

**Honda Mugen**

PT Mitrausaha Gentaniaga

Pasar Minggu : Jl. Raya Pasar Minggu No. 10, Jakarta 12740

Telp : (021) 7973000 Showroom – (021) 7972000 Bengkel

Fax : (021) 7973834

Puri Kembangan : Jl. Lingkar Luar Barat, Puri Kembangan, Jakarta Barat 11610

Telp : (021) 5835 8000 Showroom – (021) 5835 9000 Bengkel

Fax : (021) 5835 7941 Showroom – (021) 5835 7942 Bengkel

http : [//www.hondamugen.co.id](http://www.hondamugen.co.id)

Judul : Pedoman Pelaksanaan Tinjauan Manajemen

INSTRUKSI KERJA

No dokumen : 002-IK-QMR	Tanggal : 4-12-2017	Dibuat oleh : QMR
No revisi : 02	Halaman : 1/2	Disetujui oleh : Direksi

Tinjauan manajemen akan membahas hal-hal sebagai berikut :

1. Status Tinjauan Manajemen sebelumnya
Hasil tinjauan manajemen sebelumnya yang belum terselesaikan.
2. Isu Internal dan Isu Eksternal
Isu internal dan eksternal dari tiap departemen yang mempengaruhi sistem manajemen mutu.
3. Survey Kepuasan Pelanggan
Customer Care melaporkan hasil survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan di showroom maupun di bengkel per lokasi dealer.
4. Sasaran Mutu
Tiap bagian yang memiliki sasaran mutu untuk melaporkan hasil yang dicapai (bandingkan dengan target yang telah ditentukan)
 - Apabila target tercapai/terlampaui, pertimbangkan untuk memperketat target
 - Apabila target tidak tercapai :
 - ** Target dapat diubah karena terlalu ketat
 - ** Apabila target tidak tercapai di suatu departemen, maka departemen tersebut harus memberikan analisa mengapa target tidak tercapai dan apa tindakan perbaikan yang diambil.
5. Kesesuaian Proses dan Kesesuaian produk
Hasil analisa terhadap proses yang telah ditetapkan, apakah semua proses telah berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan atau terdapat kendala / halangan yang menyebabkan proses tersebut tidak berjalan maksimal.
Kesesuaian atas produk atau jasa yang telah kita berikan kepada customer apakah telah memenuhi keinginan customer, berapa banyak complain customer terhadap produk / jasa yang telah kita berikan.
6. Tindakan koreksi dan pencegahan
Bagaimana hasil tindakan koreksi dan pencegahan (termasuk hasil tinjauan manajemen lalu)



Honda Mugen

PT Mitrausaha Gentaniaga

Pasar Minggu : Jl. Raya Pasar Minggu No. 10, Jakarta 12740

Telp : (021) 7973000 Showroom – (021) 7972000 Bengkel

Fax : (021) 7973834

Puri Kembangan : Jl. Lingkar Luar Barat, Puri Kembangan, Jakarta Barat 11610

Telp : (021) 5835 8000 Showroom – (021) 5835 9000 Bengkel

Fax : (021) 5835 7941 Showroom – (021) 5835 7942 Bengkel

http : [//www.hondamugen.co.id](http://www.hondamugen.co.id)

Judul : Pedoman Pelaksanaan Tinjauan Manajemen

INSTRUKSI KERJA

No dokumen : 002-IK-QMR	Tanggal : 4-12-2017	Dibuat oleh : QMR
No revisi : 02	Halaman : 2/2	Disetujui oleh : Direksi

7. Hasil Audit Mutu Internal dan Eksternal

Koordinator AMI untuk melaporkan trend audit :

- Hasil temuan audit internal dan statusnya
- Hasil temuan audit eksternal dan statusnya
- Penemuan yang terulang jika ada
- Rencana audit untuk 6 bulan mendatang

8. *Evaluasi Kinerja Penyedia Eksternal*

Penyedia eksternal (supplier) harus dievaluasi kinerjanya setiap 6 bulan atau 1 tahun sekali.

9. *Ketersediaan Sumber Daya*

Sumber daya meliputi sumber daya manusia, spare part, dan modal

10. *Efektivitas tindakan untuk menangani resiko dan peluang*

Seberapa efektif tindakan penanggulangan resiko dan peluang yang ada. Ini akan terus direview agar penanggulangan resiko dan peluang semakin efektif.

11. *Peluang untuk tindakan perbaikan*

Adanya peluang untuk tindakan perbaikan dari sistem manajemen mutu yang telah diimplementasikan. Peluang ini dapat berupa sistem / proses yang ada atau perbaikan sumber daya yang masih kurang maksimal.