



JASA RAHARJA

A member of **IFG**

PEDOMAN SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)

DISUSUN OLEH DIVISI KEPATUHAN DAN HUKUM

PT JASA RAHARJA

Berdasarkan Peraturan Direksi
Nomor PER/49/2025
Tanggal 29 Desember 2025

Kata Pengantar

Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*)

Disusun oleh Divisi Kepatuhan dan Hukum

Dalam upaya mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/GCG*), PT Jasa Raharja berkomitmen untuk menerapkan budaya transparansi, akuntabilitas, dan integritas di seluruh lini. Sebagai bentuk implementasi atas komitmen tersebut adalah dengan menyediakan Sistem Pelaporan Pelanggaran atau *Whistleblowing System* (WBS) yang memungkinkan setiap individu, baik Pegawai maupun Pemangku Kepentingan lainnya, untuk melaporkan dugaan Pelanggaran yang terjadi di lingkungan Perusahaan secara aman dan bertanggung jawab.

Penyusunan Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) ini sebagai upaya Perusahaan dalam rangka pemenuhan terhadap Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor PER-2/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan BUMN, yang menegaskan pentingnya penerapan kebijakan *Whistleblowing System* (WBS) sebagai bagian dari sistem pengendalian internal dan mekanisme pengawasan di BUMN.

Dengan adanya pedoman ini, diharapkan dapat menjadi instrumen yang efektif dalam mencegah, mendeteksi, dan menindaklanjuti setiap dugaan Pelanggaran, serta memperkuat integritas Perusahaan. Kami mengajak seluruh Insan Jasa Raharja untuk berpartisipasi aktif dalam mendukung implementasi Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran ini, guna menciptakan lingkungan kerja yang profesional, beretika, dan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Semoga pedoman ini dapat digunakan sebagai panduan yang bermanfaat dan mendukung Insan Jasa Raharja dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya secara lebih transparan, akuntabel, dan berintegritas.

Jakarta, 29 Desember 2025

Dewi Aryani Suzana
Plt. Direktur Utama

Daftar Isi

Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*)

Disusun oleh Divisi Kepatuhan dan Hukum

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud, Tujuan dan Manfaat	1
C. Referensi	3
D. Ruang Lingkup	5
E. Istilah dan Definisi	5
F. Risiko Terkait Pedoman	7
BAB II. IMPLEMENTASI SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN	9
A. Prinsip Dasar	9
B. Ketentuan Umum	10
C. Ketentuan Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan	11
D. Ketentuan Perlindungan terhadap Pelapor dan/atau Pihak Terkait	12
E. Ketentuan Investigasi	13
F. Jenis-Jenis Pelanggaran	14
BAB III. STRUKTUR, WEWENANG, TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB	17
A. Struktur Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran	17
BAB IV. MEKANISME PELAPORAN PENGADUAN PELANGGARAN	23
A. Tata Cara Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pelanggaran Terlapor Selain	

Tim WBS.....	23
B. Perlindungan Terhadap Pelapor	25
BAB V. PENERAPAN SANKSI	26
BAB VI. EVALUASI DAN SOSIALISASI.....	27
A. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System).....	27
B. Sosialisasi Sistem Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System)	27
BAB VII. PENGELOLAAN WBS BERBASIS WEB	29
A. Maksud dan Tujuan	29
B. Pengelolaan WBS Berbasis Web.....	29
C. Proses Penyampaian Laporan.....	29
D. Tata Cara Penyampaian Laporan Pelanggaran Melalui Web.....	30

Daftar Tabel

Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran
(Whistleblowing System)

Disusun oleh Satuan Pengawasan Intern

Tabel 1.1 Identifikasi Risiko Terkait Pedoman	7
---	---

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai bagian dari komitmen untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/GCG*) secara konsisten, Perusahaan perlu melakukan penyesuaian Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System/WBS*) atau Pedoman WBS untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja yang transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik-praktik yang tidak sesuai dengan etika maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Pedoman WBS ini disusun dengan merujuk pada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan BUMN yang menempatkan WBS sebagai elemen strategis dalam membangun budaya kepatuhan dan pengendalian internal yang efektif.

Pedoman ini memberikan panduan kepada seluruh pihak di lingkungan Perusahaan, termasuk Pegawai, Mitra Kerja, dan Pemangku Kepentingan lainnya, untuk melaporkan indikasi Pelanggaran yang mencakup berbagai aspek, seperti penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, nepotisme, Pelanggaran peraturan, penyuapan dan Pelanggaran etika. Sistem ini juga dirancang untuk menjamin kerahasiaan Pelapor, memberikan perlindungan kepada Pelapor dari tindakan balasan, serta memfasilitasi tindak lanjut yang objektif dan profesional terhadap setiap laporan.

Dalam menjalankan kegiatan Perusahaan, setiap Insan Jasa Raharja dituntut untuk melaksanakan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab, transparan dan akuntabel, serta dengan menghindari aktivitas/kegiatan yang mengarah kepada tindakan yang tidak beretika atau melanggar Pedoman Perilaku dan Etika (*Code of Conduct*), dan Benturan Kepentingan, maka Perusahaan memandang penting untuk dilakukan penyesuaian terhadap Pedoman WBS.

B. Maksud, Tujuan dan Manfaat

Maksud, tujuan dan manfaat Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*), adalah:

1. Maksud

- a. Mendorong dan mendukung pengembangan, pengelolaan sumber daya Perusahaan dan pengelolaan risiko kegiatan operasional Perusahaan dengan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudent*), akuntabilitas, dan

bertanggung jawab sejalan dengan prinsip-prinsip GCG.

- b. Sebagai pedoman bagi Insan Jasa Raharja dan Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*) dalam memanfaatkan WBS serta menindaklanjuti pengaduan Pelapor atas adanya indikasi Pelanggaran yang dilakukan oleh Terlapor dalam mendeteksi dan mencegah terjadinya Pelanggaran dalam Perusahaan.
- c. Sebagai panduan pelaksanaan kegiatan operasional berdasarkan prinsip-prinsip GCG.
- d. Sebagai *area of improvement* yaitu menentukan area mana yang memerlukan perbaikan di masa yang akan datang.

2. Tujuan

Pedoman WBS ini bertujuan untuk memberikan panduan bagi Insan Jasa Raharja dalam melakukan pengelolaan terhadap WBS, menciptakan budaya kejujuran dan keterbukaan di dalam Perusahaan serta tujuan lain sebagai berikut:

- a. Menciptakan iklim yang kondusif dan mendorong Pelaporan terhadap hal-hal yang dapat menimbulkan kerugian finansial dan non finansial serta merusak citra Perusahaan.
- b. Memudahkan manajemen dalam menangani laporan Pelanggaran secara efektif, dengan tetap menjaga kerahasiaan identitas Pelapor, menjamin keamanan Pelapor serta melindungi informasi yang berkaitan dengan objek Pelaporan.
- c. Membangun kebijakan dan infrastruktur untuk melindungi Pelapor dari balasan pihak internal dan eksternal.
- d. Sebagai tindakan pencegahan dan alat deteksi dini terhadap suatu tindakan Pelanggaran terhadap Pedoman Perilaku dan Etika (*Code of Conduct*) dan Benturan Kepentingan oleh Insan Jasa Raharja di lingkungan Perusahaan.
- e. Meningkatkan reputasi Perusahaan.

3. Manfaat

Pedoman WBS digunakan untuk mendorong diadukannya perilaku yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan atau tidak etis, yang di dalamnya mencakup juga suatu pedoman tentang bagaimana Perusahaan dapat melindungi pengadu yang beritikad baik. Manfaat dari adanya WBS adalah:

- a. Tersedianya saluran WBS untuk menyampaikan informasi Pelanggaran yang dilakukan oleh Insan Jasa Raharja.
- b. Tersedianya mekanisme deteksi dini (*Early Warning System*) sehingga Perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang cepat dan tepat untuk menghindari/menyelesaikan jika terjadi penyimpangan di lingkungan Perusahaan serta mengurangi risiko yang dihadapi Perusahaan akibat dari Pelanggaran baik dari segi keuangan, operasi, hukum, keselamatan kerja dan *image* Perusahaan.
- c. Menumbuhkan keengganan untuk melakukan Pelanggaran, karena semakin meningkatnya peran serta Insan Jasa Raharja dalam pemantauan Pelanggaran.
- d. Meningkatkan reputasi Perusahaan bagi Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*), regulator, pemerintah dan masyarakat umum.
- e. Mengurangi biaya penanganan Pelanggaran.
- f. Mendorong peningkatan kinerja Perusahaan dan memberikan rasa aman dalam lingkungan kerja.

C. Referensi

Penyusunan Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) ini mengacu pada:

1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;
2. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2025 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;

6. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
7. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
8. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
9. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan, dan Pembubaran Badan Usaha Milik Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan, dan Pembubaran Badan Usaha Milik Negara;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2020 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia ke Dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Bahana Pembinaan Usaha Indonesia;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Organisasi dan Tata Kelola Badan Pengelola Investasi Daya Anagata Nusantara;
15. Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-2/MBU/03/2023 Tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan Badan Usaha Milik Negara;
16. Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-3/MBU/03/2023 Tentang Organ dan Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara;
17. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian sebagaimana

telah diubah dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 43/POJK.05/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian;

18. Surat Edaran PT Danantara Asset Management Nomor SE/002/DI-DAM/DO/2025 Tentang Pedoman Perilaku dan Profesionalisme Direksi dan Dewan Komisaris;
19. Anggaran Dasar PT Jasa Raharja sebagaimana dimuat dalam Akta Nomor 49 tanggal 28 Februari 1981 yang dibuat di hadapan Imas Fatimah, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta, yang telah beberapa kali diubah dan ditambah, terakhir dengan Akta Nomor 14 tanggal 9 April 2020 yang dibuat di hadapan Julius Purnawan, Sarjana Hukum, Magister Sains, Notaris di Jakarta;
20. Pedoman Sistem Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) tahun 2008 oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG).

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pelaporan yang masuk dalam pengelolaan WBS, yaitu:

1. Jenis-jenis perbuatan yang tergolong Pelanggaran di Perusahaan, di antaranya namun tidak terbatas pada:
 - a. Korupsi;
 - b. Penyalahgunaan aset milik Perusahaan;
 - c. Kecurangan laporan keuangan;
 - d. Penipuan;
 - e. Pembocoran informasi; dan/atau
 - f. Tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan Kecurangan (*Fraud*) dengan mengacu pada peraturan Perusahaan yang berlaku serta memenuhi unsur-unsur Kecurangan (*Fraud*).
2. Berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM), Pelanggaran hukum, Pelanggaran disiplin, peraturan Perusahaan, Pedoman Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*), serta peraturan Perusahaan lainnya akan diteruskan kepada fungsi-fungsi yang terkait dengan menggunakan mekanisme korespondensi resmi yang dimiliki oleh Perusahaan.

E. Istilah dan Definisi

1. **Badan Pengaturan BUMN** yang selanjutnya disebut **BP BUMN** adalah lembaga pemerintah yang menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang pengaturan BUMN.

2. **Badan Pengelola Investasi Daya Anagata Nusantara** yang selanjutnya disebut **Badan** adalah badan yang melaksanakan tugas pemerintah di bidang pengelolaan BUMN sebagaimana diatur dalam Undang-Undang tentang BUMN.
3. **Benturan Kepentingan** adalah suatu situasi atau kondisi di mana terjadi perbedaan antara kepentingan ekonomis Perusahaan dengan kepentingan ekonomis pribadi Insan Jasa Raharja yang dapat merugikan Perusahaan.
4. **Dewan Komisaris** adalah Organ Perusahaan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi.
5. **Direksi** adalah Organ Perusahaan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perusahaan untuk kepentingan Perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan serta mewakili Perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.
6. **Investigasi** adalah kegiatan untuk menemukan bukti-bukti terkait dengan Pelanggaran yang dilakukan oleh Insan Jasa Raharja, yang telah dilaporkan melalui Sistem Pelaporan Pelanggaran.
7. **Insan Jasa Raharja** adalah Dewan Komisaris, Direksi, pejabat struktural, dan fungsional serta seluruh pegawai, baik pegawai tetap maupun pegawai tidak tetap.
8. **Kecurangan (*Fraud*)** adalah tindakan penyimpangan dan/atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Perusahaan, konsumen atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Perusahaan dan/atau menggunakan sarana Perusahaan sehingga mengakibatkan Perusahaan, konsumen, atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku Kecurangan (*Fraud*) memperoleh keuntungan secara langsung maupun tidak langsung.
9. **Organ Perusahaan** adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi.
10. **Pejabat Pemutus** adalah Komisaris Utama, Direktur Utama, Kepala Satuan Pengawasan Intern, atau sesuai dengan kategori Terlapor.
11. **Pelanggaran** adalah perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan, peraturan internal Perusahaan serta dapat dilaporkan.
12. **Pelaporan Pelanggaran** atau (***Whistleblowing***) adalah tata kelola penanganan pengaduan terhadap dugaan Pelanggaran pada Perusahaan atau hal-hal yang tidak sesuai norma etika yang terjadi di lingkungan Perusahaan.

13. **Pelapor Pelanggaran** atau **Whistleblower** yang selanjutnya disebut sebagai **Pelapor** adalah seseorang atau sekelompok orang yang berasal dari Insan Jasa Raharja atau orang di luar Insan Jasa Raharja yang melaporkan kejadian Pelanggaran melalui Sistem Pelaporan Pelanggaran.
14. **Pemangku Kepentingan (Stakeholder)** adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap kegiatan Perusahaan, baik di lingkungan internal Perusahaan maupun pihak-pihak di luar Perusahaan.
15. **Perusahaan** adalah PT Jasa Raharja.
16. **Rapat Umum Pemegang Saham** yang selanjutnya disebut **RUPS** adalah Organ Perusahaan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris dalam batas yang ditentukan dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas dan/atau anggaran dasar.
17. **Terlapor** adalah Insan Jasa Raharja yang dilaporkan oleh Pelapor terkait adanya dugaan tindak Pelanggaran.
18. **Tim Investigasi** adalah tim yang melakukan tugas untuk pemeriksaan lanjutan terkait Pelanggaran yang ditunjuk Pejabat Pemutus.
19. **Tim Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing System/WBS)** yang selanjutnya disebut **Tim WBS** adalah tim yang dibentuk secara khusus untuk melaksanakan pengelolaan terhadap WBS di Perusahaan.

F. Risiko Terkait Pedoman

Tabel 1.1 Identifikasi Risiko Terkait Pedoman

No	Nama Risiko	Pengelolaan Risiko
1	Pedoman tidak selaras dengan peraturan perundang undangan atau kebijakan Perusahaan	1. Unit teknis pemilik pedoman melakukan reviu bersama dengan Unit Kerja terkait yang diselaraskan dengan harapan Pemangku Kepentingan. 2. Menggunakan jasa konsultan yang berpengalaman dan kompeten dalam penyusunan pedoman.
2	Interpretasi yang salah atau tidak konsisten atas isi dari Pedoman	1. Menyelenggarakan pelatihan yang menyeluruh tentang Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (<i>Whistleblowing System</i>) kepada seluruh pegawai yang terlibat dalam proses penyusunan pedoman. 2. Melakukan sosialisasi dengan menggunakan

		ilustrasi/contoh nyata agar mudah dipahami oleh seluruh pegawai.
3	Ketidaksesuaian penyusunan Pedoman atau SPO sesuai dengan tata cara penyusunan yang telah ditetapkan dalam Pedoman Penyusunan Pedoman dan Standar Prosedur Operasi	Melakukan pendampingan kepada Unit Kerja dalam menyusun Pedoman dan SPO sesuai dengan Pedoman Penyusunan Pedoman dan Standar Prosedur Operasi.
4	Identifikasi risiko terkait Pedoman tidak dilakukan secara tepat	Pengisian kertas kerja identifikasi risiko awal oleh pemilik risiko saat mengajukan reviu Pedoman dan SPO.
5	Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (<i>Whistleblowing System</i>) tidak memenuhi kebutuhan atau ekspektasi pengguna	Melibatkan Unit Kerja dalam penyusunan Pedoman untuk memahami kebutuhan, harapan, dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna sehingga Pedoman dapat dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik.
6	Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran (<i>Whistleblowing System</i>) tidak diperbarui secara berkala	Melibatkan Unit Kerja dalam penyusunan Pedoman untuk memahami kebutuhan, harapan, dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna sehingga Pedoman dapat dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik.

BAB II. IMPLEMENTASI SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

Penyalahgunaan wewenang merupakan salah satu penyebab utama terjadinya penyimpangan dan Pelanggaran di lingkungan Perusahaan, yang sering kali berujung pada praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Penyalahgunaan ini terjadi ketika Insan Jasa Raharja membuat keputusan atau mengambil tindakan yang tidak sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, atau bahkan melampaui batas kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan maupun ketentuan internal Perusahaan.

Penyimpangan dan Pelanggaran tersebut dapat menciptakan kondisi yang memengaruhi objektivitas dan integritas Insan Jasa Raharja, sehingga mengesampingkan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Hal ini tidak hanya berdampak pada kinerja individu, tetapi juga berimplikasi serius terhadap keberhasilan pencapaian kinerja Perusahaan secara keseluruhan serta merusak citra Perusahaan dalam jangka panjang.

Oleh karena itu, Perusahaan berkomitmen untuk meminimalkan peluang terjadinya penyimpangan dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan penilaian yang independen dan berlandaskan integritas. Melalui penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*), Perusahaan berupaya mencegah dan menangani segala bentuk kondisi yang dapat memengaruhi independensi pegawai, dengan tujuan untuk melindungi kepentingan terbaik Perusahaan dan mendukung terciptanya tata kelola perusahaan yang baik.

A. Prinsip Dasar

1. Dewan Komisaris, Direksi dan seluruh jajaran manajemen Perusahaan harus mendukung sepenuhnya penerapan kebijakan Perusahaan mengenai WBS, sehingga di dalam lingkungan Perusahaan tidak terdapat situasi yang dapat memberikan kesempatan bagi Insan Jasa Raharja untuk melakukan Pelanggaran, penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang atas suatu keputusan/jabatan.
2. Perusahaan harus menyiapkan mekanisme dan prosedur Pelaporan dari masyarakat dan pegawai terkait dengan Pelanggaran, penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang yang terjadi di lingkungan Perusahaan.
3. Perusahaan harus bertanggung jawab dan bersikap adil terhadap laporan Pelanggaran dan penyimpangan yang diterima oleh Perusahaan, baik

Pelanggaran dan penyimpangan yang menyangkut pegawai, Direksi maupun Dewan Komisaris.

4. Insan Jasa Raharja harus menunjukkan komitmen, integritas dan profesionalisme dalam menerapkan WBS yang efektif.
5. Objektivitas, bahwa kegiatan pelaporan harus berdasarkan pada fakta dan bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan.
6. Koordinasi, bahwa Pelaporan Pelanggaran harus dilaksanakan dengan kerja sama yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, dan prosedur yang berlaku.
7. Efektivitas dan efisiensi, bahwa kegiatan Pelaporan Pelanggaran harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya.
8. Akuntabilitas, bahwa proses kegiatan Pelaporan Pelanggaran beserta tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Transparan, bahwa hasil kegiatan Pelaporan Pelanggaran harus diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Kerahasiaan, bahwa dalam melakukan proses pemeriksaan atas Pelanggaran wajib mengedepankan kerahasiaan, asas praduga tak bersalah dan profesionalisme.
11. Itikad baik, bahwa dalam melakukan pengaduan atas suatu Pelanggaran tidak berdasarkan atas kepentingan pribadi, fitnah atau balas dendam.
12. Kemanfaatan, bahwa pengaduan atas Pelanggaran harus mengedepankan manfaatnya untuk kepentingan bersama seluruh Insan Jasa Raharja.

B. Ketentuan Umum

Dalam rangka mendukung implementasi tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan memastikan efektivitas pengelolaan Pelaporan Pelanggaran, Perusahaan telah mengadopsi mekanisme WBS melalui saluran WBS Jasa Raharja.

Saluran WBS ini dirancang untuk memberikan akses yang transparan, aman, dan terpercaya bagi seluruh insan Jasa Raharja, mitra kerja, maupun pihak eksternal untuk melaporkan setiap indikasi Pelanggaran, termasuk dugaan korupsi, kolusi, nepotisme, suap, penyalahgunaan wewenang, atau tindakan lainnya yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan maupun peraturan internal Perusahaan.

Dengan adanya sistem pelaporan melalui saluran WBS, laporan Pelanggaran akan ditangani secara lebih profesional, objektif, dan independen. Hal ini memastikan bahwa seluruh proses penerimaan, verifikasi, investigasi, dan tindak lanjut laporan dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kerahasiaan Pelapor.

Perusahaan berkomitmen untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan WBS ini sebagai bagian dari upaya Perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang bersih, bebas dari praktik penyimpangan, dan berlandaskan integritas tinggi. Saluran ini juga diharapkan dapat mendorong budaya pelaporan yang positif di lingkungan Perusahaan, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap Perusahaan yang mengedepankan nilai-nilai profesionalisme dan integritas.

C. Ketentuan Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan

1. Pelapor dapat melaporkan dugaan adanya Pelanggaran sesuai dengan ruang lingkup melalui sarana pelaporan WBS Perusahaan.
2. Pelapor didorong untuk melakukan pelaporan dengan menyertakan identitas lengkap dan jelas (nomor telepon, *e-mail* yang dapat dihubungi, atau bentuk lain yang setara) untuk memudahkan proses penelusuran. Selain itu, WBS menyediakan fasilitas pelaporan yang dilaporkan secara anonim untuk menjaga prinsip kerahasiaan Pelapor dengan menyertakan bukti–bukti yang lengkap yang terkait langsung dengan obyek laporan sehingga laporan dapat ditindaklanjuti.
3. Pelapor wajib menyampaikan informasi tambahan apabila dibutuhkan untuk melengkapi informasi awal yang telah disampaikan.
4. Laporan berupa informasi adanya indikasi pelanggaran dan bukan merupakan keluhan pribadi yang didasarkan maksud buruk (*fitnah*) atau niat yang tidak baik yang ditujukan kepada seseorang dan/atau Perusahaan.
5. Seluruh pengaduan yang dilengkapi bukti, petunjuk dan informasi atau indikasi yang jelas terjadinya Pelanggaran wajib ditindaklanjuti oleh Tim WBS.
6. Jika ditemukan suatu kondisi bahwa Pelapor dan Terlapor saling melaporkan akan peristiwa yang sama, maka penanganan laporan Pelanggaran yang disampaikan oleh Pelapor terdahulu akan dilakukan proses penanganannya terlebih dahulu.
7. Apabila laporan yang diterima di lingkungan Perusahaan, Terlapor adalah Kepala Urusan/Setingkat Kepala Urusan serta pegawai di bawahnya maka:
 - a. Penanganan pelaporan akan diserahkan kepada Pejabat Pemutus sesuai

- kewenangan jabatan;
- b. Pejabat Pemutus akan:
 - 1) Menunjuk dan menugaskan Satuan Pengawasan Intern dan/atau Unit Kerja lain untuk melakukan evaluasi awal dan pengumpulan bukti-bukti; dan/atau
 - 2) Melimpahkan kepada Satuan Pengawasan Intern untuk melaksanakan kegiatan Investigasi; dan/atau
 - 3) Menunjuk dan menugaskan Satuan Pengawasan Intern untuk melaksanakan audit investigasi.
8. Apabila laporan yang diterima di lingkungan Perusahaan, Terlapor adalah Kepala Unit Kerja/setingkat Kepala Unit Kerja dan atau Kepala Kantor Wilayah/setingkat Kepala Kantor Wilayah serta pegawai di bawahnya maka:
- a. Penanganan Pelaporan akan diserahkan kepada Pejabat Pemutus sesuai kewenangan jabatan.
 - b. Pejabat Pemutus akan:
 - 1) Menunjuk dan menugaskan Satuan Pengawasan Intern dan/atau Unit Kerja lain untuk melakukan evaluasi awal dan pengumpulan bukti-bukti; dan/atau
 - 2) Menunjuk dan menugaskan Satuan Pengawasan Intern untuk melaksanakan audit investigasi.
 - c. Laporan penanganan WBS disampaikan Satuan Pengawasan Intern kepada Pejabat Pemutus sesuai dengan kategori Terlapor sebagai tindak lanjut hasil Investigasi.
9. Pejabat Pemutus sesuai dengan kriteria pihak Terlapor untuk memutus tindak lanjut.
10. Apabila laporan yang diterima tidak berindikasi Kecurangan (*Fraud*) namun bertentangan dengan pedoman atau standar prosedur operasi di Perusahaan, maka penanganan pelaporan akan diserahkan kembali kepada Unit Kerja Satuan Pengawasan Intern sesuai asal pelaporan untuk diteruskan kepada Unit Kerja terkait menggunakan mekanisme korespondensi resmi di Perusahaan;
11. Apabila ditentukan lain, penanganan pelaporan dapat dilaksanakan sesuai pertimbangan dan keputusan Pejabat Pemutus berdasarkan kategori Terlapor.

D. Ketentuan Perlindungan terhadap Pelapor dan/atau Pihak Terkait

1. Perusahaan menjamin kerahasiaan identitas Pelapor, pihak terkait dan isi dari laporan, kecuali atas permintaan penegak hukum.

2. Perusahaan wajib memberikan perlindungan terhadap Pelapor, pihak terkait, Tim Investigasi dan/atau Tim WBS dari segala tekanan, penundaan kenaikan pangkat, diskriminasi, pemecatan, catatan yang merugikan Pelapor dan/atau pihak terkait, serta tindakan fisik atau nonfisik lainnya. Setiap individu yang merasa mengalami atau berpotensi mengalami tindakan sebagaimana dimaksud wajib melaporkannya kepada Tim WBS untuk mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan.
3. Dalam hal Pelapor adalah Insan Jasa Raharja yang sebelumnya tidak mengungkapkan informasi data diri atau anonim dan menerima ancaman dari pihak di dalam Perusahaan, maka Pelapor dapat menyampaikan permohonan perlindungan kepada Tim WBS.
4. Informasi mengenai pelaksanaan pemberian perlindungan, termasuk waktu, tata cara, serta institusi yang ditunjuk untuk memberikan perlindungan akan disampaikan secara rahasia kepada Pelapor, pihak terkait, tim investigasi dan/atau Tim WBS.
5. Perlindungan dimaksud tidak diberikan kepada Pelapor dan/atau pihak terkait yang terbukti melakukan Pelaporan palsu dan/atau fitnah. Perlindungan juga tidak berlaku bagi Pelapor yang di kemudian hari diketahui membocorkan isi laporan atau identitas pihak yang terlibat kepada pihak lain di luar mekanisme yang ditetapkan.

E. Ketentuan Investigasi

Investigasi dilakukan untuk mengumpulkan bukti-bukti yang terkait dengan kejadian yang patut diduga merupakan tindakan Pelanggaran. Perusahaan berkomitmen untuk melakukan investigasi secara menyeluruh dan mendalam untuk mengetahui akar penyebab tindakan Pelanggaran. Setiap indikasi tindakan Pelanggaran yang terdeteksi akan selalu diproses sesuai standar investigasi yang berlaku dan pelakunya akan diproses sesuai ketentuan yang berlaku.

Ketentuan terkait pelaksanaan investigasi adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan investigasi dapat dilaksanakan berdasarkan laporan Pelanggaran;
2. Kepala Satuan Pengawasan Intern dan/atau Ketua Tim WBS yang mendapatkan laporan Pelanggaran melakukan *review* dan *assessment* awal terhadap laporan yang diterima dan melaporkan pada Direksi;
3. Apabila laporan perlu ditindaklanjuti dalam investigasi maka akan dilakukan pembentukan tim investigasi;
4. Tim investigasi terdiri atas Satuan Pengawasan Intern, Tim WBS serta Satuan Kerja Strategi Anti Kecurangan (*Anti-Fraud*) atau satuan kerja terkait yang ditunjuk

oleh Direktur Utama;

5. Pelaksanaan investigasi mengacu pada Pedoman Satuan Pengawasan Intern;
6. Apabila Terlapor adalah Direksi atau komite , maka pelaksanaan investigasi dapat didukung oleh tim investigasi *adhoc* (independen);
7. Hasil investigasi dituangkan dalam laporan hasil investigasi dengan mengacu pada Pedoman Audit Investigasi, serta dilaporkan pada Direktur Utama;
8. Penyampaian laporan hasil investigasi disampaikan pada kesempatan pertama kepada Direksi atau Dewan Komisaris.

Penentuan pihak yang berwenang melaksanakan investigasi dengan memperhatikan independensi dan kompetensi yang dibutuhkan, antara lain:

1. Analisis dan investigasi;
2. Akuntansi forensik yaitu teknik dalam melakukan evaluasi dan investigasi secara rinci dan menyeluruh terhadap permasalahan keuangan dan/atau non keuangan yang diinvestigasi dengan menggunakan standar dan aturan;
3. Komputer forensik yaitu teknik untuk melakukan investigasi dan analisis melalui pengumpulan dan penyajian bukti data yang ada dalam komputer;
4. Pekerjaan lapangan yaitu proses investigasi untuk mendapatkan keyakinan secara sistematis melalui pengumpulan bukti secara objektif; dan/atau
5. Wawancara dapat dilakukan kepada korban, saksi dan terduga pelaku Pelanggaran untuk memperoleh penjelasan secara lengkap dan akurat.

F. Jenis-Jenis Pelanggaran

Jenis-jenis Pelanggaran di antaranya namun tidak terbatas terdapat pada rincian sebagai berikut:

1. Korupsi

Adalah perbuatan dengan maksud menguntungkan suatu pihak, baik secara sendiri maupun bersama dengan pihak lain, secara melawan hukum dengan menyalahgunakan pengaruhnya dalam suatu transaksi bisnis, penyalahgunaan posisi atau kewenangannya yang dapat menguntungkan atau merugikan konsumen, Perusahaan, dan/atau pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Korupsi dapat meliputi sebagai berikut :

- a. Benturan kepentingan yang merugikan Perusahaan atau pihak yang berkepentingan lainnya, misalnya:
 - 1) pemberian kemudahan layanan kepada pemegang saham yang tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan.

- 2) penerimaan Pegawai berdasarkan hubungan kedekatan dengan pejabat tanpa memperhatikan kompetensi
- b. Penyuaian, misalnya dengan memberikan suap kepada pihak ketiga untuk mengurus perizinan.
- c. Penerimaan tidak sah, misalnya:
 - 1) menerima uang, barang, dan/atau manfaat dari klaimen agar permohonan klaim disetujui;
 - 2) menerima komisi, rabat, komisi non tunai untuk kepentingan pribadi.
- d. Pemerasan, misalnya meminta uang kepada klaimen untuk mempermudah proses layanan.
- e. Bentuk lainnya.

2. Penyalahgunaan Aset

Perbuatan dengan maksud menguntungkan diri sendiri dan/atau orang lain secara melawan hukum dengan menyalahgunakan aset Perusahaan dan/atau pihak lain yang dikelola dan/atau dikuasai, tanpa melalui prosedur yang berlaku di Perusahaan dan/atau pihak lain yang menyebabkan kerugian atau potensi kerugian terhadap Perusahaan dan/atau pihak lain.

Penyalahgunaan aset meliputi:

- a. Penyalahgunaan uang tunai, misalnya pencurian uang kas, pencairan klaim yang tidak sesuai kenyataan, penggelapan premi, penyalahgunaan klaim.
- b. Penyalahgunaan persediaan merupakan penyalahgunaan dan pencurian aset yang telah dicatatkan secara sah.
- c. Penyalahgunaan aset lainnya misalnya penyalahgunaan dan pencurian aset lainnya untuk pembelian kebutuhan pribadi pegawai.

3. Kecurangan Laporan Keuangan

Kecurangan laporan keuangan adalah perbuatan melebihkan atau mengurangi kekayaan bersih dan/atau pendapatan bersih Perusahaan. Kecurangan laporan keuangan dapat berupa hal-hal sebagai berikut:

- a. mengakui suatu transaksi lebih besar atau lebih kecil dari yang seharusnya;
- b. menerapkan metode akuntansi tertentu secara tidak konsisten untuk menaikkan atau menurunkan laba;
- c. menerapkan metode pengakuan aset sedemikian rupa sehingga aset menjadi nampak lebih besar dibandingkan yang seharusnya;
- d. menerapkan metode pengakuan liabilitas sedemikian rupa sehingga liabilitas

- menjadi nampak lebih kecil dibandingkan yang seharusnya;
- e. ketidaksesuaian waktu pembukuan;
- f. ketidaksesuaian penilaian aset;
- g. ketidaksesuaian pengungkapan aset; atau
- h. bentuk lainnya.

4. Penipuan

Penipuan adalah perbuatan oleh suatu pihak, baik secara sendiri maupun bersama pihak lain, yang bermaksud menguntungkan atau menghindari kerugian secara melawan hukum dengan memanipulasi, mengelabui, memberikan gambaran semu, menyesatkan, melakukan tipu muslihat atau kebohongan terkait produk dan/atau jasa Perusahaan, kegiatan perdagangan atau transaksi, keadaan pasar, dan/atau harga, baik langsung maupun tidak langsung, yang merugikan atau tidak merugikan terhadap Perusahaan, dan/atau pihak lain.

Penipuan dapat meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. memalsukan dokumen klaim;
- b. memalsukan *invoice*/tagihan pihak ketiga;
- c. menjanjikan suatu hasil tertentu yang akan diperoleh konsumen namun tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya;
- d. penipuan kegiatan pengelolaan investasi;
- e. *misleading information*;
- f. kegiatan usaha tanpa izin,
- g. laporan informasi tidak benar, palsu dan/atau menyesatkan;
- h. pemalsuan dokumen atau
- i. bentuk lainnya.

5. Pembocoran Informasi

Misalnya seperti pembocoran data milik Perusahaan maupun Pegawai, dokumen rahasia milik Perusahaan, atau bentuk lainnya.

6. Tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan Kecurangan (*Fraud*)

Tindakan lain yang dapat dipersamakan dengan Kecurangan (*Fraud*) dengan mengacu pada peraturan Perusahaan yang berlaku serta memenuhi unsur-unsur Kecurangan (*Fraud*). Contoh dari tindakan ini misalnya *cyber crime*, *ransomware*, dan bentuk Kecurangan (*Fraud*) lainnya.

BAB III. STRUKTUR, WEWENANG, TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

A. Struktur Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran

1. Dewan Komisaris

Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dalam penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran, meliputi:

- a. Melakukan pengawasan atas kecukupan dan efektivitas pengelolaan WBS.
- b. Menerima laporan pengaduan yang telah diverifikasi oleh Tim WBS apabila Terlapor adalah Direksi dan Anggota Dewan Komisaris.
- c. Memberikan rekomendasi tindak lanjut pelaporan yang telah diverifikasi oleh Tim WBS sesuai dengan kriteria Terlapor dan memutuskan Tim Investigasi sesuai dengan kewenangan.
- d. Menerima laporan dari Tim Investigasi dan memberikan keputusan sanksi atas rekomendasi yang disampaikan oleh Tim Investigasi terhadap pengaduan Pelanggaran yang diterima.
- e. Menyampaikan status pelaporan yang telah selesai kepada Tim WBS untuk dilakukan pembaruan status laporan.
- f. Menjamin kerahasiaan seluruh data terkait dengan Pelaporan Pelanggaran yang diterima sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

2. Komite Audit

Tugas dan tanggung jawab Komite Audit dalam penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran, meliputi:

- a. Melakukan penelaahan atas pengaduan yang berkaitan dengan terlapor Tim WBS.
- b. Melaksanakan pemeriksaan terhadap pelanggaran terlapor Tim WBS.
- c. Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Direktur Utama.
- d. Melaksanakan administrasi dan laporan atas kegiatan yang terkait dengan Sistem Pelaporan Pelanggaran.
- e. Membuat laporan posisi tindak lanjut laporan pengaduan kepada Direktur Utama.

3. Direktur Utama

Tugas dan tanggung jawab Direktur Utama dalam penerapan Sistem Pelaporan

Pelanggaran, meliputi:

- a. Direktur utama bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan WBS pada Perusahaan yang dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibantu oleh Tim WBS.
- b. Memastikan sistem WBS dijalankan secara efektif.
- c. Menunjuk dan menetapkan susunan Tim WBS dengan Keputusan Direksi.
- d. Melaporkan pelaksanaan Sistem WBS kepada Komisaris Utama minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- e. Menerima laporan pengaduan Pelanggaran yang telah diverifikasi oleh Tim WBS apabila Terlapor adalah Kepala Divisi/Kepala Kantor Wilayah/Setingkat Kepala Unit Kerja ke atas, maupun menerima laporan yang langsung ditujukan kepada Direktur Utama.
- f. Memberikan rekomendasi tindak lanjut Pelaporan yang telah diverifikasi oleh Tim WBS sesuai dengan kriteria Terlapor dan menetapkan tindak lanjut Pelaporan.
- g. Menetapkan Tim Investigasi, menerima laporan dari Tim Investigasi dan memberikan keputusan sanksi atas rekomendasi yang disampaikan oleh Tim Investigasi terhadap pengaduan Pelanggaran yang diterima.
- h. Direktur Utama mengarsipkan seluruh dokumen Pelaporan jika telapor adalah Tim WBS.
- i. Menjamin kerahasiaan seluruh data terkait dengan Pelaporan Pelanggaran yang diterima sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

4. Kepala Satuan Pengawasan Intern

Wewenang dan tanggung jawab Kepala Satuan Pengawasan Intern dalam pelaksanaan sistem penanganan pengaduan dugaan Pelanggaran (*whistleblowing system*) adalah:

- a. Menerima laporan pengaduan Pelanggaran yang telah diverifikasi oleh Tim WBS apabila Terlapor adalah Kepala Urusan/setingkat Kepala Urusan ke bawah di Perusahaan.
- b. Memberikan rekomendasi tindak lanjut Pelaporan yang telah diverifikasi oleh Tim WBS & menetapkan tindak lanjut Pelaporan;
- c. Menerima laporan dari Tim Investigasi;
- d. Melakukan koordinasi dengan Tim Investigasi yang ditugaskan;
- e. Menjamin kerahasiaan seluruh data terkait dengan Pelaporan Pelanggaran

yang diterima sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan internal Perusahaan.

- f. Membuat rekapitulasi laporan Pelanggaran minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun dan dilaporkan kepada Dewan Komisaris Perusahaan.
- g. Membuat laporan posisi tindak lanjut laporan pengaduan Pelanggaran kepada Direktur Utama

5. Tim WBS

Dalam rangka efektivitas dan sesuai kebutuhan Perusahaan, Direksi dapat membentuk Tim Pengelola Sistem Pelaporan Pelanggaran (Tim WBS) yang bertugas untuk menerima dan menindak lanjuti setiap laporan pengaduan Pelanggaran yang disampaikan. Tim WBS dapat dilakukan oleh Perusahaan atau dilakukan oleh pihak independen yang ditunjuk oleh Perusahaan.

a. Kriteria Pegawai yang dapat menjadi Tim WBS:

- 1) Memiliki integritas;
- 2) Mampu berkomunikasi, berhubungan baik, dan dapat menjaga kerahasiaan informasi;
- 3) Independen;
- 4) Obyektif dan tegas;
- 5) Bebas dari konflik kepentingan (*Conflict of Interest*) baik dengan Pelapor maupun Terlapor.

b. Ketentuan penunjukan Tim WBS sebagai berikut:

- 1) Susunan Tim WBS ditetapkan melalui Keputusan Direksi 1 (satu) kali di awal dan dapat dilakukan perubahan jika terdapat rotasi atau mutasi Pegawai atau hal lain yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 2) Keputusan Direksi dibuat sesuai jabatan dan tiap personil anggota wajib menandatangani dan mematuhi isi pakta integritas.

c. Tugas Tim WBS adalah:

- 1) Mengelola Pelaporan Pelanggaran yang masuk melalui media yang disediakan Perusahaan;
- 2) Menerima, melakukan verifikasi bukti, menyeleksi ruang lingkup Pelanggaran, dan menyampaikan laporan pengaduan tersebut kepada Pejabat Pemutus tindak lanjut sesuai dengan kriteria Terlapor;

- 3) Menginformasikan kepada Pelapor terkait perkembangan penanganan laporan Pelanggaran yang dilaporkan apabila Pelapor menanyakan status Pelaporan tersebut;
- 4) Melakukan pembaruan status pengaduan Pelanggaran yaitu :
 - a) Laporan diterima dan sedang dalam proses penelaahan oleh Tim WBS;
 - b) Laporan ditindaklanjuti dengan Investigasi yaitu laporan pengaduan Pelanggaran telah lengkap dan diputuskan oleh Pejabat Pemutus untuk ditindaklanjuti dengan Investigasi;
 - c) Laporan dilanjutkan kepada fungsi terkait yaitu laporan pengaduan Pelanggaran telah diverifikasi dan diteruskan kepada fungsi terkait apabila laporan Pelanggaran tidak memenuhi unsur Kecurangan (*Fraud*);
 - d) Laporan hasil verifikasi diarsipkan yaitu laporan hasil verifikasi telah selesai, tidak terdapat tanggapan atau tambahan data. Laporan hasil verifikasi yang diarsipkan dapat dipanggil kembali apabila terdapat laporan Pelanggaran lain dengan pokok yang sama.

b. Tanggung jawab Tim WBS adalah:

- 1) Membuat laporan WBS yang berisi jumlah keseluruhan laporan berserta ruang lingkup laporan yang dikelola pada WBS kepada Direktur Utama dan ditembuskan kepada Komite Audit Perusahaan setiap 3 bulan sekali/sewaktu waktu jika dianggap perlu oleh Direktur Utama paling lambat 10 hari kerja setelah tanggal akhir bulan periode Pelaporan;
- 2) Menyampaikan laporan pelaksanaan penanganan pengaduan Pelanggaran kepada pimpinan yang menyelenggarakan fungsi penanganan pengaduan di BP BUMN secara periodik setiap semester, paling lambat 1 (satu) bulan setelah periodik tersebut berakhir. Hal ini termasuk pengaduan terkait anggota Direksi atau anggota Dewan Komisaris;
- 3) Meneruskan laporan Pengaduan yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM), Pelanggaran disiplin, peraturan Perusahaan, pedoman etika dan perilaku Perusahaan akan diteruskan kepada fungsi terkait menggunakan mekanisme korespondensi resmi Perusahaan;
- 4) Menjamin kerahasiaan seluruh data terkait dengan Pelaporan Pelanggaran yang diterima sesuai dengan ketentuan perundangan dan aturan internal Perusahaan.

6. Tim Investigasi

Tim Investigasi dapat dilakukan oleh Perusahaan dan atau menggunakan tim investigasi eksternal yang ditunjuk oleh Perusahaan. Adapun untuk pelaksanaan audit investigasi mengacu pada Pedoman Audit Internal Perusahaan yang berlaku.

a. Kriteria Tim Investigasi antara lain:

- 1) Memiliki integritas;
- 2) Mampu berkomunikasi, berhubungan baik, dan dapat menjaga kerahasiaan informasi;
- 3) Independen;
- 4) Obyektif dan tegas;
- 5) Bebas dari konflik kepentingan (*conflict of interest*) baik dengan Pelapor maupun Terlapor.

b. Ketentuan penunjukan Tim Investigasi yaitu :

- 1) Susunan Tim Investigasi ditetapkan melalui Surat Tugas Kepala Satuan pengawasan Intern. Apabila tindakan Kecurangan (*Fraud*) dilakukan oleh Kepala Satuan Pengawasan Intern maka Surat Tugas diterbitkan oleh Direktur Utama.
- 2) Surat Tugas Tim Investigasi ditetapkan setiap pelaksanaan penanganan tindakan Kecurangan (*Fraud*).

c. Tim Investigasi yang berasal dari Perusahaan diklasifikasikan sebagai berikut:

- 1) Untuk peristiwa di luar tindakan Kecurangan (*Fraud*), dilakukan oleh Unit Kerja sesuai bidangnya masing-masing;
- 2) Untuk Pelaporan Pelanggaran berindikasi tindakan Kecurangan (*Fraud*), dilakukan oleh Satuan Pengawasan Intern;
- 3) Jika Terlapor adalah Tim WBS maka investigasi dilakukan oleh tim Komite Audit.

d. Wewenang, tugas dan tanggung jawab Tim Investigasi meliputi:

- 1) Menerima tugas pelaksanaan investigasi dari Pejabat Pemutus tindak lanjut sesuai dengan kriteria Terlapor;
- 2) Melakukan investigasi berdasarkan pengaduan Pelanggaran dan seluruh bukti/informasi serta hasil verifikasi dan analisa awal yang diterima;
- 3) Mengajukan pengadaan Tim Investigasi dari pihak eksternal kepada

Pejabat Pemutus tindak lanjut sesuai dengan kriteria Terlapor untuk membantu pelaksanaan tugas investigasi, apabila dibutuhkan;

- 4) Memberikan dukungan atas kegiatan investigasi yang dilakukan oleh Tim Investigasi eksternal apabila kegiatan investigasi menggunakan jasa pihak eksternal;
- 5) Menyampaikan laporan hasil investigasi kepada Pejabat Pemutus tindak lanjut sesuai dengan kriteria Terlapor yang menugaskan dilakukannya Investigasi. Laporan hasil Investigasi mencakup informasi atas pengaduan Pelanggaran dari Pelapor, ruang lingkup pengaduan, peraturan/ketentuan yang dilanggar, dan rekomendasi perbaikan;
- 6) Menjamin kerahasiaan seluruh data terkait dengan Pelaporan Pelanggaran yang diterima sesuai dengan ketentuan perundangan dan peraturan internal Perusahaan.

BAB IV. MEKANISME PELAPORAN PENGADUAN PELANGGARAN

A. Tata Cara Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Pelanggaran Terlapor Selain Tim WBS

1. Pelapor melakukan Pelaporan Pelanggaran melalui sarana yang disediakan Perusahaan melalui antara lain:
 - a. Email;
 - b. Surat yang ditujukan kepada Perusahaan;
 - c. Sistem pelaporan melalui situs wbs.jasaraharja.co.id.

Seluruh saluran penyampaian laporan pengaduan Pelanggaran hanya dapat diakses oleh Tim WBS.

2. Dalam pelaporan pengaduan Pelanggaran tersebut, Pelapor wajib memberikan bukti, informasi, atau indikasi yang jelas atas terjadinya Pelanggaran yang dilaporkan. Pelapor wajib memberikan indikasi awal yang dapat dipertanggungjawabkan, meliputi:

- a. Pelanggaran yang Diadukan (*What*)

Pokok Pelaporan yang ingin disampaikan dan dugaan jumlah kerugian jika dapat ditentukan, yang mana 1 (satu) Pelaporan hanya untuk satu permasalahan saja sehingga dapat fokus dalam penanganannya.

- b. Pihak yang Terlibat (*Who*)

Pihak yang bertanggung jawab atas kejadian Pelanggaran termasuk pihak terkait dan pihak yang turut serta, membantu dan/atau memerintahkan tindakan Pelanggaran dan pihak mana yang diuntungkan atau dirugikan dari Pelanggaran tersebut.

- c. Waktu Terjadinya Pelanggaran (*When*)

Periode kejadian Pelanggaran baik berupa bulan, tahun, dan/atau tanggal tertentu saat Pelanggaran terjadi.

- d. Tempat Terjadinya Pelanggaran (*Where*)

Lokasi Pelanggaran terjadi dengan spesifik menyebutkan nama tempat dan keterangan lainnya yang dapat membantu.

- e. Bagaimana Kejadiannya (*How*)

Deskripsi kronologis kejadian dari awal hingga akhir.

- f. Bukti-bukti Pelanggaran

Dokumentasi terkait dengan indikasi Pelanggaran yang dilaporkan berupa foto

ataupun dokumen lainnya yang terkait.

3. Tim WBS Menerima dan mengadministrasikan Pelaporan yang diterima. Dalam melakukan administrasi pelaporan, Tim WBS membuat nomor pelaporan, tanggal penerimaan, media penyampaian, pihak Pelapor (jika diketahui), pihak Terlapor, deskripsi laporan, dan status laporan.
4. Tim WBS Melakukan seleksi dan verifikasi laporan berupa kecukupan informasi dan kesesuaian Pelaporan dengan ruang lingkup Pelaporan Pelanggaran. Bila bukti/informasi tidak cukup, maka Tim WBS berkoordinasi dengan Pelapor secara langsung untuk meminta informasi tambahan.
5. Tim WBS selanjutnya Menyampaikan hasil laporan yang telah diverifikasi kepada Pejabat Pemutus sesuai dengan kriteria pihak Terlapor untuk menetapkan tindak lanjut dengan ketentuan sebagai berikut:

Kriteria Pihak Terlapor	Pejabat Pemutus Tindak Lanjut
Kepala Urusan/Setingkat Kepala Urusan, serta Pegawai dibawahnya	Kepala Satuan Pengawasan Intern
Kepala Divisi/Kepala Kantor Wilayah/Setingkat Kepala Unit Kerja	Direktur Utama
Direksi	Komisaris Utama
Dewan Komisaris	Dewan Komisaris selain yang terlapor

6. Tim WBS meneruskan Pengaduan terkait anggota Direksi dan Dewan Komisaris kepada pengelola WBS terintegrasi holding dan pengelola WBS BP BUMN.
7. Pejabat Pemutus sesuai dengan kriteria pihak Terlapor menetapkan Tim Investigasi dengan menerbitkan surat tugas untuk melaksanakan investigasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Tim Investigasi selanjutnya melakukan investigasi sesuai dengan bukti Pelanggaran.
9. Setelah pelaksanaan investigasi selesai, Tim Investigasi menyampaikan laporan hasil investigasi kepada Pejabat Pemutus yang menugaskan dengan disertai beberapa bukti pendukung antara lain mencakup hasil pelaksanaan, rekomendasi sanksi sesuai peraturan Perusahaan dan rekomendasi perbaikan.
10. Pejabat Pemutus menindaklanjuti sesuai dengan kriteria pihak Terlapor dan melaksanakan tinjauan serta menetapkan sanksi untuk Terlapor jika Terlapor terbukti bersalah dengan mengacu pada pedoman internal Perusahaan.
11. Pejabat Pemutus menindaklanjuti sesuai dengan kriteria pihak Terlapor dengan menyampaikan laporan hasil tinjauan dan penetapan sanksi kepada Tim WBS.

12. Tim WBS menerima informasi Pelaporan yang sudah selesai dan memperbarui status Pelaporan.

B. Perlindungan Terhadap Pelapor

Perlindungan terhadap Pelapor atau *Whistleblower Protection* adalah perlindungan yang diberikan kepada Pelapor atas tindakan balasan dari Terlapor. Perusahaan memiliki komitmen yang jelas dan tidak memihak untuk mendukung dan melindungi semua Pelapor yang menginformasikan kejadian Pelanggaran yang terjadi di lingkungan Perusahaan, perlindungan terhadap Pelapor yang dilakukan oleh Perusahaan, antara lain:

1. Identitas Pelapor dijamin kerahasiannya oleh Perusahaan.
2. Perusahaan menjamin perlindungan terhadap Pelapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi, ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak manapun selama Pelapor menjaga kerahasiaan pengaduan Pelanggaran yang diajukan kepada pihak manapun.
3. Perlindungan terhadap Pelapor juga berlaku bagi para pihak yang melaksanakan investigasi maupun pihak-pihak yang memberikan informasi terkait dengan pengaduan/penyingkapan tersebut.
4. Perlindungan dan jaminan kerahasiaan tidak diberikan kepada Pelapor yang terbukti melakukan pelaporan palsu dan/atau fitnah. Apabila hasil investigasi menyimpulkan dan dapat dibuktikan bahwa Pelaporan yang disampaikan mengandung laporan palsu, fitnah, tanpa dasar yang jelas, maka Pelapor dapat digugat balik atau dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan internal perusahaan.
5. Apabila hasil investigasi menyimpulkan dan dapat dibuktikan bahwa Pelaporan Pelanggaran yang disampaikan oleh Pelapor mengandung kebenaran dan dapat mengembalikan uang/aset Perusahaan, maka Perusahaan memberikan penghargaan/*reward* kepada Pelapor sesuai dengan peraturan internal Perusahaan.
6. Jika pengaduan Pelanggaran yang disampaikan tidak terbukti, maka pelapor akan dikenakan sanksi.

BAB V. PENERAPAN SANKSI

Perusahaan menetapkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada pihak-pihak yang terlibat dalam ruang lingkup Pelaporan Pelanggaran dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Terlapor terbukti melakukan Pelanggaran sesuai dengan peraturan yang berlaku di Perusahaan;
2. Pegawai, Tim WBS atau pejabat yang terbukti membocorkan identitas Pelapor dan/atau seluruh data terkait dengan Pelaporan Pelanggaran yang diterima;
3. Pelapor yang terbukti melakukan laporan palsu dan/atau fitnah;
4. Pegawai yang mengetahui adanya kejadian Kecurangan (*Fraud*) namun tidak melaporkan ke WBS;

Apabila terdapat Terlapor yang tidak terbukti melakukan Pelanggaran setelah dilakukan investigasi, maka Perusahaan wajib semaksimal mungkin untuk membantu memulihkan nama baik Terlapor jika dalam proses investigasi atau sebelum proses Investigasi terjadi pencemaran nama baik yang merugikan Terlapor. Pengenaan sanksi Pelanggaran ditetapkan dalam Perjanjian Kerja Bersama antara Perusahaan dengan Serikat Pekerja Jasa Raharja.

BAB VI. EVALUASI DAN SOSIALISASI

Dalam rangka efektivitas penerapan WBS, Perusahaan melakukan evaluasi secara berkala serta melaksanakan sosialisasi secara berkesinambungan kepada seluruh Insan Jasa Raharja maupun kepada Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*).

A. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*)

Perusahaan melakukan evaluasi terhadap penerapan Pedoman WBS untuk menilai eksistensi dan mengetahui kesesuaian pedoman tersebut dengan kebutuhan Perusahaan serta mengetahui efektivitas dari penerapan yang dilakukan.

Perusahaan akan senantiasa melakukan pengembangan dan perbaikan secara berkesinambungan terhadap Pedoman WBS mengacu pada hasil evaluasi yang telah dilakukan serta apabila terdapat perubahan peraturan perundang-undangan dan perubahan Anggaran Dasar Perusahaan.

B. Sosialisasi Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*)

Pedoman WBS ini disosialisasikan ke seluruh Insan Jasa Raharja dan pihak eksternal. Pelaksanaan sosialisasi dilaksanakan oleh Unit Kerja yang memiliki kepentingan terhadap WBS. Sosialisasi secara berkelanjutan dimaksudkan untuk memperoleh persepsi dan pemahaman serta meningkatkan keterbukaan bagi Insan Jasa Raharja untuk melaporkan dugaan Pelanggaran dan mengimplementasikan WBS sebagaimana mestinya.

Dalam rangka mempersempit rentang perbedaan pemahaman setiap individu terhadap penerapan Pedoman WBS di Perusahaan, maka Perusahaan secara berkelanjutan melaksanakan sosialisasi kepada pihak internal dan eksternal, dengan ketentuan:

1. Pemahaman terhadap WBS harus dijadikan acuan oleh Insan Jasa Raharja maupun oleh seluruh Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*). Pemahaman WBS diperlukan oleh Perusahaan untuk meningkatkan capaian kinerja yang lebih baik secara terus menerus dengan tetap memperhatikan kepentingan pihak-pihak yang terkait.
2. Bagi pihak internal, sosialisasi diarahkan untuk meningkatkan pemahaman serta

menumbuhkan kesadaran dan komitmen Insan Jasa Raharja untuk melaporkan apabila diketahui terdapat indikasi maupun potensi penyimpangan dan Pelanggaran di lingkungan Perusahaan.

3. Bagi pihak eksternal, sosialisasi diarahkan untuk memberikan pemahaman tentang WBS yang ditetapkan oleh Perusahaan, sehingga terwujud kegiatan operasional yang sehat serta terbebaskan dari kegiatan-kegiatan yang dapat merugikan Perusahaan.
4. Sosialisasi yang berkelanjutan dilakukan untuk memudahkan dan memastikan bahwa seluruh Insan Jasa Raharja maupun pihak lain mengetahui adanya WBS.

BAB VII. PENGELOLAAN WBS BERBASIS WEB

A. Maksud dan Tujuan

Pengelolaan WBS terintegrasi berbasis web merupakan upaya meningkatkan komitmen manajemen terhadap implementasi tata kelola perusahaan yang baik dan berkesinambungan serta budaya pelaporan atas suatu Pelanggaran. Melalui WBS berbasis web diharapkan dapat mendorong budaya keterbukaan bagi seluruh Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*).

Sebagai alat dalam mendeteksi dan mencegah terjadinya Pelanggaran yang dapat merugikan dan/atau membahayakan Perusahaan, diharapkan seluruh Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*) dan Insan Jasa Raharja berperan aktif dalam menjalankan sistem yang telah dibangun.

B. Pengelolaan WBS Berbasis Web

Secara umum pengelolaan Pelaporan terhadap pelaksanaan WBS berbasis web mencakup antara lain hal-hal berikut:

1. Setiap Pelaporan Pelanggaran yang diterima wajib ditindaklanjuti dan didokumentasikan.
2. Identitas Pelapor wajib dirahasiakan, dilindungi dan disamarkan.
3. Tim WBS wajib menyampaikan pemberitahuan kepada Pelapor perihal status penanganan laporan.
4. Setiap laporan Pelanggaran yang diterima wajib dilakukan klasifikasi dengan pemberian status laporan yaitu Dokumen Laporan Lengkap, Dokumen Laporan Tidak Lengkap, Laporan dapat ditindaklanjuti, atau laporan tidak benar (fitnah).
5. Pelapor akan menerima nomor pengaduan setelah menyampaikan laporan pengaduan. Nomor pengaduan dibutuhkan agar Pelapor dapat memeriksa status laporan.
6. Pelaksanaan pemeriksaan atau investigasi sebagai tindak lanjut hasil analisis harus didasarkan atas surat perintah Pejabat Pemutus yang berwenang.

C. Proses Penyampaian Laporan

Pada tahap penyampaian laporan, Pelapor yang mengetahui adanya dugaan Pelanggaran menyampaikan secara jelas dengan disertai data atau bukti yang relevan melalui saluran Pelaporan Pelanggaran yang telah disiapkan. Isi laporan memuat sekurang- kurangnya:

1. Perbuatan berindikasi Pelanggaran yang diketahui.
2. Di mana perbuatan tersebut dilakukan.
3. Kapan perbuatan tersebut dilakukan.
4. Siapa saja yang terlibat dalam pembuatan tersebut.
5. Bagaimana perbuatan tersebut dilakukan (modus)

D. Tata Cara Penyampaian Laporan Pelanggaran Melalui Web

1. Registrasi

- a. *Username*
- b. *Password*
- c. Alamat Email (jika Pelapor menggunakan identitas lengkap)
- d. No Telepon ((jika Pelapor menggunakan identitas lengkap))
- e. *Inform Consent* (formulir persetujuan pemrosesan data pribadi)

2. Login

Setelah register, Pelapor dapat *login* dengan menggunakan *username* dan *password*.

3. Penyampaian Laporan

Penyampaian Laporan dapat dilakukan dengan mengisi kolom yang telah disediakan antara lain:

- a. uraian pelanggaran
- b. tempat kejadian
- c. waktu kejadian
- d. pihak yang terlibat
- e. lampiran bukti-bukti
- f. nama Pelapor internal/eksternal

Pada saat Pelapor menyampaikan laporan akan dikirimkan nomor pengaduan ke alamat email registrasi. Pelapor dapat menggunakan *username* yang sama apabila ingin melaporkan kembali Pelanggaran lain yang terjadi dengan memilih kolom tambahan pengaduan.

Adapun tata cara maupun ketentuan pengelolaan WBS berbasis web tidak menutup kemungkinan sewaktu-waktu dapat berubah menyesuaikan perkembangan sistem dan teknologi.