



STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

NOMOR REGISTRASI: 001/2022/SPO/RSC

**RISK, SYSTEM & COMPLIANCE
2022**

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

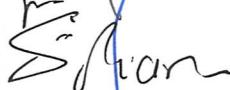
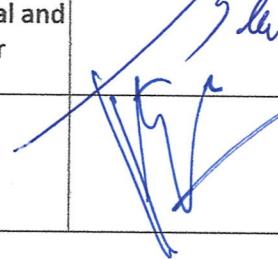
Dilarang memperbanyak baik sebagian maupun seluruhnya dalam bentuk dan cara apapun (cetakan, copy elektronik dsb), disimpan dalam media apapun tanpa persetujuan tertulis dari PT UG Mandiri atau karena perintah Undang-Undang.

Standar Prosedur Operasional <i>Business Continuity Management (BCM)</i>				 serve you better
Lembar Persetujuan				

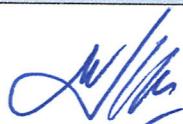
Disusun oleh :

Nama	Jabatan	Unit Kerja	Tanda Tangan	Tanggal
Endang Pariyanto	Manager Risk & Compliance	Risk System & Compliance (RSC)		2/6/22

Dikaji oleh :

Nama	Jabatan	Unit Kerja	Tanda Tangan	Tanggal
R. Reko Afiantoro	Manager IT Support & Infrastructure			18/7-22
Rahmat Setiawan	Manager System & Procedure	Risk System & Compliance (RSC)		20/7-22
Eko Ervan	General Manager			1/8/22
Jeffry Kemal Indra	General Manager	Building Management		1/9/22
Reggy Loen	General Manager	Human Capital and General Affair		2/9/22
Haris Triyadi	Executive General Manager Finance & Support			2/9/22

Disetujui oleh :

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Hargo Hadi	Direktur		2/9/22
Sugeng Hariadi	Direktur Utama		6/9/22

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management (BCM)	Halaman : -
No Reg : 001/2022/SPO/BCM-	Edisi :
Tgl Berlaku : 06/09/22	Revisi : Diverifikasi oleh :

Standar Prosedur Operasional Business Continuity Management (BCM)	 serve you better
--	--

DAFTAR ISI

Hal.

Daftar Isi

Kata Pengantar	1.
Bab I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	2.
B. Maksud dan Tujuan	2.
C. Dasar Hukum	2.
D. Ruang Lingkup	2.
Bab II Organisasi dan Kewenangan	
A. Struktur Organisasi UG Mandiri & Lingkup Bisnis UG Mandiri	3.
1. Usaha Gedung Mandiri	3.
2. Struktur Organisasi Usaha Gedung Mandiri	3.
3. Ruang Lingkup Bisnis Usaha Gedung Mandiri	3.
4. Jaringan Kantor Usaha Gedung Mandiri	4.
5. Cash Management & Other Services (CMOS)	4.
B. Komponen Business Continuity Management (BCM)	
1. Emergency Response Plan (ERP)	5.
2. Disaster Recovery Plan (DRP)	5.
3. Business Continuity Plan (BCP)	6.
C. Struktur Organisasi Business Continuity Management dan Kewenangan	
1. Kantor Pusat	7.
a. Direksi Usaha Gedung Mandiri	7.
b. Business Continuity Management (BCM) Head	7.
c. Wakil Business Continuity Management (BCM) Head	8.
d. Head Office Emergency Response Plan (ERP) Spv	8.
e. Head Office Disaster Recovery Plan (DRP) Spv	9.
f. Head Office Business Continuity Plan BCP) Spv	10.
2. Kantor Cabang/ Regional	
a. Business Continuity Management (BCM) Branch Spv	10.
b. Emergency Recovery Plan (ERP) Branch Spv	10.
c. Business Continuity Plan (BCP) Branch Spv	11.
Bab III Prosedur Business Continuity Management (BCM)	
A. Ketentuan Umum	13.
1. Pembentukan Anggaran	13.
2. Penutupan Asuransi	13.
3. Pemutakhiran	13.
B. Bagian-Bagian Utama Business Continuity Management (BCM)	
1. Identifikasi Jenis Ancaman / Bencana	14.
2. Analisa Dampak Bisnis/ Business Impact Analysis (BIA)	14.
3. Strategi Pemulihan (Recovery Strategy)	15.
4. Penentuan Lokasi Alternatif dan Implementasi	15.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :	i
No Reg :	001 /2022/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :		

Standar Prosedur Operasional <i>Business Continuity Management (BCM)</i>	 UGmandiri serve you better
DAFTAR ISI	

5. Uji Coba / Latihan	15.
6. Penilaian Tingkat Kesiapan BCM	16.
7. Training BCM	16.
 C. Pedoman Operasional BCM	
1. Kriteria Bencana dan Penanggulangannya	17.
a. Kriteria Bencana	17.
b. Penanggulangan Bencana	19.
2. Tahapan Operasional BCM	23.
3. Rencana ERP/ Tanggap Darurat	24.
4. Rencana BCP / Kelangsungan Bisnis	26.
5. Rencana DRP / Pemulihan Bencana	28.
6. Laporan Terjadinya Bencana	29.
D. Tindakan Darurat	29.
E. Pelaporan	31.
F. Dokumentasi & Administrasi	31.
 Bab IV Mitigasi Risiko	32.
 Bab V Penutup	35.
 Daftar Lampiran	36.

Standar Prosedur Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :
No Reg :	001 /2022/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**

Kata Pengantar

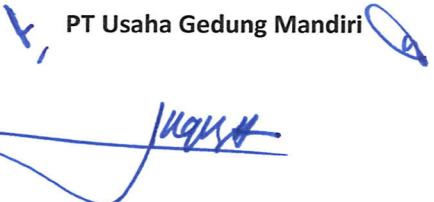


Standar Prosedur Operasional *Business Continuity Management (BCM)* merupakan pedoman umum dalam mempersiapkan PT. UG Mandiri untuk menghadapi dan melindungi dari berbagai potensi kerugian finansial dan non-finansial sebagai dampak dari kejadian bencana.

Seluruh jajaran pegawai 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.

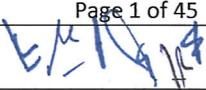
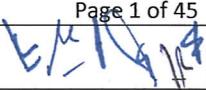
SPO BCM ini hanya digunakan dalam lingkungan Kantor PT. UG Mandiri dan tidak diperkenankan untuk dicetak ulang, dicopy, diperbanyak atau dimiliki oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan tanpa persetujuan tertulis dari Direksi atau Unit Kerja yang ditunjuk di Kantor Pusat. Oleh karenanya, setiap Unit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

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


PT Usaha Gedung Mandiri

Sugeng Hariadi
Direktur Utama


Hargo Hadi
Direktur

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : Page 1 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh 
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: 

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**

Bab I Pendahuluan



A. Latar Belakang

Business Continuity Management (BCM) adalah proses manajemen dalam mengidentifikasi ancaman potensial terhadap organisasi dan menyediakan kerangka kerja untuk membangun *resiliensi* dan kemampuan untuk merespons secara efektif terhadap suatu kondisi bencana (gangguan) sehingga pelayanan tetap berjalan dan keamanan bagi kepentingan para pemegang saham, reputasi serta *brand* perusahaan tetap terjaga.

Diharapkan dengan terbentuknya BCM, PT. UG Mandiri dapat meminimalkan potensi kerugian finansial, penurunan reputasi, dan tuntutan hukum apabila terdapat bencana (gangguan).

B. Maksud dan Tujuan

1. Memberikan acuan umum dalam mempersiapkan PT. UG Mandiri untuk menghadapi dan melindungi dari berbagai potensi kerugian finansial dan non-finansial yang bersifat *catastrophic* sebagai dampak dari kejadian bencana.
2. Memelihara kelanjutan fungsi bisnis PT. UG Mandiri yang kritikal dan jasa penting lainnya untuk Penerima Jasa.
3. Memperjelas kewenangan, tanggung jawab & mekanisme kerja pihak-pihak yang terlibat dalam BCM, sehingga dapat mempercepat waktu proses pengambilan keputusan dalam kondisi terjadi gangguan.
4. Memenuhi peraturan hukum dan perundangan yang berlaku di Indonesia.

C. Dasar Hukum

1. UU Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana
2. Undang – undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.
3. Peraturan Pemerintah No. 50/2012, tanggal 12 April 2012 Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja.
4. Standard Prosedur Operasional PT UG Mandiri

D. Ruang Lingkup

1. SPO BCM mengatur mengenai struktur organisasi & kewenangan BCM, prosedur BCM, pengelolaan *Crisis Management*, pengembangan BCM, dan mitigasi risiko serta pelaporan.
2. SPO BCM diperuntukkan bagi seluruh Unit Kerja PT. UG Mandiri (Kantor Pusat dan Cabang).

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :	Page 2 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC -	Edisi :	Diverifikasi oleh	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	:	

A. Struktur Organisasi UG Mandiri & Lingkup Bisnis UG Mandiri dan CMOS

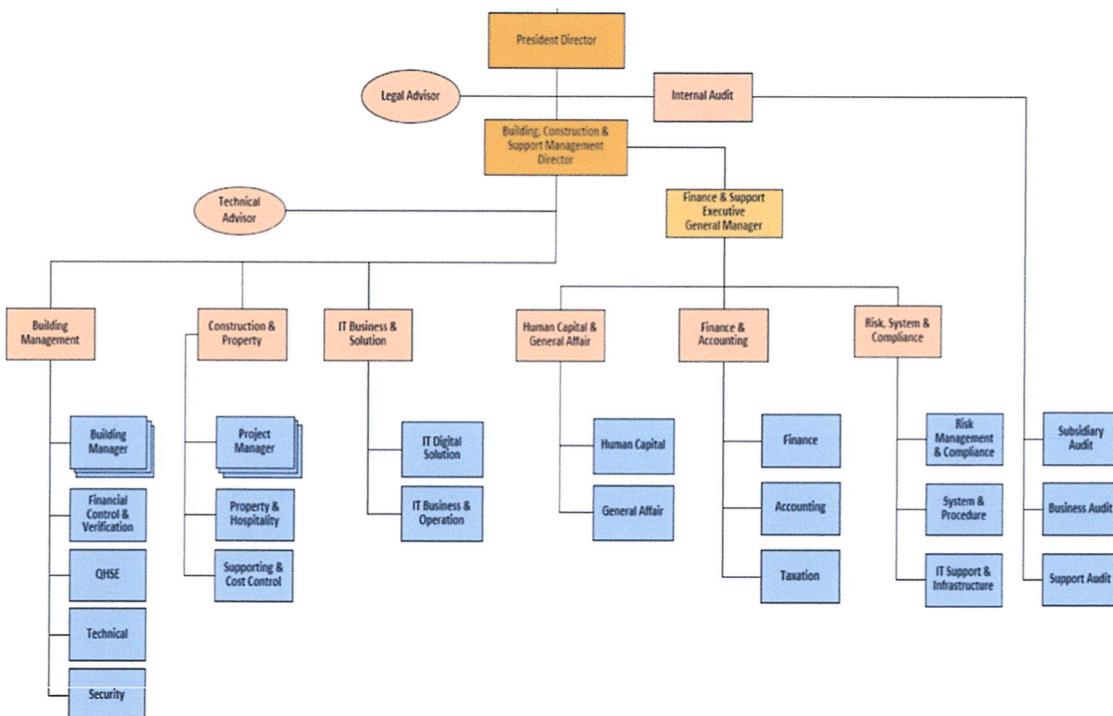
1. PT. UG Mandiri

PT. UG Mandiri yang sebelumnya bernama PT. Usaha Gedung Bank Dagang Negara (BDN) didirikan pada tanggal 29 Oktober 1971, sejalan dengan perkembangan proses merger Bank Dagang Negara kepada Bank Mandiri maka pada bulan Juni tahun 2012 namanya berubah menjadi PT. UG Mandiri.

2. Struktur Organisasi PT UG Mandiri

Business Continuity Management memastikan bahwa Perusahaan dapat melanjutkan layanannya kepada nasabah walaupun dalam kondisi krisis/ bencana. Kegiatan BCM akan melibatkan seluruh komponen Perusahaan baik ditingkat Kantor Pusat sampai pada lokasi Unit Kerja terkecil.

Berikut Struktur Organisasi PT. UG Mandiri adalah sebagai berikut:



Keterangan: *) Terdapat 8 Cabang Unit Building Management (BM)

3. Ruang Lingkup Bisnis PT UG Mandiri

Saat ini lini bisnis PT. UG Mandiri meliputi:

- Penyewaan Gedung (*Building Management*)
- Konstruksi dan Interior (*Construction and Interior*)
- Penyewaan Properti (*Property Rental*)
- IT Business & Solution

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 3 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	<i>E. M. D. A. J. A.</i>

4. Jaringan Kantor PT. UG Mandiri

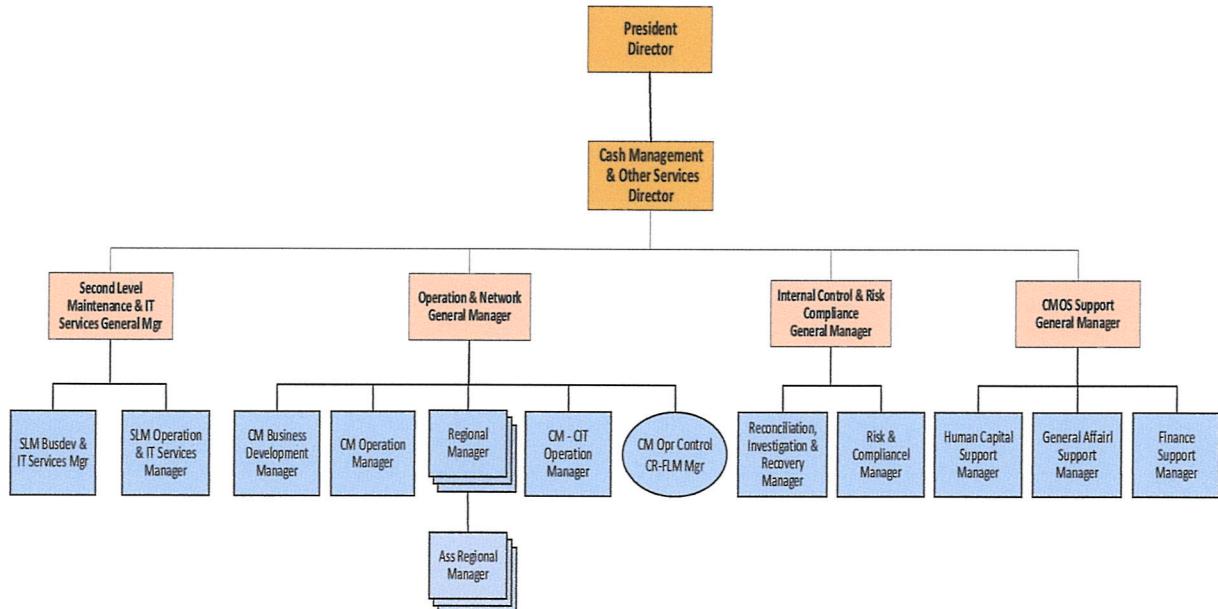
Jaringan Kantor cabang PT. UG Mandiri tersebar di seluruh Indonesia yang melayani bisnis pengelolaan gedung (*building management*) dan bisnis pengelolaan uang ATM (*cash management*), dengan rincian sebagai berikut:

- Bisnis pengelolaan gedung berada di 8 (delapan) lokasi/ Cabang *Building Management* (BM) yaitu: Wisma Mandiri 1 & 2, *Residential Management* (RM) I & II – Jakarta, Rempoa, Bekasi MMB, Solo, Medan, Balikpapan, Makasar.
- Bisnis pengelolaan 7.200 ATM berada di 45 (empat puluh Lima) Kantor/ lokasi, yaitu:
 - pulau Sumatera yang meliputi: Medan, Pekanbaru, Palembang, Pangkalpinang, Muara Bungo, Padang, Bukittinggi, Batam, Jambi, Bengkulu, Bandar Lampung,
 - pulau Jawa yang meliputi: Jakarta, Bekasi, Bogor, Sukabumi, Depok, Tangerang, Bintaro, Serang, Karawang, Bandung, Cirebon, Tegal, Tasikmalaya, Probolinggo, Magelang, Jogyakarta, Solo, Semarang, Gresik, Malang, Jember, Kudus, Sidoarjo, Surabaya,
 - pulau Bali dan sekitarnya yang meliputi: Denpasar, Mataram,
 - pulau Kalimantan yang meliputi: Banjarmasin, Samarinda, Balikpapan,
 - pulau Sulawesi yang meliputi: Makassar, Gorontalo, Menado, Kendari,
 - Irian Jaya: Jayapura.
- Bisnis *property rental* sebanyak 97 Area/ unit gedung Kantor termasuk Mandiri *Mansion* di Kertajaya, Surabaya, Villa Coolibah di Cipanas, tanah di Kebon Sari, Surabaya dan tanah di Songgokerto, Malang.

5. Cash Management & Other Services (CMOS)

Dalam kegiatan BCM juga akan melibatkan seluruh komponen Unit Kerja CMOS baik ditingkat Kantor Pusat sampai pada lokasi Unit Kerja terkecil.

- Berikut Struktur Organisasi CMOS adalah sebagai berikut:



- b. Ruang Lingkup bisnis CMOS yaitu pengelolaan uang tunai (*cash management*) yang terdiri dari:
 - 1) Jasa *Cash Replenishment* (CR)
 - 2) Jasa *First Level Maintenance* (FLM) ATM
 - 3) Jasa *Second Level Maintenance* (SLM) ATM
 - 4) *Cash In Transit Processing* (CITP)

Sehubungan dengan sifat model bisnis CMOS yang cukup *unique*, memiliki jaringan yang tersebar hampir diseluruh wilayah dan mobile, maka pembahasan "**BCM Unit Kerja Cash Management & Other Services (CMOS)**" akan diatur secara terpisah.

B. Komponen *Business Continuity Management* (BCM)

Komponen BCM terdiri dari:

1. *Emergency Response Plan (ERP)*

a. Gambaran Umum

- 1) ERP adalah suatu rencana yang disusun sebagai panduan yang digunakan dalam usaha menjamin keamanan dan keselamatan jiwa dari seluruh pegawai, Penerima Jasa dan pihak ketiga.
- 2) Pelatihan dan uji coba prosedur ERP dilakukan secara periodik untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam menangani dan mengelola keadaan darurat yang sebenarnya.
- 3) Untuk memastikan prosedur/ panduan ERP tetap akurat, maka BCM Head berkoordinasi dengan HO ERP SPV untuk melakukan kajian dan pemutakhiran setidaknya 1 (satu) kali dalam setahun.

b. Tujuan

- 1) ERP disusun untuk memberikan panduan mengenai langkah-langkah keamanan dan keselamatan jiwa untuk digunakan pada saat bencana maupun pada saat pelaksanaan uji coba.
- 2) 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.

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 (TI) penunjang kegiatan operasional bisnis PT. UG Mandiri.

b. Tujuan

Memberikan pedoman bagi pejabat/ pegawai Unit Kerja Pengelola Operasional TI dan pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal (*provider/ vendor*) yang mendukung kegiatan operasional

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 5 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

Unit Kerja Pengelola Operasional TI untuk digunakan apabila terdapat gangguan di Data Center/ Server/ Cloud yang menyebabkan operasional system atau aplikasi milik PT. UG Mandiri menjadi tidak normal, bahkan tidak berfungsi.

3. Business Continuity Plan (BCP)

a. Gambaran Umum

Business Continuity Plan (BCP) adalah panduan yang memuat rangkaian kegiatan yang terencana dan terkoordinir mengenai langkah-langkah pengurangan risiko, penanganan dampak gangguan/ bencana dalam proses pemulihan agar kegiatan operasional dan pelayanan PT. UG Mandiri kepada penerima jasa tetap dapat berjalan.

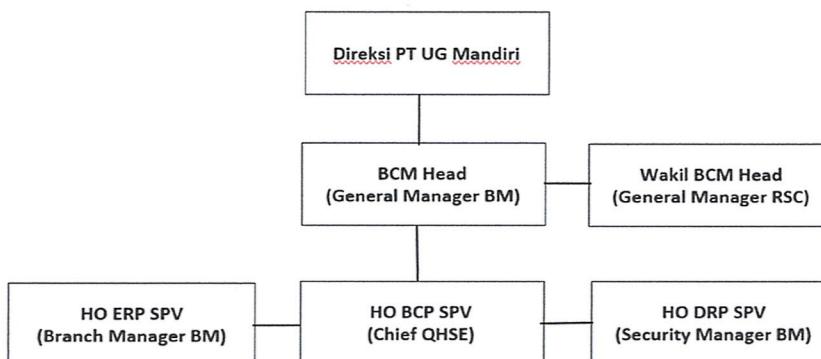
b. Tujuan

BCP bertujuan agar pelaksanaan proses pemulihan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan strategi pemulihan baik ditempat asal maupun ditempat lokasi pengganti, yang telah disusun dan dapat memenuhi rentang waktu pemulihan yang diharapkan/ *Recovery Time Objective (RTO)* bisnis dan operasional layanan masing-masing Unit Kerja Kantor PT. UG Mandiri.

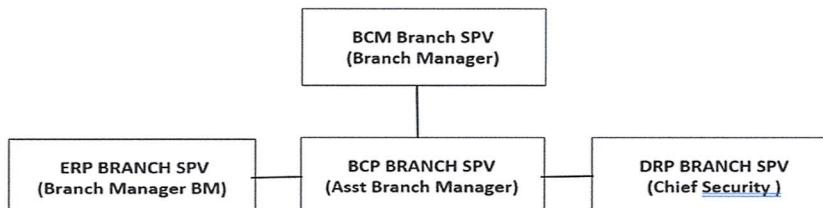
C. Struktur Organisasi Business Continuity Management (BCM) & Kewenangan

Organisasi dan Kewenangan BCM di PT. UG Mandiri sesuai dengan ruang lingkupnya usahanya dan mencakup baik Kantor Pusat maupun Kantor Cabang, yang berlaku baik dalam kondisi normal maupun dalam kondisi bencana, dengan bentuk Organisasi sebagai berikut:

- **Struktur Organisasi BCM Kantor Pusat**



- **Struktur Organisasi BCM Kantor Cabang**



Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 6 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: <i>E. M. Darmawati</i>

1 Kantor Pusat

a. Direksi PT UG Mandiri

1) Tugas

- a) Melakukan koordinasi atas seluruh komponen PT. UG Mandiri agar tujuan program BCM dapat terlaksana.
- b) Memastikan dan memberikan arahan mengenai kesesuaian BCM dengan rencana strategis kegiatan usaha PT. UG Mandiri dengan memperhatikan faktor efisiensi, efektifitas, visi dan misi PT. UG Mandiri.

2) Kewenangan

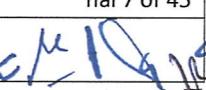
- a) Menetapkan kondisi bencana untuk seluruh Kantor PT. UG Mandiri.
- b) Menyetujui usulan program tahunan, anggaran, dan struktur organisasi BCM.
- c) Memutuskan usulan alokasi sumber daya yang berkenaan dengan BCM.

b. *Business Continuity Management Head (BCM Head)* dijabat oleh *General Manager Building Management*

Bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCM PT. UG Mandiri.

1) Tugas

- a) Memastikan koordinasi dan mekanisme pengembangan, pemutakhiran, sosialisasi sadar bencana, training, uji coba dan pemeliharaan kualitas program BCM berjalan sesuai dengan program tahunan BCM.
- b) 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.
- c) Memastikan kecukupan atas kebutuhan kritis yang berkenaan dengan program BCM, seperti asuransi, kontrak dengan pihak ketiga, hubungan dengan otoritas pemerintahan.
- d) Bersama dengan HO ERP SPV, HO BCP SPV dan HO DRP SPV, menyusun/ memutakhirkan SPO yang berkaitan dengan BCM PT UG Mandiri dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kecukupan serta kepatuhannya terhadap ketentuan yang berlaku.
- e) Menyusun program dan anggaran BCM serta melaporkan hasil implementasi program BCM kepada Direksi PT. UG Mandiri secara berkala serta mengawasi dan menilai pelaksanaan implementasi program tahunan BCM.
- f) Mengkoordinasikan program BCM di seluruh jajaran PT. UG Mandiri.
- g) Memastikan kontrak-kontrak antara PT. UG Mandiri dengan pihak ketiga/ vendor kritis harus selaras dengan program BCM PT. UG Mandiri, 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.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 7 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC_	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

2) Kewenangan

- 1) Melakukan koordinasi dengan Unit Kerja terkait untuk penyusunan dan pemeliharaan ERP, BCP dan DRP.
- 2) Berhubungan dengan pihak instansi pemerintah terkait dan pihak regulator terkait BCM.
- 3) Menunjuk dan menentukan tim yang berfungsi menjalankan kegiatan operasional BCM sehari-hari maupun pada saat terjadi bencana sesuai dengan kondisi organisasi PT. UG Mandiri.
- 4) Mengusulkan kepada Direksi atau mengambil keputusan deklarasi bencana, sesuai dengan kondisi bencana yang terjadi.

c. Wakil Business Continuity Management Head (Wakil BCM Head) dijabat oleh General Manager Risk System & Compliance

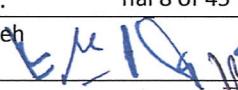
Membantu dan melaksanakan Tugas & Kewenangan BCM Head

d. Head Office Emergency Response Plan Supervisor (HO ERP SPV) dijabat oleh BM Branch Management dan Assisstant Branch Manager

Bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program ERP dari tingkat Kantor Pusat sampai dengan Kantor Cabang.

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 BCM Head.
- 2) Memastikan kecukupan atas kebutuhan kritikal yang berkenaan dengan program ERP seperti asuransi, kontrak dengan pihak ketiga (seperti rumah sakit, pemadam kebakaran dan lain-lain), hubungan dengan otoritas regulasi dan pemerintahan.
- 3) Memastikan bahwa mekanisme penyempurnaan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*) serta proses pemeliharaan kualitas (*Quality Assurance*) program ERP dilakukan oleh seluruh komponen PT. UG Mandiri.
- 4) Memastikan prioritas 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 prosedur ERP, menyusun program, anggaran dan kebutuhan sumber daya ERP bersama seluruh Unit Kerja.
- 6) Melaporkan hasil implementasi program ERP kepada BCM Head secara berkala.
- 7) Melakukan koordinasi dengan *ERP Branch SPV (Chief Security)* dalam hal perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program ERP untuk lokasi di Kantor Cabang serta untuk rencana/ proses penyelamatan Sumber Daya Manusia setempat jika terjadi

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 8 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC_-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

bencana.

- 8) Melaksanakan training dan uji coba berkoordinasi dengan Pembina Sistem Pengamanan/ Pengelola Gedung setempat termasuk dengan PT. UG Mandiri maupun dengan anak perusahaan PT UG Mandiri yang berada pada satu lokasi Unit Kerja.

b) Kewenangan

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran PT. UG Mandiri 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* PT. UG Mandiri, khususnya yang berkenaan dengan proses evakuasi.

e. Head Office Disaster Recovery Plan Supervisor (HO DRP SPV) dijabat oleh **Security Branch Manager**

Bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program *Disaster Recovery Plan* yaitu rencana *recovery/ pemulihan* pada saat bencana terkait keselamatan/ kesinambungan penyimpanan data serta Informasi & Teknologi PT. UG Mandiri.

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 BCM Head.
- 2) Memastikan kecukupan atas kebutuhan kritikal yang berkenaan dengan program DRP, seperti asuransi dan kontrak dengan pihak ketiga.
- 3) Memastikan bahwa mekanisme penyempurnaan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*) serta proses pemeliharaan kualitas (*Quality Assurance*) program DRP dilakukan oleh seluruh komponen PT. UG Mandiri.
- 4) Memastikan prioritas implementasi DRP sudah sesuai dengan tingkat kritisitas aplikasi yang harus selalu dimutakhirkan secara berkala dengan melalui mekanisme Identifikasi Jenis Ancaman dan *Bisnis Impact Analysis*.
- 5) Memberikan masukan dan informasi terkait penyusunan/ pemutakhiran Prosedur DRP, menyusun program, anggaran dan kebutuhan sumber daya DRP. Disamping itu juga melaporkan hasil implementasi program DRP kepada BCM Head secara berkala.
- 6) Melakukan koordinasi dengan DRP Branch SPV (Branch Admin) untuk rencana/ proses pemulihan teknologi setempat jika terjadi bencana.

b) Kewenangan

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran PT. UG Mandiri khususnya untuk ketersediaan, kelangsungan dan pemulihan teknologi serta untuk penyusunan dan pemeliharaan DRP.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)	Halaman : hal 9 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-
Tgl Berlaku :	06/09/22

Bab II Organisasi & Kewenangan

- 2) Melakukan proses perubahan manajemen/ *change management*, seperti dokumentasi *call tree*, rencana pelatihan, dan lain-lain.
- f. **Head Office Business Continuity Plan Supervisor (HO BCP SPV)** dijabat oleh **Manager HSE & Assistant Manager HSE**

BCP Supervisor bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCP untuk Unit Kerja-Unit Kerja yang berada di ruang lingkup tanggung jawabnya.

a) **Tugas**

- 1) Bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pelaksanaan program BCP termasuk melaporkan hasil pelaksanaan program BCP kepada BCM Head secara berkala.
- 2) Melakukan koordinasi dengan Unit Kerja termasuk Kantor cabang dalam melaksanakan pelatihan, uji coba dan pemeliharaan dokumen BCP (Identifikasi Jenis Ancaman dan *Bisnis Impact Analysis* dan Strategi Pemulihan) yang disusun oleh masing-masing Unit Kerja.
- 3) Melakukan koordinasi dengan BCM Branch SPV untuk rencana/ proses pemulihan operasional Kantor cabang jika terjadi bencana.

b) **Kewenangan**

Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran PT. UG Mandiri sesuai ruang lingkupnya khususnya untuk ketersediaan, kelangsungan dan pemulihan kegiatan operasional bisnis jika terjadi bencana serta untuk penyusunan dan pemeliharaan prosedur BCP.

2 Kantor Cabang

- a. **Business Continuity Management Branch Supervisor (BCM Branch SPV)** dijabat oleh **Branch Manager**

Bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCM untuk Unit Kerjanya masing-masing.

a) **Tugas**

- 1) Bertanggung jawab untuk melaksanakan program BCP termasuk melaporkan hasil pelaksanaan program BCP di Kantor Cabang yang dikelolanya kepada HO BCP SPV secara berkala.
- 2) Melakukan koordinasi pelaksanaan BCM dengan ERP Branch SPV, BCP Branch SPV dan DRP Branch SPV dan seluruh komponen PT. UG Mandiri serta dalam hal melakukan uji coba pelaksanaan BCM.

b) **Kewenangan**

Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran PT. UG Mandiri di lokasi setempat khususnya untuk ketersediaan, kelangsungan dan pemulihan kegiatan operasional bisnis serta untuk penyusunan dan pemeliharaan BCM setempat.

- b. **Emergency Recovery Plan Branch Supervisor (ERP Branch SPV)** dijabat oleh **Chief Security Branch Manager**

Bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program ERP

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 10 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC_	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

Standar Prosedur Operasional Business Continuity Management (BCM)	 UGmandiri <i>serve you better</i>
Bab II Organisasi & Kewenangan	

di Kantor Cabang.

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 BCM Branch SPV.
- 2) Memastikan kecukupan atas kebutuhan kritikal yang berkenaan dengan program ERP seperti rumah sakit, pemadam kebakaran, kepolisian, BNPD dan lain-lain.
- 3) Memastikan bahwa mekanisme penyempurnaan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*) serta proses pemeliharaan kualitas (*Quality Assurance*) program ERP dilakukan oleh seluruh komponen Kantor Cabang.
- 4) Memastikan prioritas implementasi ERP sudah sesuai dengan tingkat kritisitas lokasi dan Unit Kerja yang harus selalu dimutakhirkan secara berkala.
- 5) Memberikan masukan dan informasi terkait penyusunan/pemutakhiran prosedur ERP, menyusun program, anggaran dan kebutuhan sumber daya ERP bersama seluruh Unit Kerja ke Kantor cabang.
- 6) Melakukan koordinasi dengan seluruh pegawai dalam hal perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program ERP untuk rencana/ proses penyelamatan Sumber Daya Manusia setempat jika terjadi bencana.
- 7) Melaksanakan uji coba berkoordinasi dengan Pembina Sistem Pengamanan/ Pengelola Gedung setempat termasuk dengan PT. UG Mandiri maupun dengan anak perusahaan PT. UG Mandiri yang berada pada satu lokasi Unit Kerja.
- 8) Melaporkan hasil implementasi program ERP kepada BCM Branch SPV secara berkala.

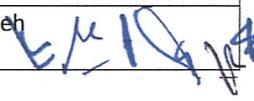
b) Kewenangan

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran Kantor cabang PT UG Mandiri 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* PT UG Mandiri, khususnya yang berkenaan dengan proses evakuasi.

c. Business Continuity Plan Branch Supervisor (BCP Branch SPV) dijabat oleh Assisstant Branch Manager

a) Tugas

- 1) Bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pelaksanaan program BCP termasuk melaporkan hasil pelaksanaan program BCP kepada BCM Branch SPV secara berkala.
- 2) Melakukan koordinasi dengan Unit Kerja termasuk Kantor cabang dalam melaksanakan pelatihan, uji coba dan pemeliharaan dokumen BCP (*Identifikasi Jenis Ancaman dan Bisnis Impact Analysis* dan *Strategi Pemulihan*) yang disusun oleh masing-masing Unit Kerja.

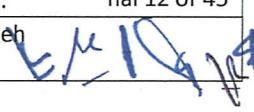
Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)	Halaman : hal 11 of 45
No Reg : 001/2022/SPO/RSC-	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku : 06/09/22	Revisi :

Bab II Organisasi & Kewenangan

- 3) Melakukan koordinasi dengan BCM Branch SPV untuk rencana/ proses pemulihan operasional Kantor cabang jika terjadi bencana.

b) Kewenangan

Melakukan koordinasi dengan seluruh jajaran Kantor Cabang PT. UG Mandiri sesuai ruang lingkupnya khususnya untuk ketersediaan, kelangsungan dan pemulihan kegiatan operasional bisnis pada saat terjadi bencana serta untuk penyusunan dan pemeliharaan prosedur BCP.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 12 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

A. Ketentuan Umum

BCM merupakan salah satu bagian penting dari kerangka manajemen risiko operasional, dimana termasuk didalamnya adalah kebijakan, standar prosedur, serta petunjuk teknis untuk meyakinkan bahwa kelangsungan kegiatan operasional bisnis kritis PT. UG Mandiri 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 BCM Head. Anggaran tersebut harus memperhatikan kebutuhan pelaksanaan BCM dalam keadaan normal maupun dalam keadaan bencana, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) 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.
- b) Anggaran BCM dalam keadaan bencana dibuat dalam bentuk pencadangan dan antara lain akan digunakan untuk aktivitas-aktivitas:
 - 1) Operasional *Crisis Management Team* (seluruh aktivitas yang berkaitan dengan CMT).
 - 2) Evakuasi dan tanggap darurat.
 - 3) Pemulihan kegiatan operasional bisnis.

Anggaran BCM dalam keadaan bencana hanya dapat dipergunakan apabila Direksi PT. UG Mandiri sudah membuat keputusan deklarasi bencana dan berlaku sampai dengan penutupan bencana dideklarasikan. Pemakaian anggaran harus didokumentasikan, dipertanggung jawabkan dan menjadi objek audit.

2 Penutupan Asuransi

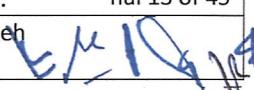
Penutupan asuransi terkait dengan proses bisnis yang kritis harus selaras dengan program BCM PT. UG Mandiri dan ketentuan yang berlaku. Untuk memastikan hal tersebut BCM Head bekerja sama dengan Unit Kerja yang berwenang dalam pengadaan dan pengelolaan asset maupun bisnis dan operasional perusahaan.

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

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 13 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: 

B. Bagian-Bagian Utama Business Continuity Management (BCM)

Prosedur BCM meliputi panduan proses penyusunan, implementasi sampai dengan pemutakhiran dokumen dalam bentuk ERP, BCP dan DRP.

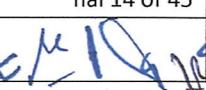
Tahapan dalam implementasi dan pemutakhiran BCM di PT. UG Mandiri adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Jenis Ancaman/ Bencana

- a. **Ancaman/bencana** yang memiliki tingkat risiko (dampak) tinggi, dapat mengakibatkan terhentinya kegiatan operasional bisnis PT. UG Mandiri beserta konsekuensinya terhadap sumber-sumber daya yang dimiliki (misalnya: pegawai PT. UG Mandiri, aset, informasi dan lainnya) sehingga harus ditanggulangi oleh PT. UG Mandiri.
- b. **Identifikasi Jenis Ancaman/ Bencana** harus dilakukan untuk setiap lokasi Unit Kerja PT. UG Mandiri, hal ini dikarenakan setiap lokasi Unit Kerja mempunyai profil risiko yang berbeda, sehingga jenis ancaman/ bencana dan tingkat risikonya juga akan berbeda.
- c. **Bertujuan** untuk mengetahui jenis ancaman bencana/ gangguan yang memiliki dampak signifikan disetiap lokasi Unit Kerja.

2. Analisa Dampak Bisnis/ *Business Impact Analysis (BIA)*

- a. BIA adalah proses analisa dampak dari terhentinya proses bisnis/ operasional di suatu Unit Kerja terhadap PT. UG Mandiri. BIA antara lain berfungsi mengidentifikasi proses bisnis kritikal, menghitung secara kuantitatif atau kualitatif kerugian yang akan dialami PT. UG Mandiri apabila suatu Unit Kerja tidak beroperasi, menentukan *outage/downtime* maksimal yang dapat ditoleransi/ *Maximum Allowable Outage (MAO)*, perkiraan waktu pemulihan/ *Recovery Time Objective (RTO)* dan sumber daya manusia minimal yang diperlukan agar dapat memulihkan fungsi bisnis kritikal.
- b. Tujuan BIA adalah untuk mengidentifikasi Unit-Unit Kerja yang bersifat kritikal bagi *kelangsungan* bisnis PT. UG Mandiri bilamana terjadi gangguan atau bencana. BIA akan menjadi acuan untuk menyusun skala prioritas pemulihan bisnis dan strategi pemulihan/ *Recovery Strategy*.
- c. Tabel BIA adalah rekapitulasi dari hasil Analisa dampak akibat terjadinya ancaman/ bencana dilokasi kerja, yang antara lain berisi:
 - 1) Ancaman atau bencana apa yang mungkin terjadi di Unit Kerja.
 - 2) Jika terjadi dampak apa yang mungkin terjadi (terparah) terhadap Unit Kerja.
 - 3) Perhitungan kasar atas kerugian kuantitatif maupun kualitatif yang mungkin timbul bila butir "1" terjadi.
 - 4) Menentukan apakah Unit Kerja termasuk kedalam Unit Kerja kritikal atau Unit Kerja yang tetap harus beroperasi walaupun dalam kondisi terdampak ancaman/ bencana.
 - 5) Menentukan berapa lama Unit Kerja boleh tidak beroperasi/ *outage/downtime* maksimal yang dapat ditoleransi/ *Maximum Allowable Outage (MAO)* jika butir "1" terjadi.
 - 6) Menentukan berapa lama Unit Kerja harus mulai beroperasi/ perkiraan waktu pemulihan/ *Recovery Time Objective (RTO)* sejak butir "1" terjadi.
 - 7) Menentukan berapa pejabat & pegawai/ sumber daya manusia minimal yang diperlukan agar dapat memulihkan fungsi bisnis kritikal.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 14 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

Bab III Prosedur Business Continuity Management

Contoh tabel BIA:

NO	Unit Kerja	Jenis Ancaman/ Bencana	Dampak Pada Operasional	Perkiraan Kerugian (Rp)	Unit Kritisal (Y/T)	MAO (JAM)	RTO (JAM)	Jumlah SDM Minimal
1								
2								
3								
4								
5								

Pemutakhiran Tabel BIA di suatu Unit Kerja dilakukan setiap tahun atau apabila terjadi perubahan struktur organisasi atau proses bisnis yang signifikan.

3. Strategi Pemulihan/ *Recovery Strategy*

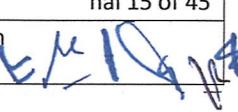
- Bertujuan untuk merumuskan pendekatan yang paling sesuai untuk melakukan pemulihan kegiatan operasional bisnis dari suatu Unit Kerja, sehingga dapat beroperasi atau memberikan layanan kembali secara minimal dalam jangka waktu tertentu setelah terjadi gangguan atau bencana. Strategi ini dikembangkan untuk menganalisa kebutuhan pemulihan pada lingkungan kerja dan kebutuhan non-teknis yang telah ditentukan pada BIA.
- Strategi Pemulihan 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. Penentuan Lokasi Alternatif dan Implementasi

- Merupakan tahap penyusunan langkah-langkah dalam melakukan pemenuhan kebutuhan lokasi alternatif, persiapan sebelum terjadinya bencana, pelaksanaan setelah bencana terjadi dan penyempurnaan langkah-langkah dalam Strategi Pemulihan berdasarkan kondisi yang sebenarnya.
- Dengan menjalankan tahapan ini untuk setiap *Recovery Strategy* yang sudah disusun akan membantu Unit Kerja dalam pencapaian *Recovery Time Objective (RTO)* yang diinginkan.

5. Uji coba/ Latihan

- Tahap akhir dalam implementasi BCP suatu Unit Kerja dan sebagai dasar untuk mengembangkan BCM (*Continous Improvement/ Quality Assurance*) yang berperan dalam menilai keberhasilan perencanaan proses pemulihan kegiatan operasional bisnis Unit Kerja.
- Pelaksanaan Uji Coba/ Latihan memerlukan perencanaan dan koordinasi yang matang dari berbagai pihak yang terkait dengan pelaksanaannya (seperti : Unit Kerja yang terpilih untuk Uji Coba/ Latihan, pihak ketiga/ vendor, Unit Kerja yang mendukung kelangsungan usaha).
- Apabila Uji Coba/ Latihan 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.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 15 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

Bab III Prosedur Business Continuity Management

- d. Kegiatan Uji Coba/ Latihan harus dilakukan secara berkala untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh mengenai kesiapan setiap Unit Kerja dalam menghadapi adanya suatu gangguan bencana.
- e. Pelaksanaan uji coba BCM harus selaras dengan ketentuan regulator dimana uji coba dilakukan atas BCM (ERP, BCP dan DRP) sekurang-kurangnya sekali dalam 1 (satu) tahun untuk setiap Unit Kerja dan aplikasi kritisikl sesuai hasil *Business Impact Analysis* (BIA).

6. Penilaian Tingkat Kesiapan BCM

- a. Tingkat kesiapan Implementasi BCM dalam menghadapi bencana dilakukan secara konsolidasi dan bertingkat dari mulai unit terkecil, Kantor cabang, Kantor Pusat sampai dengan integrasi seluruh Unit Kerja terdampak bencana pada saat uji coba dan atau Latihan dilakukan secara berkala dengan standar penilaian sebagai berikut:
 - 1) **“Siap”** adalah penilaian tertinggi dimana hasil penilaian menunjukkan bahwa seluruh Unit Kerja diperkirakan dapat melakukan deteksi, deklarasi, eskalasi dan evakuasi:
 - a) Deteksi terjadinya bencana dapat segera diterima/ diketahui.
 - b) Deklarasi terdampaknya Unit Kerja atas bencana yang terjadi dapat segera diinformasikan.
 - c) Eskalasi informasi terdampaknya Unit Kerja atas bencana yang terjadi segera diterima Manajemen PT UG Mandiri.
 - d) Evakuasi Sumber Daya Manusia sesuai standar keselamatan (ERP)
 - e) Evakuasi Data Informasi Penting yang bersifat tetap (DRP)
 - f) Evakuasi Data Informasi operasional yang harus tersedia bila operasional harus berjalan dalam kondisi minimal (DRP)
 - g) Evakuasi dokumen fisik dalam bentuk surat berharga yang likuid (BCP)
 - h) Evakuasi ke Lokasi Alternatif dapat segera beroperasi dalam skala kerja minimal (BCP) dalam melayani penerima jasa.
 - i) Data estimasi kerugian/ kehilangan dari sisi ERP, BCP dan DRP dapat segera tersusun sesuai rencana Latihan dengan waktu yang telah ditetapkan.
 - 2) **“Tidak Siap”** yang menunjukkan bahwa salah satu komponen dari ERP, BCP atau DRP gagal dipenuhi dalam suatu Latihan berkala BCM PT. UG Mandiri.

Unit Kerja yang mendapat penilaian “Tidak Siap”, harus melakukan Latihan ulang dalam tahun berjalan, karena Uji Coba atau Latihan BCM dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun dilaporkan kepada Manajemen PT UG Mandiri.

7. Training Business Continuity Management (BCM)

- a. Training merupakan bagian dari proses implementasi BCM dimana dilakukan sosialisasi dan pelatihan yang terkait dengan program BCM, yang ditujukan kepada Pegawai atau Pejabat baru, rotasi/ mutasi atau dengan adanya perubahan kebijakan perusahaan terkait kesiapan PT. UG Mandiri menghadapi Bencana, dengan harapan diketahui dan dipahami oleh setiap tingkatan dalam organisasi, serta meningkatkan kesadaran/ *awareness* akan pentingnya program BCM untuk mempersiapkan seluruh Unit Kerja PT. UG Mandiri menghadapi bencana.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 16 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

- b. Training BCM juga harus dilakukan secara berkala dan menjadi program tahunan untuk memastikan seluruh jajaran PT. UG Mandiri memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai dalam menjalankan penyelamatan jiwa manusia dan menjaga kelangsungan kegiatan operasional bisnis dalam kondisi normal maupun dalam kondisi darurat atau terdampak bencana.

C. Pedoman Operasional BCM

1. Kriteria Bencana & Penanggulangannya

a. Kriteria Bencana

- 1) **Natural** yaitu bencana yang disebabkan oleh Kondisi Lingkungan/ Alam yang terjadi tanpa campur tangan manusia.
- 2) **Manusia** yaitu bencana yang disebabkan oleh kegiatan manusia (*man made*)
- 3) **Gabungan** yaitu bencana yang disebabkan oleh kegiatan manusia bersama dengan kondisi alam secara bersamaan.

Tabel Contoh Jenis Bencana

Jenis Bencana	Kejadian 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,	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	Angin Topan, Gunung meletus	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

Standar Prosedur Operasional Business Continuity Management (BCM)	 Bab III Prosedur Business Continuity Management
--	---

Jenis Bencana	Kejadian Bencana	Early Warning	Krisis	Normal
Man Made	Terorisme/Ancaman Bom	Ancaman bom dipublikasikan oleh pihak berwajib (Kepolisian/Densus 88)	Fasilitas di lokasi utama atau personil atau fungsi pendukung usaha atau teknologi tidak tersedia	Pihak kepolisian menyatakan bahwa gedung dapat dimasuki kembali.
Man Made/ Natural	Kebakaran	Alarm Kebakaran/ pihak pengelola Gedung/ pihak disekitar lokasi Kantor menginformasikan terjadi 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
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	Kerusuhan	Adanya kerumunan massa yang bertambah banyak dan 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.
Man Made	<i>Technology Outage</i>	Serangan computer secara masif	Infrastruktur teknologi tidak tersedia/ tidak dapat diakses.	Infrastruktur teknologi tersedia/ dapat diakses.
Natural	<i>Outbreak/ Wabah Penyakit</i>	Peringatan dari Pemerintah/ Depkes	Sebagian besar personil tidak dapat bekerja karena sakit	Personil dapat bekerja seperti biasa

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 18 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

b. Penanggulangan Bencana

1. 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.

a) Penanggulangan banjir di lingkungan Kantor:

1) Tindakan Preventif Bencana Banjir:

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

2) Pada saat banjir di lingkungan gedung Kantor:

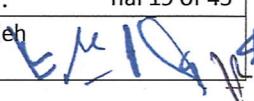
- Hubungi PIC banjir Kantor Pusat (Building Manager Kantor Pusat atau GA Kantor Pusat)
- Menggerahkan Tim Penyelamat beserta bahan dan peralatan pendukung, seperti perahu karet, tambang, pelampung, dan obat-obatan.
- Membawa korban ketempat yang aman atau penampungan sementara.
- Memantau perkembangan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

3) Pasca kejadian banjir di lingkungan 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.

2. Kebakaran

a) Persiapan kesiagaan

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 19 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

Bab III Prosedur Business Continuity Management

- 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) 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.

c) Tidak 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.

d) 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 persiapan evakuasi

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 20 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

Bab III Prosedur Business Continuity Management

- Jika memungkinkan, berusahalah memadamkan api dengan menggunakan Alat Pemadam Api R'ingan (APAR)
- Jika api tidak dapat dipadamkan, cobalah melokalisir api dengan menutup pintu
- Silakan menuju pintu darurat terdekat, dan bimbanglah 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

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 di bawah 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

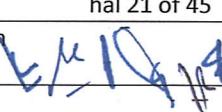
Tindakan mitigasi secara *preventif* terhadap bencana gempa bumi adalah upaya-upaya yang harus dilakukan sebagai bentuk pencegahan atau meminimalisir resiko kerusakan yang dapat ditimbulkan dari adanya bencana gempa bumi.

Berikut tindakan preventif yang dilakukan sebelum terjadinya bencana gempa bumi adalah:

- 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 ke bawah.
- 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

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 21 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

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.

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).

5. Ancaman Bom

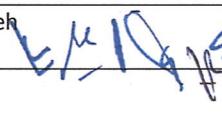
Jika anda menerima ancaman bom dan atau menemukan obyek yang mencurigakan

- Tetap tenang dan jangan panik.
- Berusahalah untuk menanyakan kepada penelpon dimana bom itu diletakkan, 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.
- Berusahalah untuk mencegah orang-orang mendekati obyek yang mencurigakan tersebut.
- Ikuti petunjuk yang diberikan oleh *captain floor*.

6. 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).

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 22 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: 

Bab III Prosedur Business Continuity Management

- 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.
- 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.

7. 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 .

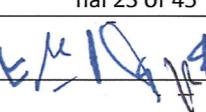
a) Tindakan Preventif Bencana Wabah

Upaya penanggulangan preventif wabah meliputi:

- Mencari informasi terkait pola penyebaran penyakit wabah atau kejadian yang berhubungan dengan kesehatan, beserta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi 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) Penanggulangan orang yang telah terkena wabah yang meliputi:

- Pembentukan satgas untuk fokus dalam penanganan wabah
- pemeriksaan, pengobatan, perawatan dan isolasi penderita termasuk tindakan karantina,

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 23 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC -	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

Bab III Prosedur Business Continuity Management

- pencegahan dan pengebalan, pemusnahan penyebab penyakit, penanganan jenazah akibat wabah, penyuluhan kepada pegawai dan upaya penanggulangan lainnya.

2. Tahapan Operasional BCM adalah sebagai berikut:

a. Deteksi Bencana

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

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

Kejadian bencana yang berdampak secara tidak langsung (masih terdapat waktu untuk menilai dampak bencana), maka **BCM Head** harus melakukan penilaian terhadap dampak bencana yang akan atau sudah terjadi, sehingga bisa didapat keputusan apakah deklarasi bencana diberlakukan dengan diikuti oleh tindakan evakuasi atau isolasi,

b. Proses Eskalasi Bencana

Ditentukan berdasarkan dampak bencana terhadap fasilitas kerja, personil dan atau teknologi di lokasi setempat.

Dibagi menjadi 4 tingkatan yaitu:

1) **Level Evakuasi/ Isolasi**

Tingkatan Bencana di level tertinggi yang mengharuskan adanya proses evakuasi/ Isolasi SDM, pindah lokasi serta peralatan Kantor, yang dalam operasionalnya melibatkan Kantor Pusat.

2) **Level Bahaya**

Tingkatan Bencana di level menengah yang masih dapat dikendalikan oleh Kantor Cabang dan berkoordinasi dengan Kantor pusat.

3) **Level Peringatan**

Tingkatan Bencana di level terendah dikendalikan oleh Kantor cabang dengan menginformasikan kepada Kantor pusat.

4) **Level Informasi**

Tingkatan bencana di level berita setempat akan adanya bencana pemantauan dilakukan di Kantor cabang

3. Rencana *Emergency Respon Plan (ERP)*/ Rencana Tanggap Darurat

a. **Kondisi Normal**

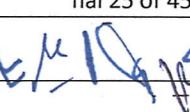
Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 24 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC -	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: <i>Eku Darmadi</i>

Bab III Prosedur Business Continuity Management

- 1) Setiap Kantor PT. UG Mandiri harus tersedia daftar pegawai yang terkini/ *up to date*, berisi nomor HP/ telepon dan alamat pegawai yang masuk, tidak masuk Kantor dan tugas diluar Kantor serta posisi lokasi kerja pegawai, untuk penelusuran dan informasi kondisi pegawai bila terjadi bencana.
- 2) Setiap Kantor PT. UG Mandiri harus tersedia Petunjuk Jalur Evakuasi.
- 3) Tersedia Poster Petunjuk Keadaan Darurat dan Titik berkumpul jika terjadi bencana.
- 4) Tersedia Daftar Nomor Darurat penting seperti Kantor pemadam kebakaran, Kantor polisi dsbnya untuk digunakan meminta bantuan sesuai dengan jenis gangguan/ bencana.
- 5) Tersedia Alat Pemadam Api Ringan/ APAR, maupun Alat Pemadam Api Tersistem/ APAT yang melekat di gedung dalam kondisi siap pakai dan rutin dilakukan latihan satu kali dalam setahun.
- 6) Tersedia Perlengkapan P3K dan *Food Box*.
- 7) Pelaksanaan latihan ERP (deteksi, deklarasi, eskalasi dan evakuasi) di setiap Unit Kerja dilaksanakan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
- 8) Head Office ERP SPV secara umum maupun Branch ERP SPV secara khusus, berkala memeriksa ketersediaan dan kesiapan perlengkapan ERP disetiap Kantor yang menjadi tanggung jawabnya

b. Kondisi Bencana

- 1) Deteksi terjadinya bencana dapat segera diterima/ diketahui oleh Unit Kerja PT. UG Mandiri.
- 2) Deklarasi bencana oleh **BCM Head** atas terdampaknya Unit Kerja akibat bencana yang terjadi dapat segera diinformasikan kepada seluruh pegawai Unit Kerja terdampak bencana.
- 3) Eskalasi informasi terdampaknya Unit Kerja atas bencana yang terjadi segera diterima Manajemen PT. UG Mandiri.
- 4) Evakuasi/ Isolasi Sumber Daya Manusia sesuai standar keselamatan (ERP) dengan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:
 - a) Jika terjadi bencana “**Kebakaran**”, maka pegawai/ petugas security segera berusaha memadamkan sumber api dengan menggunakan APAR atau APAT yang tersedia di ruang kerja.
 - b) Jika terjadi bencana “**Gempa**”, maka pegawai diharapkan tenang, berlindung ditempat aman dari reruntuhan seperti dinding yang kuat disamping *lift* atau tempat aman lainnya dan menunggu kondisi aman/ tenang gempa tercapai menunggu instruksi Tim ERP untuk evakuasi.
 - c) Jika terjadi **huru-hara** yang berdampak pada Unit Kerja, maka petugas security segera mengamankan ruang kerja pejabat dan pegawai serta ruang kerja yang berisi dokumen dan data penting sesuai standar pengamanan.
 - d) Jika terjadi serangan **bencana penyakit karena / kuman/ bakteri** atau hal lain yang tidak mengijinkan pegawai keluar ruangan kerja, maka harus dilakukan “Isolasi” sampai dengan dinyatakan aman oleh Tim Kesehatan Eksternal/ yang berwenang dari pemerintah.
 - e) Atau Tindakan penyelamatan lainnya sesuai dengan kondisi bencana yang dihadapi Unit Kerja

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 25 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

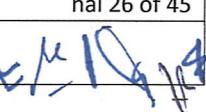
Bab III Prosedur Business Continuity Management

- f) Melakukan evakuasi sesuai petunjuk tim ERP/ pengarah/ security atau sesuai kondisi saat bencana terjadi mengikuti jalur evakuasi atau jalur aman lainnya.
- 5) Pegawai menyelamatkan diri menuju lokasi Titik Berkumpul yang aman.
- 6) Jika lokasi Titik Berkumpul terdampak, maka tim ERP/ pengarah/ security mengarahkan pegawai ketempat aman lainnya.
- 7) Pegawai dan Pejabat tertentu yang telah ditetapkan untuk menjalankan Unit Kerja secara minimal melakukan Evakuasi ke Lokasi Alternatif untuk dapat segera beroperasi dalam skala kerja minimal sesuai prosedur *Business Continuity Plan (BCP)* dalam melayani penerima jasa.
- 8) Menyusun **laporan hasil penyelamatan manusia (ERP)** kepada BCM Head

4. Rencana *Business Continuity Plan (BCP)*/ Rencana Kelangsungan Bisnis

a. Kondisi Normal

- 1) Melakukan Analisa Dampak Bisnis atau *Business Impact Analysis (BIA)*, Identifikasi dampak finansial maupun non-finansial pada suatu Unit Kerja apabila Unit Kerja tersebut terkena dampak bencana sehingga harus berhenti beroperasi.
- 2) Penetapan Kepala Unit Kerja Kantor Pusat/ Kantor Cabang alternatif.
- 3) Penetapan Kantor Alternatif baik Kantor Pusat maupun Kantor Cabang jika terjadi bencana dan Kantor tidak dapat digunakan, dengan catatan sebagai berikut:
 - a) Khusus untuk Kantor pusat dialihkan ke Kantor Pusat PT UG Mandiri atau Kantor Pusat yang terkait dalam jaringan PT. UG Mandiri.
 - b) Kantor Cabang dialihkan ke Kantor Cabang terdekat, jika tidak memungkinkan dialihkan ke Kantor Cabang Bank Penerima Jasa terdekat.
- 4) Tersedia Daftar *Call Tree* yang uptodate sesuai dengan *hierarki* jabatan, yang diperlukan bila terjadi kondisi bencana.
- 5) Asuransi - terdapat klausula/ pasal perihal gangguan bencana alam pada polis asuransi yang dimiliki Kantor cabang.
- 6) Memastikan *back up* terhadap dokumen penting telah dilakukan secara periodik.
- 7) Memastikan apakah ruang khasanah sudah terkunci dengan benar.
- 8) Generator listrik (genset) cadangan siap untuk digunakan bila terjadi gangguan listrik dan tidak membahayakan pegawai, dan dilakukan latihan *switch over* secara rutin (bulanan) untuk memastikan kesiapan genset.
- 9) Memastikan alat deteksi kebakaran, CCTV dan alarm berfungsi.
- 10) Memastikan APAR dan APAT (jika ada) berfungsi dengan baik.
- 11) Secara rutin pegawai melakukan latihan dengan skenario bila harus beroperasi di lokasi Kantor alternatif, **minimal 1 (satu) kali** dalam setahun.

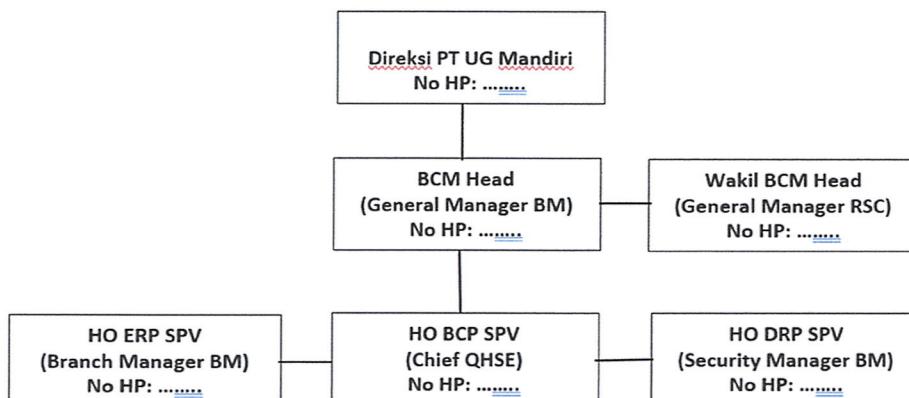
Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 26 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: 

Bab III Prosedur Business Continuity Management

b. Kondisi Bencana

- 1) Jika Deklarasi bencana oleh BCM Head atas terdampaknya Unit Kerja akibat bencana yang terjadi telah diumumkan, segera melakukan beberapa hal terkait tindakan penyelamatan operasional Kantor pusat maupun Kantor cabang.
- 2) BCM Head segera menyiapkan tim untuk beroperasi di Kantor alternatif_sesuai rencana, jika Kantor tidak dapat digunakan.
- 3) Operasional Kantor Pusat/ Kantor Cabang dipimpin oleh Kepala Unit pengganti jika Branch Manager terdampak bencana dan tidak dapat bekerja, sesuai rencana BCP Kantor Pusat/ Kantor Cabang.
- 4) Eskalasi informasi dan koordinasi bencana dilakukan dengan menggunakan sarana komunikasi tercepat yang tersedia sesuai daftar *call tree* mengikuti Struktur Organisasi PT. UG Mandiri dari Unit Kerja terdampak sampai dengan Direksi/ Direktur, pada saat ini untuk memudahkan desain ***Call Tree*** dapat memanfaatkan aplikasi komunikasi di HP dengan membentuk Group secara bertingkat, dari Unit Kerja terkecil sampai dengan Manajemen PT UG Mandiri.

Contoh tabel ***Call Tree*** Kantor Pusat:



Setiap Kepala Unit Kerja agar men-deliver informasi terkait bencana dan tindaklanjutnya kepada Unit Kerja supervisi di bawahnya melalui media sosial (WAG).

- 5) Evakuasi dokumen fisik dalam bentuk surat berharga yang likuid.
- 6) Melakukan klaim kepada pihak asuransi atas kerugian yang terjadi akibat dampak bencana sesuai polis asuransi.
- 7) Memeriksa kerugian yang timbul akibat bencana dan membuat laporan dampak bencana, yang antara lain berisi ruangan dan peralatan Kantor yang tidak dapat digunakan kembali.
- 8) Memastikan kondisi ruangan khasanah/tempat penyimpanan uang tunai setelah terdampak bencana.
- 9) Kantor cabang terdampak bencana mempersiapkan pengajuan uang tunai pengganti bila khasanah tidak dapat digunakan dan uang tunai rusak.
- 10) PT. UG Mandiri melakukan koordinasi dengan penerima jasa terkait layanan yang terdampak bencana.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 27 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC -	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: <i>Eka Dwi</i>

Bab III Prosedur Business Continuity Management

- 11) Memastikan apakah alat deteksi kebakaran, CCTV dan alarm berfungsi pada saat terjadi bencana.
- 12) Memastikan bahwa semua cadangan pendukung operasional seperti genset, pompa air cadangan dapat berfungsi jika "Ruang Kerja" tetap dapat digunakan tetapi sumber listrik/ air utama tidak berfungsi.
- 13) Unit tertentu yang telah ditetapkan untuk menjalankan secara minimal operasional perusahaan melakukan Evakuasi SDM ke Lokasi Alternatif untuk dapat segera beroperasi dalam skala kerja minimal sesuai prosedur Business Continuity Plan (BCP) dalam melayani penerima jasa.
- 14) Menyusun laporan hasil penyelamatan operasional bisnis perusahaan (BCP) kepada BCM Head

5. Disaster Recovery Plan (DRP)/ Rencana Pemulihan Bencana

a. Kondisi Normal

- 1) Komputer atau Laptop yang menyimpan data penting harus dapat dengan cepat dialihkan ketempat aman bila terjadi bencana.
- 2) Terdapat data lokasi komputer, server & pemegang laptop yang menyimpan data penting yang harus diselamatkan jika terjadi bencana.
- 3) Komputer dan laptop penting:
 - a) Harus selalu *up to date* artinya untuk menghindari terjadinya serangan *hacker* maupun *cracker* yang dapat menghilangkan data penting PT. UG Mandiri.
 - b) Harus selalu *up to date* seluruh perangkat lunaknya dan terdaftar bukan bajakan.
 - c) Pemegang harus pegawai yang terdaftar sebagai pegawai PT. UG Mandiri atau pegawai kontrak yang bekerja di PT. UG Mandiri dan memiliki User ID yang terdaftar.
 - d) Pegawai yang tidak lagi bekerja di PT. UG Mandiri harus mengembalikan seluruh usdr id termasuk email dan perangkat keras yang menjadi tanggung jawabnya.
 - e) Segala pelanggaran penggunaan komputer dan laptop PT. UG Mandiri dapat dilaporkan kepada yang berwajib jika digunakan untuk hal yang berkaitan dengan pelanggaran hukum dan menjadi tanggung jawab pribadi, perusahaan dilepaskan dari segala tuntutan hukum terkait hal tersebut kecuali diputuskan berbeda oleh pengadilan atau penyidik.
- 4) Ruang Server (jika ada):
 - a) Tidak bersebelahan dengan *public area* atau tempat umum.
 - b) Harus berada di Lt 2 (dua) apabila bangunan memiliki lebih dari 1 lantai
 - c) Tidak berdekatan dengan area basah
 - d) Tidak terjadi kebocoran/ rembesan air dari dinding/atap
 - e) Akses Masuk hanya diberikan kepada pegawai / pejabat yang memiliki kewenangan
 - f) Pendingin ruangan (AC) selalu dalam keadaan baik sesuai ketentuan suhu (20° -22°C) yang disesuaikan dengan kelembaban ruang (20% -80%) dan tersedia *back up* AC.
 - g) Kabel Data, Instalasi kabel data harus rapih, kabel *Fibber Optic* (FO), UTP dan kabel listrik harus pada jalur yang terpisah.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 28 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	<i>Eka Dwi</i>

Bab III Prosedur Business Continuity Management

- h) Peralatan Listrik, hindari penggunaan sambungan listrik yang berisiko seperti steker "T".
 - i) Penggunaan alat deteksi kebakaran, Penggunaan smoke detector dan alarm untuk mendeteksi kebakaran.
 - j) Hindari material yang rentan kebakaran, seperti meja/ rak kayu, karpet, horden dan lain-lain.
- 5) Jaringan Komunikasi/ *Network*:

Menggunakan jaringan komunikasi yang tidak terpusat pada 1 (satu) *provider*, terutama untuk layanan yang bersifat *very critical*.

b. Kondisi bencana

- 1) Jika Deklarasi bencana oleh BCM Head atas terdampaknya Unit Kerja akibat bencana yang terjadi telah diumumkan, segera melakukan beberapa hal terkait tindakan penyelamatan operasional atas data informasi analog maupun digital di Kantor pusat maupun Kantor cabang.
- 2) Operasi penyelamatan komputer maupun laptop dilakukan sesuai rencana BCP hanya diperuntukkan yang bersifat sangat penting dan lebih mengutamakan penyelamatan manusia.
- 3) Evakuasi Data Informasi Penting yang bersifat tetap.
- 4) Evakuasi Data Informasi operasional yang harus tersedia bila operasional harus berjalan dalam kondisi minimal.
- 5) Menyusun laporan hasil penyelamatan operasional data informasi bisnis perusahaan (DRP) kepada BCM Head

6. Laporan Terjadinya Bencana

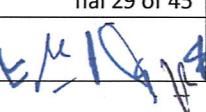
- a. Data estimasi kerugian/ kehilangan dari sisi penyelamatan manusia (ERP) terdata secara lengkap di unit Kerja dan disampaikan ke BCM Head ke Kantor Pusat, khusus untuk kondisi normal dapat segera tersusun sesuai rencana latihan dengan waktu yang telah ditetapkan.
- b. Data estimasi kerugian/ kehilangan dari sisi penyelamatan operasional perusahaan (BCP) terdata secara lengkap di unit Kerja dan disampaikan ke BCM Head ke Kantor Pusat, khusus untuk kondisi normal dapat segera tersusun sesuai rencana Latihan dengan waktu yang telah ditetapkan.
- c. Data estimasi kerugian/ kehilangan dari sisi penyelamatan data informasi perusahaan (DRP) terdata secara lengkap di unit Kerja dan disampaikan ke BCM Head ke Kantor Pusat khusus untuk kondisi normal dapat segera tersusun sesuai rencana latihan dengan waktu yang telah ditetapkan.

Laporan gabungan ERP, BCP dan DRP atau BCM disampaikan oleh BCM Head kepada Direksi dan Komisaris dalam waktu yang sesingkat-singkatnya, serta mengikuti perkembangan situasi di lapangan.

D. Tindakan Darurat Bencana

Berikut beberapa tindakan darurat bencana sbb:

- Tetap tenang;

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 29 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

Bab III Prosedur Business Continuity Management

- Bunyikan alat tanda bahaya/bel/alarm;
- Hubungi nomor telpon keadaan darurat (**2300800 ext. 0099**).
- Petugas Tanggap Darurat Lantai memberitahukan kepada Petugas Tanggap Darurat Gedung dan Petugas Tanggap Darurat Listrik (2300800 ext. 0099).
- Petugas Tanggap Darurat Lantai memadamkan sumber api (kebakaran) dengan menggunakan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
- Petugas Tanggap Darurat Gedung melaporkan adanya kebakaran/ gempa kepada:
 - Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Alam Kota Setempat
 - Petugas Pelayanan Kesehatan
- Petugas Tanggap Darurat Lantai memberitahukan kepada seluruh penghuni ruangan untuk evakuasi melalui tangga darurat lantai.
- Petugas Tanggap Darurat Lantai melaksanakan absensi untuk mengetahui orang-orang yang turun bersamanya.
- Koordinator Tanggap Darurat memberitahukan kepada seluruh penghuni gedung tentang situasi keamanan gedung.
- *Floor Warden* (Koordinator Tim Keselamatan Lantai/ TKL), adalah petugas, yang berperan dan bertanggungjawab membantu mobilisasi penghuni gedung ke lokasi tempat titik kumpul darurat melalui rute evakuasi di setiap lantai gedung.

Berikut hal-hal yang dilakukan *floor warden* apa bila ada bencana gempa bumi ataupun kebakaran di dalam gedung, sebagai berikut:

- Hal yang pertama kali setelah mendapatkan informasi bahwa terjadi keadaan darurat gempa bumi adalah segera pergi ke lokasi tempat/ lemari penyimpanan perlengkapan TKL untuk mengambil rompi (atau tanda pengenal lainnya sebagai Tim Keselamatan Lantai/ TKL).
- Melakukan penyisiran seluruh area yang ditunjuk untuk memastikan semua penghuni telah dievakuasi dengan memberikan petunjuk arah ke area tempat berlindung.
- Melakukan pemeriksaan seluruh ruangan (termasuk toilet dan pantry) untuk memastikan tidak ada satu pun penghuni tertinggal di dalam gedung.
- Mengingatkan penghuni gedung untuk tetap tenang dan mengarahkan seluruh penghuni lantai menuju tangga darurat untuk diarahkan ke lokasi titik kumpul.
- Jika terdapat korban yang cedera, entah patah tulang, sesak napas atau sebagainya yang membutuhkan pertolongan, maka *floor warden* mencatat lokasi mereka untuk dapat menginformasikan kepada petugas P3K melakukan pertolongan.
- Untuk kasus darurat kebakaran, hal pertama yang dilakukan adalah menelpon nomor darurat untuk melaporkan insiden. Jika api pada tahap awal, seorang *floor warden* dapat segera memadamkannya dengan APAR. Jika tidak dapat dipadamkan, segera mobilisasi penghuni lainnya untuk meninggalkan gedung menuju ke lokasi aman melalui rute evakuasi menuju tangga darurat.
- Melakukan penyisiran ruangan demi ruangan saat evakuasi, dan jika asap dan panas mengakibatkan kesulitan melakukan penyisiran ruangan, segera keluar dari gedung.

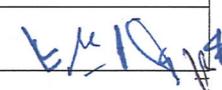
Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 30 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: 

E. Pelaporan

1. BCM Head secara rutin menyampaikan Laporan Triwulanan & Tahunan Pelaksanaan BCM kepada Direksi dan Komisaris, yang antara lain Laporan mengenai perencanaan dan pelaksanaan BCM sebagai 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.
 - d. Koordinasi pengadaan dan pengalokasian sumber daya untuk program BCM.
2. Dalam keadaan tertentu, BCM Head dapat melaporkan permasalahan yang berkaitan dengan implementasi BCM kepada Direksi.
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 yaitu BCP/ DRP/ ERP kepada *Supervisor level* di atasnya dilakukan oleh masing-masing supervisor minimal 1 (satu) tahun sekali.
5. Pelaporan ke regulator mengenai kejadian kritis, penyalahgunaan, dan/ atau kejahatan dalam penyelenggaraan Teknologi Informasi yang dapat dan/ atau telah mengakibatkan kerugian keuangan yang signifikan dan/ atau mengganggu kelancaran operasional PT UG Mandiri merujuk kepada peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan OJK serta Regulator lainnya.
6. BCM memberikan masukan khususnya mengenai aspek *Business Continuity Plan* dalam materi Laporan Tahunan Penggunaan Teknologi Informasi kepada Direksi.

F. 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 sistem komputasi dan atau 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 Head 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 dan Unit Kepatuhan melakukan *review* berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun terhadap realisasi program BCM PT UG Mandiri dibandingkan dengan rencana.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 31 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**



Bab IV Mitigasi Risiko

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

Tahap Identifikasi Jenis Ancaman / Bencana

No	Jenis Risiko	Identifikasi Risiko	Penyebab Risiko	Mitigasi	Komponen SPI
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	Identifikasi Jenis Ancaman/ Bencana	Proses pengumpulan data & interview kurang detail & kurang lengkap	Pengumpulan data & interview dilakukan secara detil & lengkap.	<i>Control Activities</i>
3.	Operasional	Risiko pemutakhiran Call Tree masing-masing Unit Kerja tidak dilakukan	Mekanisme pemutakhiran belum berjalan dengan baik	<i>Review Call Tree</i> secara rutin oleh BCM Head	<i>Control Activities</i>
4.	Hukum *)	Timbulnya tuntutan hukum/ gugatan dari Penerima Jasa dan/ atau mitra kerja terkait dengan aktivitas Business Continuity Management	Ketidakcukupan pengaturan dalam regulasi internal PT UG Mandiri Ketidakcukupan pengaturan dalam dokumen pendukung aktivitas Ketidakcukupan pengaturan syarat dan ketentuan dalam perjanjian PT UG Mandiri dengan Penerima Jasa/ mitra kerja	Tersedianya ketentuan yang memadai terkait dengan aktivitas Business Continuity Management Tersedianya dokumen pendukung aktivitas secara memadai Tersedianya perjanjian yang jelas mengatur hak dan kewajiban PT UG Mandiri, Penerima Jasa/ mitra	<i>Control Activities</i> <i>Control Activities</i> <i>Control Activities</i>

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**



Bab IV Mitigasi Risiko

Tahap Bisnis Impact Analysis (BIA)

No	Jenis Risiko	Identifikasi Risiko	Penyebab Risiko	Mitigasi	Komponen SPI
1.	Operasional	Risiko informasi yang terdapat dalam <i>Business Impact Analysis</i> (BIA) tidak akurat.	Prosedur kurang jelas menjabarkan langkah & prosedur pengisian formulir BIA	Melakukan review dan memperjelas panduan pengisian formulir BIA. Sosialisasi atas Prosedur BCM dimaksud pada Unit Kerja	<i>Control Activities 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>
3.	Operasional	Risiko identifikasi <i>Maximum Allowable Outage</i> (MAU) & <i>Recovery Time Objective</i> (RTO) tidak tepat	Pengisian & <i>Interview Business Impact Analysis</i> dilakukan secara kurang mendalam	Meningkatkan kemampuan & pengalaman pewawancara BIA	<i>Risk Assessment</i>
4.	Stratejik	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.	Stratejik	Risiko ketidak tepatan 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

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 33 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	:

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**



Bab IV Mitigasi Risiko

Tahap Recovery Strategy

No	Jenis Risiko	Identifikasi Risiko	Penyebab Risiko	Mitigasi	Komponen SPI
1.	Operasional	Risiko kesalahan penetapan <i>recovery strategy</i>	Analisa, skenario & rencana tidak tepat	Analisa, penyusunan skenario dan rencana disusun secara teliti	<i>Control Activities</i>
2.	Hukum *)	*) sda	*) sda	*) sda	*) sda

Tahap Uji Coba

No	Jenis Risiko	Identifikasi Risiko	Penyebab Risiko	Mitigasi	Komponen SPI
1.	Operasional	Risiko ketidak tepatan dalam mengidentifikasi risiko di suatu lokasi	Pengisian & <i>Interview</i> untuk <i>Risk & Threat Assessment</i> dilakukan secara kurang mendalam	Memberikan data dan Meningkatkan kemampuan & pengalaman pewawancara	<i>Risk Assessment Information & Communication</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

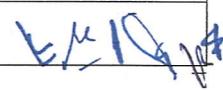
Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 34 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC*	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	05/09/22	Revisi :	EKA

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**

Bab V Penutup



- A. tandar Pedoman Operasional (SPO) *Business Continuity Management (BCM)* ini mulai berlaku sejak tanggal 30 Nopember 2021.
- B. Dengan diberlakukannya SPO BCM ini, maka *review/ penyesuaian* SPO Business Continuity Manajemen dengan ketentuan yang berlaku serta kondisi usaha PT UG Mandiri **jika ada**, selambat-lambatnya 1 (satu) tahun sejak berlakunya SPO ini.
- C. Pemutakhiran lampiran Anggota Organisasi BCM merupakan kewenangan Direksi dan Komisaris PT. PT UG Mandiri.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 35 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC_	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: 

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/ <i>Hazards</i> ".
Aset	Segala sesuatu yang mempunyai nilai dalam organisasi. Aset dapat termasuk aset 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 disalin dalam beberapa bentuk sehingga menjadi tersedia dan digunakan jika data asli hilang, hancur atau rusak.
<i>BCM Head</i>	Pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCM secara keseluruhan.
<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> dan Cabang	Pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCP untuk Unit Kerja di Regional dan cabang-cabang PT UG Mandiri .
Bencana	<p>Suatu kondisi yang timbul dari suatu ancaman (<i>threats</i>) atau gangguan baik dari internal maupun eksternal (faktor alam/natural, manusia/<i>man-made</i>, dan bisnis/<i>business</i>) yang dalam kurun waktu yang cukup untuk dapat memberikan dampak finansial maupun non-finansial yang signifikan bagi PT UG Mandiri dan dapat menimbulkan gangguan terhadap operasional PT UG Mandiri.</p> <p>Contoh Bencana Alam (<i>Natural Threats</i>):</p> <p>Gempa bumi, tsunami, banjir, badai, letusan gunung api & hujan abu, wabah penyakit</p> <p>Contoh Bencana Buatan (<i>ManMade/Social Threats</i>):</p>

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 36 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC_-	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	: 

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**

Daftar Lampiran



TERMINOLOGI	DESKRIPSI
	<p>Terorisme, Keracunan & kontaminasi radioaktif, sabotase, huru-hara, kudeta, fraud, kebocoran air, <i>vandalisme</i>, kebakaran</p> <p>Contoh <i>Business Threats</i>:</p> <p><i>Power outage, water outage, perselisihan perburuan, employee turn-over, Information Technology failure.</i></p>
<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 PT. UG Mandiri dan dampak pada operasi bisnis dan menyediakan kerangka kerja untuk membangun ketahanan PT. UG Mandiri dengan kemampuan untuk respon yang efektif yang menjaga kepentingan para <i>stakeholder</i> , reputasi, nama perusahaan dan kegiatan yang bernalih. BCM merupakan bagian yang terintegrasi dengan kebijakan manajemen risiko PT. UG Mandiri secara keseluruhan.
<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 PT. UG Mandiri dan pelayanan kepada Penerima Jasa 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 PT. UG Mandiri.
<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 infrastruktur 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

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :	hal 37 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC -	Edisi :	Diverifikasi oleh	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :		

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**



Daftar Lampiran

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
<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>Captain Floor</i>	Koordinator dari tim PKL yang berperan antara lain membantu mobilisasi penghuni gedung ke lokasi tempat kumpul darurat melalui rute evakuasi di setiap lantai gedung.
<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 pengaktifan proses pemulihan untuk mengawasi, mendengarkan pendapat media dan publik, menanggapi pertanyaan yang muncul baik dari eksternal maupun internal, mengkoordinir 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 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>	<i>Crisis Management</i> adalah pengkoordinasian atas respon organisasi terhadap kondisi bencana yang dilakukan secara efektif dan tepat waktu.
<i>Crisis Management Team (CMT)</i>	Tim yang terdiri dari bidang-bidang yang bertanggung jawab untuk mengkoordinir 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.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :	hal 38 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh	
Tgl Berlaku :	16/09/22	Revisi :	:	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**

Daftar Lampiran



TERMINOLOGI	DESKRIPSI
Dampak	Hasil dari kejadian tertentu. Dampak harus dievaluasi untuk menentukan apakah perlu dilakukan deklarasi bencana atau tidak.
Deklarasi Bencana	<p>Keputusan <i>Recovery Strategy</i> dan Prosedur Operasional dalam keadaan bencana harus dijalankan. Deklarasi bencana diputuskan oleh ketua <i>Crisis Management Team (CMT)</i> dan pada saat itu CMT akan aktif secara penuh dibantu dengan fungsi perwakilan dari Unit Kerja yang akan melakukan proses pemulihan kegiatan operasional bisnis.</p> <p>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.</p>
<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 PT UG Mandiri. Langkah-langkah dari rencana ini bertujuan untuk mengembalikan kegiatan operasional teknologi ke tingkat semula dan menjamin tersedianya sumber-sumber 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.

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :	hal 39 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC_	Edisi :	Diverifikasi oleh	
Tgl Berlaku :	05/09/22	Revisi :	:	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**



Daftar Lampiran

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
<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: <i>Facility Management, IT Operations, Security, dan lain-lain.</i>
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.
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/ <i>Business Recovery Center</i> (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 diperuntukkan sebagai tempat sementara untuk melanjutkan kegiatan operasional kritis PT. UG Mandiri. 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, meminimalisir, membatasi atau menghindari dampak negatif dari suatu ancaman atau gangguan yang mengancam kelangsungan usaha PT. UG Mandiri berdasarkan skala prioritasnya.
<i>Outage</i>	Waktu dimana sesuatu tidak dapat beroperasi.
Pelatihan	Kegiatan penentuan peran anggota tim dan karyawan dan pengujian pemulihan atau kelangsungan sistem organisasi (misalnya teknologi, telepon, administrasi) untuk

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :	hal 40 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	:	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**



Daftar Lampiran

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
	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)
Perusahaan Anak	<p>Badan hukum atau perusahaan yang dimiliki dan/ atau dikendalikan oleh PT. UG Mandiri secara langsung maupun tidak langsung, yang melakukan kegiatan usaha di bidang : Cash Management, Building Management, Construction & Interior, Property Rental dan IT Business Solution, yang terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Perusahaan Subsidiari (<i>Subsidiary Company</i>) yaitu Perusahaan Anak dengan kepemilikan PT UG Mandiri lebih dari 50%. B. Perusahaan Partisipasi (<i>Participation Company</i>) adalah Perusahaan Anak dengan kepemilikan PT. UG Mandiri 50% atau kurang, namun PT. UG Mandiri memiliki pengendalian terhadap perusahaan. C. Perusahaan dengan kepemilikan PT. UG Mandiri lebih dari 20% sampai dengan 50% yang memenuhi persyaratan yaitu: <ul style="list-style-type: none"> 1. Kepemilikan PT. UG Mandiri dan para pihak lainnya pada Perusahaan Anak adalah masing-masing sama besar; 2. Masing-masing pemilik melakukan Pengendalian secara bersama terhadap perusahaan Anak.
Peran Kebakaran Lantai (PKL) / Warden	Peran Kebakaran Lantai adalah orang yang ditunjuk untuk mengoordinasi pelaksanaan dan pelatihan evakuasi agar dapat berjalan dengan cepat, aman dan terkendali.
Pihak Ketiga	<p>Pihak yang terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vendor yang terkait: <ul style="list-style-type: none"> a. Pengadaan barang seperti penyewaan gedung, peralatan kritisikl dll. b. Penyedia jasa seperti tenaga kerja, jaringan, maintenance peralatan dll. 2. Pihak Ketiga lainnya yang terkait.
Pihak Ketiga Kritisikl	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 indikatornya adalah <i>waktu maksimal</i>

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :	hal 41 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	:	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**



Daftar Lampiran

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
	<i>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/ alternatif</i> yang dijalankan oleh suatu Unit Kerja karena adanya suatu kondisi luar biasa.
<i>Recovery Strategy</i>	Suatu tahapan yang digunakan untuk memulihkan kelangsungan operasional PT. UG Mandiri 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.
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 untuk digunakan saat diperlukan, untuk beroperasi dan mencapai tujuannya.
<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 PT. UG Mandiri. Sebagai contoh: unit bisnis adalah Unit Bisnis Building Management didukung oleh Unit HCGA

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :	hal 42 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	:	

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**



Daftar Lampiran

Tabel Anggota Struktur Organisasi BCM

Organisasi	Ketua & Wakil
BCM Head	GM Building Management
Wakil BCM Head	GM Risk System & Compliance
<i>Head office BCP Supervisor</i>	Ketua: HSE Manager, Wkl: Assistant Manager
<i>Head office ERP Supervisor</i>	Ketua: Staf BM HSE, Wkl: BM Branch Manager (HO)
<i>Head Office DRP Supervisor</i>	Security Manager (Head Office) & Unit IT (Head Office)
<i>BCM Branch SPV</i>	BM Branch Manager
<i>BCP Branch SPV</i>	Assistant Branch Manager
<i>ERP Branch SPV</i>	Admin Branch Manager
<i>DRP Branch SPV</i>	Chief Security (Branch)

Daftar Kontak Darurat

No	Unit	call Center	No Telepon	Keterangan
1. RUMAH SAKIT/ HOSPITAL				
	- Abdi Waluyo Hospital		021-3144989	Jl. HOS. Cockroaminoto No. 32-33, RT.1/3 Gondangdia, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat 10350
	- RS YPK Mandiri		021-3909725	Jl. Gereja Theresia no.22, Menteng, Jakarta Pusat 10350.
	- Gatot Subroto Army Hospital		021-3441008	Jl. Abdul Rahman Saleh Raya No. 24, RT. 10/5, Senen, Kec. Senen, Jakarta Pusat 10410
2. GAWAT DARURAT / EMERGENCY				
	- Ambulance	118		
	- PMI			021-8611832
	- Basarnas		(021) 65701152, (021) 65701116	Jalan Angkasa Blok B.15 KAV 23 Kemayoran, Jakarta Pusat

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 43 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC_	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	:

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**



Daftar Lampiran

- Pemadam Kebakaran	113	(021) 6344215, 6328469	Sudin Pemadam Kebakaran Jakarta Pusat Jl. KH Zainul Arifin No. 71
- PLN (Persero)	123	(021) - 7251234, 0217261122	Jl. Trunojoyo Blok M-I No. 135, Jakarta 12160
- TELKOM	147	(021)- 5215328 (021) 21899811	Graha Merah Putih Lt. 9, Jl. Gatot Subroto Kav. 52, Jakarta
- PDAM		(021) 5704250	Jalan Penjernihan ilirl RT 10/ RW 06, Pejompongan, Bendungan Hilir, Tanah Abang, Karet Tengsin, RT.10/RW.6, Bend. Hilir, Kota Jakarta Pusat 10210
3. POLISI/ SECURITY			
- Polsek Gambir - Polda Metro Jaya - Pengaduan Polisi - Kepolisian Resor Metro Jakarta Pusat	110	- 021-3456422 - 021-5234077 - - 021-3909922	
4. TAXI			
- Blue Bird - Silver Bird - Express Taksi		- 021-7941234 / 021-7981001 - 021-7941234 / 021-7981001 - 021-5709009 / 021-5709010	
5. TIM GAWAT DARURAT*)			
- Ketua Tim Tanggap Darurat - Kepala Pemadam - Kepala Keamanan - Kepala P3K - Kepala Evakuasi - Kepala Komunikasi - Kepala Engeneering - Kepala Parkir			

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman : hal 44 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC_	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	:

**Standar Prosedur Operasional
Business Continuity Management (BCM)**

Daftar Lampiran



STRUKTUR ORGANISASI TIM TANGGAP DARURAT



Keterangan*): Nama dan Unit Kerja dalam Tim Gawat Darurat maupun Struktur Organisasi Tim Tanggap Darurat dibuat secara terpisah

Standar Pedoman Operasional – Business Continuity Management (BCM)			Halaman :	hal 45 of 45
No Reg :	001/2022/SPO/RSC-	Edisi :	Diverifikasi oleh	
Tgl Berlaku :	06/09/22	Revisi :	:	