



PEDOMAN
PENANGANAN PENGADUAN PELANGGARAN
(WHISTLEBLOWING SYSTEM)

PT PERKEBUNAN NUSANTARA XIII
(PERSERO)



DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
I. Pendahuluan	1
1) Latar Belakang	1
2) Komitmen Manajemen	1
3) Tujuan Pembentukan WBS	2
4) Dasar Hukum	2
5) Ruang Lingkup	3
6) Pengertian dan Istilah	3
II. Ketentuan Umum Penanganan Pengaduan Pelanggaran	5
1) Prinsip Penanganan Pengaduan Pelanggaran	5
2) Kebijakan Perlindungan dan Apresiasi.....	5
3) Kriteria Pengaduan Pelanggaran Yang Dapat Ditindaklanjuti	6
4) Bagian SPI Sebagai Unit Penanganan Pengaduan	11
III. Penanganan Pengaduan Pelanggaran.....	12
1) Penerimaan Pengaduan Pelanggaran.....	12
2) Prosedur Penanganan Pengaduan	13
3) Administrasi Pengaduan.....	14
4) Pemantauan Tindak Lanjut.....	14
5) Penyampaian Tanggapan	15
6) Publikasi dan Sosialisasi	15
Lampiran Formulir Tanda Terima	
Pelaporan Pelanggaran	16



PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGARAN (WHISTLEBLOWING SYSTEM) PT PERKEBUNAN NUSANTARA XIII (PERSERO)

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

PT Perkebunan Nusantara XIII (Persero) berkomitmen untuk menjalankan tata kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dengan menjalankan prinsip – prinsip GCG dalam setiap aktivitas usaha dan setiap berinteraksi dengan *stakeholders* untuk pencapaian visi dan misi Perusahaan.

Dalam berinteraksi, Perusahaan harus memperlakukan *stakeholders* secara baik, adil, transparan dan akuntabel sehingga terbangun saling kepercayaan dan sinergi yang kuat demi kepentingan Perusahaan. Jika terjadi ketidakpuasan *stakeholders* kepada Perusahaan dan/atau Insan PTPN XIII, baik berupa pelanggaran etika atau kecurangan, maka Perusahaan wajib untuk melakukan respon secara cepat sesuai mekanisme yang berlaku. Setiap pengaduan yang tidak segera ditindaklanjuti, dapat berpotensi merugikan *stakeholders* atau merugikan Perusahaan baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

Menindaklanjuti hal tersebut, Perusahaan perlu menetapkan sistem dan prosedur penyelesaian pengaduan pelanggaran dalam suatu aturan yang disebut dengan Pedoman Penanganan Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing System - WBS*). Penerapan pedoman ini merupakan bentuk ketaatan penerapan prinsip-prinsip GCG khususnya pasal 27 Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 yang berbunyi ***“Direksi menyusun ketentuan yang mengatur tentang mekanisme pelaporan atas dugaan penyimpangan pada BUMN yang bersangkutan.”***

2. Komitmen Manajemen

Dalam melaksanakan ketentuan Pedoman Penanganan Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblowing System*), manajemen berkomitmen untuk :

- 1) Menciptakan lingkungan pengendalian intern yang efektif sehingga pelaksanaan operasional Perusahaan dapat berjalan baik dan terhindar dari perbuatan *fraud* yang merugikan.



- 2) Selalu mengutamakan kepentingan Perusahaan dan *stakeholders* dalam proses penanganan pengaduan pelanggaran dengan memperhatikan aturan hukum yang berlaku.
- 3) Menghindari tindakan, perilaku ataupun perbuatan-perbuatan yang dapat menimbulkan benturan kepentingan, korupsi, kolusi maupun nepotisme (KKN) dalam penanganan pengaduan pelanggaran.
- 4) Bersikap independen, profesional, obyektif dan efektif serta menerapkan prinsip-prinsip transparansi, kemandirian, akuntabilitas, pertanggung-jawaban serta keadilan dalam menangani proses pengaduan pelanggaran.

3. Tujuan Pembentukan WBS

- 1) Sebagai sarana untuk mendeteksi dan mencegah terjadinya risiko kecurangan (*fraud*) yang dilakukan Insan PTPN XIII.
- 2) Sebagai upaya untuk mencegah perbuatan yang tidak semestinya sehingga dapat merusak reputasi Perusahaan.
- 3) Pembentukan WBS bersifat *mandatory* dari Pemegang Saham sebagai bagian dari penerapan prinsip – prinsip GCG.
- 4) Merupakan bentuk komitmen manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang bersih dan beretika.
- 5) Menangani perbuatan - perbuatan yang tidak semestinya dengan cara efektif dan berbiaya yang rendah.
- 6) Sarana bagi karyawan untuk meningkatkan standar kerja dan kekompakan di lingkungan kerja.
- 7) Memberikan informasi atas kelemahan pengendalian internal yang ada.

4. Dasar Hukum

Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan WBS, adalah sebagai berikut :

- 1) Peraturan Eksternal Perusahaan
 - a. Undang - Undang No. 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; pasal 9.
 - b. Undang - Undang No. 31 tahun 1999 jo UU No. 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; pasal 31 dan pasal 41 ayat (2) butir e.
 - c. Peraturan Pemerintah RI No. 71 tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; pasal 6.



d. Peraturan Menteri BUMN No. PER-01/MBU/2011 yang terakhir diperbarui dengan PER-09/MBU/2012 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (GCG) pada BUMN; pasal 27.

2) Peraturan Internal Perusahaan

- a. Akta perubahan Anggaran Dasar PT Perkebunan Nusantara XIII (Persero) yang disahkan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-55430.AH.01.02 Tahun 2008 tanggal 26 Agustus 2008.
- b. Pedoman Tata Kelola Perusahaan (*Code of Corporate Governance*) PT Perkebunan Nusantara XIII (Persero).
- c. Perjanjian Kerja Bersama (PKB) antara Direksi dan Karyawan.
- d. Pedoman Etika Bisnis dan Pedoman Etika Kerja (*PEBK*) PT Perkebunan Nusantara XIII (Persero).

5. Ruang Lingkup

- 1) Pedoman Penanganan Pengaduan Pelanggaran lebih ditujukan kepada Direksi dan seluruh karyawan PT Perkebunan Nusantara XIII (Persero) sebagai pihak yang sering berinteraksi dengan *stakeholders*.
- 2) Jenis pengaduan yang dilaporkan hanya terkait dengan perbuatan curang (*fraud*) dan penyalahgunaan wewenang serta pelanggaran etika bisnis dan etika kerja.
- 3) Ketentuan ini tidak dirancang untuk menyelesaikan issue – issue masalah Sumber Daya Manusia, pemberian fasilitas dan isu lingkungan serta keselamatan kerja.

6. Pengertian dan Istilah

Berikut merupakan istilah baku yang digunakan dalam pedoman ini beserta definisinya dengan uraian sebagai berikut :

- 1) **Perusahaan**, dengan huruf P kapital, adalah PTPN XIII (Persero) beserta anak Perusahaan dan afiliasinya sedangkan perusahaan dengan huruf p kecil menunjukkan kepada perusahaan secara umum.
- 2) **Stakeholders**, adalah pihak – pihak yang berelasi, berinteraksi dan atau bertransaksi dengan Perusahaan antara lain Pelanggan, Pemegang Saham, Insan PTPN XIII, Petani plasma, Pemasok, Kreditur, Komunitas public, Pemerintah, Auditor, Media Massa, Pesaing Bisnis, Organisasi Profesi dan Investor.
- 3) **Pelanggaran (*wrongdoing*)** adalah perbuatan yang melanggar ketentuan hukum dan aturan internal Perusahaan, serta dapat dilaporkan, yang meliputi :



- a. Melakukan tindakan kecurangan (*fraud*) dan penyalahgunaan wewenang.
 - b. Pelanggaran etika bisnis dan etika kerja Perusahaan.
- 4) **Pengaduan pelanggaran (*whistleblowing*)** adalah pengungkapan tindakan pelanggaran atau pengungkapan perbuatan yang melawan hukum, perbuatan tidak etis/tidak bermoral atau perbuatan lain yang dapat merugikan Perusahaan maupun pemangku kepentingan, yang dilakukan oleh karyawan atau pimpinan Perusahaan kepada pimpinan organisasi atau lembaga lain yang dapat mengambil tindakan atas pelanggaran tersebut. Pengungkapan ini umumnya dilakukan secara rahasia (*confidential*).
 - 5) **Pelapor (*Whistleblower*)** adalah seseorang atau sekelompok orang yang berasal dari internal Perusahaan dan atau dari pihak eksternal Perusahaan yang menyampaikan pengaduan pelanggaran.
 - 6) **Terlapor** adalah orang yang diadukan/dilaporkan atas adanya indikasi/ dugaan melakukan tindakan kecurangan (*fraud*) dan penyalahgunaan wewenang atau melakukan pelanggaran etika bisnis dan etika kerja.
 - 7) **Bagian Satuan Pengawasan Intern (SPI)** adalah Satuan unit kerja yang berada di bawah Direktur Utama, bersifat independen dan kompeten untuk melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan atas pelaksanaan kinerja unit kerja dan personil di lingkungan Perusahaan.
 - 8) **Kecurangan (*Fraud*)** adalah perbuatan tidak jujur yang menimbulkan potensi kerugian ataupun kerugian nyata terhadap Perusahaan atau karyawan Perusahaan atau orang lain, tetapi tidak terbatas pada pencurian uang, pencurian barang, penipuan, pemalsuan. Juga termasuk dalam perbuatan ini adalah pemalsuan, menyembunyian atau penghancuran dokumen/laporan, atau menggunakan dokumen palsu untuk keperluan bisnis, atau membocorkan informasi Perusahaan kepada pihak di luar Perusahaan.
 - 9) **Investigasi** adalah kegiatan untuk menemukan bukti-bukti terkait dengan pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan atau Perusahaan, yang telah dilaporkan melalui sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*).



II. KETENTUAN UMUM PENANGANAN PENGADUAN PELANGGARAN

1. Prinsip Penanganan Pengaduan Pelanggaran

- 1) Bersifat Rahasia
 - a. Perusahaan memberikan perlindungan terhadap identitas diri pelapor dan terlapor.
 - b. Perusahaan memberikan perlindungan terhadap personil Tim Investigasi dan pelapor.
 - c. Hanya pihak-pihak berkepentingan/tertentu yang dapat mengetahui setiap penanganan pengaduan pelanggaran dan proses investigasinya.
 - d. Penerapan prinsip azas praduga tidak bersalah bagi setiap terlapor.
- 2) Melayani Pelapor Anonim
 - a. Perusahaan memberikan hak kepada pelapor untuk tidak memberikan identitas diri saat menyampaikan pengaduan pelanggaran (disebut sebagai Pelapor Anonim)
 - b. Setiap pengaduan pelanggaran yang disampaikan Pelapor Anonim akan tetap dirahasiakan dan ditindaklanjuti jika memenuhi kriteria yang ditetapkan.
- 3) Bersikap Profesional dan Independen
 - a. WBS PTPN XIII dikelola secara profesional dan bertanggungjawab di bawah kendali Bagian SPI.
 - b. Setiap pengaduan pelanggaran yang disampaikan pelapor akan ditindaklanjuti jika memenuhi kriteria yang ditetapkan.
 - c. Proses investigasi bersifat rahasia dan tidak dimungkinkan adanya intervensi oleh pihak yang tidak berkepentingan.

2. Kebijakan Perlindungan dan Apresiasi

- 1) Perlindungan Pelapor dan Terlapor
 - a. Perusahaan akan melindungi serta menjaga kerahasiaan identitas diri pelapor (*whistleblower*) yang beritikad baik dalam menyampaikan pengaduan pelanggaran.
 - b. Perlindungan pelapor dilakukan untuk menjamin rasa aman serta mendorong keberanian pelapor lainnya untuk menyampaikan pengaduan pelanggaran yang benar dan disertai bukti valid.
 - c. Perlindungan pelapor meliputi :
 - Jaminan kerahasiaan identitas pelapor dan isi pengaduan pelanggaran.
 - Jaminan keamanan bagi pelapor maupun batihnya.
 - Jaminan perlindungan terhadap perlakuan yang merugikan.



- d. Perusahaan dapat melaporkan pelapor kepada pihak berwajib jika pengaduan yang disampaikan menjerus fitnah dan atau laporan palsu.
 - e. Perusahaan memberikan jaminan kerahasiaan identitas terlapor sampai berubah pada status terperiksa.
- 2) Apresiasi Pelapor
- a. Perusahaan dapat memberikan penghargaan kepada pelapor atas pelanggaran yang dapat dibuktikan sehingga asset / keuangan Perusahaan dapat diselamatkan.
 - b. Bentuk penghargaan yang diberikan sesuai kebijakan Direksi.

3. Kriteria Pengaduan Pelanggaran Yang Dapat Ditindaklanjuti

Berikut merupakan kriteria pengaduan pelanggaran yang akan ditindaklanjuti oleh Perusahaan :

- 1) Terlapor
 - Jika terlapornya pejabat puncak dan karyawan, maka tindak lanjut penanganan pengaduan pelanggaran akan dilakukan oleh Bagian SPI.
 - Jika terlapornya anggota Direksi maka laporan pengaduan akan diteruskan oleh anggota Direksi yang tidak terlibat kepada Dewan Komisaris untuk ditindaklanjuti.
 - Jika terlapornya anggota Dewan Komisaris maka laporan akan diteruskan oleh Direktur Utama kepada Pemegang Saham.
- 2) Jenis Pengaduan
 - Pengaduan pelanggaran yang akan ditindaklanjuti meliputi :
 - a. **Pengaduan atas Kecurangan (*fraud*) dan Penyalahgunaan Wewenang**
 - i. **Pencurian uang milik Perusahaan, misalnya ;**
 - Pencurian uang dari brankas Perusahaan
 - Pencairan cek/bilyet giro tanpa otorisasi dan izin atasan.
 - Tidak menyerahkan uang Perusahaan kepada penerima atas dokumen AU-12 yang telah ditandatangani pimpinan.
 - Penempatan uang kas Perusahaan di rekening pribadi atau milik pihak III.
 - ii. **Pengeluaran atau Pembayaran fiktif, misalnya ;**
 - Membuat bukti kuitansi/bon palsu atau fiktif atas sejumlah pengeluaran.
 - Menaikkan (mark up) bukti kuitansi/bon atau nilai dokumen pendukung dari yang semestinya.



- Membuat daftar/dokumen pendukung/tagihan (piutang) palsu/fiktif untuk pembayaran transaksi.
- Bukti kuitansi/bon diajukan berulang kali (multiple reimburse).
- Pembayaran kepada pihak III tanpa disertai dokumen yang sah, lengkap dan nilai yang benar.
- Membebankan pengeluaran pribadi menjadi beban Perusahaan tanpa dasar hukum.

iii. Penggelapan asset Perusahaan, misalnya ;

- Penjualan asset kepada pihak III tanpa izin dan dokumentasi lengkap.
- Menukar asset atau komponen (*part*) suatu asset milik Perusahaan dengan asset atau komponen asset milik pribadi.
- Mengalihkan kepemilikan asset Perusahaan menjadi milik pribadi atau pihak III.
- Menghapuskan piutang atas nama pribadi atau Pihak III tanpa izin dan dokumentasi lengkap.

iv. Penyalahgunaan Asset Perusahaan, misalnya ;

- Menyewakan asset milik Perusahaan kepada Pihak III tanpa izin dan dokumentasi lengkap.
- Menggunakan asset yang diberikan Perusahaan untuk kepentingan pribadi yang tidak sesuai hak dan peruntukannya.

v. Rekayasa Laporan Keuangan, misalnya ;

- Menaikkan nilai perolehan aktiva tetap dan atau pendapatan usaha yang tidak sesuai prinsip akuntansi.
- Menunda pembebanan biaya tanpa dokumentasi yang lengkap.
- Tidak mengungkapkan transaksi keuangan yang material dalam Laporan Keuangan.

vi. Rekayasa Laporan Non Keuangan, misalnya ;

- Membuat Berita Acara Serah Terima (BAST) dengan progres 100% atas pekerjaan fisik yang belum selesai.
- Membuat dan menyampaikan laporan kinerja bulanan (LM) yang tidak benar.

b. Pengaduan atas Pelanggaran Etika Bisnis dan Etika Kerja

i. Potensi Benturan Kepentingan (*conflict of interest*)

- Situasi yang menyebabkan Insan PTPN XIII menerima gratifikasi berupa pemberian atau penerimaan



- hadiah/cinderamata atau hiburan atas suatu keputusan atau jabatan.
- Situasi yang menyebabkan penggunaan aset jabatan atau Perusahaan untuk kepentingan pribadi atau golongan.
 - Situasi yang menyebabkan informasi rahasia jabatan atau Perusahaan dipergunakan untuk kepentingan pribadi atau golongan.
 - Situasi perangkapan jabatan di beberapa lembaga/instansi/perusahaan yang memiliki hubungan langsung atau tidak langsung, sejenis atau tidak sejenis sehingga menyebabkan pemanfaatan suatu jabatan untuk kepentingan jabatan lainnya.
 - Situasi dimana Insan PTPN XIII memberikan akses khusus kepada pihak tertentu untuk tidak mengikuti prosedur dan ketentuan yang seharusnya diberlakukan.
 - Situasi yang menyebabkan proses pengawasan tidak mengikuti prosedur karena adanya pengaruh dan harapan dari pihak yang diawasi.
 - Situasi dimana kewenangan penilaian suatu objek kualifikasi, dimana obyek tersebut merupakan hasil dari si penilai.
 - Situasi dimana adanya kesempatan penyalahgunaan jabatan untuk kepentingan pribadi atau golongan.
 - Situasi *post employment (trading, influence, rahasia jabatan)*.
 - Situasi dimana Insan PTPN XIII dapat menentukan besarnya gaji/remunerasi untuk kepentingan pribadi atau golongan.
 - Situasi dimana Insan PTPN XIII bekerja lain di luar pekerjaan pokoknya kecuali sudah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku di Perusahaan.
 - Situasi untuk menerima tawaran pembelian saham pihak masyarakat.
 - Situasi yang memungkinkan penggunaan diskresi (kebebasan pengambilan keputusan) untuk menyalahgunakan wewenang.
 - Situasi yang memungkinkan untuk memberikan informasi lebih dari yang telah ditentukan Perusahaan, keistimewaan maupun peluang bagi calon penyedia barang/jasa untuk menang dalam proses pengadaan barang /jasa di Perusahaan.



- Situasi dimana terdapat hubungan afiliasi/kekeluargaan antara Insan PTPN XIII dengan pihak lainnya yang memiliki kepentingan atas keputusan dan/atau tindakan Insan PTPN XIII sehubungan dengan jabatannya di Perusahaan.

ii. Penerimaan Gratifikasi

- Penerimaan uang dan/atau setara uang, sebagai ucapan terima kasih dari Mitra Usaha terkait proses pengadaan barang dan jasa.
- Pemberian tidak resmi dalam bentuk uang dan/atau setara uang, barang, fasilitas, sebagai tanda terima kasih, dari pihak ketiga terkait dengan proses pemeriksaan kelayakan pekerjaan.
- Pemberian tidak resmi dalam bentuk uang dan/atau setara uang, barang, fasilitas atau akomodasi dari pihak ketiga yang merupakan mitra usaha atas kerjasama yang sedang berlangsung;
- Pemberian dalam bentuk apa pun dari Mitra Usaha sehubungan dengan kenaikan pangkat dan/atau jabatan.
- Pinjaman dari bank atau lembaga keuangan yang diterima karena hubungan pribadi, jabatan dan kewenangan dan tidak berlaku bagi masyarakat umum;
- Kesempatan atau keuntungan termasuk jumlah/prosentase bunga khusus atau diskon komersial yang diterima karena hubungan pribadi atau jabatan dan tidak berlaku bagi masyarakat umum;
- Makanan, minuman dan hiburan (*entertainment*) yang diberikan secara khusus, dikarenakan jabatan atau kewenangan yang dilakukan diluar dan tidak berhubungan dengan tugas kedinasan;
- Keuntungan dari undian, program atau kontes yang dilakukan secara tidak terbuka dan tidak fair;
- Pemberian fasilitas transportasi, akomodasi, uang dan/atau setara uang sehubungan dengan pelaksanaan tugas dan kewajiban di perusahaan Mitra Usaha.
- Pemberian hiburan, paket wisata, *voucher*, terkait pelaksanaan tugas dan kewajiban di perusahaan mitra usaha, yang tidak relevan atau tidak ada hubungannya dengan maksud penugasan.
- Pemberian Jamuan makan, akomodasi dan fasilitas lainnya oleh Mitra Usaha pada saat melakukan *check on the spot* dan/atau *factory visit* untuk proses pemeriksaan/analisis



kelayakan hasil kerja dan/atau pemeriksaan tempat domisili kerja Mitra Usaha.

- Pemberian fasilitas biaya pengobatan gratis ke salah satu rumah sakit yang oleh Mitra Usaha yang dilakukan pada saat pelaksanaan tugas dan kewajiban penugasannya.
- Pemberian yang diberikan kepada keluarga inti sehubungan dengan suatu perayaan, termasuk namun tidak termasuk pada perayaan ulang tahun, pernikahan, dan kelulusan dari Mitra Usaha yang nilai materilnya dalam mata uang rupiah melebihi Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) dari masing-masing Mitra Usaha.
- Pemberian fasilitas berupa jasa boga/catering dari Mitra Usaha ketika menggelar perayaan, termasuk namun tidak terbatas pada perayaan pernikahan, ulang tahun atau kelulusan.
- Pemberian fasilitas perjalanan wisata pada keluarga inti dari Mitra Usaha.
- Potongan harga khusus (diskon) pada saat membeli barang dari Mitra Usaha;
- Pemberian parcel dalam bentuk apapun dari Mitra Usaha sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan;

iii. Pelanggaran Etika Lainnya

- Menghilangkan atau merusak barang/peralatan/inventaris milik Perusahaan atau milik rekan kerja karena kecerobohan.
- Menggunakan narkoba, perjudian dan obat – obat terlarang di lingkungan kerja.
- Melakukan tindakan asusila, perselingkuhan dan atau tindakan pornografi/ pornoaksi di lingkungan kerja.

3) Memenuhi Unsur – Unsur Pengaduan (4W 1H)

Untuk memudahkan proses penanganan pengaduan maka pelapor hendaknya dapat mengungkapkan unsur 4W 1H dalam setiap laporan pengaduan, sebagai berikut :

- a. What (apa) → Apa perbuatan berindikasi penyimpangan yang diketahui.
- b. Where (dimana) → Dimana perbuatan penyimpangan tersebut terjadi/dilakukan.
- c. When (kapan) → Kapan perbuatan penyimpangan tersebut dilakukan.



- d. Who (siapa) → Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan penyimpangan tersebut.
- e. How (bagaimana) → Bagaimana perbuatan penyimpangan tersebut dilakukan (modus dan cara)

4) Adanya Bukti Pendukung

Pelapor hendaknya dapat menyampaikan bukti pendukung atas hal – hal yang diadukan, baik berupa *hardcopy* atau *softcopy* untuk memudahkan pelaksanaan investigasi.

4. Bagian SPI Sebagai Unit Penanganan Pengaduan Pelanggaran

Direktur Renbang & Pemasaran merupakan penanggung jawab atas Kebijakan Penanganan Pengaduan Pelanggaran di lingkungan PT Perkebunan Nusantara XIII (Persero). Secara teknis operasional, tanggung jawab pelaksanaan kegiatan ini dilimpahkan dan dilaksanakan oleh Bagian SPI selaku unit penanganan, dengan tugas pokok sebagai berikut :

- 1) Mengusulkan kepada Direktur Renbang & Pemasaran tentang *draft* Pedoman Penanganan Pengaduan Pelanggaran termasuk revisi perubahannya;
- 2) Merencanakan kegiatan fungsi penanganan pengaduan pelanggaran termasuk melakukan sosialisasi dan internalisasi di lingkungan Perusahaan.
- 3) Membangun dan mensosialisasikan media/sarana pengaduan yang dapat diakses dengan mudah.
- 4) Menindaklanjuti pengaduan pelanggaran yang disampaikan melalui media/sarana pengaduan. Jika pengaduan bersifat kecurangan (*fraud*) dan penyalahgunaan wewenang maka akan dilakukan investigasi melalui pembentukan Tim Audit / Adhoc yang selanjutnya hasilnya disampaikan kepada Direksi guna mendapatkan putusan.
- 5) Berkoordinasi dengan Bagian SDM untuk melakukan investigasi diluar kecurangan/*fraud*, khususnya atas pelanggaran etika bisnis dan etika kerja, yang hasilnya disampaikan kepada Komite Integritas Karyawan (KIK).
- 6) Melakukan kajian dan usulan rekomendasi atas pemberian sanksi ke karyawan yang termuat dalam Pedoman Etika Bisnis dan Etika Kerja (PEBK) serta Perjanjian Kerja Bersama (PKB).
- 7) Bertanggung jawab atas administrasi surat pengaduan masuk yang disampaikan kepada Bagian SPI pada alamat Perusahaan.



- 8) Bertanggung jawab atas perlindungan dan kerahasiaan identitas pelapor.
- 9) Bertanggung jawab atas informasi pengaduan yang disampaikan melalui sarana/media yang telah ditetapkan.

Catatan : Khusus untuk pengaduan pelanggaran yang pihak terlapornya adalah Direksi PTPN XIII (Persero) maka Bagian SPI tidak berwenang untuk memprosesnya. Kewenangan investigasi atas hal ini berada pada Dewan Komisaris.

III. PENANGANAN PENGADUAN PELANGGARAN

1. Penerimaan Pengaduan Pelanggaran

- 1) Pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh karyawan dan pejabat puncak ditujukan kepada Direksi PTPN XIII (Persero) c.q Bagian SPI selaku Unit Penanganan Pengaduan Pelanggaran.
- 2) Pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh anggota Direksi ditujukan kepada Dewan Komisaris PTPN XIII (Persero)
- 3) Perusahaan menerima setiap pengaduan pelanggaran yang diajukan oleh karyawan Perusahaan, *stakeholders* dan/atau perwakilan *stakeholders* secara tertulis, dilengkapi identitas diri atau tidak (pelapor anonim) serta menyertakan bukti permulaan yang cukup.
- 4) Perusahaan dalam hal ini Bagian SPI dapat memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pelanggaran pada saat karyawan, *stakeholders* dan atau perwakilan *stakeholders* mengajukan pengaduan pelanggaran.
- 5) Penyampaian pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh karyawan dan pejabat puncak Perusahaan, dilakukan secara tertulis melalui sarana media sebagai berikut :
 - a. Akses online pada **wbs.ptpn13.com**
 - b. Menyampaikan surat resmi yang ditujukan dengan cara diantar langsung atau melalui pos ke alamat sebagai berikut :

**Bagian SPI selaku Unit Penanganan
Pengaduan Pelanggaran - PTPN XIII
d/a Jalan Sultan Abdurahman No. 11
Pontianak – Kalimantan Barat (78116)**

- c. Pengaduan yang disampaikan melalui email : **wbs@ptpn13.com**



- 6) Penyampaian pengaduan pelanggaran yang diduga dilakukan oleh anggota Direksi PTPN XIII (Persero) disampaikan melalui surat tertulis dan ditujukan kepada Dewan Komisaris PTPN XIII (Persero) dengan alamat :

Dewan Komisaris PT Perkebunan Nusantara XIII (Persero)
Kantor Perwakilan PTPN XIII (Persero)
Wisma Budi 1st Floor – Jl. HR Rasuna Said Kav. C 6 Jakarta

- 7) Pengaduan pelanggaran dibuat secara tertulis, dilengkapi fotocopi identitas dan bukti pendukung seperti dokumen yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan dan/atau pengaduan pelanggaran yang akan disampaikan.
- 8) Perusahaan wajib memberikan tanda terima jika pengaduan pelanggaran diajukan secara tertulis oleh pelapor yang beridentitas lengkap.
- 9) Apabila pengaduan pelanggaran diajukan oleh perwakilan *stakeholders*, maka selain dokumen di atas juga di serahkan dokumen lainnya yaitu :
 - a. Fotocopi bukti identitas *stakeholders* dan perwakilan *stakeholders*.
 - b. Surat kuasa dari *stakeholders* kepada perwakilan *stakeholders* yang menyatakan bahwa *stakeholders* memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama *stakeholders*.
 - c. Jika perwakilan *stakeholders* adalah lembaga atau badan hukum, maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan bahwa pihak yang mengajukan pelaporan pelanggaran berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.

2. Prosedur Penanganan Pengaduan

- 1) Setiap laporan pengaduan yang masuk akan didokumentasikan oleh Sekretaris pada Bagian SPI dan selanjutnya disampaikan kepada Direktur Renbang & Pemasaran selaku penanggung jawab WBS, untuk dipelajari dan selanjutnya menyampaikan disposisi untuk ditindaklanjuti.
- 2) Jika terlapor pengaduan adalah anggota Direksi, maka Direktur Utama akan meneruskan laporan pengaduan kepada Dewan Komisaris untuk ditindaklanjuti.
- 3) Bagian SPI dan Bagian teknis lainnya, melakukan verifikasi atas laporan yang masuk dan memutuskan perlu tidaknya dilakukan investigasi atas pengaduan pelanggaran dalam waktu 10 (sepuluh)



hari sejak pengaduan diterima dan dapat diperpanjang paling lama 10 (sepuluh) hari.

- 4) Jika hasil verifikasi menunjukkan adanya indikasi pelanggaran yang bersifat kecurangan (fraud) maka pengaduan akan diproses ke tahap investigasi oleh Bagian SPI dengan membentuk Tim Audit / Adhoc.
- 5) Jika hasil verifikasi menunjukkan adanya indikasi pelanggaran yang bersifat etika maka pengaduan dapat diproses ke tahap investigasi oleh Bagian SDM.
- 6) Apabila hasil verifikasi sebagaimana point 4 dan 5 menunjukkan bahwa pengaduan tidak benar dan tidak ada bukti maka tidak akan di proses lebih lanjut.
- 7) Pelaku pelanggaran yang telah terbukti berdasarkan hasil investigasi, akan diproses sesuai peraturan yang berlaku.
- 8) Apabila hasil investigasi terbukti adanya pelanggaran disiplin oleh karyawan, maka kewenangan pemberian sanksi kepegawaian diberikan oleh Direksi setelah memperhatikan rekomendasi hasil investigasi SPI.
- 9) Apabila pengaduan pelanggaran terjadi di tingkat Kebun/unit, maka pihak Distrik dapat diikutsertakan dalam proses investigasi namun tetap dibawah koordinasi Bagian SPI.
- 10) Apabila hasil investigasi terbukti adanya pelanggaran oleh karyawan yang mengarah ke tindak pidana, maka dapat ditindaklanjuti proses hukum kepada lembaga penegak hukum.

3. Administrasi Pengaduan

- 1) Seluruh proses pengaduan pelanggaran wajib diadministrasikan secara baik oleh Sekretaris pada Bagian SPI.
- 2) Catatan penerimaan pengaduan pelanggaran memuat sekurangnya :
 - a. Nomor registrasi
 - b. Nama pelapor
 - c. Tanggal penerimaan
 - d. Deskripsi singkat

4. Pemantauan Tindak Lanjut

- 1) Pemantauan tindak lanjut pengaduan pelanggaran dilakukan oleh Tim Monitoring Tindak Lanjut yang dibentuk Kepala Bagian SPI.
- 2) Kepala Bagian SPI harus menginformasikan pengaduan pelanggaran yang masuk, yang di investigasi dan yang dianggap selesai kepada Direksi dan Dewan Komisaris setiap 3 (tiga) bulan sekali.



5. Penyampaian Tanggapan

- 1) Perusahaan melalui Bagian SPI dapat menginformasikan dan/atau memberikan tanggapan atas status proses penyelesaian pengaduan pelanggaran kepada karyawan, *stakeholders* dan/atau perwakilan *stakeholders* yang meminta penjelasan kepada Perusahaan mengenai pengaduan pelanggaran yang telah mereka ajukan.
- 2) Untuk pengaduan pelanggaran tanpa identitas (pelapor anonim), tidak ada kewajiban Perusahaan untuk memberikan tanggapan.

6. Publikasi dan Sosialisasi

Bagian Sekretaris Perusahaan, dapat mempublikasikan serta mensosialisasikan Pedoman Penanganan Pengaduan Pelanggaran kepada seluruh karyawan PT Perkebunan Nusantara XIII (Persero) maupun *stakeholders* melalui berbagai media perusahaan, seperti :

- a. Mencetak dan mendistribusikan dokumen kebijakan ini
- b. Website perusahaan
- c. Media internal Perusahaan
- d. Forum internal karyawan



**FORMULIR TANDA TERIMA
PELAPORAN PENGADUAN PELANGGARAN**

Dengan ini di terangkan bahwa :

Nama :
Alamat :
No. Telp :
Fax :
HP :
Email :
Nama Organisasi :

Telah menyampaikan laporan pelanggaran tentang

.....
.....
.....

Pontianak, 201..

Pelapor

Penerima

.....

.....