



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
KOMUNIKASI INTERNAL & EKSTERNAL

MANAJEMEN MUTU & RISIKO

No. Dokumen : BLI/KIE/1.2.6 Revisi : 01

Tgl. Mulai Berlaku : 14 Juli 2022 Halaman : 1 dari 10

PENANGGUNG JAWAB

	Dibuat Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh	Disahkan Oleh
Nama	Mustafiah Aryani	Danardiyah	Budi Susanto	Budi Susanto
Jabatan	Kepala Departemen Manajemen Mutu & K3	Kepala Divisi Manajemen Mutu & Risiko	Direktur Utama	Direktur Utama
Tanda - Tangan				
Tanggal	13 Juli 2022	13 Juli 2022	14 Juli 2022	14 Juli 2022

PT BGR LOGISTIK INDONESIA
PPD KANTOR PUSAT
DOKUMEN ASLI
TANGGAL 14 Juli 2022

MANAJEMEN MUTU & RISIKO

No. Dokumen	: BLI/KIE/1.2.6	Revisi	: 01
Tgl. Mulai Berlaku	: 14 Juli 2022	Halaman	: 2 dari 10

DISTRIBUSI

NO. SALINAN	PENERIMA	NO. SALINAN	PENERIMA
BLI/KP-01	Direktur Utama	BLI/DIV-19	Kepala Cabang DKI Jakarta
BLI/KP-02	Direktur Komersial dan Operasi	BLI/DIV-20	Kepala Cabang Bandung
BLI/KP-03	Direktur Keuangan dan Bisnis Support	BLI/DIV-21	Kepala Cabang Semarang
BLI/KP-04	Kepala Divisi Sekretariat Perusahaan	BLI/DIV-22	Kepala Cabang Surabaya
BLI/KP-05	Kepala Divisi Satuan Pengawas Internal	BLI/DIV-23	Kepala Cabang Denpasar
BLI/KP-06	Kepala Divisi Pemasaran dan Penjualan	BLI/DIV-24	Kepala Cabang Makasar
BLI/KP-07	Kepala Divisi Operasional	BLI/DIV-25	Kepala Cabang Padang
BLI/KP-08	Kepala Divisi Teknologi Informasi	BLI/DIV-26	Kepala Cabang Dumai
BLI/KP-09	Kepala Divisi Hukum	BLI/DIV-27	Kepala Cabang Balikpapan
BLI/KP-10	Kepala Divisi Perencanaan dan Pengembangan Bisnis	BLI/DIV-28	Kepala Cabang Pontianak
BLI/KP-11	Kepala Divisi Keuangan	BLI/DIV-29	Kepala Cabang Banjarmasin
BLI/KP-12	Kepala Divisi Akuntansi dan Perpajakan	BLI/DIV-30	Kepala Cabang Pangkal Pinang
BLI/KP-13	Kepala Divisi Sumber Daya Manusia	BLI/DIV-31	Kepala Cabang Kupang
BLI/KP-14	Kepala Divisi Manajemen Mutu dan Risiko	BLI/DIV-32	Kepala Cabang Mataram
BLI/KP-15	Kepala Divisi Umum dan Pengadaan	BLI/DIV-33	Kepala Cabang Palu
BLI/DIV-16	Kepala Cabang Medan	BLI/DIV-34	Kepala Cabang Bitung
BLI/DIV-17	Kepala Cabang Palembang	BLI/DIV-35	Kepala Cabang Sorong
BLI/DIV-18	Kepala Cabang Lampung		



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KOMUNIKASI INTERNAL & EKSTERNAL

MANAJEMEN MUTU & RISIKO	No. Dokumen : BLI/KIE/1.2.6	Revisi : 01
	Tgl. Mulai Berlaku : 14 Juli 2022	Halaman : 3 dari 10

SEJARAH REVISI

MANAJEMEN MUTU & RISIKO

No. Dokumen	:	BLI/KIE/1.2.6	Revisi	:	01
Tgl. Mulai Berlaku	:	14 Juli 2022	Halaman	:	4 dari 10

DAFTAR ISI

BAGIAN	JUDUL	HALAMAN
	LEMBAR PENANGGUNG JAWAB	1
	LEMBAR DISTRIBUSI.....	2
	SEJARAH REVISI	3
	DAFTAR ISI	4
I.	TUJUAN	5
II.	RUANG LINGKUP	5
III.	DEFINISI.....	5
IV.	RUJUKAN	5
V.	PROSEDUR KERJA	5
VI.	DIAGRAM ALIR	8
VII.	LAMPIRAN	10

MANAJEMEN MUTU & RISIKO

No. Dokumen	:	BLI/KIE/1.2.6	Revisi	:	01
Tgl. Mulai Berlaku	:	14 Juli 2022	Halaman	:	5 dari 10

I. TUJUAN

1. Untuk menjadi panduan dalam melaksanakan komunikasi internal antara berbagai tingkat dan Departemen terkait dengan aspek Mutu dan K3LL.
2. Untuk menjadi panduan dalam melaksanakan komunikasi dengan pihak eksternal terkait dengan aspek Mutu dan K3LL.

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi sistem komunikasi internal dan eksternal PT BGR Logistik Indonesia mengenai aspek Mutu dan K3LL.

III. DEFINISI

1. **Komunikasi internal** adalah komunikasi dua arah antara *Divisi/Departemen dalam perusahaan, yang merupakan media untuk memperoleh dan meneruskan informasi dalam Sistem Manajemen Mutu dan K3LL (rapat, briefing, coaching, conselling, training, media pengumuman, email, website, telepon, memo dan lain-lain) termasuk perubahan baru terkait K3LL.
2. **Komunikasi eksternal** adalah komunikasi dengan pihak luar PT BGR Logistik Indonesia yang memiliki kepentingan dengan sistem manajemen mutu dan K3LL.

IV. RUJUKAN

1. Undang-Undang RI No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.
2. Standar Manajemen ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO 45001:2018, ISO 19011:2018.
3. Keputusan Direksi No. 0003/U/KD/I/2022 tentang Implementasi Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lindung Lingkungan (SMK3LL) di PT BGR Logistik Indonesia.
4. Pedoman Mutu PT BGR Logistik Indonesia No. BLI/PM/1.1.1.
5. Pedoman K3LL No. BLI/PK3LL/1.1.2.
6. ***Prosedur Kerja Tinjauan Manajemen PT BGR Logistik Indonesia No. BLI/TM/1.2.3**
7. ***Prosedur Kerja Komersialisasi (Penanganan Keluhan Pelanggan) No. BLI/KMS/3.1**
8. ***Prosedur Kerja Seleksi Rekanan Pelanggan PT BGR Logistik Indonesia No. BLI/UP/7.1**

V. PROSEDUR KERJA**1. Komunikasi Internal****Input :**

- Informasi baru atau pembaruan yang ada yang harus diketahui oleh karyawan

MANAJEMEN MUTU & RISIKO

No. Dokumen : BLI/KIE/1.2.6	Revisi : 01
Tgl. Mulai Berlaku : 14 Juli 2022	Halaman : 6 dari 10

Ukuran Input :

- Jumlah Informasi baru atau pembaruan yang ada yang harus diketahui oleh karyawan

Proses :

1. Direksi PT BGR Logistik Indonesia menetapkan sistem komunikasi internal, baik yang terjadual maupun tidak terjadual secara berjenjang maupun secara langsung dan tidak langsung dengan seluruh jajaran karyawan PT BGR Logistik Indonesia.
2. *Kepala Divisi Manajemen Mutu & Risiko/Kepala Cabang melaksanakan komunikasi internal, baik terjadual maupun tidak terjadual secara berjenjang maupun langsung dan tidak langsung dengan seluruh jajaran dibawahnya.
3. *Kepala Divisi Manajemen Mutu & Risiko/Kepala Cabang memastikan *Divisi/Departemen terkait telah memahami isi komunikasi dan melaksanakan dengan sebaik-baiknya.
4. *Divisi/Departemen terkait memberikan umpan balik dan/atau bukti tentang pencapaian hasil atau isi komunikasi kepada atasan.
5. *Divisi/Departemen terkait menyimpan bukti hasil komunikasi internal.

Output :

- Bukti hasil komunikasi internal (daftar hadir & dokumentasi kegiatan)

Ukuran Output :

- Jumlah Bukti hasil komunikasi internal (daftar hadir & dokumentasi kegiatan)

2. Komunikasi Eksternal**Input :**

- Keluhan, masukan atau permintaan informasi dari pihak eksternal

Ukuran Input :

- Jumlah Keluhan, masukan atau permintaan informasi dari pihak eksternal

Proses :

1. Pihak Eksternal dapat melakukan komunikasi bisa dalam bentuk keluhan, masukan atau permintaan informasi.
2. *Divisi/Departemen terkait yang menerima keluhan, masukan atau permintaan informasi dari Pihak Eksternal dan memastikan bahwa komunikasi yang diterima terdokumentasikan dengan baik.

MANAJEMEN MUTU & RISIKO

No. Dokumen	:	BLI/KIE/1.2.6	Revisi	:	01
Tgl. Mulai Berlaku	:	14 Juli 2022	Halaman	:	7 dari 10

3. *Divisi/Departemen terkait mengkomunikasikan kepada Kepala Divisi Manajemen Mutu & Risiko/Kepala Cabang sebelum memberikan tanggapan kepada pihak eksternal.
4. *Kepala Divisi Manajemen Mutu & Risiko/Kepala Cabang mereviu dan menginstruksikan *Divisi/Departemen terkait untuk menindaklanjutinya.
5. *Divisi/Departemen terkait menindaklanjuti proses komunikasi kepada Pihak Eksternal .
6. *Divisi/Departemen terkait menyimpan bukti-bukti komunikasi.

Output :

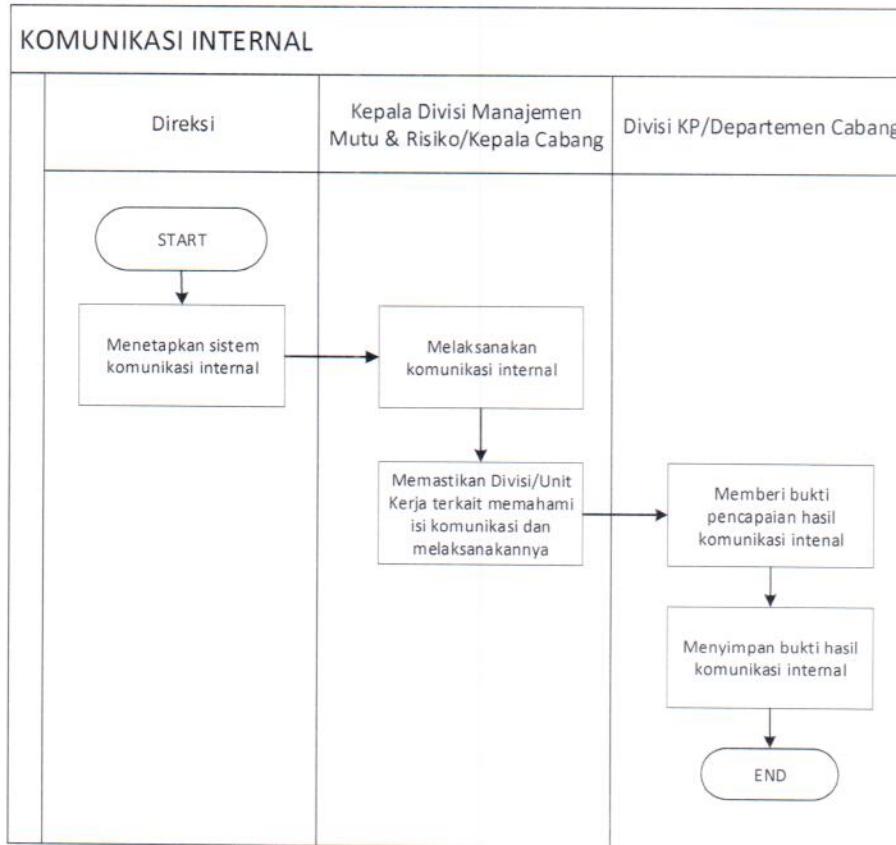
- Bukti hasil komunikasi eskternal

Ukuran Output :

- Jumlah bukti hasil komunikasi eksternal

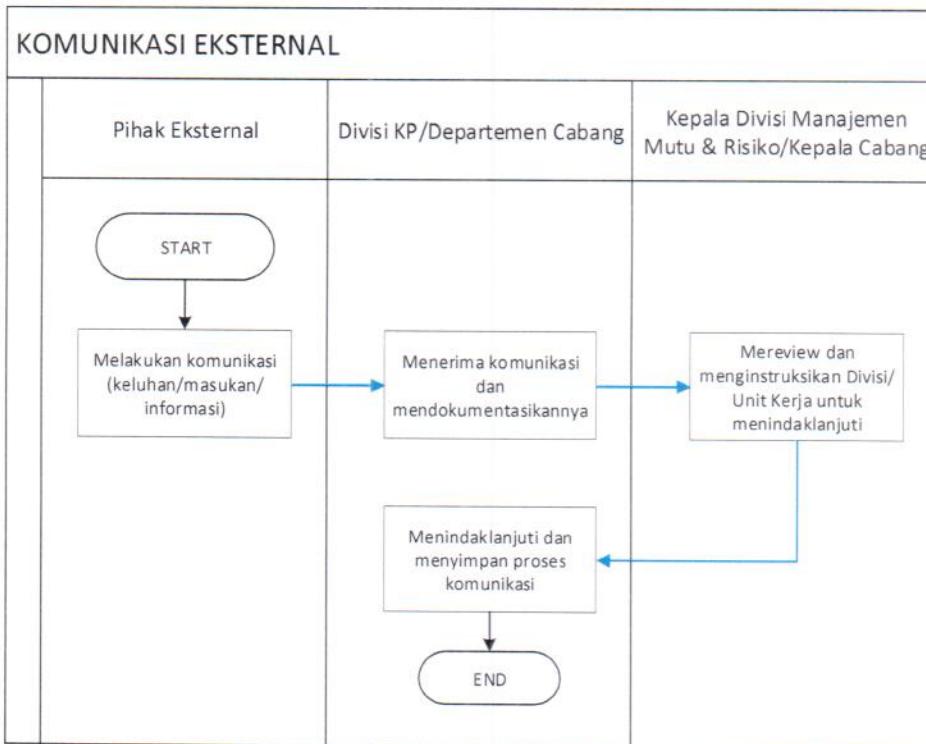
MANAJEMEN MUTU & RISIKO

No. Dokumen : BLI/KIE/1.2.6 Revisi : 01
Tgl. Mulai Berlaku : 14 Juli 2022 Halaman : 8 dari 10

VI. DIAGRAM ALIR**1. Diagram Alir Komunikasi Internal**

MANAJEMEN MUTU & RISIKO

No. Dokumen : BLI/KIE/1.2.6	Revisi : 01
Tgl. Mulai Berlaku : 14 Juli 2022	Halaman : 9 dari 10

2. Diagram Alir Komunikasi Eksternal

MANAJEMEN MUTU & RISIKO

No. Dokumen : BLI/KIE/1.2.6	Revisi : 01
Tgl. Mulai Berlaku : 14 Juli 2022	Halaman : 10 dari 10

VII. LAMPIRAN

1. Formulir Daftar Komunikasi Internal Rutin/Mandatori (No. BLI/F-KIE/1.2.6-001)
2. Formulir Daftar Komunikasi Eksternal Rutin/Mandatori (No. BLI/F-KIE/1.2.6-002)
3. Formulir Daftar Hadir Komunikasi (No. BLI/F-KIE/1.2.6-003)

CABANG :

DAFTAR KOMUNIKASI EKSTERNAL RUTIN

NO	JENIS KOMUNIKASI	FREKUENSI	TOPIK

....., 20.....

(.....)

DAFTAR KOMUNIKASI INTERNAL RUTIN

CABANG :

NO	JENIS KOMUNIKASI	FREKUENSI	TOPIK

....., 20.....

(.....)



Form No. BLI/F-KIE/1.2.6-003

DAFTAR HADIR

Hari	:	Acara	:
Tanggal	:		
Tempat	:		