

COMMUNICATION MANAGEMENT PLAN

TIPTIPIN: JASA TITIP DARI PUSAT KE RUMAH ANDA



TipTipIn

PT TIPTIPIN

**JL. PELABUHAN NUSANTARA NO. 18
JAKARTA UTARA, DKI JAKARTA 14220**

25 DESEMBER 2025

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION	2
COMMUNICATIONS MANAGEMENT APPROACH.....	3
COMMUNICATIONS MANAGEMENT CONSTRAINTS.....	4
STAKEHOLDER COMMUNICATION REQUIREMENTS	4
ROLES.....	5
PROJECT TEAM DIRECTORY.....	7
COMMUNICATION METHODS AND TECHNOLOGIES	8
COMMUNICATIONS MATRIX	9
COMMUNICATION FLOWCHART	10
GUIDELINES FOR MEETINGS	11
COMMUNICATION STANDARDS.....	11
COMMUNICATION ESCALATION PROCESS	13
GLOSSARY OF COMMUNICATION TERMINOLOGY	13

INTRODUCTION

Rencana Manajemen Komunikasi (*Communications Management Plan*) disusun untuk menetapkan kebutuhan komunikasi dalam Proyek TipTipIn serta mengatur mekanisme penyampaian informasi secara terstruktur, konsisten, dan efektif. Dokumen ini menjadi pedoman resmi dalam memastikan bahwa seluruh informasi proyek disampaikan kepada pihak yang tepat, pada waktu yang sesuai, dengan tingkat detail dan format yang relevan.

Rencana ini mengatur berbagai aspek komunikasi proyek, antara lain jenis informasi yang akan dikomunikasikan, tingkat kedalaman dan format penyampaian informasi, metode komunikasi yang digunakan (seperti rapat, surat elektronik, media komunikasi daring, dan saluran lainnya), serta frekuensi komunikasi baik yang bersifat formal maupun informal. Selain itu, dokumen ini juga menetapkan peran dan tanggung jawab pihak-pihak yang berwenang dalam menyampaikan informasi proyek.

Rencana Manajemen Komunikasi ini mencakup kebutuhan komunikasi seluruh pemangku kepentingan proyek, termasuk tim internal, manajemen, mitra operasional, dan pihak eksternal yang terlibat. Di dalamnya juga dijelaskan alokasi sumber daya proyek yang digunakan untuk mendukung aktivitas komunikasi, pengelolaan informasi yang bersifat sensitif atau rahasia beserta otorisasi yang diperlukan, serta mekanisme pengendalian terhadap perubahan dalam proses komunikasi.

Selain itu, rencana ini mendefinisikan alur komunikasi proyek, mengidentifikasi berbagai kendala internal maupun eksternal yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi, serta menetapkan standar template, format, dan dokumen yang wajib digunakan dalam penyampaian informasi proyek. Mekanisme eskalasi juga disusun untuk menangani potensi konflik atau permasalahan yang timbul akibat komunikasi yang tidak efektif atau perbedaan persepsi antar pihak.

Sebagai kerangka kerja komunikasi proyek, Rencana Manajemen Komunikasi ini berfungsi sebagai acuan utama selama seluruh siklus hidup Proyek TipTipIn dan akan diperbarui secara berkala sesuai dengan perkembangan kebutuhan komunikasi. Dokumen ini juga menetapkan peran dan tanggung jawab setiap individu yang terlibat dalam proyek, dilengkapi dengan matriks komunikasi yang memetakan kebutuhan komunikasi proyek secara menyeluruh. Panduan pelaksanaan rapat disertakan untuk memastikan setiap pertemuan berjalan efektif, terarah, dan menghasilkan keputusan yang jelas. Selain itu, direktori tim proyek disediakan untuk memudahkan

akses informasi kontak seluruh pemangku kepentingan yang terlibat secara langsung dalam Proyek TipTipIn.

COMMUNICATIONS MANAGEMENT APPROACH

Dalam Proyek TipTipIn, pendekatan manajemen komunikasi dirancang secara proaktif untuk memastikan seluruh informasi proyek tersampaikan secara tepat, konsisten, dan dapat dipahami oleh pihak yang berkepentingan. Dengan pendekatan komunikasi yang terstruktur, potensi permasalahan seperti miskomunikasi, keterlambatan pengambilan keputusan, serta ketidaksesuaian pemahaman antar pihak dapat diminimalkan sejak awal.

Project Manager memegang peran utama dalam mengoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktivitas komunikasi proyek. Seluruh kebutuhan komunikasi, termasuk jenis informasi yang disampaikan, pihak yang bertanggung jawab menyampaikan informasi, waktu penyampaian, serta pihak penerima, telah didokumentasikan secara rinci dalam *Communications Matrix* yang disertakan dalam dokumen ini. Matriks tersebut digunakan sebagai acuan utama dalam pelaksanaan komunikasi proyek sehari-hari.

Pendekatan manajemen komunikasi ini bersifat dinamis dan dapat disesuaikan seiring dengan perkembangan proyek. Perubahan atau pembaruan terhadap rencana komunikasi dapat terjadi akibat perubahan personel, penyesuaian ruang lingkup, perubahan anggaran, maupun kebutuhan komunikasi tambahan yang muncul pada fase-fase tertentu proyek. Setiap usulan perubahan akan dikelola oleh *Project Manager* sesuai dengan mekanisme pengendalian perubahan yang berlaku dalam proyek.

Setelah perubahan disetujui, *Project Manager* bertanggung jawab untuk memperbarui Rencana Manajemen Komunikasi beserta dokumen pendukungnya, serta mendistribusikan informasi perubahan tersebut kepada seluruh anggota tim proyek dan pemangku kepentingan terkait. Pendekatan ini selaras dengan *Change Management Plan* Proyek TipTipIn dan bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh pihak tetap memperoleh informasi yang akurat, terkini, dan konsisten terkait pengelolaan komunikasi proyek.

Dengan penerapan pendekatan manajemen komunikasi yang terencana, terkoordinasi, dan terdokumentasi dengan baik, Proyek TipTipIn diharapkan dapat berjalan secara efektif, transparan, serta mampu mendukung pencapaian tujuan proyek sesuai dengan jadwal dan ekspektasi pemangku kepentingan.

COMMUNICATIONS MANAGEMENT CONSTRAINTS

Dalam Proyek TipTipIn, seluruh aktivitas komunikasi dilaksanakan dalam kerangka anggaran, jadwal, dan alokasi sumber daya yang telah ditetapkan pada dokumen perencanaan proyek. *Project Manager* bertanggung jawab memastikan bahwa kegiatan komunikasi dijalankan oleh tim internal proyek tanpa penggunaan sumber daya eksternal yang berpotensi menimbulkan pembengkakkan biaya di luar anggaran yang telah disetujui.

Frekuensi dan metode komunikasi proyek mengacu pada *Communication Matrix* yang telah ditetapkan, sehingga pelaksanaan komunikasi tetap sejalan dengan batasan jadwal proyek. Setiap penyimpangan dari frekuensi atau metode komunikasi yang telah disepakati berpotensi menimbulkan dampak terhadap biaya maupun keterlambatan jadwal, sehingga perubahan tersebut harus memperoleh persetujuan dari sponsor proyek sebelum diterapkan.

Kebijakan organisasi TipTipIn juga mengatur penggunaan format dan template standar untuk seluruh komunikasi proyek yang bersifat formal, seperti laporan status proyek, notulen rapat, dan dokumentasi keputusan penting. Ketentuan terkait standarisasi komunikasi ini dijelaskan lebih lanjut pada bagian “Standardisasi Komunikasi” dalam dokumen ini dan wajib dipatuhi oleh seluruh anggota tim proyek.

Selain itu, kebijakan organisasi menetapkan bahwa penyebaran informasi yang bersifat sensitif atau rahasia hanya dapat dilakukan dengan persetujuan pihak manajemen yang berwenang. *Project Manager* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap distribusi informasi rahasia telah melalui proses persetujuan yang sesuai, serta disampaikan hanya kepada pihak yang memiliki kepentingan dan otorisasi yang sah.

STAKEHOLDER COMMUNICATION REQUIREMENTS

Proyek TipTipIn melibatkan beragam pemangku kepentingan dengan kepentingan, tingkat pengaruh, serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut menuntut pengelolaan komunikasi yang terencana agar setiap pemangku kepentingan memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu sesuai perannya masing-masing. Pemahaman yang baik terhadap kebutuhan komunikasi stakeholder menjadi kunci dalam mengelola ekspektasi, meminimalkan risiko miskomunikasi, serta mendukung keberhasilan proyek secara keseluruhan.

Sebagai bagian dari proses identifikasi *stakeholder*, *Project Manager* akan melakukan komunikasi awal dengan seluruh pemangku kepentingan utama untuk memahami preferensi mereka terkait metode dan frekuensi komunikasi. Preferensi tersebut mencakup jenis informasi

yang dibutuhkan, tingkat detail informasi, serta media komunikasi yang paling efektif. Seluruh hasil identifikasi ini akan didokumentasikan dan dikelola dalam *Stakeholder Register* Proyek TipTipIn.

Komunikasi proyek secara standar akan dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam *Communication Matrix*. Namun demikian, komunikasi tambahan atau komunikasi khusus dapat dilakukan apabila diperlukan, sepanjang tetap berada dalam batasan anggaran, jadwal, dan kebijakan komunikasi proyek yang telah ditetapkan.

Selain preferensi komunikasi, kebutuhan komunikasi *stakeholder* juga mencakup penetapan saluran komunikasi proyek serta memastikan bahwa seluruh pemangku kepentingan memiliki akses terhadap saluran tersebut. Apabila informasi proyek disampaikan melalui sistem internal, platform daring, atau media dengan tingkat keamanan tertentu, *Project Manager* bertanggung jawab memastikan bahwa *stakeholder* internal maupun eksternal memiliki akses yang sesuai untuk menerima informasi proyek.

Setelah seluruh stakeholder teridentifikasi dan kebutuhan komunikasinya ditetapkan, informasi tersebut akan dipelihara dalam *Stakeholder Register* dan digunakan bersama *Communication Matrix* sebagai dasar pelaksanaan seluruh aktivitas komunikasi selama siklus hidup Proyek TipTipIn.

ROLES

1. *Executive Sponsor – PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo)*

Executive Sponsor merupakan pihak yang memberikan persetujuan resmi terhadap pelaksanaan Proyek TipTipIn serta berperan sebagai mitra strategis utama. *Executive Sponsor* bertanggung jawab dalam memberikan arahan strategis, dukungan kebijakan, serta pengambilan keputusan pada isu-isu tingkat tinggi yang berdampak signifikan terhadap proyek. Komunikasi kepada *Executive Sponsor* disampaikan dalam bentuk ringkasan eksekutif yang berfokus pada status proyek, pencapaian milestone, risiko utama, dan isu strategis yang memerlukan keputusan manajemen.

2. *Departement Sponsor – Departemen Operasional Logistik*

Department Sponsor bertanggung jawab atas pengawasan operasional proyek dari sisi proses logistik dan integrasi antar fungsi. Pihak ini membutuhkan informasi yang lebih rinci dibandingkan *Executive Sponsor*, khususnya terkait kesiapan operasional, kendala lapangan, serta dampak proyek terhadap proses distribusi dan gudang.

3. *Project Manager – Vincent Berwyn Cahyono*

Project Manager memiliki tanggung jawab penuh atas pelaksanaan Proyek TipTipIn secara menyeluruh. Peran ini mencakup pengelolaan sumber daya, pengendalian jadwal dan anggaran, serta pemantauan kinerja proyek. *Project Manager* merupakan penghubung utama dalam komunikasi proyek dan bertanggung jawab menyampaikan informasi proyek sesuai dengan Rencana Manajemen Komunikasi yang telah ditetapkan.

4. *Project Team – Seluruh Tim*

Project Team terdiri dari seluruh personel yang terlibat langsung dalam pelaksanaan proyek, termasuk tim *IT & Development, Operasional & Warehouse, Distribution & Fleet, Customer Service, Quality Assurance, dan Finance*. Tim proyek membutuhkan komunikasi yang bersifat rinci dan berkelanjutan terkait pembagian tugas, jadwal aktivitas, kendala teknis maupun operasional, serta tindak lanjut pekerjaan. Komunikasi dilakukan melalui koordinasi harian, diskusi teknis, dan rapat tim secara berkala.

5. *Quality Assurance Team*

Tim *Quality Assurance* bertanggung jawab memastikan bahwa seluruh proses dan hasil proyek sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Tim ini memerlukan komunikasi yang intensif dengan *Project Manager* dan tim operasional terkait hasil audit, temuan ketidaksesuaian, serta rekomendasi perbaikan proses maupun sistem.

6. *Operational & Warehouse Team*

Tim *Operasional* dan *Warehouse* berperan dalam pelaksanaan aktivitas penerimaan, penimbangan, penyortiran, dan pengelolaan barang. Komunikasi difokuskan pada alur operasional harian, pembaruan SOP, serta koordinasi dengan tim pelabuhan dan distribusi. Informasi yang disampaikan bersifat praktis dan langsung mendukung kelancaran operasional.

7. *Distribution & Fleet Team*

Tim *Distribution & Fleet* bertanggung jawab atas pengelolaan armada, koordinasi dengan mitra kapal, serta distribusi akhir ke pelanggan. Tim ini membutuhkan informasi terkait jadwal pengiriman, status barang, serta perubahan rencana operasional yang berdampak pada distribusi.

8. *Customer Service Team*

Tim *Customer Service* berperan sebagai penghubung langsung dengan pelanggan. Komunikasi difokuskan pada pembaruan status pengiriman, penanganan keluhan, serta klarifikasi informasi terkait layanan TipTipIn. Tim ini memerlukan informasi proyek yang akurat dan terkini agar dapat menyampaikan informasi yang konsisten kepada pelanggan.

9. Customer

Customer dalam Proyek TipTipIn adalah masyarakat umum dan pelaku UMKM yang menggunakan layanan jasa titip dan pengiriman barang antarpulau. Sebagai pihak penerima hasil proyek, *customer* berperan dalam menilai kualitas layanan, keakuratan informasi pengiriman, serta tingkat kepuasan terhadap layanan TipTipIn.

Komunikasi dengan customer dikelola oleh Tim *Customer Service* dan difokuskan pada penyampaian informasi status pengiriman, estimasi waktu pengiriman, serta penanganan pertanyaan dan keluhan. Informasi kepada *customer* disampaikan melalui sistem tracking dan media komunikasi resmi TipTipIn sesuai dengan standar komunikasi proyek.

10. External Stakeholders

Stakeholder eksternal meliputi operator kapal laut, pengelola dan otoritas pelabuhan, mitra kurir lokal, serta pihak regulator terkait. Komunikasi dengan pihak eksternal difokuskan pada koordinasi operasional, kepatuhan terhadap regulasi, serta penyesuaian jadwal atau prosedur yang berdampak pada pelaksanaan proyek.

PROJECT TEAM DIRECTORY

Tabel berikut menyajikan informasi kontak pihak-pihak utama yang terlibat dalam Proyek TipTipIn sebagaimana diidentifikasi dalam Rencana Manajemen Komunikasi ini. Informasi email dan nomor telepon yang tercantum digunakan sebagai media resmi dalam penyampaian komunikasi proyek.

Peran	Nama	Jabatan	Departemen /Organisasi	Email	Phone
Executive Sponsor	PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo)	Executive Sponsor	Mitra Strategis Pelabuhan	-	-
Departement Sponsor	Departemen Operasional Logistik	Departement Sponsor	Operasional Logistik	-	-
Project Manager	Vincent Berwyn	Project Manager	PMO	vincentberwyn@gmail.com	085233445789
Chief Of IT & Development	Feysha Kamila	Chief Of IT & Development	IT & Development	ITDevtiptipin@gmail.com	081242368990
Chief Of Operational & Warehouse	Hafshah	Chief Of Operational & Warehouse	Operational & Warehouse	OWtiptipin@gmail.com	081243659788
Chief Of Distribution & Fleet	Hafshah	Chief Of Distribution & Fleet	Distribution & Fleet	Distribusitiptipin@gmail.com	081244576890

<i>Chief Of Customer Service</i>	Faza Nur Aulia	<i>Chief Of Customer Service</i>	Customer Service	CStiptipin@gmail.com	081245325677
<i>Chief Of Finance</i>	Faza Nur Aulia	<i>Chief Of Finance</i>	Finance	Financetiptipin@gmail.com	0812476655443
<i>Project Stakeholder</i>	Lihat Stakeholders Register	-	-	-	-
<i>Chief Of Quality Assurance</i>	Feysha Kamila	<i>Chief Of Quality Assurance</i>	Quality Assurance	QAtiptipin@gmail.com	081246278927

COMMUNICATION METHODS AND TECHNOLOGIES

Pemilihan metode dan teknologi komunikasi dalam Proyek TipTipIn dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan informasi, karakteristik pemangku kepentingan, serta ketersediaan sarana teknologi yang dimiliki oleh masing-masing pihak. Metode komunikasi yang tepat menjadi faktor penting untuk memastikan informasi proyek dapat diterima secara efektif oleh seluruh *stakeholder*, baik internal maupun eksternal.

Tim proyek menetapkan metode dan teknologi komunikasi berdasarkan beberapa pertimbangan utama, antara lain kebutuhan komunikasi *stakeholder*, ketersediaan teknologi yang digunakan dalam proyek, serta kebijakan dan standar organisasi yang berlaku. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan komunikasi proyek berjalan efisien, konsisten, dan mudah diakses.

Untuk mendukung dokumentasi dan distribusi informasi proyek, Proyek TipTipIn memanfaatkan media komunikasi resmi seperti surat elektronik, grup komunikasi internal (WhatsApp atau Slack), serta pertemuan daring maupun luring. Seluruh dokumen utama proyek, termasuk laporan status, notulen rapat, dan dokumen perencanaan, disimpan secara terpusat dalam repositori digital proyek yang dapat diakses oleh pihak-pihak yang berwenang.

Informasi proyek yang bersifat operasional dan memerlukan pembaruan cepat disampaikan melalui media komunikasi harian, sedangkan informasi strategis dan formal disampaikan melalui laporan tertulis dan rapat koordinasi berkala. Untuk stakeholder eksternal yang memiliki keterbatasan akses terhadap sistem internal, informasi proyek disampaikan melalui media komunikasi yang disepakati bersama, seperti email resmi atau pertemuan koordinasi.

Jadwal proyek dan perkembangan utama dipantau serta dikomunikasikan menggunakan alat bantu manajemen proyek yang relevan. Seluruh arsip komunikasi dan dokumentasi proyek disimpan dengan struktur penamaan dan pengelolaan yang konsisten guna mendukung keterlacakkan, evaluasi, dan kebutuhan audit proyek di kemudian hari.

COMMUNICATIONS MATRIX

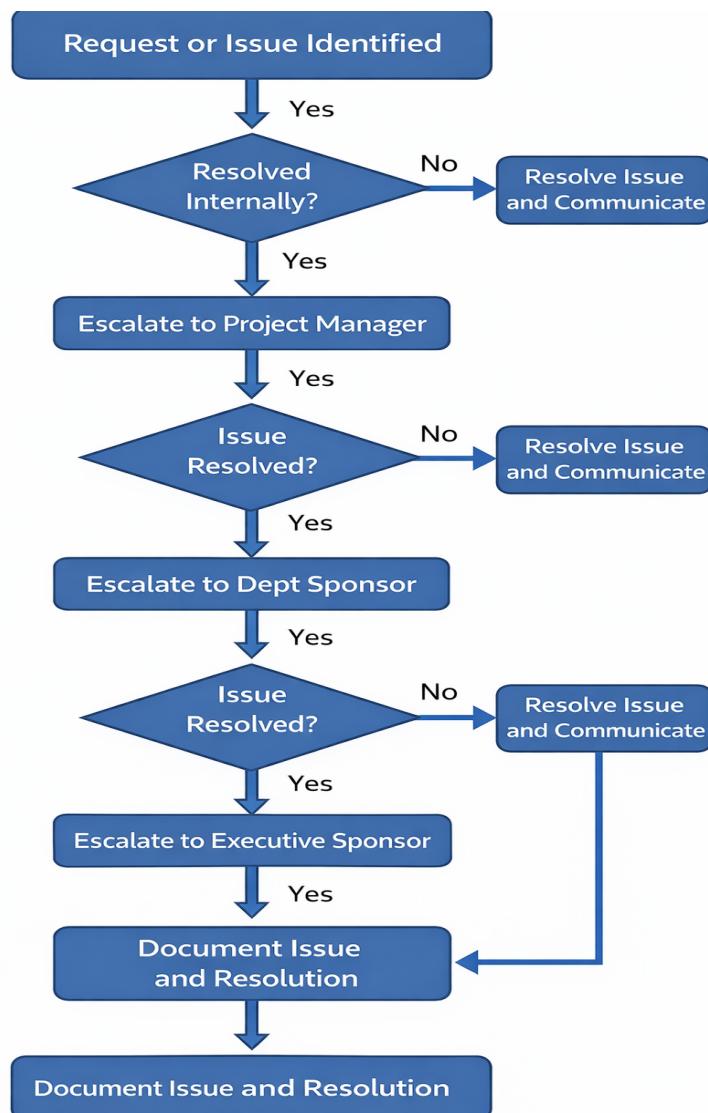
Jadwal proyek dan perkembangan utama dipantau serta dikomunikasikan menggunakan alat bantu manajemen proyek yang relevan. Seluruh arsip komunikasi dan dokumentasi proyek disimpan dengan struktur penamaan dan pengelolaan yang konsisten guna mendukung keterlacakkan, evaluasi, dan kebutuhan audit proyek di kemudian hari.

Jenis Komunikasi	Tujuan Komunikasi	Media	Frekuensi	Audiens	Penanggung Jawab	Output	Format
<i>Kickoff Meeting</i>	Memperkenalkan tim proyek dan memberikan pemahaman awal mengenai tujuan, ruang lingkup, serta pendekatan manajemen proyek	Tatap Muka / daring	Satu Kali	<i>Executive Sponsor, Department Sponsor, Project Team, Stakeholders</i>	<i>Project Manager</i>	Agenda, Notulen Rapat	Dokumen digital tersimpan direpositori proyek
<i>Project Team Meeting</i>	Meninjau perkembangan proyek dan koordinasi aktivitas tim	Tatap Muka / daring	Mingguan	<i>Project Team</i>	<i>Project Manager</i>	Agenda, Notulen Rapat, Update Jadwal	Dokumen Digital
<i>Technical & Operational Coordination Meetings</i>	Membahas solusi teknis sistem dan kesiapan operasional	Tatap Muka / daring	Sesuai Kebutuhan	<i>Tim IT, Operasional, QA</i>	<i>Technical Lead</i>	Agenda, Notulen Rapat	Dokumen Digital
<i>Monthly Project Status Meetings</i>	Melaporkan status proyek kepada manajemen	Tatap Muka / daring	Bulanan	<i>Executive Sponsor, Department Sponsor</i>	<i>Chief of IT / Operational</i>	Slide laporan, Jadwal Proyek	Dokumen Digital
<i>Project Status Reports</i>	Menyampaikan ringkasan progres, biaya, risiko, dan isu proyek	Email	Bulanan	<i>Sponsor, Project Team, Stakeholders</i>	<i>Project Manager</i>	Laporan Status Proyek	Dokumen Digital
<i>Customer Communication Update</i>	Memberikan informasi status layanan dan pengiriman	Sistem Tracking / Email	Berkala	<i>Customer</i>	<i>Customer Service</i>	Update status	Sistem / Email

COMMUNICATION FLOWCHART

Diagram alur komunikasi proyek disusun untuk memberikan gambaran visual mengenai alur penyampaian informasi dalam Proyek TipTipIn. Flowchart ini membantu seluruh pihak memahami tahapan komunikasi, jalur eskalasi, serta pihak yang terlibat dalam proses penyampaian dan pengambilan keputusan.

Flowchart komunikasi ini digunakan sebagai panduan umum bagi tim proyek dalam mendistribusikan informasi. Namun, apabila terdapat kondisi khusus yang tidak tercakup dalam alur tersebut, Project Manager bertanggung jawab untuk berkoordinasi dengan Executive Sponsor atau Department Sponsor guna menentukan mekanisme komunikasi yang paling tepat.



GUIDELINES FOR MEETINGS**1. Meeting Agenda**

Agenda rapat didistribusikan paling lambat 1 hari kerja sebelum rapat dilaksanakan. Agenda memuat topik pembahasan, penanggung jawab setiap topik, serta estimasi waktu pembahasan. Agenda rapat selalu diawali dengan peninjauan tindak lanjut dari rapat sebelumnya.

2. Meeting Minutes

Notulen rapat didistribusikan maksimal 1 hari kerja setelah rapat. Notulen mencakup ringkasan pembahasan, keputusan yang diambil, daftar *action items*, serta *parking lot* apabila ada.

3. Action Items

Setiap *action item* harus mencantumkan deskripsi tugas, penanggung jawab, dan target penyelesaian. Rapat selalu diawali dengan peninjauan status *action items* sebelumnya dan diakhiri dengan konfirmasi *action items* baru.

4. The Chairperson

Ketua rapat bertanggung jawab atas penyusunan agenda, fasilitasi jalannya rapat, serta distribusi notulen. Ketua rapat memastikan rapat berjalan sesuai waktu yang ditetapkan.

5. Note Taker

Pencatat rapat bertugas mendokumentasikan seluruh pembahasan, keputusan, *action items*, dan *parking lot*. Catatan diserahkan kepada ketua rapat untuk penyusunan notulen resmi.

6. Time Keeper

Penjaga waktu membantu memastikan setiap topik dibahas sesuai alokasi waktu dengan memberikan pengingat kepada pembicara.

7. Parking Lot

Parking lot digunakan untuk mencatat isu di luar agenda rapat yang perlu ditindaklanjuti pada forum lain. Setiap item harus memiliki penanggung jawab dan dicantumkan dalam notulen rapat.

COMMUNICATION STANDARDS

Standarisasi komunikasi diterapkan dalam Proyek TipTipIn untuk memastikan konsistensi, kejelasan, dan efektivitas penyampaian informasi di seluruh tingkat proyek. Dengan adanya standar yang jelas, setiap pemangku kepentingan diharapkan memiliki pemahaman yang sama terhadap informasi proyek, mengurangi risiko miskomunikasi, serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan tepat waktu.

Seluruh komunikasi proyek yang bersifat formal wajib menggunakan template dan format standar yang telah ditetapkan oleh organisasi proyek. Komunikasi formal tersebut meliputi, namun tidak terbatas pada, agenda rapat, notulen rapat, laporan status proyek, laporan evaluasi, dokumen keputusan, serta bahan presentasi kepada manajemen dan sponsor proyek. Penggunaan format standar bertujuan untuk menjaga keseragaman isi, memudahkan pembacaan, serta meningkatkan profesionalisme dokumentasi proyek.

Setiap dokumen komunikasi formal harus memuat informasi minimum yang jelas dan terstruktur, antara lain judul dokumen, nama proyek, tanggal penyusunan, versi dokumen, pihak penyusun, serta daftar distribusi apabila diperlukan. Untuk laporan dan notulen rapat, dokumen juga harus mencantumkan ringkasan pembahasan, keputusan yang diambil, daftar *action items*, penanggung jawab, serta target penyelesaian.

Seluruh dokumen dan artefak komunikasi proyek disimpan dalam repositori digital proyek yang telah ditentukan, dengan struktur folder dan penamaan file yang konsisten. Penamaan file mengikuti konvensi standar proyek, misalnya mencakup nama proyek, jenis dokumen, tanggal, dan versi dokumen. Praktik ini diterapkan untuk mendukung keterlacakkan dokumen, kemudahan pencarian, serta kebutuhan audit dan evaluasi proyek di kemudian hari.

Media komunikasi resmi digunakan sebagai sarana utama dalam distribusi informasi proyek. Media tersebut mencakup surat elektronik resmi, repositori dokumen proyek, serta rapat formal yang terjadwal. Informasi yang bersifat strategis, berdampak pada ruang lingkup, jadwal, anggaran, atau kualitas proyek, wajib disampaikan melalui media komunikasi resmi dan didokumentasikan secara tertulis.

Komunikasi informal, seperti diskusi singkat melalui pesan instan atau percakapan lisan, diperbolehkan untuk mendukung koordinasi harian dan penyelesaian tugas operasional. Namun demikian, hasil komunikasi informal yang berdampak pada keputusan proyek, perubahan pekerjaan, atau penugasan penting harus dirangkum dan dikonfirmasi kembali melalui komunikasi formal agar dapat terdokumentasi dengan baik.

Seluruh anggota tim proyek dan pemangku kepentingan yang terlibat diharapkan mematuhi standar komunikasi yang telah ditetapkan ini. *Project Manager* bertanggung jawab untuk memastikan penerapan standar komunikasi secara konsisten serta melakukan penyesuaian apabila diperlukan, sejalan dengan perkembangan kebutuhan komunikasi selama siklus hidup Proyek TipTipIn.

COMMUNICATION ESCALATION PROCESS

Apabila terjadi konflik, perbedaan persepsi, atau hambatan komunikasi yang tidak dapat diselesaikan di tingkat tim proyek, maka isu tersebut akan diekskalasi sesuai tingkat prioritasnya. Proses eskalasi bertujuan memastikan isu komunikasi ditangani secara cepat dan tidak mengganggu jadwal maupun kualitas proyek.

Prioritas	Definisi	Otoritas Keputusan	Waktu Penyelesaian
Prioritas 1	Dampak besar terhadap proyek atau organisasi	Executive Sponsor	≤ 4 jam
Prioritas 2	Dampak menengah terhadap jadwal atau kualitas	Departemen Sponsor	≤ 1 hari kerja
Prioritas 3	Dampak kecil terhadap jadwal proyek	Project Manager	≤ 2 hari kerja
Prioritas 4	Dampak tidak signifikan	Project Manager	Melalui mekanisme perubahan

Catatan: Informasi sensitif atau rahasia wajib memperoleh persetujuan *Executive Sponsor* dan *Project Manager* sebelum didistribusikan ke pihak eksternal.

GLOSSARY OF COMMUNICATION TERMINOLOGY

Istilah	Definis
<i>Communication</i>	Proses penyampaian dan penerimaan informasi secara efektif sehingga pesan yang diterima sesuai dengan pesan yang disampaikan.
<i>Stakeholder</i>	Individu atau kelompok yang memiliki kepentingan atau terdampak oleh pelaksanaan dan hasil proyek.
<i>Communications Management Plan</i>	Dokumen yang mengatur bagaimana komunikasi proyek direncanakan, dikelola, dan dikendalikan.
<i>Escalation</i>	Mekanisme peningkatan isu ke tingkat manajemen yang lebih tinggi untuk memperoleh penyelesaian.

SPONSOR ACCEPTANCE

Approved by the Project Sponsor:



PT Pelabuhan Indonesia (Persero)
Logistics Operations Department

Date: 25 December 2025