

NCR Internal Refreshment

QMS

Tujuan Sosialisasi



Meningkatkan pemahaman rekan-rekan terkait alur NCR internal ZEUS.

Memperkuat komunikasi dua arah antara MR dan departemen terkait.

Meningkatkan efektivitas & efisiensi penyelesaian masalah dalam persiapan dan pelaksanaan meeting.

Memperluas pandangan bahwa NCR tidak hanya fokus pada koreksi masalah, tapi juga potensi risiko untuk tindakan pencegahan.

Latar Belakang Refreshment



Terkadang undangan meeting NCR terlalu banyak orang, menyebabkan meeting tidak fokus.

Diperlukan sistem komunikasi yang lebih aktif dan efisien dalam menentukan peserta meeting agar yang hadir benar-benar pihak terkait dan perwakilan tiap departemen



Selama ini, komunikasi NCR cenderung pasif (menunggu meeting).

Banyak waktu meeting digunakan untuk pembahasan ulang yang sebenarnya sudah disampaikan melalui email.

Prinsip Baru dalam Alur NCR

Email dan meeting sama pentingnya dalam proses investigasi.



Feedback bukan klarifikasi.
Feedback berarti memberi data, analisis awal, dan observasi dari masing-masing departemen.



Root cause tidak hanya penyebab utama, tapi juga mencakup potensi risiko (preventive).

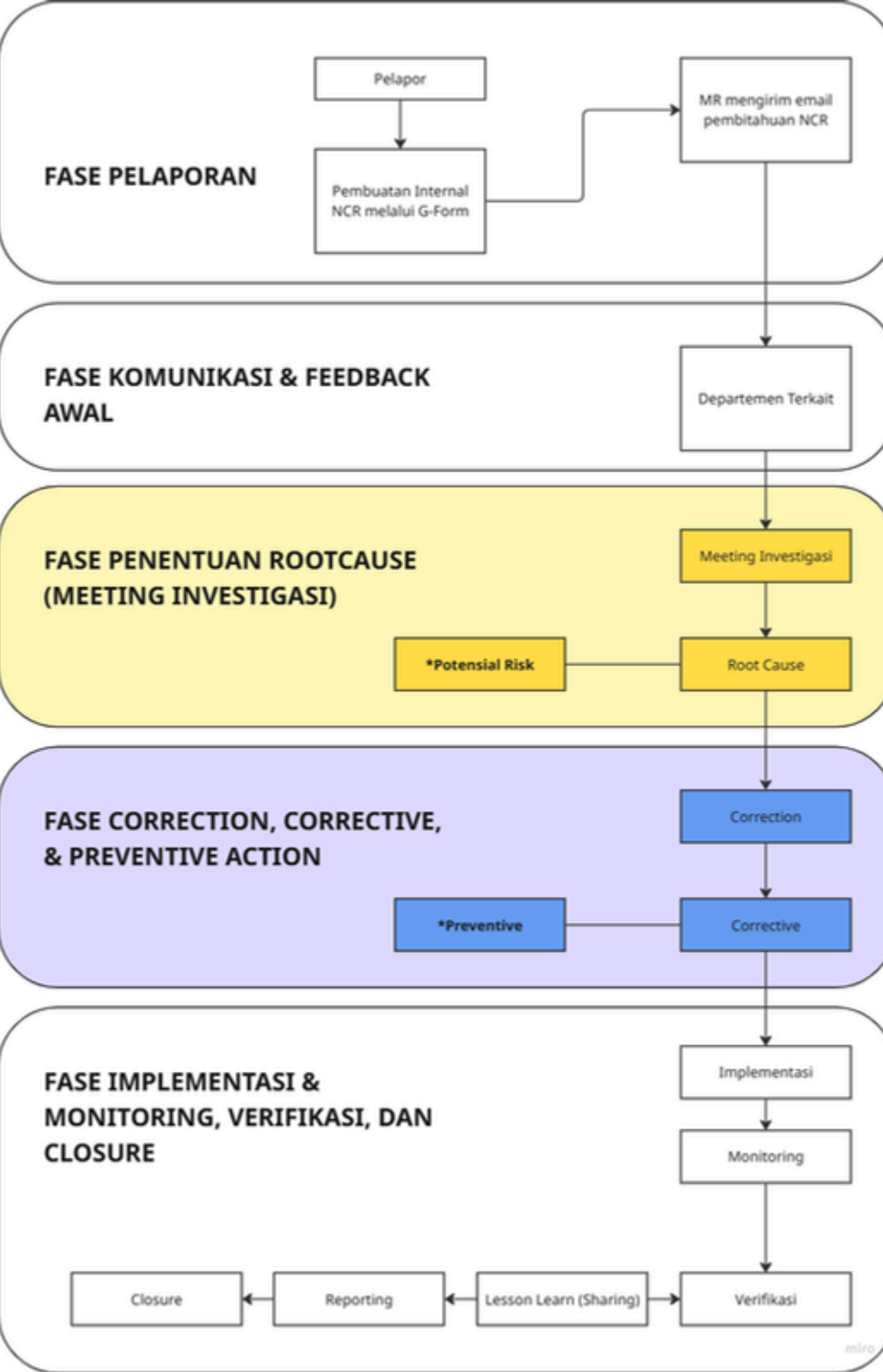


Efisiensi peserta meeting: hanya perwakilan yang relevan dengan kasus NCR yang akan diundang untuk memastikan diskusi lebih fokus.



Lesson Learn (Pembelajaran Utama):
Lesson learn bukan sekadar “catatan akhir”, tapi menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.





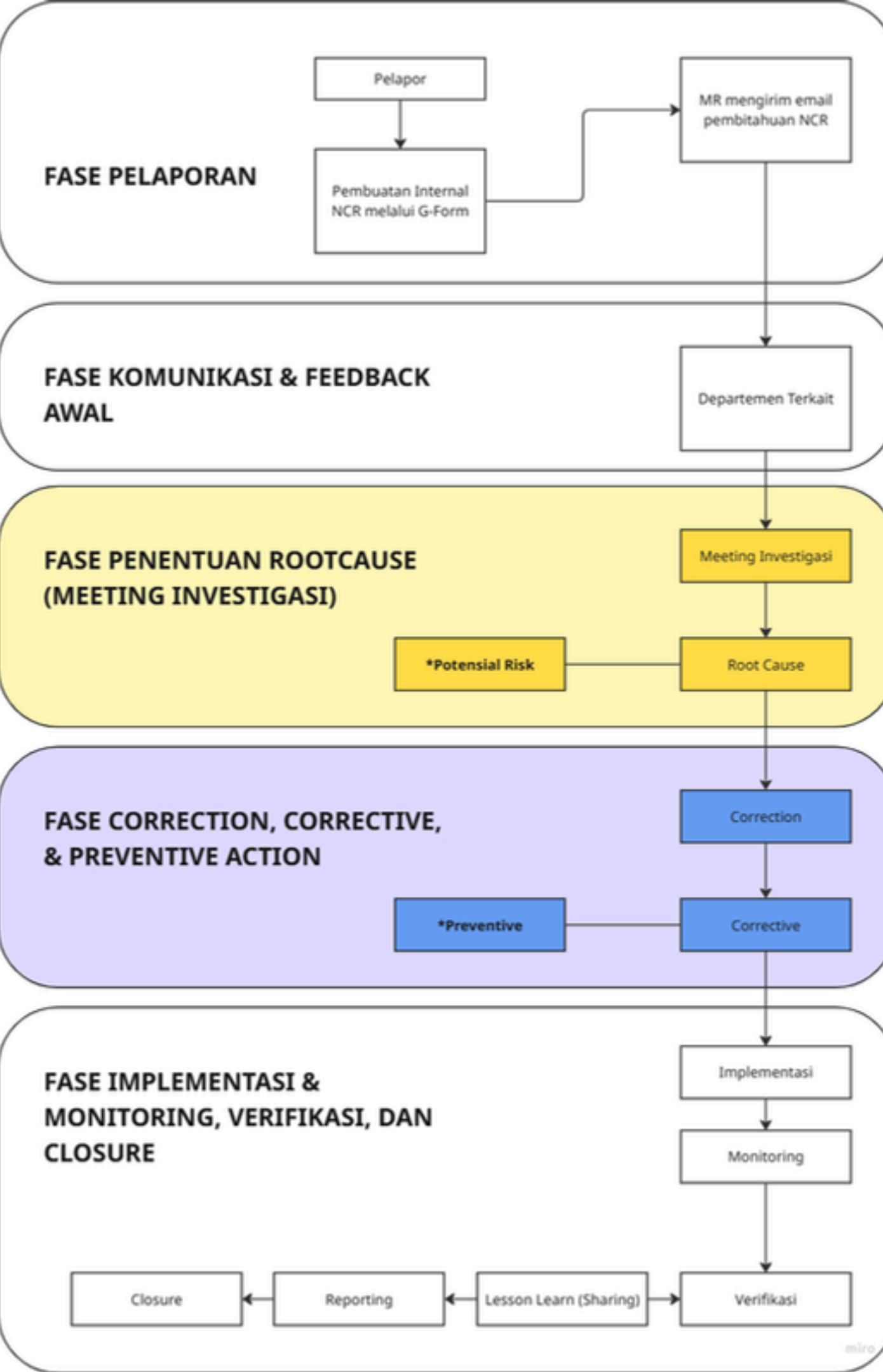
ALUR INTERNAL NCR

(Versi Refreshment
Komunikasi & Efektivitas Meeting)

FASE PELAPORAN

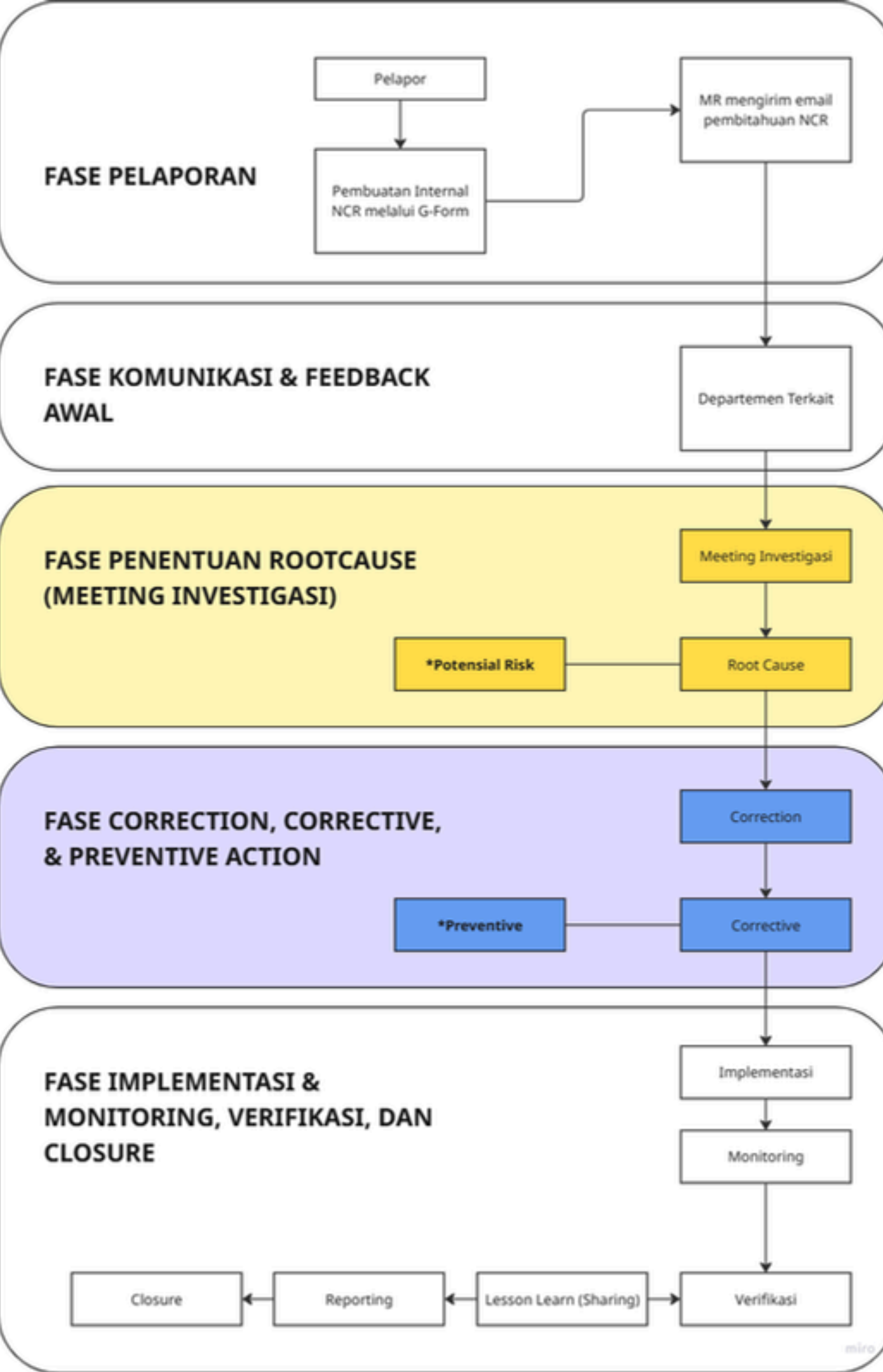
- **Pelapor** menemukan ketidaksesuaian (produk/proses/sistem).
- **Pelapor mengisi G-Form Internal NCR.**
- **MR (Management Representative)** menerima laporan dan mengirimkan email pemberitahuan NCR ke pihak terkait, berisi:
 - Deskripsi masalah
 - Nomor NCR
 - Data pendukung awal (foto, batch, hasil pengujian, dll)
 - Rencana tanggal meeting investigasi
 - Permintaan feedback awal (data tambahan, observasi, pendapat awal) dari tim terkait sebelum meeting.

Tujuan: membuka komunikasi dua arah, bukan hanya klarifikasi.



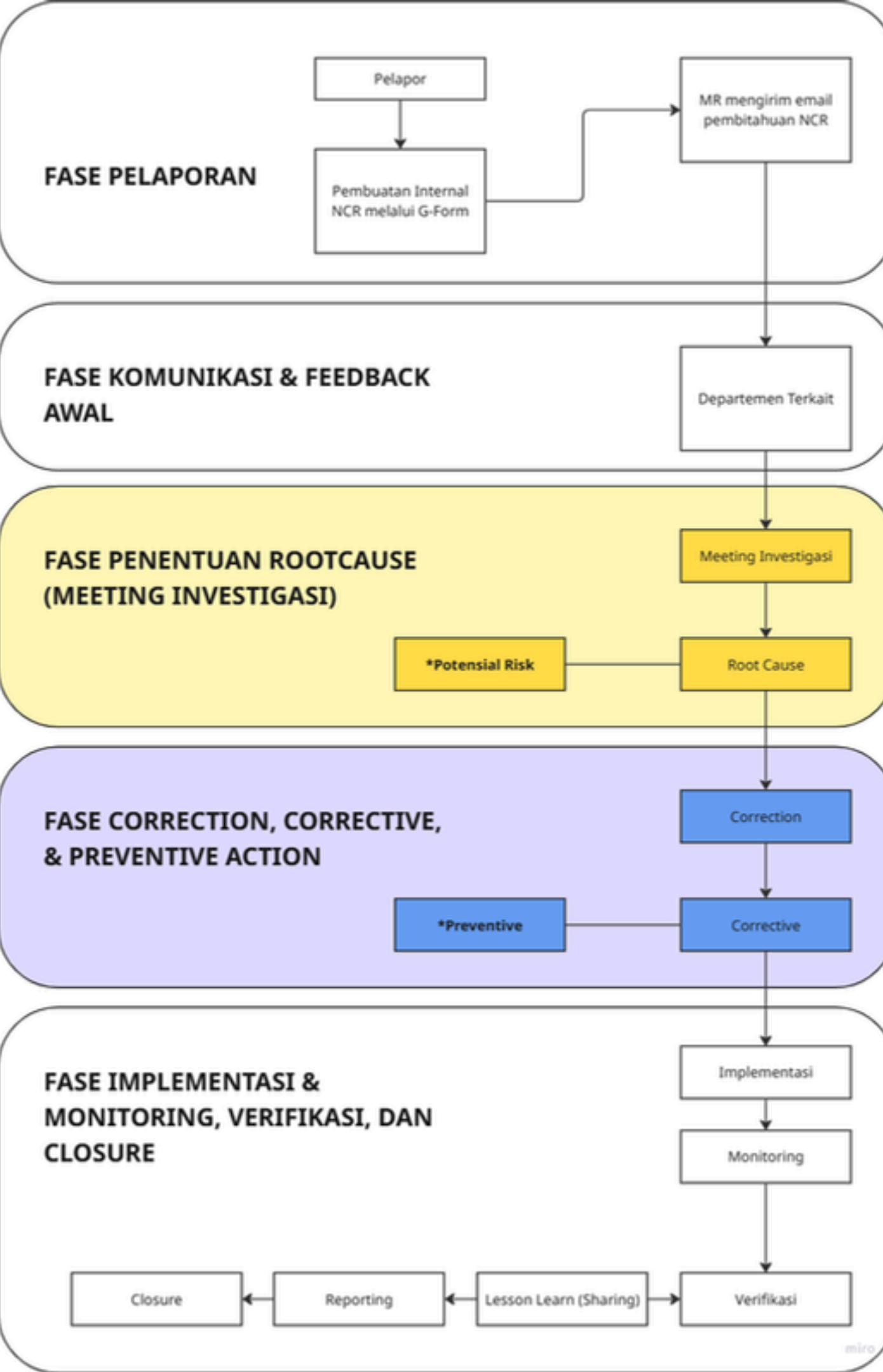
FASE KOMUNIKASI & FEEDBACK AWAL

- Departemen terkait memberikan **feedback data dan analisa awal via email** dalam periode tertentu (misal 2–3 hari kerja).
- Contoh: data pendukung, hasil pengecekan, dan observasi (hasil pengecekan lapangan, catatan produksi, parameter QC, kondisi mesin, dsb).
- MR mengompilasi semua feedback → sebagai bahan awal untuk meeting.
- Jika ditemukan potensi risiko yang belum terjadi tapi mungkin berulang → **dicatat sebagai potential risk untuk preventive action.**



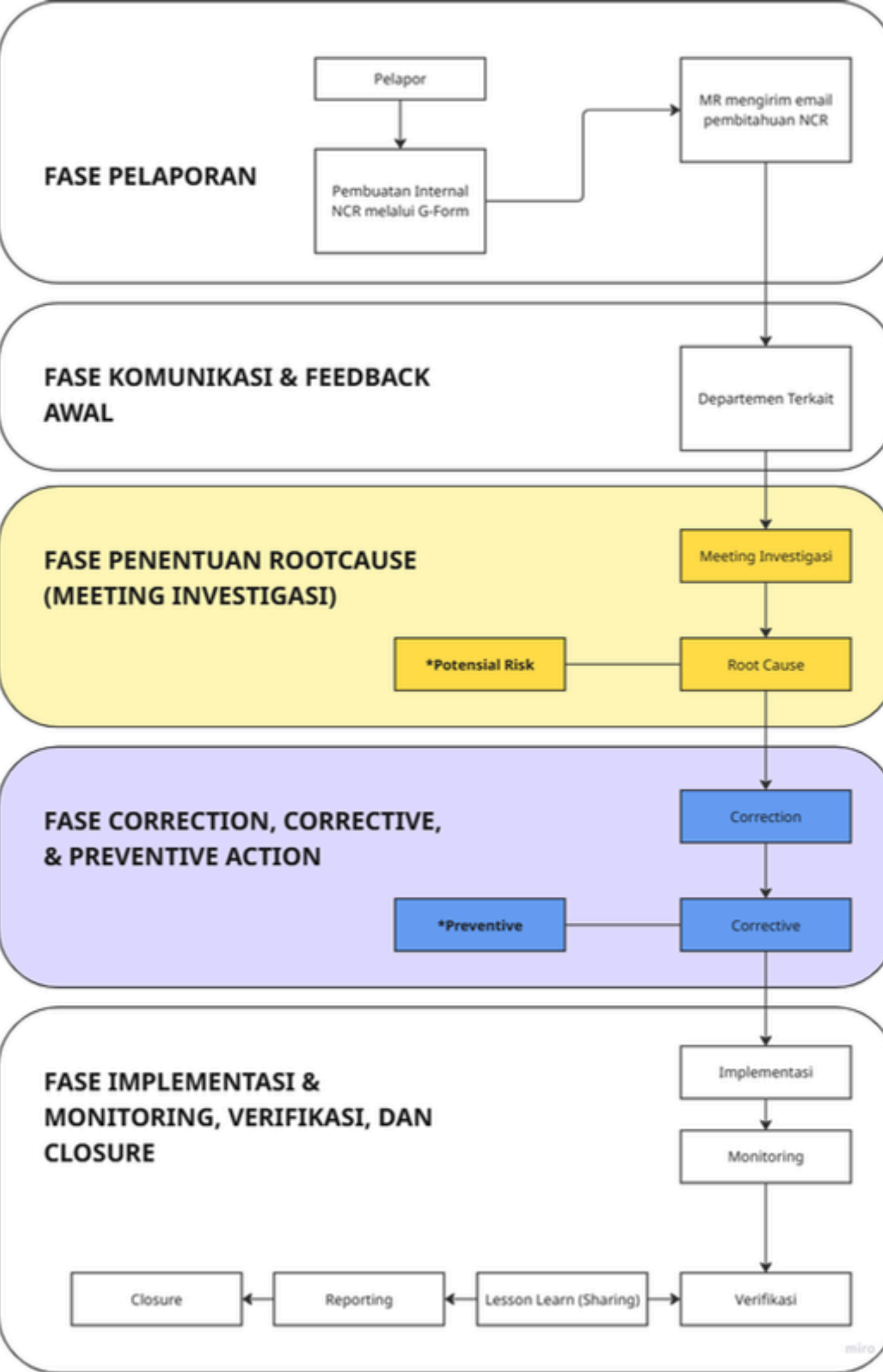
FASE PENENTUAN ROOT CAUSE (MEETING INVESTIGASI)

- Diikuti oleh perwakilan tiap departemen yang relevan (efisiensi peserta).
- Meeting investigasi dilakukan sesuai jadwal.
 - Fokus langsung pada **analisis akar masalah (Fishbone / 5 Why's)** berdasarkan data yang sudah dikumpulkan dari email.
 - Menghindari pembahasan ulang hal-hal yang sudah dikonfirmasi via email.
 - Menetapkan **Faktual dan Potensial Root Cause**
 - Ditentukan tindakan perbaikan (Correction, Corrective, Preventive).



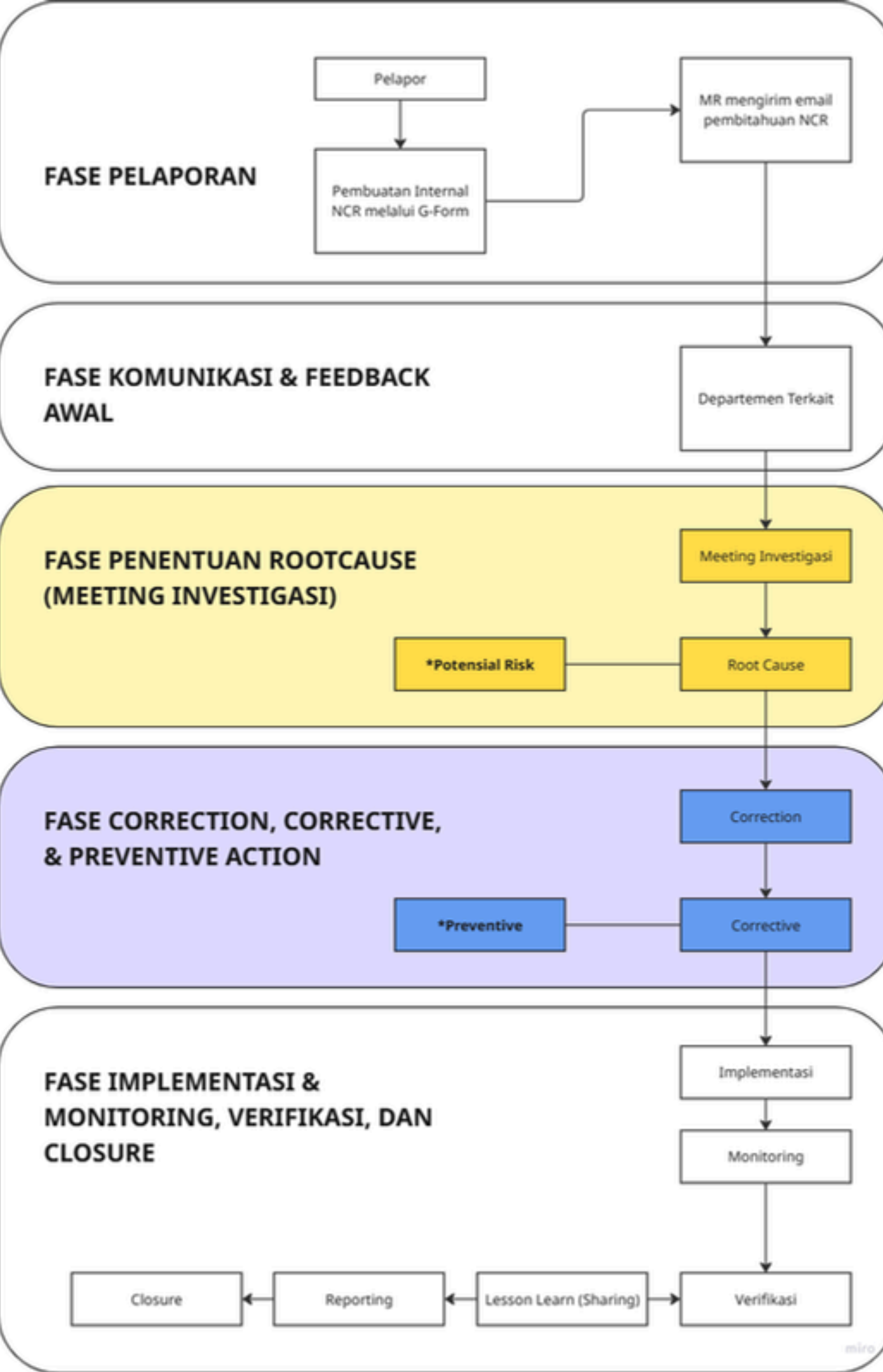
FASE CORRECTION, CORRECTIVE & PREVENTIVE ACTION

- **Correction:** tindakan segera (sesuai kategori: kritikal, major, minor).
- **Corrective Action:** menghilangkan akar penyebab aktual.
- **Preventive Action:** mencegah potensi risiko serupa yang belum terjadi.
- **Lesson Learn:** menentukan departemen yang berpotensi mengalami risiko (dishare dan sosialisasi)
- **Follow-up dilakukan via email, lisan dan atau melalui list monitor oleh MR**



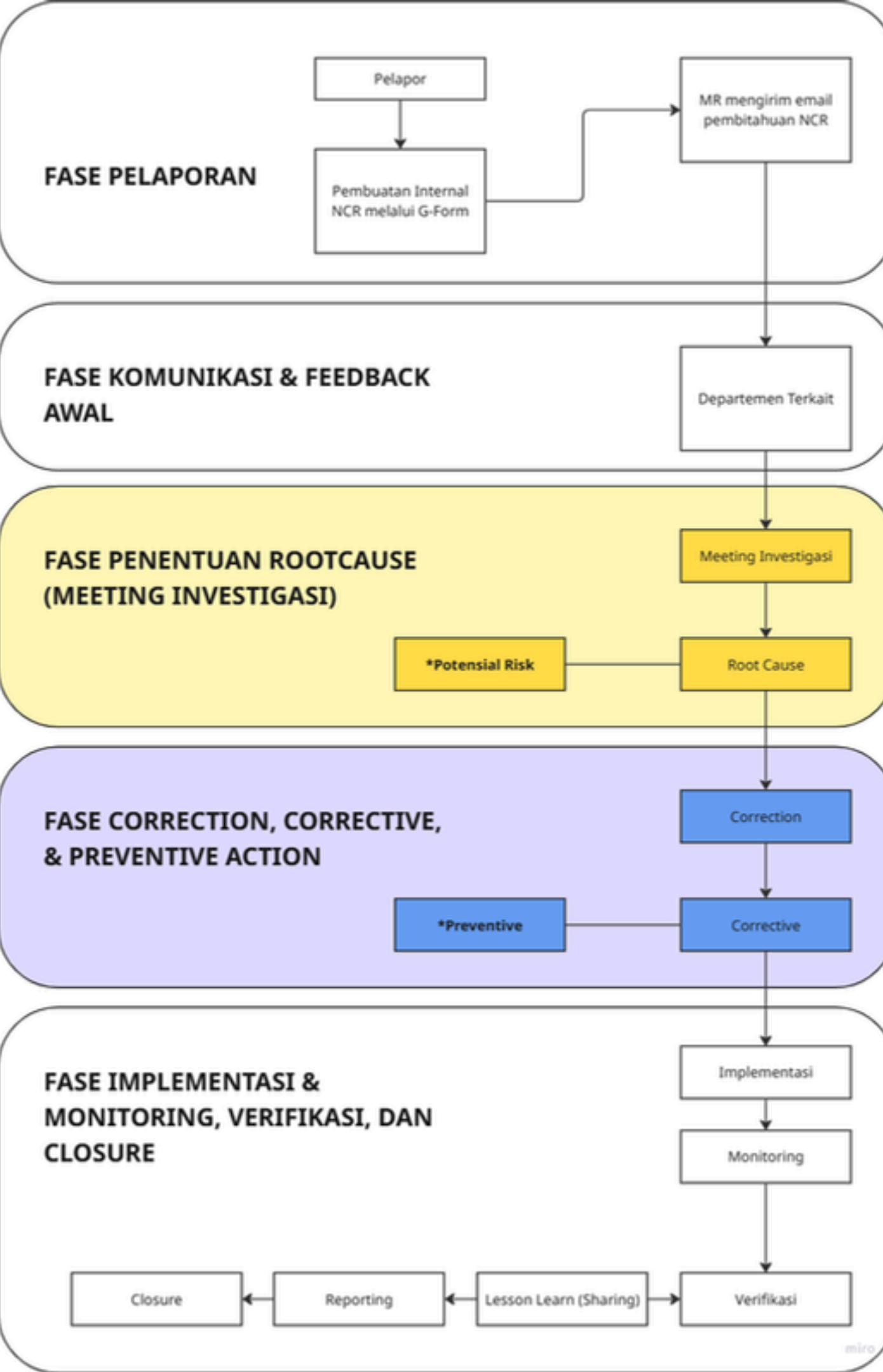
FASE IMPLEMENTASI & MONITORING

- Departemen menjalankan action plan.
- MR melakukan monitoring progres melalui email & form NCR.



FASE VERIFIKASI & CLOSURE

- MR melakukan verifikasi efektivitas tindakan.
- Bila seluruh tindakan sudah efektif → status NCR “Closed” dan diumumkan ke semua pihak.
- Jika tidak efektif → kembali ke fase investigasi lanjutan.



Catatan Penting untuk Sosialisasi

- Komunikasi dua arah (email dan meeting) = kunci efektivitas.
- Feedback ≠ klarifikasi; feedback berarti berbagi data, temuan, dan analisis awal.
- Root cause tidak selalu berarti “kesalahan”, bisa juga indikasi potensi risiko untuk pencegahan.
- Pastikan semua timeline (24 jam pelaporan, 3 hari hipotesa, 30 hari investigasi) tetap dijaga sesuai prosedur.

Timeline NCR (Mengacu pada Prosedur)

kategori

kritikal

Major

Minor

RCA & Action
Plan

Correction

1 x 24 jam

Maks. 1 Minggu

Maks. 2 Minggu

-

Investigasi Lanjutan

-

-

-

Maks. 30 Hari



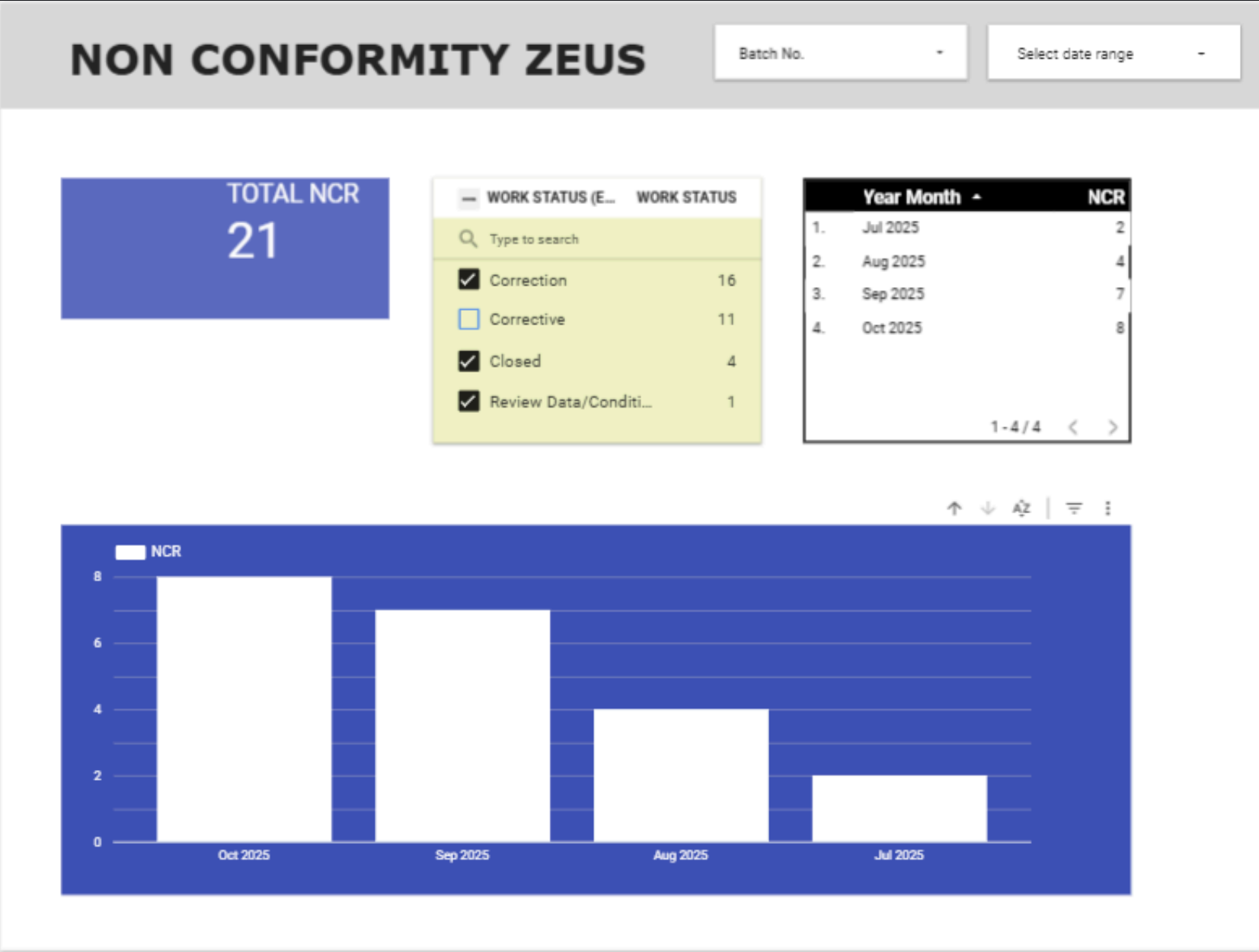
Kategori	Jumlah
Quality (In House Production)	7
Docs-Fin&Acc	2
Quality (RM)	5
Delivery	3
Docs	2
Docs-SC	1
Production Schedule	1
Stock	2
Internal Process	1
Metode sampling	1
Process Production	1
Procurement - Silan	1
Sticker	1
Method	2
Sampel Customer	1
Stiker Produk	1
Packaging	1

TOTAL PER TODAY
33 NCR

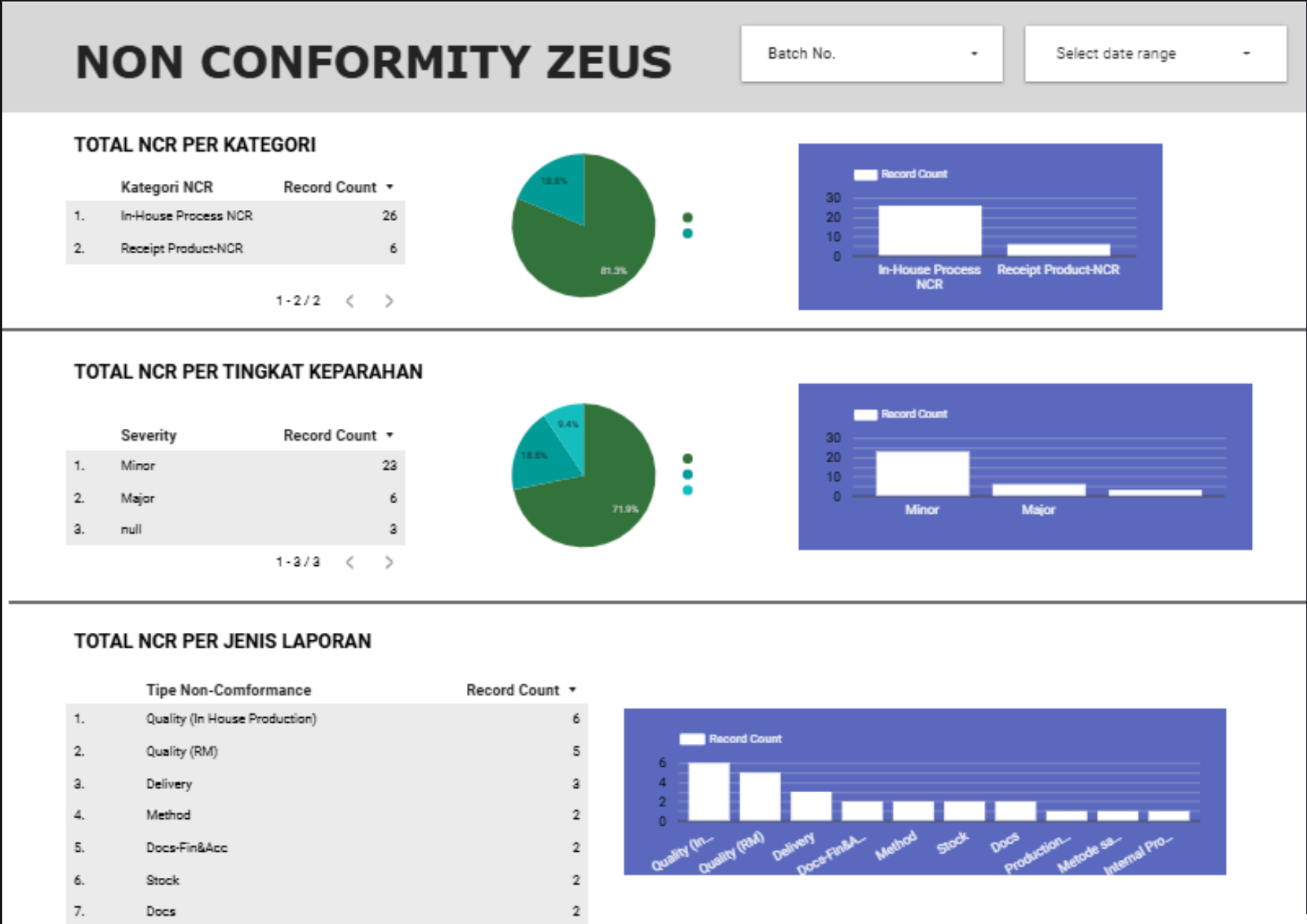
SLA Penanganan NCR

No.	Tahapan	Penanggung Jawab	Waktu Maksimal (Hari Kerja)	Output / Bukti
1	Pelaporan NCR	Pelapor	1 x 24 jam setelah kejadian	G-Form NCR terisi lengkap
2	Pemberitahuan & Distribusi Email NCR	MR	1 hari setelah laporan diterima	Email pemberitahuan NCR
3	Feedback Awal (Data, Observasi, Indikasi Awal)	Departemen Terkait	Maks. 3 hari kerja	Email feedback & data pendukung
4	Meeting Investigasi (Analisis Akar Masalah)	MR & Tim NCR	Maks. 7 hari kerja setelah feedback terkumpul	Notulen & hasil fishbone/5Why
5	Penetapan & Implementasi Correction	Departemen Terkait	tergantung kategori (kritikal/major/minor)	Bukti tindakan perbaikan
6	Penyusunan & Pelaksanaan Corrective/Preventive Action Plan	Departemen Terkait	tergantung target departemen	Form Action Plan, bukti implementasi
7	Verifikasi Efektivitas & Penutupan NCR	MR	tergantung target departemen	Laporan verifikasi & status "Closed"
*	Pelaporan	MR (QMS)	sebulan sekali	dashboard NCR
*	Lesson Learn & Sharing	MR	*Tergantung case	PPT

Dashboard Utama



Jenis Laporan



NCR Produk Spesifikasi

NON CONFORMITY ZEUS

Batch No.

-

Select date range

-

	Kategori NCR	Produk	Record Count
1.	In-House Process NCR	powerwax 133	2
2.	In-House Process NCR	-	1
3.	In-House Process NCR	chemicalsforcleani...	1
4.	In-House Process NCR	z8883	1
5.	Receipt Product-NCR	ammoniumsulfate	1
6.	In-House Process NCR	isomerxylene	1
7.	In-House Process NCR	z342bdanzkquat25...	1
8.	Receipt Product-NCR	glutaraldehyde50%	1
9.	In-House Process NCR	z508b	1
10.	In-House Process NCR	rowater	1
11.	In-House Process NCR	kemasaniborekond...	1
12.	Receipt Product-NCR	powercor9037	1

Tanggal Kejadian

-

Tipe Non-Conformance

-

Severity

-

Nama Produk

-

Departemen/Divisi

-

LESSON LEARNED

Poin:

- Hal penting yang ditemukan dari setiap kasus
- Kesalahan umum yang bisa dihindari
- Prosedur atau perilaku baru yang harus diterapkan
- Implikasi untuk area lain
- “Key Takeaway” atau “Do & Don’t”
- Sharing to Other Departments (Agar pembelajaran menyebar lintas departemen)
- Improvement & Opportunity

No	No. NCR/CCR	Tanggal	Produk	Customer / Area	Jenis Kasus	Akar Masalah	Tindakan Perbaikan	Lesson Learn (Pembelajaran Utama)
1	009/ZKI-NCR/X/2025	Oct 29, 2025	Z 1393	Internal (In-House Process)	Editing CoA manual oleh Sales tanpa alur permintaan perubahan	Tidak adanya prosedur atau alur formal perubahan CoA; komunikasi antar departemen (Sales-QMS-Lab) belum jelas	Pembuatan & sosialisasi alur permintaan perubahan CoA (QMS-PR-XXX) serta pengendalian dokumen CoA	Pentingnya kontrol dokumen dan komunikasi lintas departemen sebelum perubahan data resmi. Pastikan setiap perubahan memiliki otorisasi & bukti.
2	004/ZKI-CCR/IX/2025	Sep 22, 2025	Z 1214	PT KAO Indonesia	Customer Complaint (produk tidak sesuai ekspektasi performa)	Formula produk belum stabil di kondisi aplikasi customer; komunikasi performa tidak terdokumentasi	Review spesifikasi dan validasi produk di kondisi aplikasi customer; perbaikan komunikasi dengan Sales dan R&D	Perlu uji validasi performa real-use sebelum komersialisasi; dokumentasi hasil uji wajib dikomunikasikan antar tim
3	001/ZKI-CCR/X/2025	Oct 21, 2025	Z 1393	PT MMKI	Customer Complaint – perbedaan performa & warna antar batch, dan permintaan penambahan parameter CoA (Al ₂ O ₃)	Variasi kualitas bahan baku RM PAC Zeus; tidak adanya parameter pengendalian kadar Al ₂ O ₃ di CoA; komunikasi spesifikasi belum lengkap	Penambahan parameter Al ₂ O ₃ di CoA; koordinasi QC-Sales-Supplier PAC Zeus untuk memastikan konsistensi performa	Pastikan standarisasi RM (PAC Zeus) & kontrol parameter kritikal di CoA; komunikasi spesifikasi ke customer harus disetujui bersama

Key Takeaway

“Kualitas PAC Zeus bergantung pada sinergi antara kontrol mutu bahan baku, validasi internal, dan komunikasi lintas fungsi. Standarisasi parameter kimia dan sistem dokumentasi yang kuat akan mencegah penurunan mutu dan complaint berulang.

LESSON LEARNED #1

Lesson Learn Gabungan – Kasus PAC Zeus (Z 1393 & Z 1214)

Departemen: Sales, QC, Procurement

Konsistensi Mutu PAC dari Supplier

- **Pembelajaran:**

Perbedaan mutu antar supplier (Cakrawala, Lautan Air, Shansui) menyebabkan variasi besar pada performa dan warna produk akhir.

Parameter Al_2O_3 content dan solid content terbukti paling berpengaruh terhadap performa dan kestabilan PAC, bukan warna visual semata.

- **Lesson:**

“Visual warna tidak selalu mewakili kualitas kimia PAC. Parameter kuantitatif seperti Al_2O_3 dan solid content harus jadi acuan utama dalam penerimaan dan formulasi.”

- **Preventive Direction:**

Tambahkan uji solid content dan kadar Al_2O_3 sebagai uji wajib di incoming QC.

Audit dan klasifikasikan supplier PAC berdasarkan konsistensi mutu → gunakan kode inventory berbeda per supplier (Cakrawala, LAI, dll).

Harapan dari Sosialisasi Ini

Semua pihak aktif berkontribusi dalam proses NCR, bukan hanya di saat meeting.

Peserta meeting lebih efisien dan tepat sasaran berdasarkan relevansi departemen.

Setiap feedback membantu mempercepat identifikasi akar masalah.

Investigasi lebih fokus, efektif, dan menghasilkan tindakan perbaikan/preventif yang tepat sasaran.

Komunikasi dua arah (email dan meeting) berjalan seimbang.

Kesimpulan

Mari kita jadikan proses NCR bukan sekadar formalitas, tetapi sebagai alat pembelajaran dan peningkatan berkelanjutan untuk kualitas, keselamatan, dan efisiensi di ZEUS.



Thank You

LESSON LEARNED #2

Kasus

Pembuatan CoA manual oleh Sales dengan menambahkan parameter “Active Content (Al_2O_3)” tanpa konfirmasi dan otorisasi dari tim QMS atau QC, sehingga data yang tercantum tidak sesuai dengan hasil aktual dan teori kualitas produk.

Penyebab Utama

- Gap memenuhi permintaan customer (target sales) dengan regulasi perusahaan pada *code of ethic* terkait manipulasi data
- PAC campuran, namun ada penurunan kualitas karena supplier yang berbeda (Cakrawala & LAI) di lain sisi belum bisa memenuhi ekspektasi customer dengan penambahan Al_2O_3 pada COA

Lesson Learn

⚠️ Manipulasi data tanpa otorisasi merupakan pelanggaran serius terhadap integritas perusahaan dan dapat mengakibatkan risiko hukum, reputasi, serta ketidaksesuaian sistem manajemen mutu (ISO 9001:2015 Clause 7.5 – Documented Information).

🔒 “Data integrity is non-negotiable. Satu data palsu dapat merusak reputasi seluruh sistem.”

💬 Komunikasi dan kolaborasi antar departemen lebih baik daripada modifikasi sepihak.