

**KEPUTUSAN DIREKSI
PT MULTIMEDIA NUSANTARA (TELKOMMETRA)**

Nomor : 008/KD-I/V/2022

T E N T A N G

**KEBIJAKAN DAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*) DALAM
LINGKUNGAN TELKOM GROUP YANG KHUSUS BERADA DI PT MULTIMEDIA NUSANTARA
(TELKOMMETRA) GROUP**

- Menimbang** : a. Bahwa terciptanya perusahaan yang bersih, transparan dan professional perlu adanya kebijakan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan penerapan nilai-nilai perusahaan di lingkungan TELKOM Group;
- b. Bahwa Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (“TELKOM”) sebagai Induk Perusahaan telah menetapkan suatu kebijakan mengenai kebijakan dan prosedur penanganan pengaduan (*whistleblower system*) bagi TELKOM dan Anak-Anak Perusahaan Terkonsolidasi, dimana salah satunya adalah PT Multimedia Nusantara (“TelkomMetra”);
- c. Bahwa sehubungan maksud diatas, maka dipandang perlu untuk menyusun kebijakan dan prosedur penanganan pengaduan (*whistleblower system*) dalam lingkungan TELKOM Group yang dapat digunakan sebagai acuan bagi lingkungan PT Multimedia Nusantara (“TelkomMetra”).
- Mengingat** : 1. Anggaran Dasar PT Multimedia Nusantara sebagaimana tertuang dalam Akta Notaris Soekaimi SH yang telah disetujui oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia dengan berdasarkan keputusan No. C2-31.01.01. TH. 98, tanggal 14 Januari 1997 dan perubahannya yang terakhir sebagaimana tertuang dalam Akta Notaris Utiek R. Abdurachman SH., MKn., No. 4 tanggal 16 November 2021 dan diterima Pemberitahuan Perubahan Anggarannya oleh Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.03-0473822 tanggal 16 November 2021;
2. Peraturan Menteri BUMN Nomor: PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN juncto Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor: PER-09/MBU/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara BUMN No. 01/MBU/2011 Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) pada BUMN;
3. Keputusan Direksi PT Multimedia Nusantara Nomor 017/KD-1/XI/2009 tanggal 2 November 2009 tentang Etika Bisnis dan kebijakan Anti Fraud serta *whistleblower*;

- Keputusan Direksi PT Multimedia Nusantara Nomor 003/KD-1/III/2018 tanggal 19 Maret 2018 tentang Ratifikasi Peraturan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Nomor: PD.618.00/r.00/HK200/COP-0000000/2016 tentang Pengesahan Keputusan Dewan Komisaris Nomor 08/KEP/DK/2016 tentang Kebijakan Prosedur Penanganan Pengaduan (*Whistleblower*) Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dan Anak-Anak Perusahaan Terkonsolidasi.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEBIJAKAN DAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*) DALAM LINGKUNGAN TELKOM GROUP YANG KHUSUS BERADA DI PT MULTIMEDIA NUSANTARA (TELKOMMETRA)**

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*) DALAM LINGKUNGAN TELKOM GROUP YANG KHUSUS BERADA DI PT MULTIMEDIA NUSANTARA (TELKOMMETRA) GROUP

I. MAKSUD DAN TUJUAN

Dalam rangka peningkatan praktik Tata Kelola Perusahaan Yang Baik di lingkungan TelkomMetra Group yang merupakan bagian dari TELKOM Group, dibutuhkan implementasi kebijakan dan prosedur penanganan pengaduan (*Whistleblowing System/WBS*), untuk :

- Mengidentifikasi, mendeteksi dan mencegah secara dini kemungkinan adanya tindakan kecurangan (*fraud*) dan pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi TELKOM Group;
- Menyediakan saluran formal bagi karyawan dalam lingkungan TelkomMetra Group dan pihak ketiga lainnya untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan;
- Menyediakan kebijakan dan prosedur yang jelas dan konsisten dalam penanganan pengaduan.

II. PIHAK-PIHAK TERKAIT

- Komite Audit adalah Komite Audit TELKOM yang dibentuk oleh Dewan Komisaris PT Telkom Indonesia Tbk untuk melakukan pengawasan (*oversight*) atas kualitas dan integritas pelaporan keuangan perusahaan dengan ruang lingkup tugasnya mencakup seluruh perusahaan di lingkungan TELKOM Group serta menindak-lanjuti pengaduan yang diterima sesuai kewenangannya.

2. Unit Internal Audit adalah Unit Internal Audit TELKOM sebagai Pengelola *WBS* yang ditunjuk untuk memantau seluruh pengaduan yang diterima dari konsultan independen yang mengelola penerimaan pengaduan dari seluruh kanal *WBS* serta menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan kewenangannya.
3. Komite Investigasi adalah Komite yang dibentuk oleh Direktur Utama TELKOM untuk menindaklanjuti Laporan Hasil Pemeriksaan Pendahuluan atas pengaduan yang diterima sesuai kewenangannya.
4. Konsultan/Pihak Ketiga Independen adalah pihak ketiga yang ditunjuk oleh TELKOM untuk ikut serta dan berperan aktif dalam menerima dan mendistribusikan pengaduan dan/atau berperan aktif dalam proses penyelesaian pengaduan yang diterima melalui sistem pengelolaan pengaduan.

III. JENIS PENGADUAN

Pengaduan yang diterima melalui *WBS* meliputi :

1. Permasalahan akuntansi dan pengendalian internal atas pelaporan keuangan yang berpotensi mengakibatkan salah saji material dalam laporan keuangan TELKOM Group.
2. Permasalahan audit terutama yang menyangkut independensi Kantor Akuntan Publik.
3. Pelanggaran terhadap peraturan perundangan dan peraturan pasar modal yang melibatkan personel TelkomMetra Group yang berkaitan dengan operasi TELKOM Group.
4. Pelanggaran terhadap peraturan internal di lingkungan TelkomMetra Group yang berpotensi mengakibatkan kerugian bagi TELKOM Group.
5. Kecurangan (*fraud*) dan/atau penyalahgunaan jabatan yang dilakukan oleh pejabat dan/atau karyawan di lingkungan TelkomMetra Group.
6. Perilaku Dewan Komisaris, Organ Dewan Komisaris, Direksi, Manajemen dan karyawan perusahaan di lingkungan TelkomMetra Group yang tidak terpuji seperti namun tidak terbatas pada: tidak jujur, benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan memberi informasi yang menyesatkan kepada publik yang langsung maupun tidak langsung berpotensi mencemarkan reputasi atau mengakibatkan kerugian bagi TELKOM Group.

IV. SYARAT PENGADUAN

Pengaduan yang diterima baik dari internal TELKOM Group maupun dari pihak ketiga lainnya, sehubungan dengan suatu kejadian yang berada atau melibatkan pihak di dalam TelkomMetra Group, akan dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan *Whistleblowing System* yang berlaku bagi dan diberlakukan oleh TELKOM, dan oleh karenanya setiap pengaduan harus ditempatkan dalam kerangka peningkatan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*).

Oleh karena itu, pengaduan harus disampaikan oleh pelapor dengan penuh rasa tanggung jawab dan bukan bersifat fitnah yang dapat mencemarkan nama baik atau reputasi seseorang.

Untuk menjaga prinsip-prinsip tersebut, pengaduan yang diterima dan yang akan ditindak lanjuti paling sedikit memuat:

1. Informasi yang memberikan petunjuk mengenai permasalahan yang dilaporkan, seperti disebutkan dalam butir III angka 1 sampai dengan 6 tersebut di atas, dimana, kapan dan siapa yang terlibat dalam permasalahan tersebut.
2. Informasi harus didukung dengan bukti-bukti yang cukup dan dapat diandalkan sebagai data awal untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut.

Dalam rangka menjaga kerahasiaan, pelapor tidak wajib mengungkapkan identitasnya. Identitas pelapor akan dirahasiakan oleh Pihak Ketiga kecuali jika pelapor memilih untuk mengungkapkannya. Pelapor dapat juga tetap memilih untuk tidak mengungkapkan identitasnya. Setiap upaya yang layak dilakukan dan diperbolehkan oleh hukum akan dijalankan agar identitas pelapor tidak terungkap.

V. PROSEDUR PENYAMPAIAN PENGADUAN

Sebagai bagian dari TELKOM Group, TelkomMetra tunduk pada ketentuan *Whistleblowing System* yang berlaku bagi dan diberlakukan oleh TELKOM, dan oleh karenanya setiap pengaduan akan dilakukan secara terpusat melalui organ TELKOM sebagaimana diatur dalam kebijakan *Whistleblowing System* yang berlaku bagi dan diberlakukan oleh TELKOM.

Mengacu pada hal di atas, maka setiap pengaduan yang memenuhi kriteria seperti tersebut pada butir III dan IV dapat disampaikan kepada Tim WBS TELKOM Group melalui Telkom *Integrity Line* yang meliputi:

1. *Website* (Situs *Whistleblowing*) : https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/en_US/page/whistleblowing-system-84
2. Saluran telepon : +62 21 5088 4601
3. Faksimil : +62 21 5088 4602
4. *Email* : telkomwbs@tipoffs.info
5. Surat Pos : Telkom *Integrity Line*
PO Box 2800
JKP 10028
6. *Short Message Services* (SMS) : +62 813 9000 3217
7. *WhatsApp* : +62 813 9000 3217

Perubahan dan atau penambahan Telkom *Integrity Line* akan diinformasikan lebih lanjut melalui sarana terpisah. Ketentuan sebagaimana diatur dalam bagian ini tidak mengurangi hak atau kewenangan TelkomMetra untuk membuat saluran pengaduan secara mandiri sepanjang saluran pengaduan tersebut terkoneksi atau terintegrasi dengan Telkom *Integrity Line* yang disediakan oleh TELKOM.

VI. PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

Mengacu pada kebijakan *Whistleblowing System* yang berlaku bagi dan diberlakukan oleh TELKOM, terhadap pengaduan yang diterima, akan dilakukan proses penanganan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Unit organisasi atau pihak lain yang ditunjuk sebagai pihak yang bertanggungjawab atas penerimaan pengaduan dalam *whistleblowing system* akan memantau pengaduan yang masuk dari seluruh saluran distribusi yang ada sebagaimana disebutkan dalam butir V di atas;
2. Terhadap pengaduan yang diterima dilakukan penelaahan dan verifikasi untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut telah memenuhi persyaratan untuk ditetapkan sebagai pengaduan yang valid dan akan diproses lebih lanjut. Sedangkan pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan tidak diproses dan disimpan sebagai arsip pengelola *whistleblowing*.
3. Terhadap pengaduan yang memenuhi syarat dan akan diproses lebih lanjut, dipilih berdasarkan tingkat/*leveling* yang diadakan dan disampaikan kepada:
 - a. Dewan Komisaris TELKOM melalui Komite Audit TELKOM, untuk pengaduan terhadap salah satu atau lebih anggota Direksi TELKOM (termasuk Direktur Utama), karyawan yang bertugas di Unit Internal Audit TELKOM atau karyawan di lingkungan organ pendukung Dewan Komisaris TELKOM;
 - b. Direktur Utama TELKOM melalui SVP Internal Audit TELKOM, untuk semua pengaduan terhadap seluruh karyawan TELKOM Group termasuk anggota Direksi dan/atau Komisaris Anak Perusahaan, kecuali Direksi TELKOM dan karyawan TELKOM yang bertugas di Unit Internal Audit;
 - c. Kementerian BUMN, untuk pengaduan terhadap Dewan Komisaris TELKOM.
4. Terhadap pengaduan yang memenuhi syarat sebagaimana dimaksud dalam butir 3.a. dan 3.b. di atas, dilakukan pendalaman melalui pemeriksaan pendahuluan oleh Unit Internal Audit TELKOM atau pihak independen lainnya jika diperlukan, dan dibuatkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Pendahuluan untuk disampaikan kepada Komite Audit TELKOM dan Direktur Utama TELKOM. Dalam hal terdapat pengaduan terhadap Direksi, Komisaris

atau Karyawan di lingkungan TelkomMetra Group, Unit Internal Audit dapat berkoordinasi dengan Internal Audit Metra dan/atau Internal Audit Anak Perusahaan terkait (jika struktur tersedia) dalam rangka pemeriksaan pendahuluan ataupun tindaklanjutnya.

5. Berdasarkan LHP Pendahuluan yang diterima dari Unit Internal Audit Telkom atau pihak independen, Komite Audit TELKOM dan/atau Direktur Utama TELKOM melalui Tim yang ditunjuk, akan mengevaluasi dan memutuskan apakah hasil pemeriksaan tersebut perlu ditindak-lanjuti dan diproses lebih lanjut atau tidak perlu ditindaklanjuti dan disimpan sebagai arsip;
6. Terhadap LHP yang perlu ditindaklanjuti dan memerlukan bantuan pihak independen, akan dimintakan persetujuan kepada Dewan Komisaris TELKOM. Sedangkan tindak lanjut LHP yang tidak memerlukan bantuan pihak independen, dibuatkan Surat Permintaan Investigasi Internal dari Komite Audit dan atau IAG kepada Direktur Utama; yang kemudian menugaskan Komite Investigasi untuk melakukan investigasi;
7. Dalam hal Dewan Komisaris TELKOM menyetujui untuk menggunakan bantuan Konsultan/Pihak Ketiga Independen, maka Komite Audit akan melakukan seleksi, menunjuk dan menugaskan Konsultan/Pihak Ketiga Independen terseleksi untuk melakukan investigasi dan membuat LHP atas investigasi atau pemeriksaan yang telah dilakukannya;
8. Dalam hal Dewan Komisaris TELKOM tidak menyetujui penggunaan bantuan pihak independen, maka terhadap LHP yang perlu ditindaklanjuti tersebut diproses dengan membuat Surat Permintaan Investigasi Internal kepada Direktur Utama seperti disebutkan dalam butir 6 di atas.

VII. PROSES INVESTIGASI

Proses investigasi sebagai tindak lanjut dari LHP Pendahuluan dilakukan oleh Komite Investigasi yang dibentuk oleh Direktur Utama TELKOM dengan prosedur sebagai berikut :

1. Komite Investigasi menelaah permasalahan yang akan diinvestigasi sebagaimana yang tertuang dalam LHP Pendahuluan untuk menentukan apakah dalam proses investigasi diperlukan bantuan Tenaga Ahli atau apakah menyangkut anak perusahaan (*subsidiary*). Apabila proses investigasi menyangkut personal dan/atau Unit di anak perusahaan, maka Komite Investigasi akan menyampaikan hal tersebut kepada Komisaris Utama dan Direksi anak perusahaan dimaksud;
2. Dalam hal diperlukan bantuan Tenaga Ahli, maka Komite Investigasi akan meminta kepada Direktur Utama TELKOM untuk memproses penunjukan dan penugasan Tenaga Ahli untuk menangani investigasi dimaksud;
3. Apabila investigasi tidak memerlukan bantuan Tenaga Ahli, maka Komite Investigasi akan

4. membentuk Tim Investigasi yang anggotanya termasuk personil dari anak perusahaan (jika diperlukan) guna melakukan investigasi yang diperlukan dan membuat Laporan Hasil Investigasi;
5. Laporan Hasil Investigasi disampaikan kepada Direktur Utama TELKOM dan atau Komite Audit TELKOM sebagai bahan evaluasi manajemen perusahaan untuk ditindaklanjuti ke tahapan berikutnya (apabila diperlukan).

VIII. P E N U T U P

Dengan diberlakukannya kebijakan prosedur penanganan pengaduan (WBS) ini, diharapkan semua pihak yang berkepentingan dengan perusahaan baik dari dalam lingkungan perusahaan maupun dari pihak ketiga di luar perusahaan dapat dengan mudah dan dengan penuh tanggung jawab ikut berperan dalam mewujudkan peningkatan efektivitas pengendalian internal dan memperkuat *good corporate governance* di lingkungan TelkomMetra Group dan TELKOM Group.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 9 Mei 2022

AN. DIREKSI PT MULTIMEDIA NUSANTARA

DIREKTUR UTAMA



PRAMASALEH HARIO UTOMO

NIK. 670307