



STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (BCM)

NOMOR REGISTRASI: 002/2022/SPO/CMOS

CASH MANAGEMENT & OTHER SERVICES

2022

Standar Prosedur Operasional ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT UG Mandiri.

Dilarang memperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya dalam bentuk dan cara apapun (cetakan, copy elektronik dsb), disimpan dalam media apapun tanpa persetujuan tertulis dari PT UG Mandiri, atau karena perintah Undang-Undang,

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lembar Persetujuan



Jakarta, 02 September 2022

Disetujui oleh,

Sugeng Hariadi	Hargo Hadi
Direktur Utama	Direktur
Tanggal : <u>6-9-2022</u>	Tanggal : <u>2-9-2022</u>

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management			Halaman :
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	<u>06/09/22</u>	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

KATA PENGANTAR

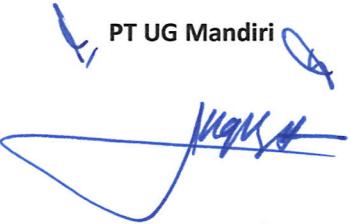


Standar Pedoman Operasional (SPO) "Business Continuity Management" adalah pedoman umum perusahaan dalam mempersiapkan menghadapi dan melindungi pengelolaan ATM dari berbagai potensi kerugian finansial dan nonfinansial yang bersifat *catastrophic* sebagai dampak dari kejadian bencana. SPO Business Continuity Management (BCM) berisi penjelasan tatalaksana BCM untuk memudahkan implementasi dilapangan. SPO BCM ini telah dilakukan review secara berkala dan telah dilakukan revisi dari SPO sebelumnya

Seluruh jajaran pegawai "Cash Management & Other Services" (CMOS) PT UG Mandiri wajib mengerti dan memahami SPO BCM serta mengimplementasikannya secara sungguh-sungguh dan bertanggung jawab sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang ditetapkan dalam SPO ini.

SPO BCM ini hanya digunakan dalam lingkungan kantor CMOS PT UG Mandiri dan tidak diperkenankan untuk dicetak ulang, dicopy, diperbanyak atau dimiliki oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan tanpa persetujuan tertulis dari Direksi atau unit kerja yang ditunjuk di Kantor Pusat. Oleh karenanya, setiap Unit Kerja atau pegawai yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas pemeliharaan maupun penyimpanannya dengan tertib.

Demikian, agar SPO ini menjadi pedoman bagi seluruh Unit Kerja CMOS dalam melaksanakan implementasi BCM.


PT UG Mandiri

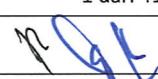
Sugeng Hariadi
Direktur Utama


Hargo Hadi
Direktur

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management	Halaman :
No Reg : 002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01
Tgl Berlaku : 06/09/22	Diverifikasi oleh : _____ Revisi : 01

Standar Prosedur Operasional Business Continuity Management	 UGmandiri serve you better
Daftar Isi	

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	1
BAB I	PENDAHULUAN
A.	LATAR BELAKANG 3
B.	MAKSUD DAN TUJUAN 3
C.	FILOSOFI OPERASIONAL 3
D.	DASAR HUKUM 4
E.	RUANG LINGKUP 4
BAB II	ORGANISASI DAN KEWENANGAN
A.	Kantor Pusat
1.	Risk Management Committee (RMC) 5
2.	Corporate Business Continuity Management (BCM) Supervisor 6
3.	Corporate Emergency Response Plan (ERP) Supervisor 7
4.	Corporate Disaster Recovery Plan (DRP) Supervisor 8
5.	Business Continuity Plan (BCP) Supervisor Kantor Pusat 8
B.	Lokal (Lokal BCP Supervisor) 9
BAB III	PROSEDUR BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (BCM)
A.	Ketentuan Umum
1.	Pembentukan Anggaran 10
2.	Penutupan Asuransi 10
3.	Pemutakhiran 10
B.	Komponen BCM
1.	Emergency Response Plan (ERP) 11
2.	Disaster Recovery Plan (DRP) 11
3.	Business Continuity Plan (BCP) 12
C.	Prosedur BCM
1.	Risk & Threat Assessment 13
2.	Business Impact Analysis (BIA) 13
3.	Recovery Strategy 14
4.	Resource Acquisition & Implementation 14
5.	Testing / Exercising 14
6.	Diagnostic & Assessment (D&A) 15
7.	Training 15
D.	Crisis Management
1.	Tujuan Crisis Management 16
2.	Pembentukan Crisis Management 16
3.	Aktivasi Crisis Management 17
4.	Proses Eskalasi Crisis Management 19

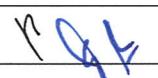
Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman :	1 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01		

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**



Daftar Isi

BAB IV	MITIGASI RISIKO	20
BAB V	DOKUMENTASI, ADMINISTRASI & PELAPORAN	
A.	Dokumentasi & Administrasi	22
B.	Pelaporan	22
BAB VI	PENUTUP	23
 LAMPIRAN		
LAMPIRAN 1	DAFTAR ISTILAH	L1 – 1
LAMPIRAN 2A	STRUKTUR ORGANISASI BCM	L2 – 1
LAMPIRAN 2B	TABEL ANGGOTA STRUKTUR ORGANISASI BCM	L2 – 1
LAMPIRAN 3A	CRISIS MANAGEMENT TEAM (CMT)	L3 – 1
LAMPIRAN 3B	TABEL ANGGOTA CRISIS MANAGEMENT TEAM (CMT) LUAR KANTOR PUSAT	L3 – 1
LAMPIRAN 3C	TABEL ANGGOTA CRISIS MANAGEMENT TEAM (CMT) LUAR KANTOR PUSAT	L3 – 1
LAMPIRAN 4	KATEGORI KONDISI BENCANA	L4 – 1
LAMPIRAN 5	PENANGGULANGAN KONDISI BENCANA	L5 – 1
LAMPIRAN 6	ESKALASI CRISIS MANAGEMENT	L6 – 1
LAMPIRAN 7	SEKRETARIAT CORPORATE BCM SUPERVISOR	L7 – 1

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 2 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**



Bab I Pendahuluan

A. LATAR BELAKANG

Business Continuity Management (BCM) adalah proses manajemen dalam mengidentifikasi ancaman potensial terhadap organisasi dengan menyediakan kerangka kerja dan membangun kemampuan untuk merespons secara efektif apabila terjadi bencana, sehingga dapat mengamankan kepentingan stakeholders dan menjaga nama baik perusahaan.

Cash Management & Other Services (CMOS) PT UG Mandiri sebagai salah satu Perusahaan Pengelola ATM & CDM yang terkemuka, sangat memperhatikan kelangsungan usahanya dalam kondisi normal atau apabila terjadi gangguan karena bencana. Untuk mengatasi hal ini diperlukan suatu kebijakan yang disusun dalam bentuk SPO-BCM agar kelangsungan kegiatan operasional bisnis kritikal dapat dikendalikan dan sumber daya yang diperlukan dapat dioptimalisasi jika terjadi gangguan atau bencana.

BCM ini terdiri dari program perancangan, pengujian, pengimplementasian, pemeliharaan sistem dan sumberdaya untuk menghadapi gangguan atau bencana. BCM adalah bagian dari sistem backup operasional perusahaan untuk memastikan kehandalan perusahaan dalam menghadapi gangguan / bencana yang didukung oleh struktur formal Organisasi BCM dan *Crisis Management Team* (CMT).

Dengan terbentuknya BCM, CMOS PT UG Mandiri dapat meminimalkan potensi kerugian finansial, penurunan reputasi dan tuntutan hukum yang diakibatkan adanya gangguan / bencana. Upaya memelihara kesinambungan proses bisnis dan kegiatan operasional perusahaan adalah implementasi visi, misi perusahaan yang menjadi tanggung jawab bersama seluruh jajaran pegawai.

B. MAKSUM DAN TUJUAN

- Memberikan acuan umum dalam mempersiapkan Perusahaan untuk menghadapi dan melindungi dari berbagai potensi kerugian finansial dan non-finansial yang bersifat *catastrophic* sebagai dampak dari kejadian bencana.
- Memelihara kelanjutan fungsi bisnis Perusahaan yang kritikal dan jasa penting lainnya untuk pelanggan.
- Memperjelas koordinasi, rentang kendali, kewenangan, tanggung jawab & mekanisme kerja pihak-pihak yang terlibat dalam BCM, sehingga dapat mempercepat pengambilan putusan dan tindakan.
- Memenuhi pesyarat operasional organisasi sesuai peraturan perundangan yang berlaku..

C. FILOSOFI OPERASIONAL

Implementasi BCM menunjukkan komitmen Perusahaan untuk selalu meningkatkan daya tahan (*resiliency*) yang tinggi dalam menghadapi bencana pada seluruh lokasinya guna menjaga kelangsungan pelayanan kepada *stakeholder*. Dalam implementasi BCM minimal memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- Program BCM melibatkan seluruh Unit Kerja.
- Setiap Unit Kerja wajib untuk menerapkan dan memastikan implementasi kebijakan dan standar prosedur BCM.
- Berdasarkan Business Impact Analysis dan Risk & Threat Assessment yang memadai.
- Melaksanakan proses *check & recheck* dalam menjalankan perubahan atau pemutakhiran dan uji coba BCM secara *dual control*.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 3 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**



Bab I Pendahuluan

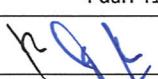
5. Terdapat pemisahan fungsi, tugas dan tanggung jawab serta kewenangan (*segregation of duties*) antara fungsi perencanaan & pelaksanaan program BCM dengan fungsi pengawasan.
6. Mematuhi regulasi internal dan eksternal (*Comply with Regulations*).
7. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko yang meliputi identifikasi, penilaian, mitigasi dan pemantauan serta pengukuran risiko operasional.
8. Dalam penerapannya harus berpedoman pada Budaya Kerja Perusahaan (Jujur, Disiplin, Bertanggung Jawab, Bekerja Sama, Kompeten), Good Corporate Governance, Code of Conduct, Business Ethic dan senantiasa melaksanakan prinsip kehati-hatian (Prudential Principle).

D. DASAR HUKUM

1. Peraturan Kepala Kepolisian RI No 17 tahun 2006 tanggal 12 Desember 2006 tentang Pedoman Pembinaan Badan Usaha Jasa Pengamanan (PPBUJP)
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/15/PBI/2016 tanggal 24 Agustus 2016 tentang Penyelenggaraan Jasa Pengelolaan Uang Rupiah (PJPUR).
3. Surat Edaran Bank Indonesia No 18/25/DPU tanggal 2 Nopember 2016 tentang Penyelenggaraan Jasa Pengelolaan uang Rupiah
4. Peraturan Business Continuity Plan (BCP) PJPUR dan UPJATIN
5. Standar Pedoman Operasional (SPO) Cash Management
6. Standar Opeasional Prosedur Cash Management & Other Services PT UG Mandiri tanggal 21 Juli 2011

E. RUANG LINGKUP

1. SPO BCM mengatur mengenai struktur organisasi & kewenangan BCM, prosedur BCM, pengelolaan Crisis Management, pengembangan BCM, dan mitigasi risiko serta pelaporan terkait dengan pengelolaan ATM di Kantor Pusat dan Kantor Regional / Branch.
2. SPO BCM diperuntukkan bagi Unit Kerja CMOS PT UG Mandiri (Kantor Pusat dan Regional / Cabang).

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 4 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Bab II Organisasi dan Kewenangan



Kegiatan BCM akan melibatkan seluruh komponen Perusahaan baik ditingkat Kantor Pusat sampai pada lokasi Unit Kerja terkecil. Dengan mempertimbangkan cakupan pekerjaan dan banyaknya lokasi Unit Kerja yang harus diimplementasikan program BCM, maka struktur organisasi BCM terdapat pada level Kantor Pusat sampai dengan level cabang. Organisasi BCM diatur sebagai berikut:

A. Kantor Pusat

Bagan dan pemetaan organisasi BCM di kantor pusat terdapat pada **Lampiran 2**.

1. Risk Management Committee (RMC)

Tugas dan kewenangan RMC adalah sebagaimana terdapat dalam SK Direksi mengenai RMC.

Tugas dan kewenangan tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam SPO BCM ini, sebagai berikut :

a. Tugas

- 1) Mengadakan pertemuan secara berkala untuk memastikan dan memberikan rekomendasi atau arahan mengenai:
 - a) Kesesuaian proyek-proyek BCM yang disetujui dengan Perencanaan BCM tahunan.
 - b) Kesesuaian BCM dengan rencana strategis kegiatan usaha Perusahaan dengan memperhatikan faktor efisiensi, efektifitas, visi dan misi Perusahaan.
- 2) Memastikan bahwa program BCM harus disusun sebagai bagian dari proses manajemen risiko operasional Perusahaan dan merupakan salah satu proses operasional Perusahaan.
- 3) Memastikan bahwa tanggung jawab dan tingkat kewenangan yang jelas sudah ditetapkan untuk pejabat pada tingkat manajemen senior yang bertanggung jawab dalam pengelolaan BCM.
- 4) Memastikan bahwa program tahunan dan Laporan Tahunan Pelaksanaan BCM telah dikaji dan diimplementasikan oleh Pemangku BCM.
- 5) Menyetujui program tahunan dan anggaran BCM, struktur organisasi dan sumber daya BCM yang akan diajukan dalam proses pengesahan anggaran.

b. Kewenangan

- 1) Mengundang / memanggil seluruh komponen Perusahaan untuk memastikan dan memberikan pengarahan agar tujuan program BCM dapat terlaksana.
- 2) Melakukan koordinasi atas seluruh komponen Perusahaan agar tujuan program BCM dapat terlaksana.
- 3) Menyetujui program tahunan dan anggaran BCM, serta membuat keputusan mengenai pengalokasian sumber daya yang berkenaan dengan BCM.
- 4) Menjadikan BCM sebagai bagian dari kegiatan operasional.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 5 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

2. Corporate Business Continuity Management (BCM) Supervisor

Corporate BCM Supervisor merupakan Unit Kerja di Kantor Pusat yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCM secara keseluruhan.

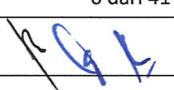
Tugas dan kewenangan *Corporate BCM Supervisor* adalah sebagai berikut:

a. Tugas

- 1) Memastikan koordinasi dan mekanisme pengembangan, pemutakhiran, sosialisasi sadar bencana, training, uji coba dan pemeliharaan kualitas program BCM berjalan sesuai dengan program tahunan BCM serta memperhatikan arahan RMC.
- 2) Memastikan Prosedur Operasional dalam Keadaan Darurat dan prioritas implementasi BCM sudah sesuai dengan tingkat kritisitas lokasi dan Unit Kerja yang harus selalu dimutakhirkan secara berkala dengan melalui mekanisme Risk & Threat Assessment dan BIA yang dilakukan di setiap lokasi dan Unit Kerja.
- 3) Memastikan kecukupan atas kebutuhan kritis yang berkenaan dengan program BCM, seperti asuransi, kontrak dengan pihak ketiga, hubungan dengan otoritas pemerintahan.
- 4) Menyusun / memutakhirkan SPO dan pedoman kerja yang berkaitan dengan BCM, bersama dengan Corporate DRP Supervisor, Corporate ERP Supervisor dan Unit Kerja terkait dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kecukupan serta kepatuhannya terhadap ketentuan yang berlaku.
- 5) Menyusun program dan anggaran BCM serta melaporkan hasil implementasi program BCM kepada RMC secara berkala serta mengawasi dan menilai pelaksanaan implementasi program tahunan BCM.
- 6) Mengkoordinasikan program BCM di seluruh jajaran Perusahaan melalui penyediaan fasilitas seperti *System Komunikasi Emergency, Call & E-mail Center*.
- 7) Memastikan kontrak-kontrak antara Perusahaan dengan pihak ketiga / vendor kritis harus selaras dengan program BCM Perusahaan, termasuk bekerjasama dengan Internal Audit untuk melakukan audit dan / atau melakukan analisa laporan hasil audit atas BCM pihak ketiga. Ketentuan mengenai program BCM dan audit terhadap pihak ketiga, harus dituangkan dalam Perjanjian Kerja Sama dengan pihak ketiga.

b. Kewenangan

- 1) Melakukan koordinasi dengan Unit Kerja terkait untuk penyusunan dan pemeliharaan BCP, DRP dan ERP.
- 2) Berhubungan dengan pihak instansi pemerintah terkait dan pihak regulator.
- 3) Menunjuk dan menentukan tim yang berfungsi menjalankan kegiatan operasional *Corporate BCM Supervisor* sehari-hari.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman :	6 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01		

3. Corporate Emergency Response Plan (ERP) Supervisor

Corporate ERP Supervisor merupakan Unit Kerja di Kantor Pusat yang mempunyai peranan penting untuk melakukan perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program ERP dari tingkat Kantor Pusat sampai dengan lokasi Unit Kerja terkecil. Untuk lokasi di luar Kantor Pusat, pelaksanaan implementasi program ERP dilaksanakan oleh Local BCP Supervisor.

Tugas dan kewenangan Corporate ERP Supervisor adalah sebagai berikut:

a. Tugas

- 1) Memastikan koordinasi dan mekanisme pengembangan, pemutakhiran, sosialisasi sadar bencana dan implementasi program ERP berjalan sesuai dengan program tahunan BCM serta memperhatikan arahan *Corporate BCM Supervisor* dan RMC.
- 2) Memastikan kecukupan atas kebutuhan kritikal yang berkenaan dengan program ERP seperti asuransi, kontrak dengan pihak ketiga (seperti asuransi, pemadam kebakaran dan lain-lain) dan hubungan dengan otoritas pemerintahan.
- 3) Memastikan bahwa mekanisme penyempurnaan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*) serta proses pemeliharaan kualitas (*Quality Assurance*) program ERP dilakukan oleh seluruh komponen Perusahaan.
- 4) Memastikan prioritasi implementasi ERP sudah sesuai dengan tingkat kritisitas lokasi dan unit kerja yang harus selalu dimutakhirkan secara berkala dengan melalui mekanisme *Risk & Threat Assessment* dan *Business Impact Analysis* yang dilakukan disetiap lokasi dan unit kerja.
- 5) Memberikan masukan dan informasi terkait penyusunan / pemutakhiran pedoman kerja ERP, menyusun program, anggaran dan kebutuhan sumber daya ERP. Disamping itu juga melaporkan hasil implementasi program ERP kepada *Corporate BCM Supervisor* secara berkala. Pemutakhiran merupakan tanggung jawab bersama antara Unit Kerja dan *Corporate ERP Supervisor*.
- 6) Melakukan koordinasi dengan *Local BCP Supervisor*.
- 7) Melaksanakan training dan uji coba berkoordinasi dengan Pembina Sistem Pengamanan / Pengelola Gedung setempat.

b. Kewenangan

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran Perusahaan khususnya untuk keselamatan manusia & aset perusahaan serta untuk penyusunan dan pemeliharaan ERP.
- 2) Berhubungan dengan pihak ketiga yang berkenaan dengan aktivitas ERP (seperti pihak kepolisian, pemadam kebakaran, badan penyelamatan nasional dan lain-lain).
- 3) Menggerakkan asset / *fixed asset* Perusahaan, khususnya yang berkenaan dengan proses evakuasi.
- 4) Melakukan proses *change management*, seperti dokumentasi call tree, rencana pelatihan, dan lain-lain.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 7 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

4. Corporate Disaster Recovery Plan (DRP) Supervisor

Corporate DRP Supervisor merupakan Unit Kerja di Kantor Pusat yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program DRP secara keseluruhan.

Tugas dan kewenangan Corporate DRP Supervisor adalah sebagai berikut :

a. Tugas

- 1) Memastikan koordinasi dan mekanisme pengembangan, pemutakhiran, training, uji coba dan implementasi program DRP berjalan sesuai dengan program tahunan BCM serta memperhatikan arahan *Corporate BCM Supervisor* dan RMC.
- 2) Memastikan kecukupan pedoman kerja DRP dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian, aspek kecukupan dan kesesuaian (*compliance*).
- 3) Memastikan kecukupan atas kebutuhan kritikal yang berkenaan dengan program DRP, seperti asuransi dan kontrak dengan pihak ketiga.
- 4) Memastikan bahwa mekanisme penyempurnaan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*) serta proses pemeliharaan kualitas (*Quality Assurance*) program DRP dilakukan oleh seluruh komponen Perusahaan.
- 5) Memastikan prioritas implementasi DRP sudah sesuai dengan tingkat kritisitas aplikasi yang harus selalu dimutakhirkan secara berkala dengan melalui mekanisme *Risk & Threat Assessment* dan *Business Impact Analysis*.
- 6) Memberikan masukan dan informasi terkait penyusunan / pemutakhiran pedoman kerja DRP, menyusun program, anggaran dan kebutuhan sumber daya DRP. Disamping itu juga melaporkan hasil implementasi program DRP kepada *Corporate BCM Supervisor* secara berkala.
- 7) Melakukan koordinasi dengan *Local BCP Supervisor* untuk proses pemulihan teknologi setempat.

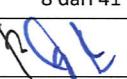
b. Kewenangan

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran Perusahaan khususnya untuk ketersediaan, kelangsungan pemulihan teknologi serta untuk penyusunan dan pemeliharaan DRP.
- 2) Melakukan proses *change management*, seperti dokumentasi call tree, rencana pelatihan, dan lain-lain.

5. Business Continuity Plan (BCP) Supervisor

BCP Supervisor merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCP untuk unit kerja-unit kerja yang berada di ruang lingkup tanggung jawabnya. Sesuai ruang lingkup tanggung jawabnya BCP Supervisor dibagi menjadi :

- a. BCP Supervisor Kantor Pusat (Head Office), meliputi seluruh unit kerja yang berlokasi di Kantor Pusat.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 8 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

- b. BCP Supervisor Regional / Branch, meliputi seluruh unit kerja di luar Kantor Pusat dibawah kelolaan CMOS Network.

Tugas dan kewenangan BCP Supervisor adalah sebagai berikut :

a. Tugas

- 1) Bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pelaksanaan program BCP termasuk melaporkan hasil pelaksanaan program BCP kepada *Corporate BCM Supervisor* secara berkala.
- 2) Melakukan koordinasi dengan Unit Kerja dalam melaksanakan pelatihan, uji coba dan pemeliharaan dokumen BCP (*Risk & Threat Assessment, Business Impact Analysis* dan *Recovery Strategy*) yang disusun oleh masing-masing unit kerja.

b. Kewenangan

Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran pegawai perusahaan sesuai ruang lingkupnya terutama untuk ketersediaan, kelangsungan dan pemulihian kegiatan operasional bisnis serta untuk penyusunan dan pemeliharaan BCP.

B. Lokal (Lokal BCP Supervisor)

Lokal BCP Supervisor merupakan Unit Kerja di tingkat Regional / Branch yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCP untuk unit kerjanya masing-masing.

Tugas dan kewenangan Lokal BCP Supervisor adalah sebagai berikut :

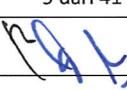
1. Tugas

- a. Bertanggung jawab untuk melaksanakan program BCP termasuk melaporkan hasil pelaksanaan program BCP kepada BCP Supervisor secara berkala.
- b. Melakukan koordinasi pelaksanaan BCP dengan *Local BCP Supervisor* di bawahnya dan seluruh komponen Perusahaan.

2. Kewenangan

Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran pegawai perusahaan di lokasi setempat khususnya untuk ketersediaan, kelangsungan dan pemulihian kegiatan operasional bisnis serta untuk penyusunan dan pemeliharaan BCP setempat.

Bagan dan pemetaan organisasi BCM di tingkat lokal terdapat pada **lampiran 2**

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 9 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

A. Ketentuan Umum

BCM merupakan salah satu bagian penting dari kerangka manajemen risiko operasional, dimana termasuk didalamnya adalah kebijakan, standar, serta prosedur untuk menyakinkan bahwa kelangsungan kegiatan operasional bisnis kritis Perusahaan dapat terjaga dan dipulihkan dengan segera saat terjadi suatu gangguan / bencana.

1. Pembentukan Anggaran

Anggaran BCM disusun setahun sekali dengan memperhatikan program / rencana kerja tahunan BCM yang disusun oleh Corporate BCM Supervisor. Anggaran tersebut harus memperhatikan kebutuhan pelaksanaan BCM dalam keadaan normal maupun dalam keadaan bencana.

Anggaran BCM dalam keadaan normal antara lain akan digunakan untuk aktivitas aktivitas seperti : training, sosialisasi, implementasi, pembuatan dan pemutakhiran atas ketentuan BCM, persiapan dan pelaksanaan uji coba, pemenuhan sarana & prasarana untuk lokasi alternatif dan pemenuhan perlengkapan evakuasi.

Anggaran BCM dalam keadaan bencana dibuat dalam bentuk pencadangan dan antara lain akan digunakan untuk aktivitas-aktivitas :

- a. Operasional Crisis Management Team (seluruh aktivitas yang berkaitan dengan *Crisis Management Team / CMT*).
- b. Evakuasi dan tanggap darurat.
- c. Pemulihan kegiatan operasional bisnis.

Anggaran BCM dalam keadaan bencana hanya dapat dipergunakan apabila CMT sudah membuat keputusan deklarasi bencana dan berlaku sampai dengan penutupan bencana dideklarasikan. Pemakaian anggaran harus didokumentasikan, dipertanggungjawabkan dan menjadi objek audit.

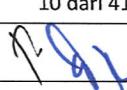
2. Penutupan Asuransi

Penutupan asuransi terkait dengan proses bisnis yang kritis harus selaras dengan program BCM Perusahaan dan ketentuan yang berlaku. Untuk memastikan hal tersebut BCM Supervisor bekerja sama dengan Unit Kerja yang berwenang dalam pengadaan dan pengelolaan asset.

3. Pemutakhiran

Pemutakhiran terhadap program BCM diperlukan untuk mendukung kesuksesan program BCM dan apabila diperlukan termasuk pemutakhiran terhadap ketentuan yang terkait BCM. Pemutakhiran program BCM dapat dilakukan apabila terjadi perubahan terhadap beberapa hal, diantaranya:

- a. Perubahan *business plan* (bisnis / produk / jasa).
- b. Perubahan *supporting plan*.
- c. Perubahan teknologi yang digunakan.
- d. Perubahan regulasi.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 10 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Bab III Prosedur Business Continuity Management



- e. Perubahan struktur organisasi.
- f. Perubahan atas pola kejadian bencana.

B. Komponen BCM

Komponen BCM terdiri dari 3 (tiga) yaitu :

1. Emergency Response Plan (ERP)

a. Gambaran Umum

ERP adalah suatu panduan yang digunakan dalam usaha menjamin keamanan dan keselamatan jiwa dari seluruh pegawai, pelanggan dan pihak ketiga, serta data dan aset Perusahaan ketika terjadi gangguan / bencana. Termasuk juga didalamnya adalah kegiatan penyelamatan data penting dan aset Perusahaan.

ERP merupakan rencana yang disusun sebagai panduan bagi *Crisis Management Team / CMT* dalam melaksanakan salah satu fungsinya dalam menjamin keselamatan jiwa pegawai, pelanggan dan pihak ketiga, serta data dan aset Perusahaan yang berada dalam cakupan kewenangannya.

Pelatihan dan uji coba prosedur ERP dilakukan secara periodik untuk meningkatkan kemampuan CMT dalam menangani dan mengelola keadaan darurat yang sebenarnya. Untuk memastikan prosedur ERP tetap akurat, maka Corporate BCM Supervisor berkoordinasi dengan Corporate ERP Supervisor untuk melakukan kajian dan pemutakhiran setidaknya 1 (satu) kali dalam setahun.

b. Tujuan

ERP disusun untuk memberikan panduan mengenai langkah-langkah keamanan dan keselamatan jiwa untuk digunakan pada saat bencana maupun pada saat pelaksanaan uji coba. Dengan adanya panduan yang terstruktur dan telah teruji, maka diharapkan pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan ERP akan menjadi terbiasa dengan koordinasi dan tugas serta tanggung jawabnya, sehingga dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan ERP secara efektif dan efisien pada saat terjadi gangguan/bencana.

Langkah-langkah/rincian prosedur kerja ERP dituangkan dalam pedoman kerja (Petunjuk Teknis Operisional / PTO) *Emergency Response Plan (ERP)*.

2. Disaster Recovery Plan (DRP)

a. Gambaran Umum

DRP adalah rencana kerja yang tertuang dalam dokumen yang menjelaskan bagaimana mempersiapkan, menghadapi dan memulihkan diri dari gangguan atau bencana yang dapat mengganggu kesinambungan layanan teknologi informasi penunjang kegiatan operasional bisnis Perusahaan. DRP PT UG Mandiri mengacu kepada dokumen pedoman kerja kerja (Petunjuk Teknis Operisional / PTO) DRP.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 11 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

b. Tujuan

Pedoman kerja DRP memberikan pedoman bagi pejabat/pegawai Unit Kerja Pengelola Operasional TI dan pihak-pihak terkait baik internal Perusahaan maupun eksternal (*provider/vendor*) yang mendukung kegiatan operasional Unit Kerja Pengelola Operasional TI untuk digunakan apabila terdapat gangguan di *Data Center* yang menyebabkan operasional system menjadi tidak normal, bahkan tidak berfungsi.

Hal-hal detail mengenai Organisasi, Strategi Pemulihan Sistem, *Call Tree*, Proses Pengujian dan lain-lain diatur dalam pedoman kerja *Disaster Recovery Plan* (DRP). Untuk memastikan pedoman kerja DRP tetap terkini, maka Corporate BCM Supervisor berkoordinasi dengan Corporate DRP Supervisor untuk melakukan kajian dan pemutakhiran minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

3. Business Continuity Plan (BCP)

a. Gambaran Umum

Business Continuity Plan merupakan prosedur dan informasi yang dibuat untuk menjaga kelangsungan kegiatan operasional, menjamin kesiapan suatu unit kerja sehingga unit kerja tersebut dapat terus menjalankan fungsinya dalam kondisi bencana.

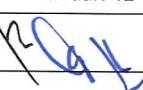
b. Tujuan

BCP bertujuan agar pelaksanaan proses pemulihan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan strategi pemulihan yang telah disusun dan dapat memenuhi rentang waktu pemulihan yang diharapkan / *Recovery Time Objective* (RTO) masing-masing Unit Kerja.

Tahapan yang harus dilakukan agar dapat terbentuk suatu BCP di suatu unit kerja mengacu pada Bab III mengenai Prosedur BCM, sedangkan rincian prosedur kerja penyusunan BCP dituangkan dalam pedoman kerja Penyusunan *Business Continuity Plan* (BCP). Setiap unit kerja diwajibkan membuat BCP Unit Kerja masing-masing berdasarkan pedoman kerja kerja (Petunjuk Teknis Operasional / PTO) Penyusunan BCP.

Ketentuan terkait Business Continuity Management (BCM)



Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 12 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

Framework Business Continuity Management (BCM)



C. Prosedur BCM

Prosedur BCM meliputi proses penyusunan, implementasi sampai dengan pemutakhiran dokumen dalam bentuk ERP, BCP dan DRP. Pihak yang melakukan prosedur BCM sebagaimana tercantum dalam Tugas dan Tanggung jawab pada Bab II.

Tahapan dalam implementasi dan pemutakhiran BCM di Perusahaan adalah sebagai berikut :

1. *Risk & Threat Assessment*

Risk & Threat Assessment bertujuan untuk mengidentifikasi jenis ancaman / bencana yang relevan & memiliki tingkat risiko (dampak) yg harus diperhatikan untuk setiap lokasi Unit Kerja. Ancaman / bencana yang memiliki tingkat risiko (dampak) tinggi, dapat mengakibatkan terhentinya kegiatan operasional bisnis perusahaan beserta konsekuensinya terhadap sumber sumber daya yang dimiliki (misalnya: pegawai Perusahaan, aset, informasi dan lainnya) sehingga harus ditanggulangi oleh Perusahaan.

Proses *Risk & Threat Assessment* harus dilakukan untuk setiap lokasi Unit Kerja Perusahaan, hal ini dikarenakan setiap lokasi Unit Kerja mempunyai profil risiko yang berbeda, sehingga jenis ancaman/bencana dan tingkat risikonya juga akan berbeda.

2. *Business Impact Analysis (BIA)*

BIA adalah proses analisa dampak dari terhentinya proses bisnis / operasi di suatu unit kerja terhadap Perusahaan. BIA antara lain berfungsi mengidentifikasi proses bisnis kritikal, menghitung secara kuantitatif atau kualitatif kerugian yang akan dialami Perusahaan apabila suatu unit kerja tidak beroperasi, menentukan *outage* / *downtime* maksimal yang dapat ditoleransi (*MAO / Maximum Allowable Outage*), perkiraan waktu pemulihan (*RTO / Recovery Time Objective*) dan sumber daya minimal yang diperlukan agar dapat memulihkan fungsi bisnis kritikal.

Tujuan BIA adalah untuk mengidentifikasi Unit-unit kerja yang bersifat kritikal bagi kelangsungan bisnis Perusahaan bilamana terjadi gangguan atau bencana. BIA akan menjadi

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 13 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

acuan untuk menyusun skala prioritas pemulihan bisnis dan strategi pemulihan (*Recovery Strategy*).

Pemutakhiran BIA di suatu unit kerja dilakukan setiap tahun atau apabila terjadi perubahan struktur organisasi atau proses bisnis yang signifikan.

3. Recovery Strategy

Recovery Strategy bertujuan untuk merumuskan pendekatan yang paling sesuai untuk melakukan pemulihan kegiatan operasional bisnis dari suatu unit kerja, sehingga dapat beroperasi atau memberikan layanan kembali secara minimal dalam jangka waktu tertentu setelah terjadi gangguan atau bencana. Strategi ini dikembangkan untuk menganalisa kebutuhan pemulihan pada lingkungan kerja dan kebutuhan non-teknis yang telah ditentukan pada BIA.

Recovery Strategy yang efektif adalah strategi yang memiliki keseimbangan antara biaya yang dikeluarkan untuk pemulihan kegiatan operasional bisnis dibandingkan dengan dampak dari gangguan atau bencana yang terjadi. Biaya pemulihan mencakup biaya persiapan dalam menghadapi gangguan atau bencana yang mungkin terjadi dan biaya untuk menjalankan proses pemulihan kegiatan operasional bisnis.

4. Resource Acquisition & Implementation

Resource Acquisition & Implementation merupakan tahapan penyusunan langkah-langkah untuk membantu dalam melakukan pemenuhan kebutuhan lokasi alternatif, *preevent*, *post-event* dan penyempurnaan langkah-langkah dalam *Recovery Strategy* berdasarkan kondisi yang sebenarnya (terimplementasi). Dengan menjalankan tahapan ini untuk setiap *Recovery Strategy* yang sudah disusun akan membantu Unit Kerja dalam pencapaian *Recovery Time Objective* (RTO) yang diinginkan.

5. Testing / Exercising

Uji coba (*Testing / Exercising*) merupakan tahapan akhir dalam implementasi BCP suatu unit kerja dan sebagai dasar untuk mengembangkan BCM (*Continuous Improvement / Quality Assurance*) yang berperan dalam menilai keberhasilan perencanaan proses pemulihan kegiatan operasional bisnis Unit Kerja.

Pelaksanaan *Testing / Exercising* memerlukan perencanaan dan koordinasi yang matang dari berbagai pihak yang terkait dengan pelaksanaannya (seperti : Unit Kerja yang terpilih untuk *Testing / Exercising*, pihak ketiga / vendor, Unit Kerja yang mendukung kelangsungan usaha).

Apabila *Testing / Exercising* ini telah selesai dilakukan maka akan diperoleh gambaran pelaksanaan strategi pemulihan apabila terjadinya suatu gangguan / bencana, sehingga pada akhirnya dapat mengembangkan dan mengefektifkan strategi pemulihan.

Kegiatan *Testing / Exercising* harus dilakukan secara berkala untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh mengenai kesiapan setiap Unit Kerja dalam menghadapi adanya suatu gangguan / bencana.

Pelaksanaan uji coba BCM harus selaras dengan ketentuan regulator dimana uji coba dilakukan atas BCM (ERP, BCP dan DRP) sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali untuk setiap Unit Kerja dan aplikasi kritis sesuai hasil *Business Impact Analysis* (BIA).

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman :	14 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01		

6. Diagnostic & Assessment (D&A)

D&A disusun pada level *perusahaan keseluruhan* untuk mendapatkan tingkat *maturity BCM* Perusahaan saat ini (*current state*). Oleh karena itu, D&A harus dilakukan bersama-sama dengan seluruh Unit Kerja terkait sesuai dengan pembidangannya (*expert matter*) seperti, namun tidak terbatas pada, Unit Kerja yang membawahi bidang IT, Risk Management, Procurement dan Security.

Terdapat regulasi dan standar yang akan menjadi pedoman dalam penentuan tingkat *maturity BCM* yang dituju (*goal state*) guna menjaga ketaatan dan kesesuaian BCM Perusahaan dengan regulasi dan *sound practice* yang berlaku pada industri sejenis.

Untuk setiap kesenjangan yang teridentifikasi pada setiap kategori D&A (*Management, Technology & Infrastructure, People*), harus disusun kesempatan untuk pengembangan dan juga *roadmap* guna menutup kesenjangan tersebut.

Pelaksanaan D&A dikoordinasikan oleh BCM Supervisor setiap minimal 3 (tiga) tahun sekali untuk mengidentifikasi peningkatan *maturity BCM* Perusahaan.

7. Training

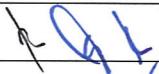
Training merupakan bagian dari proses implementasi BCM dimana dilakukan sosialisasi dan pelatihan di perusahaan secara keseluruhan yang terkait dengan program BCM.

Training BCM harus dilakukan untuk setiap pegawai Perusahaan dan dijadikan program pelatihan yang wajib untuk memastikan program BCM diketahui dan dipahami oleh setiap tingkatan dalam organisasi, serta meningkatkan kesadaran / *awareness* akan pentingnya program BCM.

Training BCM juga harus dilakukan secara berkala dan menjadi program tahunan BCM untuk memastikan seluruh jajaran Perusahaan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai dalam menjalankan penyelamatan jiwa manusia dan menjaga kelangsungan kegiatan operasional bisnis dalam kondisi gangguan atau bencana.

Implementasi BCM pada masing-masing kategori kritisitas :

Implementasi	High	Medium	Low	Keterangan
Business Impact Analysis	Wajib	Wajib	Wajib	-
Recovery Strategy	Wajib	Wajib	Wajib	-
Testing	Wajib (minimal partial / functional simulation)	Wajib (Minimal desk check)	Tidak Wajib	Mininal 1 tahun sekali
Business Recovery Site	Wajib memiliki recovery site	Tidak harus memiliki	Tidak harus memiliki	-

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 15 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

D. Crisis Management

Crisis Management adalah pengkoordinasian atas respons organisasi terhadap kondisi bencana yang dilakukan secara efektif dan tepat waktu.

1. Tujuan Crisis Management :

- a. Memudahkan proses pengambilan keputusan dalam suatu insiden yang berdampak terhadap operasional.
- b. Menjalankan proses eskalasi yang benar dan cepat, dalam suatu insiden aktual atau insiden yang berpotensi menjadi suatu krisis.
- c. Memudahkan proses komunikasi di segenap perusahaan, dan juga dengan pihak luar lainnya jika diperlukan.

2. Pembentukan Crisis Management Team

Crisis Management Team di setiap level adalah sebagai berikut:

a. Ketua Crisis Management Team

Tugas dan wewenang Ketua CMT adalah sebagai berikut :

- 1) Memutuskan deklarasi bencana.
- 2) Memutuskan pemberlakuan Prosedur Operasional dalam Keadaan Darurat dan penggunaan anggaran BCM dalam keadaan bencana apabila diperlukan.
- 3) Membuat keputusan jenis tanggap darurat yang perlu dilaksanakan (apakah perlu mengaktifkan evakuasi, business continuity dan disaster recovery).
- 4) Mengaktifkan, menonaktifkan Command Center (CC), serta mengkoordinasikan, memimpin dan memonitor upaya pemulihan termasuk proses evakuasi dari Command Center.

Sebagai Ketua CMT adalah Kepala Unit Kerja dengan jabatan tertinggi di lokasi tersebut. Ketua CMT dibantu oleh Wakil Ketua dan anggota-anggota tim.

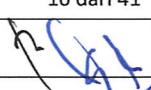
b. Wakil Ketua Crisis Management Team

Tugas, tanggung jawab dan wewenang Wakil Ketua CMT adalah membantu tugas tugas Ketua CMT dan sebagai alternate apabila Ketua CMT berhalangan.

c. Business Recovery Supervisor

Tugas, tanggung jawab & wewenang :

- 1) Melakukan koordinasi upaya pemulihan bisnis / operasional di lapangan sesuai dengan fungsi bidang tugasnya dan memberikan laporan mengenai perkembangan situasi penanganan pemulihan bisnis / operasional ke ketua CMT.
- 2) Memberikan arahan dan rekomendasi atas rencana kembali ke lokasi utama.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 16 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

d. Emergency Response Team (ERT)

Tugas, tanggung jawab & wewenang :

- 1) Menjalankan prosedur *Emergency Response* pada lokasi kejadian berdasarkan deklarasi atau perintah pengaktifan dari ketua CMT.
- 2) Berkordinasi dengan CMT untuk melakukan proses evakuasi dan bekerja sama dengan PKL dan *Buddy System* pada Unit-Unit Kerja setempat.

e. Facility Recovery Team (FRT)

Tugas, tanggung jawab & wewenang :

- 1) Berkordinasi dengan CMT & Emergency Response Team untuk melakukan proses evakuasi dan bekerja sama dengan pengelola gedung untuk memastikan keamanan atas seluruh fasilitas infrastruktur.
- 2) Madata aset dan data Unit Kerja terkait yang mengalami kerusakan, mengidentifikasi dan mengumpulkan data maupun dokumen yang bisa diselamatkan.
- 3) Identifikasi pengumpulan bukti kerusakan (seperti foto kerusakan) untuk membantu proses klaim asuransi untuk seluruh fasilitas Perusahaan yang mengalami kerusakan.

f. Technology Recovery Team (TRT)

Tugas, tanggung jawab & wewenang :

- 1) Berkordinasi dengan CMT dalam proses pemulihan teknologi dengan menjalankan *Recovery Strategy* dan dalam proses pemulihan teknologi selama rentang waktu gangguan atau bencana.
- 2) Berkordinasi dengan Unit Kerja Pengelola Operasional IT dalam menangani masalah/isu mengenai infrastruktur teknologi dan rencana pemulihan terkait pemulihan teknologi pada lokasi alternatif sesuai dengan pembidangannya. Selain itu, berkoordinasi dengan penyedia layanan jasa teknologi pihak ketiga terkait upaya pemulihan.

g. Unit Supporting

Merupakan unit-unit kerja yang bersifat *non-mandatory* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memberikan opini dan solusi terkait aspek legal, compliance, audit, komunikasi dan personalia dalam *Business Continuity Management* (BCM) apabila diperlukan, khususnya dalam kondisi bencana.

Struktur Organisasi dan anggota Crisis Management Team di Kantor Pusat maupun di luar Kantor Pusat terdapat di **Lampiran 3**.

3. Aktivasi Crisis Management

Untuk kejadian bencana yang langsung terjadi dan membahayakan keselamatan jiwa, harus langsung dilakukan tindakan evakuasi tanpa menunggu keputusan/deklarasi bencana dari ketua Crisis Management.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 17 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

Tahapan aktivasi Crisis Management adalah sebagai berikut :

a. Deteksi Bencana

Kejadian bencana yang berdampak secara tidak langsung (masih terdapat waktu untuk menilai dampak bencana), maka *first responder* harus melakukan penilaian terhadap dampak bencana yang akan atau sudah terjadi, sehingga bisa didapat keputusan apakah deklarasi bencana diberlakukan.

Berdasarkan hasil deteksi, dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) kondisi :

1) Kondisi normal

Adalah kondisi dimana suatu Unit Kerja masih dapat beroperasi seperti biasa.

2) Kondisi Peringatan Dini (*Early Warning*)

Adalah kondisi yang mengindikasikan akan terjadinya suatu bencana.

3) Kondisi Bencana / Krisis

Adalah kondisi tidak berfungsinya infrastruktur di lokasi utama, personil, fungsi pendukung usaha dan teknologi.

Untuk masing-masing jenis bencana pengkategorian kondisi sebagaimana tersebut diatas mengacu pada **Lampiran 4**. Perubahan isi lampiran merupakan kewenangan Kepala Unit Kerja yang mensupervisi BCM berkoordinasi dengan Unit Kerja yang membidangi Kebijakan dan Prosedur.

b. Deklarasi & Pengaktifan Crisis Management

Ketua Crisis Management Team menetapkan deklarasi bencana dan memutuskan pengaktifan Crisis Management atas dasar kajian oleh *first responder* terhadap dampak yang ditimbulkan sesuai jenis bencana.

c. Emergency Response

Merupakan pelaksanaan prosedur evakuasi menuju ke tempat berkumpul (*meeting point*) yang telah ditentukan. Tahapan ini dikoordinir oleh Tim ERP bekerjasama dengan Tim PKL dan *Buddy System* masing-masing unit kerja yang telah ditunjuk.

d. Pengaktifan BCP

Pengaktifan BCP dilakukan oleh Ketua Crisis Management Team di lokasi setempat atas masukan dari Kepala Unit Kerja dengan memperhatikan *Recovery Time objective* (RTO) masing-masing unit kerja.

e. Pengaktifan DRP

Pengaktifan DRP dilakukan apabila dampak bencana mengakibatkan gangguan di *Data Center* yang menyebabkan operasional sistem menjadi tidak normal, bahkan tidak berfungsi. Prosedur pengaktifan DRP diatur lebih rinci di dalam Petunjuk Teknis Operasional pedoman kerja *Disaster Recovery Plan* (DRP).

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 18 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Bab III Prosedur Business Continuity Management



4. Proses Eskalasi Crisis Management

Level Crisis Management yang aktif ditentukan berdasarkan dampak bencana terhadap fasilitas kerja, personil dan atau teknologi di lokasi setempat. Dibagi menjadi 4 tingkatan yaitu:

1. Level Platinum

Tingkatan Crisis Management di level tertinggi yaitu Nasional.

2. Level Gold

Tingkatan Crisis Management di level Kantor Pusat.

3. Level Silver

Tingkatan Crisis Management di level Kantor Regional.

4. Level Bronze

Tingkatan Crisis Management level Branch / Cabang.

Uraian Eskalasi Crisis Management terdapat di **Lampiran 6**

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 19 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Bab IV Analisa Manajemen Risiko



Secara umum risiko-risiko yang timbul, penyebab dan mitigasi risiko dalam aktivitas *Business Continuity Management* (BCM) dapat digambarkan sebagai berikut :

No	Jenis Risiko	Identifikasi Risiko	Penyebab Risiko	Mitigasi	Komponen SPI
Tahap Pengembangan					
1.	Operasional	Risiko pemutakhiran SPO tidak tepat waktu	Birokrasi proses perubahan SPO cukup lama	Kajian dilakukan pada awal tahun	<i>Control Activities</i>
2.	Operasional	Risiko kesalahan di dalam penyusunan <i>Diagnostic & Assessment (D&A)</i>	Proses pengumpulan data & interview kurang detil & kurang lengkap	Pengumpulan data & interview D&A dilakukan secara rinci & lengkap.	<i>Control Activities</i>
3.	Operasional	Risiko pemutakhiran <i>Call Tree</i> masing masing Unit Kerja tidak dilakukan	Mekanisme pemutakhiran belum berjalan dengan baik	<i>Review Call Tree</i> secara rutin oleh BCM Supervisor	<i>Control Activities</i>
4.	Hukum *)	Timbulnya tuntutan hukum/gugatan dari pelanggan dan/atau mitra kerja terkait dengan aktivitas Business Continuity Management	Ketidakcukupan pengaturan dalam regulasi internal Perusahaan	Tersedianya ketentuan yang memadai terkait aktivitas Business Continuity Management	<i>Control Activities</i>
			Ketidakcukupan pengaturan dalam Dokumen pendukung aktivitas	Tersedianya dokumen pendukung aktivitas secara memadai	<i>Control Activities</i>
			Ketidakcukupan pengaturan syarat dan ketentuan dalam perjanjian perusahaan dgn pelanggan / mitra kerja	Tersedianya perjanjian yang jelas mengatur hak dan kewajiban perusahaan, pelanggan / mitra	<i>Control Activities</i>
Tahap Business Impact Analysis					
1.	Operasional	Risiko informasi yang terdapat dalam <i>Business Impact Analysis</i> (BIA) tidak akurat.	Pedoman kerja kurang jelas menjabarkan langkah & prosedur pengisian formulir BIA	Melakukan review dan memperjelas panduan pengisian formulir BIA. Sosialisasi atas pedoman kerja dimaksud pada Unit Kerja	<i>Control Activities</i> <i>Information & Communication</i>
2.	Operasional	Risiko pelaksanaan proses evakuasi tidak berjalan dengan lancar	Anggota tim ERP dan pegawai yang terlibat kurang memiliki pemahaman dan pengalaman	Pelatihan proses evakuasi secara rutin	<i>Risk Assessment</i>

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 20 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**



Bab IV Analisa Manajemen Risiko

No	Jenis Risiko	Identifikasi Risiko	Penyebab Risiko	Mitigasi	Komponen SPI
3.	Operasional	Risiko identifikasi <i>Maximum Allowable Outage (MAO) & Recovery Time Objective (RTO)</i> tidak tepat	Pengisian & Interview Business Impact Analysis dilakukan secara kurang mendalam	Meningkatkan kemampuan & pengalaman pewawancara BIA	<i>Risk Assessment</i>
4.	Strategik	Risiko lokasi alternatif yang tidak memadai	Kapasitas lokasi alternatif yang dipilih tidak cukup untuk menampung seluruh personil & peralatan untuk melaksanakan aktivitas bisnis kritikal	Analisa pemilihan lokasi alternatif dilakukan secara detail & teliti	<i>Control Activities</i>
5.	Strategik	Risiko ketidaktepatan pemilihan lokasi alternatif	Analisa pemilihan lokasi alternatif tidak cermat	Analisa pemilihan lokasi alternatif dilakukan secara detail & teliti	<i>Control Activities</i>
6.	Hukum *)	*) sda	*) sda	*) sda	*) sda

Tahap Recovery Strategy & Uji Coba

1.	Operasional	Risiko kesalahan penetapan recovery strategy	Analisa, skenario & rencana tidak tepat	Analisa, penyusunan skenario dan rencana disusun secara teliti	<i>Control Activities</i>
2.	Operasional	Risiko testing / uji coba tidak dilakukan secara periodik	Tidak adanya skedul dan monitoring uji coba	Dibuat skedul & monitoring pelaksanaan uji coba.	<i>Control Activities</i>
3.	Hukum *)	*) sda	*) sda	*) sda	*) sda

Tahap Risk & Threat Assessment

1.	Operasional	Risiko ketidak tepatan dalam mengidentifikasi risiko (Risk & Threat Assessment) di suatu lokasi	Pengisian & Interview untuk Risk & Threat Assessment dilakukan secara kurang mendalam	Memberikan data dan petunjuk yang jelas pada proses Risk & Threat Assessment Meningkatkan kemampuan & pengalaman pewawancara Risk & Threat Assessment	<i>Risk Assessment</i> <i>Information & Communication</i>
2.	Hukum *)	*) sda	*) sda	*) sda	*) sda

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Bab V Dokumentasi dan Pelaporan



A. Dokumentasi & Administrasi

1. Setiap dokumen kegiatan BCM baik berupa dokumen asli dan / atau copy wajib didokumentasikan dan diadministrasikan dengan tertib yang mengacu pada Ketentuan Pengelolaan Dokumen Perusahaan.
2. Penyimpanan data harus dilakukan secara tertib dan aman sehingga akan memudahkan pada saat membutuhkan data (baik secara *hardcopy* maupun *softcopy*).
3. Jenis dokumen berupa :
 - a. *Soft Copy* : dokumen berupa data elektronik yang disimpan dalam Hard Disc Eksternal, CD dan sarana lain.
 - b. *Hard Copy* : dokumen yang termasuk dalam bentuk *hardcopy* dan tidak terbatas pada dokumen faksimil, laporan hasil audit dan dokumen lain terkait kegiatan BCM.
4. *BCM Supervisor* berwenang dan bertanggung jawab memonitor pelaksanaan program program BCM, yaitu :
 - a. Penyusunan BCP, ERP dan DRP.
 - b. Pelaksanaan uji coba BCM.
 - c. Pemutakhiran BCM.
5. *Internal Audit* melakukan *review* berkala terhadap realisasi program BCM dibandingkan dengan rencana.

B. Pelaporan

1. *BCM Supervisor* secara rutin menyampaikan Laporan Tahunan Pelaksanaan BCM kepada RMC. Laporan mengenai perencanaan dan pelaksanaan BCM antara lain memuat hal-hal berikut :
 - a. Prioritasi implementasi BCP, DRP dan ERP.
 - b. Hasil pelatihan dan uji coba BCP, ERP dan DRP.
 - c. Jadwal penyusunan, pemeliharaan dokumen-dokumen, pelatihan dan uji coba BCM bagi keseluruhan Unit Kerja berdasarkan hasil *Risk & Threat Assesment, Business Impact Analysis* dan *Recovery Strategy* yang dilaksanakan oleh Unit Kerja (Bisnis Unit, Unit Support, Bisnis Unit Daerah) dan IT.
 - d. Koordinasi pengadaan dan pengalokasian sumber daya untuk program BCM.
2. Dalam *keadaan* tertentu, *BCM Supervisor* dapat melaporkan permasalahan yang berkaitan dengan implementasi BCM kepada RMC.
3. Laporan implementasi BCP / DRP / ERP dilaporkan oleh masing-masing *Supervisor* kepada *Supervisor* level di atasnya sesuai Struktur Organisasi BCM.
4. Laporan berkala hasil implementasi program BCM / BCP / DRP / ERP kepada Supervisor level di atasnya dilakukan oleh masing-masing Supervisor minimal 1 (satu) tahun sekali.
5. Untuk keperluan pelaporan dan surat menyurat kepada *Corporate BCM Supervisor*, maka dibentuk sekretariat *BCM Supervisor* di Kantor Pusat (**Lampiran 6**).

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman :	22 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01		

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Bab VI Penutup



- A. Standar Pedoman Operasional (SPO) Business Continuity Management (BCM) ini mulai berlaku sejak tanggal 25 April 2017.
- B. Pemutakhiran lampiran Anggota Organisasi BCM & CMT merupakan kewenangan Direktur CMOS dengan rekomendasi dari General Manager CMOS Operation & Network dan Manager CMOS Regional / Branch.
- C. Dengan diberlakukan SPO Business Continuity Management ini, maka SPO Business Continuity Management yang diterbitkan tanggal 25 April 2017 dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 23 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS _	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 1



DAFTAR ISTILAH

Terminologi	Deskripsi
Analisa Dampak	Proses analisa terhadap aktifitas operasional secara menyeluruh dan efek dari dampak operasional yang mungkin timbul.
Ancaman	Sebuah penyebab potensial dari sebuah insiden yang tidak diinginkan, yang dapat mengakibatkan kerusakan / mencederai individu, aset, sistem atau organisasi, lingkungan, atau masyarakat. Beberapa ancaman seperti cuaca buruk lebih sering disebut sebagai "Bahaya/Hazards".
Asset	Segala sesuatu yang mempunyai nilai dalam organisasi. Asset dapat termasuk asset fisik seperti bangunan, pabrik dan peralatan serta sumber daya manusia, kekayaan intelektual, <i>goodwill</i> dan reputasi.
Audit	Aktivitas pengujian yang obyektif terhadap bukti bukti dalam rangka menyediakan penilaian yang independen atas <i>governance</i> , <i>risk management</i> dan <i>control process</i> dalam organisasi.
<i>Backup</i>	Sebuah proses dimana data berbasis elektronik atau kertas disa-lin dalam beberapa bentuk sehingga menjadi tersedia dan digunakan jika data asli hilang, hancur atau rusak.
<i>BCP Supervisor Kantor Pusat</i>	Pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCP untuk unit kerja di Kantor Pusat PT UG Mandiri.
<i>BCP Supervisor Regional</i>	Pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCP untuk unit kerja di Regional dan cabang cabang PT UG Mandiri.
Bencana	Suatu kondisi yang timbul dari suatu ancaman (<i>threats</i>) atau gangguan baik dari internal maupun eksternal (faktor alam/ natural, manusia/ man-made, dan bisnis/business) yang dalam kurun waktu yang cukup untuk dapat memberikan dampak finansial maupun non-finansial yang signifikan bagi Perusahaan dan dapat menimbulkan gangguan terhadap operasional Perusahaan. Contoh Bencana Alam (Natural Threats) : Gempa bumi, tsunami, banjir, badai, letusan gunung api & hujan abu, wabah pe-nyakit Contoh Bencana Buatan (Man Made Threats) : Terorisme, Keracunan & kontaminasi radioaktif, sabotase, huru-hara, kudeta, fraud, kebocoran air, vandalisme, kebakaran Contoh Business Threats : Power outage, water outage, perselisihan perburuhan, employee turn-over, Information Technology failure.
<i>Buddy System</i>	Suatu sistem yang dipersiapkan untuk melaksanakan evakuasi, khusus untuk membantu pegawai yang cacat atau pegawai lain yang membutuhkan.
<i>Business Continuity Management (BCM)</i>	Proses manajemen holistik yang mengidentifikasi potensi ancaman yang apabila terealisasi, dapat menyebabkan ancaman terhadap Perusahaan dan dampak pada operasi bisnis dan menyediakan kerangka kerja untuk membangun ketahanan Perusahaan dengan kemampuan untuk respon yang efektif yang menjaga kepentingan para <i>stakeholder</i> , reputasi, nama perusahaan dan kegiatan yang bernilai. BCM merupakan bagian yang terintegrasi dengan kebijakan manajemen risiko Perusahaan secara keseluruhan.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 24 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 1



Terminologi	Deskripsi
<i>Business Continuity Plan (BCP)</i>	Rencana kerja yang tertuang dalam dokumen yang memuat rangkaian kegiatan yang terencana dan terkoordinir mengenai langkah-langkah pengurangan risiko, penanganan dampak Gangguan / bencana dan proses pemulihan agar kegiatan operasional Perusahaan dan pelayanan kepada nasabah tetap dapat berjalan. Rencana kerja tersebut melibatkan seluruh sumber daya Teknologi Informasi (TI) dan sumber daya manusia yang mendukung fungsi bisnis dan kegiatan operasional yang kritikal bagi Perusahaan.
<i>Business Impact Analysis (BIA)</i>	Proses untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan masing-masing unit kerja dan ketergantungan antar unit kerja, tingkat ketergantungan terhadap aplikasi dan infratruktur pendukungnya termasuk penyedia jasa baik dalam bidang TI maupun non-TI, Infrastruktur dan sumber daya manusia yang diperlukan dalam <i>Recovery Strategy</i> . Pada fase ini juga mencakup identifikasi dampak finansial maupun non-finansial pada masing-masing unit kerja akibat terjadinya suatu bencana yang menjadi dasar untuk mengukur <i>Recovery Time Objective (RTO)</i> dan <i>Maximum Allowable Outage (MAO)</i> .
<i>Business Recovery Supervisor</i>	Pihak yang mengkoordinasikan upaya pemulihan bisnis/ operasional di lapangan dan memberikan laporan mengenai perkembangan situasi penanganan pemulihan bisnis/ operasional ke ketua CMT
<i>Call Tree</i>	Alur proses terstruktur yang berisi daftar orang-orang, peran dan/ atau organisasi untuk dihubungi sebagai bagian dari pertukaran informasi atau prosedur rencana pemanggilan.
<i>Catastrophic Loss</i>	Kerugian yang signifikan bagi suatu perusahaan. Pada model statistik untuk risiko operasional, bencana yang berdampak <i>catastrophic loss</i> adalah yang memiliki <i>Likelihood</i> rendah, namun dengan <i>Impact</i> yang tinggi.
<i>Change Management</i>	Proses penyesuaian dokumen, prosedur dan program BCM dengan kondisi terkini secara berkelanjutan.
<i>Command Center (CC)</i>	Fasilitas yang digunakan oleh <i>Crisis Management Team (CMT)</i> setelah pengaktifasian proses pemulihan untuk mengawasi, mendengarkan pendapat media dan publik, menanggapi pertanyaan yang muncul baik dari eksternal maupun internal, mengoordinir proses pemulihan, serta mengolah seluruh masukan untuk memperoleh solusi yang terbaik.
<i>Continous Improvement</i>	Proses dari peningkatan sistem <i>Business Continuity Management</i> yang bertujuan untuk mencapai peningkatan dalam kinerja <i>Business Continuity</i> secara keseluruhan yang konsisten dengan kebijakan <i>Business Continuity Management</i> dari organisasi.
<i>Corporate BCM Supervisor</i>	Pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCM secara keseluruhan.
<i>Corporate DRP Supervisor</i>	Pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program DRP secara keseluruhan.
<i>Corporate ERP Supervisor</i>	Pihak yang mempunyai peranan penting untuk melakukan perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program ERP dari tingkat Kantor Pusat sampai dengan lokasi Unit Kerja terkecil. Untuk lokasi di luar Kantor Pusat, pelaksanaan implementasi program ERP dilaksanakan oleh Local BCP Supervisor
<i>Crisis Management</i>	Crisis Management adalah pengkoordinasian atas respons organisasi terhadap kondisi bencana yang dilakukan secara efektif dan tepat waktu.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 25 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 1



Terminologi	Deskripsi
<i>Crisis Management Team (CMT)</i>	Tim yang terdiri dari bidang-bidang yang bertanggung jawab untuk mengoordinir dan melaksanakan proses pemulihan bencana sesuai dengan wilayah kewenangannya yang membawahi fungsi-fungsi pemulihan dan penyelamatan. CMT aktif setelah deklarasi bencana diberlakukan sampai deklarasi bencana diberhentikan.
Dampak	Hasil dari kejadian tertentu. Dampak harus dievaluasi untuk menentukan apakah perlu dilakukan deklarasi bencana atau tidak
Deklarasi Bencana	Keputusan <i>Recovery Strategy</i> dan Prosedur Operasional dalam keadaan bencana harus dijalankan. Deklarasi bencana diputuskan oleh ketua CMT dan pada saat itu CMT akan aktif secara penuh dibantu dengan fungsi perwakilan dari UnitKerja yang akan melakukan proses pemulihan kegiatan operasional bisnis. Apabila CMT lokal tidak dapat berfungsi secara penuh maka CMT pada tingkat diatasnya akan secara otomatis terbentuk (aktif) untuk membantu CMT lokal. Urutan tersebut harus dilakukan sampai pada CMT pusat apabila sifat bencananya adalah bencana nasional.
<i>Disaster Recovery Plan (DRP)</i>	Rencana kerja yang tertuang dalam dokumen yang menjelaskan bagaimana mempersiapkan, menghadapi dan memulihkan diri dari bencana atau krisis yang dapat mengganggu operasional teknologi penunjang aktivitas usaha normal Perusahaan Langkah-langkah dari rencana ini bertujuan untuk mengembalikan kegiatan operasional teknologi ke tingkat semula dan menjamin tersedianya sumbersumber kritikal pada saat terjadi gangguan operasional dan bencana. DRP menekankan pada aspek teknologi.
<i>Emergency Response Plan (ERP)</i>	Rencana yang disusun untuk merespon kondisi darurat dan difokuskan untuk keselamatan jiwa manusia dan asset penting perusahaan.
<i>Emergency Response Team (ERT)</i>	Tim yang sudah berpengalaman dalam proses evakuasi maupun dalam pertolongan pertama terhadap korban. Mempunyai hubungan yang luas dengan otoritas pemerintahan yang terkait dengan proses evakuasi termasuk juga hubungan dengan rumah sakit rujukan.
<i>Facility Recovery Team (FRT)</i>	Tim yang sudah berpengalaman dalam proses menilai kerusakan dan evakuasi aset & data penting. Selain itu FRT harus mempunyai hubungan yang luas dengan otoritas terkait yang mempunyai keahlian dalam menilai dampak fisik bangunan akibat bencana dan mempunyai keahlian dalam menilai bencana termasuk dampaknya
Fasilitas	Peralatan, properti, bangunan, kendaraan, sistem informasi, sarana transportasi dan item lainnya dari infrastruktur dan sistem terkait yang memiliki fungsi yang berbeda dan fungsi atau jasa yang dapat terukur.
<i>First Responder</i>	Unit kerja yang berkompeten untuk menilai dampak bencana yang terjadi terhadap fasilitas di lokasi utama, personil, fungsi pendukung usaha dan atau teknologi. Antara lain : Facility Management, IT Operations, Security, dan lain-lain.
Infrastruktur	Teknologi dan perlengkapan dan fasilitas yang digunakan pada aktifitas BCM atau terkena dampak dari insiden.
Kritikal	Unit Kerja/ Pihak Ketiga/ Aplikasi yang mempunyai MAO yang sangat cepat yang didapat dari proses BIA seluruh fungsi bisnis perusahaan. Definisi "sangat cepat" didapat dari penilaian yang dilakukan setiap Unit Kerja pada saat proses BIA dengan melihat dari dampak yang ditimbulkan.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management	Halaman :	26 dari 41
---	-----------	------------

No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 1



Terminologi	Deskripsi
Lokal BCP Supervisor	Pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCP/BCM untuk suatu lokasi di luar lokasi kantor pusat.
Kritikal	Unit Kerja/ Pihak Ketiga/ Aplikasi yang mempunyai MAO yang sangat cepat yang didapat dari proses BIA seluruh fungsi bisnis perusahaan. Definisi "sangat cepat" didapat dari penilaian yang dilakukan setiap Unit Kerja pada saat proses BIA dengan melihat dari dampak yang ditimbulkan.
Lokal BCP Supervisor	Pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCP/BCM untuk suatu lokasi di luar lokasi kantor pusat.
Lokasi	Alamat atau gedung dimana unit kerja tersebut berada.
Lokasi Alternatif / Business Recovery Center (BRC)	Sebuah lokasi alternatif yang siap digunakan pada saat unit kerja mengalami gangguan atau tidak dapat melakukan kegiatan operasional normal di lokasi terkena bencana yang diperlukan sebagai tempat sementara untuk melanjutkan kegiatan operasional kritis Perusahaan. Lokasi tersebut dilengkapi dengan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan kantor atau teknologi.
Lokasi Utama	Merupakan lokasi dimana kegiatan operasional bisnis beroperasi secara rutin.
<i>Maximum Allowable Outage</i> (MAO)	Jangka waktu maksimal yang dapat ditoleransi suatu Unit Kerja/ Pihak Ketiga/ Aplikasi tidak bekerja / tidak berfungsi setelah terjadi gangguan atau bencana. Setelah jangka waktu tersebut terlewati, Unit Kerja/ Pihak ketiga/ Aplikasi tersebut harus segera kembali berjalan dengan normal.
Mitigasi	Langkah-langkah atau strategi yang diambil untuk mencegah, meminimalisasi, membatasi atau menghindari dampak negatif dari suatu ancaman atau gangguan yang mengancam kelangsungan usaha Perusahaan berdasarkan skala prioritasnya.
<i>Outage</i>	Suatu kondisi saat sesuatu tidak dapat beroperasi.
Pelatihan	Kegiatan penentuan peran anggota tim dan karyawan dan pengujian pemulihan atau kelangsungan sistem organisasi (misalnya teknologi, telepon, administrasi) untuk mendemonstrasikan kompetensi kelangsungan usaha dan kemampuannya.
Pemangku BCM	Unit Kerja yang terlibat dalam Struktur Organisasi BCM.
Pemulihan Kegiatan Operasional	Pemulihan minimum layanan operasional Unit Kerja (yang disepakati dalam proses BIA)
Peran Kebakaran Lantai (PKL) / <i>Warden</i>	Peran Kebakaran Lantai adalah orang yang ditunjuk untuk mengoordinasi pelaksanaan dan pelatihan evakuasi agar dapat berjalan dengan cepat, aman dan terkendali.
Pihak Ketiga	Pihak yang terdiri dari : <ol style="list-style-type: none"> 1. Vendor yang terkait : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengadaan barang seperti penyewaan gedung, peralatan kritis dll. b. Penyedia jasa seperti tenaga kerja, jaringan, maintenance peralatan dll. 2. Pihak Ketiga lainnya yang terkait.
Pihak Ketiga Kritis	Pihak Ketiga yang mendukung aktivitas utama Unit Kerja dan apabila pihak ketiga tersebut tidak beroperasi selama jangka waktu tertentu, maka aktivitas utama Unit Kerja akan terganggu. Salah satu

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 27 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 1



Terminologi	Deskripsi
	indikatornya adalah <i>waktu maksimal yang dapat ditoleransi untuk tidak berfungsi</i> (MAO) yang sangat cepat terhadap Unit Kerja. Data MAO Pihak Ketiga akan diperoleh pada saat proses Business Impact Analysis.
Prosedur Operasional dalam Keadaan Darurat	Merupakan proses / tahapan kerja <i>contingency</i> / alternatif yang dijalankan oleh suatu unit kerja karena adanya suatu kondisi luar biasa.
<i>Recovery Strategy</i>	Suatu tahapan yang digunakan untuk memulihkan kelangsungan operasional Bank yang kritikal kembali ke kondisi normal setelah gangguan / bencana terjadi.
<i>Recovery Time Objective (RTO)</i>	Jangka waktu yang perlu dicapai untuk memulihkan Unit Kerja setelah mengalami gangguan atau bencana, sehingga Unit Kerja tersebut dapat kembali berfungsi dalam kondisi minimal.
<i>Resiliency</i>	Kemampuan suatu organisasi untuk bertahan dalam kondisi terkena dampak dari suatu bencana.
Risiko	Kombinasi dari probabilitas kejadian dan konsekuensinya. Catatan : BCM lebih fokus pada "Dampak" daripada konsep risiko yang lebih luas.
<i>Risk and Threat Assessment</i>	Proses identifikasi ancaman internal maupun eksternal, identifikasi kemungkinan terjadinya bencana dari ancaman tersebut dan identifikasi pengendalian/kontrol yang digunakan untuk mengurangi dampak bencana.
Standar Pedoman Operasional (SPO) dan Petunjuk Teknis Operasional (PTO) yang berkaitan dengan BCM	Terdiri dari SPO BCM, PTO ERP, PTO DRP, dan PTO Penyusunan BCP Unit Kerja.
Sumber Daya	Terdiri dari aktiva, orang, pengetahuan, informasi, teknologi (termasuk fasilitas dan peralatan), bangunan dan perlengkapan dan informasi (baik elektronik atau tidak) yang harus organisasi miliki.
<i>Technology Recovery Team (TRT)</i>	Tim yang sudah berpengalaman dalam proses pemulihan kegiatan operasional bisnis di bidang teknologi sampai level tertentu (sesuai dengan lokasi tertunjuk), sesuai dengan <i>Recovery Strategy</i> . Selain itu TRT merupakan tim yang mempunyai hubungan yang luas dengan vendor teknologi serta mengerti dan mempunyai keahlian dalam menilai bencana termasuk dampaknya.
Unit Kerja	Unit Bisnis dan Unit Supporting yang mencakup seluruh kantor CMOS PT UG Mandiri. Sebagai contoh : unit bisnis adalah CMOS Operation & Network, CMOS Second Level Maintenance (SLM). unit pendukung adalah CMOS Compliance & Internal Control (CIC), CMOS Supporting.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 28 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

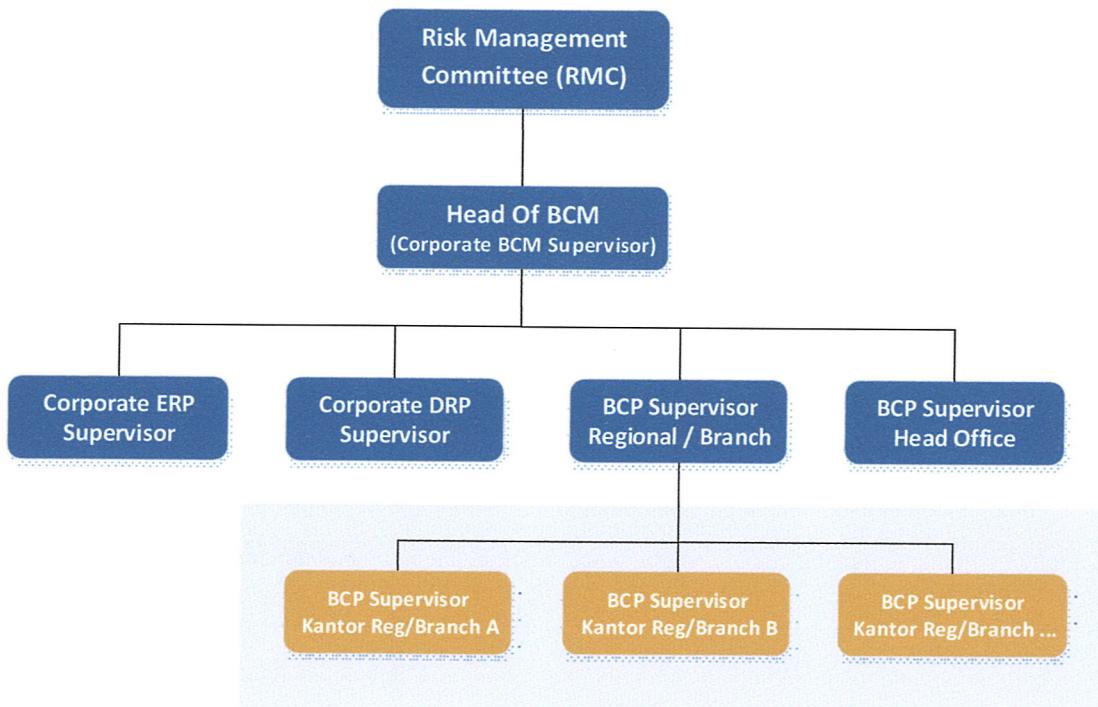
**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 2



ORGANISASI BCM

A. Struktur Organisasi BCM



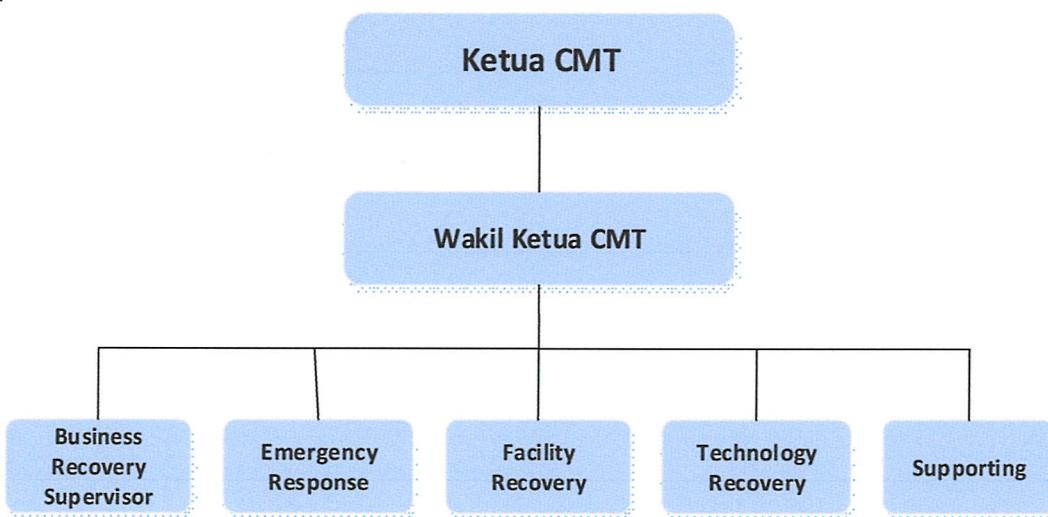
B. Tabel Anggota Struktur Organisasi BCM

Organisasi	Ketua & Wakil
Risk Management Committee (RMC)	Anggota Committee berdasarkan SK Direksi yang terkait dengan materi BCM
Head of BCM (Corporate BCM Supervisor)	Ketua : CMOS Operation & Network General Manager Wakil : CMOS Supporting General Manager
Corporate ERP Supervisor	Ketua : CMOS FLM Operation Manager Wakil : CMOS HC & GA Manager
Corporate DRP Supervisor	Ketua : CMOS SLM Operation Manager Wakil : CMOS Internal Control Manager
BCP Supervisor Head Office	Ketua : CMOS Business Development Manager Wakil : CMOS Compliance Manager
BCP Coordinator Regional / Branch	Ketua : CMOS Network Manager Wakil : CMOS Operation Manager
BCP Supervisor Kantor Regional / Branch	Ketua : CMOS Regional / Branch Manager Wakil : CMOS Regional / Branch Assistant Manager

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 29 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

CRISIS MANAGEMENT TEAM (CMT)

A. Crisis Mangement Team (CMT)



B. Tabel Anggota Crisis Mangement Team (CMT) Lokasi Kantor Pusat

Jabatan	Kantor Pusat (Wisma Mandiri II Lt 12)
Ketua Crisis Management Team	Direktur CMOS
Wakil Ketua Crisis Management Team	<ul style="list-style-type: none"> CMOS Operation & Network General Manager
Business Recovery Supervisor *)	<ul style="list-style-type: none"> Kepala Unit Kerja yang terkena dampak
Emergency Response Team (ERT)	<ul style="list-style-type: none"> CMOS HC & GA Manager CMOS Operation Manager
Facility Recovery Team	<ul style="list-style-type: none"> CMOS Compliance & Internal Control GM CMOS Network Manager
Technology Recovery Team	<ul style="list-style-type: none"> CMOS SLM General Manager CMOS SLM Operation Manager
Unit Supporting	<ul style="list-style-type: none"> CMOS Supporting General Manager CMOS Internal Control Manager

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 3



C. Tabel Anggota Crisis Mangement Team (CMT) Luar Kantor Pusat

Jabatan	Kantor Regional / Branch
Ketua Crisis Management Team	• CMOS Regional / Branch Manager
Wakil Ketua Crisis Management Team	• CMOS Assistant Branch Manager
Business Recovery Supervisor *)	• Kepala Unit Kerja yang terkena dampak
Emergency Response Team (ERT)	• CMOS Security Coordinator
Facility Recovery Team	• CMOS Administration Coordinator
Technology Recovery Team	• CMOS Administration Coordinator
Unit Supporting	• CMOS Regional / Branch Manager

Keterangan :

*) PIC sesuai dengan lingkup unit kerja yang terkena dampak bencana di lokasi setempat

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 31 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**



Lampiran 4

KATEGORISASI KONDISI BENCANA

Untuk masing-masing jenis bencana pengkategorian kondisinya adalah sebagai berikut :

Threat	Jenis Bencana	Early Warning	Krisis	Normal
Natural	Banjir	Genangan air mengganggu akses ke lokasi kerja	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi tidak tersedia	Lokasi utama sudah dapat diakses
Natural	Gempa Bumi, Tanah Longsor	-	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi tidak tersedia	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi sudah tersedia
Natural	Angin Topan	Peringatan dari Pemerintah/BMKG	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi tidak tersedia	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi sudah tersedia
Natural	Tsunami	Terdapat gempa di daerah dekat pantai disusul pemberitahuan adanya potensi tsunami dari pemerintah.	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi tidak tersedia	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi sudah tersedia
Man Made	Bom	Ancaman bom	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi tidak tersedia	Pihak kepolisian menyatakan bahwa gedung dapat dimasuki kembali.
Man Made	Kebakaran	-	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi tidak tersedia	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi sudah tersedia
Man Made	Kerusuhan	Adanya kerumunan massa yang bertambah banyak & mengarah ke lokasi kerja	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi tidak tersedia	Massa telah bubar dan lokasi utama dapat diakses seperti biasa.

PENANGGULANGAN KONDISI BENCANA

Untuk masing-masing jenis penanggulangan bencana kondisinya adalah sebagai berikut :

1. Kebakaran

a. Persiapan kesiagaan

- Perusahaan membentuk Tim Tanggap Darurat yang sudah termasuk tim DAMKAR didalamnya serta menyediakan peralatan tanggap darurat (damkar, APD, P3K) yang sesuai dengan peraturan pemerintah.
- Perusahaan membuat instruksi kerja tanggap darurat, membuat peta jalur evakuasi dan memasang tanda evakuasi yang jelas (terlihat dan mudah dibaca) serta disosialisasikan keseluruhan karyawan dan penghuni perumahan untuk dipahami.
- Perusahaan harus membuat rencana pelatihan tanggap darurat dan melakukan simulasi.

b. Prinsip Penanggulangan Kebakaran

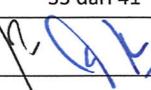
Apabila terjadi kebakaran, segera melakukan tindakan pertama yang cepat dan tepat :

- Memadamkan sumber api awal (api kecil).
- Memadamkan api dengan menggunakan alat pemadam yang tersedia
- Semaksimal mungkin melokalisir areal kebakaran.
- Melakukan tindakan penyelamatan terhadap manusia, dokumen penting dan barang penting milik Perusahaan.

c. Pencegahan Kebakaran

1) Bagi Pegawai wajib mencegah bahaya kebakaran dengan cara :

- Mematuhi peraturan pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran
- Memberitahukan/melaporkan kepada petugas yang berwenang apabila menemukan/mengetahui adanya indikasi sumber bahaya kebakaran
- Tidak melakukan perbuatan yang bisa menimbulkan bahaya kebakaran antara lain :
 - Tidak membuang puntung rokok yang masih menyala secara sembarangan
 - Menggunakan stop kontak sesuai dengan kapasitasnya
 - (tidak lebih dari 1.500 watt untuk satu stop kontak)
 - Selalu mencabut/mematikan peralatan elektronik dari stop kontak, setelah tidak lagi mempergunakannya.
 - Menjaga agar seluruh peralatan pemadam yang tersedia tidak terhalang barang apapun
 - Menjaga agar jalur menuju pintu darurat tidak terhalang meja, almari, filling kabinet dan barang lainnya
 - Membebaskan ruang tangga darurat dari barang apapun.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman :	33 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01		

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 5



2) Bagi Pengunjung/tamu

- Mematuhi peraturan pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran.
- Mencegah dan tidak melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan bahaya kebakaran.
- Memberitahukan/melaporkan kepada pegawai yang berada didekatnya apabila mengetahui/menemukan adanya indikasi yang bisa menimbulkan kebakaran.

d. Tindakan Preventif Bencana Kebakaran:

- Melakukan identifikasi terhadap potensi penyebab kebakaran yang mungkin timbul, seperti bahan-bahan yang mudah terbakar.
- Identifikasi orang yang ber-risiko terkena kebakaran dan Identifikasi juga siapa saja yang mungkin terkena kebakaran, berapa jumlahnya. Hal ini bukan hanya pada karyawan, tapi juga pada para tenan, tamu, maupun rekanan.
- Selain itu, identifikasi juga secara jelas orang-orang yang mungkin akan mengalami kesulitan untuk dievakuasi ketika kebakaran terjadi. mereka ini bisa konsumen yang sudah lanjut usia, konsumen yang memiliki kekurangan fisik, anak-anak, dan juga petugas cleaning service, petugas keamanan, petugas pemeliharaan yang mungkin berada di ruang yang terisolasi.

e. Terjadi Kondisi Darurat Kebakaran:

- Pelatihan/ uji coba tanggap darurat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang tertulis pada Jadwal Pelatihan/ Uji Coba Tanggap Darurat.
- Hasil dari pelatihan/ uji coba tanggap darurat akan didokumentasikan, dievaluasi dan dibuatkan laporannya, apabila terdapat perubahan maka akan direvisi sesuai kebutuhan.
- Apabila dari hasil pelatihan/ uji coba tanggap darurat dirasakan perlu adanya peningkatan pengetahuan maupun keterampilan dari Tim Tanggap Darurat maka dapat dilakukan pelatihan ulang atau tambahan pelatihan.
- Simulasi tanggap darurat secara periodik dilakukan serta dikaji untuk penyempurnaan dan semua dokumen dan foto disimpan dengan baik. Melakukan pemeriksaan secara berkala untuk peralatan dan perlengkapan dan diperbaiki jika perlu.

f. Penanganan Darurat Bencana Kebakaran di Gedung:

- Jangan panik
- Bunyikan alarm dengan menarik triger yang berada di box trider hydrant (kotak selang)
- Beritahu orang-orang sekitar lokasi kebakaran kepada Tim Peran Kebakaran Lantai (PKL) atau Tanggap Darurat Gedung (TDG)
- Hubungi nomor telepon 30028263 atau 2300800 ext. 0099 untuk memberitahu petugas Security Keamanan Gedung
- Setiap orang yang dalam bahaya/ cidera harus dipindahkan sedekat mungkin dengan tangga darurat untuk prsiapan evakuasi
- Jika memungkinkan, berusahalah memadamkan api dengan menggunakan Alat Pemadam Api R`ingan (APAR)

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman :	34 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01		

- Jika api tidak dapat dipadamkan, cobalah melokalisir api dengan menutup pintu
- Silakan menuju pintu darurat terdekat, dan bimbinglah setiap tamu anda.
- Amankan semua dokumen, harta yang berharga dan kunci semua file cabinet.
- Ikuti petunjuk yang diberikan oleh Tim Peran Kebakaran Lantai (PKL) demi keselamatan Bersama.

2. Banjir

Hampir semua jenis bencana terjadi di Indonesia, yang paling dominan adalah banjir. Banjir sebagai fenomena alam terkait dengan ulah manusia terjadi sebagai akibat akumulasi beberapa faktor yaitu: hujan, kondisi sungai, kondisi daerah hulu, kondisi daerah budidaya dan pasang surut air laut.

Potensi terjadinya ancaman bencana banjir saat ini disebabkan keadaan badan sungai rusak, kerusakan daerah tangkapan air, pelanggaran tata-ruang wilayah, pelanggaran hukum meningkat, perencanaan pembangunan kurang terpadu, dan disiplin masyarakat yang rendah.

Penanggulangan banjir dilingkungan kantor:

a. Tindakan *Preventif* Bencana Banjir:

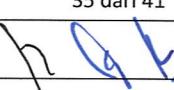
- Membersihkan saluran air dilingkungan kantor.
- Mengeruk saluran air (mampat karena sampah atau endapan lumpur) guna memperlancar saluran air di lingkungan wilayah kantor.
- Membangun/ memperbaiki saluran-saluran air dilingkungan kantor sehingga saluran air dipastikan dalam kondisi baik/ tidak terhambat.
- Membuat resapan-resapan air (misalnya bio pori) khususnya di tempat/ taman di lingkungan kantor.

b. Pada saat banjir dilingkungan gedung kantor:

- Hubungi PIC banjir Kantor Pusat (Building Manager Kantor Pusat atau GA Kantor Pusat)
- Menggerakkan Tim Penyelamat beserta bahan dan peralatan pendukung, seperti perahu karet, tambang, pelampung, dan obat-obatan.
- Membawa korban ketempat yang aman atau penampungan sementara.
- Memantau perkembangan keadaan banjir dan meng-update informasinya kepada kepala unit kerja.

c. Pasca kejadian banjir dilingkungan gedung kantor:

- Memberikan pertolongan medis bagi yang memerlukan.
- Memberikan bantuan obat-obatan dan makanan serta bantuan lainnya.
- Memperbaiki sarana dan prasarana yang rusak karena banjir.
- Membersihkan sarana dan prasana yang kotor karena banjir.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 35 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 5



3. Gempa Bumi

Gempa bumi adalah gejala pelepasan energi berupa gelombang yang menjalar kepermukaan bumi akibat adanya gangguan di kerak bumi (patah, runtuh, atau hancur). Besar kecilnya malapetaka yang terjadi sangat tergantung pada kekuatan (*Magnitudo*) gempa itu sendiri serta kondisi daerah yang terkena gempa itu.

Antisipasi yang harus dilakukan adalah apa dan bagaimana cara menghadapi gempa apabila berada di dalam gedung atau rumah adalah segera bersembunyi dibawah meja atau dinding yang kokoh dan tetap menunggu hingga guncangan reda.

Penanggulangan bencana gempa bumi dapat dilakukan dengan cara sbb:

a. Tindakan Preventif Bencana Gempa Bumi

Tindakan mitigasi secara *preventif* terhadap bencana gempa bumi adalah upaya-upaya yang harus dilakukan sebagai bentuk pencegahan atau meminimalisir resiko kerusakan yang dapat ditimbulkan dari adanya bencana gempa bumi. Berikut Tindakan preventif yang dilakukan sebelum terjadinya bencana gempa bumi, yaitu:

- Memberikan penyuluhan pada seluruh pegawai agar mengetahui tentang bahaya gempa bumi dan bagaimana cara menghadapinya.
- Menyediakan jalur evakuasi jika suatu saat terjadi gempa.
- Bekerjasama dengan pemerintah setempat agar membentuk tim siap siaga bencana gempa bumi.

b. Pada saat terjadi darurat gempa

- Tetap tenang dan jangan panik.
- Tetap tinggal di dalam gedung selama gempa bumi.
- Menjauh dari kaca dan berlindung di balik meja dan dinding yang kokoh.
- Jika anda berada di koridor, berbaringlah dengan wajah kebawah.
- Jika anda berada di lift, segera keluar di lantai terdekat dan tetap di lobby lift.
- Jangan keluar gedung bila tidak diinstruksikan oleh pos komando/ Tim PKL/ TGD

4. Kerusuhan / Konflik sosial

Kerusuhan atau Konflik Sosial adalah suatu kondisi dimana terjadi huru-hara/ kerusuhan atau perang atau keadaan yang tidak aman di suatu daerah tertentu yang melibatkan lapisan masyarakat, golongan, suku, ataupun organisasi tertentu.

Indonesia sebagai negara kesatuan pada dasarnya dapat mengandung potensi kerawanan akibat keanekaragaman suku bangsa, bahasa, agama, ras, dan etnis golongan, hal tersebut merupakan faktor yang berpengaruh terhadap potensi timbulnya konflik.

Kondisi seperti ini dapat terlihat dengan meningkatnya konflik yang bernuansa SARA, serta munculnya gerakan-gerakan yang ingin memisahkan diri dari NKRI akibat dari ketidakpuasan dan perbedaan kepentingan.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management	Halaman :	36 dari 41
No Reg : 002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku : 06/09/22	Revisi : 01	

a. Tindakan Preventif Kerusuhan

- Hindari sekumpulan kelompok yang sedang demo.
- Segera hubungi pihak berwajib apabila melihat kerusuhan.
- Memasang pelindung/ pagar berduri disepanjang batas pagar gedung kantor.
- Apabila melihat terjadinya kerusuhan sosial atau tindak kekerasan antar kelompok segera hubungi pihak yang berwajib (Kepolisian).

b. Ancaman Bom

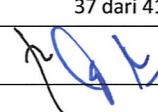
Jika anda menerima ancaman bom dan atau menemukan obyek yang mencurigakan

- Tetap tenang dan jangan panik.
- Berusalahlah untuk menanyakan kepada penelpon dimana bom itu diletakan, pukul berapa akan diledakan dan mengapa gedung ini menjadi ancaman.
- Jangan menyentuh obyek tersebut.
- Beritahu petugas/ Posko Security nomor telepon 30028263 atau 2300800 ext. 0099.
- Untuk menghindari kepanikan jangan diberitahu ancaman ini kepada pegawai lain.
- Berusalahlah untuk mencegah orang-orang mendekati obyek yang mencurigakan tersebut.
- Ikuti petunjuk yang diberikan oleh captain floor.

5. IT Crash/ Kegagalan Teknologi Informasi

Tindakan Preventif Bencana Non-Alam: Kegagalan Teknologi Informasi/ IT Crash

- Menggunakan LAN nirkabel di rumah atau kantor setelah pengaturan enkripsi data/security (seperti WPA2: Wi-Fi Protected Access 2) sehingga email, data attachment, WA Corporate dan komunikasi teks tidak dapat disadap serta mencegah akses yang tidak sah.
- Untuk pengguna surat elektronik, dianjurkan untuk tidak membuka lampiran email atau URL yang mencurigakan.
- Meng-Install perangkat lunak/ anti virus yang dipastikan selalu up to date dan secara berkala meng update system aplikasi, defender dan system operasi (OS).
- Melakukan proses backup database dan data-warehouse pada media backup/ data duplexing.
- Tidak mendaftarkan email kantor sebagai user id diluar pekerjaan seperti di akun e-commerce maupun media sosial lainnya.
- Tidak mempublikasikan informasi rahasia perusahaan ke media sosial.
- Disarankan juga tidak mempublikasikan informasi data pribadi/ diri sendiri ke media sosial.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 37 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 5



- Jangan berikan data pribadi seperti user ID/ PIN/ Password/ OTP kepada siapapun
- Kehati-hatian masuk system milik perusahaan:
- Pemberian, penggunaan, serta monitoring akses telah sesuai dengan kewenangan.

6. Wabah Penyakit

Wabah penyakit menular yang selanjutnya disebut wabah adalah kejadian berjangkitnya suatu penyakit menular dalam masyarakat yang jumlah penderitanya meningkat secara nyata melebihi dari pada keadaan yang lazim pada waktu dan daerah tertentu serta dapat menimbulkan malapetaka. Salah satu jenis wabah/ virus yaitu wabah infeksi karena virus bisa menyerupai gejala flu, yaitu demam, pilek, batuk kering, sakit tenggorokan, dan sakit kepala. Setelah itu, gejala dapat hilang dan sembuh atau malah memberat.

Penderita yang terkena wabah karena wabah/ virus dengan gejala berat bisa mengalami demam tinggi, batuk berdahak bahkan berdarah, sesak napas, atau nyeri dada. Keluhan tersebut muncul ketika tubuh bereaksi melawan virus .

a. Tindakan Preventif Bencana Wabah

Upaya penanggulangan preventif wabah meliputi:

- Mencari informasi terkait pola penyebaran penyakit wabah atau kejadian yang berhubungan dengan kesehatan, beserta faktor-faktor yang dapat memengaruhi kejadian tersebut. Dalam beberapa bulan terakhir, hal ini sangat bermanfaat dalam memetakan pola penyebaran wabah/ virus
- pemeriksaan, pengobatan, perawatan, dan isolasi penderita, termasuk tindakan karantina;
- pencegahan dan pengebalan;
- pemusnahan penyebab penyakit;
- penyuluhan kepada seluruh pegawai
- upaya penanggulangan lainnya.

b. Penanggulan orang yang telah terkena wabah yang meliputi:

- Pembentukan satgas untuk fokus dalam penanganan wabah
- pemeriksaan, pengobatan, perawatan dan isolasi penderita termasuk tindakan karantina,
- pencegahan dan pengebalan, pemusnahan penyebab penyakit, penanganan jenazah akibat wabah, penyuluhan kepada pegawai dan upaya penanggulangan lainnya.

7. Kantor Alternatif

Langkah-langkah antisipasi terkait backup office terkait adanya kondisi bencana/ wabah penyakit, dapat kami sampaikan secara mapping sebagai berikut:

No	Kantor Regional	Kantor Regional Alternatif	
		Area/ Kantor Cabang Bank Mandiri	
1	BENGKULU	Bengkulu S.Parman	

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 38 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

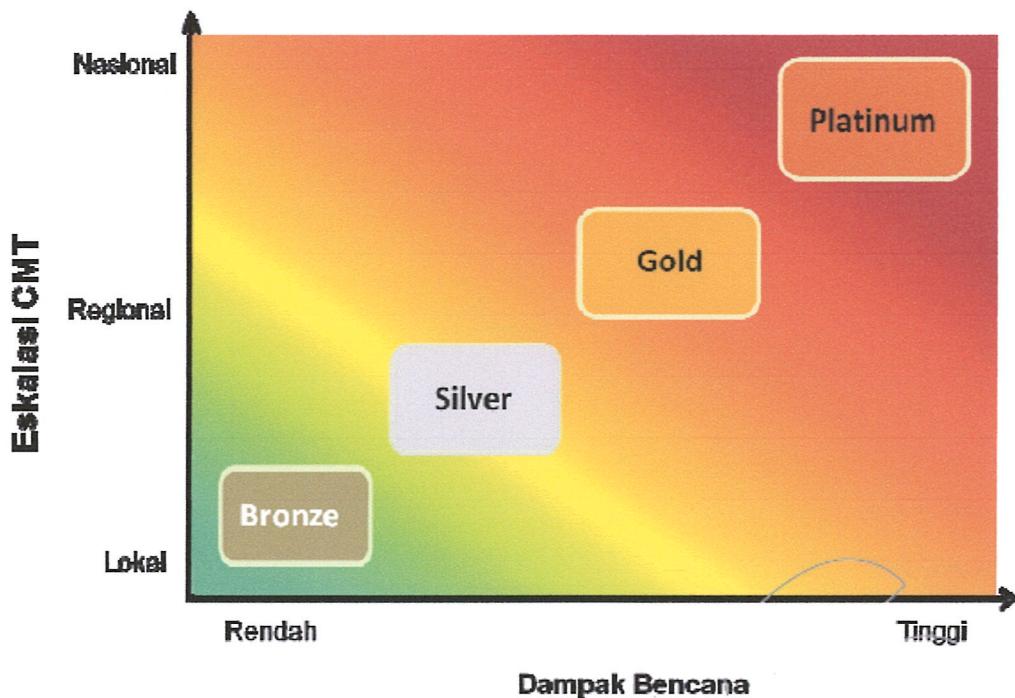
Lampiran 5



No	Kantor Regional	Kantor Regional Alternatif Area/ Kantor Cabang Bank Mandiri
2	JAMBI	Jambi Gatot Subroto
3	JEMBER	Jember Alun-alun
4	MANADO	Manado Dotulolong Lasut
5	JAYAPURA	Jayapura Ahmad Yani
6	TEGAL	Tegal Arif Rahman Hakim
7	GORONTALO	Gorontalo
8	PADANG	Padang
9	MATARAM	Mataram AA Gde Ngurah
10	DEPOK	Depok
11	TASIKMALAYA	Tasikmalaya Otto Iskandardinata
12	SAMARINDA	Samarinda Mulawarman
13	MAKASSAR	Makassar Kartini
14	SUKABUMI	Sukabumi Sudirman
15	BANJARMASIN	Banjarmasin
16	MAGELANG	Magelang
17	PANGKAL PINANG	Pangkalpinang
18	BINTARO	Tangerang Bintaro
19	MUARA BUNGO	Muara Bungo
20	SURABAYA	Surabaya Niaga
21	BALIKPAPAN	Balikpapan Ahmad Yani
22	BUKIT TINGGI	Bukittinggi
23	LAMPUNG	Bandar lampung Malahayati
24	PROBOLINGGO	Probolinggo
25	KUDUS	Kudus
26	BOGOR	Bogor Juanda
27	KARAWANG	Karawang
28	DENPASAR	Denpasar Veteran
29	SERANG	Serang
30	BATAM	Batam Imam Bonjol
31	PEKANBARU	Pekanbaru Sudirman Bawah
32	TANGERANG	Tangerang Ki Samaun
33	MEDAN	Medan Imam Bonjol
34	YOGYAKARTA	Yogyakarta Sudirman
35	MALANG	Malang Wahid Hasyim
36	SEMARANG	Semarang Pemuda
37	GRESIK	Gresik R.A Kartini
38	JAKARTA	Jakarta Thamrin
39	CIREBON	Cirebon Yos Sudarso
40	BEKASI	Bekasi Juanda
41	PALEMBANG	Palembang Sudirman
42	BANDUNG	Bandung Asia Afrika Utara
43	SOLO	Solo Sriwedari
44	KENDARI	Kendari Masjid Agung
45	SIDOARJO	Sidoarjo Ahmad Yani

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 39 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	

ESKALASI CRISIS MANAGEMENT



1. Alur eskalasi Crisis Management akan mempertimbangkan dampak kejadian gangguan / bencana di lokasi Unit Kerja yang terkena bencana. Untuk kejadian bencana yang dapat ditangani secara lokal tanpa memerlukan eskalasi, CMT setempat juga perlu melaporkan kejadian bencana dan penanganannya kepada CMT pada tingkat diatasnya.
2. Faktor yang menentukan perlu atau tidaknya eskalasi CMT pada tingkat diatasnya harus mempertimbangkan dampak potensial gangguan / bencana dari sudut pandang lokal, wilayah maupun nasional serta ketersediaan sumber daya.
3. Eskalasi CMT kepada CMT pada tingkat diatasnya dilakukan dalam kondisi dimana kejadian bencana mengakibatkan dampak / kerusakan yang cukup parah pada lokasi Unit Kerja tertentu dan / atau mengakibatkan dampak / kerusakan pada area yang cukup luas yang menimpak beberapa Unit Kerja.
4. Eskalasi CMT dapat juga dilakukan bila terdapat keterbatasan kemampuan dalam penanganan bencana oleh CMT setempat yang tertimpa bencana.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman :	40 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01		

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management**

Lampiran 7



SEKRETARIAT CORPORATE BCM SUPERVISOR

Sekretariat Corporate BCM Supervisor

Divisi Suporting Cash Management & Other Services

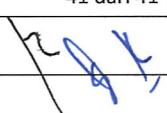
PT UG Mandiri

Wisma Mandiri II Lt 12

Jl. MH. Thamrin No 5

Jakarta 10340

Telp 021 3193 5050

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management			Halaman : 41 dari 41
No Reg :	002/2022/SPO/CMOS -	Edisi : 01	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi : 01	