 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b>	<b>Nomor</b> : IT/HRGA/SOP/01 <b>Revisi</b> : 6
	<b>PENANGANAN KOMUNIKASI</b>	<b>Halaman</b> : 1 dari 3 <b>Tanggal</b> : 16/09/2023

## 1. TUJUAN

- 1.1. Sebagai pedoman dalam penanganan komunikasi baik secara internal maupun eksternal di PT Indonesian Tobacco Tbk.

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Penanganan telepon, surat, fax, barang, serta informasi terdokumentasi lainnya baik yang masuk maupun yang keluar dari area PT Indonesian Tobacco Tbk.  
2.2. Pembuatan dan pendistribusian Informasi / pengumuman di area PT Indonesian Tobacco Tbk.

## 3. DEFINISI

- 3.1. Secutiry adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/ proyek /badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (physical security) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.  
3.2. Admin adalah singkatan dari administrasi.

## 4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Petugas Security/ Staff HRGA bertanggung jawab untuk menerima, mencatat, meneruskan dan/ atau menindak lanjuti informasi lisan/ tertulis, informasi terdokumentasi/ surat dari pihak eksternal.  
4.2. Staff yang ditunjuk Top Management bertanggung jawab untuk memilah surat / informasi terdokumentasi yang diterima dari Petugas Security.  
4.3. Staff Admin bertanggung jawab untuk membuat dan mencatat nomor register surat/ informasi terdokumentasi yang akan dikirim/ diterima oleh PT Indonesian Tobacco Tbk.  
4.4. Semua Pihak terkait bertanggung jawab untuk membuat tanda terima surat / informasi terdokumentasi untuk memastikan surat/ informasi terdokumentasi telah disampaikan kepada yang terkait.

## 5. URAIAN

### Nomor Register Surat

- 5.1. Nomor register surat yang akan dikirim / surat keluar:

**“XXX/IT-XXX/XX/XXXX” Contoh: 001/IT-HRGA/I/2020**

Penjelasan:

XXX : Nomor urut surat  
IT : PT Indonesian Tobacco Tbk.  
XXX : Kode departemen merujuk pada IT/HRGA/PK/01 tentang Pengendalian Informasi Terdokumentasi.  
XX : Angka romawi bulan berjalan  
XXXX : Tahun berjalan

- 5.2. Nomor register surat masuk/ diterima dari pihak eksternal PT Indonesian Tobacco Tbk.:

**“XXX/ITE-XXX/XX/XXXX” Contoh: 001/ITE-HRGA/I/2020**

Penjelasan:


XXX : Nomor urut surat masuk  
ITE : Informasi terdokumentasi Eksternal  
XXX : Kode departement merujuk pada IT/HRGA/PK/01 tentang pengendalian informasi terdokumentasi.  
XX : Angka romawi bulan berjalan  
XXXX : Tahun berjalan

<b>Disiapkan oleh</b> : <b>Jabatan</b> :	<b>Staff HRGA</b>	<b>Disetujui oleh</b> : <b>Jabatan</b> :	<b>Direktur</b>
---	-------------------	---	-----------------

**Rahasia**

**Terkendali**



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b>	<b>Nomor</b> : IT/HRGA/SOP/01 <b>Revisi</b> : 6
	<b>PENANGANAN KOMUNIKASI</b>	<b>Halaman</b> : 2 dari 3 <b>Tanggal</b> : 16/09/2023

### **Komunikasi Internal dan Eksternal**

- 5.3. Manager/ PIC/ Supervisor/ Staff HRGA mencatat informasi seperti pengumuman dan atau internal memo pada Register Komunikasi (IT/HRGA/FR10) kemudian informasi akan didistribusikan kepada pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan informasi tersebut.
- 5.4. Dalam proses penyampaian informasi/ komunikasi kepada pihak terkait baik itu pihak internal maupun pihak eksternal dilakukan sesuai dengan Matriks Komunikasi HRGA (IT/HRGA/IT/26) dengan merujuk pada SOP QHSE terkait Komunikasi (IT/QHSE/FR/06).

### **Surat Masuk**

- 5.5. Petugas Security bertanggung jawab melakukan pengecekan informasi surat masuk, terkait alamat surat dan tujuan surat. Apabila sudah sesuai petugas Security menerima surat dari pihak eksternal dan mencatat surat masuk pada buku/ formulir "Register Komunikasi" (IT/HRGA/FR/10).
- 5.6. Petugas Security memberikan surat yang masuk dari pihak eksternal pada petugas/ Staff yang ditunjuk oleh Direksi.
- 5.7. Petugas/ Staff yang ditunjuk oleh Direksi memilah dan membagi surat berdasarkan departemen/ penerima surat. Staff HRGA menerima surat dari Petugas/ Staff yang ditunjuk Direksi, kemudian mencatat tanggal penerimaan, nomer surat, tanggal surat, perihal, pengirim, alamat pengirim dan tindak lanjut surat pada "Register Komunikasi" (IT/HRGA/FR/10).
- 5.8. Staff HRGA memberikan surat kepada PIC/Manager HRGA untuk ditindak lanjuti, bilamana perlu.
- 5.9. PIC/Manager HRGA menerima surat untuk dibaca dan dipelajari dan melakukan tindak lanjut bilamana perlu, kemudian meminta Staff HRGA untuk mengarsip surat tersebut.

### **Surat Keluar**

- 5.10. Staff terkait menerima permintaan pembuatan surat secara lisan/ tertulis dari pihak terkait kemudian membuat surat sesuai dengan permintaan.
- 5.11. Staff terkait mencatat nomor surat keluar dan detailnya pada "Register Komunikasi" (IT/HRGA/FR/10), sebelum dikirim ke pihak yang meminta surat untuk dilakukan pengecekan.
- 5.12. Pihak peminta surat melakukan pengecekan surat apabila surat sudah sesuai.
- 5.13. Pihak peminta surat melakukan koreksi dan mengembalikan ke Staff terkait untuk dilakukan perubahan apabila ada koreksi.
- 5.14. Apabila pihak penerima surat adalah pihak eksternal/ atau ditujukan untuk seluruh karyawan lintas jabatan maka surat dicetak menggunakan kertas kop surat perusahaan. Namun jika surat ditujukan kepada antar PIC/ Departemen maka surat dicetak menggunakan kertas HVS A4.
- 5.15. Staff terkait meminta tanda tangan validasi kepada Direktur/ PIC/Manager HRGA kemudian membubuhkan stempel perusahaan pada surat. Melakukan scan surat keluar sebelum dikirimkan sebagai arsip softcopy.
- 5.16. Staff terkait mengirim surat/ mendistribusikan surat tersebut baik secara internal maupun lewat kurir dan mencatat pada buku "Tanda Terima" (IT/HRGA/FR/26) dan/ atau sesuai nomer yang ada pada masing – masing departemen.

### **Penerimaan Telpon**


- 5.17. Staff HRGA/ Petugas Security harus sopan dan santun ketika menerima telepon, diawali dengan salam dan menyebut identitas perusahaan di awal kalimat.
- 5.18. Staff HRGA/ Petugas Security mencatat nama, asal, nomer telpon dan tujuannya pada formulir/ buku "Register Telpon (Masuk/ Keluar)" (IT/HRGA/FR/09).
- 5.19. Staff HRGA wajib menghubungkan kepada pihak yang terkait.
- 5.20. Apabila pihak terkait tidak berada ditempat/ sedang sibuk, maka Staff HRGA/ Petugas Security mencatat pesan yang akan disampaikan ke dalam buku/ formulir "Register Telpon (Masuk/ Keluar)" (IT/HRGA/FR/09).

<b>Disiapkan oleh</b> : <b>Jabatan</b> :	<b>Staff HRGA</b>	<b>Disetujui oleh</b> : <b>Jabatan</b> :	<b>Direktur</b>
---	-------------------	---	-----------------

**Rahasia**

**Terkendali**



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b>	<b>Nomor</b> : IT/HRGA/SOP/01 <b>Revisi</b> : 6
	<b>PENANGANAN KOMUNIKASI</b>	<b>Halaman</b> : 3 dari 3 <b>Tanggal</b> : 16/09/2023

#### **Penerimaan / Pengiriman Fax**

- 5.21. Staff HRGA/ Staff Terkait mencatat penerimaan dan pengiriman fax kedalam buku/ formulir "Register Komunikasi" (IT/HRGA/FR/10) meliputi; pengirim fax, yang dituju, tanggal penerimaan dan jumlah lembar fax.
- 5.22. Staff HRGA/ Staff Terkait mengembalikan fax yang telah dikirim dan/ atau mendistribusikan fax yang masuk kepada pihak terkait setelah mencatat pada buku/ formulir "Register Komunikasi" (IT/HRGA/FR/10).

#### **Pengumuman**

- 5.23. Management/ PIC/Manager HRGA membuat keputusan yang akan diumumkan kepada seluruh Pekerja PT Indonesian Tobacco Tbk.
- 5.24. Manager / Staff HRGA membuat draft pengumuman dengan format surat sebagai berikut;  
Jenis Font : Arial  
Ukuran Font : 12  
Ukuran Kertas : A4  
Dicetak dengan menggunakan kertas Kop Surat PT Indonesian Tobacco Tbk.
- 5.25. Selanjutnya surat dibawa ke Management/ Direktur untuk mendapatkan persetujuan.
- 5.26. Direktur/ PIC/Manager HRGA/ PIC terkait menandatangani pengumuman sebelum disebarkan ke setiap departemen/ ditempel di tempat pengumuman.
- 5.27. Staff HRGA/ staff terkait menyebarkan pengumuman tersebut ke setiap departemen dan mencatat pada buku "Tanda Terima" (IT/HRGA/FR/26).

#### **Internal Memo/ Surat Kesepakatan/ Notulen Meeting**

- 5.28. Departemen terkait melakukan meeting atau koordinasi, kemudian hasil kesepakatan meeting atau keputusan meeting harus tercatat.
- 5.29. Staff HRGA/ Staff Terkait membuat Internal Memo/ Surat Kesepakatan/ Notulen Meeting dengan format surat sebagai berikut;  
Jenis Font : Arial  
Ukuran Font : 11  
Ukuran Kertas : A4  
Dicetak menggunakan kertas HVS A4
- 5.30. Direktur/ PIC/Manager HRGA/ dan PIC/Manager Departemen terkait menandatangani Internal Memo/ Surat Kesepakatan/ Notulen Meeting.
- 5.31. Staff HRGA/ staff terkait mendistribusikan Internal Memo/ Surat Kesepakatan/ Notulen Meeting tersebut ke setiap departemen yang terkait dan mencatat pada buku "Tanda Terima" (IT/HRGA/FR/26).

### **6. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT**

- |                                      |                |
|--------------------------------------|----------------|
| 6.1. Komunikasi                      | IT/QHSE/SOP/06 |
| 6.2. Register Telpon (Masuk/ Keluar) | IT/HRGA/FR/09  |
| 6.3. Register Komunikasi             | IT/HRGA/FR/10  |
| 6.4. Tanda Terima                    | IT/HRGA/FR/26  |
| 6.5. Matriks Komunikasi              | IT/HRGA/ITI/26 |
| 6.6. Komunikasi                      | IT/HRGA/PK/03  |

<b>Disiapkan oleh</b> : <b>Jabatan</b> :	<b>Staff HRGA</b>	<b>Disetujui oleh</b> : <b>Jabatan</b> :	<b>Direktur</b>
---	-------------------	---	-----------------

**Rahasia**

**Terkendali**

