 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>SISTEM MANAJEMEN MUTU, K3 DAN LINGKUNGAN</b>	<b>Nomor</b> : IT/QHSE/SOP/06 <b>Revisi</b> : - <b>Halaman</b> : 1 dari 5 <b>Tanggal Terbit</b> : 30/09/2022
	<b>PROSEDUR KOMUNIKASI</b>	

## 1. TUJUAN

Menjelaskan langkah-langkah dalam pelaksanaan komunikasi di perusahaan terkait dengan Kebijakan Mutu dan K3L, Program Kerja Mutu dan K3L, rencana-rencana kerja baik di kantor maupun pabrik, menjalin komunikasi antar departemen / divisi, dan menjalankan komunikasi dengan pihak-pihak eksternal.

## 2. RUANG LINGKUP

Menentukan media komunikasi, metode komunikasi yang efektif terkait dengan masalah-masalah mutu dan K3L di perusahaan baik kantor atau pabrik, dan jaminan kepada karyawan dan tamu akan keselamatan dan perlindungan dari potensi bahaya di lingkungan kerja.

## 3. REFERENSI

- 3.1 ISO 45001:2018 Klausal 7.4 : Komunikasi
  - Klausal 7.4.2 : Komunikasi Internal
  - Klausal 7.4.3 : Komunikasi Eksternal
- 3.2 ISO 14001:2015 Klausal 7.4 : Komunikasi
  - Klausal 7.4.2 : Komunikasi Internal
  - Klausal 7.4.3 : Komunikasi Eksternal
- 3.3 ISO 9001:2015 Klausal 7.4 : Komunikasi

## 4. ISTILAH & DEFINISI

- 4.1. **Komunikasi** adalah proses penyampaian data dan informasi dari satu pihak ke pihak yang lainnya yang berkaitan dengan masalah-masalah mutu K3 baik antar bagian ataupun dengan pihak eksternal;
- 4.2. **Komunikasi Internal** adalah komunikasi yang dilakukan antar departemen atau departemen dan direksi atau kepada pekerja dalam perusahaan;
- 4.3. **Komunikasi Eksternal** adalah komunikasi yang dilakukan dengan pihak luar (instansi swasta atau pemerintah);
- 4.4. **K3L** adalah Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan;
- 4.5. **Safety Induction** adalah latihan tentang keselamatan dan kesehatan kerja yang diberikan kepada pekerja baru, supplier (penyedia eksternal) baru ataupun para tamu yang baru pertama kali datang di lokasi perusahaan atau area pabrik.

## 5. TANGGUNG JAWAB


### 5.1. QHSE Officer akan melakukan hal-hal berikut:

- a. Merencanakan matriks komunikasi.
- b. Menyerahkan rencana matriks komunikasi ke MR.

### 5.2. Management Representative :

- a. Menerima dan mengkaji matriks komunikasi.
- b. Jika tidak setuju minta QHSE Officer untuk merevisinya.
- c. Jika setuju, minta QHSE Officer untuk mengelola pelaksanaan komunikasi K3L dalam kantor atau pabrik.
- d. Menyiapkan sarana yang diperlukan untuk pelaksanaan komunikasi.



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>SISTEM MANAJEMEN MUTU, K3 DAN LINGKUNGAN</b>	<b>Nomor</b> : IT/QHSE/SOP/06 <b>Revisi</b> : -
	<b>PROSEDUR KOMUNIKASI</b>	<b>Halaman</b> : 2 dari 5 <b>Tanggal Terbit</b> : 30/09/2022

### 5.3. Semua Karyawan :

- Melaksanakan komunikasi sesuai matriks komunikasi.

## 6. URAIAN

- 6.1. Untuk menjaga efektifitas, komunikasi dilaksanakan sesuai matriks komunikasi yang dibuat. Untuk kantor, media komunikasi yang lain dapat diusulkan di Direktur melalui MR, sedangkan untuk pabrik dapat diusulkan ke PIC produksi melalui QHSE Officer;

MR atau QHSE Officer bertanggung jawab yang menerima komunikasi eksternal dan memutuskan untuk menjawab komunikasi eksternal atau tidak berdasarkan kepentingan dan hasil diskusi dengan Direksi atau PIC departemen terkait;

- 6.2. Pengiriman komunikasi eksternal dilaksanakan sesuai matriks komunikasi.

### 6.3. Perencanaan Komunikasi Internal dan Eksternal

- Untuk menjaga efektifitas, komunikasi dilaksanakan sesuai Matriks Komunikasi K3L (lihat Form Nomor: IT/QHSE/FR/06-01). Untuk lingkungan kantor, media komunikasi yang lain dapat diusulkan di Direktur melalui MR, sedangkan untuk pabrik dapat diusulkan ke PIC produksi atau QHSE Officer;
- MR atau QHSE Officer bertanggung jawab yang menerima komunikasi eksternal dan memutuskan untuk menjawab komunikasi eksternal atau tidak berdasarkan kepentingan dan hasil diskusi dengan Direksi. Pengiriman komunikasi eksternal dilaksanakan sesuai Matriks Komunikasi (lihat IT/QHSE/FR/06-01);
- Pada saat pelaksanaan Safety Induction, karyawan baru, tamu, subkontraktor atau supplier harus dibacakan Kebijakan Mutu K3L oleh petugas.


### 6.4. Pelaksanaan Safety & Environment Talk

- Pelaksanaan safety & environment talk yang ditetapkan minimal 1x (satu kali) setiap bulan sesuai jadwal safety & environment talk (lihat Form Nomor: IT/QHSE/FR/06-01) atau sesuai kebutuhan;
- Topik dalam safety & environment Talk bisa diusulkan oleh PIC masing-masing departemen atau wakil pekerja dan ditujukan kepada QHSE Officer;
- QHSE Officer akan memasukkan topik yang diusulkan tersebut ke dalam jadwal safety & environment talk dan akan dishare (dibagi) kepada pihak-pihak terkait paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum tanggal pelaksanaan safety & environment talk;
- Jika tidak ada usulan topik safety & environment talk dari masing-masing PIC departemen dan wakil pekerja maka QHSE Officer akan membuat topik sesuai dengan kebutuhan;
- QHSE Officer akan berkoordinasi dengan bagian pembelian / pengadaan jika membutuhkan alat peraga seperti peralatan untuk mengilustrasikan point-point yang disampaikan;
- Pelaksanaan safety & environment talk akan dibatasi selama antara 15 -30 menit, sehingga poin-poin harus disajikan singkat dan jelas.

### 6.5. Format Safety & Environment Talk

- Mulailah pertemuan itu dengan suatu ucapan (Selamat pagi dan seterusnya) kepada peserta;



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>SISTEM MANAJEMEN MUTU, K3 DAN LINGKUNGAN</b>	<b>Nomor</b> : IT/QHSE/SOP/06 <b>Revisi</b> : - <b>Halaman</b> : 3 dari 5 <b>Tanggal Terbit</b> : 30/09/2022
	<b>PROSEDUR KOMUNIKASI</b>	

- 6.5.2. Sampaikan bahwa maksud dan tujuan dari safety & environment talk adalah untuk kembali mengingatkan kepada mereka mengenai masalah keselamatan kerja & lingkungan;
- 6.5.3. Ajaklah mereka untuk turut berpartisipasi dengan menyebutkan bahaya-bahaya, aspek dan apa yang akan dilakukan mengenai bahaya-bahaya itu;
- 6.5.4. Mintalah kepada mereka untuk memberikan saran-saran guna meningkatkan keselamatan kerja dan lingkungan.

## 6.6. Topik Safety & Environment Talk

Pilihlah topik dengan menyesuaikan pembicaraan kepada masalah keselamatan kerja dan lingkungan yang telah terjadi, sedang dihadapi atau yang diantisipasi dalam pekerjaan yang akan datang, seperti misalnya:

- Meninjau kembali tentang kecelakaan yang baru terjadi
  - Apa yang terjadi (What happened)
  - Mengapa hal itu sampai terjadi (Why did it happen)
  - Apa yang seharusnya dilakukan (What should have been done)
- Meninjau kembali pelanggaran keselamatan kerja yang baru terjadi
  - Pelanggaran apakah itu?
  - Bahaya apakah yang diciptakan pelanggaran itu?
  - Cidera apa yang kiranya telah terjadi?
- Meninjau kembali jadwal kerja/pekerjaan yang akan datang
  - Mengenai bahaya-bahaya, apakah yang anda cemas?
  - Peralatan keselamatan kerja apa yang harus digunakan?
  - Prosedur-prosedur apa yang harus diikuti?

## 6.7. Briefing K3L Tamu/Pengunjung Kantor dan Pabrik Atau Safety & Environment Induction Kepada Pegawai Baru Dan Supplier (Penyedia Eksternal).


### 6.7.1. Induksi K3L Kepada Tamu/Pengunjung Kantor

- Tamu yang berkunjung ke Kantor untuk jangka waktu lama akan diberikan induction K3L oleh QHSE Officer petugas yang ditunjuk dengan cara menjelaskan layout atau denah kantor, jalur evakuasi, titik kumpul (assembly point), dan beberapa hal yang harus dipatuhi kepada pengunjung/tamu serta.
- meminta pengunjung/tamu memahami dan mematuhi semua Kebijakan Mutu dan K3L dan Peraturan K3L yang berlaku di Kantor PT Indonesian Tobacco Tbk.
- Bagi pengunjung/tamu yang sering datang ke kantor PT Indonesian Tobacco Tbk. cukup diberi induksi pada saat kunjungan pertama dan dapat diulang bilamana perlu untuk kunjungan berikutnya.

## 6.8. Induksi K3L Kepada Tamu/Pengunjung Pabrik

- 6.8.1. Khusus pengunjung pabrik baik yang datang maupun yang pulang diwajibkan lapor kepada petugas security yang sedang bertugas dengan mengisi buku tamu dan bila diperlukan menyerahkan identitas;
- 6.8.2. Security wajib melakukan identifikasi baik terhadap orang maupun terhadap barang bawaannya (property lainnya) jika dirasa perlu dengan tetap mengutamakan keramahan dan kesopanan;



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>SISTEM MANAJEMEN MUTU, K3 DAN LINGKUNGAN</b>	<b>Nomor</b> : IT/QHSE/SOP/06 <b>Revisi</b> : - <b>Halaman</b> : 4 dari 5 <b>Tanggal Terbit</b> : 30/09/2022
	<b>PROSEDUR KOMUNIKASI</b>	

6.8.3. QHSE Officer atau petugas yang ditunjuk memberikan induksi khusus tamu/pengunjung pabrik dengan cara menjelaskan layout atau denah kantor, jalur evakuasi, titik kumpul (assembly point), dan beberapa hal yang harus dipatuhi kepada pengunjung/tamu serta meminta pengunjung/tamu memahami dan mematuhi semua Kebijakan Mutu dan K3L dan Peraturan K3L yang berlaku di lingkungan pabrik yg sedang dikerjakan PT Indonesian Tobacco Tbk. Bagi pengunjung/tamu yang sering datang ke pabrik yg sedang dikerjakan PT Indonesian Tobacco Tbk. cukup diberi induksi pada saat kunjungan pertama dan dapat diulang bilamana perlu untuk kunjungan berikutnya.

## 6.9. Induksi K3L Kepada Pegawai Dan Supplier (Penyedia Eksternal) Baru

- 6.9.1. QHSE Officer yang bertugas memberikan induksi K3 untuk karyawan dan supplier baru yang akan mulai bekerja/melakukan pekerjaan di area kantor atau pabrik PT Indonesian Tobacco Tbk.
- 6.9.2. QHSE Officer membacakan Induction K3L atau mempresentasikan dalam bentuk video untuk karyawan atau supplier baru;
- 6.9.3. QHSE Officer meminta mereka menandatangani bukti kehadiran pada kolom yang tersedia karyawan;
- 6.9.4. QHSE Officer harus menanyakan karyawan atau supplier baru apakah sudah memahami Kebijakan Mutu dan K3L dan Peraturan K3L yang berlaku di lingkungan PT Indonesian Tobacco Tbk.;
- 6.9.5. Jika jawabannya “sudah” QHSE Officer atau petugas yang ditunjuk mempersilakan menulis data pribadi ke dalam buku tamu yang disediakan;
- 6.9.6. Jika jawabannya “belum” QHSE Officer atau petugas menanyakan bagian mana yang belum dipahami atau bisa mengulang safety & environment induction.

## 6.10. Induksi Untuk Materi Khusus


- 6.10.1. Bila terjadi perubahan apapun terkait dengan K3L maka QHSE Officer bisa mengadakan Induksi dengan materi khusus (perubahan) kepada supplier yang sedang melakukan pekerjaan di lokasi kantor atau pabrik;
- 6.10.2. Materi khusus dimaksud adalah segala perubahan terkait pelaporan bahaya, perubahan Kebijakan Mutu dan K3L, perubahan sistem (prosedur, lokasi dan peralatan kerja), investigasi kecelakaan dan keadaan darurat, serta isu-isu penting terkait K3L dengan jadwal dan alokasi waktu menyesuaikan dengan jadwal pekerjaan supplier tersebut.

## 6.11. Penerimaan Komunikasi Eksternal

### 6.11.1. QHSE Officer

- a. Menerima komunikasi mengenai K3L dari pihak eksternal;
- b. Memutuskan akan menjawab komunikasi eksternal atau tidak berdasarkan kepentingan dan hasil diskusi dengan MR dan Direksi;
- c. Jika ya, teruskan komunikasi ke pihak terkait;
- d. Hasil dari komunikasi dengan pihak eksternal akan didisposisikan kepada departemen terkait dengan memberi tembusan CC (carbon copy) ke direktur.



 PT Indonesian Tobacco Tbk.	<b>SISTEM MANAJEMEN MUTU, K3 DAN LINGKUNGAN</b>	<b>Nomor</b> : IT/QHSE/SOP/06 <b>Revisi</b> : -
	<b>PROSEDUR KOMUNIKASI</b>	<b>Halaman</b> : 5 dari 5 <b>Tanggal Terbit</b> : 30/09/2022

#### 6.11.2. Bagian Terkait

- Menindaklanjuti komunikasi eksternal sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing;
- Jika PIC departemen menganggap perlu mengadakan rapat terkait dengan isi komunikasi dengan pihak eksternal maka bisa mengusulkan kepada QHSE Officer untuk dibahas dalam safety & environment talk atau bentuk rapat lainnya.

#### 6.12. EVALUASI PENERAPAN KOMUNIKASI

6.12.1. MR atau Direktur akan melakukan hal-hal berikut:

- Mengkaji efektivitas penerapan komunikasi;
- Meminta QHSE Officer untuk merevisi matriks komunikasi atau memperbaiki media komunikasi yang digunakan;
- Membuat rekapitulasi pelaksanaan komunikasi internal dan eksternal.

#### 7. FORMULIR

- IT/QHSE/FR/06-01 - Jadwal Safety & Environment Talk
- IT/QHSE/FR/06-02 - Matriks Komunikasi
- IT/QHSE/FR/06-03 - Rekap Surat/Informasi K3L Dari Pihak Eksternal

#### 8. INFORMASI TERDOKUMENTASI TERKAIT

- IT/QHSE/ITI/P06-01 - QHSE Safety Induction

#### 9. RIWAYAT PERUBAHAN

No Revisi	Diusulkan oleh	Tanggal Diusulkan	Uraian Singkat Perubahan	Tgl Disetujui

