

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-0-00	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/4

## BAB 0 DAFTAR ISI


Bagian	Judul	Rev	Tanggal Berlaku
0 – 00	Daftar Isi	04	2 Desember 2017
0 – 01	Lembar Pengesahan	04	2 Desember 2017
0 – 03	Riwayat Perubahan	01	2 Desember 2017
1 – 01	Ruang Lingkup		
	1.1 Umum	04	2 Desember 2017
	1.2 Aplikasi	04	2 Desember 2017
	1.3 Profil Perusahaan		
	1.3.1 Sejarah	04	2 Desember 2017
	1.3.2 Falsafah Perusahaan Honda	04	2 Desember 2017
	1.3.3 Sarana dan Fasilitas	04	2 Desember 2017
2 – 01	Acuan Normatif	04	2 Desember 2017
3 – 01	Istilah dan Definisi	04	2 Desember 2017
4 – 01	Organisasi		
	4.1 Pemahaman Organisasi dan kebutuhannya	04	2 Desember 2017
	4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Tertentu	04	2 Desember 2017
	4.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu	04	2 Desember 2017
	4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Proses Bisnis	04	2 Desember 2017
5 – 01	Kepemimpinan		
	5.1 Kepemimpinan dan Komitmen	04	2 Desember 2017
	5.1.1 Umum	04	2 Desember 2017
	5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan	04	2 Desember 2017
	5.2 Kebijakan Mutu	04	2 Desember 2017
	5.2.1 Menetapkan Kebijakan Mutu	04	2 Desember 2017
	5.2.2 Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu	04	2 Desember 2017

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-0-00	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	2/4

Bagian	Judul	Rev	Tanggal Berlaku
	5.2.3 Peran, Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang	04	2 Desember 2017
6 – 01	Perencanaan		
	6.1 Tindakan Menangani Resiko dan Peluang	04	2 Desember 2017
	6.2 Sasaran Mutu dan Program Pencapaian	04	2 Desember 2017
	6.3 Perubahan Rencana	04	2 Desember 2017
7 – 01	Dukungan		
	7.1 Sumber Daya	04	2 Desember 2017
	7.1.1 Umum	04	2 Desember 2017
	7.1.2 Personil	04	2 Desember 2017
	7.1.3 Infrastruktur	04	2 Desember 2017
	7.1.4 Lingkungan Kerja	04	2 Desember 2017
	7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran		
	Sumber Daya	04	2 Desember 2017
	7.1.6 Pengetahuan Organisasi	04	2 Desember 2017
	7.2 Kompetensi	04	2 Desember 2017
	7.3 Kesadaran	04	2 Desember 2017
	7.4 Komunikasi	04	2 Desember 2017
	7.5 Informasi Terdokumentasi	04	2 Desember 2017
8 – 01	Operasi		
	8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasi	04	2 Desember 2017
	8.2 Persyaratan Produk dan Jasa	04	2 Desember 2017
	8.2.1 Komunikasi Pelanggan	04	2 Desember 2017
	8.2.2 Penentuan Persyaratan yang Berhubungan dengan Produk dan Jasa	04	2 Desember 2017
	8.2.3 Tinjauan Persyaratan Produk	04	2 Desember 2017
	8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa	04	2 Desember 2017
	8.4 Pengendalian Produk dan Jasa Eksternal	04	2 Desember 2017

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-0-00	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	3/4

Bagian	Judul	Rev	Tanggal Berlaku
	8.5 Penyediaan Produk dan Jasa	04	2 Desember 2017
	8.5.1 Pengendalian Penyediaan Produksi Dan Jasa	04	2 Desember 2017
	8.5.2 Identifikasi dan Mampu Telusur	04	2 Desember 2017
	8.5.3 Barang Milik Pelanggan atau Penyedia Eksternal	04	2 Desember 2017
	8.5.4 Pemeliharaan	04	2 Desember 2017
	8.5.5 Kegiatan Setelah Pengiriman	04	2 Desember 2017
	8.5.6 Pengendalian Perubahan	04	2 Desember 2017
	8.6 Pelepasan Produk dan Jasa	04	2 Desember 2017
	8.7 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai	04	2 Desember 2017
9 – 01	Penilaian Kinerja		
	9.1 Pemanfaatan, Penilaian, Analisa dan Evaluasi	04	2 Desember 2017
	9.1.1 Umum	04	2 Desember 2017
	9.1.2 Kepuasan Pelanggan	04	2 Desember 2017
	9.1.3 Analisis dan Evaluasi	04	2 Desember 2017
	9.2 Internal Audit	04	2 Desember 2017
	9.3 Tinjauan Manajemen	04	2 Desember 2017
	9.3.1 Umum	04	2 Desember 2017
	9.3.2 Masukan Tinjauan Manajemen	04	2 Desember 2017
	9.3.3 Hasil Tinjauan Manajemen	04	2 Desember 2017
10 – 01	Peningkatan		
	10.1 Umum	04	2 Desember 2017
	10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan	04	2 Desember 2017
	10.2.1 Ketika Ketidaksesuai Terjadi, Termasuk Keluhan Terjadi	04	2 Desember 2017
	10.2.2 PT Mitrausaha Gentaniaga Harus Menyimpan Informasi Terdokumentasi Sebagai Bukti	04	2 Desember 2017
	10.3 Peningkatan Kinerja Berkelanjutan	04	2 Desember 2017
Lampiran – 1	Struktur Organisasi		

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-0-00	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	4/4

Bagian	Judul	Rev	Tanggal Berlaku
Lampiran – 2	Model Proses		
Lampiran – 3	Kebutuhan dan Harapan		
Lampiran – 4	Isu Internal dan Eksternal		
Lampiran – 5	Matrix Resiko		
Lampiran – 6	Resiko dan Peluang		
Lampiran – 7	Matrix Prosedur		
Lampiran – 8	Tabulasi Sasaran Mutu		
Lampiran – 9	Komunikasi Internal		

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-0-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/1


1. LEMBAR PENGESAHAN

Merupakan *panduan mutu* PT Mitrausaha Gentaniaga untuk tetap menjaga “Sistem Manajemen Mutu” yang ada sesuai dengan acuan yang diterapkan dalam *ISO 9001:2015*.

Bersama ini kami menyatakan bahwa *Panduan Mutu* ini menguraikan “Sistem Manajemen Mutu” dengan tepat dan benar di PT Mitrausaha Gentaniaga.



No. Dokumen	Mugen-PM-0-03	No. Revisi	01
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/1

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-1-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/4

## BAB 1 RUANG LINGKUP


### 1.1 Umum

Panduan mutu ini disusun dengan tujuan untuk menetapkan dan menjelaskan Sistem Manajemen Mutu, di mana PT Mitrausaha Gentaniaga dapat :

- a. Menunjukkan kemampuannya dalam menyediakan produk dan memberikan layanan secara konsisten yang sesuai dan memenuhi persyaratan pelanggan, *persyaratan hukum*, serta memenuhi ketentuan dan peraturan lainnya yang berlaku.
- b. Mencapai kepuasan pelanggan melalui penerapan yang efektif, termasuk proses-proses untuk perbaikan yang berkesinambungan, pemastian kesesuaian terhadap persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku serta pencegahan atas ketidaksesuaian dengan Sistem Manajemen Mutu.
- c. *Menangani resiko dan peluang yang terkait dengan konteks dan tujuannya.*
- d. Memberikan pengendalian yang memadai terhadap proses yang dilakukan pihak ketiga (outsourc) terutama dalam hal kualitas produk dan layanan yang diberikan, harga dan pengiriman tepat waktu

### 1.2 Aplikasi

Sistem Manajemen Mutu ini diimplementasikan di PT Mitrausaha Gentaniaga (Honda Mugen) Pasar Minggu dan Puri Kembangan dengan ruang lingkupnya meliputi bisnis kedealeran dan jasa servis kendaraan beroda empat. *Bagian Accounting tidak termasuk ke dalam sistem ISO 9001:2015 di PT Mitrausaha Gentaniaga.*

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-1-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	2/4

Interaksi antar proses tergambar pada Proses Bisnis PT Mitrausaha Gentaniaga yang terdapat pada *lampiran – 2* dan penjelasan rinci yang terdapat pada Prosedur Sistem Mutu ISO.

Untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dilakukan diskusi intensif dan penjelasan produk kepada calon pelanggan sebelum realisasi layanan yang sesuai kebutuhan pelanggan dilakukan. Selanjutnya seluruh persyaratan produk yang telah ditentukan oleh pelanggan tercantum dalam SPK untuk kebutuhan unit dan WO untuk kebutuhan servis.

## 1.3 Profil Perusahaan


### 1.3.1 S E J A R A H

PT Mitrausaha Gentaniaga selama ini lebih dikenal dengan nama **HONDA MUGEN**. **Honda Mugen** adalah perwakilan resmi Honda yang didirikan pada tanggal 20 November 1991 yang disahkan oleh Departemen Perdagangan dengan diberikannya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) No. 00679/1.824.271 dan NPWP No. 01.546.533.9-061.000.

Sebagai dealer resmi, **Honda Mugen** adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor khususnya mobil Honda, penyediaan suku cadang asli Honda dan penjualan unit mobil baru.

Berlokasi di wilayah Jakarta Selatan tepatnya di JL. Raya Pasar Minggu No.10 dengan luas 2.200 m<sup>2</sup>, namun seiring dengan perkembangan yang begitu pesat maka pada bulan November 1994 pimpinan kami menambah perluasan area kurang lebih 800 m<sup>2</sup>. Dengan demikian luas area menjadi kurang lebih 3.000 m<sup>2</sup>.



 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-1-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	3/4

Lalu pada tanggal 28 Februari 2008 didirikanlah cabang **Honda Mugen di Puri Kembangan** di Jl. Lingkar Luar Barat Puri Kembangan, Jakarta Barat dengan luas areal 10.751 m<sup>2</sup>.


### 1.3.2 FALSAFAH PERUSAHAAN HONDA

Sebagai Perusahaan dibawah bendera Honda, maka **Honda Mugen** selalu mengacu pada filosofi Honda, yaitu :

- **Menghargai hak-hak individu**
- **Tiga Kesenangan (Kesenangan Membeli, Kesenangan Menjual dan Kesenangan Membuat).**

Dan prinsipnya “Dengan mempertahankan pendapat International, kami mempersembahkan produk-produk yang berefisiensi tinggi dengan harga yang pantas demi kepuasan pelanggan diseluruh dunia”.

1. Bagian pertama dari pernyataan “mempertahankan pendapat International” berarti bahwa Honda akan :
  - Menyumbangkan kepada masyarakat melalui pembangunan dan penjualan produk, semua dari pendapat International.
  - Mengembangkan produk-produk bermutu tinggi dan unik yang akan dapat diterima oleh pasaran dunia.
  - Membuat produk-produk di dalam negeri dengan permintaan tinggi dan memberikan sumbangan kepada pembangunan ekonomi negara ini.
2. Bagian berikutnya mengacu pada “Kepuasan pelanggan diseluruh dunia”, yang berarti bahwa produk-produk tersebut akan memenuhi permintaan dan harapan para pelanggan.

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-1-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	4/4

### 1.3.3 SARANA DAN FASILITAS

Sebagai dealer resmi, **Honda Mugen Pasar Minggu** dan **Puri Kembangan** mempunyai sarana yang sangat menunjang dengan dilengkapinya berbagai sarana, yaitu :

1. Ruang Tunggu Service
2. Ruang Service
3. Ruang Show Room
4. Ruang Penjualan Suku Cadang
5. Ruang Mushola
6. Areal untuk menampung mobil
7. *Gudang mobil*
8. Ruang Body & Paint
9. Wi-Fi Area
10. Area merokok dan lain-lain

Selain sarana – sarana yang kami miliki sebagai dealer resmi Honda, **Honda Mugen** juga mempunyai fasilitas, antara lain :

1. Sales
2. Service/Reparasi
3. Body & Paint
4. Spare Part

### 1.3.4 SUMBER DAYA MANUSIA

Salah satu pilar utama keberhasilan pelayanan Honda Mugen Pasar Minggu dan Puri Kembangan ditentukan oleh kualitas dan semangat kerja sumber daya manusianya serta manajemen dan kemampuan bekerja sama dalam suatu keutuhan. Honda Mugen didukung oleh kurang lebih 200an orang karyawan.



## PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

### PANDUAN MUTU

No. Dokumen	Mugen-PM-2-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/1

## BAB 2 ACUAN NORMATIF

*Acuan* yang dipakai dalam Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan adalah :  
standard mutu *ISO 9001:2015* guna memenuhi kepuasan pelanggan.




## PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

### PANDUAN MUTU

No. Dokumen	Mugen-PM-3-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/1

## BAB 3 ISTILAH DAN DEFINISI

Istilah dan definisi yang berhubungan dengan Sistem Manajemen Mutu yang digunakan dalam Panduan Mutu ini, mengacu pada definisi yang digunakan dalam *ISO 9001:2015*.

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-4-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/3

## BAB 4 ORGANISASI


### 4.1 Pemahaman Organisasi dan Kebutuhannya

Mengenai sejarah, falsafah perusahaan Honda serta sarana dan fasilitas PT Mitrausaha Gentaniaga ada di point 1.3 tentang Profil Perusahaan.

PT Mitrausaha Gentaniaga menetapkan masalah eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategisnya yang mempengaruhi kemampuannya untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu (Lihat lampiran - 4 Identifikasi Issue Internal dan Issue Eksternal PT Mitrausaha Gentaniaga).

### 4.2 Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak Terkait

PT Mitrausaha Gentaniaga melakukan identifikasi terhadap kebutuhan dan harapan dari pihak-pihak yang berkepentingan, baik pihak internal maupun pihak eksternal untuk mengantisipasi dampak atau potensi dampak yang berpengaruh pada konsistensi kemampuan organisasi dalam menyediakan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan persyaratan hukum yang berlaku (Lihat lampiran - 3 Identifikasi Kebutuhan dan Harapan PT Mitrausaha Gentaniaga).

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-4-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	2/3

### 4.3 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

*Panduan mutu ini menerangkan tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang diterapkan di PT Mitrausaha Gentaniaga Pasar Minggu dan Puri Kembangan. Ruang lingkup panduan mutu ini dapat dilihat pada point 1.2 tentang Aplikasi.*

### 4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Proses Bisnis

Sistem Manajemen Mutu mencakup penetapan dokumentasi, implementasi, pemeliharaan dan perbaikan yang berkesinambungan atas seluruh proses yang terkait dengan semua aktifitas PT Mitrausaha Gentaniaga *sesuai dengan persyaratan standard internasional ISO 9001:2015*. Model proses yang berlaku dapat dilihat pada *lampiran - 2* dari Panduan Mutu ini dan *penjelasan rinci terdapat pada Prosedur Sistem Mutu ISO*.

PT Mitrausaha Gentaniaga memiliki proses yang diserahkan ke pihak ketiga (outsource) yaitu Body & Paint serta Spooling & *Balancing*. Pengontrolan yang dilakukan terhadap proses tersebut adalah kontrol kualitas hasil kerja dan kontrol waktu kerja (khusus Body & Paint).

*Sistem manajemen mutu di PT Mitrausaha Gentaniaga dibuat dalam informasi yang terdokumentasi dari Sistem Manajemen Mutu yang menjelaskan :*

- 1. Menentukan kegiatan proses bisnis perusahaan yang menjelaskan mengenai urutan proses bisnis inti perusahaan dan proses pendukungnya.*
- 2. Menentukan urutan dan interaksi proses – proses dalam bentuk prosedur masing masing proses utama dalam pemetaan proses.*



## PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

### PANDUAN MUTU

No. Dokumen	Mugen-PM-4-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	3/3

3. *Menentukan kriteria, metode, manajemen risiko serta peluang peningkatan dan metode inspeksi, pengukuran atau tes yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses maupun pengendalian proses berjalan secara efektif dan kegiatannya dilakukan dengan cara yang aman.*
4. *Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan dan memastikan tersedianya informasi mengenai fasilitas-fasilitas pendukung yang membantu kegiatan produk dan pelayanan berjalan dengan baik.*
5. *Menentukan tanggung jawab dan wewenang dari tiap bagian di dalam proses bisnis ini.*
6. *Menangani risiko dan peluang yang akan timbul dari proses bisnis ini.*
7. *Mengevaluasi proses-proses dan menerapkan setiap perubahan yang diperlukan untuk memastikan proses-proses tersebut mencapai hasil yang diinginkan.*
8. *Meningkatkan proses-proses tersebut dan sistem manajemen mutunya*



## PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

### PANDUAN MUTU

No. Dokumen	Mugen-PM-5-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/3

## BAB 5 KEPEMIMPINAN

### 5.1 Kepemimpinan dan Komitmen

#### 5.1.1 Umum

Direksi bertanggung jawab atas keseluruhan tanggung jawab manajemen yang berhubungan dengan persiapan, penerapan, pengembangan dan perbaikan yang berkesinambungan dari Sistem Manajemen Mutu PT Mitrausaha Gentaniaga.

Tanggung jawab direksi meliputi :

- Bertanggung jawab atas efektivitas sistem manajemen mutu.*
- Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam sistem manajemen mutu sesuai dengan arah kebijakan strategis organisasi*
- Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu ke dalam proses-proses bisnis organisasi.*
- Mempromosikan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berbasis resiko*
- Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan untuk persiapan, penerapan, pengembangan dan perbaikan yang berkesinambungan dari Sistem Manajemen Mutu PT Mitrausaha Gentaniaga*
- Mengkomunikasikan kepada seluruh organisasi mengenai pentingnya manajemen mutu yang efektif sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu.*
- Memastikan bahwa sistem manajemen mutu mencapai hasil yang telah diinginkan;*
- Melibatkan, mengarahkan dan mendukung orang-orang untuk berkontribusi terhadap efektivitas sistem manajemen mutu*





## PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

### PANDUAN MUTU

No. Dokumen	Mugen-PM-5-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	2/3

#### 5.1.2 Fokus kepada Pelanggan

*Direksi* harus memastikan bahwa :

- Identifikasi terhadap persyaratan pelanggan dan *persyaratan peraturan* ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan pencapaian kepuasan pelanggan.
- Survey kepuasan pelanggan dilakukan dan informasi yang dihasilkan dibahas dalam rapat Tinjauan Manajemen untuk pengambilan keputusan mengenai tindakan peningkatan layanan selanjutnya.
- Resiko dan peluang yang dapat mempengaruhi kesesuaian terhadap produk dan jasa serta kemampuan organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan telah ditentukan dan ditetapkan cara penanggulangannya.*

#### 5.2 Kebijakan Mutu

##### 5.2.1 Menetapkan Kebijakan Mutu

*Direksi* bertanggung jawab untuk menetapkan Kebijakan Mutu dan melakukan peninjauan terhadap efektivitasnya. *Direksi* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Kebijakan Mutu tersebut telah disosialisasikan serta dipahami oleh semua anggota organisasi. Pernyataan Kebijakan Mutu PT Mitrausaha Gentaniaga adalah :

**“Dengan menerapkan sistem management mutu, kami meningkatkan kualitas demi kepuasan Anda “**

##### 5.2.2 Mengkomunikasikan Kebijakan Mutu

*Kebijakan mutu harus dikomunikasikan ke seluruh share holder, yaitu dengan cara :*

- Menyediakan dan memelihara kebijakan mutu sebagai informasi yang terdokumentasi.*



## PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

### PANDUAN MUTU

No. Dokumen	Mugen-PM-5-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	3/3

- b. Mengkomunikasikan, memahami dan menerapkan kebijakan mutu dalam kegiatan sehari-hari di dalam perusahaan.
- c. Menyediakan kebijakan mutu di lokasi strategis untuk dapat dilihat oleh pihak berkepentingan.

#### 5.2.3 Peran, Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang

Struktur organisasi PT Mitrausaha Gentaniaga seperti tercantum pada *Lampiran - 1 Panduan Mutu*, mendefinisikan hubungan struktural dan fungsional seluruh personil yang mengelola, melaksanakan dan memverifikasi pekerjaan yang mempengaruhi mutu.

Uraian pekerjaan untuk seluruh personil yang mengelola, melaksanakan, dan memverifikasi pekerjaan yang berkaitan dengan tugas dan wewenang yang mempengaruhi mutu, dikembangkan dan diimplementasikan dalam PT Mitrausaha Gentaniaga. Detil uraian kerja, tanggung jawab, dan wewenang seluruh personil, dikomunikasikan kepada personil yang bersangkutan *dalam bentuk job desk*.



## PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

### PANDUAN MUTU

No. Dokumen	Mugen-PM-6-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/2

## BAB 6 PERENCANAAN

### 6.1 Tindakan Menangani Resiko dan Peluang

*PT Mitrausaha Gentaniaga merencanakan sistem manajemen mutu dengan mempertimbangan tentang resiko dan peluang yang bertujuan untuk :*

- Memberikan jaminan bahwa sistem manajemen mutu dapat mencapai hasil yang diinginkan.*
- Meningkatkan efek perbaikan yang diinginkan.*
- Mengintegrasikan dan menerapkan dalam proses manajemen mutu serta mengevaluasi efektifitas resiko dari masing-masing proses bisnis.*
- Perbaikan untuk meningkatkan target.*

### 6.2 Sasaran Mutu dan Program Pencapaian

Sasaran mutu organisasi ditetapkan *oleh Management* yang menjadi acuan kerja bagi semua departemen *terkait*.

Untuk mencapai sasaran mutu yang sudah ditetapkan maka setiap divisi atau departemen akan menurunkan dalam strategi dan program kerja yang terukur. Hasil pelaksanaannya akan ditinjau dalam rapat tinjauan manajemen.

### 6.3 Perubahan Rencana

*PT Mitrausaha Gentaniaga merencanakan perubahan terhadap sistem manajemen mutu dengan mempertimbangkan :*

- Tujuan dari perubahan dan konsekuensi potensialnya.*
- Integritas manajemen mutu.*




## PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

### PANDUAN MUTU

No. Dokumen	Mugen-PM-6-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	2/2

- c. *Ketersediaan sumber daya mutu.*
- d. *Alokasi dan realokasi tanggung jawab dan wewenang*

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-7-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/4

## BAB 7 DUKUNGAN

### 7.1 Sumber Daya

#### 7.1.1. Umum

PT Mitrausaha Gentaniaga menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk :

- a. Penerapan dan pemeliharaan Sistem Manajemen Mutu dan secara terus menerus menyempurnakan keefektifannya
- b. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi persyaratan pelanggan

Dalam menentukan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan, PT Mitrausaha Gentaniaga mengacu pada :

- a. Perkembangan teknologi dan persyaratan dasar kedelaleran yang disepakati dengan pihak perusahaan, HPM dan atau Imora untuk sumber daya barang/ produk, peralatan, kelengkapan dan fasilitas.
- b. Jenis pekerjaan dan kompetensi yang harus dimiliki oleh personil yang akan melaksanakan pekerjaan.

#### 7.1.2 Personil


PT Mitrausaha Gentaniaga menentukan kualifikasi karyawan atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan / atau pengalaman yang harus dimiliki.

#### 7.1.3 Infrastruktur

PT Mitrausaha Gentaniaga harus mengidentifikasi infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan ditetapkan, disediakan dan dipelihara yang termasuk di dalamnya :

- a. Bangunan, ruang kerja beserta fasilitasnya yang berhubungan.
- b. Peralatan proses, baik perangkat keras dan perangkat lunak.
- c. Sarana pendukung (seperti transportasi, komunikasi atau sistem informasi, dll)
- d. *Informasi dan teknologi komunikasi.*

Kegiatan pemeliharaan atau perbaikan untuk peralatan yang menunjang Sistem Manajemen Mutu dilakukan untuk memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik dan diperiksa sesuai dengan jadwal pemeliharaan. Catatan mengenai jadwal

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-7-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	2/4

pemeliharaan, checklist pelaksanaan, dan tindak lanjutnya, jika ada, harus disimpan.

#### 7.1.4 Lingkungan Kerja

PT Mitrausaha Gentaniaga harus mengatur dan memelihara lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan. PT Mitrausaha Gentaniaga menyadari bahwa lingkungan kerja mempunyai keterlibatan positif terhadap motivasi, kepuasan dan kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Penciptaan lingkungan kerja yang nyaman sebagai kombinasi dari faktor manusia dan fisik seharusnya mempertimbangkan :

- Metode kerja kreatif dan kesempatan untuk lebih banyak terlibat sehingga personil menjadi lebih potensial
- Peraturan keselamatan dan pedomannya, termasuk penggunaan peralatan keselamatan.
- Lokasi tempat kerja.
- Fasilitas untuk karyawan.
- Kesehatan, kebersihan, dan polusi.

#### 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber Daya

Penilaian tentang kinerja karyawan PT Mitrausaha Gentaniaga menetapkan suatu Sistem Penilaian Kerja untuk setiap karyawan yang dilakukan minimal setahun sekali.


#### 7.1.6 Pengetahuan Organisasi

*PT Mitrausaha Gentaniaga menentukan pengetahuan yang diperlukan dalam proses operasional untuk mencapai kesesuaian produk dan layanan. Pengetahuan ini dilaksanakan dan terdokumentasikan.*

### 7.2 Kompetensi

Dalam merekrut karyawan baru, organisasi juga menetapkan suatu prosedur Seleksi dan Rekrutmen yang selektif berdasarkan kompetensi yang dibutuhkan.

Jika dimungkinkan organisasi akan melaksanakan program pelatihan secara menyeluruh, tepat guna dan berkesinambungan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan agar seluruh karyawan dapat menjadi sumber daya

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-7-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	3/4

manusia yang profesional dan selalu mengikuti perkembangan teknologi dan era globalisasi.

Hasil pelatihan yang dilakukan akan dicatat sebagai data bagian HRDGA untuk melakukan evaluasi kinerja karyawan.

Manajemen perusahaan harus memastikan bahwa setiap personil mengerti relevansi dan pentingnya aktivitas mereka pada pelaksanaan sistem dan bagaimana aktivitas tersebut memberikan kontribusi pada pencapaian sasaran mutu.

### 7.3 Kesadaran

*PT Mitrausaha Gentaniaga harus memastikan bahwa setiap karyawan menyadari akan sistem manajemen mutu ini, yang meliputi :*

- Kebijakan mutu*
- Sasaran mutu yang ingin dicapai*
- Kontribusi karyawan terhadap efektivitas sistem manajemen mutu, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja mutu*
- Dampak dari ketidaksesuaian dengan persyaratan manajemen mutu.*

### 7.4 Komunikasi

*PT Mitrausaha Gentaniaga melakukan komunikasi sistem manajemen mutu secara internal dan eksternal.*


Metode komunikasi internal di PT Mitrausaha Gentaniaga ditetapkan dalam rencana komunikasi dan diterapkan di seluruh perusahaan. Direksi memastikan komunikasi berjalan sesuai dengan rencana komunikasi.

*Sedangkan metode komunikasi eksternal di PT Mitrausaha Gentaniaga dapat dilihat pada point 8.2.1 mengenai Komunikasi Pelanggan.*

### 7.5 Informasi Terdokumentasi

*PT Mitrausaha Gentaniaga menetapkan informasi terdokumentasi yang mencakup:*

- Kesesuaian dengan standard.*
- Ditentukan dan sesuai dengan kebutuhan untuk efektivitas dari system manajemen mutu.*

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-7-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	4/4


*PT Mitrausaha Gentaniaga memastikan dalam membuat dan memperbaharui informasi terdokumentasi adanya :*

- a. Identifikasi dan deskripsi (judul, status, wewenang, tanggal pengeluan dan tanggal modifikasi).*
- b. Format dan media.*
- c. Ditinjau dan disetujui untuk kesesuaian dan kecukupan.*

*PT Mitrausaha Gentaniaga mengendalikan informasi terdokumentasi dengan memastikan :*

- a. Tersedia dan cocok untuk digunakan, dimana dan kapan diperlukan.*
- b. Terlindungi (kehilangan, kerahasiaan dan penggunaan yang tidak benar).*
- c. Distribusi, akses, pengambilan dan penggunaan serta penyimpanan dan pemeliharaan.*
- d. Pengendalian terhadap perubahan.*
- e. Masa simpan dan pemusnahan.*



 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-8-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/6

## BAB 8 OPERASI

### 8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional

Dalam proses penyediaan layanan, PT Mitrausaha Gentaniaga mengidentifikasi dan merencanakan sesuai dengan standar, pedoman dan isi kontrak, SPK dan atau WO sehingga pelaksanaannya sesuai dengan persyaratan pelanggan.

Dalam merencanakan realisasi produk PT Mitrausaha Gentaniaga menetapkan hal - hal sebagai berikut :

- a. Sasaran dan persyaratan mutu produk
- b. Kebutuhan untuk menetapkan proses dan dokumen, dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan.
- c. Kegiatan verifikasi, pemantauan, pengukuran, inspeksi dan pengetesan terhadap produk.

### 8.2 Persyaratan Produk dan Jasa

#### 8.2.1 Komunikasi Pelanggan


Departemen Marketing, Departemen Service dan Departemen Customer Care harus melakukan aktifitas komunikasi *eksternal* kepada pelanggan mengenai :

- Produk dan layanan yang diberikan.  
Informasi mengenai produk yang ditawarkan kepada pelanggan dapat dilakukan melalui brosur, pemasangan iklan di media massa, dan presentasi di tempat pelanggan.
- Permintaan kontrak atau tender, termasuk perubahannya (*lihat klausul 8.2*)
- Umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan (*lihat klausul 8.2.1 dan 9.1.2*)

#### 8.2.2 Penentuan Persyaratan yang berhubungan dengan produk dan jasa :

Dalam keseluruhan produk dan jasa, PT Mitrausaha Gentaniaga mengidentifikasi :

- a. Persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan, termasuk persyaratan realisasi dan waktu pelaksanaan layanan, dalam bentuk tertulis.
- b. Persyaratan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tapi perlu untuk penggunaan layanan.

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-8-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	2/6

- c. Persyaratan perundang-undangan dan peraturan yang dapat diterapkan pada produk dan layanan.
- d. Persyaratan tambahan yang ditentukan oleh PT Mitrausaha Gentaniaga sebagai bagian dari mutu layanan perusahaan.

### 8.2.3 Tinjauan Persyaratan Produk

Setiap persyaratan produk dan layanan yang dinegosiasikan, baik secara lisan maupun tertulis, harus dikonfirmasi kepada bagian internal terkait sebelum pemberian komitmen kepada pelanggan. Setiap persyaratan yang telah disepakati harus dituangkan dalam bentuk tertulis dalam kontrak, SPK/WO dan jika perlu diberi penjelasan agar tidak timbul pengertian yang berbeda dan diparaf oleh kedua belah pihak.

Kebijakan perusahaan adalah akan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan sesuai kontrak atau SPK/WO yang telah disepakati.

Hal-hal yang tidak sesuai kontrak, SPK/WO dapat dinegosiasikan secara kasus per kasus pada tinjauan kontrak. Hasil tinjauan ini harus tercatat dan diparaf kedua belah pihak dan catatan tinjauan ini harus disimpan.

Kontrak kerja akan ditinjau kembali apabila ada perubahan kesepakatan, termasuk penambahan atau pengurangan, maupun perubahan layanan yang digunakan yang berdampak pada harga kontrak.


## 8.3 Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa

PT Mitrausaha Gentaniaga tidak mempunyai proses-proses perancangan dan pengembangan, karena itu pasal ini tidak diberlakukan.

## 8.4 Pengendalian Produk dan Jasa Eksternal

*PT Mitrausaha Gentaniaga memastikan bahwa proses, produk dan jasa dari eksternal sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Penerapan persyaratan terhadap produk dan jasa eksternal ketika :*

- a. *Produk dan jasa yang disediakan oleh eksternal untuk dimasukkan ke dalam produk dan jasa organisasi sendiri.*

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-8-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	3/6

- b. Produk dan jasa yang disediakan secara langsung kepada pelanggan oleh penyedia eksternal atas nama organisasi.
- c. Proses atau bagian dari suatu proses yang disediakan oleh penyedia eksternal sebagai hasil dari keputusan organisasi untuk di outsourcing-kan prosesnya atau fungsinya.


*PT Mitrausaha Gentaniaga menetapkan dan menerapkan kriteria evaluasi, seleksi, monitoring kinerja dan evaluasi ulang penyedia eksternal berdasarkan kemampuan mereka untuk menyediakan proses atau produk layanan sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan.*

*PT Mitrausaha Gentaniaga memastikan bahwa proses penyedia eksternal yang disediakan, produk dan jasa tidak secara negative mempengaruhi kemampuan organisasi untuk secara konsisten memberikan produk dan layanan yang sesuai kepada pelanggan, maka PT Mitrausaha Gentaniaga memastikan bahwa :*

- a. Proses eksternal yang disediakan konsisten dalam sistem manajemen mutu.
- b. Mendefinisikan pengendalian untuk diterapkan ke penyedia eksternal dan untuk output yang dihasilkan.
- c. Mengambil tindakan :
  - Dampak potensial dari proses internal yang disediakan produk dan layanan pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi persyaratan pelanggan, hukum dan peraturan yang berlaku.
  - Efektivitas pengendalian yang disediakan oleh penyedia eksternal.
- d. Menentukan verifikasi atau lainnya yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses eksternal yang disediakan, produk dan jasa memenuhi persyaratan.

*PT Mitrausaha Gentaniaga memastikan kecukupan persyaratan sebelum dikomunikasikan ke penyedia eksternal, berkomunikasi dengan penyedia eksternal dengan persyaratannya untuk :*

- a. Produk dan jasa yang akan diberikan.
- b. Persetujuan produk dan jasa, metode proses dan peralatan, pelepasan produk dan jasa.
- c. Kompetensi, termasuk kualifikasi dari personil yang dibutuhkan.
- d. Interaksi penyedia eksternal dengan organisasi.
- e. Pengendalian dan pemantauan kinerja penyedia eksternal untuk diterapkan oleh organisasi.

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-8-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	4/6

*Kegiatan verifikasi atau validasi oleh organisasi atau pelanggannya, jika pekerjaan dilakukan di tempat penyedia eksternal.*

## 8.5 Penyediaan Produk dan Jasa

### 8.5.1 Pengendalian Penyediaan Produksi dan Jasa


*PT Mitrausaha Gentaniaga menerapkan penyediaan produksi dan jasa dalam keadaan terkendali yang mencakupi :*

- a. Ketersediaan dokumen informasi yang mendefinisikan :*
  - Karakteristik produk yang akan dihasilkan, jasa yang diberikan, atau kegiatan yang akan dilakukan.*
  - Hasil yang akan dicapai.*
- b. Ketersediaan dan penggunaan pemantauan pengukuran yang sesuai dengan sumber dayanya.*
- c. Pelaksanaan kegiatan pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk memverifikasi bahwa kriteria pengendalian proses atau output dan kriteria penerimaan produk dan jasa telah dipenuhi.*
- d. Penggunaan infrastruktur yang sesuai dan lingkungan untuk operasi proses.*
- e. Penunjukkan personil yang kompeten termasuk kualifikasi yang dibutuhkan.*
- f. Melakukan validasi dan validasi ulang secara periodik dari kemampuan untuk mencapai hasil yang direncanakan dari proses produksi dari penyediaan jasa, dimana output yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi oleh pemantauan dan pengukuran.*
- g. Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesalahan manusia.*
- h. Pelaksanaan pelepasan, pengiriman dan kegiatan setelah pengiriman.*

### 8.5.2 Identifikasi dan Mampu Telusur

Produk / jasa yang disediakan diberi identitas yang sesuai, serta identifikasi lainnya sehingga memudahkan penelusuran apabila ada pengaduan dari pelanggan atau ada kesalahan terhadap pemasangan/perbaikan yang dilakukan, termasuk status produk sehubungan dengan persyaratan pemantauan dan pengukuran diseluruh proses realisasi produk.

Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa produk/jasa yang digunakan pada setiap tahapan realisasi produk yang diserahkan kepada pelanggan telah

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-8-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	5/6

teridentifikasi dengan benar dan mampu ditelusuri setelah kontrak pelanggan habis.  
Catatan mengenai identifikasi ini harus disimpan

### 8.5.3 Barang Milik Pelanggan atau Penyedia Eksternal

PT Mitrausaha Gentaniaga berkomitmen untuk memberikan perhatian kepada barang milik pelanggan yang digunakan atau berada di bawah kendali PT Mitrausaha Gentaniaga.

PT Mitrausaha Gentaniaga bertanggung jawab untuk mengidentifikasi, melakukan verifikasi, melindungi, dan menjaga barang milik pelanggan. Segala ketidaksesuaian atas barang milik pelanggan, mencakup kehilangan, kerusakan, dan hal-hal yang diperkirakan dapat merusak barang milik pelanggan sehingga mempengaruhi mutu produk/layanan, maka PT Mitrausaha Gentaniaga akan melaporkan hal ini kepada pelanggan dan catatannya akan disimpan.

### 8.5.4 Pemeliharaan

Bahan / peralatan yang digunakan ditangani dan disimpan di tempat-tempat yang ditentukan untuk mencegah penurunan kualitas atau mencegah bahaya yang mungkin timbul sebagai persyaratan kesesuaian produk.


Cara dan metode identifikasi, penanganan, kemasan, penyimpanan serta perlindungan bahan/peralatan mencakup pengaturan wewenang penerimaan dan pelaksana penggunaannya.

Dalam penyerahan jasa hasil pekerjaan PT Mitrausaha Gentaniaga, teknisi melakukan persiapan-persiapan sesuai dengan standar operasional yang berlaku sehingga mutu jasa yang diserahkan terjaga dengan baik sesuai dengan kontrak yang dibuat dan disetujui bersama dengan pelanggan.

### 8.5.5 Kegiatan setelah Pengiriman

*PT Mitrausaha Gentaniaga memenuhi persyaratan untuk kegiatan setelah pengiriman terkait dengan produk dan jasa dengan mempertimbangkan :*

- Persyaratan hukum dan peraturan.*
- Konsekuensi terhadap potensi yang tidak diinginkan terkait produk dan jasa.*
- Sifat, penggunaan dan masa pakai produk dan jasa.*
- Persyaratan pelanggan.*
- Umpan balik dari pelanggan.*

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-8-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	6/6

### 8.5.6 Pengendalian Perubahan

*PT Mitrausaha Gentaniaga meninjau dan mengendalikan perubahan untuk penyediaan produksi dan jasa sejauh yang diperlukan untuk memastikan terus sesuai dengan persyaratan dan menyimpan dokumen informasi yang menggambarkan hasil tinjauan perubahan, orang yang bertanggung jawab atas perubahan dan setiap tindakan yang diperlukan yang timbul dari tinjauannya.*

### 8.6 Pelepasan Produk dan Jasa

*Pelepasan produk dan jasa kepada pelanggan tidak akan dilanjutkan sampai pengaturan yang direncanakan telah diselesaikan secara memuaskan, kecuali disetujui oleh otoritas yang relevan dan mendapat persetujuan pelanggan. Dokumen informasi dari pelepasan produk dan layanan meliputi diantaranya bukti kesesuaian dengan kriteria penerimaan serta ketelurusan pada personil yang bertanggung jawab pada pelepasan produk dan jasa.*

### 8.7 Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai


Produk atau jasa yang tidak sesuai akan ditangani dengan cara diidentifikasi, dicatat, dinilai kondisinya serta diklasifikasikan untuk mencegah pemakaian atau penyerahan yang tidak dikehendaki, dan segera melakukan tindakan koreksi/perbaikan oleh departemen yang bertanggung jawab.

Tinjauan terhadap produk/jasa yang tidak sesuai dilakukan sesuai dengan Prosedur Penanganan Produk Tidak Sesuai yang menjadi tanggung jawab bagian terkait.

Untuk produk tidak sesuai bisa digunakan tetapi melalui konsesi oleh kewenangan yang relevan dan bila memungkinkan konsesi tersebut dilakukan oleh pelanggan.

Terhadap produk/jasa yang tidak sesuai akan dilakukan inspeksi dan pengujian ulang untuk memastikan bahwa perbaikan/tindakan koreksi telah memenuhi spesifikasi atau standar yang sesuai dengan kontrak.

Untuk produk yang terdeteksi terdapat ketidaksesuaian setelah diserahkan ke customer maka organisasi akan menarik kembali produk tersebut untuk dilakukan perbaikan.

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-9-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/3

## BAB 9 PENILAIAN KINERJA

### 9.1 Pemanfaatan, Penilaian, Analisa dan Evaluasi

#### 9.1.1 Umum

PT Mitrausaha Gentaniaga menetapkan, merencanakan dan mengimplementasikan aktifitas pengukuran serta pemantauan yang diperlukan untuk memastikan persyaratan produk terpenuhi dan mencapai peningkatan produk yang berkesinambungan.

Untuk memonitor tingkat ketidaksesuaian produk serta penanganan pengaduan pelanggan, ditetapkan suatu data statistik dan analisisnya untuk mengevaluasi penyebabnya.


#### 9.1.2 Kepuasan Pelanggan

PT Mitrausaha Gentaniaga harus memantau informasi mengenai kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan sebagai salah satu pengukuran kinerja Sistem Manajemen Mutu. Hal ini untuk mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Mitrausaha Gentaniaga sehingga PT Mitrausaha Gentaniaga dapat meningkatkan pelayanannya kepada semua customer pada periode selanjutnya. Metodologi untuk memperoleh dan menggunakan informasi ini ditetapkan dengan melakukan survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh pihak lain dan pemantauan tersebut dilakukan setiap 4 (empat) kali dalam setahun

Survey kepuasan pelanggan dilakukan mulai dari identifikasi pelanggan sampai dengan membuat laporan ke Top Management dan bagian terkait agar dapat dilakukan perbaikan pelayanan ke customer. Survey kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara memberi kuesionare kepada customer terpilih sebagai sample yang kemudian hasil survey tersebut dianalisa, didokumentasikan, dan dilaporkan dalam Rapat Tinjauan Manajemen.

#### 9.1.3 Analisis dan Evaluasi

PT Mitrausaha Gentaniaga harus mengumpulkan dan menganalisa data yang diperlukan untuk menunjukkan kesesuaian dan efektifitas Sistem Manajemen Mutu

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-9-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	2/3

dan mengevaluasi kemungkinan untuk penyempurnaan Sistem Manajemen Mutu secara berkesinambungan.

Analisa data tersebut harus menyediakan informasi yang berhubungan dengan :

- Kepuasan pelanggan (*lihat klausul 9.1.2*)
- Kesesuaian terhadap persyaratan produk (*lihat klausul 8.2*)
- Karakteristik dan kecenderungan proses (*lihat klausul 9.1*) dan produk (*lihat klausul 9.1*) termasuk peluang untuk tindakan pencegahan.
- Pemasok (*lihat klausul 8.4*)

### 9.2 Internal Audit

Untuk memastikan efektifitas Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan, dilakukan Audit Mutu Internal yang dijadwalkan berdasarkan status dan kepentingan aktifitas yang diaudit, minimal dua kali dalam setahun.

Audit dilaksanakan oleh auditor terlatih yang ditunjuk oleh QMR, dengan syarat auditor yang ditunjuk tidak terlibat langsung dalam aktivitas departemen yang diaudit, berdasarkan jadwal audit yang sudah ditetapkan.


Auditor memberikan hasil audit kepada departemen yang diaudit untuk dilakukan tindakan perbaikan. QMR bertanggung jawab untuk melakukan verifikasi tindakan koreksi/perbaikan yang telah dilakukan oleh departemen yang diaudit serta membuat kesimpulan dari hasil audit yang dilakukan.

Departemen yang diaudit harus melakukan tindakan koreksi dan tindakan perbaikan bila diperlukan tanpa penundaan waktu.

Tanggung jawab dan persyaratan untuk perencanaan pelaksanaan audit, serta pelaporan hasil dan pemeliharaan rekaman ditetapkan dalam prosedur audit internal.

QMR akan membuat ringkasan dari hasil audit keseluruhan dan melaporkan kepada Direksi PT Mitrausaha Gentaniaga dalam Rapat Tinjauan Manajemen.



 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-9-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	3/3

### 9.3 Tinjauan Manajemen

#### 9.3.1 Umum

Manajemen akan meninjau Sistem Manajemen Mutu yang diberlakukan termasuk kinerjanya 2 (dua) kali dalam setahun saat Meeting Tinjauan Manajemen. Tujuan Tinjauan Manajemen ini adalah untuk menjamin kelangsungan efektifitas dan kelayakan Sistem Manajemen Mutu yang berlaku dalam memenuhi persyaratan *ISO 9001:2015*, persyaratan pelanggan, Kebijakan Mutu serta tujuan PT Mitrausaha Gentaniaga sendiri. Tanggung jawab manajemen secara rinci diuraikan pada Prosedur Tinjauan Manajemen.

#### 9.3.2 Masukan Tinjauan Manajemen


Agenda tinjauan manajemen harus meliputi hal-hal sebagai berikut:

- Tindak lanjut dari Tinjauan Manajemen sebelumnya
- *Isu internal dan eksternal yang berhubungan dengan manajemen mutu*
- Tingkat pencapaian Sasaran Mutu
- Umpan Balik dari pelanggan termasuk keluhan pelanggan
- Kesesuaian proses dan kesesuaian produk
- Status dari Tindakan Koreksi dan Pencegahan
- Hasil Audit Mutu Internal dan Eksternal
- *Evaluasi kinerja penyedia eksternal*
- *Ketersediaan sumber daya*
- *Efektivitas tindakan untuk menangani resiko dan peluang*
- *Peluang untuk tindakan perbaikan*

#### 9.3.3 Hasil Tinjauan Manajemen

Hasil keputusan dari Tinjauan Manajemen harus mengandung tindakan yang terkait dengan :

- a. Peningkatan Sistem Manajemen Mutu beserta proses-prosesnya
- b. Peningkatan produk/layanan yang terkait dengan kebutuhan pelanggan
- c. Sumber daya yang diperlukan terkait dengan diskusi dalam rapat tinjauan manajemen

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-10-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	1/2

## BAB 10 PENINGKATAN

### 10.1 Umum

*PT Mitrausaha Gentaniaga kedepannya menentukan dan memilih peluang untuk tindakan perbaikan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Termasuk didalamnya :*

- a. Peningkatan perbaikan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan yang relevan serta untuk memenuhi kebutuhan di tahun depan.*
- b. Perbaikan, pencegahan dan mengurangi efek (ketidakpuasan pelanggan) yang tidak diinginkan.*
- c. Peningkatan performance dan meningkatkan efektifitas dari sistem manajemen mutu.*

### 10.2 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

#### 10.2.1 Ketika ketidaksesuaian terjadi, termasuk keluhan terjadi

*Maka organisasi diharuskan :*

- a. Reaksi cepat terhadap bentuk ketidaksesuaian.*
  - Kontrol tindakan yang baik, cepat dan benar.*
  - Sesuai dengan konsekuensinya.*
- b. Evaluasi dan tindakan cepat untuk mengeliminasi kasus tersebut.*
  - Review dan analisa ketidaksesuaian tersebut.*
  - Menentukan kategori kasus ketidaksesuaian tersebut.*
  - Menyelesaikan dengan cepat dari ketidaksesuaian tersebut.*
- c. Implementasi.*
- d. Review terhadap keefektifan dan lakukan perbaikan.*
- e. Lakukan perubahan yang perlu dilakukan di sistem manajemen mutu..*

#### 10.2.2 PT Mitrausaha Gentaniaga harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti :

- a. Sifat dari ketidaksesuaian dan cara penyelesaiannya.*
- b. Hasil dari tindakan perbaikan.*

 <b>HONDA</b>	<b>PT MITRAUSAHA GENTANIAGA</b>		
<b>PANDUAN MUTU</b>			
No. Dokumen	Mugen-PM-10-01	No. Revisi	04
Tanggal Berlaku	2 Desember 2017	Jumlah Halaman	2/2

10.3 Peningkatan Kinerja Berkelanjutan

PT Mitrausaha Gentaniaga harus menyempurnakan efektifitas Sistem Manajemen Mutu secara berkesinambungan dengan menggunakan Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu, Hasil Audit Mutu Internal dan Eksternal, Analisa Data, Tindakan Koreksi dan Pencegahan, serta Tinjauan Manajemen.



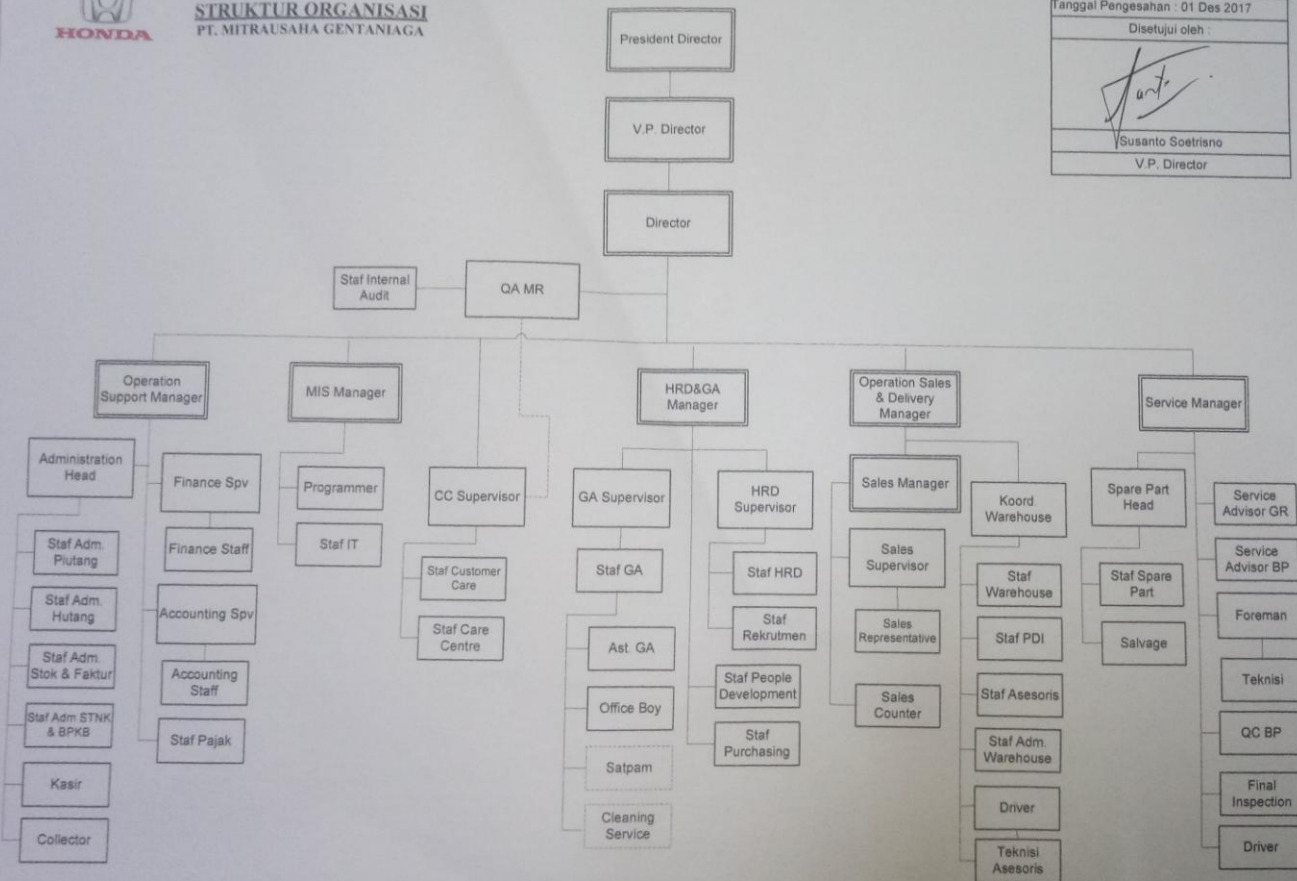
**STRUKTUR ORGANISASI**  
PT. MITRAUSAHA GENTANIAGA

Tanggal Pengesahan : 01 Des 2017

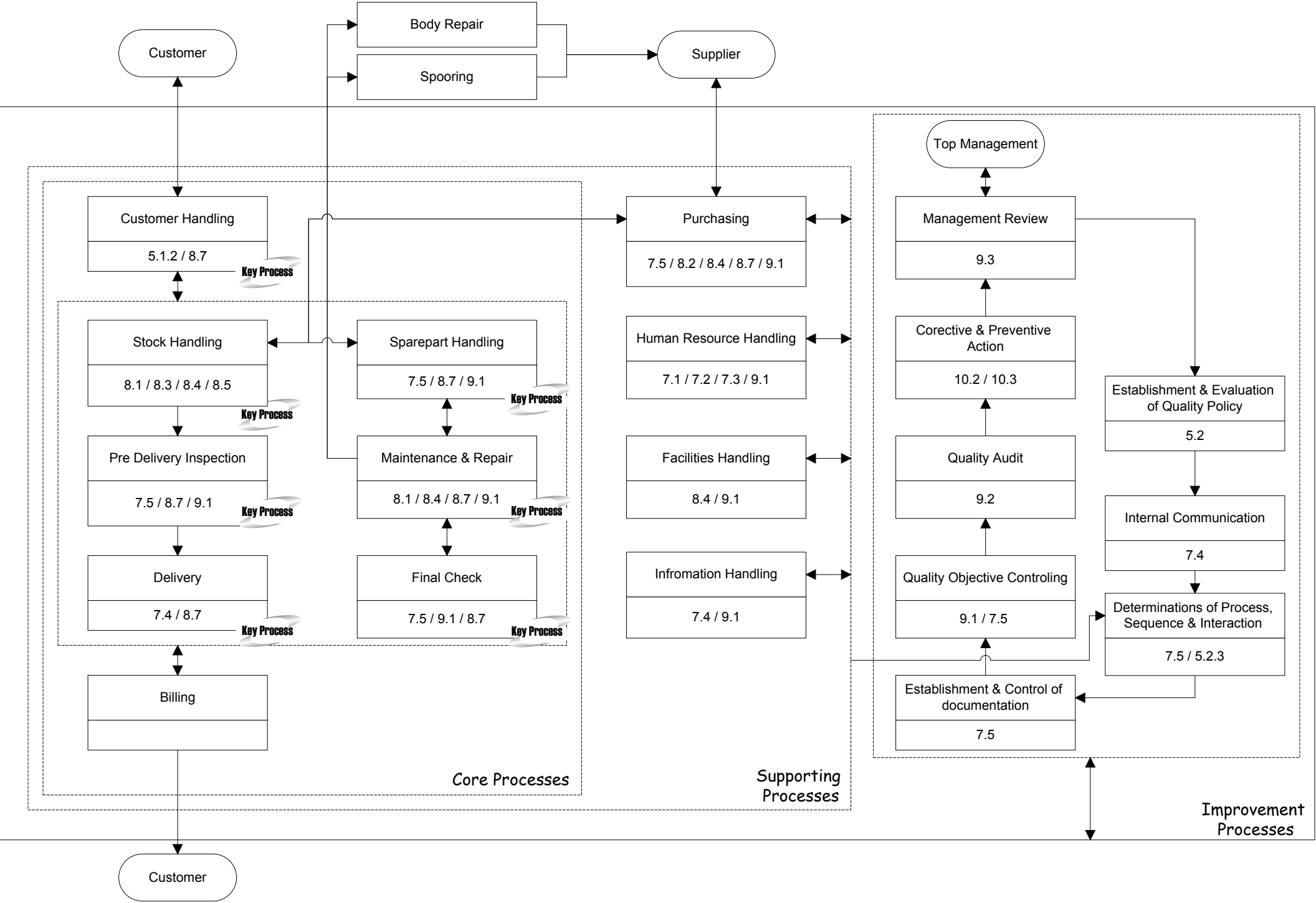
Disetujui oleh :

Susanto Soetrisno

V.P. Director



# Model Proses HONDA MUGEN



## IDENTIFIKASI KEBUTUHAN & HARAPAN TERHADAP PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

### Internal

Stake Holder	Kebutuhan dan Harapan
BOD	Efisiensi untuk kesinambungan usaha
Karyawan	Peningkatan dalam melayani / merespon keluhan karyawan

### Eksternal

No	Kebutuhan dan Harapan
HPM	Komunikasi yang lebih cepat dan akurat dengan sistem yang sudah terintegrasi antara HPM dengan PT Mitrausaha Gentaniaga
Imora (HJC)	Dealer - dealer yang berada dalam naungan HJC (Imora) mampu menjual unit-unit Honda sesuai dengan alokasi yang diberikan oleh Imora (HJC)
Supplier	Kerjasama jangka panjang yang saling menguntungkan
Customer	Peningkatan kualitas produk dan jasa serta pengiriman yang tepat waktu
Masyarakat	Peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitar melalui kegiatan-kegiatan kemanusiaan yang diadakan oleh PT Mitrausaha Gentaniaga
Pemerintah	Menaati peraturan perundangan yang telah ditetapkan oleh pemerintah

## Issue Internal dan Eksternal PT Honda Mugen

No	Issue Internal
1	Pemindahan ruangan Call Center untuk mengurangi gangguan / suara saat menghubungi pelanggan, agar dapat meningkatkan performa call center
2	Pembuatan chat online di website resmi PT Mitrausaha Gentaniaga. Hal ini untuk memudahkan pelanggan untuk memberikan saran, keluhan atau pertanyaan ke call center (inquiries)
3	Pembuatan IVR agar lebih memudahkan customer menghubungi pihak terkait di Mugen

No	Issue Eksternal
1	Kampanye recall (PUD) inflactor airbag dari HPM

MATRIX RESIKO PT MITRAUSAHA GENTANIAGA

Possibility (Kemungkinan)	Keterangan		Severity (Keparahan)				
			Not Significant	Minor	Moderate	Major	Severe
			1	2	3	4	5
	Almaost Certain	5	Medium	Medium	Tinggi	Tinggi	Tinggi
	Likely	4	Rendah	Medium	Tinggi	Tinggi	Tinggi
	Possible	3	Rendah	Medium	Medium	Tinggi	Tinggi
	Unlikely	2	Rendah	Rendah	Medium	Medium	Medium
	Rare	1	Rendah	Rendah	Rendah	Rendah	Medium



Peluang dan Resiko PT Honda Mugen

No	Nama Unit Kerja	Kegiatan / Aktifitas	Peluang	Resiko	Pengendalian Resiko Awal			Penilaian Resiko Awal	Cara Penanganan	Pengendalian Resiko Akhir			Penilaian Resiko Akhir
					Kemungkinan	Keparahan	Total			Kemungkinan	Keparahan	Total	
1	HRD & GA	Rekrutmen Karyawan	N/A	Rekrutmen berjalan tanpa adanya pengajuan FPTK dari user. Sering secara lisan karena belum menerima Surat Pengunduran Diri dari Karyawan dan otomatis pemenuhan tenaga kerja dihitung berdasarkan tanggal FPTK.	4	1	4	Rendah	Mengalihkan permintaan FPTK menjadi software yang dapat diakses dimana saja dan kapanpun	-	-	-	-
			N/A	Informasi mengenai pengunduran diri karyawan dan sales kepada HRD terlambat, sehingga Staf Rekrutmen memiliki waktu yang terbatas untuk perekrutan. Hal ini terutama terjadi di departemen sales.	3	1	3	Rendah	Memberi informasi cepat dengan aplikasi WA berupa foto surat pengunduran diri yang telah disetujui oleh Atasan tertinggi di departemen tersebut dan dilampirkan dengan form FPTK saat mengajukan permintaan tenaga kerja (dokumen asli menyusul)	-	-	-	-
			N/A	Urutan proses seleksi berubah karena adanya kegiatan lain yang harus dilakukan oleh user meski jadwalnya sudah disepakati bersama, sehingga menyebabkan proses rekrutmen lebih panjang	3	1	3	Rendah	Mengingatkan kepada user melalui pesan WA 1 hari sebelum jadwal interview untuk konfirmasi kehadiran, supaya dapat dipersiapkan pengganti interviewer atau penjadwalan ulang	-	-	-	-
		Pelatihan Karyawan	N/A	Pembatalan pelatihan eksternal non HPM dan HJC karena user tidak membutuhkan atau karena ada efisiensi biaya	2	1	2	Rendah	User saat pengisian identifikasi pelatihan harus bisa mempertimbangkan faktor urgensi, prioritas serta kepentingannya dan apakah bisa ditempuh dengan non pelatihan	-	-	-	-
		Penilaian Kinerja Karyawan	N/A	Kevalidan perhitungan penilaian kinerja terkadang tidak dapat 100% karena kesulitan dalam pengumpulan data yang obyektif & mampu telusur, terutama untuk ranah pekerjaan administratif yang menilai kecepatan dan keakuratan	2	2	4	Rendah	Kevalidan data bisa diperoleh dengan pengembangan software dengan membuat histori pekerjaan untuk input, edit dan rekap sehingga karyawan dan atasan dapat mengakses data kapan saja	-	-	-	-
			N/A	Pengumpulan dokumen PK lama diterima oleh HRD dari user	4	1	4	Rendah	Penilaian kinerja bisa dilakukan dengan software	-	-	-	-
		Perawatan Peralatan	N/A	Perawatan peralatan/mesin tidak sesuai dengan jadwal	2	1	2	Rendah	Membuat rekapitulasi jadwal pemeliharaan yang memudahkan untuk monitoring	-	-	-	-
			N/A	Daftar furniture tidak bisa update 100% karena perpindahan antar ruangnya cukup sering	3	1	3	Rendah	Pemutakhiran data dilakukan per 6 bulan	-	-	-	-
		Perbaikan Peralatan	N/A	Perbaikan alat dengan menggunakan vendor memerlukan keahlian khusus sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk melakukan seleksi karena proses dokumentasi serta pemeriksaan dari vendor mengikuti jadwal dari vendor	3	2	6	Sedang	Mempunyai beberapa vendor sejenis sehingga GA punya pilihan vendor jika sewaktu-waktu ada kerusakan alat serta saat pemeriksaan kerusakan atau observasi lokasi, tim GA harus memberikan ukuran yang lebih detil dan menjelaskan kerusakan, serta secara rutin menghubungi vendor untuk secepatnya membuat jadwal kunjungan dan membuat penawaran	2	2	4	Rendah
		Penanganan Keadaan Darurat	N/A	Karyawan tidak tahu cara penanggulangan jika dalam keadaan darurat	1	3	3	Rendah	Dipasang sign untuk jalur evakuasi sehingga karyawan mengetahui jalur evakuasi saat situasi darurat	-	-	-	-
		Pembelian Kendaraan	N/A	Adanya kemungkinan perubahan identitas customer / identitas unit yang tidak diikuti dengan penghapusan SPK di H3S sehingga pembelian/unit yang sudah batal tetapi oleh main dealer unit yang batal tersebut tetap dikirimkan ke Mugen	2	3	6	Sedang	Setiap ada perubahan data customer atau data unit Spv Sales harus langsung mengajukan penghapusan SPK di H3S dan Admin Stock harus langsung menghapus SPK H3S setelah terima pengajuan dari sales	1	3	3	Rendah

2	Administrasi	Administrasi Penjualan Kendaraan	N/A	Sales tidak langsung menginfokan pembayaran customer ke Mugen sehingga SPJ tidak bisa dikirim ke Warehouse karena pembayaran customer dianggap belum lunas sehingga delivery terlambat	4	3	12	Tinggi	Sales wajib menginfokan pembayaran customer ke Kasir maksimal 5 hari kerja dari uang masuk ke Mugen. Jika sales menginfokan lewat dari 5 hari kerja maka sales akan disanksi denda	1	3	3	Rendah
		Piutang Showroom	N/A	Unit terlambat kirim ke customer karena ada revisi PO dari leasing / perusahaan	1	1	1	Rendah	Sales aktif memfollow up ke leasing atau perusahaan agar segera menerbitkan revisi PO agar unit tidak terlambat untuk dikirim	-	-	-	-
		Penanganan Administrasi Faktur	N/A	Sales lama dalam menginfokan pilno atau nomor polisi bebas sehingga Admin Faktur tidak bisa melanjutkan proses pembuatan surat-surat kendaraan (STNK & BPKB) sebelum mendapatkan info dari sales	4	3	12	Tinggi	Sales selalu direminder untuk segera menginfokan ke Admin Faktur untuk proses pembuatan nomor polisi bebas atau pilno setelah terima info faktur jadi melalui email	2	2	4	Rendah
		Penanganan Hutang	N/A	Ada kemungkinan berkas tagihan dari vendor tidak lengkap sehingga tagihan lama dibayar oleh Mugen	2	1	2	Rendah	Admin Hutang sebelum membuat Tanda Terima Tagihan harus memastikan semua berkas tagihan lengkap agar pembayaran bisa segera diproses	-	-	-	-
		Piutang Bengkel	N/A	Lamanya SA input data warranty ke sistem H3S sehingga tagihan lama dibayar oleh HPM	2	2	4	Rendah	SA agar segera input data setelah membuat WO agar Admin Piutang dapat closed WO dan melakukan penagihan ke HPM	-	-	-	-
3	Customer Care	Follow up Sebelum Service dan Sales	N/A	Tidak idealnya jumlah call center di Mugen sehingga tidak optimalnya succes ratio follow up service reminder ke-2 ke customer	3	3	9	Sedang	Memaksimalkan karyawan yang ada, melakukan pembagian kerja dengan tim call center serta memonitoring pelaksanaan follow up service reminder ke-2	2	2	4	Rendah
		Follow up Setelah Service dan Sales	N/A	Tidak idealnya jumlah call center di Mugen sehingga tidak optimalnya succes ratio follow up setelah service oleh Care Center Officer	4	4	16	Tinggi	Memaksimalkan karyawan yang ada, melakukan pembagian kerja dengan tim call center serta memonitoring pelaksanaan follow up setelah service. Dan mengajukan permintaan tambahan karyawan baru di Call Center ke Management	1	2	2	Rendah
		Penanganan Complain	N/A	Ada kemungkinan departemen terkait tidak meng-update mengenai penanganan complain yang telah dilakukan di bagiannya sehingga Customer Care terlambat meng-update status penyelesaian complain ke Imora/HPM	2	1	2	Rendah	Customer Care aktif memfollow up mengenai penanganan complain yang terjadi sampai dipastikan complain tersebut selesai dan customer puas serta menginfokan status complain tersebut ke Imora/HPM	-	-	-	-
		Pengukuran Kepuasan Pelanggan	N/A	Survey kepuasan pelanggan tidak dilaksanakan sesuai dengan jadwal	2	1	2	Rendah	Monitoring oleh Spv. Customer Care terhadap pelaksanaan survey kepuasan pelanggan sesuai jadwal dan mengimprove dengan melakukan survey online	-	-	-	-
		Inquiries Handling	N/A	Sulitnya customer menghubungi pihak-pihak terkait yang dibutuhkan. Seperti SA dll sehingga akhirnya customer menghubungi Customer Care untuk menanyakan hal-hal yang terkait dengan Service, Sales, Spare Part (bukannya menghubungi langsung pihak-pihak yang terkait)	4	4	16	Tinggi	Mulai digunakan sistem IVR dimana customer yang telp ke Mugen bisa langsung menghubungi pihak-pihak terkait yang mereka butuhkan sesuai dengan extension yang mereka pilih. Dan mengaktifkan chatting online di website sebagai salah satu sarana untuk memudahkan customer menghubungi Mugen	2	2	4	Rendah
4	IT	Pembuatan atau Perbaikan Program / Website	N/A	User membutuhkan urgent untuk pembuatan suatu program sehingga lupa membuat form SDR	3	1	3	Rendah	IT selalu mengingatkan user untuk membuat form SDR saat mengajukan pembuatan program / website	-	-	-	-
			N/A	Waktu pembuatan program/website baru yang tidak sesuai dengan estimasi deadline pekerjaan	4	3	12	Tinggi	Membagi pekerjaan dengan staff programmer, sehingga estimasi waktu yang dibutuhkan bisa tercapai	2	2	4	Rendah
		Pembuatan User Login Program/User Email	N/A	User lupa menginfokan ke IT untuk mengajukan penghapusan user login / user email jika ada staffnya yang sudah resign	5	1	5	Sedang	Staff IT mengingatkan user untuk mengajukan penghapusan user login/ user email jika ada karyawan yang resign	3	1	3	Rendah
		Maintenance Hardware & Software	N/A	Pelaksanaan maintenance hardware dan software IT tidak sesuai dengan jadwal	1	1	1	Rendah	Monitoring jadwal pelaksanaan maintenance hardware dan software oleh staff IT	-	-	-	-
			Memiliki beberapa vendor sejenis untuk perbaikan software/hardware sehingga dapat mempercepat proses perbaikan karena tidak tergantung dari 1 vendor	Waktu perbaikan hardware/software ke vendor membutuhkan waktu yang lama	2	1	2	Rendah	Melakukan follow up secara aktif pekerjaan perbaikan hardware/software ke vendor	-	-	-	-

5	Purchasing	Pembelian & Pengambilan Barang	N/A	Staf Purchase lama input harga dan penawaran yang telah diterima dari supplier	3	2	6	Sedang	Staf Purchasing harus membuat jadwal harian untuk input penawaran setiap jam 15.00	1	2	2	Rendah
			N/A	HRD&GA Dept Head dan Direksi lama melakukan persetujuan terhadap pembelian karena kurangnya informasi detil mengenai kondisi barang yang rusak, penyebab rusaknya serta harga yang kemahalan dari vendor jika dibandingkan dengan pembelian via online	3	2	6	Sedang	User harus melampirkan foto atau barang yang rusak dan perlu diganti	1	2	2	Rendah
		Seleksi & Evaluasi Supplier	N/A	Poin-poin penilaian untuk seleksi dan evaluasi supplier sudah tidak relevan	1	1	1	Rendah	Revisi form penilaian seleksi supplier	-	-	-	-
			N/A	Daftar supplier tidak up to date	2	1	2	Rendah	Melakukan update data supplier secara berkala (min : 1 tahun sekali)	-	-	-	-
		Pembelian Aksesoris	N/A	Kesalahan / ketidakjelasan pemesanan aksesoris oleh sales representative / sales counter sehingga dapat menimbulkan komplain customer	3	3	9	Sedang	Diberikan sosialisasi / training mengenai perlunya ketelitian dan kelengkapan data pemesanan aksesoris ke sales representative / sales counter	1	1	1	Rendah
			N/A	Adanya pembelian aksesoris tanpa SPK	2	2	4	Rendah	Perlunya ketelitian dari Purchasing dalam memberikan kode aksesoris (HB / BK)	-	-	-	-
6	Sales	Promosi	N/A	Terbatasnya lokasi untuk kegiatan promosi berupa pameran di mall	3	3	9	Sedang	Meningkatkan kegiatan promosi selain pameran seperti canvasing di perumahan atau display unit di tempat - tempat strategis	1	1	1	Rendah
			N/A	Biaya promosi yang lebih besar dibandingkan dengan hasil yang dicapai	3	3	9	Sedang	Mencari tempat yang lebih potensial untuk promosi	1	3	3	Rendah
			Pencapaian SPK meningkat dengan membuat paket menarik untuk customer. Contoh : program low TDP	Banyak customer yang mengambil program low TDP ditolak oleh leasing	2	2	4	Rendah	Sales diberikan pelatihan untuk menggali latar belakang customer seperti BI Checking, APPI)	-	-	-	-
		Operation Harian Sales	Memberikan alternatif beberapa leasing ke customer untuk mempercepat proses penjualan kredit	Lamanya leasing menerbitkan PO	3	3	9	Sedang	Sales aktif memfollow up leasing agar segera menerbitkan PO sehingga DO bisa cepat diproses Mugen	1	3	3	Rendah
		Penanganan Customer	N/A	Banyaknya dealer Honda yang memberikan diskon yang berbeda-beda ke customer sehingga customer membandingkan diskon dengan dealer lain sebelum melakukan pembelian	4	3	12	Tinggi	Diberikannya sosialisasi / training ke tim sales mengenai negotiation skill dan memberikan ke customer berupa aksesoris free	2	2	4	Rendah
7	Service	Standard Service Transaction	N/A	Pengerjaan ulang terhadap hasil kualitas pekerjaan service	2	1	2	Rendah	Training teknisi service secara rutin sehingga dapat meningkatkan skill pekerjaannya	-	-	-	-
		Penanganan Oli Bekas	Dibuatkannya tempat penampungan oli bekas yang besar	Oli bekas bisa tumpah ke selokan jika sudah melebihi daya tampung	1	1	1	Rendah	Daya tampung oli bekas selalu dimonitoring sehingga tidak tumpah / tidak melebihi kapasitas penampungan	-	-	-	-
		Body Repair	Mencari alternatif vendor yang terbaik untuk body repair	Hasil dan waktu pekerjaan yang dilakukan oleh vendor tidak sesuai dengan standard kualitas Mugen	4	2	8	Sedang	Kualitas dan lamanya pekerjaan vendor BP dipastikan selalu dimonitoring oleh QC BP sebelum unit diserahkan ke customer oleh SA BP	2	1	2	Rendah
		Kalibrasi Alat Uji Mutu	N/A	Kalibrasi alat ukur tidak dilaksanakan sesuai dengan jadwal	4	1	4	Rendah	Monitoring pelaksanaan jadwal kalibrasi alat ukur	-	-	-	-
		Booking General Repair	N/A	Sulitnya customer menghubungi Mugen untuk booking service	4	2	8	Sedang	Telah dibuat IVR dan chat online by website untuk memudahkan customer melakukan booking	2	2	4	Rendah
			N/A	Spare part yang dibutuhkan oleh customer tidak ready stock	3	1	3	Rendah	Infokan ke customer estimasi part datang jika part indent	-	-	-	-
			N/A	Waktu kedatangan customer tidak sesuai jadwal booking	3	1	3	Rendah	Menawarkan ke customer untuk booking di hari dan jam promo. Program booking tetap ada untuk edukasi customer tetang booking	-	-	-	-
		Piutang BP	N/A	Keterlambatan pembayaran oleh pihak asuransi, karena lama melengkapi berkas di internal Mugen dan masalah internal di pihak asuransi	3	2	6	Sedang	Admin Piutang BP aktif memfollow up ke SA BP, QC BP dan salvage mengenai kelengkapan berkas dan follow up ke pihak asuransi mengenai keterlambatan pembayaran	2	2	4	Rendah

8	Spare Part	Pembelian Spare Part ke HPM	N/A	Jumlah fisik spare part berbeda dengan picking list	1	2	2	Rendah	Komplain ke HPM (klaim report) jika ada ketidaksesuaian fisik part	-	-	-	-
			N/A	Item yang diterima dari HPM tidak sesuai dengan item yang diorder	4	1	4	Rendah	Melakukan komplain item spare part yang diterima dari HPM	-	-	-	-
			N/A	Spare part tidak diletakkan di tempatnya	2	2	4	Rendah	Dibuatkan sasaran mutu mengenai ketepatan alokasi stock sesuai dengan lokasinya	-	-	-	-
		Penjualan Spare Part	N/A	Spare part yang dibutuhkan oleh customer tidak ada, sehingga harus memesan terlebih dahulu ke HPM	2	1	2	Rendah	Aktif mem-follow up ke HPM mengenai ketersediaan spare part	-	-	-	-
		Penanganan Barang Bekas	N/A	Penyimpanan spare part bekas di gudang salvage tidak tertata baik	2	3	6	Sedang	Dibuatkan list semua barang salvage dan waranty	2	2	4	Rendah
9	Warehouse	Penerimaan Unit Mobil Masuk ke Warehouse	N/A	Kondisi fisik mobil yang diterima dari Imora tidak bagus (cacat) dan dokumen yang diterima tidak lengkap	2	1	2	Rendah	Surat Jalan dan BASTK ditahan dan tidak ditandatangani terlebih dahulu oleh Warehouse serta komplain ke Imora mengenai kondisi mobil dan kekurangan dokumennya sampai komplain tersebut diselesaikan oleh Imora	-	-	-	-
			N/A	Kondisi fisik mobil yang diterima cacat dalam pengiriman dari Imora ke Mugen karena tertabrak, keserempet atau nabrak di perjalanan	2	3	6	Sedang	Unit yang cacat tersebut akan dilakukan body repair dan biaya yang timbul akan dibebankan ke driver ekspedisi tersebut	2	2	4	Rendah
		Pemasangan Aksesoris	N/A	Adanya pembelian aksesoris yang tidak tampak di sistem Mugen	2	1	2	Rendah	- Segera tanyakan ke Purchasing jika ada aksesoris yang tidak tampak di sistem Mugen tetapi ada pemasangan di Warehouse - Infokan hal tersebut ke IT untuk dicek penyebabnya	-	-	-	-
			Customer melakukan pembelian aksesoris dadakan (pemesanan aksesoris saat unit sudah mau dikirim)	Pengiriman unit menjadi tertunda	3	3	9	Sedang	Aktif memfollow up kedatangan vendor aksesoris ke Purchasing untuk segera melakukan pemasangan aksesoris di Warehouse dan sales menginfokan akan terjadi keterlambatan pengiriman unit karena adanya pemasangan aksesoris dadakan	2	1	2	Rendah
		Pengeluaran Unit Mobil Di Warehouse	N/A	Keterlambatan kirim unit ke customer akibat aksesoris yang belum terpasang atau DO belum diterima Warehouse yang akan berdampak keterlambatan di schedule kirim selanjutnya	3	4	12	Tinggi	Koordinator Warehouse harus kontrol dan harus bisa membuat pengaturan driver terkait dengan perubahan jadwal pengiriman agar pengiriman unit ke customer bisa tepat waktu	1	3	3	Rendah
10	Internal Audit	Stock Opname	N/A	Realisasi pelaksanaan stock opname yang tidak sesuai dengan jadwal	2	1	2	Rendah	Monitoring jadwal pelaksanaan stock opname agar konsisten dengan yang sudah dijadwalkan	-	-	-	-
		Audit	N/A	Realisasi pelaksanaan audit yang tidak sesuai dengan jadwal	2	1	2	Rendah	Monitoring jadwal pelaksanaan audit agar konsisten dengan yang sudah dijadwalkan	-	-	-	-
			N/A	Pembuatan laporan audit membutuhkan waktu yang lama	2	1	2	Rendah	Meningkatkan koordinasi dengan departemen terkait agar temuan audit dapat cepat selesai hingga laporan audit juga cepat selesai	-	-	-	-
11	QMR	Pengendalian Dokumen	N/A	Daftar induk dokumen tidak di-update	3	1	3	Rendah	Pastikan setiap perubahan dokumen juga di-update daftar induk dokumennya	-	-	-	-
		Pengendalian Catatan Mutu	Penggunaan soft copy / web untuk dokumentasi rekaman (paperless)	Penumpukan rekaman yang seharusnya sudah dapat dimusnahkan	3	1	3	Rendah	Dokumen rekaman dimusnahkan sesuai dengan masa waktu penyimpanan (daftar retensi arsip)	-	-	-	-
		Tindakan Koreksi dan Pencegahan	N/A	Penyelesaian proses PTKP membutuhkan waktu lama	2	1	2	Rendah	Monitoring dan koordinasi dengan departemen terkait mengenai penyelesaian PTKP tersebut	-	-	-	-
		Pengendalian Produk/Jasa Tidak Sesuai	N/A	Penyelesaian untuk produk / jasa yang tidak sesuai membutuhkan waktu yang agak lama	2	1	2	Rendah	Aktif dalam koordinasi untuk mempercepat penyelesaian produk / jasa yang tidak sesuai	-	-	-	-
		Audit Mutu Internal	N/A	Temuan hasil audit terulang di proses yang sama	2	1	2	Rendah	Review dari hasil audit internal sebelumnya dan monitoring pelaksanaan di lapangan	-	-	-	-
			N/A	Jadwal audit tidak tepat waktu	2	1	2	Rendah	Mengingatkan kembali kepada auditor dan auditee mengenai jadwal audit, sehingga audit dapat berjalan tepat waktu	-	-	-	-
		Tinjauan Manajemen	N/A	Tinjauan manajemen yang tidak sesuai dengan jadwal	2	1	2	Rendah	Membuat reminder jadwal Tinjauan Manajemen	-	-	-	-

**Kemungkinan :**

- Nilai 1 = Jarang terjadi
- Nilai 2 = Kadang - kadang terjadi
- Nilai 3 = Rata-rata terjadi
- Nilai 4 = Sering terjadi
- Nilai 5 = Selalu terjadi

**Keparahan :**

- Nilai 1** = Sangat Kecil
- Nilai 2** = Ringan
- Nilai 3** = Sedang atau rata-rata
- Nilai 4** = Serius
- Nilai 5** = Fatal

**Resiko = Kemungkinan x Keparahan**

**Hasilnya**

- Resiko Rendah, nilai : 1 s/d 4.
- Resiko Sedang, nilai : 5 s/d 10
- Resiko Tinggi, nilai : 12 s/d 25

Matriks Prosedur vs ISO 9001 :2008

No. Dokumen	Judul Dokumen	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1.1	5.1.2	5.2.1	5.2.2	5.2.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1.1	9.1.2	9.1.3	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3															
001-PRO-SV	Prosedur Standard Service Transaction						√				√	√					√		√	√	Not Applicable		√																									
002-PRO-SV	Prosedur Penanganan Oli Bekas										√	√							√	√		√	√																									
003-PRO-SV	Prosedur Body Repair										√	√							√	√		√	√			√																						
004-PRO-SV	Prosedur Kalibrasi Alat Uji Mutu										√	√							√	√		√	√			√																						
005-PRO-SV	Prosedur Booking General Repair										√	√					√					√	√																									
006-PRO-SV	Prosedur Piutang BP										√	√						√																														
001-PRO-SPT	Prosedur Pembelian Spare Part ke HPM										√	√								√		√	√	√		√																						
004-PRO-SPT	Prosedur Penjualan Spare Part										√	√								√		√	√	√		√																						
005-PRO-SPT	Prosedur Penanganan Barang Bekas										√	√										√	√			√																						
001-PRO-CC	Prosedur Follow Up Sebelum Service & Sales										√	√						√																														
002-PRO-CC	Prosedur Follow Up Setelah Service & Sales										√	√						√																														
003-PRO-CC	Prosedur Penanganan Complain										√	√						√										√																				
004-PRO-CC	Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan								√		√	√						√										√																				
005-PRO-CC	Prosedur Inquiries Handling										√	√						√										√																				
001-PRO-PUR	Prosedur Pembelian & Pengambilan barang										√	√						√				√	√	√		√																						
002-PRO-PUR	Prosedur Seleksi & Evaluasi Supplier										√	√						√					√	√																								
003-PRO-PUR	Prosedur Pembelian Aksesoris										√	√								√		√	√	√		√																						
001-PRO-HRDGA	Prosedur Rekrutmen Karyawan										√	√		√	√																																	
002-PRO-HRDGA	Prosedur Pelatihan Karyawan										√	√				√	√		√																													
003-PRO-HRDGA	Prosedur Penilaian Kinerja Karyawan										√	√		√	√																																	
004-PRO-HRDGA	Prosedur Perawatan Peralatan										√	√								√							√																					
005-PRO-HRDGA	Prosedur Perbaikan Peralatan										√	√								√							√																					
006-PRO-HRDGA	Prosedur Penanganan Keadaan Darurat										√	√					√	√																														
007-PRO-HRDGA	Prosedur Pengamanan Rutin Satpam										√	√						√																														
001-PRO-SLS	Prosedur Promosi										√	√		√				√		√					√																							
002-PRO-SLS	Prosedur Operation Harian Sales										√	√						√	√			√	√																									
003-PRO-SLS	Prosedur Penanganan Customer						√				√	√			√			√							√																							
001-PRO-ADM	Prosedur Pembelian Kendaraan										√	√						√		√		√		√		√																						
005-PRO-ADM	Prosedur Administrasi Penjualan Kendaraan										√	√						√	√			√	√		√																							
006-PRO-ADM	Prosedur Piutang Showroom										√	√						√	√			√	√		√																							
007-PRO-ADM	Prosedur Penanganan Administrasi Faktur										√	√						√	√			√	√		√																							
008-PRO-ADM	Prosedur Penanganan Hutang										√	√						√	√						√																							
009-PRO-ADM	Prosedur Piutang Bengkel										√	√						√	√																													
001-PRO-QMR	Prosedur Pengendalian Dokumen										√	√							√																													
002-PRO-QMR	Prosedur Pengendalian Catatan Mutu										√	√							√																													
003-PRO-QMR	Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan										√	√															√		√			√	√	√														
004-PRO-QMR	Prosedur Pengendalian Produk/Jasa tidak sesuai										√	√															√		√			√	√	√														
005-PRO-QMR	Prosedur Audit Mutu Internal										√	√															√		√	√																		
006-PRO-QMR	Prosedur Tinjauan Manajemen										√	√																			√																	
007-PRO-QMR	Prosedur Perencanaan Perubahan												√																																			
001-PRO-IT	Prosedur Pembuatan atau Perbaikan Program / Website										√	√						√																														
002-PRO-IT	Prosedur Pembuat User Login Program										√	√						√																														
004-PRO-IT	Prosedur Maintenance Hardware & Software										√	√								√							√																					
001-PRO-IA	Prosedur Stock Opname										√	√															√	√		√		√	√	√														
002-PRO-IA	Prosedur Audit										√	√															√		√	√		√	√	√														
001-PRO-WHS	Prosedur Penerimaan Unit Mobil Masuk ke WH										√	√						√		√					√		√																					
002-PRO-WHS	Prosedur Pemasangan Aksesoris										√	√						√							√		√																					
003-PRO-WHS	Prosedur Pengeluaran Unit Mobil di Warehouse										√	√						√							√		√																					



**Honda Mugen**  
PT.Mitrasaha 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

### Sasaran Mutu & Action Plan

No	Dept	Sasaran Mutu		Target	Action Plan
1	Sales	1	Pelayanan terbaik untuk pelanggan	Min 99%	1 Peningkatan pelayanan pada saat penerimaan dan transfer telephon 2 Peningkatan pelayanan kepada pelanggan dalam kondisi apapun 3 Berusaha menepati janji yang telah diberikan 4 Memberikan pelayanan yang baik bagi semua pelanggan
		2	Tingkat perubahan jadwal pengiriman (dadakan) unit mobil ke customer	Max 2%	1 Sales memberikan memo pengiriman dadakan yang telah disetujui oleh Sales Manager ke Admin Stock 2 Sales ikut memantau status pemasangan kelengkapan aksesoris mobil H - 1
		3	Leasing non rekanan dari total penjualan kredit sebulan	Max 7.5%	1 Sales melakukan penjualan unit secara kredit 2 Sales menawarkan leasing rekanan Mugen
2	Administrasi	1	Pembuatan Faktur untuk : a. Unit CKD tidak lebih dari 4 hari kerja b. Unit CBU tidak lebih dari 21 hari kerja	95%	1. Kelengkapan data harus akurat dan jelas. 2. Keuangan memastikan pembayaran 1 hari sebelum surat-surat diproses sudah masuk min. 50%. 3. Untuk kejadian seperti saat lebaran / libur data yang telah overdue akan diabaikan
		2	Pembuatan STNK untuk biro jasa Permata, Mitra Ex - press dan Megah : a. Unit CKD tidak lebih dari 14 hari kerja b. Unit CBU tidak lebih dari 25 hari kerja		
		3	Pembuatan BPKB max 45 hari kerja (biro jasa Permata, Mitra Express dan Megah)	97.5%	1 Kelengkapan data harus akurat dan jelas. 2 Keuangan memastikan pembayaran 1 hari sebelum surat-surat diproses sudah masuk min. 50%.
		4	Proses Administrasi STNK Internal mengukur seberapa lama proses STNK dari proses internal sampai ke biro jasa (max 3 hari) setelah pembayaran sudah masuk min 50% oleh customer	90%	1 Kelengkapan data harus akurat dan jelas. 2 Keuangan memastikan pembayaran 1 hari sebelum surat-surat diproses sudah masuk min. 50%. 3 Untuk kejadian seperti saat lebaran / libur data yang telah overdue akan diabaikan
		5	Semua pembayaran customer sampai dengan ditarik voucher di Kasir (diakui pembayarannya di Mugen) maksimal 5 hari kerja	100%	1 Sales segera menginfokan ke kasir mengenai pembayaran customer 2 Kasir segera membuat voucher 3 Tidak termasuk penjualan crossselling
3	Service	1	Tingkat claim / pekerjaan ulang tidak lebih dari 1%	Max 1%	1 Peningkatan disiplin teknisi 2 Inspeksi akhir oleh Foreman dan SA dijalankan sepenuhnya
		2	Waktu tunggu customer sampai dilayani oleh SA tidak lebih dari 15 menit	Min 95%	1 Customer ambil no. urut di mesin antrian 2 SA segera melayani customer yang datang
4	Sparepart	1	Stock level spare part Pasming (max 1.2), Puri (Max 1.1)	Max 1.2 / Max 1.1	1 Meng-update stock spare part setiap hari 2 Melakukan pemesanan spare part saat stock mencapai minimum. 3 Memastikan ketersediaan parts cukup untuk part yang sering terjual
		2	Ketepatan alokasi spare part sesuai dengan alokasi penyimpanan	Min 97%	1 Meng-update stock spare part setiap hari setiap ada part masuk / keluar 2 Auditor internal melakukan audit spare part setiap bulan 3 Auditor internal mendata berapa banyak spare part yang tidak sesuai

No	Dept	Sasaran Mutu		Target	Action Plan
					dengan alokasinya
		3	Kesesuaian jumlah stock dengan program	100%	1 Meng-update stock spare part setiap hari 2 Audit internal melakukan audit spare part setiap bulan 3 Auditor internal mendata berapa item spare part yang tidak sesuai dengan program
5	Customer Care	1	Reminder pembeli kendaraan baru sampai datang service (3 bulan/ 90 hari setelah di follow up)	Min 30%	1 Admin Stock klik SPJ di H3S H+1 setelah unit diterima customer 2 Data SPJ tampil di sistem catsweb 3 CC me-reminder semua customer yang sudah terima unit untuk service di Mugen 4 Customer melakukan service di Mugen setelah di-reminder 5 CC menghitung jumlah customer yang service setelah di-reminder CC
6	General Affair	1	Permintaan perbaikan non teknis maksimal pengerjaan 30 hari kerja	90%	1 Pelaksanaan program perbaikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan 2 Mencari supplier/rekanan untuk mengerjakan 3 Menyiapkan alat pendukung
7	Personnel	1	Recruitment karyawan max 60 hari setelah disetujui permohonan karyawan oleh direksi	Min 90%	1 Memasang iklan dikoran & internet 2 Mencari berbagai sumber seperti : perusahaan outsourcing, lembaga pendidikan/pelatihan 3 Promosi karyawan intern
		2	Recruitment sales max 45 hari setelah disetujui permohonan karyawan oleh direksi	Min 90%	1 Memasang iklan dikoran & internet 2 Mencari berbagai sumber seperti : perusahaan outsourcing, lembaga pendidikan/pelatihan 3 Promosi karyawan intern
8	IT	1	Membuat program sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan/disepakati.	100%	1 Membuat perencanaan tanggal target waktu pembuatan/Perbaikan program atau User 2 Melakukan pembuatan atau perbaiki program atau User sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan
		2	Permintaan perbaikan komputer maksimal sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan/disepakati	98%	1 Perbaikan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan 2 Menyiapkan alat pendukung untuk perbaikan 3 Menyiapkan Software dan hardware yang dibutuhkan untuk perbaikan komputer
9	Purchasing	1	Proses pembelian mulai dari PO lengkap diapproved Div.Head dari tgl diterima Purchasing sampai dengan barang diterima oleh User, maksimal : ATK, barang2 IT = 4 hari, lain2 = 7 hari; Cetakan = 6 hari	95%	1. Melakukan pembelian segera setelah menerima P.O 2. Memiliki supplier tetap agar mempermudah dan mempercepat proses pembelian 3. Meminta contoh barang yang akan dibeli sehingga diharapkan tidak akan terjadi kesalahan pembelian
10	Warehouse	1	Tingkat complaint delivery unit ke customer dalam waktu 7 x 24 jam	Max 1%	1 Inspeksi akhir hasil kerja vendor aksesoris 2 Pemasangan aksesoris oleh vendor di WH 3 Cek kelengkapan aksesoris bawaan mobil 4 Inspeksi akhir unit mobil yang akan keluar 5 Delivery ontime
		2	Lama penyerahan bukti esek-esek polda dan lakban dari WH ke Admin maksimal H+2 setelah DO diinput ke sistem	100%	1 Sales input permohonan DO di tab 2 SM approved DO di tab 3 Staff WH lihat DO di sistem per hari untuk mengetahui unit yg harus diesek-esek 4 Staff Warehouse melakukan esek-esek berdasarkan unit yang sudah di DO, dan update ke sistem 5 Setelah melakukan esek-esek, Staff Warehouse mengirimkan esek-esek



No	Dept	Sasaran Mutu		Target	Action Plan	
					6	tersebut ke Admin Faktur via kurir Admin Faktur menandatangani buku terima esek-esek dari Warehouse dan update tgl. terima esek-esek ke sistem
11	Internal Audit	1	On schedule pelaksanaan stock opname dan audit	100%	1	Buat jadwal stock opname dan audit
		2	Closing temuan audit (stock unit, BPKB dan salvage) maksimal 7 hari dari tgl. pelaksanaan audit	100%	2	Konsistensi pelaksanaan stock opname dan audit sesuai jadwal
					1	Buat jadwal tahunan untuk stock opname dan audit
					2	Lakukan audit dan stock opname sesuai jadwal yg ditentukan
					3	Berikan hasil temuan audit dan stock opname ke auditee untuk di follow up
					4	Closing temuan audit dan stock opname max 7 hari



Honda Mugen

PT Mitrausaha Gentaniaga

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

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

Telp HO : (021) 7973000 Showroom - (021) 7972000 Bengkel

Telp Branch : (021) 5835 8000 Showroom - (021) 5835 9000 Bengkel

Fax HO : (021) 7973834

Fax Branch : (021) 5835 7941 Showroom - (021) 5835 7942 Bengkel

http : //www.hondamugen.co.id

## KOMUNIKASI INTERNAL

No.	Topik	Tujuan	Pembuat Materi	Pelaksana	Target	Media	Waktu
1	Kepuasan Pelanggan	1 Memberikan informasi tentang keluhan pelanggan yang masuk 2 Memberikan informasi tentang hasil survey kepuasan pelanggan 3 Menentukan tindakan jika ada pelanggan yang tidak puas 4 Memberitahukan pentingnya memenuhi ekspektasi pelanggan	Dept. CR	Dept. CR	1 QMR 2 Direksi 3 Kepala Dept.	Tinjauan Managemen	2 x setahun
2	Laporan bulanan suara pelanggan	1 Memberikan informasi mengenai keluhan, pertanyaan, dan saran dari pelanggan 2 Memberikan hasil kinerja tiap departemen yang mengacu kepada kepuasan	Dept. CR	Dept. CR	1 QMR 2 Direksi 3 Kepala Dept.	Pelaporan melalui e-mail	1 bulan
3	Audit Mutu Internal	1 Memberikan informasi tentang hasil Audit Mutu Internal	QMR	Auditor	1 QMR 2 Direksi 3 Kepala Dept.	Tinjauan Managemen Laporan Audit	2 x setahun Closing Meeting
4	Tinjauan Manajemen	1 Memberikan informasi tentang implementasi ISO 9001-2008	QMR	QMR	1 Direksi 2 Kepala Dept.	Tinjauan Managemen	2 x setahun
5	Perbaikan yang berkesinambungan	1 Memberikan pengarahannya tentang pentingnya perbaikan yang berkesinambungan 2 Memberikan dorongan untuk menjalankan perbaikan yang berkesinambungan 3 Memberikan penjelasan tentang hasil perbaikan yg berkesinambungan yang sudah dijalankan	QMR	QMR Seluruh Karyawan	1 QMR 2 Direksi 3 Kepala Dept. 4 Seluruh Karyawan	Form Tindakan Koreksi & Pencegahan	Dapat setiap saat