



PEDOMAN MUTU

No.Dokumen : BKI.PM.MR.06

No. Revisi. : 01

Tanggal : 27 Juli 2023

Halaman : 1 / 4

JUDUL :

KOMUNIKASI

CATATAN REVISI

No.	Tanggal	Revisi/Perubahan	Halaman
1	27 Juli 2023	Perubahan Isi Dokumen	Semua

Disiapkan oleh,

Diperiksa oleh,

Disetujui oleh,

Management Representative

Senior Operational Manager

Direktur



PEDOMAN MUTU

No.Dokumen : BKI.PM.MR.06

No. Revisi. : 01

Tanggal : 27 Juli 2023

Halaman : 2 / 4

JUDUL :

KOMUNIKASI

1. Tujuan.

Tujuan prosedur ini menjamin adanya komunikasi internal antar bagian / departement di PT. Beauty Kasatama Indonesia serta komunikasi eksternal dengan pihak *stakeholder* dapat berjalan secara efektif dan efisien dalam rangka sistem manajemen mutu yang diterapkan.

2. Ruang Lingkup.

Prosedur ini berlaku di mulai dari menerima pertanyaan / pernyataan mengenai sistem manajemen mutu hingga menjawab pertanyaan sesuai dengan hasil rapat.

3. Definisi.

- Komunikasi Internal adalah komunikasi yang dilakukan antar bagian di PT. Beauty Kasatama Indonesia.
- Komunikasi Eksternal adalah komunikasi yang dilakukan oleh divisi / departement di PT. Beauty Kasatama Indonesia dengan pihak Eksternal / *Stakeholder*.

4. Uraian Umum

4.1. Komunikasi Internal dapat dilakukan dengan melalui :

- Rapat Tinjauan Manajemen
- Rapat Koordinasi antar bagian / Departemen
- Memo internal
- Surat Keputusan
- Papan Pengumuman
- Website
- E mail
- Media Sosial seperti whatapps

4.2. Rapat Tinjauan Manajement dilaksanakan sesuai dengan pedoman mutu Tinjauan Manajement

4.3. Rapat Koordinasi antar bagian / departemen dilakukan rutin sebulan sekali, materi yang dibahas meliputi :

- Kendala kendala terkait operational
- Efektifitas penerapan Standart Mutu Manajement (SMM)



PEDOMAN MUTU

No.Dokumen : BKI.PM.MR.06

No. Revisi. : 01

Tanggal : 27 Juli 2023

Halaman : 3 / 4

JUDUL :

KOMUNIKASI

- 4.4. Memo Internal sebagai media komunikasi untuk hal-hal yang berkaitan dengan intruksi pekerjaan dari satu departemen ke departemen lainnya.
- 4.5. Papan Pengumuman digunakan untuk menginformasikan segala hal yang berkaitan dengan aktifitas yang akan atau telah dilaksanakan maupun informasi mengenai kegiatan terkait sistem manajemen mutu.
- 4.6. Website digunakan untuk memperluas jaringan informasi, sebagai suatu sarana informasi yang efektif yang dapat menjangkau seluruh wilayah area yang luas, dapat menampilkan profil dan produk produk yang dapat diketahui masyarakat.
- 4.7. E-mail dan Whatapps merupakan teknologi informasi bisa digunakan sebagai sarana komunikasi di lintas bagian departemen dalam menyampaikan pesan sehingga informasi lebih efektif lebih cepat diterima kepada sasaran untuk wajib membuka dan membacanya dalam group.
- 4.8. Komunikasi dengan pihak Eksternal yang berkaitan dengan tanggapan terkait pengaduan, Pengukuran kepuasan pelanggan atau kepentingan yang lain bisa dilakukan dengan metode :
 - Meeting (Notulen atau Laporan Hasil Meeting)
 - E-mail atau Whatapps
 - Memo Eksternal
- 4.9. Komunikasi dengan BPJPH menggunakan Laporan Hasil Audit Internal Halal sebagai bukti pelaksanaan Audit internal Halal dalam penerapan SJPH (Sistem Jaminan Produk Halal) di PT. Beauty Kasatama Indonesia.

5. Dokumen Terkait.

- 5.1. Pedoman Rapat Tinjauan Management (BKI.PM.MR.02)
- 5.2. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan (BKI.PM.MKT.03)
- 5.3. Prosedur Seleksi dan Evaluasi Supplier (BKI.PM.PUR.02)

6. Catatan Mutu.

- 6.1. Form Matriks Komunikasi Internal, Eksternal dan Konsultasi (BKI.FM.MR.22)
- 6.2. Form Nota Retur Pembelian (BKI.FM.GUD.09)
- 6.3. Form Komplain Produk (BKI.FM.QC.19)
- 6.4. Notulen Meeting (BKI.FM.MR.08)
- 6.5. Daftar Hadir (BKI.FM.HRD.05)

JUDUL :

KOMUNIKASI

7. Isi Pedoman

PROSEDUR	KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB	REFERENSI
<pre> graph TD A[Mulai] --> B[Terima pertanyaan / pernyataan mengenai SMM dari internal] B --> C[Pelajari keterkaitannya dengan SMM] C --> D{Relevan?} D -- N --> E[Informasikan ke pihak yang bertanya / menyatakan] D -- Y --> F[Informasikan hal ini ke Top Management dan Internal / Eksternal perusahaan] F --> G{Perlu dijawab ?} G -- N --> E G -- Y --> H[Menjawab pertanyaan sesuai dengan hasil rapat] H --> I[Selesai] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> Bila pertanyaan di anggap tidak relevan dengan sistem manajemen mutu, maka dijelaskan ke pihak yang bertanya alasan untuk tidak menjawab 	<ul style="list-style-type: none"> MR All Divisi 	<ul style="list-style-type: none"> Notulem meeting Memo Eksternal E mail atau Whatspps
	<ul style="list-style-type: none"> Informasi disampaikan dengan melakukan rapat perusahaan Dalam membuat notulen rapat hasil komunikasi harus terdapat : <ul style="list-style-type: none"> - Apa yang di komunikasikan - Kapan di komunikasikan - Siapa yang mengkomunikasikan - Bagaimana cara komunikasi - Kepada siapa di komunikasikan 	<ul style="list-style-type: none"> MR All Divisi 	
	<ul style="list-style-type: none"> Komunikasi internal organisasi dapat menggunakan media berupa e mail, telephone, memo, papan pengumuman, notulen rapat dan lain sebagainya 	<ul style="list-style-type: none"> MR All Divisi 	