



PROSEDUR

WHISTLEBLOWING SYSTEM

EDISI 01

REVISI 00

TANGGAL EFEKTIF: 20 FEBRUARI 2025

CORPORATE SECRETARY & CSR DIVISION

PT CITILINK INDONESIA

QG/DS/WBS/3/001

Surat Revisi

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi : 01
Revisi : 00

Bab	Halaman	Tanggal	Keterangan

Catatan: Tabel surat revisi Prosedur *Whistleblowing System* Edisi 02 dikosongkan karena menggantikan keseluruhan Prosedur Edisi 01 (bukan revisi parsial).

- Pertanyaan mengenai Prosedur *Whistleblowing System* ini, dapat diajukan ke Divisi *Corporate Secretary & CSR* (JKTDSQG) dengan alamat:
PT Citilink Indonesia
Citilink Management Building
Jl. M2, Soekarno-Hatta International Airport
Tangerang 15000, Banten Indonesia
Tromol Pos 123 TNG 15000
E-mail: jktdsqg@citilink.co.id

Tangerang, 20 Februari 2025

HEAD OF CORPORATE SECRETARY & CSR

SCHANATASIA Y. M. SCHOLZ

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

WBS
Hal : i

Lembar Pengesahan

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, telah ditetapkan Prosedur *Whistleblowing System* Edisi 02 PT Citilink Indonesia. Penerbitan Prosedur *Whistleblowing System* ini disahkan oleh dan ditujukan guna mengungkap tindakan pelanggaran atau perbuatan yang melawan hukum, perbuatan yang dapat merugikan Perusahaan maupun pemangku kepentingan (*Stakeholders*) yang dilakukan oleh Karyawan PT Citilink Indonesia atau lembaga lain yang dapat mengambil tindakan atas pelanggaran.

Tangerang, 20 Februari 2025

Disusun Oleh,



Dinda Kharisha

**Corporate Secretarial & Office
Administration Lead**



Hanindita Jati Kosala

**Business Process & Policy Senior
Associate**

Diperiksa Oleh,



Linda

**Head of Corporate Governance &
Documentation Department**



Roro Anindita Widyastuti

**Head of Business Process & Policy
Department**

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

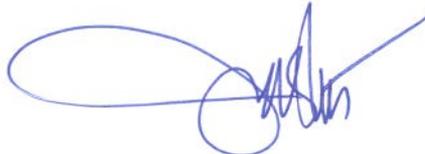
WBS
Hal : ii

Disetujui Oleh,



Schanatasia Y. M. Scholz

**Head of Corporate Secretary & CSR
Division**



Lathifah

**Head of Enterprise Risk Management
Division**

PROSEDUR *WHISTLEBLOWING* SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

WBS
Hal : iii

Kata Pengantar

Sebagai wujud komitmen PT Citilink Indonesia (“Citilink”) dalam penegakan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik, serta untuk menciptakan situasi kerja yang bersih dan bertanggungjawab, maka Perusahaan menerapkan Prosedur Pelaporan Dugaan Pelanggaran, yang lebih dikenal dengan Prosedur *Whistleblowing System* dalam rangka memberikan kesempatan kepada segenap Insan Citilink dan pihak eksternal lainnya untuk dapat menyampaikan laporan mengenai dugaan pelanggaran terhadap prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik, serta nilai-nilai etika yang berlaku di Perusahaan. Prosedur *Whistleblowing System* ini, diterbitkan dengan maksud untuk dijadikan sebagai acuan atau referensi yang lengkap terkait pengelolaan dokumen dan arsip perusahaan di seluruh divisi kerja PT Citilink Indonesia (“Perusahaan”).

Prosedur *Whistleblowing System* ini adalah hak cipta PT Citilink Indonesia dan setiap orang dilarang untuk mencetak ulang, membuat *copy* atau memperbanyak dengan cara apapun tanpa persetujuan tertulis dari Divisi *Corporate Secretary & CSR*. Apabila di kemudian hari ditemukan hal – hal yang perlu mendapat perbaikan/ perubahan atau pemutakhiran untuk disesuaikan dengan kondisi terkini Perusahaan, maka perbaikan/ perubahan atau pemutakhiran Prosedur *Whistleblowing System* akan dilakukan oleh Divisi *Corporate Secretary & CSR*.

Demikian kami sampaikan. Atas segala perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Tangerang, 20 Februari 2025

PT CITILINK INDONESIA
HEAD OF CORPORATE SECRETARY & CSR



SCHANATASIA Y. M. SCHOLZ

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

WBS
Hal : iv

Daftar Isi

Surat Revisi	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
0 Kontrol dan Administrasi Terhadap <i>Whistleblowing</i>	0-1
0.1 Daftar Distribusi	0-1
0.2 Catatan Mengenai Seluruh Halaman	0-2
0.3 Catatan Mengenai Revisi	0-3
0.4 Daftar Istilah	0-4
1 Pendahuluan	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Ruang Lingkup	1-1
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	1-2
2 Ketentuan Umum <i>Whistleblowing System</i>	2-1
2.1 Jenis Pelaporan.....	2-1
2.2 Unsur Pengaduan.....	2-1
2.3 Ketentuan Pengaduan.....	2-2
2.4 Komite <i>Whistleblowing System</i>	2-3
2.5 Media Pelaporan	2-4
2.6 Mekanisme Pelaporan dan Tindak Lanjut	2-5
2.7 Pengelolaan Dokumen dan Pelaporan Kegiatan <i>Whistleblowing</i>	2-7
2.8 Perlindungan dan Kerahasiaan Pelapor.....	2-8
3 Diagram Alir	3-1
4 Tugas dan Tanggung Jawab	4-1
5 Indikator Kinerja	5-1
6 Referensi	6-1

PROSEDUR *WHISTLEBLOWING SYSTEM*

0 Kontrol dan Administrasi Terhadap Whistleblowing**0.1 Daftar Distribusi**Daftar Pemegang Prosedur *Whistleblowing System*

No	Jabatan	Code	Jenis Dokumen
1	Dewan Komisaris	BOC	<i>Softcopy</i>
2	Sekretaris Dewan Komisaris	BOC	<i>Softcopy</i>
3	Direktur Utama	JKTDZ	<i>Softcopy</i>
4	Direktur Human Capital	JKTDI	<i>Softcopy</i>
5	Direktur Niaga dan Kargo	JKTDN	<i>Softcopy</i>
6	Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko	JKTDF	<i>Softcopy</i>
7	Direktur Operasi	JKTDO	<i>Softcopy</i>
8	Direktur Teknik	JKTDE	<i>Softcopy</i>
9	Seluruh Pegawai		<i>Softcopy</i>

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00WBS
Hal : 0-1

0.2 Catatan Mengenai Seluruh Halaman

Bab	Hal.	Tanggal	Bab	Hal.	Tanggal
Surat Revisi	i	20 Feb 2025	Bab 2	2-1	20 Feb 2025
Lembar Pengesahan	ii	20 Feb 2025	2.1	2-1	20 Feb 2025
Kata Pengantar	iv	20 Feb 2025	2.2	2-1	20 Feb 2025
Daftar Isi	v	20 Feb 2025	2.3	2-2	20 Feb 2025
Bab 0	0-1	20 Feb 2025	2.4	2-3	20 Feb 2025
0.1	0-1	20 Feb 2025	2.5	2-4	20 Feb 2025
0.2	0-2	20 Feb 2025	2.6	2-5	20 Feb 2025
0.3	0-3	20 Feb 2025	2.7	2-7	20 Feb 2025
0.4	0-4	20 Feb 2025	2.8	2-8	20 Feb 2025
Bab 1	1-1	20 Feb 2025	Bab 3	3-1	20 Feb 2025
1.1	1-1	20 Feb 2025	Bab 4	4-1	20 Feb 2025
1.2	1-1	20 Feb 2025	Bab 5	5-1	20 Feb 2025
1.3	1-2	20 Feb 2025	Bab 6	6-1	20 Feb 2025

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

0.3 Catatan Mengenai Revisi

Berikut di bawah ini adalah Catatan Mengenai revisi yang mencakup nomor edisi, nomor revisi, deskripsi revisi, chapter/ bab dan halaman serta tanggal revisi *Whistleblowing*.

Edisi	Revisi	Deskripsi	Chapter/ Bab	Hal.	Tanggal
01	00	Original	Semua	Semua	20 Feb 2025

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

WBS
Hal : 0-3

0.4 Daftar Istilah

Dalam Prosedur *Whistleblowing System* ini yang dimaksud dengan:

No	Istilah	Definisi
1.	Auditor Eksternal	Pemeriksa dari eksternal Perusahaan seperti Badan Pemeriksa Keuangan, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Kantor Akuntan Publik atau Institusi Independen yang lain yang ditunjuk sesuai ketentuan yang berlaku.
2.	Auditor Internal	Pemeriksa dari internal Perusahaan yaitu Satuan Pengawasan Intern (Internal Audit).
3.	Benturan Kepentingan	Suatu kondisi pilihan antara kepentingan ekonomis Perusahaan dengan kepentingan ekonomis pribadi, orang lain atau kelompok dalam Perusahaan.
4.	<i>Board of Commissioner/</i> Dewan Komisaris	Dewan Komisaris PT Citilink Indonesia yang diangkat dan diberhentikan oleh Rapat Umum Pemegang Saham.
5.	<i>Board of Director/</i> Direksi	Direksi PT Citilink Indonesia yang diangkat dan diberhentikan oleh Rapat Umum Pemegang Saham.
6.	Dugaan Pelanggaran	Informasi yang ada di dalam pengaduan, diantaranya mengandung pokok pelanggaran, pelaku pelanggaran, waktu dan tempat kejadian serta kerugian yang dialami perusahaan
7.	Fungsi Kepatuhan Anti Penyuapan (FKAP)	Orang atau kelompok dengan tanggungjawab dan wewenang untuk melaksanakan operasi Sistem Manajemen Anti Penyuapan
8.	Gratifikasi	Pemberian dalam arti luas, yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (diskon), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma dan fasilitas lainnya. Gratifikasi tersebut baik diterima di dalam negeri maupun di luar negeri dan yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik atau tanpa sarana elektronik

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

No	Istilah	Definisi
9.	Insan Citilink	Keseluruhan anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, Komite dan Seluruh Karyawan yang berstatus pegawai tetap maupun kontrak, serta orang-orang pada perusahaan/instansi yang secara langsung bekerja untuk dan atas nama PT Citilink Indonesia.
10.	Investigasi	Kegiatan pemeriksaan yang dilakukan oleh Auditor Internal/Auditor Eksternal serta pejabat lain yang ditunjuk untuk meneliti kebenaran informasi atau pengaduan/laporan atas dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh Terlapor dengan berpedoman pada peraturan yang berlaku
11.	Kecurangan (<i>fraud</i>)	Setiap tindakan akuntansi sebagai (1) salah saji yang timbul dari kecurangan dalam pelaporan keuangan yaitu salah saji atau penghilangan secara sengaja jumlah atau pengungkapan dalam laporan keuangan untuk mengelabui pemakai laporan keuangan (2) salah saji yang timbul dari perlakuan tidak semestinya terhadap aktiva (seringkali disebut dengan penyalahgunaan atau penggelapan) berkaitan dengan pencurian aktiva entitas yang berakibat laporan keuangan tidak disajikan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.
12.	Konflik Kepentingan	Situasi dimana seorang karyawan menempatkan kepentingan pribadinya di atas kepentingan perusahaan dan dimana kepentingan pribadi tersebut terlalu mempengaruhi penilaian, keputusan, atau tindakan bisnis karyawan. Situasi ini dapat mencakup orang-orang terdekat dan teman karyawan. Contoh: konflik perekrutan/ konflik pekerja, dan lain-lain.
13.	Korupsi	Setiap orang yang dikategorikan melawab hukum, melakukan perbuatan memperkaya diri sendiri,

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

No	Istilah	Definisi
		menguntungkan diri sendiri atau orang lain atau suatu korporasi, menyalahgunakan wewenang maupun kesempatan atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukan yang dapat merugikan keuangan negara atau perekonomian negara.
14.	Mitra Kerja Perusahaan	Partner kerja Perusahaan baik perusahaan ataupun perorangan yang melakukan kerjasama dengan Perusahaan.
15.	Pelanggaran Etika dan Perbuatan Asusila	Suatu perbuatan atau tingkah laku yang menyimpang dari norma-norma atau kaidah kesopanan yang hidup di masyarakat, seperti perkataan, tulisan, gambar dan perilaku yang menampilkan sesualitas, seks dan eksploitasi tubuh manusia.
16.	Pelanggaran Hukum dan Peraturan	Setiap kegiatan yang melanggar kebijakan dan prosedur perusahaan yang berlaku yang dapat merugikan Perusahaan baik secara materil maupun imateril.
17.	Pelapor	Insan Citilink. Mitra Kerja Perusahaan dan pemangku kepentingan (<i>Stakeholders</i>) lainnya
18.	Pelanggaran Etika lainnya	Tindakan yang tidak mencerminkan kode etik baik etika kerja maupun etika bisnis yang berlaku dilingkungan kerja yang menyebabkan ketidaknyamanan kerja.
19.	Pelecehan	Perilaku negatif menggunakan media apa pun, termasuk verbal, elektronik, visual, gestural, tertulis, grafis, atau fisik, yang melecehkan, mengintimidasi, menyalahgunakan, merendahkan, mempermalukan, atau menciptakan lingkungan kerja yang mengancam.
20.	Pembocoran Rahasia Perusahaan	Suatu kerugian material maupun imaterial yang diperoleh perusahaan yang rahasianya telah dibocorkan oleh karyawan sendiri.
21.	Pemerasan	Pemerasan adalah tindakan ilegal untuk mengumpulkan uang melalui intimidasi yang dilakukan oleh karyawan

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

No	Istilah	Definisi
		perusahaan. Pemerasan dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, memaksa seseorang dengan kekerasan atau ancaman kekerasan untuk memberikan barang sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang itu atau orang lain, atau supaya membuat utang maupun menghapuskan piutang.
22.	Pencucian Uang	Kegiatan menggunakan uang dari transaksi ilegal dan membuatnya terlihat seperti uang yang diperoleh dari sumber yang sah.
23.	Pencurian	Mengambil sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum.
24.	Penggelapan aset	Penggelapan dengan menyembunyikan barang/harta orang lain oleh satu orang atau lebih tanpa sepengetahuan pemilik barang dengan tujuan untuk mengalih milik (pencurian), menguasai atau digunakan untuk tujuan lain dengan sengaja dan melawan hukum memiliki barang sesuatu yang seluruhnya atau sebagian adalah kepunyaan orang lain, tetapi yang ada dalam kekuasaannya bukan karena kejahatan.
25.	Penipuan	Pelanggaran etika yang terjadi di perusahaan dan menyebabkan kerugian finansial dan/atau reputasi Perusahaan.
26.	Penyuapan	Merupakan kegiatan menawarkan, menjanjikan, memberikan, menerima atau meminta keuntungan yang tidak semestinya dari nilai apapun (berupa keuangan atau non keuangan), langsung atau tidak langsung dengan tujuan untuk mengambil keuntungan pribadi atau sekelompok yang dapat merugikan Perusahaan.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

No	Istilah	Definisi
27.	Permasalahan Akuntansi dan Audit	Permasalahan terkait akuntansi dan pengendalian internal atas pelaporan keuangan yang berpotensi mengakibatkan salah saji material dalam laporan keuangan serta permasalahan audit terutama yang menyangkut independensi auditor independen
28.	Perusahaan	PT Citilink Indonesia
29.	<i>Stakeholders</i>	Pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan Perusahaan baik langsung maupun tidak langsung yaitu Pemegang Saham, Direksi, Komisaris, Karyawan, Pemerintah, Peserta dan pihak-pihak yang berkepentingan
30.	Suap dan Korupsi	Suap yang diberikan atau diterima atas penawaran, janji, otorisasi, pemberian, permintaan, atau penerimaan apapun yang memiliki nilai, langsung atau tidak langsung, kepada atau dari siapapun di sektor publik atau swasta, sebagai imbalan atau penghargaan untuk melakukan perannya secara tidak wajar. Korupsi adalah perilaku tidak etis untuk memperoleh keuntungan melalui cara-cara ilegal.
31.	Terlapor	Insan Citilink dan mitra kerja Perusahaan yang dilaporkan
32.	Tim <i>Independent</i>	Tim yang bertanggung jawab untuk menerima, memproses, dan menindaklanjuti laporan pelanggaran yang masuk melalui sistem <i>whistleblowing</i> . Tim ini dibentuk untuk memastikan bahwa semua laporan ditangani secara objektif, adil, dan rahasia, tanpa intervensi atau konflik kepentingan dari pihak internal perusahaan.
33.	Tim Pengelola	Tim yang melakukan pengelolaan Sistem <i>Whistleblowing</i> di internal Perusahaan dan sebagai

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

No	Istilah	Definisi
		jembatan penghubung antara Tim <i>Whistleblowing</i> Independen untuk dilanjutkan kepada Tim Pemeriksa.
34.	Tim Pemeriksa	Tim yang bertugas memproses, memverifikasi, dan menyelidiki laporan pelanggaran yang masuk melalui <i>Whistleblowing System</i> meliputi penerimaan laporan, validasi, investigasi berbasis bukti, dan pelaporan hasil kepada manajemen atau komite terkait dan merekomendasikan tindakan atas temuan.
35.	Tim Penanganan	Tim yang menangani hasil temuan dan tindaklanjut rekomendasi dari Tim Pemeriksa kepada terlapor sesuai dengan ketentuan Perusahaan dan Perjanjian Kerja Bersama.
36.	Unit Kerja	Unit kerja yang ada dalam struktur organisasi Perusahaan
37.	<i>Whistleblowing System</i>	Mekanisme bagi Perusahaan dalam pelaporan atas dugaan pelanggaran atau kecurangan yang berindikasi merugikan bagi perusahaan atau hal-hal lain yang melanggar peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan yang berlaku di Internal Perusahaan

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

1 Pendahuluan**1.1 Latar Belakang**

PT Citilink Indonesia (“Citilink”) berkomitmen untuk melaksanakan penerapan prinsip-prinsip GCG secara konsisten dan berkesinambungan dalam pengelolaan Perusahaan, khususnya dalam penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan interdependensi dalam pengelolaan perusahaan.

Pelanggaran terhadap prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik, nilai-nilai dasar, kode etik, norma, dan peraturan yang berlaku di Perusahaan serta hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di republik Indonesia adalah hal yang harus dihindari oleh seluruh insan Perusahaan. Perusahaan menyediakan sarana pelaporan pelanggaran yang bersifat independen dan rahasia serta memiliki mekanisme perlindungan pelaporan yang dikenal dengan Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*).

1.2 Ruang Lingkup

Pedoman ini diberlakukan bagi Insan PT Citilink Indonesia dan para Pemangku Kepentingan Perusahaan (*Stakeholders*) lainnya dalam menjalankan tugas sehari-hari sesuai dengan prinsip-prinsip GCG.

SOP ini mengatur ketentuan dan mekanisme dalam sistem pelaporan pelanggaran (*Whistleblowing System/ WBS*) di lingkungan Citilink. Adapun aspek yang dicakup dalam SOP ini meliputi:

1. Komite *Whistleblowing*
2. Ketentuan umum *whistleblowing* meliputi:
 - Jenis Pelaporan
 - Unsur Pengaduan
 - Ketentuan Pengaduan
 - Komite *Whistleblowing System*
 - Media Pelaporan
 - Mekanisme Pelaporan dan Tindak Lanjut
 - Pengelolaan Dokumen dan Pelaporan Kegiatan *Whistleblowing System*
 - Perlindungan dan Kerahasiaan Pelapor

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

WBS
Hal : 1-1

1.3 Tujuan dan Manfaat

1. Sebagai acuan dalam tata cara pengelolaan penanganan pengaduan/penyingkapan terhadap penyimpangan yang terjadi di Perusahaan;
2. Sebagai wadah bagi pelapor dan mendorong inisiatif dan integritas Pegawai untuk menyampaikan dugaan adanya penyimpangan atau pelanggaran yang terjadi di Perusahaan;
3. Membangun sistem penanganan pelaporan yang tanggap, transparan, aman dan bertanggung jawab dan melindungi kerahasiaan identitas pelapor;
4. Dapat mencegah/mendeteksi secara dini (*early warning system*) dan mengurangi resiko Perusahaan dari segi keuangan, operasi, hukum, dan keselamatan kerja;
5. Sebagai bentuk peningkatan perlindungan terhadap para pemangku kepentingan (*stakeholders*) dalam melindungi aset Perusahaan dan perlindungan nama baik Perusahaan;
6. Memberikan umpan balik untuk perbaikan dan penyempurnaan internal control.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

WBS
Hal : 1-2

2 Ketentuan Umum *Whistleblowing System***2.1 Jenis Pelaporan**

Jenis pelaporan/ pengaduan/ penyingkapan yang dapat dilaporkan melalui *Whistleblowing System* adalah tindakan yang dapat merugikan Perusahaan, meliputi antara lain:

1. Konflik kepentingan;
2. Suap dan korupsi;
3. Pencucian uang;
4. Penipuan;
5. Pencurian;
6. Pemasaran;
7. Gratifikasi;
8. Pelecehan;
9. Pelanggaran Etika Lainnya.

2.2 Unsur Pengaduan

Pelanggaran yang dilaporkan harus memenuhi unsur (4W+1H) yaitu:

1. *What* : Apa dugaan pelanggaran yang diketahui Pelapor?
Pokok pelaporan/penyingkapan yang ingin diungkap dan jumlah kerugian jika bisa ditentukan.
2. *Where* : Dimana perbuatan pelanggaran tersebut terjadi/dilakukan?
Lokasi unit kerja tempat masalah tersebut terjadi dengan spesifik menyebutkan nama, tempat, dan keterangan-keterangan lainnya.
3. *When* : Kapan perbuatan pelanggaran dilakukan?
Periode kejadian dari masalah tersebut baik berupa tanggal, bulan, tahun dan/atau waktu tertentu saat masalah tersebut terjadi.
4. *Who* : Siapa saja yang terlibat dalam perbuatan dugaan pelanggaran tersebut?
Pihak yang bertanggungjawab atas kejadian tersebut termasuk saksi dan pihak mana yang turut serta, membantu, dan atau memerintahkan tindakan fraud tersebut dan pihak mana yang diuntungkan/dirugikan.
5. *How* : Bagaimana perbuatan dugaan pelanggaran tersebut dilakukan?
Deskripsi kronologis kejadian dari awal sampai akhir.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

2.3 Ketentuan Pengaduan

Pelaporan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Menyebutkan apa saja yang terjadi;
2. Dapat menyebutkan nilai dan/atau jumlah barang atau properti yang terlibat dalam kasus tersebut;
3. Melengkapi laporan dengan bukti pendukung seperti dokumen atau foto yang berkaitan dengan pelanggaran yang disampaikan untuk memudahkan Tim Independen untuk memproses pengaduan dimaksud; dan
4. Pengaduan harus memberikan informasi yang akurat, lengkap, dan benar yang memenuhi unsur 4w+1h diatas serta relevan terkait dengan permasalahan yang dilaporkan.

Kriteria pengaduan pelanggaran yang akan mendapat prioritas dari Tim Pengelola untuk ditindaklanjuti adalah:

1. Termasuk kategori pelanggaran berat yaitu :
 - Pelanggaran yang dapat membahayakan Perusahaan maupun yang dapat menimbulkan korban jiwa.
 - Pelanggaran yang berdampak terhadap kerugian yang besar terhadap Perusahaan baik secara materil dan immateril.
 - Pelanggaran Hukum atau HAM.
 - Kasus yang mendapat perhatian Insan Perusahaan atau masyarakat.
2. Dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh organ Perusahaan (Direksi/ Dewan Komisaris) yang melakukan pelanggaran berat sebagaimana tersebut diatas.
3. Laporan yang mempunyai informasi lengkap (4W+1H) dan disertai dengan bukti awal yang cukup.

Perusahaan dapat menggunakan investigator independen dan/atau auditor external apabila Tim Pemeriksa belum mempunyai kapasitas atau akses untuk menangani pemeriksaan lebih lanjut terhadap dugaan pelanggaran dengan kategori pelanggaran berat sebagaimana tersebut diatas.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 2-2

2.4 Komite *Whistleblowing System*

Komite *Whistleblowing System* dibentuk untuk menyelenggarakan dan mengelola sistem. Komite *Whistleblowing* terdiri dari:

1) Tim Independen

Tim Independen adalah pihak ketiga yang ditunjuk perusahaan, dengan fungsi sebagai berikut:

- Menyediakan sarana pengaduan pelanggaran berupa website, email, whatsapp, dan PO BOX.
- Mengelola laporan pengaduan yang masuk melalui media pengaduan *Whistleblowing* meliputi monitoring laporan yang masuk, penerimaan, penyaringan informasi dan menggali serta menganalisa informasi untuk dapat memenuhi kualifikasi sebelum laporan diserahkan ke pihak Perusahaan untuk ditindaklanjuti / di investigasi.
- Sebagai jembatan komunikasi antara Perusahaan dengan Pelapor

2) Tim Pengelola *Whistleblowing*

Dikelola oleh Departemen yang membidangi Corporate Governance & Documentation dibawah Divisi Corporate Secretary & CSR. Tim Pengelola yang berfungsi sebagai penghubung antara Tim Independen dengan Tim Pemeriksa untuk menentukan bagaimana dan siapa yang akan menangani pelaporan sesuai klasifikasinya.

3) Tim Pemeriksa

Tim Pemeriksa yang melakukan pemeriksaan atau investigasi untuk mendapat informasi atau bukti lebih mendalam. Tim Pemeriksa terdiri dari :

- a. Divisi Internal Audit : Pemeriksaan atas pelanggaran terkait keuangan
- b. Departemen Corporate Security: Pemeriksaan atas pelanggaran yang tertuang dalam SOP DV-SOP-0314-02 Security Investigation, meliputi:
 - I. Tindakan melawan hukum terhadap keamanan penerbangan sesuai undang-undang No 1 Tahun 2009 Pasal 54, apabila ada keterlibatan internal atau mitra kerja PT Citilink Indonesia;

PROSEDUR *WHISTLEBLOWING SYSTEM*

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 2-3

II. Tindakan melawan hukum terhadap keamanan penerbangan sesuai dengan undang-undang No 1 Tahun 2009 Pasal 344, khususnya pada:

- i. Masuk ke dalam pesawat udara PT Citilink Indonesia secara tidak sah;
- ii. Membawa barang dan peralatan berbahaya ke dalam pesawat udara PT Citilink Indonesia tanpa izin; dan
- iii. Menyampaikan informasi palsu yang dilakukan oleh internal atau mitra kerja PT Citilink Indonesia yang dapat membahayakan keselamatan penerbangan.

III. Tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh internal atau mitra kerja PT Citilink Indonesia khusus pada kasus pemerasan, penipuan, dan pencurian.

4) Tim Penanganan

Tim penanganan adalah Tim yang menangani rekomendasi hasil dari Tim pemeriksa.

Tim penanganan dapat meliputi:

- a. Divisi Human Capital yang menangani hasil dari pemeriksaan yang terbukti benar, penanganan dapat berupa pemberian Konseling/ Peringatan/Sanksi/Pemutusan kerja sesuai prosedur dalam Perjanjian Kerja Bersama (“PKB”).
- b. Divisi Corporate Legal & Compliance yang menangani hasil pemeriksaan yang melibatkan regulator atau pihak berwenang jika temuan mengindikasikan pelanggaran hukum.
- c. Divisi Terkait yang bertanggung jawab untuk membuat perbaikan atas kontrol / pengawasan kerja, perbaikan kelemahan prosedur kerja.

2.5 Media Pelaporan

Pelapor dapat melaporkan dugaan yang dilakukan oleh Karyawan PT Citilink Indonesia melalui:

- Website : <https://citilink.whistleblowing.link>
- Email : citilink@whistleblowing.link
- WhatsApp : +62819-4421-2585
- Surat yang ditujukan ke alamat: PO BOX 1076 JKS 12010

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 2-4

2.6 Mekanisme Pelaporan dan Tindak Lanjut

1. Tim Independen menerima laporan melalui saluran pelaporan yang telah disediakan. Semua laporan yang masuk melalui WhatsApp, e-mail, dan surat akan dibuat menjadi sebuah laporan oleh Tim WBS Independen melalui Website *Whistleblowing* yang memuat:
 - a. Nomor laporan
 - b. Tanggal penerimaan
 - c. Nama pelapor (jika ada)
 - d. Nama terlapor
 - e. Deskripsi singkat, kegiatan, ketentuan yang dilanggar, lengkap dengan informasi 4W 1H.
 - f. Saluran yang digunakan (aplikasi/telp/E-mail/surat)
 - g. Bukti / dokumen pendukung.
2. Tim Independen melakukan verifikasi pengaduan, menggali dan menganalisa informasi dari pelapor, serta memberikan rekomendasi kepada Tim Pengelola jika laporan layak atau tidak untuk ditindaklanjuti.
3. Terhadap laporan dugaan pelanggaran yang tidak memenuhi syarat, Tim Independen menyampaikan kepada pelapor bahwa laporan tidak cukup kuat/ tidak cukup bukti, agar Pelapor dapat memberikan informasi atau bukti tambahan. Tim Independen menyimpan dokumen laporan dugaan pelanggaran tersebut.
4. Terhadap laporan dugaan pelanggaran yang telah memenuhi ketentuan pengaduan, Tim Independen meneruskan informasi ke Tim Pengelola.
5. Tim Pengelola berkoordinasi dengan Tim Pemeriksa untuk mengidentifikasi dan memutuskan apakah laporan masuk ke dalam kategori Pemeriksaan atau Klarifikasi berdasarkan kecukupan bukti atau informasi awal.
6. Apabila laporan cukup memerlukan klarifikasi, maka Tim Pengelola dan Tim Pemeriksa meminta kepada pihak terkait untuk menindaklanjutinya. Hasil klarifikasi (dapat berupa rekomendasi dan tindaklanjutnya) disampaikan kembali kepada Tim Pengelola.

Laporan klarifikasi harus dibuat oleh Tim Pengelola dan pihak terkait yang memberi klarifikasi, laporan dapat memuat:

PROSEDUR *WHISTLEBLOWING SYSTEM*

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 2-5

- a. Laporan Pengaduan
- b. Bukti Pengaduan
- c. Hasil Klarifikasi
- d. Rekomendasi tindak lanjut
- e. Timeline pelaksanaan tindak lanjut
- f. Hasil pelaksanaan tindak lanjut

Jika dari hasil klarifikasi dan atau tindak lanjut klarifikasi dianggap telah menyelesaikan permasalahan maka laporan pengaduan dapat dianggap telah *closed*.

7. Apabila laporan masuk dalam kategori yang diperlukan pemeriksaan lebih lanjut oleh tim pemeriksa, maka akan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku di masing-masing Unit dan Perjanjian Kerja Bersama PT Citilink Indonesia Pasal 43 (Pemeriksaan). Tim Pemeriksa dapat meminta keterangan dari pelapor dan terlapor atau Tim Independen berdasarkan Surat Perintah Tugas dari Direktur Utama. Tim pemeriksa juga dapat mengumpulkan keterangan, informasi, dan alat bukti dari setiap personel PT Citilink Indonesia maupun pihak lain yang dianggap perlu.
8. Jika hasil pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa terbukti benar terdapat pelanggaran sebagaimana yang diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama PT Citilink Indonesia, maka hasil pemeriksaan disampaikan kepada Divisi Human Capital dan selanjutnya akan dilakukan pembahasan dalam sidang Komisi Disiplin bersama dengan Tim Penanganan, sesuai ketentuan Perjanjian Kerja Bersama PT Citilink Indonesia Pasal 42 (Pejabat yang Berwenang Menghukum) dan 45 (Tata Cara Penjatuhan Sanksi Pelanggaran Disiplin).
9. Jika hasil pemeriksaan oleh Tim Pemeriksa ditemukan adanya kerawanan atau kelemahan dalam sistem atau proses/ prosedur maka Tim Pemeriksa berkoordinasi dengan Unit terkait untuk membahas rekomendasi tindak lanjut dan mitigasi yang akan dilakukan sebagai perbaikan dan pencegahan terulangnya di kemudian hari.
10. Tim Penanganan dan Tim Pemeriksa menyampaikan berita acara pelaksanaan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan kepada Tim Pengelola untuk *diupdate* pada sistem disertai keterangan lain yang diperlukan.
11. Jika hasil pemeriksaan menyatakan bahwa pelanggaran tidak terbukti, maka:
 - 1) Tim Pemeriksa menyampaikan rekomendasi kepada Tim Pengelola untuk menutup kasus tersebut disertai berita acara dan hasil investigasi.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 2-6

- 2) Tim Pengelola melakukan update *status* pada website Whistleblowing dengan keterangan bahwa pelanggaran tidak terbukti dan dianggap selesai. Tim Pengelola menyimpan semua dokumentasi laporan pengaduan tersebut.
12. Dalam hal Terlapor adalah Direksi/ Dewan Komisaris, Tim Pengelola (DS) akan melakukan koordinasi dan kesepakatan dengan Tim Pemeriksa (DZK dan DA) sebelum laporan diserahkan melalui WBS Kementerian BUMN oleh Tim Pengelola.
 13. Laporan dapat ditindaklanjuti kembali apabila terdapat informasi baru yang didukung dengan alat bukti baru, yang disampaikan oleh Pelapor awal atau pihak lainnya setelah Tim Pengelola menutup kasus pelaporan;
 14. Pelapor awal atau pihak lainnya menyampaikan informasi baru yang didukung dengan alat bukti baru, termasuk Laporan sebelumnya kepada Tim Independen;
 15. Tim Independen akan meneruskan ke Tim Pengelola, yang nantinya informasi tersebut akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan proses investigasi yang berlaku.

2.7 Pengelolaan Dokumen dan Pelaporan Kegiatan Whistleblowing

1. Semua dokumen atau data terkait pelapor, pengaduan pelapor serta bukti pendukung disimpan dan dikelola dengan baik oleh Tim WBS Independen.
2. Dokumen yang berkaitan dengan laporan pengaduan dari Tim Independen, hasil klarifikasi dan tindak lanjut dari rekomendasi hasil investigasi Tim investigasi maupun keputusan penanganan disimpan dan dikelola oleh Tim Pengelola dan dibuat laporan kronologis dari awal pelaporan sampai laporan di close atau di decline disertai dengan alasannya.
3. Dokumen yang berkaitan dengan laporan pengaduan, bukti bukti pendukung awal maupun bukti, data, informasi dari hasil investigasi serta rekomendasi tindak lanjut disimpan dan dikelola oleh Tim Pemeriksa.
4. Dokumen yang berkaitan dengan hasil tindaklanjut penanganan pelanggaran disertai laporan kronologis pengaduan pelanggaran disimpan dan dikelola dengan baik oleh Tim penanganan.

Tim Pengelola wajib membuat laporan kepada Direktur Utama dengan tembusan Komisaris Utama secara periodik setiap semester, paling lambat 1 (satu) bulan setelah periodik tersebut berakhir yang memuat:

1. Jumlah laporan dugaan pelanggaran yang diterima;

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 2-7

2. Jumlah laporan yang memenuhi syarat untuk diproses;
3. Jumlah laporan yang tidak memenuhi syarat untuk diproses;
4. Jumlah laporan yang telah diselesaikan;
5. Jumlah laporan yang masih dalam proses.

2.8 Perlindungan dan Kerahasiaan Pelapor

Perusahaan memberikan perlindungan kepada Pelapor untuk memberikan jaminan dan rasa aman kepada Pelapor untuk mendorong setiap Karyawan berani melaporkan pelanggaran.

Perlindungan Pelapor meliputi :

1. Jaminan kerahasiaan identitas pelapor dan isi laporan.
2. Jaminan keamanan bagi pelapor dari perusahaan terhadap perlakuan yang merugikan, seperti pemecatan, penurunan jabatan atau pangkat, pelecehan atau diskriminasi, ancaman, intimidasi ataupun tindakan tidak menyenangkan selama Pelapor menjaga kerahasiaan pelanggaran yang diadukan kepada pihak manapun;
3. Perlindungan terhadap Pelapor juga berlaku bagi pihak yang melakukan verifikasi pengaduan/ pengumpulan data untuk mendukung pengaduan, serta pihak yang melaksanakan pemeriksaan/ audit maupun pihak-pihak yang memberikan informasi.

Perusahaan juga menyediakan perlindungan hukum, sejalan dengan yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perlindungan Saksi dan Korban yang mana dicabut sebagian dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 2-8

3 Diagram Alir

Alur Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen
<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Pelapor[Pelapor Melaporkan dugaan pelanggaran melalui media pelaporan resmi] Pelapor --> TimWBS[Tim WBS Independen Verifikasi laporan, apakah sudah memenuhi 4W + 1H dan bukti-bukti laporan] TimWBS --> TimPengelola[Tim Pengelola (JKTDS) JKTDS berkoordinasi dengan Tim Pemeriksa] TimPengelola --> TimPengelolaPemeriksa[Tim Pengelola dan Tim Pemeriksa Melakukan klarifikasi kepada unit atau pihak terkait atas pengaduan yang dilaporkan] TimPengelolaPemeriksa --> D1{Diperlukan Pemeriksaan lanjutan?} D1 -- Tidak --> TimPengelolaPemeriksa D1 -- Ya --> TimPemeriksa[Tim Pemeriksa Melakukan investigasi/spesial audit sesuai dengan prosedur pemeriksaan masing-masing yang berlaku] TimPemeriksa --> D2{Laporan Terselamatkan?} D2 -- Tidak --> TimPengelolaPemeriksa D2 -- Ya --> TimPemeriksa TimPemeriksa --> TimPenanganan[Tim Penanganan Pemberian Konseling/Peringatan/Sanksi kepada Terlapor sesuai PKB oleh JKTID] TimPenanganan --> TimPengelolaPemeriksa TimPengelolaPemeriksa --> TimPengelolaPemeriksa TimPengelolaPemeriksa --> DivisiPihakTerkait[Divisi/Pihak Terkait Memberikan feedback hasil tindak lanjut dari rekomendasi.] DivisiPihakTerkait --> TimPengelolaPemeriksa TimPengelolaPemeriksa --> TimPengelolaPemeriksa TimPengelolaPemeriksa --> TimPengelolaPemeriksa TimPengelolaPemeriksa --> Selesai([Selesai]) </pre>	<p>Pelapor melaporkan dugaan pelanggaran melalui media pelaporan resmi;</p> <ul style="list-style-type: none"> Website Email WhatsApp Surat ke PO BOX 1076 JKS 12010 <p>1 (satu) hari</p> <p>Maksimal 2 (dua) hari* (*) konfirmasi Tim WBS independen</p> <p>3 (tiga) hari</p> <p>Mengacu pada prosedur Tim DZK dan/atau DA</p> <p>KLARIFIKASI Tim Pengelola dan Tim Pemeriksa melakukan klarifikasi kepada Div/Dept/pihak terkait sesuai dengan laporan dan bukti-bukti yang diterima. Jika informasi dari hasil klarifikasi sudah cukup jelas dan tidak perlu ada pemeriksaan lanjutan maka disampaikan kepada pihak terkait atas rekomendasi berupa perbaikan, peningkatan control, konseling, kordinasi dan komunikasi dengan pihak terkait atau rekomendasi lainnya.</p> <p>PEMERIKSAAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Apabila diperlukan pemeriksaan lebih lanjut maka Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan sesuai dengan prosedur yang dimiliki oleh Tim DZK dan/atau DA. Tim Pemeriksa menyampaikan hasil pemeriksaan dan berkoordinasi dengan Tim Penanganan untuk memberikan rekomendasi atau sanksi yang akan diberikan. <p>Setelah dilakukan proses klarifikasi atau Pemeriksaan serta tindak lanjutnya maka harus dibuatkan laporan sebagai dasar untuk dapat mengupdate status di <i>whistleblowing</i>.</p>	<p>1 (satu) hari</p> <p>Maksimal 2 (dua) hari* (*) konfirmasi Tim WBS independen</p> <p>3 (tiga) hari</p> <p>Mengacu pada prosedur Tim DZK dan/atau DA</p>	<p>Informasi lengkap, Video/ Foto/ Bukti pendukung lainnya</p> <p>Video/ Foto/ Bukti pendukung lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> Daftar Hadir Risalah Rapat Berita Acara (apakah dibutuhkan?) <ul style="list-style-type: none"> Rekaman Bukti-bukti laporan Bukti-bukti temuan dari investigasi Risalah Rapat Daftar Hadir <p>Laporan hasil klarifikasi atau Pemeriksaan dan laporan hasil tindak lanjut</p>

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

4 Tugas dan Tanggung Jawab

1) Direksi

- a. Memastikan seluruh pengaduan yang diterima maupun pelanggaran yang dilakukan oleh Insan Citilink dapat ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan yang berlaku di Perusahaan;
- b. Mengembangkan Kebijakan dan Sistem Whistleblowing system serta Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas Whistleblowing system.
- c. Memberikan perlindungan kepada pelapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi, diskriminasi, atau tindakan balasan lainnya.
- d. Mengambil tindakan korektif atau disipliner berdasarkan hasil investigasi yang valid dan sesuai hukum.
- e. Melaporkan secara berkala kepada Dewan Komisaris mengenai pelaksanaan Whistleblowing system, termasuk jumlah laporan yang diterima, jenis pelanggaran, dan tindak lanjut yang dilakukan.
- f. Menyampaikan isu-isu strategis yang berpotensi memengaruhi operasional atau reputasi perusahaan berdasarkan laporan yang masuk.

2) Dewan Komisaris

- a. Melakukan pengawasan dan memastikan bahwa Whistleblowing system diterapkan sesuai dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik.
- b. Memastikan Independensi dan Objektivitas Whistleblowing system.
- c. Mengevaluasi Kebijakan dan Efektivitas Whistleblowing system.
- d. Memantau tindak lanjut dari laporan pelanggaran, terutama yang melibatkan Direksi atau pejabat tinggi Perusahaan.
- e. Memutuskan apakah laporan terkait pelanggaran yang dilakukan oleh Organ Pendukung Dewan Komisaris dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya berdasarkan laporan dari Tim *Whistleblowing Independent* dan Tim Pemeriksa.

3) Pemegang Saham

- a. Mendukung penerapan *Whistleblowing System* sebagai bagian dari upaya meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik.
- b. Memonitor penerapan *Whistleblowing System* melalui laporan tahunan atau laporan khusus yang disampaikan oleh Dewan Komisaris atau Direksi.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 4-1

-
- c. Mendukung terciptanya budaya pelaporan yang transparan, etis, dan bebas dari tekanan.
 - d. Mendorong perlindungan terhadap pelapor (whistleblower) agar merasa aman dalam menyampaikan laporan pelanggaran.
 - e. Dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), meninjau pelaksanaan Whistleblowing System berdasarkan laporan yang disampaikan oleh Dewan Komisaris dan Direksi.
 - f. Menyampaikan rekomendasi atau masukan terkait perbaikan Whistleblowing System sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan pemangku kepentingan.
 - g. Jika laporan pelanggaran yang signifikan atau berdampak besar terhadap perusahaan muncul, pemegang saham berhak meminta penjelasan dari Dewan Komisaris atau Direksi terkait penyelesaian masalah tersebut.
 - h. Dalam kasus tertentu, dapat meminta tindakan perbaikan atau penyelidikan tambahan terhadap pelanggaran yang berisiko terhadap keberlanjutan perusahaan.
 - i. Mengawasi Perlindungan Reputasi Perusahaan.

4) Tim Independen

- a. Menerima laporan dari whistleblower melalui saluran resmi (email, hotline, aplikasi, atau kanal lainnya) dan mencatat setiap laporan masuk.
- b. Melakukan validasi awal terhadap laporan untuk memastikan relevansi dan kelengkapan informasi.
- c. Menjamin kerahasiaan identitas whistleblower dan isi laporan.
- d. Penyaringan informasi dan menggali serta menganalisa informasi untuk dapat memenuhi kualifikasi.
- e. Menyampaikan kepada Pengelola Whistleblowing dari pihak Perusahaan untuk ditindaklanjuti / di investigasi.
- f. Sebagai jembatan komunikasi antara Perusahaan dengan Pelapor
- g. Memastikan sistem Whistleblowing berjalan secara optimal dengan melakukan pengecekan berkala.
- h. Memberikan konsultasi dan rekomendasi atas laporan pengaduan.
- i. Membuat laporan penerapan Whistleblowing secara periodik maupun tahunan.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 4-2

5) Tim Pengelola

- a. Menerima laporan masuk yang telah memenuhi kualifikasi untuk ditindaklanjuti dari Tim *Whistleblowing Independent*.
- b. Berkordinasi dengan Tim Pemeriksa untuk menentukan Tim pemeriksa yang akan menangani pelaporan sesuai klasifikasinya.
- c. Pelaksanaan *Whistleblowing* sesuai Tata kelola Perusahaan.
- d. Menyusun Prosedur *Whistleblowing System* yang sesuai dengan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik.
- e. Mensosialisasikan kepada karyawan dan pihak terkait tentang pentingnya sistem *whistleblowing*.

6) Tim Pemeriksa (Satuan Pengawas Internal dan / atau *Corporate Security*)

- a. Melakukan investigasi mendalam terhadap laporan pelanggaran berdasarkan data dan bukti yang ada.
- b. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk memperoleh informasi tambahan jika diperlukan.
- c. Menyusun laporan lengkap tentang temuan investigasi, termasuk rekomendasi tindakan.
- d. Melaporkan hasilnya kepada manajemen, dewan komisaris, atau komite audit.
- e. Memberikan rekomendasi tindak lanjut hasil temuan dan memastikan rekomendasi tindakan atas laporan pelanggaran diimplementasikan sesuai jadwal.
- f. Memantau penyelesaian masalah dan perbaikan sistem dan prosedur untuk meminimalisir terjadinya pelanggaran.

7) Tim Penanganan

- a. Memberikan Konseling/ Peringatan/Sanksi/Pemutusan kerja sesuai prosedur dalam Perjanjian Kerja Bersama (“PKB”).
- b. Membuat perbaikan atas control / pengawasan kerja, perbaikan kelemahan prosedur kerja.
- c. Melibatkan regulator atau pihak berwenang (misalnya, OJK atau KPK) jika temuan mengindikasikan pelanggaran hukum.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 4-3

- d. Mengawasi perkembangan tindakan korektif yang telah disepakati.
- e. Memastikan bahwa penyelesaian kasus berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- f. Menilai apakah tindakan yang diambil telah menyelesaikan permasalahan dan mencegah pelanggaran serupa di masa depan.
- g. Memberikan dukungan kepada pelapor jika diperlukan, seperti pendampingan hukum atau psikologis.
- h. Memberikan laporan berkala kepada manajemen atau komite audit tentang status tindak lanjut kasus.
- i. Menyampaikan hasil atau tindakan yang telah diambil untuk meningkatkan kepercayaan dan transparansi di lingkungan organisasi, tanpa mengungkap identitas pelapor atau pihak yang dilaporkan.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 4-4

5 Indikator Kinerja

Indikator-indikator ini memastikan bahwa Whistleblowing System berfungsi secara efektif sebagai alat pengawasan, pencegahan pelanggaran, dan peningkatan tata kelola perusahaan.

1. Efektivitas Pengaduan dan Penanganan Kasus
2. Persentase laporan yang memenuhi kriteria untuk diproses (dibandingkan total laporan masuk).
3. Waktu rata-rata penyelesaian pengaduan dari penerimaan hingga keputusan akhir.
4. Kepatuhan terhadap Kebijakan dan Perlindungan Pelapor
5. Jumlah laporan pelanggaran kebijakan perusahaan yang terdeteksi melalui WBS.
6. Kualitas dan Kepercayaan terhadap WBS
7. Dampak terhadap Tata Kelola Perusahaan
8. Penurunan jumlah pelanggaran berulang yang dilaporkan.
9. Jumlah rekomendasi perbaikan sistem/prosedur berdasarkan hasil investigasi WBS.
10. Frekuensi pembaruan prosedur atau kebijakan terkait WBS.
11. Transparansi dan Akuntabilitas, Persentase rekomendasi tindakan yang diimplementasikan berdasarkan investigasi.
12. Sosialisasi Whistleblowing dilakukan kepada seluruh karyawan Citilink minimal 1 tahun sekali dan dievaluasi secara berkala untuk dapat dilakukan pemutakhiran dan penyempurnaan dalam rangka perbaikan berkelanjutan.

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 5-1

6 Referensi

- 1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- 2) Undang-undang Nomor 15 Tahun 2002 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2003 tentang Pidana Pencucian Uang.
- 3) Undang-undang Nomor 13 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2003 tentang Tata Cara Perlindungan Khusus Bagi Pelapor dan Saksi Tindak Pidana Pencucian Uang.
- 5) Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-19/MBU/2012 tanggal 27 Desember 2012 tentang Pedoman Penundaan Transaksi Bisnis yang Terindikasi Penyimpangan dan/atau Kecurangan.
- 6) Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-09/MBU/2012 tanggal 6 Juli 2012 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) pada Badan Usaha Milik Negara.
- 7) Keputusan Sekretaris Kementerian BUMN Nomor SK-16/S-MBU/2012 tanggal 6 Juni 2012 tentang Indikator/Parameter Penilaian dan Evaluasi atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-09/MBU/2012.
- 8) Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 96 Tahun 2004 Tentang Penerapan Praktik Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Lingkungan Pemerintah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta
- 9) Surat edaran Menteri BUMN SE-2/MBU/07/2019 tanggal 29 Juli 2019 tentang Pengelolaan Badan Usaha Milik Negara yang Bersih melalui Implementasi Pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, dan Penanganan Benturan Kepentingan serta Penguatan Pengawasan Internal;
- 10) Anggaran Dasar PT Citilink Indonesia yang dimuat dalam Akta No. 2 Tanggal 3 Maret 2015

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 6-1

- 11) Pedoman Kebijakan Dewan Komisaris dan Direksi (Board Manual) Edisi 03 Rev 00
- 12) Pedoman Etika Bisnis dan Etika Kerja (Code of Conduct) Edisi 02 Rev 00

PROSEDUR WHISTLEBLOWING SYSTEM

Tanggal : 20 Februari 2025
Edisi - Rev : 01 – 00

PWBS
Hal. : 6-2