

MANUAL SISTEM MANAJEMEN PT SEMEN TONASA

NO. KODE DOKUMEN : 27.0.0/M/01
LEVEL DOKUMEN : I
STATUS REVISI : 12
TGL BERLAKU : 01 Agustus 2017



No. QSC.00753 No. EMS.00095 No. OSH.00169 0045.2001



PERINGKAT HIJAU
SEJAK TAHUN 2013



PT SEMEN TONASA

**MANUAL
SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA**

NO. KODE DOKUMEN : 27.0.0/M/01
LEVEL DOKUMEN : I
STATUS REVISI : 12
TGL BERLAKU : 01 Agustus 2017

Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
 DIRECTOR OF PRODUCTION	 PRESIDENT DIRECTOR

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 2 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

DAFTAR ISI

Cover	1-52
Daftar Isi	2-52
I. Pendahuluan	5-52
II. Maksud dan Tujuan.....	5-52
III. Ruang Lingkup.....	5-52
IV. Defenisi.....	6-52
V. Landasan Hukum/ Acuan (Referensi).....	7-52
VI. Visi, Misi dan Kebijakan Perusahaan.....	7-52
VII. Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenan	8-52
1. Struktur Organisasi	8-52
2. Wewenang & Tanggung jawab	8-52
3. Tanggung Gugat	9-52
4. Kerahasiaan Informasi, Bebas Tekanan & Ketidakberpihakan	9-52
5. Manajemen Puncak	9-52
6. Wakil Manajemen	10-52
7. P2K3	10-52
8. Corporate Risk Manager	10-52
9. Port Facility Security Officer	10-52
VIII. Tata Cara/ Mekanisme Proses/ Uraian Kegiatan Sistem Manajemen	11-52
1. Profil Perusahaan	11-52
2. Persyaratan Stakeholder	13-52
3. Filosofi dan Nilai Perusahaan	14-52
4. Tata Kelola Perusahaan	15-52
5. Kompetensi Inti	16-52
6. Proses Bisnis Perusahaan	16-52
7. Penanggung Jawab dan Pengendalian Manual	18-52
8. Persyaratan	18-52
A. Sistem Manajemen	18-52
1. Ketentuan Umum	18-52
2. Dokumentasi.....	18-52
2.1. Blueprint.....	19-52
2.2. Manual dan Pedoman Teknis.....	19-52
a. Manual	19-52
b. Pedoman Teknis	19-52
2.3. Prosedur... ..	19-52
2.4. Instruksi Kerja	20-52
2.5. Rekaman	20-52
2.6. Pengendalian Dokumen	20-52
2.7. Pengendalian Rekaman	21-52
B. Komitmen Manajemen	21-52
C. Perencanaan Sistem Manajemen	22-52
1. Kebijakan Perusahaan.....	22-52
2. Sasaran Perusahaan	23-52
3. Kebijakan dan Rencana Kegiatan Unit Kerja	23-52
4. Evaluasi Rencana kegiatan	24-52
D. Manajemen Risiko	24-52

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 3 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

E. Proses Utama	25-52
1. Pemasaran	25-52
1.1. Perencanaan Pemasaran	25-52
1.2. Spesifikasi Produk	25-52
1.3. Pengendalian Operasional Pemasaran	25-52
a. Penetapan Harga	25-52
b. Sistem Pembayaran	26-52
c. Jaminan	26-52
d. Informasi Pasar	26-52
1.4. Promosi	25-52
1.5. Tinjauan Kontrak Penjualan Terak dan Semen.....	26-52
1.6. Tinjauan Kontrak Permintaan Pengujian	27-52
1.7. Sub Kontrak Pengujian	27-52
1.8. Pelayanan Pelanggan	28-52
1.9. Evaluasi Kinerja Distributor	28-52
1.10. Sarana dan Prasarana Lain.....	29-52
2. Produksi.....	29-52
2.1. Perencanaan Produksi	29-52
2.2. Pengendalian Operasional Proses Produksi.....	30-52
2.3. Pengelolaan B3 dan Limbah B3	30-52
2.4. Perlindungan Produk	30-52
2.5. Sarana dan Prasarana Lain.....	31-52
2.5.1. Listrik	31-52
2.5.2. Air	32-52
2.5.3. Laboratorium.....	32-52
3. Distribusi	32-52
3.1. Sarana dan Prasarana Distribusi	33-52
3.2. Perencanaan Distribusi	33-52
3.3. Pengendalian Operasional Distribusi.....	33-52
3.4. Perlindungan Produk	34-52
4. Pengadaan dan Pengelolaan Persediaan	34-52
4.1. Perencanaan Pengadaan.....	34-52
4.2. Proses Pengadaan.....	35-52
4.3. Informasi Pengadaan	35-52
4.4. Pemeriksaan Barang dan Jasa yang dibeli.....	35-52
4.5. Pengendalian Op. Pengadaan & Pengel. Persediaan.....	35-52
F. Proses Penunjang	35-52
1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia	35-52
1.1. Penyediaan SDM	35-52
1.2. Kompetensi, Pelatihan dan Kepedulian	36-52
1.3. Outsourcing.....	36-52
2. Komunikasi & Sistem Informasi.....	37-52
2.1. Komunikasi.....	37-52
2.1.1. Komunikasi Internal.....	37-52
2.1.2. Komunikasi Eksternal	37-52
2.2. Sistem Informasi.....	38-52
3. Penelitian dan Pengembangan	38-52
3.1. Perencanaan Pemeliharaan	38-52
3.2. Pengendalian Operasional Pemeliharaan.....	38-52
4. Keuangan	39-52
5. K3L	39-52

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 4 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

G.	Proses Pengukuran, Peningkatan dan Perbaikan.....	40-52
1.	Peningkatan Kinerja.....	40-52
2.	Pemantauan dan Pengukuran.....	40-52
2.1.	Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan	41-52
2.2.	Pemantauan dan Pengukuran Produk	41-52
2.3.	Metode Pengujian	41-52
2.4.	Penanganan Contoh Uji	42-52
2.5.	Jaminan Mutu Hasil Pengujian	42-52
2.6.	Pelaporan Hasil	43-52
2.7.	Pemantauan & Pengukuran Lingkungan dan K3	43-52
2.8.	Pemantauan dan Pengukuran Risiko Perusahaan	44-52
2.9.	Pengendalian Peralatan Pemantauan & Pengukuran Proses	44-52
2.10.	Identifikasi dan Mampu Telusur	45-52
2.11.	Analisa Data	45-52
2.12.	Evaluasi Penataan Peraturan Perun. & Persyaratan Lain.....	45-52
2.13.	Validasi Proses Produksi	46-52
3.	Penanganan Ketidaksesuaian.....	46-52
3.1.	Pengendalian Produk Tidak Sesuai.....	46-52
3.2.	Pengendalian Pekerjaan Pengujian yang Tidak Sesuai.....	46-52
4.	Tindakan Koreksi dan Pencegahan.....	46-52
4.1.	Tindakan Koreksi/Tindakan Perbaikan	46-52
4.2.	Tindakan Pencegahan.....	47-52
4.3.	Kesiagaan dan Tanggap Darurat.....	47-52
5.	Internal Audit.....	48-52
6.	Tinjauan Manajemen	49-52
6.1.	Agenda Tinjauan Manajemen	50-52
6.2.	Risalah Tinjauan Manajemen	50-52
7.	Corporate Social Responsibility (CSR)	50-52
H.	Perubahan Revisi	52-52
IX.	Dokumen Terkait.....	52-52
X.	Lampiran	52-52
1.	Lampiran A : Bisnis Proses PT Semen Tonasa.....	52-52
	B : Struktur Organisasi PT Semen Tonasa.....	52-52
	B1 : Struktur Organisasi Laboratorium	52-52
	B3 : Struktur Organisasi P2K3.....	52-52
	C : Tanggung Jawab dan Kewenangan Laboratorium	52-52
	D : Alur Kebijakan Perusahaan.....	52-52
	E1 : Kebijakan Perusahaan.....	52-52
	E2 : Kebijakan Laboratorium	52-52
	F : Matriks Korelasi Manual SMST	52-52

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 5 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

I. PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan pengelolaan perusahaan, Direksi telah memutuskan untuk menyempurnakan dan mendaftarkan seluruh sistem manajemen yang ada. Hasil integrasi sistem-sistem tersebut dinamakan Sistem Manajemen Semen Tonasa (SMST).

Integrasi sistem-sistem tersebut meliputi Sistem Manajemen Mutu (SMM), Sistem Manajemen Lingkungan (SML), Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) / Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS 18001:2007), Sistem Manajemen Laboratorium (ISO/IEC 17025), Manajemen Risiko, Manajemen Lintas Fungsional dan sistem-sistem manajemen lainnya yang digunakan oleh perusahaan dengan Surat Keputusan Direksi.

Penerapan SMST dilengkapi dengan berbagai alat manajemen untuk menjamin peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*) antara lain : Pengukuran Kinerja Perusahaan, *Total Productive Maintenance* (TPM), 5R, Gugus Kendali Mutu (GKM), dan alat manajemen lainnya untuk memenuhi persyaratan guna meningkatkan kepuasan pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Penerapan SMST dimaksudkan sebagai pedoman bagi semua pelaku kegiatan baik Direksi maupun karyawan dan pihak-pihak yang bekerja untuk atau atas nama Perusahaan untuk memastikan tercapainya komitmen mutu, lingkungan, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), keabsahan hasil uji laboratorium dan kepuasan pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) sehingga tujuan Perusahaan secara keseluruhan dapat dicapai serta visi dan misi Perusahaan dapat direalisasikan.

III. RUANG LINGKUP

SMST diterapkan pada seluruh kegiatan, produk semen di unit kerja di Perusahaan serta pihak-pihak yang bekerja untuk atau atas nama Perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja dan hasil uji laboratorium untuk menjamin tercapainya tujuan dan sasaran Perusahaan.

SMST diterapkan mulai dari kegiatan penambangan, proses produksi, pengantongan, pengadaan bahan baku dan penolong, suku cadang, pembangkit listrik tenaga uap dan pelabuhan khusus, distribusi dan transportasi serta pemasaran.

Untuk laboratorium pengujian berlaku pada kegiatan proses pengujian contoh uji semen. Metode standar yang digunakan adalah SNI, ASTM, BS dan Standar Lainnya.

SMST tidak menerapkan persyaratan yang berkaitan dengan :

- Klausul 8.2.1 poin d (Menangani dan mengendalikan kekayaan Pelanggan) ISO 9001:2015
- Klausul 8.3 (Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa) ISO 9001:2015
- Klausul 8.5.3 (Kekayaan Milik Pelanggan atau Penyedia Eksternal) ISO 9001:2015.

Kantor-kantor perwakilan yang berada di luar Tonasa tidak termasuk dalam lingkup sertifikasi **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 dan SMK3/OHSAS 18001:2007**

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 6 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

IV. DEFENISI

Perusahaan :

Adalah PT Semen Tonasa

Sistem Manajemen Semen Tonasa (SMST) :

Adalah sistem manajemen yang mengintegrasikan berbagai sistem manajemen yang ada di Perusahaan yang digunakan sebagai pedoman bagi semua kegiatan mulai dari Direksi sampai ke seluruh karyawan.

Laboratorium Pengujian :

Adalah Laboratorium yang termasuk dalam ruang lingkup akreditasi yang berada di Biro Quality Assurance (QA).

Aspek Lingkungan :

Adalah elemen dari kegiatan produk atau jasa PT Semen Tonasa yang berinteraksi dengan lingkungan.

Aspek Lingkungan Penting :

Adalah aspek lingkungan yang menimbulkan dampak penting lingkungan.

Identifikasi Aspek Lingkungan :

Adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengidentifikasi aspek lingkungan dengan mempertimbangkan emisi ke udara, pembuangan ke air, pembuangan ke tanah, penggunaan bahan baku dan sumber daya alam, penggunaan energi, pancaran energi, limbah dan produk samping, pada kondisi operasional normal dan abnormal, start up dan shut down serta situasi darurat yang diduga dapat terjadi.

Distribusi :

Adalah pengiriman produk dari pabrik ke silo Biringkassi, ke Packing Plant atau ke Depot/Gudang penyangga.

Total Productive Maintenance (TPM):

Alat sistem yang digunakan untuk menghilangkan atau mengurangi inefisiensi/pemborosan di perusahaan.

Kebijakan :

Adalah dokumen yang memuat komitmen Perusahaan dalam memenuhi persyaratan stakeholder untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Blueprint :

Adalah sebuah rancangan yang dirumuskan dengan tujuan memberikan arahan terhadap kegiatan organisasi/komunitas/lembaga secara berkesinambungan sehingga setiap kegiatan memiliki kebersesuaian dengan tuntutan, tantangan dan kebutuhan lingkungan sekitar.

Manual SMST :

Adalah dokumen yang menjadi pedoman/acuan bagi semua kegiatan di perusahaan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 7 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Pedoman Teknis :

Adalah dokumen yang menjadi acuan bagi aspek manajemen tertentu di perusahaan seperti TPM, Tata Persuratan, Manajemen Risiko, GCG dan lain-lain untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Prosedur :

Adalah rangkaian proses kegiatan dalam Perusahaan secara umum yang berisi langkah-langkah apa, dimana, bagaimana, kapan dan oleh siapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan.

Instruksi Kerja (IK) :

Adalah langkah-langkah bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan secara terinci dan mengacu pada prosedur terkait pada unit kerja.

Rekaman :

Adalah data hasil pemantauan atau pengukuran yang dicatat sebagai bukti kegiatan.

V. LANDASAN HUKUM/ACUAN (Referensi)

1. Blueprint PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
2. Surat Keputusan Direksi PT Semen Tonasa, Nomor 094Kpts/Hk.00.02/42.00/211-016, tentang Struktur Organisasi Perusahaan.

VI. VISI, MISI DAN KEBIJAKAN PERUSAHAAN

VISI PERUSAHAAN

Menjadi Perusahaan Persemenan Terkemuka di Indonesia yang Efisien dan berwawasan Lingkungan.

MISI PERUSAHAAN

1. Meningkatkan Nilai Perusahaan Sesuai Keinginan Stakeholders
2. Memproduksi Semen untuk Memenuhi Kebutuhan Konsumen dengan Kualitas dan Harga Bersaing serta Penyerahan Tepat Waktu
3. Senantiasa Berupaya Melakukan Improvement di Segala Bidang, Guna Meningkatkan Daya Saing di Pasar dan Produktifitas Perusahaan.
4. Membangun Lingkungan Kerja yang Mampu Membangkitkan Motivasi Karyawan untuk Bekerja secara Profesional.

Dalam menyusun perencanaan strategik perusahaan untuk mendukung visi dan misi, perusahaan senantiasa mempertimbangkan isu-isu baik isu eksternal maupun isu internal. Identifikasi isu eksternal maupun internal tertuang dalam Prosedur Penyusunan Rencana Jangka Panjang (27.3.0/P/05)

Penetapan atau perubahan Visi dan Misi perusahaan dibahas dalam acara Rapat Tinjauan Manajemen yang dilaksanakan minimal 1 (satu) kali setahun dan review Rencana Jangka Panjang (RJP). Perubahan atau penetapan itu dilakukan oleh Departemen Jaminan Mutu & Lingkungan/ MR dan Sekretaris Perusahaan, kemudian diajukan ke Direksi dan Direktur Utama untuk ditanda tangani.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 8 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

KEBIJAKAN.

PT Semen Tonasa sebagai perusahaan yang memproduksi dan memperdagangkan klinker dan semen mempunyai komitmen untuk :

1. Memenuhi harapan pelanggan agar seluruh produk yang dihasilkan dan dipasarkan melalui pemenuhan persyaratan mutu, pelayanan terbaik serta keabsahan hasil uji yang didukung oleh sistem manajemen yang terintegrasi dengan mengacu pada pemenuhan Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Standar Internasional.
2. Meningkatkan nilai dan pertumbuhan perusahaan secara berkesinambungan melalui prioritas pemasaran pada pasar utama, peningkatan produktivitas dan program efisiensi di segala bidang.
3. Meningkatkan tanggungjawab dan kepedulian terhadap *stakeholder* dengan cara:
 - a. Selalu menaati peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
 - b. Pengelolaan sumber daya alam secara efektif dan efisien untuk mengantisipasi dampak pemanasan global termasuk upaya efisiensi energi; pengurangan dan pemanfaatan limbah B3 & Non-B3; pengurangan pencemar udara; konservasi air; perlindungan keanekaragaman hayati; serta berusaha mencegah terjadinya pencemaran dan pengendalian dampak lingkungan.
 - c. Perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja dengan menjaga lingkungan kerja yang sehat, aman, mencegah dan mengendalikan kecelakaan kerja serta kejadian berbahaya pada kegiatan operasional perusahaan meliputi operasi pertambangan, pabrik semen, pembangkit listrik tenaga uap dan pelabuhan khusus.
 - d. Pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility (CSR)* sebagai wujud komitmen terhadap masyarakat sekitar.
4. Melaksanakan *Good Corporate Governance (GCG)* dan selalu memperhatikan aspek resiko dalam mewujudkan perusahaan bertaraf internasional.
5. Mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional untuk mendukung pelaksanaan seluruh komitmen perusahaan.

Kebijakan ini merupakan kerangka dasar dalam penyusunan sasaran dan tujuan pengelolaan sistem manajemen perusahaan serta untuk diimplementasikan secara konsisten oleh seluruh karyawan. Kebijakan ini akan selalu dikaji, dikembangkan dan disempurnakan untuk peningkatan secara berkelanjutan.

VII. ORGANISASI, TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

1. Struktur Organisasi

Direksi menetapkan, memberlakukan, mendokumentasikan, dan memelihara Struktur Organisasi Perusahaan, termasuk Struktur Organisasi P2K3 (Panitia Pembina Kesehatan & Keselamatan Kerja) dan Struktur Organisasi Laboratorium Penguji serta kedudukannya terhadap Struktur Organisasi Perusahaan dan hubungan antara Manajer Mutu, Manajer Teknis dan kegiatan penunjang yang bertujuan untuk menjamin kompetensi, ketidakberpihakan, terhindar pertentangan kepentingan, integritas pertimbangan dan operasionalnya.

Struktur Organisasi PT Semen Tonasa dan Struktur Organisasi Laboratorium Penguji tercantum dalam lampiran B1 dan lampiran B2.

2. Wewenang dan Tanggung Jawab

Direksi menetapkan dan memelihara wewenang, tanggung jawab, dan sumber daya yang cukup terhadap semua kegiatan yang dapat mempengaruhi mutu,

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 9 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, Laboratorium Penguji dan kepuasan stakeholders terhadap perusahaan. Tanggung jawab dan wewenang tersebut dijabarkan dalam uraian jabatan (*Job Description*) dan SK Direksi lainnya.

Setiap karyawan dipastikan memahami tanggungjawab dan wewenangnya.

Untuk wewenang dan tanggung jawab Laboratorium Penguji tercantum dalam lampiran C.

3. Tanggung Gugat

Masalah-masalah tentang Keselamatan & Kesehatan Kerja dan pencemaran lingkungan yang berdampak terhadap pihak luar, menjadi tanggung jawab Perusahaan.

4. Kerahasiaan Informasi, bebas tekanan dan Ketidakberpihakan

Perusahaan menetapkan kebijakan dan prosedur untuk menjamin:

- Adanya perlindungan atas kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan pelanggan,
- Tidak terlibat dalam setiap kegiatan yang akan mengurangi kepercayaan pada kompetensi, ketidakberpihakan, integritas pertimbangan, dan operasionalnya,
- Manajer dan personilnya bebas dari pengaruh dan tekanan komersial, keuangan, baik intern maupun ekstern yang berpengaruh terhadap mutu kerjanya.

Dokumen Terkait :

1. Instruksi Kerja Audit Teknologi Informasi (IK/21104000/001)

5. Manajemen Puncak

Manajemen Puncak terdiri dari Dewan Direksi yang berkomitmen untuk menetapkan, menerapkan, memelihara, dan menyempurnakan Sistem Manajemen Semen Tonasa dan meningkatkan efektifitasnya secara berkelanjutan dalam rangka memenuhi persyaratan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, memenuhi peraturan perundang-undangan dan persyaratan lainnya.

Komitmen tersebut ditunjukkan melalui :

- Penetapan dan pengkomunikasian kebijakan perusahaan
- Penetapan Manual Sistem Manajemen Semen Tonasa dan Pedoman Teknis lainnya
- Pelaksanaan tinjauan manajemen
- Mengambil tanggung jawab atas efektivitas sistem manajemen mutu
- Memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan sesuai dengan konteks dan arah strategis organisasi
- Memastikan integrasi persyaratan sistem manajemen mutu kedalam proses bisnis organisasi
- Memajukan penggunaan pendekatan proses dan berfikir berbasis risiko
- Memastikan bahwa sumber daya yang diperlukan untuk sistem manajemen mutu tersedia
- Mengkomunikasikan pentingnya manajemen mutu yang efektif dan sesuai dengan persyaratan sistem manajemen mutu

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 10 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

- Memastikan bahwa sistem manajemen mutu mencapai hasil yang dituju
- Melibatkan, mengarahkan dan mendukung orang-orang untuk berkontribusi pada efektivitas sistem manajemen mutu
- Mempromosikan perbaikan (*improvement*)
- Mendukung peran manajemen lainnya yang relevan untuk menunjukkan kepemimpinannya yang berlaku untuk wilayah tanggung jawabnya.

Dalam pelaksanaannya Manajemen Puncak dibantu oleh Wakil Manajemen/MR untuk menjalankan komitmen di atas.

6. Wakil Manajemen

Direksi menetapkan Kadep Jaminan Mutu dan Lingkungan/MR sebagai Wakil Manajemen dengan wewenang dan tanggung jawab untuk :

- Mengupayakan agar kegiatan-kegiatan yang dipersyaratkan dan diperlukan dalam penerapan SMST dijalankan dan dikembangkan.
- Mengumpulkan, mengkoordinasikan, dan melaporkan kinerja pencapaian tujuan dan sasaran Perusahaan serta usulan perbaikan kepada Direksi melalui rapat tinjauan manajemen.
- Mengupayakan peningkatan dan mewujudkan kesadaran serta pengetahuan Karyawan tentang pentingnya komitmen terhadap mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, laboratorium pengujian dan kepuasan stakeholders.
- Menjaga hubungan baik dengan stakeholders untuk menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan penerapan SMST.
- Mengembangkan dan mengevaluasi regulasi yang terkait dengan penerapan standarisasi di perusahaan.

Dalam kaitannya dengan Sistem Manajemen Laboratorium, Direksi menetapkan Direktur Produksi sebagai Pimpinan Laboratorium

7. P2K3

Direktur Produksi sebagai ketua P2K3 menetapkan panitia P2K3, yang terdiri dari Ketua, Sekretaris dan anggota dari beberapa unit kerja dituangkan dalam Surat Keputusan Direksi. Surat keputusan ini ditinjau ulang apabila dianggap perlu dan disesuaikan dengan kondisi perusahaan.

*Struktur Organisasi P2K3 tercantum dalam **Lampiran B3**.*

8. Corporate Risk Manager

Sekretaris Perusahaan bertindak sebagai Corporate Risk Manager yang bertanggung jawab untuk memelihara dan memastikan implementasi manajemen risiko dilakukan secara konsisten dan efektif di seluruh proses bisnis yang ada di perusahaan.

9 Port Facility Security Officer (PFSO)

Kepala Biro Distribusi bertindak sebagai Port Facility Security Officer (PFSO) yang bertanggung jawab untuk penerapan sistem pengamanan berbasis ISPS Code di Pelabuhan Khusus Biringkassi.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 11 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

VIII. TATA CARA/MEKANISME PROSES/URAIAN KEGIATAN SISTEM MANAJEMEN

1. Profil Perusahaan

Sejarah Singkat Perusahaan

PT Semen Tonasa adalah produsen semen terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Pabrik Tonasa I diresmikan di Tonasa pada tanggal 2 Nopember 1968 yang menggunakan proses basah dengan kapasitas 110.000 ton semen per tahun. Tahun 1984 dihentikan pengoperasiannya karena dianggap tidak ekonomis lagi.

Pabrik Tonasa II dibangun di Desa Biringere dan mulai beroperasi pada tahun 1980 dengan kapasitas 520.000 ton semen per tahun dan dilakukan optimalisasi pada tahun 1991 menjadi 590.000 ton semen per tahun.

Pabrik Tonasa III dibangun yang berlokasi di Desa Biringere berdampingan dengan Tonasa II dan mulai beroperasi pada tahun 1985 dengan kapasitas 590.000 ton semen per tahun.

Pabrik Tonasa IV dibangun dekat dengan Tonasa II & Tonasa III dan mulai beroperasi pada tahun 1996 dengan kapasitas 2.300.000 ton semen per tahun. Pabrik Tonasa V mulai beroperasi pada tahun 2013 dengan kapasitas 2.500.000 ton semen per tahun.

Lokasi

PT Semen Tonasa berlokasi di Desa Biringere, Kec. Bungoro, Kabupaten Pangkep, Sulawesi Selatan.

Alamat Perusahaan adalah :

Alamat : Biringere, Pangkep 90652
 Telepon : (0410) 312345 (Hunting)
 Fax : (0410) 310008 (Produksi)
 Fax : (0410) 310012 (Komersial)
 Fax : (0410) 310045, 310060 (Pemasaran)
 Homepage : <http://www.sementonasa.co.id>

Fasilitas Produksi & Jenis Produk

PT Semen Tonasa memiliki 5 unit pabrik yang diberi nama Tonasa Unit I, II, III, IV dan V. Sejak tahun 1984 Tonasa Unit I sudah dihentikan operasinya, sehingga saat ini pabrik yang beroperasi adalah Tonasa Unit II, III, IV dan V dengan total kapasitas produksi 5.980.000 ton semen per tahun dengan rincian sebagai berikut:

Pabrik	Kapasitas (ton semen/tahun)	Tahun Beroperasi
Tonasa II	590.000	1980
Tonasa III	590.000	1985
Tonasa IV	2.300.000	1996
Tonasa V	2.500.000	2013

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 12 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Dalam proses produksinya, keempat pabrik tersebut dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung yaitu Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) sebanyak 2 X 25 MW dan 2 X 35 MW, pelabuhan khusus Biringkassi dan 9 (sembilan) unit packing plant yang berlokasi di Makassar, Bitung, Samarinda, Banjarmasin, Bali, Palu, Ambon, Kendari dan Mamuju

Jenis Produk yang dihasilkan dan atau diperdagangkan adalah :

- Terak
- Portland Cement type I (OPC) dikemas sesuai kebutuhan.
- Semen Portland Pozolan (PPC) dikemas sesuai kebutuhan.
- Portland Composite Cement (PCC) dikemas sesuai kebutuhan.

Untuk mendukung mutu produk dan pelayanan pelanggan, perusahaan memiliki fasilitas Laboratorium Pengujian yang sudah terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN)

Pemasaran

Perusahaan memasarkan produknya melalui distributor yang meliputi wilayah pemasaran KTI yaitu Sulawesi, Kalimantan, Bali, Maluku, Papua, Nusa Tenggara Timur (NTT), Nusa Tenggara Barat (NTB), Jawa Tengah, Jawa Barat dan DKI Jakarta, serta diekspor ke beberapa negara lain.

Pelanggan dan Citra Merek

Dalam upaya memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan, serta untuk mempertahankan citra merek, maka seluruh kegiatan proses bisnis mulai dari permintaan sampai dengan penyerahan produk kepada pelanggan, senantiasa mengutamakan kepentingan pelanggan dengan memperhatikan aspek lingkungan serta keselamatan dan kesehatan kerja.

Pengelolaan dan Pengawasan Perusahaan

Pengelolaan Perusahaan dilakukan oleh Direksi di bawah pengawasan Komisaris, yang kesemuanya diangkat melalui Rapat Umum Pemegang Saham, sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perseroan.

Para Direktur memimpin direktoratnya masing-masing, dibantu para pimpinan dalam suatu Struktur Organisasi Perusahaan yang menggambarkan jenjang tanggung jawab dan kewenangan para pimpinan tersebut.

Direksi menetapkan dan mereview Kebijakan Perusahaan dan Sasaran Perusahaan setiap tahun sebagai acuan dalam mencapai tujuan Perusahaan dan memenuhi prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

Pengelolaan Sistem Manajemen Lingkungan

Perusahaan mengendalikan atau mempengaruhi cara produk semen diproduksi, didistribusikan, dikonsumsi dan dibuang dengan menggunakan perspektif daur hidup yang dapat mencegah dampak lingkungan tanpa disengaja bergeser ke tempat lain dalam daur hidup.

Dalam pengelolaan manajemen lingkungan, perusahaan melakukan identifikasi aspek, dampak lingkungan, evaluasi serta program lingkungan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 13 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

2. Persyaratan Stakeholder

Identifikasi Kebutuhan Stakeholder

Perusahaan berinteraksi dengan stakeholders dalam hubungan yang saling menguntungkan. Oleh karena itu perusahaan perlu mengidentifikasi kebutuhan stakeholders dalam rangka pemenuhan kebutuhan tersebut melalui :

1. Masukan dari **pemegang saham** dalam RUPS, RUPSLB dan rapat Dewan Direksi dan Dewan Komisaris.
2. Masukan dari **pelanggan** dalam kegiatan pelayanan teknis, temu pelanggan dan kegiatan promosi lainnya.
3. Masukan dari **pemasok/supplier dan tranportir** dalam kegiatan pameran, presentasi pemasok, proses tender, dan seminar tentang teknologi terbaru.
4. Masukan dari **Institusi Keuangan** dalam pertemuan antar pejabat perusahaan dan surat menyurat.
5. Masukan dari **Masyarakat** dalam pertemuan dengan wakil masyarakat, DPR, DPRD, opini/surat keluhan masyarakat baik formal maupun informal. Input tersebut digunakan dalam perencanaan dan pelaksanaan *CSR (Corporate Social Responsibility)*
6. Masukan dari **karyawan** dalam rapat koordinasi dan kinerja, pertemuan LKS Bipartit, pertemuan serikat pekerja, pertemuan informal dilapangan, email, intranet dan buletin perusahaan.
7. Masukan dari **Pemerintah** yang berkaitan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam berbagai pertemuan rutin antara direksi atau staf unit kerja yang terkait dengan instansi yang terkait.
8. Masukan dari **Auditor dan Akreditor** dalam kegiatan audit atau assesment dan laporan hasil audit (temuan dan saran)

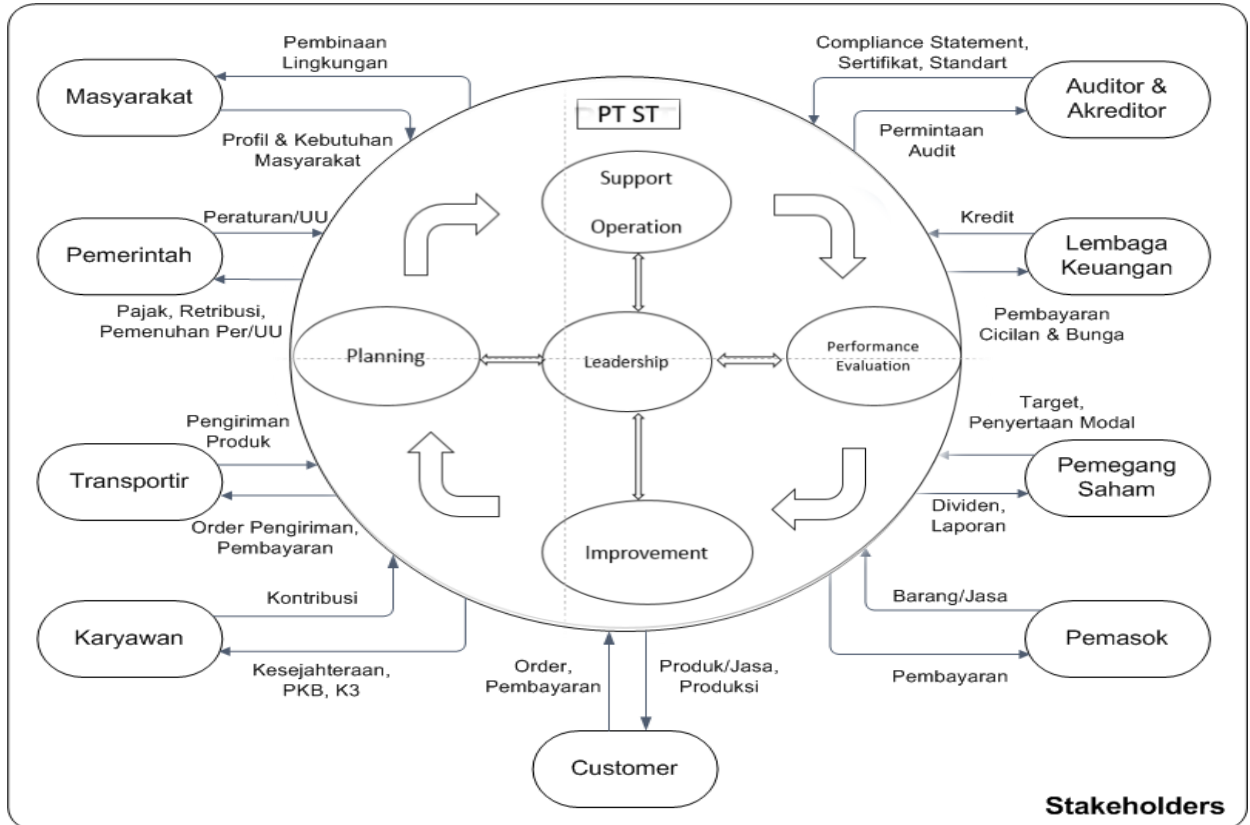
Masukan-masukan dari stakeholders ditindaklanjuti dalam rapat koordinasi dan rapat kinerja dengan mempertimbangkan aspek sistem manajemen yang menjadi persyaratan stakeholders terhadap perusahaan, seperti :

- a. Efektivitas dan Efisiensi
- b. Sustainability, improvement dan inovasi
- c. Mutu/kualitas
- d. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
- e. Lingkungan Hidup
- f. Keamanan
- g. Legal/Pemenuhan Peraturan/Undang-Undang
- h. Corporate Social Responsibility (CSR)

Interaksi antara Perusahaan dengan stakeholders dapat digambarkan sebagai berikut :

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 14 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Diagram Interaksi Perusahaan dengan Stakeholders



Perusahaan menetapkan, menerapkan, mendokumentasikan dan memelihara prosedur :

- Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (41.5.0/P/01)
- Prosedur Pengelolaan Investasi (27.3.0/P/08)
- Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (33.1.0/P/01)
- Prosedur Identifikasi & Evaluasi Aspek Lingkungan (27.3.0/P/02)
- Identifikasi sumber bahaya, penilaian dan pengendalian risiko.
- Identifikasi peraturan perundangan yang berlaku dan persyaratan lainnya.

Dokumen terkait :

- Prosedur Investasi dalam Implementasi SAP (27.3.0/P/07)
- Prosedur memperoleh, mendaftar, menginformasikan dan mengevaluasi peraturan yang terkait dengan lingkungan & K3 PT Semen Tonasa (12.1.0/P/12)
- Prosedur Pengukuran Risiko (12.2.0/P/01)

3. Filosofi & Nilai Perusahaan

Filosofi Perusahaan

Setiap orang dalam Perusahaan senantiasa memiliki keyakinan dan pemikiran untuk dapat menciptakan peningkatan kinerja Perusahaan dengan motto " *Hari Ini Lebih Baik Dari Hari Kemarin dan Hari Esok Lebih Baik Dari Hari Ini*"

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 15 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Tata Nilai / Budaya “CHAMPS”

- **C**ompete with a clear synergized vision

Ciptakan visi jelas yang sinergi untuk bersaing

Mampu mengarahkan seluruh sumberdaya dan kapabilitas perusahaan secara baik dan tepat untuk berkompetisi mencapai cita-cita sinergi korporasi

- **H**aving Spirit Of continuous learning

Hidupkan semangat belajar terus-menerus

Mau dan terbuka belajar secara terus-menerus agar dapat bekerja baik dan mampu beradaptasi terhadap berbagai perkembangan dan perubahan yang terjadi dalam lingkungan industri

- **A**ct with high accountability

Amalkan tugas dengan akuntabilitas tinggi

Mampu diandalkan dan memiliki tanggung jawab atas perkataan, tindakan serta keputusan yang diambil

- **M**eeet customer expectation

Mantapkan usaha untuk penuhi harapan pelanggan

Mampu memenuhi harapan dan keinginan serta kebutuhan pelanggan atas produk serta layanan secara fokus, responsif dan sesuai standar prosedur yang berlaku serta layanan secara fokus, responsif dan sesuai standar prosedur yang berlaku

- **P**erform ethically with high integrity

Praktekkan etika bisnis dengan integritas tinggi

Mampu menunjukkan falsafah, sikap hidup dan tindakan yang sesuai dengan nilai –nilai moral dan etika yang luhur serta tidak tergoyahkan oleh apapun juga

- **S**trengthening Teamwork

Senantiasa tingkatkan kerjasama

Mampu melaukan pekerjaan secara bersama-sama untuk mewujudkan hasil kinerja terbaik dan yang memberi nilai tambah terbaik bagi perusahaan dan seluruh pemangkuh jabatan

4. Tata Kelola Perusahaan

Pengelolaan perusahaan mengacu pada prinsip–prinsip Good Corporate Governance, yaitu:

- **Transparansi**, yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materil dan relevan mengenai perusahaan;
- **Kemandirian**, yaitu suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang–undangan yang berlaku dan prinsip–prinsip korporasi yang sehat;
- **Akuntabilitas**, yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif;

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 16 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

- **Pertanggungjawaban**, yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;
- **Kewajaran**, yaitu keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak stakeholders yang timbul berdasarkan perjanjian dan perundang-undangan yang berlaku.

Hubungan pertanggungjawaban antara Direksi, Dewan Komisaris dan Induk Perusahaan dilakukan melalui media rapat sebagai berikut :

- Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) 1 (satu) tahun sekali
- Rapat Korporasi SGG 1 (satu) bulan sekali
- Rapat Komisaris dengan Direksi minimal 1 (satu) bulan sekali
- Rapat Mingguan Direksi dengan Eselon I 1 (satu) minggu sekali (d disesuaikan dengan kondisi perusahaan)
- Rapat Kerja (Raker) minimal 1 (satu) tahun sekali

Penerapan Tata Kelola Perusahaan dimonitor dan direview oleh Sekretaris Perusahaan.

Dokumen terkait :

1. Pedoman Good Corporate Governance

5. Kompetensi Inti

Kompetensi Inti adalah Kemampuan dalam memproduksi dan mendistribusikan semen di wilayah pasar

1. Struktur Organisasi dan Sistem Tata Kelola

- Pertanggungjawaban Direksi dan Dewan Komisaris dilakukan melalui media Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) setiap tahun.
- Pertanggungjawaban Kepala Departemen kepada Direksi dilakukan melalui laporan pencapaian kinerja (KPI).
- Pertanggungjawaban pejabat di bawah level Departemen sesuai dengan hirarki organisasi dilakukan melalui Laporan Pencapaian Kinerja (KPI).

Pengelolaan Perusahaan dijalankan oleh Direksi, yang dipimpin oleh seorang Direktur Utama dibantu beberapa Direksi yang terdiri dari Direktur Komersial, Direktur Produksi dan Direktur Keuangan, dimana masing-masing Direktur membawahi beberapa Departemen.

Pengelolaan perusahaan senantiasa dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yang dikenal dalam lingkungan perusahaan dengan "TARIF" (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency and Fairness*) dan Pengelolaan perusahaan berbasis (Manajemen) dan selalu didukung / didampingi oleh Internal Audit (IA).

6. Proses Bisnis PT Semen Tonasa

Proses bisnis didefinisikan sebagai urutan aktifitas yang ditetapkan dan diterapkan untuk melaksanakan kegiatan bisnis atau kegiatan operasional dalam rangka penciptaan nilai (value) bagi stakeholders.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 17 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Kegiatan operasional dan kerjasama serta interaksi antar fungsi organisasi Perusahaan dipetakan dalam Peta Proses Bisnis Perusahaan.

Proses Bisnis Perusahaan tercantum dalam **lampiran A**.

Proses ini dimulai dari identifikasi kebutuhan stakeholders sampai dengan pemenuhan kebutuhan stakeholders meliputi pemenuhan kebutuhan pelanggan, persyaratan lingkungan, persyaratan K3, pemegang saham serta peraturan perundangan dan persyaratan lain.

Proses Inti

Adalah rangkaian proses pembuatan semen yang dimulai dari penambangan bahan baku sampai dengan keluarnya semen dari packer.

Proses Inti dimulai dari proses penambangan bahan baku, pemecahan bahan baku, penyiapan umpan tanur, pembakaran, penggilingan akhir dan pengeluaran semen.

Proses Penunjang

Adalah kegiatan-kegiatan diluar proses inti yang diperlukan untuk mendukung pemenuhan kebutuhan stakeholders.

Proses Pengukuran, Peningkatan dan Perbaikan

Adalah kegiatan pengukuran dan pemantauan terhadap proses inti dan proses penunjang untuk memenuhi kebutuhan stakeholders serta menjamin tercapainya peningkatan berkelanjutan.

Proses Desain

Desain Proses Kerja diidentifikasi berdasarkan bisnis proses unit kerja terkait menyusun proses kerja sesuai dengan kondisi dan kebutuhan operasional. Setiap proses kerja yang dibuat harus mengacu kepada Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman (No.27.3.0/P/09) dan dengan berpedoman kepada Pedoman Sistem Manajemen Semen Tonasa (No. 27.0.0/M/01) Peraturan Pemerintah yang berlaku dan prosedur terkait lainnya.

Proses kerja yang dibentuk oleh setiap unit kerja diformalkan dalam bentuk dokumen-dokumen sebagai berikut :

1. Manual Mutu
2. Pedoman Teknis
3. Prosedur
4. Instruksi Kerja

Desain Produk diidentifikasi berdasarkan standar nasional dan internasional untuk masing masing tipe produk sesuai dengan Standar Acuan. Untuk memastikan terpenuhinya standar tersebut maka ditetapkanlah Standar Internal yang memberikan batasan-batasan dimulai dari bahan baku, produk in-proses dan produk akhir.

Untuk memenuhi standar tersebut dilakukan desain proses yang meliputi komposisi material yang tepat, peralatan harus akurat, kualitas material yang

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 18 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

sesuai, proses produksi yang sesuai, pengendalian kualitas yang kontinyu dan jaminan kualitas produk dan penyerah produk yang tepat waktu.

Dalam melakukan desain produk, perusahaan berorientasi kepada kebutuhan pelanggan, efisiensi, optimalisasi dengan tetap mengacu kepada pemenuhan standar.

Untuk mengakomodir kegesitan ke dalam Desain Produk, Perusahaan melakukan review terhadap Standar Internal, Standar Nasional dan Internasional secara berkala.

7. Penanggung Jawab & Pengendalian Manual

Direktur Utama mengesahkan Manual SMST dan bertanggung jawab atas penerapan SMST. Selanjutnya seluruh karyawan melaksanakan SMST secara konsisten dan konsekuen.

Manual ini akan ditinjau ulang secara berkala minimal setahun sekali atau sesuai kebutuhan perusahaan oleh Wakil Manajemen untuk menyesuaikan terhadap perubahan yang relevan.

Manual ini termasuk jenis dokumen yang dikendalikan, sehingga tatacara pendistribusian dan pengelolaannya diatur dalam prosedur pengendalian dokumen yang telah dibuat oleh Wakil Manajemen.

8. Persyaratan

A. Sistem Manajemen

1. Ketentuan Umum

Perusahaan menetapkan, menerapkan, mendokumentasikan, dan memelihara SMST serta melakukan tindakan perbaikan berkelanjutan secara efektif dengan prinsip Plan – Do – Check – Action (PDCA) melalui kegiatan :

- a. Mengidentifikasi proses-proses yang diperlukan.
- b. Menetapkan urutan dan keterkaitan antar proses.
- c. Mengelola proses-proses sesuai persyaratan, termasuk persyaratan yang dikontrakkan pada pihak luar.
- d. Menetapkan kriteria dan metode untuk mengendalikan proses-proses tersebut.
- e. Menjamin tersedianya sumberdaya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung operasional dan pemantauan proses.
- f. Melakukan tinjauan terhadap penerapan sistem manajemen secara berkala.

Perusahaan senantiasa menjamin konsistensi pelaksanaan SMST walaupun ada perubahan yang berpengaruh terhadap SMST, melalui Rapat yang diselenggarakan Wakil Manajemen.

2. Dokumentasi

Perusahaan mendokumentasikan SMST sesuai dengan kebutuhan. Pendokumentasian SMST mencakup semua ketentuan yang dipersyaratkan agar bisa memenuhi komitmen Perusahaan dalam mencapai Tujuan dan Sasaran Perusahaan serta untuk memberikan kepuasan kepada stakeholders.

Dokumentasi SMST terdiri dari :

- Level – 0 : Blueprint
- Level – I : Manual dan Pedoman Teknis

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 19 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

- Level – II : Prosedur
- Level – III : Instruksi Kerja (IK)
- Level – IV : Rekaman (Record)

2.1 Blueprint

Adalah sebuah rancangan yang dirumuskan dengan tujuan memberikan arahan terhadap kegiatan organisasi/komunitas/lembaga secara berkesinambungan sehingga setiap kegiatan memiliki kebersesuaian dengan tuntutan, tantangan, dan kebutuhan lingkungan sekitar

2.2 Manual dan Pedoman Teknis

a. Manual

Perusahaan menetapkan, menerapkan dan memelihara Manual SMST yang merupakan pedoman untuk mencapai tujuan perusahaan. Manual SMST disiapkan oleh Manajemen Representative (MR) dan disahkan oleh Direktur Utama.

Manual berisikan :

- Visi dan Misi Perusahaan
- Nilai Perusahaan
- Penjelasan lingkup
- Unsur-unsur inti persyaratan standar ISO 9001:2015, standar ISO 14001:2015, standar SMK3, OHSAS 18001:2007, ISO/IEC 17025:2005 dan standar yang diacu.
- Hubungan antar proses-proses dalam SMST.
- Kebijakan Perusahaan dan tujuan SMST.
- Peran dan tanggung jawab Manajer Teknis dan Manajer Mutu Laboratorium Penguji.

Dalam menjalankan aktivitas perusahaan, diperlukan perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja terhadap setiap orang yang berada di tempat kerja serta melindungi sumber produksi agar dipergunakan secara aman dan efisien.

Manual SMST disiapkan oleh Wakil Manajemen dan disahkan oleh Direktur Utama. Khusus untuk kegiatan Laboratorium Penguji yang terkait dengan Akreditasi Sistem Manajemen Mutu Laboratorium ISO/IEC 17025:2005 disahkan oleh Manajemen Puncak.

b. Pedoman Teknis

Perusahaan menetapkan, menerapkan dan memelihara Pedoman Teknis yang merupakan uraian dari Manual SMST untuk aspek sistem manajemen tertentu. Pedoman Teknis disiapkan minimal oleh pejabat selevel Kepala Departemen pada unit kerja terkait dan disahkan oleh Direktur segaris.

2.3 Prosedur

Perusahaan menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur-prosedur yang terkait dengan SMST. Prosedur disiapkan oleh unit kerja terkait dibawah koordinasi Manajemen Representative (MR) dan disahkan oleh pejabat yang berwenang.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 20 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Prosedur menggambarkan :

- a) Penjabaran dari Manual/Panduan yang digunakan untuk menjalankan dan memantau proses-proses dalam Perusahaan.
- b) Rangkaian proses kegiatan lintas fungsi dalam Perusahaan secara garis besar.
- c) Merupakan langkah-langkah suatu proses kegiatan yang dilaksanakan (apa, mengapa, dimana, kapan, siapa, dan bagaimana).
- d) Dokumen terkait/acuan silang (cross reference) terhadap dokumen Semen Tonasa. Contoh dokumen terkait antara lain: Manual SMST, Surat Keputusan Direksi, dll.

2.4 Instruksi Kerja (IK)

Perusahaan menetapkan, menerapkan dan memelihara Instruksi Kerja (IK)/Work Instruction (WI) yang terkait dengan SMST. Instruksi Kerja disiapkan oleh unit kerja terkait dan disahkan oleh pejabat berwenang.

Instruksi Kerja (IK) meliputi :

- a) Rincian langkah-langkah yang dilakukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan pada unit kerja.
- b) Penjabaran dari Prosedur yang bersifat instruktif, spesifik dan rinci.
- c) Dokumen terkait dari dokumen intern Perusahaan maupun dokumen pihak luar. Contoh dokumen terkait antara lain : Prosedur, Surat Keputusan Direksi, Manual Book, Peraturan Perundangan yang berlaku, Persyaratan lain yang terkait.

2.5 Rekaman (Record)

Perusahaan menetapkan dan memelihara Rekaman (Record) yang merupakan dokumen bukti pelaksanaan pekerjaan dan atau dokumen penunjang penerapan SMST. Contoh rekaman antara lain : buku kerja, log sheet, hasil pengukuran, dll dan contoh dokumen penunjang, antara lain :

- a) Rencana Jangka Panjang
- b) Kebijakan Perusahaan
- c) Sasaran Perusahaan
- d) RKAP
- e) Rencana Kegiatan Unit Kerja
- f) Struktur Organisasi & Uraian Jabatan
- h) Surat Keputusan Direksi

2.6 Pengendalian Dokumen

Perusahaan telah menetapkan, menerapkan, mendokumentasikan, dan memelihara dokumen-dokumen SMST yang terdiri dari Manual, Prosedur, Instruksi Kerja (Work Instruction), dan berbagai Catatan (Record). Dokumen tersebut dikendalikan agar dapat dimanfaatkan secara efektif untuk mencapai sasaran Perusahaan yang telah direncanakan dan memenuhi persyaratan standar.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 21 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Tata cara pengendalian dokumen SMST dituangkan dalam prosedur resmi dan dikomunikasikan kepada segenap karyawan untuk dilaksanakan secara konsisten.

Prosedur pengendalian dokumen memuat ketentuan-ketentuan mengenai:

- a. Pembuatan dokumen
- b. Pengesahan dokumen
- c. Peninjauan ulang dan revisi dokumen
- d. Pendistribusian dokumen
- e. Penanganan dokumen-dokumen Referensi
- f. Penanganan dokumen-dokumen kadaluarsa

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengendalian Dokumen (27.3.0/P/09)
2. Instruksi Kerja Penulisan dan Penomoran Dokumen (27.3.1/IK/01)

2.7 Pengendalian Rekaman

Perusahaan telah menetapkan, menerapkan, memelihara prosedur pengendalian rekaman yang timbul dari kegiatan SMST dan dikelola secara baik agar dapat dipastikan keamanannya.

Keberadaan Rekaman tersebut untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan dan efektivitas pelaksanaan SMST.

Rekaman dikendalikan dan didokumentasikan untuk keperluan analisa dan evaluasi kegiatan secara berkesinambungan.

Laboratorium Penguji menetapkan penyimpanan rekaman teknis untuk periode tertentu, termasuk data hasil uji dan data pengamatan asli. Pengamatan, data dan perhitungan direkam pada saat pekerjaan dilaksanakan sehingga dapat diidentifikasi pekerjaan asalnya. Bila terjadi kesalahan dalam penulisan data, setiap kesalahan tidak dihapus tetapi dicoret dan data yang benar ditulis pada sisinya serta diparaf.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengendalian Rekaman (27.3.0/P/04)

B. Komitmen Manajemen

Direktur Utama menyatakan komitmennya untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Untuk merealisasikan komitmen tersebut, Perusahaan terus-menerus mengembangkan, menyempurnakan dan meningkatkan efektivitas penerapan SMST melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara terpadu dengan cara :

- a. Mengkomunikasikan kepada seluruh karyawan mengenai pentingnya komitmen mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, laboratorium penguji, pengelolaan risiko dan kepuasan stakeholders, serta ketaatan terhadap berbagai peraturan perundangan yang berlaku dan terkait dengan bisnis Perusahaan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 22 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

- b. Melakukan Rapat Tinjauan Manajemen secara berkala, minimal 1 (satu) kali setahun.
- c. Menetapkan dan meninjau Kebijakan Perusahaan dan Sasaran Perusahaan dalam Rapat Tinjauan Manajemen, termasuk Visi Perusahaan jika dianggap perlu untuk dilakukan revisi.
- d. Membuat tinjauan awal lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja serta risiko Perusahaan yang mencakup identifikasi kondisi lingkungan, identifikasi sumber bahaya, identifikasi risiko dan tingkat pentaatan peraturan perundangan yang berlaku.
- e. Memastikan tersedianya sumberdaya yang diperlukan untuk menetapkan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan SMST secara efektif dalam upaya mencapai sasaran-sasaran yang telah direncanakan.
- f. Membentuk organisasi P2K3 (Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja) Perusahaan
- g. Membentuk struktur Tim Tanggap Darurat Perusahaan
- h. Menetapkan organisasi Laboratorium Penguji
- i. Melakukan penilaian kinerja (Performance Appraisal) atas pelaksanaan pengoperasian proses-proses dalam Perusahaan.
- j. Memastikan bahwa persyaratan pelanggan telah diidentifikasi dan dipenuhi.
- k. Memastikan pemenuhan kondisi kerja yang diperlukan yang mengakibatkan ketidakabsahan hasil atau berpengaruh buruk terhadap mutu setiap pengujian dan menetapkan bahwa pengujian dihentikan apabila kondisi merusak hasil pengujian.

C. Perencanaan Sistem Manajemen

Direksi memastikan bahwa perencanaan sistem manajemen dilakukan secara terintegrasi dalam upaya memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Semen Tonasa.

Perencanaan Sistem Manajemen meliputi :

1. Kebijakan Perusahaan

Perusahaan telah menetapkan, menerapkan, dan memelihara Kebijakan Perusahaan.

Kebijakan Perusahaan tersebut :

- a) Ditetapkan sesuai visi, misi, nilai-nilai Perusahaan.
- b) Mencakup tujuan sistem manajemen yang terkait dengan mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, laboratorium penguji dan risiko.
- c) Memuat komitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.
- d) Memuat komitmen untuk memenuhi persyaratan-persyaratan sistem manajemen mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, laboratorium penguji, risiko & tata kelola perusahaan dan kepentingan stakeholders.
- e) Memuat komitmen untuk menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku dan persyaratan lain yang diikuti Perusahaan, termasuk di dalamnya aspek lingkungan dan aspek keselamatan dan kesehatan kerja, memuat komitmen pencegahan pencemaran sesuai dengan sifat, skala dan dampak lingkungan dari kegiatan Perusahaan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 23 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

- f) Menjadi acuan dalam menetapkan dan melakukan evaluasi terhadap pencapaian sasaran sistem manajemen mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, laboratorium pengujian dan risiko.
- g) Disahkan oleh Direktur Utama.
- h) Dikomunikasikan dan dipahami oleh seluruh karyawan dan pihak-pihak yang bekerja untuk dan atau atas nama Perusahaan serta tersedia untuk umum bila diperlukan, antara lain melalui distribusi secara langsung, buletin dan email.
- i) Dikonsultasikan kepada ahli K3, P2K3 dan pihak-pihak yang berkompeten.
- j) Ditinjau ulang secara berkala dan diperbaiki secara terus menerus untuk memastikan bahwa kebijakan masih relevan dengan perkembangan Perusahaan, peraturan perundangan dan persyaratan lainnya yang berlaku.

Alur Kebijakan Perusahaan tercantum pada lampiran D, Kebijakan Mutu Laboratorium tercantum pada lampiran E2.

2. Sasaran Perusahaan

Perusahaan telah menetapkan, menerapkan dan memelihara Sasaran Perusahaan yang terdokumentasi, serta mengendalikan Sasaran Perusahaan yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian mutu produk, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, laboratorium pengujian dan aspek risiko.

Sasaran Perusahaan merupakan penjabaran dari Kebijakan Perusahaan dan dibuat secara spesifik, dikonsultasikan dengan pihak-pihak yang terkait, memiliki kriteria keberhasilan yang terukur dan konsisten dengan Kebijakan Perusahaan.

Dalam menetapkan Sasaran Perusahaan, mempertimbangkan:

- a) Prinsip dan komitmen dalam Kebijakan Perusahaan.
- b) Aspek signifikan dan dampak penting.
- c) Persyaratan Perundang-undangan yang berlaku dan persyaratan lainnya yang diikuti yang terkait dengan mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan laboratorium pengujian.
- d) Kebutuhan sumberdaya.
- e) Teknologi dan proses.
- f) Dana / anggaran.
- g) Pandangan stakeholders.
- h) Aspek risiko.

Sasaran Perusahaan dikomunikasikan ke seluruh karyawan, dievaluasi melalui rapat *Performance* serta dikaji ulang dalam rapat tinjauan manajemen.

3. Kebijakan dan Rencana Kegiatan Unit Kerja

Perusahaan telah menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan & rencana kegiatan Departemen, Biro dan Seksi dengan ketentuan bahwa :

1. Kebijakan Departemen dibuat berdasarkan Sasaran Perusahaan, pedoman signifikansi keselamatan kerja dan lingkungan.
2. Rencana kegiatan Biro dibuat berdasarkan kebijakan Departemen.
3. Rencana kegiatan Seksi dibuat berdasarkan rencana kegiatan Biro.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 24 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

4. Kegiatan, ukuran keberhasilan, langkah, penanggung jawab dan jadual penyelesaian dalam setiap rencana kegiatan harus ditetapkan.

4. Evaluasi Rencana Kegiatan

Kepala Departemen, Kepala Biro, Kepala Seksi bertanggung jawab mengevaluasi rencana kegiatan di unit kerja masing-masing secara periodik dan dibahas dalam Rapat Performance/Rapat Tinjauan Manajemen.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengelolaan Key Performance Indicator (KPI) di PT Semen Tonasa (41.5.0/P/10)

D. Manajemen Risiko

Seluruh aktivitas perusahaan dilakukan dengan mempertimbangkan potensi risiko, karena risiko dapat menimbulkan kerugian maupun peluang dalam pencapaian perusahaan. Dengan mengidentifikasi dan menganalisa risiko, maka dapat dilakukan pengelompokan tingkat risiko dan dibuat prioritas risiko sebagai dasar penentuan perlakuan atas risiko tersebut.

Identifikasi dan analisa risiko dan peluang strategik perusahaan dilakukan oleh Corporate Risk Manager dengan memperhatikan visi, misi dan peta strategik perusahaan serta konteks manajemen risiko yang telah ditetapkan. Risiko strategik perusahaan tertuang dalam Key Corporate Risk Register yang diperbaharui setiap tahun dan dilakukan monitoring oleh Corporate Risk Manger dan Risk Manager (Unit Manajemen Risiko) setiap 3 (tiga) bulan sekali

Key Corporate Risk Register* tercantum pada **Lampiran F*

Sistem manajemen risiko diterapkan di seluruh unit kerja dalam perusahaan. Pengelolaan risiko di unit-unit kerja tersebut dilakukan oleh para Risk Owner dan Risk Officer serta dikoordinir oleh Risk Manager Coordinator. Hasil pengelolaan risiko dituangkan dalam suatu daftar risiko serta laporan monitoring dan evaluasi risiko.

Sekretaris Perusahaan bertanggung jawab merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengevaluasi kegiatan dibidang manajemen risiko.

Kegiatan pengelolaan risiko meliputi :

1. Komunikasi dan konsultasi
2. Penetapan Konteks
3. Identifikasi Risiko
4. Analisis Risiko
5. Evaluasi Risiko
6. Penanganan Risiko
7. Pemantauan dan Review

Dokumen Terkait :

1. Kebijakan Manajemen Risiko
2. Manual Manajemen Risiko (12.0.0/M/05)
3. Pedoman Teknis Manajemen Risiko (12.0.0/PT/06)
4. Pedoman Evaluasi Penerapan Manajemen Risiko (12.0.0/PT/07)
5. Prosedur Pengukuran Risiko (12.2.0/P/01)
6. Prosedur Laporan Monitoring dan Evaluasi Risiko Triwulan (12.2.0/P/09)
7. Prosedur dan Instruksi kerja lainnya

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 25 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

E. Proses Utama

Proses utama yang terdiri dari: Produksi, Distribusi, Pemasaran dan Pengadaan masing-masing mempunyai kriteria persyaratan dan standar yang tercantum dalam Sasaran Mutu / KPI untuk mengukur kriteria keberhasilan.

1. Pemasaran

Perusahaan menetapkan spesifikasi produk, harga, cara pembayaran, promosi, tinjauan kontrak dan pelayanan pelanggan dengan mempertimbangkan potensi risiko untuk memenuhi harapan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.1. Perencanaan Pemasaran

Perusahaan menetapkan rencana Pemasaran yang mengacu pada RKAP dengan memperhatikan :

- a. Peraturan perundangan dan persyaratan lain yang berlaku.
- b. Kebijakan dan Sasaran Perusahaan.
- c. Penyediaan sumberdaya.
- d. Cara analisa, evaluasi dan validasi.
- e. Pendokumentasian dan penyimpanan rekaman (*record*) yang diperlukan.

1.2. Spesifikasi Produk

Perusahaan menetapkan Spesifikasi Produk mengacu Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Standar Internasional.

Produk yang dipasarkan saat ini adalah Terak, Semen Jenis I (OPC), PPC, PCC, yang dikemas dalam Zak, Jumbo Bag dan Curah. Standar SNI yang diacu masing-masing jenis ditunjukkan pada tabel berikut :

No	Type	Standard
1	OPC	SNI 2049:2015, ASTM C150 dan BS
2	PPC	SNI 0302:2014
3	PCC	SNI 7064:2014

1.3. Pengendalian Operasional Pemasaran

Perusahaan menetapkan penjualan semen secara terkendali dengan memperhatikan :

a) Penetapan harga

Penetapan harga dilakukan dengan cara yang tepat dalam rangka mendapatkan margin yang optimal dan meningkatkan pangsa pasar. Dengan mempertimbangkan faktor internal yaitu harga pokok penjualan serta faktor eksternal yang meliputi aspek geografi, demografi pelanggan, sarana transportasi, distribusi dan harga pesaing.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 26 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

b) Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran yang ditetapkan adalah pembayaran tunai dan atau kredit.

Pembayaran tunai dilakukan apabila pelanggan menyerahkan dana tunai di awal transaksi sedangkan pembayaran kredit dimungkinkan apabila pelanggan mempunyai saldo jaminan yang mencukupi.

c) Jaminan

Jaminan yang ditetapkan adalah jaminan likuid berupa bank garansi dari Perbankan. Penilaian dan evaluasi jaminan dilakukan secara periodik oleh Jajaran Keuangan. Nilai jaminan harus sebesar nilai transaksi kredit sedangkan pertimbangan-pertimbangan atas aspek pemasaran yang menyebabkan penyimpangan dari ketentuan ini akan dievaluasi oleh Departemen Penjualan dan harus atas persetujuan Direktur Komersial.

Variasi jangka waktu pembayaran kredit dibedakan berdasarkan perhitungan waktu penyerahan barang sampai ke pelanggan.

d) Informasi Pasar

Biro Penjualan Wilayah memantau kondisi penjualan semen di lapangan serta memberikan informasi pasar yang relevan seperti harga semen pesaing, market share, kontinuitas suplai sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja pemasaran.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Penjualan FOT (31.1.0/P/01)
2. Prosedur Penjualan FOB (31.1.0/P/01)
3. Prosedur Penetapan Harga Jual Semen Tonasa (41.1.0/P/15)

1.4. Promosi

Perusahaan melakukan kegiatan promosi untuk mengoptimalkan revenue dan market share sesuai dengan strategi menarik konsumen semen potensial dan strategi mendorong toko-toko untuk mencari konsumen semen. Strategi promosi dilakukan dengan mekanisme pemberian reward bagi pelanggan yang potensial sedangkan promosi lainnya dilakukan dengan pemasangan iklan di media cetak maupun media elektronik, mengadakan temu pelanggan, mengikuti pameran dan eksibisi serta mengadakan seminar-seminar.

Rencana dan jadwal kegiatan promosi dan event-event promosi disusun oleh Biro Perencanaan & Analisa Pasar (PAP).

1.5. Tinjauan Kontrak Penjualan Terak dan Semen

Perusahaan menetapkan tinjauan persyaratan yang terkait dengan kontrak penjualan. Peninjauan ini dilakukan sebelum perusahaan memberikan

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 27 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

komitmen atau pernyataan kesanggupan kepada pelanggan atau calon pelanggan.

Tinjauan mencakup hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban kedua belah pihak, termasuk penyelesaian perselisihan keluhan dan ketidakpuasan.

Catatan-catatan hasil tinjauan dan tindakan yang diambil didokumentasikan.

Bilamana pelanggan tidak memberikan pernyataan spesifikasi produk/jasa secara tertulis, maka persyaratan-persyaratan pelanggan dikonfirmasi terlebih dahulu secara tertulis sebelum dinyatakan diterima.

Bilamana persyaratan spesifikasi produk/jasa mengalami perubahan, maka Perusahaan memastikan adanya dokumen addendum dan diinformasikan kepada unit kerja yang terkait.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Penetapan Harga Jual Semen Tonasa (41.1.0/P/15)

1.6. Tinjauan Kontrak Permintaan Pengujian

Laboratorium Penguji bertanggung jawab melakukan kaji ulang permintaan pengujian. Kaji ulang juga mencakup setiap pekerjaan yang disubkontrakkan oleh laboratorium (jika ada). Kajian meliputi metode pengujian dan sumber daya yang dimiliki.

Penyimpangan terhadap permintaan pengujian diinformasikan kepada pelanggan.

Jika suatu permintaan pengujian perlu diaddendum setelah pekerjaan mulai dilakukan, proses kaji ulang yang sama diulang dan setiap amandemen dikomunikasikan dengan semua personil yang terkait.

Catatan-catatan hasil tinjauan dan tindakan yang diambil didokumentasikan.

1.7. Sub Kontrak Pengujian

Laboratorium Penguji mensubkontrakkan pekerjaan pada sub kontraktor yang kompeten (yang terakreditasi) untuk pekerjaan yang dimaksud, oleh karena

sesuatu hal, (beban kerja, membutuhkan keahlian yang lebih baik atau ketidakmampuan sementara) atas persetujuan pelanggan.

Laboratorium Penguji bertanggung jawab kepada pelanggan atas pekerjaan subkontraktor, kecuali bila pelanggan menetapkan subkontraktor yang digunakan.

Laboratorium Penguji memelihara daftar semua subkontraktor terakreditasi yang digunakannya untuk pengujian dan rekaman dari bukti kesesuaian dengan standar ini untuk pekerjaan yang dimaksud.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 28 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

1.8. Pelayanan Pelanggan

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan menanggapi semua keluhan pelanggan. Proses untuk menangani keluhan pelanggan dilakukan dengan :

1. Mengidentifikasi keluhan yang diterima oleh Biro Perencanaan dan Analisa Pasar dan meneruskan keluhan tersebut kepada unit kerja terkait.
2. Biro Perencanaan dan Analisa Pasar dan unit kerja terkait menangani keluhan tersebut dengan memberikan solusi yang tepat bahkan bila memerlukan tinjauan lapangan/lokasi. Biro Perencanaan dan Analisa Pasar meminta Tim Pelayanan Teknis untuk menyelesaikan keluhan pelanggan tersebut.
3. Biro Perencanaan & Analisa Pasar meminta konfirmasi dari pelanggan tersebut terkait dengan efektifitas solusi yang diberikan.

Laboratorium Penguji menetapkan prosedur terdokumentasi:

1. Pemantauan unjuk kerja laboratorium oleh pelanggan sehubungan dengan pekerjaan yang dilaksanakannya, dengan tetap menjaga kerahasiaan terhadap pelanggan lainnya.
2. Atas umpan balik pelanggan baik positif maupun negatif serta dianalisis untuk peningkatan sistem manajemen mutu laboratorium.
3. Pengaduan atas keluhan pelanggan laboratorium.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (33.1.0/P/01)
2. Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan (27.1.2/IK/12)
3. Prosedur Promosi (41.1.0/P/04)

1.9. Evaluasi Kinerja Distributor

Evaluasi atas kinerja Distributor dilakukan oleh Biro Perencanaan & Analisa Pasar secara berkala dengan mempertimbangkan hal-hal berikut :

- Kemampuan penjualan dan pencapaian target volume penjualan
- Kemampuan/kelancaran pembayaran
- Kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan perusahaan
- Pertimbangan-pertimbangan lain terkait kinerja Distributor.

Biro Perencanaan & Analisa Pasar melakukan evaluasi berdasarkan data historis serta masukan dari Biro Penjualan Wilayah I, Wilayah II, Wilayah III, peninjauan lapangan dan penilaian aktivitas Distributor.

Hasil evaluasi tersebut dijadikan dasar dalam mengambil kebijakan pemberian reward/punishment, menentukan target volume penjualan Distributor, syarat jaminan yang ditetapkan dan hal-hal lain yang terkait dengan pengambilan keputusan pemasaran.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Syarat Pengangkatan Distributor PT Semen Tonasa (33.1.0/P/01)

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 29 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

1.10. Infrastruktur/Sarana dan Prasarana

Perusahaan menetapkan dan menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian produk, lingkungan, K3, yang meliputi :

- Fasilitas pemasaran (baik perangkat keras maupun perangkat lunak)
- Fasilitas pengontrolan proses pemasaran.
- Pembangkit listrik dan sarana distribusi
- Fasilitas pengolahan dan pendistribusian air
- Fasilitas kerja seperti : kantor, perlengkapan, peralatan safety, seragam kerja, transportasi dan komunikasi.
- Fasilitas pengelolaan limbah
- Lingkungan kerja yang aman, nyaman, sehat, produktif dan menjamin segala kegiatan tidak menimbulkan dampak negatif

Dokumen terkait :

1. Prosedur Pengalihan Sumber Power Tonasa III dari PLN ke BTG (26.3.0/P/02)
2. Prosedur Pengelolaan Limbah (27.2.0/P/06)
3. Prosedur Penyelesaian Notifikasi yang Masuk di Biro Bureau Of Construction (25.5.0/P/01)

Bangunan dan Jalan

Departemen Perencanaan Teknik bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pemeliharaan bangunan dan jalan yang mencakup seluruh perusahaan. Pengelolaan yang dilakukan mengacu kepada Master Plan Semen Tonasa.

Pengelolaan dan pemeliharaan bangunan dilakukan terhadap seluruh bangunan yang ada di Tonasa I, II, III, IV, V Pelabuhan Khusus Biringkassi, Packing Plant dan kantor perwakilan.

Dokumen terkait :

1. Instruksi Kerja Pelaksanaan Opname Bangunan (25.5.3/IK/01)

2. Produksi

2.1. Perencanaan Produksi

Perusahaan menetapkan rencana dan menentukan proses yang akan dijalankan untuk merealisasikan produk berdasarkan pada :

- a. Kebijakan dan Sasaran Perusahaan
- b. Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- c. Kriteria produk yang diterima.
- d. Peraturan perundangan dan persyaratan lain yang berlaku.
- e. Penyediaan sumberdaya.
- f. Program Manajemen Lingkungan
- g. Program Manajemen K3
- h. Aspek risiko perusahaan
- i. Persyaratan untuk melakukan verifikasi, pengendalian, inspeksi dan pengujian terhadap produk.
- j. Pendokumentasian Rekaman (*Record*) yang diperlukan untuk membuktikan bahwa proses yang dihasilkan memenuhi persyaratan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 30 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

2.2. Pengendalian Operasional Proses Produksi

Perusahaan menetapkan rencana dan melaksanakan operasi secara terkendali dengan memperhatikan aspek mutu produk, dampak aspek penting lingkungan, persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja dan potensi risiko.

Agar pengendalian operasional dapat dilaksanakan secara efektif, maka perusahaan :

- a) Mengidentifikasi kebutuhan untuk pengendalian operasional dan merencanakan operasi terkait dengan aspek penting yang telah diidentifikasi
- b) Menetapkan pengendalian operasional dengan cara :
 - 1) Memilih metode pengendalian
 - 2) Menetapkan kriteria operasi yang berkaitan dengan produk, aspek dan dampak lingkungan serta keselamatan dan kesehatan kerja.
 - 3) Menetapkan dan memelihara prosedur yang dipandang perlu untuk acuan kerja agar hasilnya efektif sehingga sesuai dengan sasaran perusahaan.
 - 4) Memilih dan menggunakan peralatan yang sesuai untuk menjamin pengendalian proses berjalan sesuai dengan rencana.
 - 5) Melakukan pemeliharaan mandiri terhadap peralatan proses.
 - 6) Menyediakan peralatan dan cara menggunakan peralatan pemantauan dan pengukuran pengendalian proses.
 - 7) Melaksanakan pemantauan dan pengukuran proses pada tahapan proses yang telah ditentukan.
 - 8) Mengendalikan kegiatan pra-pengiriman produk (penyimpanan dan lain-lain) dengan memperhatikan persyaratan mutu, lingkungan dan keselamatan dan kesehatan kerja.
 - 9) Menetapkan dan memelihara prosedur pengelolaan limbah proses.
 - 10) Menetapkan dan memelihara prosedur pemakaian Alat Pelindung Diri dan Pakaian Tanda Bahaya.
 - 11) Informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh manajemen mutu dan oleh standar sesuai kebutuhan.
- c) Memantau penerapan pengendalian secara terus menerus, memantau efektivitas dari pengendalian dan perencanaan serta memantau tindakan perbaikan yang diperlukan.

2.3. Pengelolaan B3 dan Limbah B3

Perusahaan menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur pengelolaan bahan-bahan Berbahaya dan Beracun (B3) dan limbah B3. Pengelolaan meliputi penanganan, penyimpanan, pengiriman dan pemindahtanganan.

Pengelolaan B3 dan limbah B3 sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

2.4. Perlindungan Produk

Perusahaan menetapkan perlindungan terhadap produk yang telah dihasilkan dan memenuhi persyaratan agar tidak terjadi kerusakan dan atau

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 31 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

penurunan mutu saat penyimpanan, pengemasan serta pengirimannya sampai ketempat tujuan.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Maintenance Mesin-Mesin Pabrik (22.2.2/IK/01)
2. Prosedur Pengoperasian Raw Mill 4 (22.1.0/P/01)
3. Prosedur Mengoperasikan Kiln Unit 4 (23.1.0/P/05)
4. Prosedur Pengelolaan Limbah (27.2.0/P/06)
5. Prosedur Penanganan Grease Bekas (27.2.0/P/04)
6. Prosedur Pemusnahan Barang-Barang Afval/Bekas Pabrik/Perusahaan (11.2.0/P/01)

2.5. Sarana dan Prasarana lain

Perusahaan menetapkan dan menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian produk, lingkungan, K3, yang meliputi :

- Fasilitas produksi (baik perangkat keras maupun perangkat lunak)
- Fasilitas pengontrolan proses produksi
- Fasilitas laboratorium permanen yang sesuai spesifikasi yang dipersyaratkan dalam metode pengujian, termasuk pengujian akses ke ruangan pengujian serta pencegahan terjadinya kontaminasi silang
- Pembangkit listrik dan sarana distribusi
- Fasilitas pengolahan dan pendistribusian air
- Fasilitas kerja seperti : kantor, perlengkapan, peralatan safety, seragam kerja, transportasi dan komunikasi.
- Fasilitas pengelolaan limbah
- Lingkungan kerja yang aman, nyaman, sehat, produktif dan menjamin segala kegiatan tidak menimbulkan dampak negatif

Dokumen terkait :

1. Prosedur Pengalihan Sumber Power Tonasa III dari PLN ke BTG (26.3.0/P/02)
2. Prosedur Pengelolaan Limbah (27.2.0/P/06)
3. Prosedur Penyelesaian Notifikasi yang Masuk di Biro Bureau Of Construction (25.5.0/P/01)

2.5.1. Listrik

Sumber listrik untuk pemenuhan kebutuhan operasional perusahaan berasal dari PLN dan Pembangkit sendiri (BTG Power Plant) sebanyak 2 X 25 MW dan 2 X 35 MW. Departemen Perencanaan Teknik bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pendistribusian listrik.

Untuk operasional pabrik dan kebutuhan non pabrik, kebutuhan listrik dilayani dari pembangkit PLN dan dari pembangkit sendiri (PLTU Biringkassi).

Dokumen terkait :

1. Prosedur Pengalihan Sumber Power Tonasa III dari PLN ke BTG (26.3.0/P/02)
2. Instruksi Kerja Inspeksi Disconnecting Switch (DS) 70 KV (26.3.2/IK/03).

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 32 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

2.5.2. Air

Departemen Perencanaan Teknik bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pendistribusian air untuk kebutuhan operasional perusahaan. Dalam pengelolaannya, air diolah menjadi air untuk proses produksi dan air minum.

Air yang dipompakan dari sungai melalui proses penyaringan dan kemudian didistribusikan untuk kebutuhan proses produksi sedangkan untuk kebutuhan

perumahan karyawan melalui proses penyaringan dan penambahan bahan kimia untuk flokulasi, sedimentasi serta filterisasi.

Pengolahan air dilakukan di Water Treatment dan dengan memperhatikan peraturan dan perundangan yang berlaku.

Dokumen terkait :

1. Instruksi Kerja Pencampuran / Pelarutan Bahan Kimia PAC,FA, Kaporit Pada Pengolahan Air Unit II/III & IV (27.4.4/IK/05)
2. Instruksi kerja Penanganan bahan kimia PAC, FA dan kaporit pada pengolahan air Unit II/III & IV (27.4.4/IK/04)

2.5.3. Laboratorium

Perusahaan menyediakan 2 (dua) jenis laboratorium untuk memastikan bahan baku, bahan penolong dan produk sesuai dengan Spesifikasi Standar Internal yaitu Laboratorium Proses sebagai Quality Control yang berada dalam tanggung jawab Biro Perencanaan & Pengendalian Proses dan Laboratorium Kimia & Fisika yang berada dalam tanggung jawab Biro Penelitian Teknis & Quality Assurance.

Laboratorium proses melakukan pemantauan dan pengukuran pada setiap titik-titik kritis dan menginformasikan ke unit produksi untuk dilakukan penyesuaian terhadap parameter-parameter produksi.

Laboratorium Kimia & Fisika melakukan pengujian-pengujian produk yang dihasilkan untuk memastikan kesesuaiannya dengan spesifikasi standar internal.

Laboratorium dilengkapi dengan peralatan uji dengan teknologi terbaik yang selalu dikalibrasi secara berkala dan ditangani oleh personil yang kompeten.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengendalian Mutu Bahan dalam Proses (21.4.0/P/01)
2. Prosedur Pengecekan dan Kalibrasi Peralatan Uji Laboratorium Pengendalian Mutu (21.4.0/P/05)
3. Prosedur Pengendalian Produk Akhir (27.1.0/P/02)
4. Prosedur Inspeksi & Pengujian Bahan (27.1.0/P/09)

3. Distribusi

Distribusi adalah kegiatan pengiriman produk semen dari sebuah tempat penyimpanan ke tempat penyimpanan lainnya. Pada kegiatan distribusi tidak terjadi perpindahan kepemilikan karena tujuan kegiatan distribusi adalah untuk memastikan ketersediaan produk di masing-masing daerah pemasaran.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 33 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Perusahaan menetapkan rencana, pelaksanaan, dan mengendalikan serta evaluasi distribusi (angkutan darat & laut) senantiasa memperhatikan aspek mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan risiko.

3.1. Sarana dan Prasarana Distribusi

Sarana dan prasarana distribusi yang dipergunakan oleh Perusahaan berorientasi pada penjualan dalam negeri, Inter Company Sales (ICS), Semen Indonesia Grup (SMIG) dan penjualan ekspor.

Penjualan dalam negeri melalui saluran distribusi yang telah ditentukan, dan penjualan ekspor melalui agen perdagangan.

Sarana dan prasarana distribusi meliputi :

- Angkutan darat dan kapal laut
- Terminal Distribusi (gudang penyangga, packing plant, silo, dll)

Penyerahan barang dilakukan dengan cara pabrik/gudang (Loco), Free On Truck (FOT), Free on Board (FOB), Cost and Freight, Cost Insurance and Freight dan Franco gudang pelanggan.

Untuk menjaga keutuhan saluran distribusi, Perusahaan berupaya untuk memberikan margin yang wajar kepada anggota saluran distribusi (transportir).

Distribusi meliputi pengiriman eksternal yaitu produk Terak dan Semen ke pelanggan, pengiriman internal yaitu pengiriman Semen dari pabrik ke Silo Biringkassi, ke Packing Plant dan ke Gudang-gudang Penyangga/ Depot.

- Pembangkit listrik dan sarana distribusi
- Fasilitas pengolahan dan pendistribusian air
- Fasilitas kerja seperti : kantor, perlengkapan, peralatan safety, seragam kerja, transportasi dan komunikasi.
- Fasilitas pengelolaan limbah
- Lingkungan kerja yang aman, nyaman, sehat, produktif dan menjamin segala kegiatan tidak menimbulkan dampak negatif

3.2. Perencanaan Distribusi

Perusahaan menetapkan rencana dan menentukan proses yang akan dijalankan untuk merealisasikan pengiriman produk yang mengacu pada Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP), untuk menjamin pelaksanaan pengiriman tidak mengalami penurunan mutu, tepat waktu serta tiadanya dampak lingkungan dan keselamatan & kesehatan kerja sampai produk diterima pelanggan.

3.3. Pengendalian Operasional Distribusi

Perusahaan menetapkan pengendalian operasional distribusi dengan cara:

- a. Menetapkan dan memelihara kriteria distribusi.
- b. Menetapkan dan memelihara prosedur yang dipandang perlu untuk acuan kerja agar hasilnya efektif sehingga sesuai dengan sasaran Perusahaan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 34 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

- c. Memilih dan menggunakan peralatan transportasi yang sesuai untuk menjamin pengendalian distribusi berjalan sesuai dengan rencana.
- d. Melaksanakan pemantauan dan pengukuran proses pada tahapan distribusi yang telah ditentukan.
- e. Mengendalikan kegiatan distribusi, mulai dari pemuatan di Pabrik sampai diterima pelanggan termasuk penyimpanan dan penggudangan.

3.4. Perlindungan Produk

Perusahaan senantiasa melindungi kesesuaian produk pada semua tahapan distribusi agar tidak terjadi kerusakan dan/atau penurunan mutu produk sampai ke tempat tujuan.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengendalian Produk Akhir (27.1.0/P/02)

4. Pengadaan dan Pengelolaan Persediaan

Dalam proses Pengadaan & Pengelolaan Persediaan senantiasa memperhatikan peraturan perundangan, persyaratan yang ditentukan dalam pengujian, dan persyaratan lain dari barang dan jasa yang akan dibeli, serta aspek mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan risiko yang meliputi:

4.1. Perencanaan Pengadaan

Perusahaan menetapkan rencana, melaksanakan dan mengevaluasi proses seleksi pemasok, menyeleksi pemasok secara ketat sebelum ditunjuk dan menentukan pengadaan barang dan jasa yang dibeli dengan mengacu pada :

- a. Peraturan perundangan dan persyaratan lain yang berlaku
- b. Kebijakan dan Sasaran Perusahaan.
- c. Surat Keputusan Direksi
- d. Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- e. Rencana Mutu
- f. Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Kriteria seleksi, evaluasi, dibuat dan dituangkan dalam prosedur pengadaan. Rekaman (*Record*) hasil evaluasi didokumentasikan.

4.2. Proses Pengadaan

Perusahaan memastikan bahwa barang dan jasa yang dibeli sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.

Tata cara dan tingkat ketaatan dalam proses pengendalian terhadap pemasok barang dan jasa yang dibeli, disesuaikan dengan akibat yang ditimbulkan oleh barang dan jasa tersebut pada proses-proses berikutnya maupun terhadap produk akhir yang akan dihasilkan Perusahaan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 35 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

4.3. Informasi Pengadaan

Perusahaan memberikan informasi yang benar dan jelas kepada pemasok tentang persyaratan dan spesifikasi atas barang dan jasa yang akan dibeli untuk menghindari kesalahan-kesalahan dan ketidaksesuaian serta memastikan pemenuhan kesesuaian.

4.4. Pemeriksaan Barang dan Jasa yang dibeli

Perusahaan melakukan pemeriksaan spesifikasi teknis atas barang yang dibeli dan tindakan-tindakan lainnya yang dipandang perlu untuk memastikan barang yang dibeli memenuhi persyaratan-persyaratan pengadaan.

Unit Kerja pemakai melakukan pemeriksaan terhadap hasil atas jasa yang dibeli dan tindakan-tindakan lainnya yang dipandang perlu untuk memastikan jasa yang dibeli memenuhi persyaratan-persyaratan pengadaan.

4.5. Pengendalian Operasional Pengadaan dan Pengelolaan Persediaan

Perusahaan senantiasa melakukan pengendalian operasional pengadaan dan pengelolaan persediaan dengan cara :

- 1) Melakukan pengendalian terhadap kriteria proses pengadaan yang berkaitan dengan tersedianya informasi yang rinci dan jelas tentang karakteristik barang yang akan dibeli.
- 2) Menetapkan dan memelihara prosedur yang dipandang perlu untuk acuan kerja agar hasilnya efektif sesuai dengan Sasaran Perusahaan.

Dokumen Terkait :

1. SK tentang Pedoman Pelaksanaan Barang dan Jasa PT Semen Tonasa
2. Prosedur Penyelesaian Notifikasi yang Masuk di Biro Bureau Of Construction (25.5.0/P/01)

F. Proses Penunjang

Perusahaan menyediakan sumber daya yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan agar dapat :

- a) Menerapkan dan mengendalikan SMST serta melakukan perbaikan secara efektif dan berkesinambungan.
- b) Meningkatkan kepuasan stakeholders terhadap Perusahaan dengan memenuhi ketentuan-ketentuan yang dipersyaratkan.

1. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

1.1. Penyediaan Sumber Daya Manusia

Perusahaan telah menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur untuk penyediaan Karyawan Tetap dan Karyawan Tidak Tetap. Karyawan-karyawan tersebut dipastikan memiliki kompetensi yang sesuai dengan

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 36 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

uraian tugas dan persyaratan jabatan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara tepat dan benar.

1.2 Kompetensi, Pelatihan dan Kepedulian

Perusahaan memastikan setiap orang yang bertugas untuk atau atas nama Perusahaan yang berpotensi menyebabkan dampak penting mempunyai kompetensi yang berasal dari pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang memadai dan Perusahaan mendokumentasikan rekaman yang terkait dengan kompetensi tersebut.

Dalam kegiatannya memenuhi kompetensi, Perusahaan telah :

- a) Menentukan organisasi yang meliputi posisi/jabatan, uraian jabatan, personil yang menjabat, termasuk kompetensi-kompetensi yang dipersyaratkan pada jabatan tersebut. Dengan dasar organisasi tersebut dilakukan pengadaan/penempatan Karyawan sesuai formasi yang dibutuhkan.
- b) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan tindakan lain (counseling, coaching, pengadaan karyawan, mutasi, rotasi, promosi) untuk memenuhi kebutuhan kompetensi jabatan dalam organisasi.
- c) Melaksanakan pendidikan dan pelatihan untuk mengisi kesenjangan kompetensi jabatan dan pengembangan karyawan dalam organisasi serta mengevaluasi hasil pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan, baik dari sisi pelaksanaan maupun efektifitas program pendidikan dan pelatihan yang dilakukan.
- d) Perusahaan menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur untuk memastikan orang yang bekerja untuk atau atas nama Perusahaan memahami kebijakan Perusahaan, Sistem Manajemen Semen Tonasa, dan aspek penting dari kegiatan, produk dan jasa yang dihasilkan oleh pekerjaannya.

Peningkatan kepedulian dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, rapat-rapat koordinasi, intranet Perusahaan, buletin Perusahaan dan media-media lain yang dimiliki Perusahaan. Untuk pihak luar yang bekerja untuk atau atas nama Perusahaan akan dikomunikasikan pada saat penandatanganan kontrak pekerjaan.

Pelaksanaan peningkatan kepedulian menjadi tanggung jawab masing-masing unit kerja.

Departemen Sumber Daya Manusia bertanggung jawab memelihara uraian tugas dan persyaratan jabatan serta menyelenggarakan kegiatan penilaian karyawan setiap 6 (enam) bulan sekali.

1.3 Outsourcing

Tidak semua proses-proses yang ada di perusahaan dilaksanakan sendiri dengan sumber daya internal melainkan terdapat proses yang di outsourcingkan kepada pihak luar. Proses yang dilakukan secara internal dan

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 37 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

proses yang dilakukan oleh pihak luar berdasarkan sifat pekerjaan (rutin, non rutin/proyek) dan berdasarkan kriteria outsourcing yang ditetapkan.

Perusahaan memastikan pihak luar (*outsorce*) yang bekerja untuk atau atas nama Perusahaan memahami dan melaksanakan Kebijakan Perusahaan dan Sistem Manajemen Semen Tonasa.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Penerimaan Karyawan (42.4.0/P/06)
2. Prosedur Pelaksanaan Training (53.2.0/P/03)
3. Prosedur "Champion of Employee" (CoE) (42.4.0/P/10)
4. Prosedur Mutasi Karyawan (42.4.0/P/13)
5. Prosedur Promosi Karyawan (42.4.0/P/03)
6. Prosedur Outsourcing (42.1.0/P/21)

2. Komunikasi & Sistem Informasi

2.1. Komunikasi

2.1.1. Komunikasi Internal

Perusahaan menetapkan komunikasi internal dan melakukannya terus menerus secara menyeluruh kepada semua karyawan dan pihak-pihak luar yang berada di lingkungan kerja.

Komunikasi internal meliputi :

- a) Komunikasi internal di berbagai tingkat dan fungsi dalam Perusahaan.
- b) Komunikasi internal untuk mengkomunikasikan informasi dari luar Perusahaan.
- c) Informasi produk, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan Laboratorium Penguji baik dalam media cetak maupun elektronik.
- d) Sosialisasi SMST.

2.1.2. Komunikasi Eksternal

Perusahaan menetapkan dan memelihara prosedur untuk menerima, mendokumentasikan, dan menanggapi komunikasi yang sesuai dari stakeholders dengan cara pelaporan, pertemuan, surat menyurat, dan media lainnya.

Komunikasi tersebut dilakukan secara terus menerus agar memenuhi kebutuhan pelanggan dan stakeholders.

Hal-hal yang dikomunikasikan antara lain :

- a) Informasi mengenai produk, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan Laboratorium Penguji.
- b) Jawaban pertanyaan yang diajukan oleh stakeholders.
- c) Klarifikasi ketidakjelasan kontrak atau addendum.
- d) Informasi kinerja Perusahaan.
- e) Umpan balik dari pelanggan dan stakeholders baik positif maupun negatif, termasuk keluhan/pengaduan dan harapan pelanggan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 38 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

f) Informasi tentang tanggap darurat kepada instansi terkait dan lingkungan sekitar Perusahaan.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur sentralisasi pengiriman surat keluar (surat/dokumen, barang & paket) di PT Semen Tonasa (12.3.0/P/04)
2. Instruksi Kerja Pengiriman Undangan Via Email di Seksi Sekertaris (12.3.2/IK/01)
3. Prosedur Komunikasi Eksternal (12.3.0/P/17)

2.2. Sistem Informasi

Perusahaan bertanggung jawab terhadap pengelolaan sistem informasi Perusahaan sebagai pemegang peran dalam kaitannya efektivitas penerapan SMST dan tercapainya Sasaran Perusahaan, yang meliputi :

1. Pemeliharaan, pengamanan dan pengembangan sistem Informasi.
2. Penyampaian informasi
3. Pengamanan data Perusahaan.
4. Penyediaan sumber daya di bidang sistem informasi
5. Sosialisasi mengenai pentingnya sistem keamanan dan pengendalian informasi.

Dokumen Terkait :

1. Instruksi Kerja Audit Teknologi Informasi (IK/21104000/001)

3. Penelitian dan Pengembangan

Perusahaan senantiasa melakukan Penelitian dan Pengembangan dengan memperhatikan peraturan perundangan, persyaratan lain, aspek mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan risiko.

3.1. Perencanaan Pemeliharaan

Perusahaan merencanakan kegiatan pemeliharaan peralatan produksi, dengan mengacu pada :

1. Kebijakan dan Sasaran Perusahaan
2. Identifikasi masalah peralatan produksi
3. Rencana Kerja & Anggaran Perusahaan (RKAP)

Perencanaan pemeliharaan meliputi jadual pemeliharaan, penanggung jawab pemeliharaan.

3.2. Pengendalian Operasional Pemeliharaan

Perusahaan melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pemeliharaan secara efektif dengan cara :

- a. Menetapkan dan memelihara kriteria pemeliharaan yang berkaitan dengan produk dan aspek penting lingkungan serta keselamatan dan kesehatan kerja.
- b. Menetapkan dan memelihara prosedur pemeliharaan yang dipandang perlu untuk acuan kerja agar hasilnya efektif sesuai dengan Sasaran Perusahaan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 39 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

- c. Memilih dan menggunakan peralatan kerja (tool) yang sesuai untuk menjamin pengendalian proses pemeliharaan berjalan sesuai dengan rencana.
- d. Melakukan pemeliharaan mandiri baik preventif, prediktif, maupun korektif terhadap peralatan proses.
- e. Menyediakan peralatan dan cara penggunaan peralatan pemantauan dan pengukuran pada peralatan produksi.
- f. Menetapkan dan memelihara prosedur pengelolaan limbah akibat kegiatan pemeliharaan.
- g. Menetapkan dan memelihara prosedur pemakaian Alat Pelindung Diri dan Peta Tanda Bahaya.

4. Keuangan

Perusahaan telah menetapkan prosedur keuangan untuk menyediakan dan mengelola dana yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Pengelolaan keuangan meliputi :

1. Rencana Anggaran Biaya dan Investasi Perusahaan.
2. Penagihan piutang dagang dan penerimaan uang.
3. Pengeluaran Uang.
4. Laporan Keuangan.

Departemen Akuntansi & Keuangan bertanggungjawab menyiapkan dan menyusun anggaran berdasarkan masukan data anggaran dari unit kerja terkait.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (41.5.0/P/01)
2. Prosedur Evaluasi Investasi (27.3.0/P/08)

5. K3L

Perusahaan menyediakan suatu lingkungan pengoperasian yang aman dengan cara memastikan aspek keselamatan di seluruh tempat dan sistem kerja dengan menerapkan Sistem Manajemen Kesehatan Keselamatan dan Kesehatan kerja (SMK3; PP 50/2012), OHSAS 18001:2007 dan Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14001:2004).

Tujuan perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja adalah:

1. Meningkatkan efektifitas perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja yang terencana, terukur, dan terintegrasi
2. Mencegah dan mengurangi kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja dengan melibatkan unsur manajemen, pekerja, dan serikat pekerja
3. Menciptakan tempat kerja yang aman, nyaman, dan efisien untuk mendorong produktivitas.

Pencegahan kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja dilakukan dengan pengendalian bahaya di tempat kerja dengan membuat identifikasi potensi

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 40 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

bahaya masing-masing unit kerja, (Pemantauan KTA/TTA), pembinaan, pengawasan (pelatihan dan pendidikan), serta membuat dan mensosialisasikan prosedur yang terkait.

Pelaporan kecelakaan kerja terhadap manusia, bangunan, peralatan serta nyaris terjadi kecelakaan, sesuai dengan PP RI No 50/MEN/2012, sesuai prosedur No.27.4.0/P/02.

Untuk memastikan kesiapan perusahaan menghadapi bencana dan keadaan darurat, Perusahaan menetapkan, mendokumentasikan, menerapkan dan memelihara Prosedur Kesiagaan dan Tanggap Darurat untuk mencegah dan mengurangi timbulnya dampak lingkungan dan K3 serta cara menanganinya.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pemeriksaan kesehatan berkala karyawan PT Semen Tonasa (42.3.0/P/05)
2. Prosedur Pelaksanaan Pemantauan Lingkungan Hidup (27.2.0/P/03)
3. Prosedur Identifikasi Potensi Bahaya (27.4.0/P/04)
4. Prosedur Kesiagaan dan Tanggap Darurat (27.4.0/P/15)

G. Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

1. Peningkatan Kinerja

Perusahaan meninjau dan melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap efektivitas sistem manajemen untuk mengidentifikasi peluang-peluang peningkatan kinerja Perusahaan.

Peningkatan/perbaikan dapat dicapai melalui analisis akar penyebab dari ketidaksesuaian atas hasil rapat tinjauan manajemen, hasil audit/assessment, analisis data, keluhan pelanggan, hasil tindakan koreksi dan pencegahan, serta permasalahan/ kekurangan sistem manajemen.

Beberapa cara analisis pemecahan masalah telah digunakan untuk mencari akar penyebab yang dihadapi, antara lain adalah kegiatan kelompok/Gugus Kendali Mutu (GKM), 5R, TPM, Sistem Saran (SS), Proyek Kendali Mutu (PKM), dll.

2. Pemantauan dan Pengukuran

Perusahaan merencanakan dan menerapkan proses pemantauan dan pengukuran yang diperlukan untuk membuktikan proses yang dilakukan telah sesuai dengan persyaratan mutu produk, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, laboratorium pengujian dan potensi risiko.

Metode-metode yang digunakan adalah pengujian dan analisa, yang dipastikan sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan. Metode tersebut antara lain teknik statistik dan pengujian laboratorium.

Pemantauan dan pengukuran mengikuti kaidah-kaidah yang benar dan dilakukan oleh karyawan yang kompeten.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 41 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

2.1. Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Perusahaan memantau dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan tersebut akan ditindaklanjuti.

Tata cara dan metode untuk melakukan pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dituangkan dalam prosedur yang terdokumentasi.

Dokumen Terkait :

1. Instruksi Kerja Pengukuran Kepuasan Pelanggan (27.1.2/IK/12)
2. Prosedur Survey Pasar (43.1.0/P/06)

2.2. Pemantauan dan Pengukuran Produk

Perusahaan melakukan pemantauan dan pengukuran karakteristik produk untuk memastikan semua spesifikasi produk memenuhi rencana mutu yang dilaksanakan pada setiap tahapan proses dan dicatat sebagai bukti kesesuaian dengan kriteria yang ditetapkan.

Dokumen Terkait :

1. Instruksi Kerja Penanganan keluhan Pelanggan Eksternal & Internal (27.1.2/IK/11)

2.3. Metode Pengujian

Laboratorium Penguji bertanggung jawab menetapkan metode pengujian dan melakukan sesuai dengan ruang lingkup.

Metode pengujian yang digunakan adalah metode standar edisi mutakhir yang sesuai dan dipublikasikan secara internasional, regional atau nasional.

Pelanggan dapat mengajukan metode pengujian, bila metode tersebut tidak sesuai atau kadaluarsa, maka Manajer Teknis akan memberitahukan kepada pelanggan.

Bila pelanggan tidak mengkhususkan metode yang digunakan, laboratorium akan memilih metode yang telah ditetapkan.

Laboratorium Penguji bertanggung jawab menetapkan dan melaksanakan prosedur estimasi ketidakpastian pengukuran semua parameter uji sesuai ruang lingkungannya, serta prosedur estimasi ketidakpastian pengukuran kalibrasi bila laboratorium melakukan kalibrasi internal.

Laboratorium Penguji bertanggung jawab melakukan pengecekan kesesuaian secara sistematis, pada saat melakukan perhitungan dan pemindahan data Laboratorium.

Laboratorium Penguji bertanggung jawab dalam penggunaan komputer, dengan perangkat lunak yang terdokumentasi, dan divalidasi, termasuk perlindungan data dan pemeliharaan perangkat kerasnya.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 42 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pemakaian Teknik Statistik & Evaluasinya (27.1.0/P/03)

2.4. Penanganan Contoh Uji

2.4.1. Laboratorium Penguji bertanggung jawab dalam menetapkan dan melaksanakan prosedur penerimaan, penanganan, perlindungan, penyimpanan, retensi dan/atau pemusnahan barang yang diuji, yang diterima dari pelanggan internal maupun eksternal perusahaan, termasuk sistem identifikasi terhadap barang yang diuji selama barang tersebut berada di Laboratorium.

2.4.1. Laboratorium Penguji bertanggung jawab melakukan pencatatan atas pengujian yang diinginkan pelanggan dan kondisi fisik contoh uji pada saat diterima. Bila abnormalitas atau penyimpangan dari kondisi yang normal atau dari kondisi tertentu sebagaimana yang diuraikan dalam metode pengujian serta bila pengujian yang diinginkan tidak cukup rinci, Laboratorium Penguji mengkomunikasikan kepada pelanggan untuk memperoleh penjelasan lebih lanjut sebelum kegiatan pengujian dilakukan, dan kegiatan komunikasi ini didokumentasikan.

2.4.2. Laboratorium Penguji bertanggung jawab menyediakan fasilitas dan prosedur untuk menghindari kerusakan, kehilangan selama contoh uji berada di laboratorium.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengendalian Mutu Bahan dalam Proses (21.4.0/P/01)
2. Prosedur Pengambilan, Penyiapan dan Pengujian Contoh Bahan dalam Proses (21.4.0/P/03)

2.5. Jaminan Mutu Hasil Pengujian

Laboratorium Penguji bertanggung jawab menetapkan prosedur pengendalian mutu untuk memantau keabsahan pengujian yang dilakukan. Data yang dihasilkan didokumentasikan sedemikian rupa sehingga potensi ketidaksesuaian dapat diketahui. Pemantauan meliputi :

- a. Keteraturan penggunaan bahan acuan bersertifikat
- b. Partisipasi dalam uji banding antar laboratorium atau program uji profisiensi.
- c. Replika pengujian menggunakan metode yang sama atau berbeda.

Data pengendalian mutu dianalisis dan bila ditemukan berada diluar kriteria tindakan yang telah ditentukan sebelumnya, tindakan tertentu segera dilakukan untuk mengoreksi permasalahan dan pencegahan pelaporan hasil yang salah.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 43 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Jaminan Mutu Hasil Pengujian (27.1.0/P/11)

2.6. Pelaporan Hasil

Laboratorium Penguji menetapkan dan melaksanakan prosedur terdokumentasi kegiatan pelaporan hasil pengujian.

Laporan hasil setiap pengujian atau serangkaian pengujian yang dilakukan secara akurat, jelas, tidak meragukan dan objektif, sesuai dengan setiap instruksi spesifik dalam metode pengujian, tercakup semua informasi yang diminta oleh pelanggan, dapat digunakan untuk interpretasi hasil pengujian, mencakup semua informasi yang dipersyaratkan oleh metode yang digunakan.

Laporan hasil pengujian dirancang untuk semua pengujian yang dilakukan, bila pengujian dilakukan untuk pelanggan internal, hasil dapat dilaporkan dalam suatu bentuk yang sederhana, sedangkan informasi lain yang tidak dilaporkan kepada pelanggan, tersedia dalam laboratorium. Sedangkan untuk Laporan pengujian yang disubkontrakkan dibuat identitas yang jelas.

Laboratorium Penguji bertanggung jawab atas amandemen laporan hasil pengujian bila terjadi kesalahan laporan hasil pengujian yang diterbitkan sebelumnya dan telah diserahkan ke pelanggan.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Penerbitan Laporan Hasil Uji (27.1.0/P/17)

2.7. Pemantauan & Pengukuran Lingkungan dan K3

Perusahaan menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur pemantauan dan pengukuran terhadap parameter operasi dan kegiatannya yang dapat menimbulkan dampak penting pada lingkungan dan keselamatan dan kesehatan kerja. Perusahaan menyajikan suatu metode identifikasi potensi bahaya pada kegiatan perusahaan yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan kerja.

Pemantauan dan Pengukuran Lingkungan keselamatan dan kesehatan kerja, meliputi :

- a. *Check-up* berkala kesehatan karyawan
- b. Pemantauan lingkungan kerja dan lingkungan perusahaan
- c. Peralatan dan metode pemantauan dan pengukuran yang digunakan
- d. Catatan (*Record*) sebagai informasi kinerja lingkungan dan keselamatan dan kesehatan kerja
- e. Parameter sesuai standar

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pemeriksaan kesehatan berkala karyawan PT Semen Tonasa (42.3.0/P/05)
2. Prosedur Pelaksanaan Pemantauan Lingkungan Hidup (27.2.0/P/03)
3. Prosedur Identifikasi Potensi Bahaya (27.4.0/P/04)

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 44 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

2.8. Pemantauan dan Pengukuran Risiko Perusahaan

Perusahaan mengukur, mengendalikan dan memantau risiko perusahaan sesuai dengan prosedur yang ada untuk memastikan pengelolaan ketidakpastian yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja perusahaan yang telah ditetapkan dan untuk mendeteksi secara dini segala bentuk ketidaksesuaian agar dapat ditindaklanjuti.

Pengukuran, pengendalian dan pemantauan risiko perusahaan diklasifikasikan :

- a. Risiko Corporate
- b. Risiko Operasional

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengukuran Risiko (12.2.0/P/01)
2. Prosedur Laporan Monitoring dan Evaluasi Risiko Triwulan (12.2.0/P/09)

2.9. Pengendalian Peralatan Pemantauan dan Pengukuran Proses

Perusahaan menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur pengendalian terhadap peralatan pemantauan dan pengukuran proses yang berhubungan dengan mutu produk, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja untuk menjamin bahwa peralatan yang dipergunakan dalam kegiatan tersebut selalu dalam kondisi yang memenuhi persyaratan. Adapun kegiatannya, meliputi :

- a) Program pemeliharaan,
- b) Inventarisasi jenis, jumlah dan lokasinya.
- c) Program kalibrasi

Laboratorium Penguji dilengkapi peralatan yang diperlukan untuk melakukan pengujian, dengan jaminan :

1. Peralatan tersebut mampu memberikan akurasi yang memadai sesuai dengan spesifikasi yang relevan untuk pengujian yang dimaksud.
2. Memiliki identifikasi yang unik, dan dioperasikan oleh personil yang berwenang dengan menggunakan instruksi yang mutakhir termasuk prosedur dan program pemeliharaannya.
3. Bila performa peralatan menghasilkan nilai yang diluar kewajaran, maka peralatan tersebut diidentifikasi/diberi tanda atau diisolir selama peralatan tersebut diperbaiki atau dinyatakan rusak.
4. Memiliki prosedur dan program kalibrasi, terhadap peralatan yang bila tidak dilakukan kalibrasi akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap hasil uji, dengan ketentuan sbb :
 - a) Peralatan sudah terkalibrasi sebelum digunakan.
 - b) Dilakukan kalibrasi internal bila memiliki personil yang kompeten untuk melaksanakan kalibrasi, standar acuan yang tertelusur ke satuan SI, serta memiliki alat kalibrasi.
 - c) Dilakukan kalibrasi eksternal dengan lembaga kalibrasi yang terakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional.
 - d) Identifikasi status kalibrasinya

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 45 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

- e) Bilamana saat dikalibrasi diketahui bahwa peralatan tersebut tidak sesuai dengan standar persyaratan yang ada, maka Laboratorium akan menilai keabsahan catatan hasil pengukuran sebelumnya.

Bila informasi penyimpangan telah diketahui, maka laboratorium mengambil tindakan-tindakan terhadap peralatan tersebut dan terhadap produk yang dihasilkan saat itu. Catatan-catatan hasil kalibrasi dan verifikasi disimpan.

Laboratorium Penguji mempunyai program dan prosedur untuk kalibrasi standar-standar acuan yang dimiliki serta pengecekan yang diperlukan untuk memelihara kepercayaan pada status kalibrasinya. Standar acuan dikalibrasi oleh suatu badan atau lembaga Kalibrasi yang diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional.

Laboratorium Penguji menetapkan dan melaksanakan prosedur untuk penanganan, transportasi, penyimpanan dan penanganan standar dan bahan acuan dengan aman untuk mencegah kontaminasi untuk melindungi keutuhan hasil analisa.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pelaksanaan Kalibrasi (23.3.0/P/02)

2.10. Identifikasi dan Mampu Telusur

Perusahaan mengidentifikasi dan memberi status atas hasil pengukuran dan pemantauan pada setiap tahapan proses dengan cara yang sesuai untuk mencegah permasalahan yang tidak diinginkan dan diperkirakan dapat menimbulkan ketidaksesuaian pada produk yang dihasilkan.

2.11. Analisa Data

Perusahaan menetapkan dan mengumpulkan data untuk diolah dan dianalisa dengan menggunakan metode yang sesuai. Analisa yang dilakukan berkaitan dengan mutu produk, kinerja pemasok, kepuasan pelanggan, pencapaian sasaran perusahaan, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, Laboratorium Penguji, dan aspek risiko untuk mengidentifikasi rencana tindakan perbaikan yang diperlukan.

Data yang dikumpulkan adalah data hasil pengukuran, pemantauan dan analisa serta dari sumber-sumber lain yang relevan.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pemakaian Teknik Statistik & Evaluasinya (27.1.0/P/03)

2.12. Evaluasi Penaatan Peraturan Perundang-undangan dan Persyaratan lain

Perusahaan menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur evaluasi terhadap penataan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan persyaratan lain yang diikuti secara berkala.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 46 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

Dokumen Terkait :

1. Prosedur memperoleh, mendaftar, menginformasikan & mengevaluasi peraturan yang terkait dengan lingkungan & K3 PT Semen Tonasa (12.1.0/P/12)

2.13. Validasi Proses Produksi

Perusahaan melakukan validasi proses produksi yang bertujuan untuk membuktikan bahwa proses yang dijalankan memiliki kemampuan mencapai hasil yang telah direncanakan.

Perusahaan melakukan validasi proses jika :

- a. Proses tersebut hasilnya tidak dapat langsung diverifikasi melalui pemantauan atau pengukuran seketika.
- b. Penyimpangan diketahui, setelah produk digunakan atau dikirim ke proses berikutnya.

Validasi proses dapat dilakukan dengan cara :

- a. Menentukan kriteria yang digunakan sebagai dasar tinjauan dan pengesahan proses yang akan diterapkan.
- b. Mengesahkan kelayakan peralatan dan kualifikasi personil.
- c. Menggunakan metoda-metoda dan prosedur tertentu.
- d. Melakukan pengelolaan Rekaman (*Record*).
- e. Melakukan validasi ulang.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pelaksanaan Pengelolaan & Pemantauan Lingkungan Hidup (27.2.0/P/02)
2. Prosedur Penerbitan Laporan Hasil Uji (27.1.0/P/17)
3. Instruksi Kerja Penanganan Sample Semen (27.1.2/IK/09)
4. Prosedur Jaminan Mutu Hasil Pengujian (27.1.0/P/11)
5. Prosedur Memperoleh, Mendaftar, Menginformasikan dan Mengevaluasi Peraturan Yang terkait dengan Lingkungan serta K3 (12.1.0/P/12)
6. Prosedur Monitoring dan Review Risiko (12.2.0/P/06)

3. Penanganan Ketidaksesuaian

3.1. Pengendalian Produk Tidak Sesuai

Perusahaan mengendalikan produk yang tidak sesuai terhadap standar.

Pengendalian produk yang tidak sesuai ditangani dengan cara:

- a) Melakukan tindakan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang telah terdeteksi.
- b) Mengijinkan penggunaan, pelepasan atau penerimaan dengan persetujuan yang berwenang atau bila mungkin dengan persetujuan pelanggan.
- c) Melakukan tindakan untuk mengubah kegunaan atau aplikasi yang direncanakan sebelumnya.
- d) Melakukan tindakan verifikasi ulang terhadap produk yang telah diperbaiki untuk membuktikan kesesuaian terhadap persyaratan.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 47 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

- e) Melakukan tindakan yang sesuai terhadap produk yang terdeteksi setelah pengiriman untuk menanggulangi akibat yang ditimbulkan terhadap ketidaksesuaian tersebut.

Catatan ketidaksesuaian dan tindakan yang diambil, termasuk konsesi yang telah disepakati didokumentasikan.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian (27.3.0/P/10)
2. Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan (27.3.0/P/12)

3.2. Pengendalian Pekerjaan Pengujian yang Tidak Sesuai

Ketidaksesuaian pekerjaan pengujian adalah aspek-aspek atau hasil pekerjaan pengujian yang tidak sesuai dengan prosedur atau persyaratan pelanggan.

Laboratorium Penguji memiliki kebijakan dan prosedur pengendalian pekerjaan pengujian yang tidak sesuai yang meliputi :

- a) Tanggung jawab dan kewenangan pengelolaan dan pengendalian ketidaksesuaian termasuk tindakan penghentian dan dilanjutkannya pekerjaan pengujian.
- b) Melakukan koreksi.
- c) Memberikan informasi ke pelanggan
- d) Membatalkan pekerjaan.
- e) Melakukan tindakan koreksi bila ketidaksesuaian terulang.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian (27.3.0/P/10)
2. Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan (27.3.0/P/12)

4. Tindakan Koreksi dan Pencegahan

Perusahaan melakukan tindakan koreksi dan pencegahan terhadap ketidaksesuaian yang terjadi pada penerapan sistem manajemen mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan Laboratorium Penguji agar tidak terulang.

4.1 Tindakan Koreksi / Tindakan Perbaikan

Tindakan koreksi yang dilakukan sesuai dengan skala dampak yang ditimbulkan. Adapun tindakan koreksi mencakup :

- a) Penentuan penyebab-penyebab ketidaksesuaian.
- b) Evaluasi tindakan yang diperlukan untuk memastikan signifikansi ketidaksesuaian tidak terulang lagi.
- c) Penetapan dan pelaksanaan tindakan koreksi yang diambil.
- d) Pendokumentasian Catatan (Record) hasil tindakan yang diambil.
- e) Penetapan penanggung jawab dan kewenangan tindakan koreksi.
- f) Tinjauan ketidaksesuaian proses, produk, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, kegiatan uji dan hasil uji.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 48 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

4.2. Tindakan Pencegahan

Tindakan pencegahan dilakukan sesuai dengan skala dampak yang ditimbulkan. Adapun tindakan pencegahan mencakup :

- a) Identifikasi potensi ketidaksesuaian dan penyebabnya yang terkait dengan sistem manajemen.
- b) Evaluasi tindakan yang diperlukan untuk mencegah kemungkinan timbulnya ketidaksesuaian.
- c) Penetapan dan memastikan dilaksanakannya tindakan pencegahan yang diperlukan.
- d) Pendokumentasian Catatan (Record) hasil tindakan pencegahan.
- e) Mereview hasil tindakan pencegahan.
- f) Penetapan penanggung jawab dan kewenangan tindakan pencegahan.
- g) Pemantauan efektivitas tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian (27.3.0/P/10)
2. Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan (27.3.0/P/12)

4.3. Kesiagaan dan Tanggap Darurat

Perusahaan menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur untuk mengidentifikasi potensi keadaan darurat, kecelakaan dan bencana di tempat kerja dan lingkungan perusahaan, untuk mencegah dan mengurangi timbulnya dampak lingkungan, dan keselamatan & kesehatan kerja serta cara menanggapi.

Perusahaan melakukan tindakan terhadap keadaan darurat dan kecelakaan yang terjadi serta mencegah atau mengatasi dampak lingkungan negatif.

Perusahaan menjamin prosedur kesiagaan dan tanggap darurat diterapkan dan didokumentasikan. Prosedur ini dikaji ulang secara berkala dan apabila diperlukan penyempurnaan, terutama setelah terjadi kecelakaan atau situasi darurat. Kaji ulang prosedur dilakukan oleh Tim Integrasi-SMST, dan untuk instalasi yang memiliki bahaya besar dikonsultasikan dengan instansi terkait.

Perusahaan menguji prosedur kesiagaan dan tanggap darurat secara berkala dengan cara melaksanakan latihan kesiagaan untuk menghadapi keadaan darurat.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian (27.3.0/P/10)
2. Prosedur Tindakan Koreksi dan Pencegahan (27.3.0/P/12)
3. Prosedur Kesiagaan dan Tanggap Darurat (27.4.0/P/15)

5. Internal Audit

Internal Audit bertanggung jawab mengkoordinir kegiatan internal audit operasional dan audit sistem manajemen. Tim Internal Audit SMST

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 49 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

bertanggung jawab melakukan pemeriksaan secara sistematis, objektif, terencana, dan terdokumentasi untuk memastikan SMST telah :

- a) Diterapkan sesuai Manual dan Prosedur SMST.
- b) Dijalankan secara efektif guna mencapai sasaran Perusahaan.
- c) Memenuhi persyaratan standar yang berlaku.
- d) Ditingkatkan secara terus-menerus dalam upaya meningkatkan kinerja Perusahaan.

Manajer Mutu bertanggung jawab atas program internal audit untuk Laboratorium Penguji berdasarkan prosedur yang ditetapkan, dengan ketentuan :

- a) Cakupan audit adalah semua unsur sistem manajemen.
- b) Dipersyaratkan oleh jadwal dan atas permintaan manajemen.
- c) Personil yang terlatih.
- d) Bila temuan menimbulkan pengaruh atas hasil pengujian yang telah diterima pelanggan, dan diinformasikan ke pelanggan.
- e) Tindak lanjut kegiatan audit diverifikasi dan tindakan perbaikan efektif.
- f) Rekaman kegiatan audit didokumentasikan.

Kegiatan audit meliputi :

1. Penyusunan program audit, dengan mempertimbangkan status, kepentingan proses, area yang diaudit dan hasil audit yang lalu.
2. Penetapan kriteria, ruang lingkup, frekuensi, dan metode audit yang akan digunakan.
3. Penetapan kriteria dan penunjukan auditor.
4. Pelaksanaan audit yang objektif, independen dengan mengedepankan integritas dan kebenaran.
5. Pelaporan hasil audit.

Pimpinan unit kerja segera melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait untuk melakukan tindakan koreksi dan pencegahan bila di unit kerjanya ditemukan ketidaksesuaian.

Tindak lanjut audit mencakup verifikasi terhadap tindakan-tindakan yang telah diambil dan melaporkan hasil verifikasi yang telah dilakukan.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pelaksanaan Audit SMST (27.3.0/P/11).

6. Tinjauan Manajemen

Direktur Utama bertanggung jawab meninjau Sistem Manajemen Semen Tonasa yang dilaksanakan minimal setahun sekali dan hasil tinjauan manajemen didokumentasikan serta digunakan sebagai bahan evaluasi peningkatan dan penyempurnaan efektifitas penerapan sistem manajemen.

Tinjauan Manajemen meliputi kegiatan evaluasi kinerja Perusahaan yang cakupannya antara lain :

- a. Penilaian kesesuaian, efektivitas terhadap perlunya perubahan dan peningkatan berkelanjutan, termasuk tinjauan terhadap kebijakan Perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran Perusahaan.
- b. Pendokumentasian rekaman (Record) hasil tinjauan manajemen untuk berbagai keperluan di kemudian hari.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 50 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

6.1. Agenda Tinjauan Manajemen

Perusahaan menetapkan dan mendokumentasikan Agenda Tinjauan Manajemen yang mencakup :

- a) Tindak lanjut dari hasil tinjauan manajemen sebelumnya.
- b) Hasil audit yang lalu.
- c) Evaluasi Kebijakan Perusahaan dan Sasaran Perusahaan.
- d) Umpan balik atau keluhan dari pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).
- e) Kinerja proses dan kesesuaian produk, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan laboratorium pengujian.
- f) Status tindakan koreksi dan pencegahan, dan tindak lanjutnya.
- g) Perubahan-perubahan (organisasi, teknologi, produk, peraturan perundangan dan lain-lain) yang dapat mempengaruhi sistem manajemen mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan Laboratorium Pengujian.
- h) Rekomendasi tentang peningkatan berkelanjutan.
- i) Informasi tentang perubahan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan berkelanjutan dan efektivitas Sistem Manajemen Laboratorium (ISO/IEC 17025)
- j) Saran-saran perbaikan dari berbagai sumber.
- k) Pengalaman dari insiden dan eksiden.
- l) Hasil uji banding antar laboratorium dan uji profisiensi
- m) Perubahan volume dan jenis pekerjaan laboratorium

6.2. Risalah Tinjauan Manajemen

Perusahaan menetapkan dan mendokumentasikan Risalah Tinjauan Manajemen dan mendistribusikan kepada pihak-pihak yang terkait.

Risalah Tinjauan Manajemen dibuat dengan jelas dan didalamnya memuat keputusan dan tindakan yang perlu diambil, penentuan penanggung jawab dan jadwal penyelesaiannya.

Keputusan dan tindakan yang ditetapkan dalam Risalah Tinjauan Manajemen tersebut, antara lain berhubungan dengan ;

- a) Peningkatan dan efektivitas penerapan SMST.
- b) Perbaikan terhadap spesifikasi produk dan pelanggan, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan Laboratorium Pengujian.
- c) Pemenuhan sumber daya yang diperlukan.

Dokumen Terkait :

1. Prosedur Pelaksanaan Tinjauan Manajemen (27.3.0/P/11)

7. Corporate Social Responsibility (CSR)

Sebagai bagian dari masyarakat Kecamatan Bungoro, Kabupaten Pangkep secara khususnya dan Propinsi Sulawesi Selatan pada umumnya, Perusahaan mempunyai tanggung jawab sosial (CSR) untuk memberikan kontribusi bagi kemajuan ekonomi sosial masyarakat sekitarnya.

Sekretaris Perusahaan bertanggungjawab menetapkan, menerapkan dan memelihara prosedur yang terkait dengan program kemitraan dan bina

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 51 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

lingkungan (PKBL) sebagai wujud tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat sekitarnya.

Program Kemitraan meliputi pemberian pinjaman dan dana hibah.

Program Bina Lingkungan meliputi :

1. Pemberdayaan ekonomi masyarakat.
Memberikan bantuan berupa pinjaman dana, supervisi pengelolaan bisnis dan bantuan aspek pemasaran.
2. Pemberdayaan ketenagakerjaan
Berupa Loka Latihan Keterampilan (Lolapil), kesempatan magang dan Praktek Kerja Lapangan (PKL) serta pelatihan lainnya.
3. Pembangunan fisik
Berupa perbaikan sarana dan prasarana, sarana umum meliputi : bantuan perbaikan/pembangunan jalan/gorong-gorong/jembatan kelurahan/desa, bantuan pembangunan, rehabilitasi sekolah, pasar, tempat ibadah, sanitasi, irigasi, fasilitas olahraga dan fasilitas umum lainnya.
4. Pengembangan pendidikan
Melalui pendirian unit pendidikan, pemberian bantuan sarana prasarana pendidikan, bantuan beasiswa, kerjasama perguruan tinggi dan lembaga penelitian.
5. Kesehatan masyarakat
Melalui kegiatan Biro Kesehatan dalam hal pengelolaan rumah sakit, pengobatan gratis, donor darah, sunatan massal dan program kesehatan lainnya.
6. Sosial, olahraga dan kesenian
Dalam bentuk pembinaan dan membantu persiapan atlet untuk mewakili daerah dan nasional, melakukan pembinaan olahraga dan kesenian di lingkungan perusahaan dan keluarga karyawan, bantuan bencana alam, penyaluran zakat karyawan melalui Persatuan Syiar Islam Tonasa (PSIT), dan lain sebagainya.

Dokumen terkait :

1. Prosedur Penyaluran Bantuan Dana Bina Lingkungan (13.2.0/P/04)
2. PERMEN BUMN No. Per-09/MBU/07/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.
3. UU No. 40 Tahun 2007 Pasal 74 tentang Perseroan Terbatas.
4. Surat Edaran Menteri Negara BUMN No. SE-07/MBU/2008 tentang Pelaksanaan PKBL dan Penerapan Pasal 74 Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

PT SEMEN TONASA	Tipe Dokumen : Manual	No. Kode Dok : 27.0.0/M/01 Halaman : 52 - 52
	MANUAL SISTEM MANAJEMEN SEMEN TONASA	

I. Perubahan Revisi

NO. REVISI	TGL. REVISI	U R A I A N
4	1 Juni 2002	Revisi total, standar baru, format baru
5	1 September 2006	Revisi total, standar baru, format Baru
6	2 Januari 2008	Revisi total, disesuaikan dengan kondisi perusahaan dan memasukkan persyaratan ISO/IEC 17025
7	2 Februari 2009	Revisi total, disesuaikan dengan kondisi perusahaan/struktur organisasi.
8	10 Agustus 2009	Revisi total, disesuaikan dengan kondisi perusahaan
9	1 Oktober 2012	Revisi total, disesuaikan dengan kondisi perusahaan
10	1 April 2013	Revisi, disesuaikan dengan kondisi perusahaan
11	15 September 2014	Revisi sebagian, sesuai kode unit kerja baru dan kondisi perusahaan.
12	01 Agustus 2017	Revisi total sesuai format baru dan disesuaikan dengan kondisi perusahaan

IX. DOKUMEN TERKAIT

- Standar System Manajemen Terintegrasi (ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 17025, SMK3 dan OHSAS 18001).
- Pengendalian Dokumen (27.3.0/P/09).
- Instruksi Kerja Penulisan dan Penomoran Dokumen (27.3.1/IK/01).
- Dokumen terkait lainnya dapat di lihat pada angka romawi VIII. Tata cara/Mekanisme Proses/Uraian Kegiatan Sistem Manajemen

X. LAMPIRAN

- Lampiran A : **Bisnis Proses PT Semen Tonasa**
B1 : Struktur Organisasi PT Semen Tonasa
B2 : Struktur Organisasi Laboratorium
C : Tanggung Jawab dan Kewenangan Laboratorium
D : Alur Kebijakan Perusahaan
E1 : Kebijakan Perusahaan
E2 : Kebijakan Laboratorium
F : Key Corporate Risk PT Semen Tonasa
G : Matriks Korelasi Manual SMST