



**TATA KERJA ORGANISASI  
WHISTLE BLOWING SYSTEM (WBS)**

No. B-001/N00010/2011-S0

**PERTAMINA :  
CORPORATE SECRETARY**

FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN <i>WHISTLEBLOWING</i> SYSTEM ( <i>WBS</i> )	REVISI KE : 2
	BERLAKU TMT : 25 Maret 2013
	HALAMAN : 1 dari 12

## I. UNIT KERJA/FUNGSI/JABATAN TERKAIT

1. Direktur Utama
2. Dewan Komisaris
3. Direksi
4. *Chief Compliance Officer (CCO)*
5. Pejabat Berwenang Terkait
6. Pelapor
7. Terlapor
8. Pengelola WBS
9. Tim Investigasi

## II. TUJUAN

Tujuan dari penyusunan TKO ini adalah sebagai acuan dalam tatacara pengelolaan penanganan pengaduan/penyingkapan (*Whistleblowing System*) bagi Dewan Komisaris, Direksi, Insan Pertamina serta pihak yang berkepentingan dalam berhubungan dengan Perusahaan, agar setiap laporan yang dikirimkan terjaga kerahasiaannya dan kasus yang dilaporkan dapat dipertanggung jawabkan serta dapat ditindak lanjuti.

## III. RUANG LINGKUP

TKO ini diberlakukan bagi insan Pertamina baik yang berada di Kantor Pusat, Unit-Unit Operasi, Anak Perusahaan dan Perusahaan afliasinya dalam menjalankan tugas sehari-hari sesuai prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

## IV. REFERENSI

1. Undang-Undang No.31 tahun 1999 dan telah diperbaharui dengan Undang-Undang No. 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.



FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2
	BERLAKU TMT : 25 Maret 2013
	HALAMAN : 2 dari 12

2. Undang-Undang No. 13 tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Pelapor.
3. Pedoman Sistem Pelaporan dan Pelanggaran-SPP (Whistleblowing System-WBS), Komite Nasional Kebijakan Governance, 2008;
4. *Code of Corporate Governance & Code of Conduct* Pertamina.
5. Perjanjian Kerja Bersama (PKB);
6. Prinsip-Prinsip Dasar Integritas Perusahaan;
7. Surat Keputusan Direktur Utama No. 15/C00000/2012-S0 tanggal 13 April 2013 tentang Pedoman Penolakan, Penerimaan dan Pemberian Hadiah/ Cinderamata dan Hiburan (*Entertainment*);
8. Surat Keputusan Direktur Utama No. 38/C00000/2009-S0 tentang Pedoman Konflik Kepentingan (*Conflict of Interest*);
9. Surat Keputusan Direktur Utama tentang Pedoman Komite Etika Pertamina;
10. Surat Keputusan Direktur Utama tentang Pedoman Etika Pertamina;
11. Surat Keputusan Direktur Utama tentang Pedoman Unit Pengendalian Gratifikasi Pertamina

## V. DOKUMEN TERKAIT

1. Formulir Laporan Pengaduan/Penyingkapan
2. Berita Acara
3. Formulir Memorandum dan Formulir Surat
4. Laporan Bulanan Penyingkapan Layanan WBS

## VI. PENGERTIAN & BATASAN

### A. PENGERTIAN

Istilah-istilah berikut dalam Pedoman ini wajib didefinisikan sebagaimana dibawah ini, kecuali jika diatur lain:



FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2
	BERLAKU TMT : 25 Maret 2013
	HALAMAN : 3 dari 12

1. **Chief Compliance Officer (CCO)** adalah pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Utama yang bertanggung jawab atas program kepatuhan perusahaan dan memastikan bahwa Dewan Komisaris, Direksi dan pekerja mematuhi peraturan dan ketentuan baik pemerintah, perusahaan dan ketentuan lain yang berlaku serta perilaku organisasi sesuai dengan Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (*Code of Conduct*) perusahaan.
2. **Electronic Room (e-room)** adalah sebuah tempat atau wadah yang disediakan oleh Perusahaan secara online bersifat aman dan terproteksi oleh password, yang dikelola oleh pengelola dan/atau Konsultan WBS sebagai media untuk memutakhirkan laporan penyingkapan, laporan bulanan dan media pemeriksaan serta penyimpanan laporan-laporan atas pelaporan pelanggaran yang diterima secara periodik atau insidental kepada perusahaan dan sebagai sarana untuk komunikasi antara pelapor, Konsultan WBS serta perusahaan.
3. **Gratifikasi** adalah Pemberian dalam arti luas kepada pejabat dan Insan Pertamina yang berkaitan dengan jabatan dan kedudukan pejabat dan Insan tersebut, dalam hal ini berupa penolakan, pemberian, penerimaan dan permintaan hadiah/cinderamata dan hiburan (*entertainment*).
4. **Indikasi Awal** adalah informasi dan data yang ada di dalam pengaduan/penyingkapan, sebagai berikut permasalahan, siapa (pelaku) yang terlibat, bentuk dan besar kerugian nyata dan potensi kerugian, Waktu serta tempat terjadinya.
5. **Investigasi** adalah kegiatan untuk membuktikan kebenaran dan atau ketidakbenaran atas pengaduan yang disampaikan pelapor melalui WBS.
6. **Investigator** adalah Badan hukum baik yang bersifat orang perseorangan maupun Badan Usaha (perusahaan) yang ditunjuk oleh Perusahaan untuk melakukan penyelidikan dan penyidikan/investigasi



FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2
	BERLAKU TMT : 25 Maret 2013
	HALAMAN : 4 dari 12

kasus yang berhubungan dan terkait dengan Whistleblowing System Pertamina.

7. **Kecurangan** adalah perbuatan tidak jujur atau tipu muslihat meliputi antara lain penipuan, pemerasan, pemalsuan, menyembunyian atau penghancuran dokumen/laporan atau menggunakan dokumen palsu, yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang yang menimbulkan potensi kerugian ataupun kerugian nyata terhadap perusahaan atau orang lain.
8. **Konflik Kepentingan** adalah situasi dimana seorang Insan Pertamina yang mendapatkan kekuasaan dan kewenangan memiliki atau diduga memiliki kepentingan pribadi atas setiap penggunaan wewenang yang dimilikinya sehingga dapat mempengaruhi kualitas dan kinerja yang seharusnya.
9. **Konsultan WBS Pertamina (Konsultan WBS)** adalah Badan hukum baik yang bersifat orang perseorangan maupun Badan Usaha (Perusahaan) yang ditunjuk oleh Perusahaan untuk menerima dan mengelola semua pengaduan yang berhubungan dan terkait dengan Whistleblowing System Pertamina dan dapat dengan menggunakan sarana e-room.
10. **Korupsi** adalah perbuatan yang dilakukan secara curang atau melawan hukum oleh Insan Pertamina, yang bertentangan dengan kepentingan perusahaan dan/atau penyalahgunaan wewenang jabatan/kepercayaan yang diberikan kepadanya dengan tujuan memperkaya diri sendiri, dan/atau orang lain dan/atau korporasi yang dapat merugikan perusahaan.
11. **Menyuap** adalah perbuatan seseorang berupa memberi uang sogok/ menyogok/memberi hadiah atau janji yang diberikan atau diterima dalam bentuk apapun kepada seseorang yang berpengaruh atau berhubungan



FUNGSI : COMPLIANCE–CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2 BERLAKU TMT : 25 Maret 2013 HALAMAN : 5 dari 12

dengan jabatannya dengan tujuan ingin mendapatkan sesuatu untuk kepentingan pribadi ataupun korporasi.

12. **Pelapor** adalah insan Pertamina dan/atau mitra kerja Pertamina dan/atau *stakeholders* lainnya sebagai pihak yang melaporkan ke dalam WBS.
13. **Pencurian** adalah Barang siapa yang mengambil suatu barang, yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain, dengan maksud untuk memilikinya secara melawan hukum.
14. **Pengaduan/Penyingkapan** adalah pelaporan tindakan pelanggaran atau pengungkapan perbuatan yang melawan hukum, perbuatan tidak beretika/tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan perusahaan.
15. **Pengumpulan bahan dan Keterangan (Pulbaket)** adalah serangkaian kegiatan untuk melakukan penelaahan awal/klarifikasi terkait dengan pengaduan/penyingkapan yang disampaikan oleh pelapor melalui WBS yang akan dijadikan dasar untuk dilakukan atau tidak dilakukannya proses investigasi lebih lanjut.
16. **Perusahaan dengan huruf “P”** menggunakan huruf besar adalah Pertamina sedangkan dalam huruf kecil adalah perusahaan lainnya diluar Pertamina.
17. **Terlapor** adalah Insan Pertamina dan/atau mitra kerja Pertamina sebagai pihak yang dilaporkan ke dalam WBS.
18. **Tim Investigasi adalah** Tim yang melakukan tugas untuk membuktikan kebenaran dan atau ketidakbenaran atas pengaduan yang disampaikan pelapor melalui WBS. **Tim Investigasi** yang dimaksud adalah fungsi Compliance dan dapat bekerjasama dengan satu atau lebih fungsi Internal Audit dan/atau fungsi Sekuriti dan/atau Eksternal Investigator.

FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2
	BERLAKU TMT : 25 Maret 2013
	HALAMAN : 6 dari 12

19. **Whistleblowing System** adalah sistem yang mengelola pengaduan/penyingkapan mengenai perilaku melawan hukum, perbuatan tidak etis/tidak semestinya secara rahasia, anonim dan mandiri (independen) yang digunakan untuk mengoptimalkan peran serta insan Pertamina dan mitra kerja dalam mengungkap pelanggaran yang terjadi di lingkungan Pertamina.

## B. BATASAN

1. Pelaporan dengan menggunakan saluran WBS digunakan apabila pengaduan atau penyingkapan melalui jalur formal (melalui atasan langsung atau fungsi terkait) telah dilakukan atau pelaporan secara formal dianggap tidak efektif (kerahasiaan dan tindaklanjutnya) oleh Pelapor.
2. Ruang lingkup pengaduan/penyingkapan WBS adalah:
  - 1) Korupsi
  - 2) Suap
  - 3) Gratifikasi
  - 4) Benturan Kepentingan
  - 5) Pencurian
  - 6) Kecurangan
  - 7) Melanggar hukum dan peraturan perusahaan
3. Pengaduan yang terkait dengan K3LL, SDM dan fasilitas perusahaan akan diteruskan kepada fungsi terkait menggunakan mekanisme korespondensi resmi Perusahaan (memorandum).



FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2
	BERLAKU TMT : 25 Maret 2013
	HALAMAN : 7 dari 12

4. Pengaduan/penyingkapan yang mendapat prioritas untuk ditindaklanjuti adalah kasus yang terjadi terhitung mulai tahun 2007 (duaribu tujuh) atau kasus yang mendapat perhatian Insan Pertamina atau masyarakat, .
5. Khusus untuk laporan pengaduan/penyingkapan berkaitan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh Dewan Komisaris akan diteruskan oleh Direktur Utama kepada Pemegang Saham.
6. Khusus untuk laporan pengaduan/penyingkapan berkaitan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh Direksi akan ditindak lanjuti oleh Dewan Komisaris.
7. Khusus untuk laporan pengaduan/penyingkapan berkaitan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh CCO dan fungsi Compliance akan ditindak lanjuti oleh Direktur Utama.
8. CCO melaporkan penanganan pengaduan/penyingkapan yang ditindak lanjuti maupun yang tidak dapat ditindaklanjuti kepada Direktur Utama setiap 6 (enam) bulan sekali dan apabila dipandang perlu dapat dipublikasikan ke dalam media internal Perusahaan atau media lainnya.
9. Untuk mempercepat dan mempermudah proses tindak lanjut pengaduan/penyingkapan, maka Pelapor:
  - a. dapat memberikan informasi mengenai data diri, sekurang-kurangnya memuat : alamat rumah/kantor, nomor yang bisa dihubungi yaitu telepon, handphone, facsimili, email (atau dengan pilihan anonim).
  - b. harus memberikan indikasi awal yang dapat dipertanggung jawabkan meliputi :
    - 1) Masalah yang diadukan  
Pokok pengaduan/penyingkapan yang ingin diungkapkan dan jumlah kerugian jika bisa ditentukan. Akan lebih baik apabila satu



FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2 BERLAKU TMT : 25 Maret 2013 HALAMAN : 8 dari 12

pengaduan/penyingkapan hanya untuk satu masalah saja sehingga focus;

2) Pihak yang terlibat

Siapa yang seharusnya bertanggung jawab atas kejadian tersebut termasuk saksi dan siapa/pihak mana yang diuntungkan/dirugikan.

3) Lokasi Kejadian

Lokasi/lapangan/unit operasi mana masalah tersebut terjadi dengan spesifik menyebutkan nama, tempat atau fungsi yang dimaksud;

4) Waktu Kejadian

Periode kejadian dari masalah tersebut baik berupa bulan, tahun atau tanggal tertentu saat masalah tersebut terjadi;

5) Bagaimana terjadinya dan apakah ada bukti atau tidak;

6) Apakah kasus ini pernah dilaporkan kepada orang/pihak lain;

7) Apakah kasus ini pernah terjadi sebelumnya;

10. Kerahasiaan

- a. Dalam melakukan proses tindak lanjut atas setiap pengaduan/penyingkapan wajib mengedepankan kerahasiaan, asas praduga tidak bersalah dan profesionalisme;
- b. Identitas Pelapor dijamin kerahasiaannya oleh perusahaan;
- c. Perusahaan menjamin perlindungan terhadap Pelapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak manapun selama Pelapor menjaga kerahasiaan kasus yang diadukan kepada pihak manapun;

...



FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2 BERLAKU TMT : 25 Maret 2013 HALAMAN : 9 dari 12

- d. Perlindungan ini juga berlaku bagi pekerja yang melaksanakan investigasi maupun pihak-pihak yang memberikan informasi terkait dengan pengaduan/penyingkapan;
  - e. Pihak yang melanggar prinsip kerahasiaan tersebut akan diberikan sanksi yang berat sesuai ketentuan yang berlaku di perusahaan;
11. Bentuk sanksi kepada Terlapor yang terbukti bersalah diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Pertamina;
  12. Para pihak yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti laporan pengaduan/penyingkapan berdasarkan kategori Terlapor adalah:
    - a. CCO, jika terlapor adalah insan Pertamina selain CCO, fungsi Compliance, Dewan Komisaris dan Direksi;
    - b. Dewan Komisaris, jika terlapor adalah Direksi;
    - c. Direktur Utama, jika terlapor adalah Dewan Komisaris, CCO dan fungsi Compliance;
  11. Konsultan WBS membuat laporan secara periodik (mingguan dan bulanan), antara lain meliputi jumlah pengaduan/penyingkapan, kategori pengaduan/penyingkapan dan saluran yang digunakan oleh Pelapor serta menyampaikannya kepada CCO.

## VII. PROSEDUR PENGELOLAAN WBS

1. Pelapor membuat pengaduan/penyingkapan dan mengirimkannya kepada Konsultan WBS melalui sarana/media sebagai berikut:
  - 1) Telephone : +62 21 3815909, 3815910 dan 3815911;
  - 2) Website : [pertainaclean.pertamina.com](http://pertainaclean.pertamina.com);
  - 3) Email : [pertainaclean@tipoffs.com.sg](mailto:pertainaclean@tipoffs.com.sg);



FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2
	BERLAKU TMT : 25 Maret 2013
	HALAMAN : 10 dari 12

- 4) Facs : +62 21 3815912;
- 5) SMS : +62 8111750612;
- 6) Kotak Surat : Pertamina Clean, PO.Box-7077/JkpSA, Jakarta 10350.

2. Konsultan WBS menerima seluruh pengaduan/penyingkapan, mencatat dan menuangkan ke dalam format standard yang menghasilkan :

- 1) Laporan penerimaan kontak;
- 2) Laporan sesuai kategori lingkup pengaduan/penyingkapan;
- 3) Laporan di luar kategori lingkup pengaduan/penyingkapan;
- 4) Laporan penyingkapan (*disclosure report*);

3. Konsultan WBS menyampaikan laporan penyingkapan (*disclosure report*) dalam format *web* ke dalam *e-room*, yang dapat diakses secara *online* oleh fungsi Compliance/CCO;

4. Untuk mengetahui dan memastikan bahwa pengaduannya diterima dan ditindaklanjuti, Pelapor setiap saat **dapat** menghubungi Konsultan WBS melalui sarana yang telah pelapor gunakan sebelumnya;

Fungsi Compliance melakukan Pulbaket dan membuat resumennya kemudian mempresentasikan kepada CCO. Berdasarkan hasil presentasi tersebut, CCO memutuskan tindak lanjut:

- 1) Dihentikan, jika tidak memenuhi persyaratan indikasi awal.
- 2) Bekerja sama dengan eksternal investigator jika substansi pengaduan/penyingkapan terkait dengan citra/reputasi Pertamina dan/atau menimbulkan kerugian yang besar dan/atau belum pernah ditindaklanjuti oleh Internal Audit.
- 3) Bekerja sama dengan Internal Audit dan/atau Sekuriti sesuai dengan substansi pengaduan/penyingkapan.



FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2011-S0
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2
	BERLAKU TMT : 25 Maret 2013
	HALAMAN : 11 dari 12

- 4) Dilakukan oleh fungsi Compliance atas justifikasi dan penunjukan dari CCO.
5. Tim Investigasi melakukan investigasi dan memaparkan hasilnya kepada CCO dan Direktur Utama (Direktur yang ditunjuk oleh Direktur Utama).
6. Berdasarkan hasil presentasi tersebut, CCO dan Direktur Utama (atau Direktur yang ditunjuk oleh Direktur Utama) memutuskan:
  - 1) Laporan penyingkapan ditutup, jika tidak terbukti.
  - 2) Memberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, jika terbukti dan terkait dengan tindakan administratif.
  - 3) Meneruskan tindak pidana tersebut kepada penyidik untuk proses lebih lanjut, jika terbukti dan terkait dengan tindak pidana umum atau korupsi. Dalam hal ini, CCO melakukan koordinasi dengan Hukum Korporat guna memastikan adanya bukti permulaan yang cukup dan jika bukti-bukti cukup maka CCO merekomendasikan kepada Direktur Utama untuk persetujuan.

Catatan : Semua proses tersebut di atas dibuatkan Berita Acara.

7. CCO melaporkan hasil investigasi kepada Direktur Utama (atau Direktur yang ditunjuk oleh Direktur Utama).
8. CCO memonitor pelaksanaan tindak lanjut hasil investigasi WBS yang dilakukan oleh fungsi terkait.

#### VIII. INDIKATOR DAN UKURAN KEBERHASILAN

1. Memberikan tanggapan atas laporan pengaduan/penyingkapan yang masuk ke dalam WBS dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak penerimaan laporan.
2. Laporan Hasil Investigasi untuk dipresentasikan kepada CCO dan Direktur Utama (atau Direktur yang ditunjuk oleh Direktur Utama) oleh Tim

ok,

# TATA KERJA ORGANISASI



FUNGSI : COMPLIANCE-CORPORATE SECRETARY	NOMOR : B-001/N00010/2013-SO
JUDUL : PENGELOLAAN WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)	REVISI KE : 2
	BERLAKU TMT : 25 Maret 2013
	HALAMAN : 12 dari 12

Investigasi diselesaikan dalam waktu 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak keputusan untuk melakukan investigasi diterima dari/oleh Tim Compliance.

## IX. LAMPIRAN

Lampiran 1 - Diagram Alur TKO Pengelolaan WBS

Disiapkan oleh:	Disetujui oleh:
Compliance Manager,  Mindaryoko	Corporate Secretary,  Nursatyo Argo
Tgl: 25. Maret 2013.	Tgl.: 25 Maret 2013.