



## **PEDOMAN KEBIJAKAN**

**PENGELOLAAN ATAS PELAPORAN  
DUGAAN PENYIMPANGAN  
PADA PERUSAHAAN**

***(WHISTLE BLOWING SYSTEM)***  
**PT Mitra Rajawali Banjaran**

## DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN .....	3
1. Latar Belakang .....	3
2. Maksud dan Tujuan .....	4
a. Maksud .....	4
b. Tujuan .....	4
3. Sasaran .....	4
II. PENGERTIAN DAN ISTILAH.....	5
III. KEBIJAKAN UMUM.....	7
1. Prinsip Dasar .....	7
2. Kerahasiaan .....	7
3. Sanksi .....	8
4. Perlindungan Bagi Pelapor .....	8
5. Tim Pengkaji (Komite /Pihak yang ditunjuk Dekom, , Kepala Divisi SDM).....	8
6. Pengelola WB (Penampung Pengaduan).....	8
7. Penerimaan Pengaduan .....	9
8. Penatausahaan .....	10
9. Proses pembuktian .....	10
10. Tindak Lanjut dan Pemantauan .....	12
11. Lain-Lain .....	13
IV. PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT/ KARYAWAN.....	14
1. Penerimaan.....	14
2. Penelaahan .....	15
3. Penyaluran.....	15
4. Pembuktian (Konfirmasi & Klarifikasi).....	16
5. Investigasi/Penelitian Mendalam dan Pelaporan.....	17
6. Tindak Lanjut Hasil Investigasi .....	17
V. BAGAN ALIR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT .....	24
1. Penerimaan dan Penatausahaan.....	24
2. Penelaahan 1 .....	25
3. Penelaahan 2 .....	26
4. Pembuktian (Konfirmasi dan Pembuktian).....	27
5. Investigasi, Pelaporan, dan Tindak Lanjut Hasil Investigasi .....	28
VI. PENUTUP.....	34

## PEDOMAN PELAPORAN PELANGGARAN

### I. PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

PT MITRA RAJAWALI BANJARAN secara berkelanjutan berupaya untuk memaksimalkan nilai perusahaan dengan cara penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yaitu keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggungjawab, dan adil. Dengan cara ini diharapkan, perusahaan memiliki daya saing yang kuat, baik secara nasional maupun internasional. Keputusan Kementerian BUMN No :PER-01/MBU/2011 semakin mempertegas fungsi penanganan pelanggaran ini sebagai mekanisme yang diwajibkan demi untuk merespon dan pengelolaan risiko korporasi.

Dalam implementasi GCG, pelaporan pelanggaran (*whistleblowing*) merupakan salah satu unsur pengendalian internal pada tingkat entitas yang harus dirancang dan dijalankan oleh unit kerja yang dibentuk bersama oleh Dewan Komisaris dan Direksi untuk :

- a. Mengidentifikasi, mendeteksi dan menyelesaikan kemungkinan adanya tindak pidana korupsi (*fraud*) dan pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku yang dapat mengakibatkan kerugian bagi Perseroan;
- b. Menyediakan saluran formal terutama bagi karyawan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN termasuk pihak ketiga yaitu masyarakat, *vendor*, *customer* dan *stakeholder* lainnya di lingkungan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan.

Melalui kebijakan penanganan dan pelaporan pelanggaran di atas diharapkan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN (Persero) dapat menumbuh kembangkan hal-hal penting sebagai berikut :

- a. Direksi semakin lebih baik dalam melakukan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing;
- b. Direksi dapat melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan karyawan dan pihak berkepentingan secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk mendukung hal tersebut di atas, maka perlu diterbitkan Pedoman atas pelaporan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan yang merupakan salah satu sarana partisipasi pengawasan yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan pengelolaan perusahaan yang baik dan bebas kolusi, korupsi dan nepotisme yang dilaksanakan dengan mentaati norma hukum, moral dan sosial yang berlaku.

Dengan adanya Pedoman atas pelaporan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan, diharapkan penatausahaan, penanganan dan pemantauan pengaduan dapat terselenggara dengan efektif, efisien, terkoordinasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

## 2. Maksud dan Tujuan

### a. Maksud

Pedoman ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi PT MITRA RAJAWALI BANJARAN agar dalam pelaporan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan dapat lebih efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### b. Tujuan

- 1) Membangun sistem penanganan pelaporan pelanggaran yang tanggap, transparan, aman dan bertanggungjawab.
- 2) Menyediakan prosedur yang jelas dan konsisten dalam pelaporan pelanggaran.
- 3) Memberikan wadah dan panduan bagi Pelapor untuk menyampaikan dugaan adanya penyimpangan atau pelanggaran terhadap kebijakan dan ketentuan Perusahaan serta peraturan perundang-undangan.
- 4) Mendorong pertumbuhan iklim usaha yang sehat sesuai dengan prinsip GCG serta citra perusahaan yang bersih dan transparan.
- 5) Menjamin kerahasiaan dan keamanan bagi Pihak-pihak yang melaporkan terjadinya pelanggaran di lingkungan Perusahaan.

## 3. Sasaran

- a. Meningkatnya kecepatan penanganan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan secara tepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Meningkatnya ketertiban partisipasi karyawan dan pihak berkepentingan secara bertanggungjawab didalam melakukan kontrol sosial terhadap pengelolaan perusahaan oleh manajemen.
- c. Meningkatnya citra perusahaan yang bersih dan transparan.

## II. PENGERTIAN DAN ISTILAH

Dalam Pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. **Perusahaan**, adalah PT MITRA RAJAWALI BANJARAN, kecuali dalam konteks kalimat tertentu mempunyai arti sebagai Perusahaan secara umum;
2. **Pengawasan karyawan dan pihak berkepentingan**, adalah pengawasan yang dilakukan oleh karyawan dan pihak yang berkepentingan terhadap PT MITRA RAJAWALI BANJARAN dalam pengelolaan perusahaan;
3. **Pihak berkepentingan** adalah pelanggan, rekanan, supplier, pemasok dan *stakeholder* lainnya;
4. **Pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan**, adalah bentuk penerapan dari pengawasan yang disampaikan oleh karyawan dan pihak berkepentingan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN secara tertulis kepada Direksi, Dewan Dewan Komisaris, maupun Pengelola Pengaduan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun;
5. **Pengelola Pengaduan**, adalah pihak eksternal yang ditunjuk Direksi untuk menampung, mengelola, dan mengelompokkan seluruh laporan pengaduan yang masuk yang kemudian disampaikan kepada pihak pengelola *Whistle blowing*;
6. **Pengelola WB/ Whistle Blowing (Pengaduan)**, adalah Tim Pengkaji yang ditunjuk oleh perusahaan untuk menangani, mengolah dan menyampaikan setiap pelaporan pelanggaran baik yang diterima Dewan Komisaris maupun yang diterima Direksi dan yang disampaikan secara tertulis, jelas dan bertanggungjawab baik melalui surat, fax, sms, maupun melalui web aplikasi pengaduan;
7. **Tim Pengkaji**, adalah dapat terdiri dari Ketua Komite Audit, Kepala SPI, Sekretaris Korporasi, dan Kepala Divisi SDM;  
 Dalam hal ini tim pengkaji MRB adalah Direksi, Dekom, dan Kepala Divisi SDM.
8. **Pengaduan berkadar pengawasan**, adalah pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi, terjadinya penyimpangan (*Fraud*) atau penyalahgunaan wewenang oleh manajemen, yang dapat mengakibatkan kerugian perusahaan;
9. **Pengaduan tidak berkadar pengawasan**, adalah pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan pengelolaan perusahaan;
10. **Fraud**, adalah suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang-orang dari dalam dan atau luar perusahaan, dengan maksud untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan kelompoknya yang secara langsung merugikan perusahaan;
11. **Penanganan pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan**, adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan;
12. **Konfirmasi**, adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional (apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan);

13. **Klarifikasi**, yaitu proses penjernihan atau kegiatan yang berupa penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada kondisi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan unit terkait;
14. **Pelapor**, adalah individu atau kelompok yang mengetahui adanya kasus penyimpangan/ kecurangan atau korupsi yang terjadi di PT MITRA RAJAWALI BANJARAN yang menyampaikan pengaduan tertulis kepada pihak eksternal yang ditunjuk perusahaan;
15. **Terlapor**, adalah individu atau kelompok yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran;
16. **Kasus**, adalah kejadian mengenai penyimpangan/kecurangan /dugaan korupsi;
17. **Sistem Pelaporan Pelanggaran**, adalah sarana untuk menyampaikan laporan kasus pelanggaran;
18. **Web Aplikasi Pengaduan**, adalah aplikasi komputer yang berjalan pada teknologi berbasis web untuk mendukung pengelolaan pelaporan pelanggaran dari karyawan dan pihak berkepentingan;
19. **Tindak lanjut**, adalah suatu kegiatan yang wajib dilakukan oleh pihak yang berwenang untuk menindak lanjuti/menyelesaikan rekomendasi atau saran yang tertuang dalam hasil penelitian atau pemeriksaan suatu kasus tertentu yang diadukan oleh karyawan dan pihak berkepentingan;
20. **Partisipasi karyawan dan pihak berkepentingan**, adalah peran aktif karyawan dan pihak berkepentingan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN untuk ikut serta mewujudkan Pengelolaan perusahaan yang bersih dan bebas dari KKN yang dilaksanakan sesuai dengan norma, hukum, nilai moral, sosial dan budaya yang berlaku dalam lingkungan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN;
21. **Rapat Gabungan Khusus**, adalah rapat bersama antara Direksi dan Dewan Komisaris yang khusus membahas masalah pengaduan yang diterima, pemberian persetujuan/penolakan untuk melaksanakan pemeriksaan, dan membahas tindak lanjut hasil pembahasan laporan hasil investigasi.

### III. KEBIJAKAN UMUM

#### 1. Prinsip Dasar

Pelaporan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan ini merupakan nilai dasar yang wajib dipedomani oleh seluruh Direksi dan karyawan di lingkungan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN dalam menangani pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan.

Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. **Obyektivitas**, bahwa kegiatan pelaporan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan;
- b. **Koordinasi**, bahwa kegiatan pelaporan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan harus dilaksanakan dengan kerjasama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku, sehingga masalahnya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya;
- c. **Efektivitas dan efisiensi**, bahwa kegiatan pelaporan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- d. **Akuntabilitas**, bahwa proses kegiatan pelaporan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada karyawan dan pihak berkepentingan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN sesuai berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- e. **Transparan**, bahwa hasil kegiatan pelaporan pelanggaran karyawan dan pihak berkepentingan diinformasikan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 2. Kerahasiaan

- a. Dalam melakukan proses pemeriksaan atas setiap pelaporan pelanggaran wajib mengedepankan kerahasiaan, asas praduga tidak bersalah dan profesionalisme.
- b. Identitas Pelapor dijamin kerahasiaannya oleh Perusahaan.
- c. Bagi yang melanggar prinsip kerahasiaan tersebut diberikan sanksi yang berat sesuai ketentuan yang berlaku di Perusahaan.
- d. Data pelapor atau informasi lainnya dari semua Pelapor akan dijaga kerahasiaan, kecuali yang bersangkutan menyetujui pengungkapan data/informasi tersebut dalam rangka kepentingan pelaksanaan pemeriksaan.
- e. Perusahaan menjamin perlindungan terhadap pelapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak manapun selama pelapor menjaga kerahasiaan kasus yang diajukan kepada pihak manapun.
- f. Perlindungan ini juga berlaku bagi pekerja yang melaksanakan investigasi maupun pihak-pihak yang memberikan informasi terkait dengan pengaduan/penyimpangan.
- g. Pihak yang melanggar prinsip kerahasiaan tersebut akan diberikan sanksi yang berat sesuai ketentuan yang berlaku di perusahaan.

### 3. Sanksi

Sanksi administrasi dan/atau sanksi lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku akan dikenakan pada :

- a. Pimpinan Unit dan atau unit kerja yang menolak pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa,
- b. Pimpinan Unit dan atau unit kerja yang tidak menindaklanjuti rekomendasi laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan sebagaimana mestinya,
- c. Pimpinan Unit dan atau unit kerja yang melindungi pegawai / pejabat yang melanggar aturan.

### 4. Perlindungan Bagi Pelapor

Pelapor harus dilindungi dari :

- a. dihilangkannya/ditunda hak-hak/sanksi kepegawaian,
- b. diskriminasi, tekanan-tekanan dalam bentuk fisik/psikis,
- c. tindakan-tindakan lainnya sebagai respon (tindakan yang bersifat pembalasan) dari Manajemen dan pihak Terlapor atas pelaporan dan pengaduan yang dilakukannya.

Pelapor selain karyawan (masyarakat, vendor, customer dan *stakeholder* lainnya) harus dilindungi dari :

- a. diskriminasi (*unfair treatment*),
- b. tekanan-tekanan dalam bentuk fisik/psikis,
- c. tindakan-tindakan lainnya sebagai response (tindakan yang bersifat pembalasan) dari manajemen atau pihak terlapor atas pelaporan dan pengaduan yang dilakukannya.

### 5. Tim Pengkaji

Didalam menjalankan peran dan tugasnya tersebut Tim Pengkaji (Komite/Pihak yang ditunjuk Dekom, Kepala Divisi SDM) memiliki kewenangan sebagai berikut :

- Menerima laporan kegiatan pelaksanaan pelaporan pelanggaran dari Penampung Pengaduan
- Berkoordinasi dengan Staff SPI (MRB dari SPI RNI) dalam rangka memantau perkembangan pelaksanaan penyelidikan/investigasi
- Memberikan *advice* kepada Direksi terkait pengaduan-pengaduan yang diterima

Dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya, Tim Pengkaji wajib menjaga prinsip kerahasiaan dan perlindungan yang diatur dalam POB ini

### 6. Penampung Pengaduan

- a. Penampung Pengaduan adalah pihak yang ditunjuk oleh Direksi PT MRB.
- b. Penampung Pengaduan mengelola, mengelompokkan dan menyampaikan seluruh bentuk aduan kepada Tim Pengkaji.



- c. Peranan dan tanggung jawab Penampung Pengaduan dalam penyelenggaraan *whistleblower* adalah sebagai berikut:
- Melakukan penelaahan dan melaporkan kepada Tim Pengkaji atas pengaduan yang berkaitan dengan Perseroan;
  - Menerima, menelaah, dan mengelompokan pengaduan yang diterima *perusahaan yang berkaitan dengan dugaan kecurangan / pengelapan / penipuan, korupsi, pencurian, pelanggaran, benturan kepentingan, suap dan gratifikasi, pelecehan Seksual, dan aktivitas illegal*;
  - Menjaga kerahasiaan identitas pelapor;
  - Mengkomunikasikan kepada Pelapor tanggapan Direksi atas laporan yang telah disampaikan Pelapor.

## 7. Penerimaan Pengaduan

- a. Pengaduan yang ditampung dalam administrasi penerimaan adalah yang disampaikan melalui telephone, dalam bentuk tertulis, baik melalui surat, sms, email maupun web aplikasi pengaduan yang disampaikan langsung kepada Pengelola WB (Pengaduan) PT MITRA RAJAWALI BANJARAN, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Dalam hal pengaduan disampaikan melalui telephone maka Penampung Pengaduan akan menyalin dalam bentuk tertulis untuk disampaikan kepada Pengelola *Whistle Blowing* (Tim Pengkaji);
- Dalam hal pengaduan disampaikan melalui *surat* maka pada bagian kanan atas dari sampul surat agar diberi tanda Rahasia Pribadi dengan alamat:

tentukan alamat yang tepat dan pasti untuk menyampaikan pengaduan
--

- Dalam hal pengaduan disampaikan melalui *e-mail PT MITRA RAJAWALI BANJARAN*, maka tentukan alamat e-mail-nya
  - Dalam hal pengaduan disampaikan melalui *fax*, maka pastikan nomor fax- nya, dan ditempatkan dalam ruang Penampung Pengaduan yang aman.
  - Dalam hal pengaduan disampaikan melalui *sms atau telp*, maka tentukan nomor yang digunakan untuk sms pengaduan
- b. Dalam hal pengaduan disampaikan melalui web aplikasi pengaduan, maka pelapor dapat menggunakan fitur yang tersedia dalam web aplikasi pengaduan
- c. Surat pengaduan yang mengenai diri anggota Direksi dan/atau Dewan Komisaris PT MITRA RAJAWALI BANJARAN yang ditujukan kepada Direksi dan atau Dewan Komisaris dibahas dalam Rapat Gabungan Khusus Direksi dan Dewan Komisaris PT MITRA RAJAWALI BANJARAN, tanpa melibatkan anggota Direksi dan Dewan Komisaris yang bersangkutan.
- d. Surat pengaduan yang mengenai diri anggota Direksi atau Dewan Komisaris setelah diverifikasi dan dilaporkan ke Rapat Gabungan Khusus Direksi dan Dewan Komisaris PT MITRA RAJAWALI BANJARAN, diteruskan ke Pemegang saham PT MITRA RAJAWALI BANJARAN untuk ditindaklanjuti.

- f. Apabila identitas pelapor tidak jelas, tetapi materinya dapat diterima, *pengaduan* disampaikan Penampung Pengaduan kepada Pengelola Whistle Blowing (Tim Pengkaji) untuk disampaikan kepada Direksi untuk ditetapkan tindak lanjutnya.

## 8. Penatausahaan

Setiap pengaduan dari karyawan dan pihak berkepentingan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN yang diterima, perlu dilakukan penatausahaan oleh Penampung Pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku.
- b. Penelaahan terhadap pengaduan dari karyawan dan pihak berkepentingan sesuai dengan jenis pengaduan
- c. Pengaduan yang masuk diklasifikasikan pula sesuai dengan jenis pengaduan yaitu :
  - Kecurangan/Pengelapan/Penipuan;
  - Korupsi;
  - Pencurian;
  - Pelanggaran Kebijakan Perusahaan;
  - Benturan Kepentingan;
  - Penyuapan & Gratifikasi;
  - Pelecehan Seksual;
  - Aktifitas Ilegal.
- d. Penataan dokumen atau pengarsipan pengaduan dari karyawan dan pihak berkepentingan diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan.

## 9. Proses pembuktian

- a. Pengklasifikasian atas pengaduan dari karyawan dan pihak berkepentingan yang telah dicatat, ditelaah dan dipisahkan menurut kode jenis masalah, dikelompokkan menurut kategori:
  - berkadar pengawasan dan
  - tidak berkadar pengawasan.
- b. Penanganan pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan berkadar pengawasan adalah sebagai berikut :
  - Pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas dan substansi / materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
  - Pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor tidak jelas, namun substansi

- /materi laporan logis dan memadai harus segera dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenarannya;
- Pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan yang berkadar pengawasan dengan identitas pelapor jelas, namun substansi/materi laporan tidak memadai perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;
  - Pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan yang berkadar pengawasan tetapi permasalahannya yang sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- c. Penanganan atas Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan, cukup laporannya disampaikan kepada Direksi untuk dijadikan bahan informasi atau untuk bahan pengambilan keputusan/kebijakan sesuai dengan materi yang dilaporkan.
  - d. Penanganan atas Pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan yang identitas pelapor tidak jelas dan atau tidak ada data yang layak serta menunjang informasi yang diadukan dan atau pengaduan yang berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku dan manajemen PT MITRA RAJAWALI BANJARAN tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan lebih lanjut (deponir), tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi / arsip.
  - e. Pencarian bukti tambahan mengenai kebenaran pengaduan dari karyawan dan pihak berkepentingan oleh Komite Audit harus berdasarkan penugasan dari Dewan Komisaris
  - f. Pencarian bukti tambahan mengenai kebenaran pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan oleh SPI (MRB dari SPI RNI) jika diperlukan harus berdasarkan penugasan dari Direksi.
  - g. Penanganan Pengaduan yang diteruskan kepada Satuan Pengawasan Intern/SPI (MRB dari SPI RNI) baik berupa tindakan korektif maupun tindakan hukum lainnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - h. Proses pembuktian pengaduan dari karyawan dan pihak berkepentingan yang berkadar pengawasan dilakukan melalui kegiatan Konfirmasi dan Klarifikasi
  - i. Kegiatan penelitian terhadap laporan-laporan pengaduan yang telah lolos tahapan penelaahan dan konfirmasi dapat dilanjutkan untuk memperoleh bukti-bukti tambahan yang cukup, kompeten, relevan dan berdayaguna.
  - j. Barang bukti yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian dapat berupa bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis atau ahli serta bukti-bukti lainnya yang relevan dengan permasalahan.
  - k. Penelitian dan pemeriksaan harus dilakukan dengan cermat, cepat, dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara:
    - Menyusun / menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
    - Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP);
    - Menentukan metode pemeriksaan;
    - Menentukan waktu / lokasi yang diperlukan;

- Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan;
  - Merumuskan hasil penelitian/pemeriksaan
- l. Laporan hasil penanganan pengaduan dari karyawan dan pihak berkepentingan wajib diterbitkan oleh tim yang ditunjuk berdasarkan hasil konfirmasi dan klarifikasi serta dilengkapi dengan data pendukung sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan saran tindak lanjut.
- m. Penanganan pengaduan karyawan dari dan pihak berkepentingan harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) bulan setelah surat pengaduan diterima oleh Pengelola WB. Hasil penelitiannya segera disampaikan oleh Komite Audit atau SPI kepada Dewan Komisaris atau Direksi.

## 10. Tindak Lanjut dan Pemantauan

### a. Tindak Lanjut Hasil Penelitian

Terhadap Pelapor

- Direksi PT MITRA RAJAWALI BANJARAN menyampaikan informasi Hasil pemeriksaan pengaduan dari pelapor, baik terbukti maupun tidak terbukti kebenarannya kepada Penampung Pengaduan sebagai bahan informasi untuk Pelapor;
- Direksi PT MITRA RAJAWALI BANJARAN berkewajiban melindungi pelapor, selama pengaduan masih dalam proses penanganan.

Terhadap Terlapor

- Direksi PT MITRA RAJAWALI BANJARAN harus segera mengembalikan nama baik terlapor. apabila hasil pemeriksaan terhadap pengaduan tidak mengandung kebenaran;
- Direksi PT MITRA RAJAWALI BANJARAN segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, apabila hasil pemeriksaan terbukti mengandung kebenaran;
- Apabila tidak menyangkut kerugian Perusahaan/negara yaitu sebatas penyimpangan administratif, maka diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Perusahaan;
- Apabila menyangkut tindak pidana khusus yang merugikan perusahaan dan jumlahnya cukup signifikan, kasusnya diserahkan ke KPK/Kepolisian/Kejaksaan. Namun apabila jumlahnya tidak material, cukup diselesaikan intern Perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### b. Pemanfaatan Hasil Penanganan Pengaduan dari karyawan dan pihak berkepentingan

Direksi dapat memanfaatkan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan, antara lain untuk hal-hal sebagai berikut :

- Menumbuh kembangkan partisipasi karyawan dan pihak berkepentingan dalam membangun kontrol sosial yang sehat;
- Sebagai salah satu tolak ukur (barometer) untuk mengukur dan mengetahui kepercayaan karyawan dan pihak berkepentingan terhadap kinerja manajemen;

- Membangun citra pengelola perusahaan yang etis, bermoral, profesional, transparan dan bertanggungjawab;
- Memperbaiki kelemahan-kelemahan dalam perusahaan, metode kerja dan ketatalaksanaan pengelolaan perusahaan, khususnya pencegahan praktek tidak sehat yang merugikan perusahaan dan atau melanggar perundang-undangan yang berlaku.
- Membangun kepekaan dan mengefektifkan fungsi manajerial terutama dalam memperbaiki perumusan kebijakan, perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan laporan pertanggungjawaban di semua jenjang manajemen;
- Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan fungsional dan pengawasan melekat;

c. Pemantauan

Pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan dari karyawan dan pihak berkepentingan dapat dilakukan secara :

Langsung :

- Pemutakhiran data di unit terlapor (Penampung Pengaduan)
- Rapat-rapat dengan penanggung jawab tindak lanjut
- Wawancara dengan tim yang menangani

tidak langsung :

- Melalui komunikasi elektronik
- Melalui surat menyurat

d. Pelaporan Hasil tindak lanjut

Laporan tindak lanjut baik yang disusun oleh Komite Audit maupun SPI harus dilaporkan dan dibahas dalam Rapat Gabungan Khusus Dewan Komisaris dan Direksi.

## 11. Lain-Lain

- a. Setiap pengaduan harus dipandang sebagai bentuk partisipasi dan kontrol masyarakat terhadap jalannya perusahaan, dan karenanya harus ditampung.
- b. Semua pelaporan atau pengaduan akan diperlakukan secara adil, tepat dan memadai.
- c. Pengaduan dari karyawan perusahaan termasuk pihak ke tiga harus ditempatkan dalam kerangka peningkatan GCG. Karena itu, pengaduan harus disampaikan oleh pelapor dengan rasa tanggung jawab dan bukan bersifat fitnah yang dapat mencemarkan nama baik atau reputasi seseorang.
- d. Setiap pengaduan harus diverifikasi terlebih dahulu sebelum diputuskan untuk ditindaklanjuti dengan pemeriksaan secara bertahap.
- e. Hasil pemeriksaan harus diterbitkan dengan keputusan Direksi.

## IV. PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT/ KARYAWAN

### I. Prosedur Penanganan Pelaporan Level Dibawah Direksi (Karyawan)

#### 1. Penerimaan

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Untuk memonitor dan menjaga kerahasiaan identitas pelapor atas pengaduan, Direksi, menugaskan/menunjuk Penampungan Pengaduan untuk memonitoring pengaduan yang diterima	Penampung Pengaduan
2	Petugas yang ditunjuk Direksi tersebut meneruskan pengaduan kepada Tim Pengkaji	Penampung Pengaduan
3	Atas pengaduan yang diterima Penampungan Pengaduan, Penampungan Pengaduan mengelompokan pengaduan tersebut berdasarkan jenis masalah dan jenis pengaduan untuk disampaikan kepada Tim Pengkaji .	Penampung Pengaduan
4	<p>Penampungan Pengaduan mencatat pengaduan dalam Buku Agenda (Data Base Sistem) Laporan Kasus serta dibuatkan ringkasannya untuk disampaikan kepada Tim Pengkaji dilampiri asli laporan pelapor kasus untuk dibahas dalam rapat khusus. Adapun data yang perlu dicatat antara lain :</p> <p>a. Data laporan meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nomor agenda serta Tanggal agenda dan surat pengaduan</li> <li>➤ Kategori surat</li> <li>➤ Perihal.</li> </ul> <p>b. Identitas pelapor, meliputi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nama</li> <li>➤ Alamat</li> <li>➤ Pekerjaan</li> <li>➤ Kategori Pelapor</li> </ul> <p>c. Identitas terlapor, meliputi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nama</li> <li>➤ NIK</li> <li>➤ Jabatan</li> <li>➤ Unit Terlapor</li> </ul>	Penampung Pengaduan
5	Selanjutnya Penampungan Pengaduan mengadministrasikan dokumen pengaduan diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku	Penampung Pengaduan

## 2. Penelaahan

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	<p>Pengaduan yang telah diadministrasikan selanjutnya disampaikan kepada Tim Pengkaji untuk dibahas dalam rapat khusus Tim Pengkaji untuk menentukan pengaduan-pengaduan yang masuk memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti. Langkah yang dilaksanakan dalam hal ini adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Merumuskan inti masalah yang diadukan;</li> <li>➤ Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;</li> <li>➤ Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;</li> <li>➤ Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan atau tidak dan menentukan kualifikasi kadar pengaduan</li> </ul>	Tim Pengkaji
2	Dalam rapat khusus tersebut ditentukan juga kualifikasi kadar pengaduan, rencana penanganan pengaduan yang akan dilakukan	Tim Pengkaji

## 3. Penyaluran

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	<p>Setelah pengaduan dibahas dalam rapat khusus, Tim Pengkaji menyusun kesimpulan hasil rapat serta menyampaikan rencana tindaklanjutnya kepada Direksi atau Dewan Komisaris dengan ketentuan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apabila pengaduan menyangkut pejabat perusahaan level dibawah Direksi, satu level dan bawahannya, maka pengaduan tersebut disampaikan kepada Direksi,</li> <li>➤ Apabila pengaduan menyangkut Direksi / Ka. SPI / Sekretaris Korporasi, maka pengaduan tersebut disampaikan kepada Direksi untuk kemudian diteruskan kepada Dewan Komisaris</li> </ul>	Tim Pengkaji
2	Pengaduan yang menurut pendapat Tim Pengkaji (WB) tidak memenuhi syarat pengaduan akan dilaporkan kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan penghentian penelitian.	Tim Pengkaji
3	Tim Pengkaji hanya akan menindaklanjuti pengaduan yang tidak memenuhi syarat pengaduan jika Direksi berpendapat bahwa pengaduan tersebut perlu ditindaklanjuti.	Tim Pengkaji
4	Dalam memberikan persetujuan pelaksanaan konfirmasi dan klarifikasi atau penghentian penelitian, Direksi dapat mempertimbangkan masukan yang diberikan Tim Pengkaji	Direktur Utama
5	Direktur Utama setelah membaca laporan yang	Direktur Utama

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
	menyangkut level manajemen di bawah Direksi, meneruskan/mendisposisi kepada Kepala SDM untuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi.	
6	Pengaduan yang memenuhi syarat pengaduan tetapi menyangkut level manajemen di bawah Direksi akan langsung ditindaklanjuti oleh SDM atas surat perintah dari Direktur Utama	Ka SDM
7	Tim Pengkaji melalui Penampung Pengaduan akan menyampaikan pemberitahuan kepada pelapor baik Pengaduan yang memenuhi syarat maupun pengaduan yang tidak memenuhi syarat pengaduan.	Tim Pengkaji

#### 4. Pembuktian (Konfirmasi & Klarifikasi)

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Berdasarkan penugasan dari Direksi, Kepala SDM kemudian menugaskan stafnya untuk melakukan penelitian awal berupa konfirmasi dan klarifikasi.	Ka. SDM
2	Tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Mengidentifikasi terlapor;</li> <li>➢ Melakukan komunikasi kepada pimpinan terlapor;</li> <li>➢ Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;</li> <li>➢ Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.</li> </ul> Sedangkan tahap kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;</li> <li>➢ Perumusan kondisi yang sebenarnya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>➢ Penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas, atau media massa dan komunikasi lainnya.</li> </ul> Setelah dilakukannya konfirmasi dan klarifikasi, disusun draft laporan hasil konfirmasi dan klarifikasi untuk dibahas dengan Kepala SDM bersama dengan Direksi	Staf SDM
3	Dalam pembahasan laporan hasil konfirmasi dan klarifikasi tersebut dipertimbangkan juga perlu atau tidaknya dilakukan penelitian atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.	Ka. SDM
4	Kepala SDM kemudian menyampaikan hasilnya kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan.	Ka. SDM
5	Hasil Keputusan Rapat Gabungan Khusus terkait penanganan pengaduan (hasil konfirmasi & klarifikasi) disampaikan kepada pelapor dan pihak-pihak terkait yang berhak menerimanya.	Pengelola Pengaduan



## 5. Investigasi/Penelitian Mendalam dan Pelaporan

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Berdasarkan persetujuan Direksi untuk melakukan investigasi/penelitian mendalam terkait pengaduan yang diterima, maka Kepala SDM menyusun perencanaan investigasi yang mencakup : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;</li> <li>➤ Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP);</li> <li>➤ Menentukan metode pemeriksaan;</li> <li>➤ Menentukan waktu yang diperlukan;</li> <li>➤ Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan;</li> <li>➤ Menetapkan jadwal yang lebih operasional.</li> </ul>	Ka. SDM
2	Tim pemeriksa (Staf SDM) yang telah ditetapkan melakukan investigasi/penelitian mendalam sesuai rencana yang telah ditetapkan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna yaitu bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis atau ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.	Staf SDM
3	Setelah selesai melakukan investigasi/penelitian, Tim penelitian kemudian menyusun draft laporan hasil investigasi/penelitian penanganan pengaduan yang diterima untuk dibahas dengan Kepala SDM sebelum dibuat laporan final. Draft Laporan hasil investigasi/penelitian mendalam disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, investigasi/penelitian mendalam serta dilengkapi dengan data pendukung serta saran tindak lanjut	Staf SDM
4	Setelah dilakukan pembahasan, Kepala SDM menyampaikan kesimpulan hasil investigasi/penelitian mendalam kepada Direksi untuk dibahas dalam Rapat Gabungan Khusus terkait kebenaran substansi dalam pengaduan dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pengenaan saksi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Ka. SDM
5	Apabila kesimpulan hasil penelitian mendalam menyatakan tidak terdapat bukti yang kuat, maka Kepala SDM kemudian menyampaikan hasilnya kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan Rapat Gabungan Khusus.	Ka. SDM

## 6. Tindak Lanjut Hasil Investigasi

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Apabila Rapat Gabungan Khusus Direksi menyetujui hasil hasil investigasi/penelitian yang menyatakan bahwa	Direksi

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
	kesimpulan tidak terbukti kebenarannya terkait pengaduan yang diterima, maka Direksi PT MITRA RAJAWALI BANJARAN harus segera mengembalikan nama baik terlapor. Dalam melaksanakan tindak lanjut hasil rapat gabungan khusus tersebut, Direksi dapat mempertimbangkan masukan yang diberikan SDM	
2	<p>Apabila Rapat Gabungan Khusus Direksi menyetujui hasil hasil investigasi/penelitian yang menyatakan bahwa kesimpulan terbukti kebenarannya terkait pengaduan yang diterima, maka Direksi PT MITRA RAJAWALI BANJARAN segera mengambil tindakan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apabila tidak menyangkut kerugian Perusahaan/negara yaitu penyimpangan administratif, maka diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Perusahaan.</li> <li>➤ Apabila menyangkut tindak pidana khusus yang merugikan perusahaan dan jumlahnya cukup signifikan, kasusnya diserahkan ke Kejaksaan. Namun apabila jumlahnya tidak material, cukup diselesaikan intern Perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ul> <p>Dalam melaksanakan tindak lanjut hasil rapat gabungan khusus tersebut, Direksi dapat mempertimbangkan masukan yang diberikan SDM</p>	Direksi
3	Direksi menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada Unit SDM untuk menindaklanjuti pelanggaran yang telah dilaporkan.	Direksi
4	Hasil Laporan Tindak lanjut disampaikan Direksi kembali kepada Tim Pengkaji yang kemudian disampaikan kepada Pelapor melalui unit Penanganan Pelaporan	Tim Pengkaji

## 2. Prosedur Penanganan Pelaporan Level Direksi

### 1. Penerimaan

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Untuk memonitoring dan menjaga kerahasiaan identitas pelapor atas pengaduan, baik Direksi, Dewan Komisaris menugaskan/menunjuk Pengelola Penampungan Pengaduan untuk memonitoring pengaduan yang diterima	Pengelola Pengaduan
2	Petugas yang ditunjuk Direksi atau Dewan Komisaris tersebut meneruskan pengaduan kepada Tim Pengkaji dengan sepengetahuan Direksi atau Dewan Komisaris	Pengelola Pengaduan
3	Atas pengaduan yang diterima Pengelola Penampungan Pengaduan, Pengelola Penampungan Pengaduan (WB) mengelompokan pengaduan tersebut berdasarkan jenis masalah dan jenis pengaduan untuk disampaikan kepada Tim Pengkaji	Pengelola Pengaduan
4	<p>Pengelola Penampungan Pengaduan (WB) mencatat pengaduan dalam Buku Agenda (Data Base Sistem) Laporan Kasus serta dibuatkan ringkasannya untuk disampaikan kepada Tim Pengkaji (WB) dilampiri asli laporan pelapor kasus untuk dibahas dalam rapat khusus. Adapun data yang perlu dicatat antara lain :</p> <p>d. Data laporan meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nomor agenda serta Tanggal agenda dan surat pengaduan</li> <li>➤ Kategori surat</li> <li>➤ Perihal.</li> </ul> <p>e. Identitas pelapor, meliputi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nama</li> <li>➤ Alamat</li> <li>➤ Pekerjaan</li> <li>➤ Kategori Pelapor</li> </ul> <p>f. Identitas terlapor, meliputi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nama</li> <li>➤ NIK</li> <li>➤ Jabatan</li> <li>➤ Unit Terlapor</li> </ul>	Pengelola Pengaduan (WB)
5	Selanjutnya Pengelola Penampungan Pengaduan (WB) mengadministrasikan dokumen pengaduan diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku	Sekretariat Pengelola Pengaduan WB

## 2. Penelaahan

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	<p>Pengaduan yang telah diadministrasikan selanjutnya disampaikan kepada Tim Pengkaji (WB) untuk dibahas dalam rapat khusus Tim Pengkaji (WB) untuk menentukan pengaduan-pengaduan yang masuk memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti. Langkah yang dilaksanakan dalam hal ini adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Merumuskan inti masalah yang diadukan;</li> <li>➤ Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;</li> <li>➤ Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;</li> <li>➤ Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti : klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan atau tidak dan menentukan kualifikasi kadar pengaduan</li> </ul>	Tim Pengkaji (WB)
2	Dalam rapat khusus tersebut ditentukan juga kualifikasi kadar pengaduan, rencana penanganan pengaduan yang akan dilakukan	Tim Pengkaji (WB)

## 3. Penyaluran

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	<p>Setelah pengaduan dibahas dalam rapat khusus, Tim Pengkaji (WB) menyusun kesimpulan hasil rapat serta menyampaikan Laporan ringkasan pengaduan kepada Direksi dengan ketentuan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apabila pengaduan menyangkut Direksi maka pengaduan tersebut disampaikan kepada Direksi</li> </ul>	Tim Pengkaji (WB)
2	Direksi menyampaikan Laporan ringkasan pengaduan dimaksud kepada Dewa Komisaris untuk mendapat persetujuan	Direksi
3	Pengaduan yang menurut pendapat Dewan Komisaris tidak memenuhi syarat pengaduan akan dilaporkan kepada Direksi setelah mendapatkan persetujuan penghentian penelitian.	Dewan Komisaris
4	Dewan Komisaris hanya akan menindaklanjuti pengaduan yang memenuhi syarat pengaduan jika Direksi berpendapat bahwa pengaduan tersebut perlu ditindaklanjuti.	Dewan Komisaris
5	Dalam memberikan persetujuan pelaksanaan konfirmasi dan klarifikasi atau penghentian penelitian, Dewan Komisaris dapat mempertimbangkan masukan yang diberikan Tim Pengkaji	Dewan Komisaris
6	Dewan Komisaris setelah membaca laporan yang menyangkut kinerja level Direksi meneruskan/mendisposisi	Dewan Komisaris

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
	kepada Komite / pihak yang ditunjuk untuk melakukan konfirmasi dan klarifikasi.	
7	Pengaduan yang memenuhi syarat pengaduan tetapi menyangkut kinerja Direksi akan langsung ditindaklanjuti oleh Komite /Pihak yang ditunjuk dengan didampingi kepala atas surat perintah dari Dewan Komisaris Utama, dan disampaikan kepada Pemegang Saham	Dewan Komisaris
8	Tim Pengkaji (WB) melalui Pengananan Pelaporan akan menyampaikan pemberitahuan kepada pelapor baik Pengaduan yang memenuhi syarat maupun pengaduan yang tidak memenuhi syarat pengaduan.	Tim Pengkaji

#### 4. Pembuktian (Konfirmasi & Klarifikasi)

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Berdasarkan penugasan dari Dewan Komisaris, Komite /Pihak yang ditunjuk kemudian penelitian awal berupa konfirmasi dan klarifikasi.	Komite /Pihak yang ditunjuk
2	Tahap kegiatan konfirmasi dapat dilakukan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Mengidentifikasi terlapor;</li> <li>➢ Melakukan komunikasi kepada pimpinan terlapor;</li> <li>➢ Mencari informasi tambahan dari sumber lain atas permasalahan yang diadukan;</li> <li>➢ Mengumpulkan bukti-bukti awal sebagai bahan pendukung.</li> </ul> Sedangkan tahap kegiatan klarifikasi dapat dilakukan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pengecekan permasalahan yang diadukan kepada sumber-sumber yang dapat dipertanggungjawabkan berkaitan dengan permasalahan yang diadukan;</li> <li>➢ Perumusan kondisi yang sebenarnya terjadi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>➢ Penjelasan dapat dilakukan melalui surat dinas, atau media massa lainnya.</li> </ul>	Komite /Pihak yang ditunjuk
3	Dalam pembahasan laporan hasil konfirmasi dan klarifikasi tersebut dipertimbangkan juga perlu atau tidaknya dilakukan penelitian atau investigasi yang lebih mendalam atas permasalahan yang diadukan.	Komite /Pihak yang ditunjuk
4	Komite Audit kemudian menyampaikan hasilnya kepada Direksi atau Dewan Komisaris untuk mendapatkan persetujuan Rapat Gabungan Khusus.	Komite /Pihak yang ditunjuk
5	Hasil Keputusan Rapat Gabungan Khusus terkait penanganan pengaduan (hasil konfirmasi & klarifikasi) disampaikan kepada pelapor dan pihak-pihak terkait yang berhak menerimanya.	Pengelola Pengaduan

## 5. Investigasi/Penelitian Mendalam dan Pelaporan

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Berdasarkan persetujuan Rapat Gabungan Khusus Dewan Dewan Komisaris untuk melakukan investigasi/penelitian mendalam terkait pengaduan yang diterima, maka Komite /Pihak yang ditunjuk menyusun perencanaan investigasi yang mencakup : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;</li> <li>➢ Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP);</li> <li>➢ Menentukan metode pemeriksaan;</li> <li>➢ Menentukan waktu yang diperlukan;</li> <li>➢ Menentukan pejabat-pejabat yang perlu diminta keterangan;</li> <li>➢ Menetapkan jadwal yang lebih operasional.</li> </ul>	Komite /Pihak yang ditunjuk
2	Komite /Pihak yang ditunjuk melakukan investigasi/penelitian mendalam sesuai rencana yang telah ditetapkan untuk memperoleh bukti-bukti yang cukup, kompeten, relevan dan berguna yaitu bukti fisik, bukti dokumenter, bukti lisan, bukti perhitungan, bukti dari spesialis atau ahli atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.	Komite /Pihak yang ditunjuk
3	Setelah selesai melakukan investigasi/penelitian, Komite /Pihak yang ditunjuk kemudian menyusun laporan hasil investigasi/penelitian penanganan pengaduan yang diterima disusun secara sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil konfirmasi dan klarifikasi, investigasi/penelitian mendalam serta dilengkapi dengan data pendukung serta saran tindak lanjut	Komite /Pihak yang ditunjuk
4	Komite /Pihak yang ditunjuk menyampaikan kesimpulan hasil investigasi/penelitian mendalam kepada Dewan Dewan Komisaris untuk dibahas dalam Rapat Gabungan Khusus terkait kebenaran substansi dalam pengaduan dan kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pengenaan saksi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Komite /Pihak yang ditunjuk
5	Apabila kesimpulan hasil penelitian mendalam menyatakan tidak terdapat bukti yang kuat, maka Komite /Pihak yang ditunjuk kemudian menyampaikan hasilnya kepada Dewan Dewan Komisaris untuk mendapatkan persetujuan Rapat Gabungan Khusus.	Komite /Pihak yang ditunjuk

## 6. Tindak Lanjut Hasil Investigasi

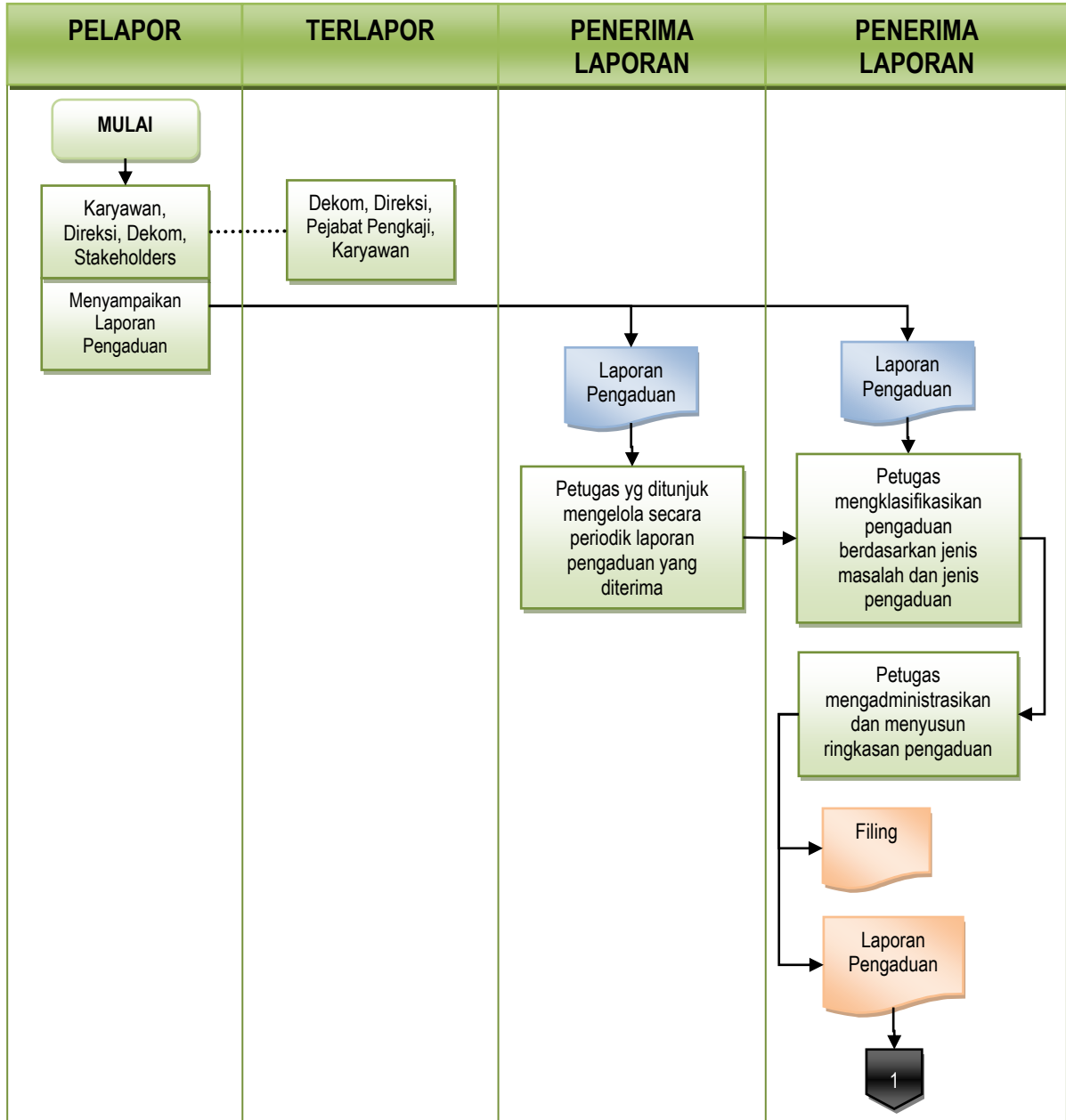
No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Apabila Rapat Gabungan Khusus Dewan Komisaris	Dewan Komisaris

No	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab
	menyetujui hasil hasil investigasi/penelitian yang menyatakan bahwa kesimpulan tidak terbukti kebenarannya terkait pengaduan yang diterima, maka Dewan Komisaris PT MITRA RAJAWALI BANJARAN harus segera mengembalikan nama baik terlapor. Dalam melaksanakan tindak lanjut hasil rapat gabungan khusus tersebut, Dewan Komisaris dapat mempertimbangkan masukan yang diberikan Komite /Pihak yang ditunjuk	
2	<p>Apabila Rapat Gabungan Khusus Dewan Komisaris menyetujui hasil hasil investigasi/penelitian yang menyatakan bahwa kesimpulan terbukti kebenarannya terkait pengaduan yang diterima, maka Dewan Komisaris PT MITRA RAJAWALI BANJARAN segera mengambil tindakan sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Apabila tidak menyangkut kerugian Perusahaan/negara yaitu penyimpangan administratif, maka diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Perusahaan.</li> <li>➢ Apabila menyangkut tindak pidana khusus yang merugikan perusahaan dan jumlahnya cukup signifikan, kasusnya diserahkan ke Kejaksaan. Namun apabila jumlahnya tidak material, cukup diselesaikan intern Perusahaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ul> <p>Dalam melaksanakan tindak lanjut hasil rapat gabungan khusus tersebut, Dewan Komisaris dapat mempertimbangkan masukan yang diberikan Komite /Pihak yang ditunjuk</p>	Dewan Komisaris
3	Dewan Komisaris menyampaikan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada RUPS dan menindaklanjuti pelanggaran yang telah dilaporkan.	Dewan Komisaris
4	Disamping itu, Dewan Komisaris PT MITRA RAJAWALI BANJARAN menyampaikan informasi penanganan pengaduan baik terbukti maupun tidak terbukti kebenarannya kepada Pelapor melalui Direksi – Tim Pengkaji (WB) – Penanganan Pengaduan (WB)	Direksi

**V. BAGAN ALIR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

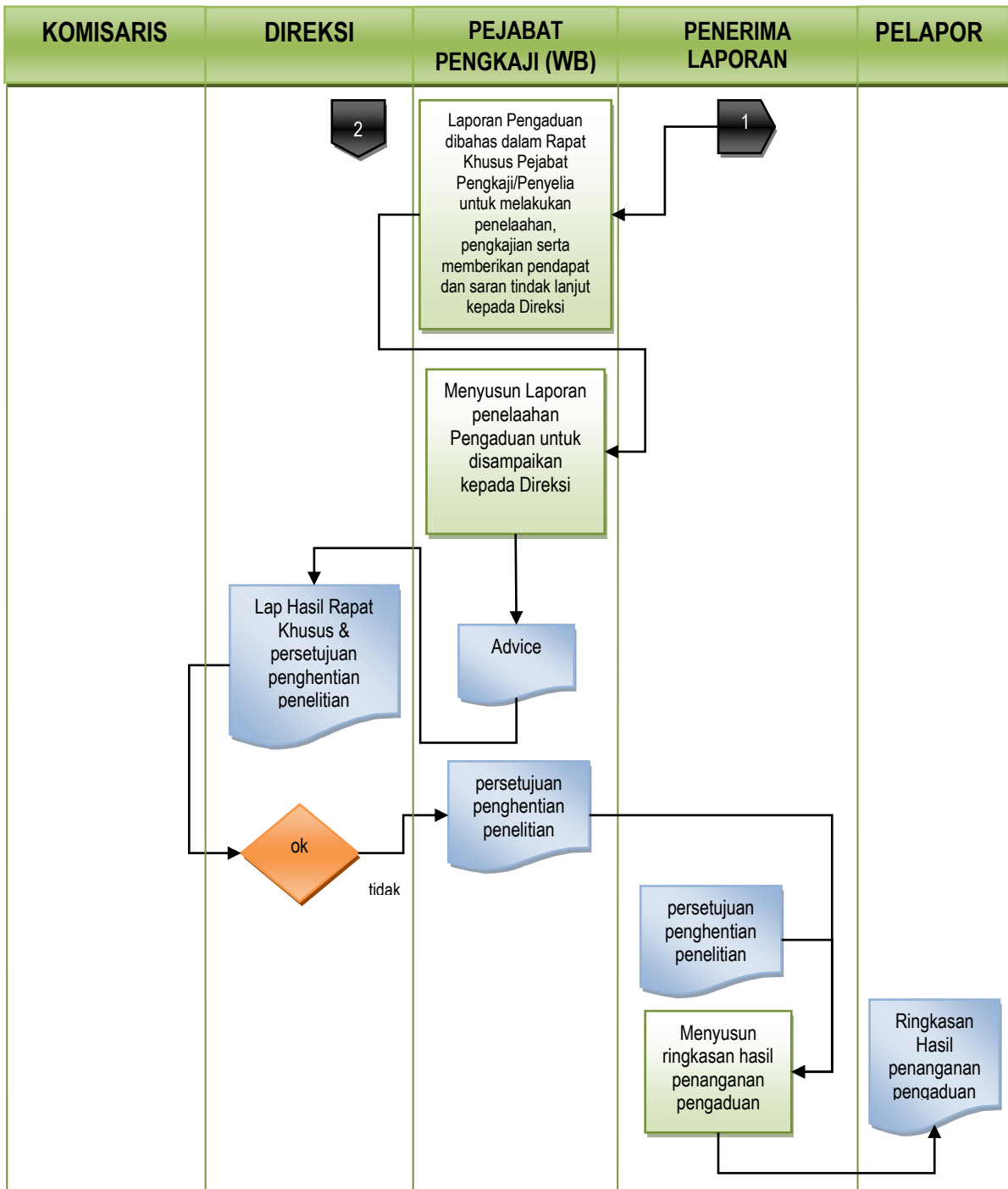
**Bagan Alur Penanganan Pelaporan Level dibawah Direksi (Karyawan)**

**1. Penerimaan dan Penatausahaan**

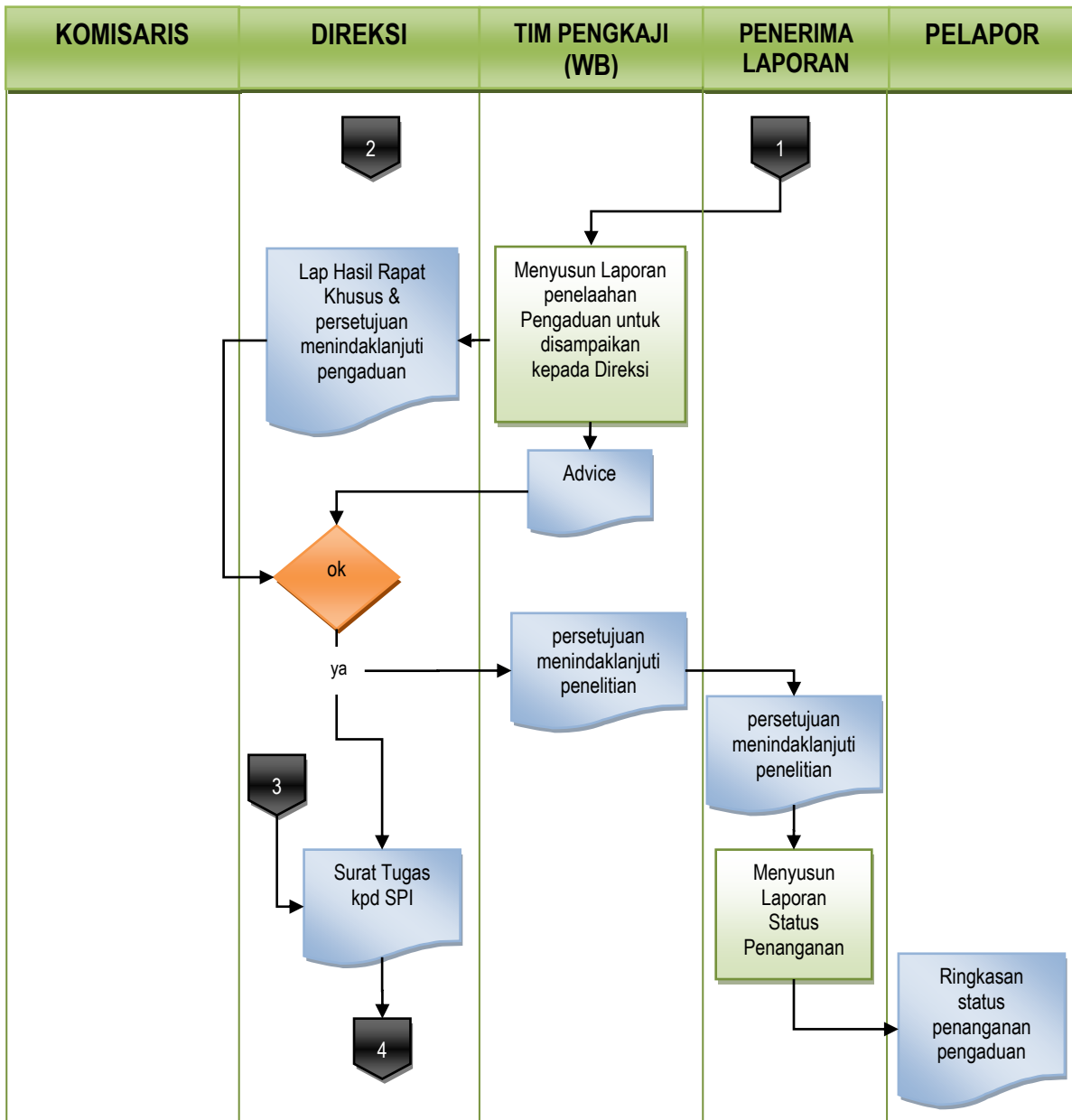




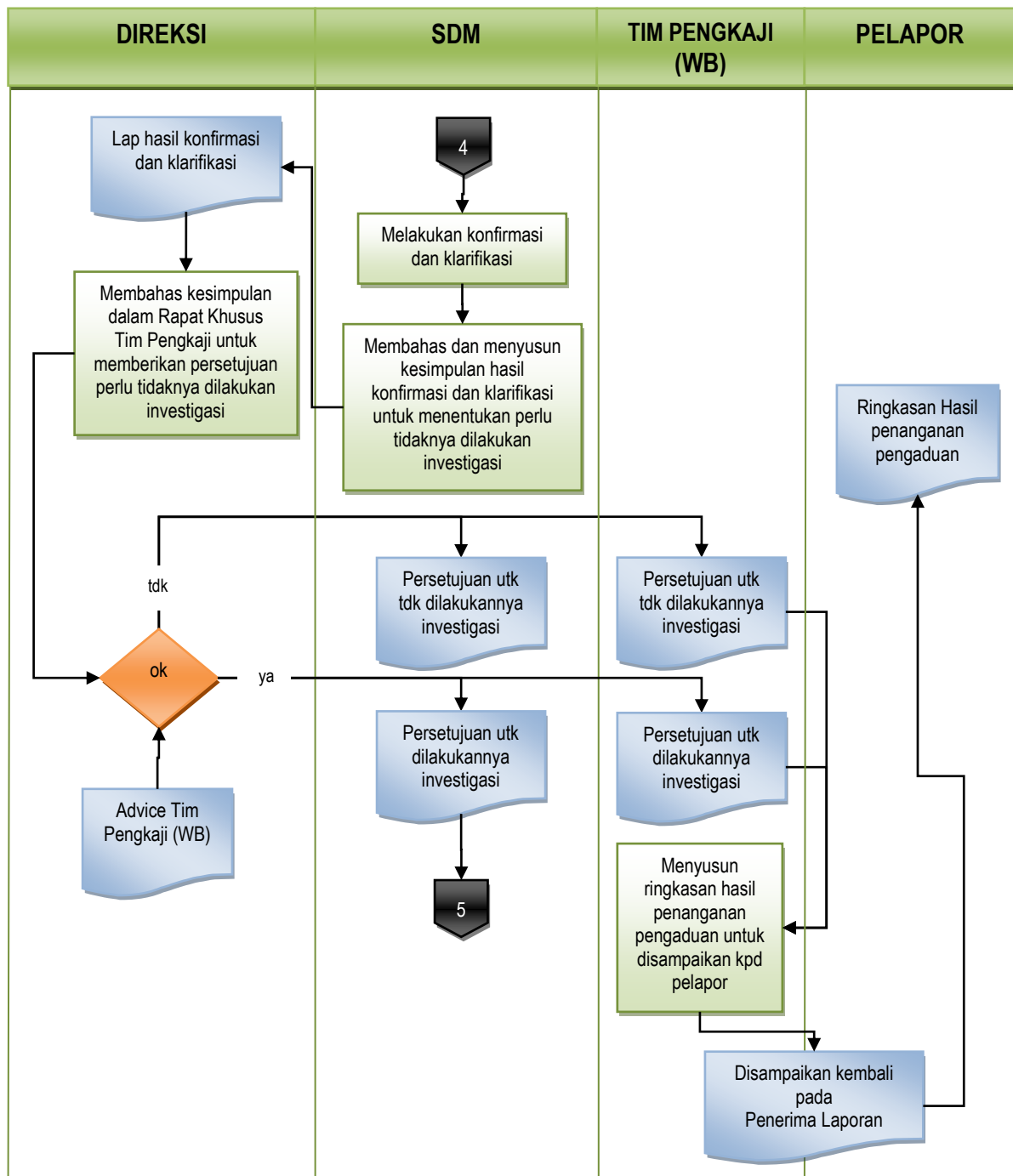
2. Penelaahan 1



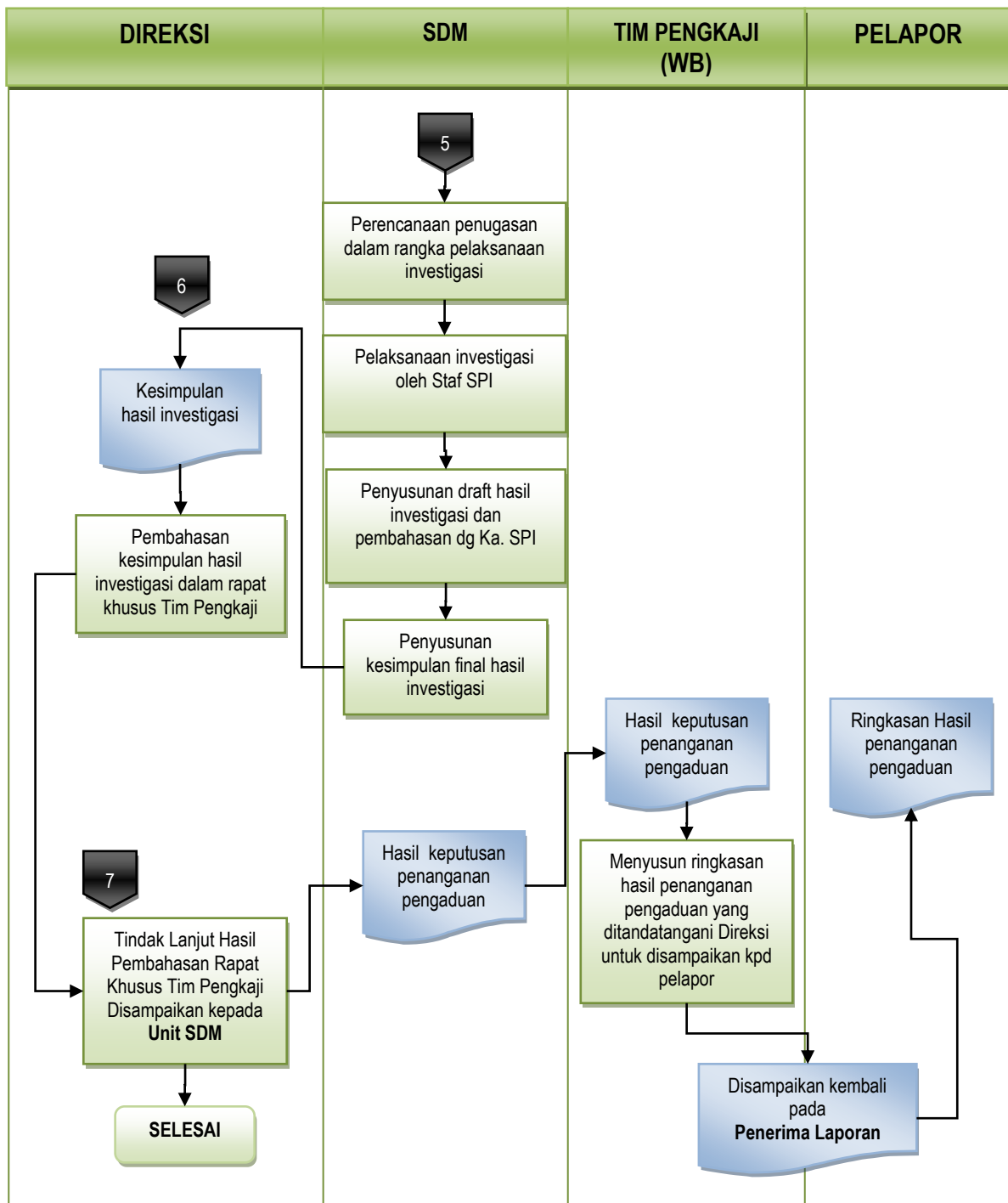
3. Penelaahan 2



4. Pembuktian (Konfirmasi dan Pembuktian)

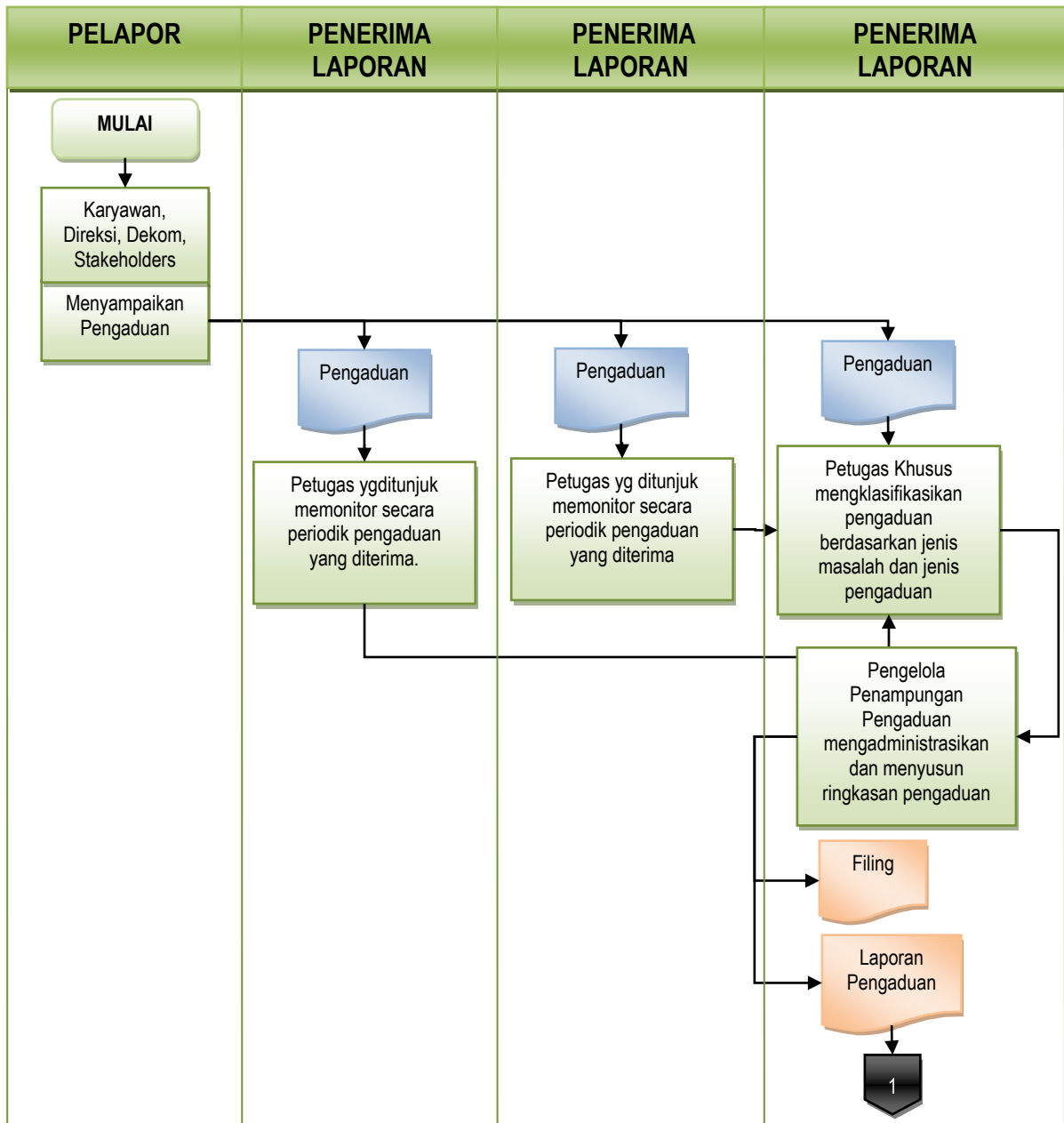


5. Investigasi, Pelaporan, dan Tindak Lanjut Hasil Investigasi

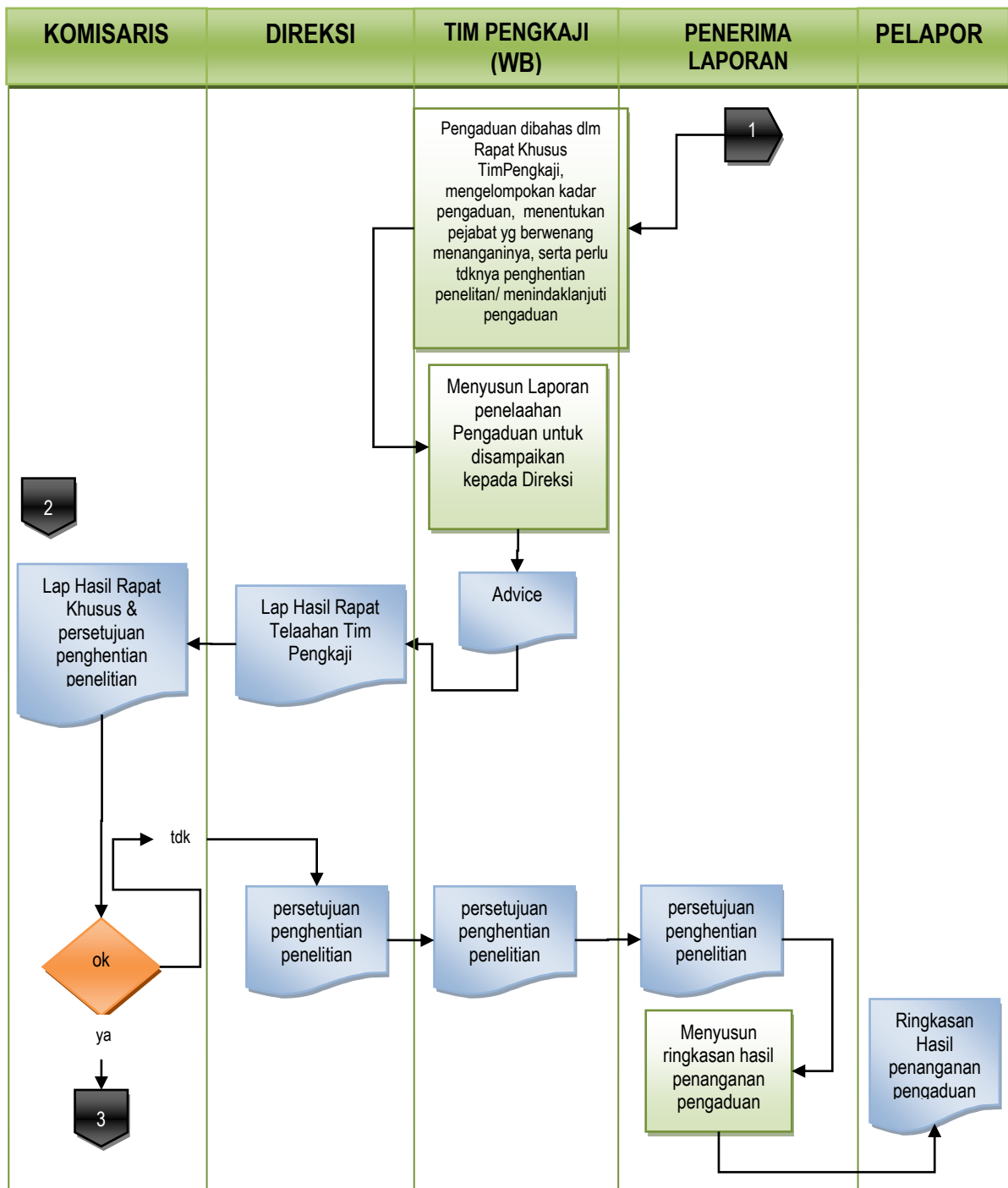


## Bagan Alur Penanganan Pelaporan Level Direksi

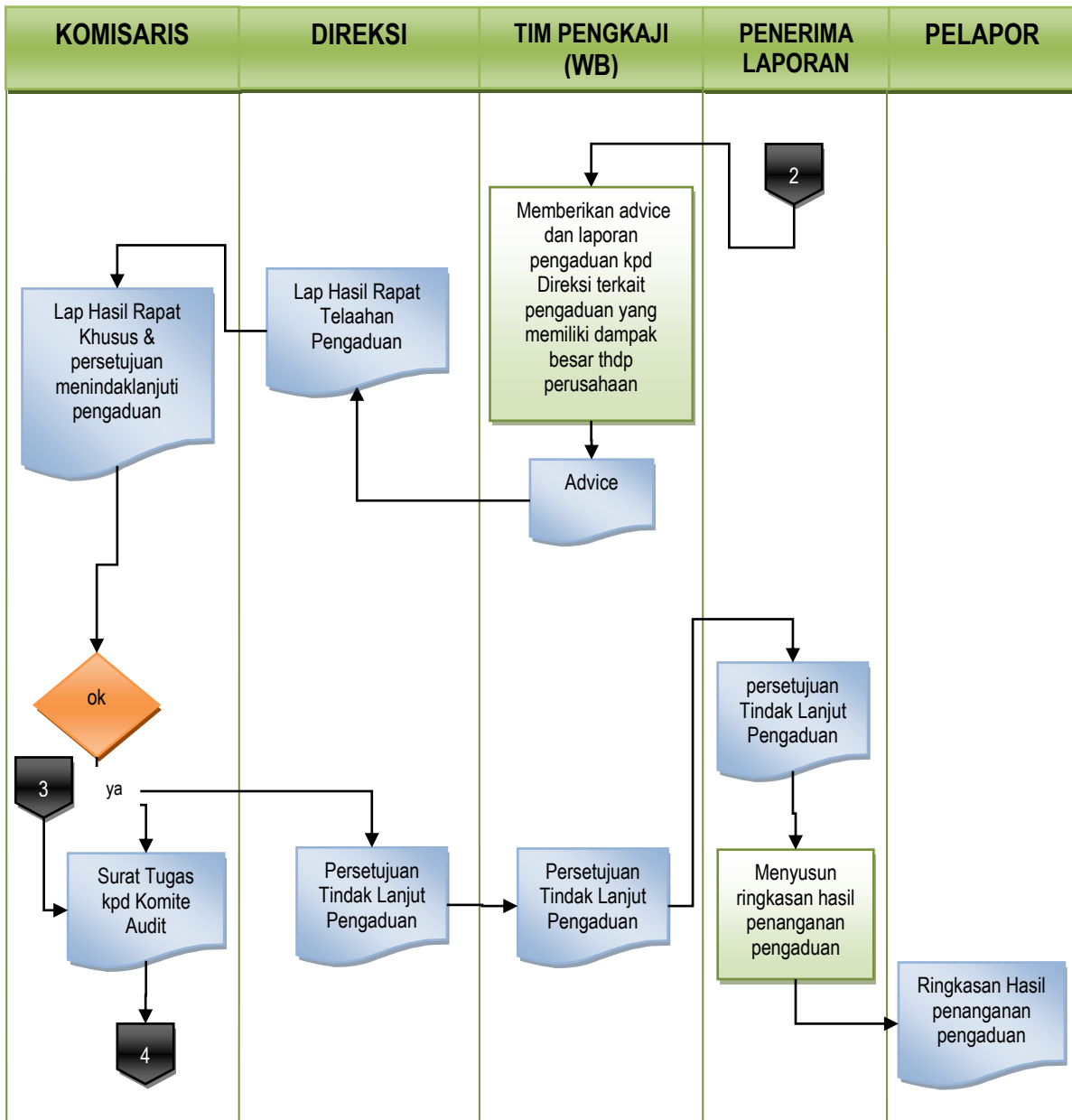
### 1. Penerimaan dan Penatausahaan



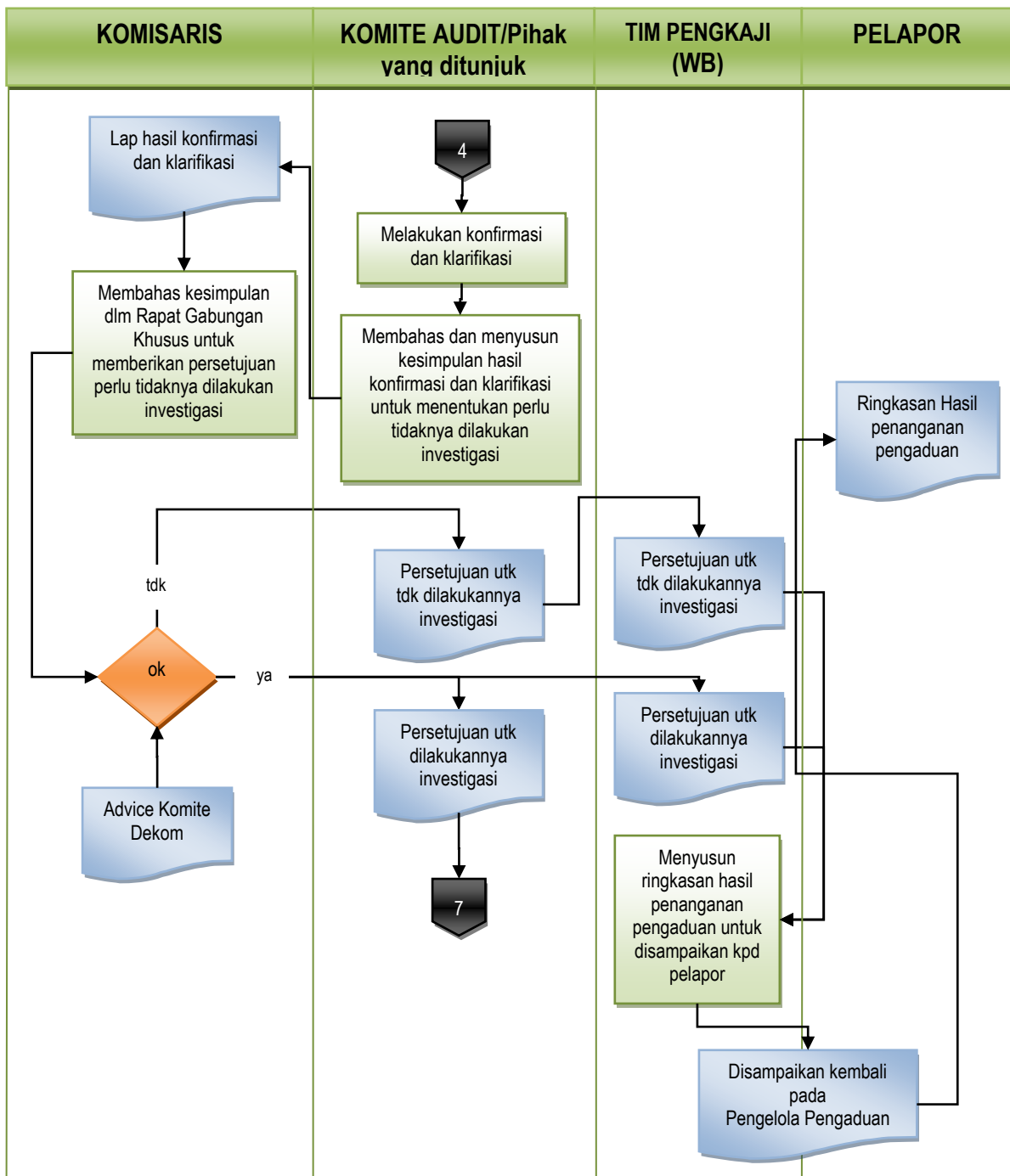
2. Penelaahan 1



3. Penelaahan 2

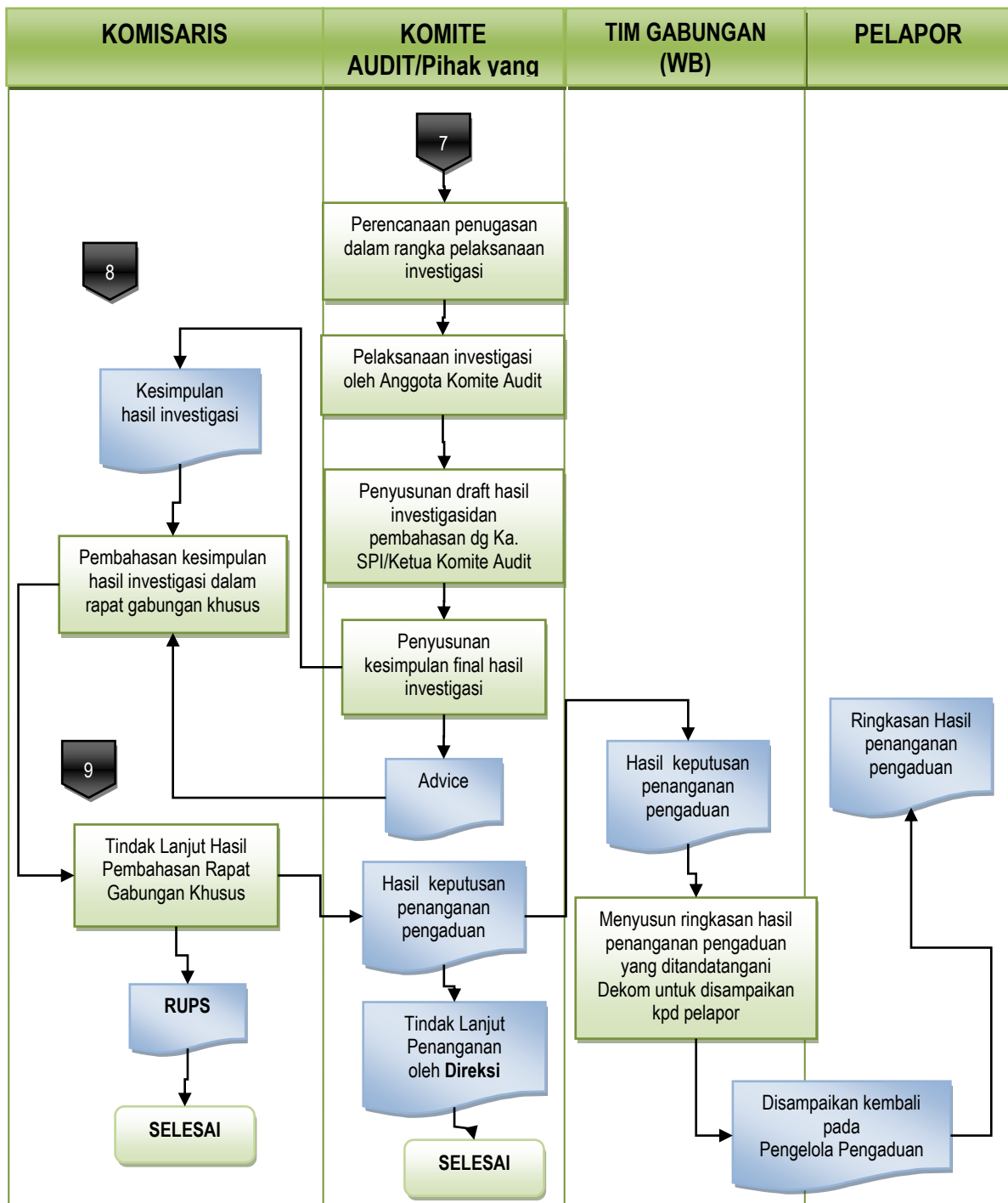


4. Pembuktian (Konfirmasi dan Pembuktian)





5. Investigasi, Pelaporan, dan Tindak Lanjut Hasil Investigasi



## **V. PENUTUP**

Pedoman Penanganan Pengaduan karyawan dan pihak berkepentingan ini dipedomani oleh Pengelola WB (Pengaduan) dan seluruh unit kerja PT MITRA RAJAWALI BANJARAN dalam menyikapi pengaduan yang diterima secara tertib, efektif dan bertanggungjawab.

**PENGELOMPOKKAN BERDASARKAN JENIS MASALAH**

No.	Jenis Masalah/Pelanggaran/Penyimpangan	Kode
<b>01</b>	<b>Penyalahan wewenang meliputi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penggunaan dana tidak sesuai anggaran</li> <li>➤ Perbuatan karyawan yang merugikan perusahaan</li> <li>➤ Pemaksaan kehendak</li> <li>➤ Tindakan sewenang – wenang</li> <li>➤ Salah urus</li> <li>➤ Penggunaan fasilitas/barang milik perusahaan</li> </ul>	<b>0100</b> 0101 0102  0103 0104 0105 0106
<b>02</b>	<b>Penyimpangan, meliputi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penggelapan, atau penguasaan tanpa hak atas uang/kekayaan Perusahaan</li> <li>➤ Pemalsuan atau pengeluaran fiktif serta pembelian barang mutu rendah</li> <li>➤ Pembelian dengan harga dimahalkan/manipulasi pengadaan barang/bangunan</li> <li>➤ Pemborosan dalam pengelolaan, pemeliharaan atau sisa anggaran tidak disetor ke kas Perusahaan</li> <li>➤ Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan proyek</li> <li>➤ Penyelewengan atau penyimpangan pengelolaan koperasi</li> <li>➤ Penjualan atau manipulasi penjualan milik perusahaan</li> <li>➤ Penyimpangan terhadap pemenuhan kebutuhan karyawan dan pihak berkepentingan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN merugikan karyawan dan pihak berkepentingan PT MITRA RAJAWALI BANJARAN/konsumen.</li> <li>➤ Pungutan liar karena tanpa landasan/dasar hukum atau penyimpangan dari peraturan yang berlaku</li> <li>➤ Pungutan yang berkaitan dengan ketenaga kerjaan yang dapat berbentuk suap untuk keperluan pengangkatan, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan</li> </ul>	<b>0200</b> 0201 0202 0203 0204 0205 0206 0207 0208  0209 0210
<b>03</b>	<b>Ketenagakerjaan, meliputi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kepangkatan</li> <li>➤ Jabatan/mutasi</li> <li>➤ Gaji/rapel gaji</li> <li>➤ Pensiun/tunjangan</li> <li>➤ Kesejahteraan karyawan</li> <li>➤ SK Promosi/Mutasi/Rotasi karyawan</li> <li>➤ Pemalsuan berkas karyawan</li> <li>➤ Ketidajelasan pekerjaan/non job</li> <li>➤ Ketenagakerjaan</li> <li>➤ Jabatan/kesempatan kerja</li> <li>➤ Masa kerja</li> <li>➤ Norma kerja dan persyaratan kerja</li> </ul>	<b>0300</b> 0301 0302 0303 0304 0305 0306 0307 0308 0309 0310 0311 0312

**UNIT KERJA YANG MENANGANI PENGADUAN  
KARYAWAN DAN PIHAK BERKEPENTINGAN PT MITRA RAJAWALI BANJARAN**

<b>NO</b>	<b>OBJEK / INDIVIDU YANG DIADUKAN</b>	<b>YANG MENANGANI</b>	<b>PENERIMA HASIL TINDAK LANJUT</b>	<b>Verifikator</b>
1.	Direksi	DIREKSI	DEWAN KOMISARIS	KOMITE /Pihak yang ditunjuk
2.	Sampai dengan dibawah Manager	DIREKSI	Ka SDM	SDM

**PEDOMAN KEBIJAKAN**  
**PENGELOLAAN ATAS PELAPORAN**  
**DUGAAN PENYIMPANGAN**  
**PADA PERUSAHAAN**

**PT . MITRA RAJAWALI BANJARAN**

**Bandung, 2 Februari 2018**

**Dewan Komisaris**  
**Emmi Mintarsih**  
Komisaris Utama

**Direktur**  
**H. Ahmad Sufi**  
Direktur