

## MEMO

Nomor : **A4.** /Memo-RSC/IV/2020  
Tanggal : 21 April 2020  
Lampiran : 1 set  
Kepada : **Seluruh Divisi**  
              U.P General Manager  
Dari : Divisi Risk, System & Compliance  
Perihal : **Penyampaian Standar Prosedur Operasional (SPO) Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**

Menunjuk perihal tersebut diatas terlampir kami sampaikan Standar Prosedur Operasional (SPO) Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal PT UG Mandiri No.001/2020/SPO/RSC yang telah disetujui oleh Direksi pada tanggal 20 April 2020.

Sebagai informasi SPO Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal telah disosialisasikan melalui Rapat Sosialisasi pada tanggal 1 April 2020 kepada seluruh Unit Kerja.

Terlampir *Soft copy* Standar Prosedur Operasional "Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal", yang kami sampaikan via Email.

Demikian kami sampaikan, untuk menjadi pedoman Saudara selanjutnya. Atas perhatian Saudara kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Divisi Risk, System & Compliance 

Eko Ervan

RSC General Manager

## NOTA

Nomor : 1.3 / Nota-RSC/IV/2020  
Tanggal : 7 April 2020  
Lampiran : 1 Set  
Kepada : Direksi  
Dari : Divisi Risk System & Compliance  
Perihal : Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan perihal di atas terlampir kami sampaikan dan usulkan draft Standar Prosedur Operasional (SPO) Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal PT UG Mandiri untuk disetujui oleh Direksi.

Draft SPO terlampir telah disusun oleh *Team Risk System & Compliance (RSC)* berdasarkan referensi dari Peraturan di Bank Mandiri dan beberapa referensi / sumber internal. Penyusunan SPO dimaksud telah direview dan didiskusikan pada internal RSC melalui beberapa kali perbaikan.

Untuk mengkonfirmasi kepada seluruh unit kerja bahwa materi SPO dapat diterima atau perlu tidaknya penambahan atau pengurangan materi maka pada tanggal 1 April 2020 telah diadakan sosialisasi seluruh materi SPO untuk menghasilkan materi SPO yang lebih baik dan dapat diterima semua unit kerja.

Sebagai Informasi materi SPO Hirarki berisikan hal-hal sebagai berikut :

Hierarki Ketentuan Internal di Perusahaan dibagi menjadi 3 (tiga) level, yaitu:

1. Level 1 – Kebijakan Umum (KBJ)  
Merupakan kebijakan tertinggi yang bersifat *high level*, strategis, dan jangka panjang yang menjadi landasan pokok dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan.
2. Level 2 – terdiri dari :
  - a. Standar Prosedur Operasional (SPO)  
Aturan yang berisi ketentuan dan atau prosedur sebagai penjabaran dari kebijakan
  - b. Memorandum Prosedur (MMP)  
Ketentuan Internal yang bersifat mendesak untuk diberlakukan dari sisi waktu maupun urgensinya dan hanya berlaku sementara yaitu 6 bulan
3. Level 3 – terdiri dari :
  - a. Petunjuk Teknis Operasional (PTO)  
Ketentuan yang mengatur tahapan proses atau teknis pelaksanaan dari suatu produk / prosedur.
  - b. Manual Produk (MPD)  
Ketentuan yang mengatur mengenai produk yang meliputi target market (pasar dan atau calon pelanggan yang dituju).

Diharapkan setelah SPO ini telah disetujui, maka dapat dijadikan pedoman dan standar bagi penyusunan ketentuan-ketentuan internal PT UG Mandiri.

Selain itu ke depannya kami akan melanjutkannya dengan melakukan inventarisasi kebijakan sesuai dengan materi SPO dimaksud.

Demikian kami sampaikan, mohon persetujuan Direksi dengan menandatangani SPO terlampir pada halaman / lembar Persetujuan.

Hormat Kami,

Sub Direktorat Finance & Support

  
Haris Triyadi

Executive General Manager

Divisi Risk System & Compliance

  
Eko Ervan

General Manager



**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL  
HIERARKI DAN PENYUSUNAN  
KETENTUAN INTERNAL**

**NOMOR REGISTRASI: 001/2020/SPO/RSC**

**RISK, SYSTEM & COMPLIANCE  
2020**

*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  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**

**Lembar Persetujuan**



**Disusun oleh:**

Nama	Jabatan	Unit Kerja	Tanda Tangan	Tanggal
Rahmat Setiawan	Manager System & Procedure	Risk System & Compliance (RSC)		12/03/2020

**Dikaji oleh:**

Nama	Jabatan	Unit Kerja	Tanda Tangan	Tanggal
Dwi Riyanto	Manager Risk			12/03/2020
Acep Teguh S	Manager Compliance	Risk System & Compliance (RSC)		12/03/2020
Eko Ervan	General Manager RSC			12/03/2020
Haris Triyadi	Executive General Manager Finance & Support			09/04/2020

**Disetujui oleh:**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Hargo Hadi	Direktur Constuction, Property & Support Management		14/04/2020
Sugeng Hariadi	Direktur Utama		20/4/2020

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**

**KATA PENGANTAR**



Standar Prosedur Operasional (SPO) Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal disusun sebagai pedoman dalam pembuatan Kebijakan dan Prosedur di PT Usaha Gedung Mandiri (PT UG Mandiri).

Pegawai PT UG Mandiri yang terkait dengan penyusunan Kebijakan dan Prosedur harus memahami, melaksanakan serta mematuhi isi SPO, sehingga diperoleh keseragaman format dan struktur penulisan kebijakan atau prosedur.

SPO ini hanya boleh digunakan dalam lingkungan kantor PT UG Mandiri. Tidak diperkenankan untuk dicetak ulang, dicopy, diperbanyak atau dimiliki oleh pihak-pihak yang tidak berhubungan dengan PT UG Mandiri tanpa persetujuan tertulis dari Direksi. Setiap unit kerja atau pegawai yang menggunakan SPO Penyusunan Kebijakan dan Prosedur harus bertanggungjawab atas pemeliharaan maupun penyimpanannya dengan tertib.

Demikian, agar SPO ini menjadi standar pedoman dalam penyusunan Kebijakan & Prosedur serta acuan dalam menentukan jenis peraturan yang akan disusun sesuai hierarki peraturan internal PT UG Mandiri (sebagai contoh : Kebijakan Umum ; Standar Prosedur Operasional ; Manual Produk ; Petunjuk Teknis ; Memorandum Prosedur)

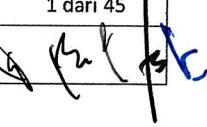
PT UG Mandiri

  
Sugeng Hariadi  
Direktur Utama

  
Hargo Hadi  
Direktur

**KATA PENGANTAR**

DAFTAR ISI		1
<b>Bab I PENDAHULUAN</b>		
A. Latar Belakang		3
B. Maksud dan Tujuan		3
C. Filosofi Operasional		3
D. Dasar Hukum		4
E. Ruang Lingkup		4
F. Daftar Istilah		4
G. Disclaimer		5
H. Pengendalian Dokumen		5
<b>Bab II PRINSIP DASAR DAN KETENTUAN UMUM</b>		
A. HIERARKI DAN KEBIJAKAN PROSEDUR PT UG MANDIRI		6
B. PRINSIP DASAR		7
C. KETENTUAN UMUM		7
1. Tahap Inisiasi Penyusunan / Pembaruan Ketentuan Internal		7
2. Sistematika Penyajian		8
3. Kajian atas Ketentuan Internal		8
4. Pencabutan Ketentuan Internal		8
5. Administrasi, Sosialisasi dan Penyimpanan Dokumen Ketentuan Internal		9
6. Kajian Berkala		9
7. Distribusi Dokumen Ketentuan Internal		10
<b>Bab III ORGANISASI DAN KEWENANGAN</b>		
A. ORGANISASI, TUGAS & TANGGUNG JAWAB		11
1. Direksi		11
2. Unit Kerja Pembina Sistem		11
3. Unit Pemilik Ketentuan		11
4. Unit yang melakukan Kajian		12
5. Unit Kerja Terkait		12
B. PERSETUJUAN ATAS KETENTUAN INTERNAL		12
<b>Bab IV ANALISA MANAJEMEN RISIKO</b>		
Risiko dan Mitigasi		13
<b>Bab V PROSEDUR PENYUSUNAN KETENTUAN INTERNAL</b>		
A. KEBIJAKAN & STANDAR PROSEDUR		16
Flow Chart Penyusunan Kebijakan & Standar Prosedur Operasional		16
B. MEMORANDUM PROSEDUR		17
Flow Chart Penyusunan Memorandum Prosedur		17

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 1 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

<b>Standar Prosedur Operasional Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal</b>	 <b>serve you better</b>
--	---

<b>Daftar Isi</b>
-------------------

C. PETUNJUK TEKNIS OPERASIONAL	18
Flow Chart Penyusunan Manual Produk	18
D. MANUAL PRODUK	
Flow Chart Penyusunan Petunjuk Teknis	20
<b>Bab VI FORMAT KETENTUAN INTERNAL</b>	<b>22</b>
A. COVER	22
B. HURUF	24
C. OUTLINE / KERANGKA	24
1. Kebijakan Umum PT UG Mandiri	24
2. Standar Prosedur Operasional	24
3. Memorandum Prosedur	24
4. Petunjuk Teknis Operasional	24
5. Manual Produk	25
D. MARGIN	25
E. SPASI	25
F. HEADER / JUDUL	25
G. FOOTER	26
<b>LAMPIRAN</b>	<b>29-45</b>

#### **A. Latar Belakang**

1. PT UG Mandiri telah memiliki peraturan internal sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatannya. Namun demikian, peraturan internal tersebut belum memiliki standarisasi/hierarki yang legkap sebagai pedoman dalam penyusunan peraturan.
2. Tidak adanya inventarisasi dan *mapping* atas Ketentuan Internal
3. Tidak adanya standar dalam pendistribusian & sosialisasi atas Ketentuan Internal.
4. Tidak adanya mekanisme kontrol dan pengendalian internal atas Ketentuan Internal.

#### **B. Maksud & Tujuan**

1. Memastikan Perusahaan telah memiliki standar yang baku dan sebagai acuan untuk menjamin keseragaman dan konsistensi dalam penyusunan Ketentuan Internal serta melakukan penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* dalam rangka membangun *governance structure* yang mendukung aktivitas perusahaan.
2. Memperkuat sistem pengendalian internal dalam inventarisasi dan *mapping* peraturan yang ada sehingga seluruh kebutuhan peraturan perusahaan dapat terpetakan dengan jelas. Dari data hasil *mapping* tersebut, dapat diketahui peraturan yang harus dilengkapi dengan menyusun peraturan yang baru dan penyesuaian peraturan lama yang belum menggunakan fomat standar.
3. Memastikan distribusi dan sosialisasi setiap Kebijakan/Prosedur dilaksanakan secara komprehensif, jelas, mudah dipahami dan terkini.
4. Memastikan setiap Kebijakan dan Prosedur telah mencakup mekanisme kontrol dan pengendalian internal.

#### **C. Filosofi Operasional**

Dalam melaksanakan penyusunan kebijakan dan prosedur, Perusahaan tidak terlepas dari risiko yang dihadapi, sehingga risiko yang ada harus diminimalisasi dengan membuat ketentuan yang senantiasa sejalan dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku dan kebutuhan Perusahaan.

Untuk mendukung penyusunan kebijakan dan prosedur yang *prudent, applicable* dan sejalan dengan kebutuhan operasional Perusahaan, minimal memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Melaksanakan proses *check and recheck* dalam menjalankan kegiatan penyusunan, perubahan / pembaruan dan pencabutan Kebijakan, Standar Prosedur / Pedoman, Memorandum Prosedur, Manual Produk dan Petunjuk Teknis secara *dual control* dengan memperhatikan prinsip-prinsip *segregation of duties*.
2. Mematuhi regulasi internal dan eksternal (*Comply With Regulations*).
3. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko yang meliputi identifikasi, penilaian, mitigasi dan pemantauan serta pengukuran risiko operasional.
4. Dalam penerapannya harus berpedoman pada Budaya Kerja Perusahaan / *Corporate Culture Value (Jujur, Disiplin, Bertanggung Jawab, Bekerja-sama, Kompeten)*, *Good Corporate Governance, Code of Conduct, Business Ethic* dan senantiasa melaksanakan prinsip kehati-hatian (*Prudential Principle*).

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 3 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

#### **D. Dasar Hukum**

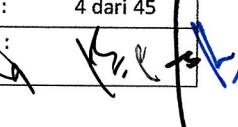
1. Peraturan Perusahaan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktorat Jendral Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No 349/ PHIJSK-PK/PP/III/2019 tanggal 15 Maret 2019 tentang Pengesahan Peraturan Perusahaan PT UG Mandiri.
2. Prinsip prinsip Good Corporate Governance – PT UG Mandiri No 1048/I/XII/2017 tanggal 29 Desember 2017.
3. Code of Conduct – PT UG Mandiri No.1049/DIR/XII/2017 tgl. 29 Desember 2017.
4. Pakta Integritas PT UG Mandiri.

#### **E. Ruang Lingkup**

1. Prosedur ini membahas proses *end to end* penyusunan ketentuan internal, mulai dari tahap perencanaan, penyusunan (*drafting*), kajian, pengajuan persetujuan, penerbitan dan sosialisasi, kajian berkala, hingga pembaruan atau pencabutan suatu ketentuan. Prosedur ini dilengkapi dengan *template* yang dipergunakan dalam menyusun masing-masing bentuk ketentuan internal.
2. Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab unit kerja yang terkait dalam penyusunan Ketentuan Internal.
3. Hal-hal yang terkait dengan kewenangan operasional non sistem di Unit Kerja meliputi jenis kewenangan, pendeklasifikasi, pendokumentasi, perubahan dan *monitoring*.

#### **F. Daftar Istilah**

1. **Perusahaan** adalah PT Usaha Gedung Mandiri.
2. **Hierarki Ketentuan** adalah tata urutan ketentuan Perusahaan dari yang tertinggi hingga yang terendah, dimana ketentuan yang lebih rendah merupakan penjabaran dari ketentuan yang lebih tinggi, sehingga ketentuan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan ketentuan yang lebih tinggi.
3. **Ketentuan Internal** adalah ketentuan yang diterbitkan oleh Perusahaan yang terdiri dari ketentuan level Kebijakan Umum, Standar Prosedur Operasional, Memorandum Prosedur, Manual Produk dan Petunjuk Teknis yang berlaku secara internal di Perusahaan.
4. **Unit Kerja Pembina Sistem (saat ini dilaksanakan oleh Unit System & Procedure dibawah Divisi Risk System & Compliance)** adalah unit kerja yang menjadi koordinator dalam penyusunan ketentuan internal dan memastikan bahwa seluruh ketentuan internal Perusahaan sesuai dengan tatakelola ketentuan internal yang disetujui oleh Direksi.
5. **Unit Pemilik Ketentuan / Policy Owner** adalah unit kerja yang menjalankan aktivitas atau produk yang diatur dan bertanggung jawab menyusun ketentuan terkait dengan aktivitas atau produk tersebut, atau unit kerja yang tidak menjalankan aktivitas atau produk yang diatur namun berdasarkan keputusan Direksi menjadi penyusun ketentuan tersebut.
6. **Unit yang melakukan Kajian / Reviewer (saat ini dilaksanakan oleh Unit Management Risiko dan Compliance dibawah Divisi Risk System & Compliance)** adalah unit kerja yang bertanggung jawab melakukan kajian dan memberikan opini atas ketentuan yang disusun oleh Unit Pemilik Ketentuan sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing unit kerja.

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 4 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

7. **Unit Kerja Terkait** adalah Unit Kerja selain Unit yang melakukan Kajian yang menurut pertimbangan Unit Pemilik Ketentuan perlu diikutsertakan dalam penyusunan Ketentuan Internal sesuai dengan lingkup tugas dan tanggung jawabnya.

#### G. Disclaimer

1. Prosedur Penyusunan Ketentuan Internal ini hanya digunakan di lingkungan kantor PT Usaha Gedung Mandiri dan tidak diperkenankan untuk dicetak ulang, disalin (*copy*), diperbanyak atau dimiliki oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan tanpa persetujuan dari Direktur atau unit yang ditunjuk di Kantor Pusat. Oleh karenanya, setiap unit atau pegawai yang ditunjuk harus bertanggungjawab atas pemeliharaan maupun penyimpanannya dengan tertib.
2. Apabila terjadi perubahan penamaan unit kerja di kemudian hari, maka pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tetap melekat pada unit kerja atau fungsi yang menjalankan tugas dan tanggung jawab pada Prosedur ini yang sesuai Struktur Organisasi yang berlaku.

#### H. Pengendalian Dokumen

1. Standar Prosedur Operasional ini dikaji secara berkala oleh Unit Pemilik Ketentuan, sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun sekali disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, perkembangan organisasi, persaingan bisnis dan pemenuhan/penyesuaian dengan ketentuan eksternal/regulator.
2. Apabila terdapat pertanyaan, saran, dan masukan atas ketentuan yang ditetapkan dalam prosedur ini, dapat disampaikan kepada:

*Risk, System & Compliance (RSC)*  
*Gedung Wisma Mandiri 2 Lt. 12*  
*Telepon: +62 (21) 2300800*  
*Email :*

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 5 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>K. R. F.</i>
Tgl Berlaku :	<u>20/04/20</u>	Revisi :	

#### A. Hierarki Kebijakan dan Prosedur PT Usaha Guna Mandiri

1. Hierarki Kebijakan & Prosedur PT UG Mandiri merupakan standarisasi tatanan kebijakan dan prosedur yang menggambarkan tata urutan serta pengelompokan kebijakan dan prosedur. Penyusunan Ketentuan Internal dibuat dengan tidak bertentangan dengan ketentuan Undang-undang, Peraturan Pemerintah atau Keputusan Pemerintah yang lebih tinggi.
2. Hierarki Ketentuan Internal di Perusahaan dibagi menjadi 3 (tiga) level, yaitu:
  - a. **Level 1 – Kebijakan Umum (KBJ)** merupakan kebijakan tertinggi yang bersifat *high level*, strategis, dan jangka panjang (tidak cepat berubah), serta berisikan filosofi dan prinsip-prinsip dasar yang berlaku secara menyeluruh (*company wide*) dan menjadi landasan pokok dalam pelaksanaan kegiatan Perusahaan.
  - b. **Level 2** – terdiri dari :
    - 1) **Standar Prosedur Operasional (SPO)** adalah ketentuan khusus dan alur dari awal hingga akhir (*end to end*) dari suatu aktivitas, kegiatan operasional, bisnis, maupun pengendalian sebagai bentuk penerapan kebijakan.
    - 2) **Memorandum Prosedur (MMP)** merupakan media yang digunakan untuk menyampaikan program bisnis Perusahaan atau Ketentuan Internal yang bersifat mendesak untuk diberlakukan dari sisi waktu maupun urgensinya, dimana belum ada Prosedur atau Manual Produk yang mengatur. Memorandum Prosedur ini berlaku sementara yaitu 6 bulan, untuk kemudian diintegrasikan menjadi Ketentuan Internal yang permanen, atau dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
  - c. **Level 3** – terdiri dari :
    - 1) **Petunjuk Teknis Operasional (PTO)** merupakan ketentuan yang dapat disusun apabila diperlukan oleh Unit Pemilik Ketentuan. Dalam Petunjuk Teknis dijelaskan secara teknis tatacara penggunaan suatu media, aplikasi, sistem, dan atau *tools* lainnya untuk mempermudah unit kerja terkait melakukan suatu proses atau kegiatan atau penggunaan suatu *tools*. Ketentuan yang diatur dalam Petunjuk Teknis bersifat *risk-free*, artinya tidak diperkenankan mengandung risiko tambahan dari Ketentuan Internal yang telah diatur dalam Prosedur yang menjadi acuan.
    - 2) **Manual Produk (MPD)** adalah ketentuan yang mengatur mengenai produk yang meliputi target market (pasar dan atau calon pelanggan yang dituju), *Risk Acceptance Criteria* (aspek-aspek risiko yang telah dievaluasi dan dapat diterima sehingga suatu produk dapat dipasarkan), fitur produk dan ketentuan khusus terkait produk tersebut.

Standar Posedur Operasional merupakan suatu aktivitas dari kegiatan operasional / bisnis yang dapat disusun tanpa adanya Petunjuk Teknis Operasional (PTO) dan apabila Pemilik Ketentuan memerlukan penjelasan secara teknis atau detail maka dapat disusun Petunjuk Teknis Operasional (PTO).

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 6 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Handwritten signatures]</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

## **B. Prinsip Dasar**

1. Penyusunan Ketentuan Internal Perusahaan harus dilakukan dengan memperhatikan beberapa prinsip sebagai berikut:
  - a. *Dual control* dan *segregation of duties*, dimana penyusunan Ketentuan Internal dilakukan oleh Unit Pemilik Ketentuan (*Policy Owner*) dengan melibatkan unit kerja lain sebagai Unit yang Melakukan Kajian (*Reviewer*) untuk memberikan masukan dan opini atas ketentuan yang disusun, Unit Kerja Pembina Sistem dan pihak yang berwenang memberikan persetujuan atas ketentuan yang telah disusun;
  - b. Patuh dan tidak bertentangan pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku
  - c. Penerapan Manajemen risiko, dimana ketentuan disusun minimal mencakup 4 (empat) pilar yaitu:
    - 1) Pengawasan aktif Direksi.
    - 2) Kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit.
    - 3) Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian Risiko serta sistem informasi Manajemen Risiko, dan
    - 4) Sistem pengendalian internal yang menyeluruh.
  - d. Tata kelola yang baik (*good corporate governance*), kode etik (*code of conduct*) dan nilai perusahaan (*corporate culture/values*).
2. Unit Pemilik Ketentuan harus memastikan bahwa ketentuan yang disusun telah disampaikan atau didistribusikan secara tepat waktu dan tepat sasaran dengan memperhatikan keamanan terhadap dokumen dan atas persetujuan pihak yang berwenang di internal Perusahaan.
3. Setiap dokumen ketentuan pada dasarnya adalah dokumen rahasia Perusahaan, sehingga segenap pegawai dan pejabat Perusahaan dilarang memperbanyak atau mendistribusikannya, baik dalam bentuk *softcopy* maupun *hardcopy* kecuali untuk kepentingan Perusahaan dengan persetujuan pihak yang berwenang di internal Perusahaan, atau sesuai ketentuan yang telah ditetapkan Perusahaan.

## **C. Ketentuan Umum**

1. Tahap Inisiasi Penyusunan / Pembaruan Ketentuan Internal
  - a. Inisiasi penyusunan atau pembaruan Ketentuan Internal dapat dilakukan antara lain berdasarkan kebutuhan bisnis dan operasional Perusahaan dengan memperhatikan arahan dan keputusan manajemen, usulan/rekomendasi dari Unit yang melakukan Kajian, atau berdasarkan kajian dari Unit Pemilik Ketentuan berkoordinasi dengan Unit Kerja Pembina Sistem.
  - b. Penyusunan/pembaruan Ketentuan Internal dilakukan oleh Unit Pemilik Ketentuan atau oleh tim khusus yang ditunjuk oleh manajemen Perusahaan untuk melakukan penyusunan/pembaruan Ketentuan Internal.
  - c. Pembaruan Ketentuan Internal dapat dilakukan terhadap sebagian atau keseluruhan dokumen ketentuan.
  - d. Pembaruan terhadap sebagian dokumen Ketentuan Internal wajib melampirkan Lembar Riwayat Revisi

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 7 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Bab II Hierarki, Prinsip Dasar dan Ketentuan Umum**

**2. Sistematika Penyajian**

Sistematika penulisan dalam menyusun Ketentuan Internal, baik untuk Kebijakan Umum, Standar Prosedur Operasional, Memorandum Prosedur, Manual Produk dan Petunjuk Teknis Operasional diatur pada lampiran Prosedur ini, antara lain:

- a. *Template* Kebijakan Umum (KBJ) pada **Lampiran 1**;
- b. *Template* Standar Prosedur Operasional (SPO) pada **Lampiran 2**;
- c. *Template* Memorandum Prosedur (MMP) pada **Lampiran 3**;
- d. *Template* Petunjuk Teknis Operasional (PTO) pada **Lampiran 4**.
- e. *Template* Manual Produk (MPD) pada **Lampiran 5**;

**3. Kajian atas Ketentuan Internal**

- a. Ketentuan yang disusun/diperbarui oleh Unit Pemilik Ketentuan wajib dikaji dan memperoleh opini dari Unit yang melakukan Kajian.
- b. Ketentuan yang disusun/diperbarui juga disampaikan kepada Unit Kerja Risk System & Compliance untuk memperoleh *acknowledgement* terhadap ketentuan yang disusun atau diperbarui.
- c. *Service Level Agreement* (SLA) untuk melakukan kajian atas konsep (*draft*) ketentuan internal adalah 5 (lima) hari kerja sejak dokumen diterima dari Unit Pemilik Ketentuan atau unit yang melakukan kajian melalui *email* / *hard copy draft* yang sudah memenuhi prosedur penyusunan ketentuan internal.

**4. Pencabutan Ketentuan Internal**

- a. Suatu Ketentuan Internal dapat dinyatakan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi setelah dilakukan evaluasi Ketentuan Internal secara menyeluruh dengan pertimbangan antara lain :
  - 1) Transaksi atau aktivitas Perusahaan yang diatur sudah tidak sesuai dengan kebutuhan bisnis Perusahaan dan atau telah diatur pada Ketentuan Internal lain.
  - 2) Produk atau aktivitas ditarik/dihentikan berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh Unit Pemilik Ketentuan produk.
  - 3) Perubahan ketentuan dari regulator.
- b. Usulan pencabutan Ketentuan Internal yang telah dikoordinasikan dengan Unit Kerja Pembina Sistem dan unit kerja terkait apabila diperlukan, disampaikan kepada pihak yang berwenang menyetujui sebagaimana diatur dalam ketentuan ini (sesuai dengan level hierarki ketentuan).
- c. Pencabutan Ketentuan Internal dapat dilakukan terhadap sebagian atau keseluruhan dokumen ketentuan.
- d. Apabila Ketentuan Internal dicabut sebagian, maka Unit Pemilik Ketentuan menyampaikan Lembar Riwayat Pencabutan kepada Unit Kerja Pembina Sistem.
- e. Apabila Ketentuan Internal dicabut seluruhnya dan dinyatakan tidak berlaku lagi, maka Unit Pemilik Ketentuan menyampaikan informasi tersebut kepada seluruh unit kerja terkait maksimal 1 (satu) bulan setelah dicabut dan atau 1 (satu) bulan setelah jatuh tempo serta dokumen Ketentuan Internal dalam portal internal Perusahaan dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman :	8 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi Oleh :	
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :		

f. Khusus penerbitan ketentuan baru berupa Manual Produk atau ketentuan program diatur sebagai berikut :

- 1) Pemilik Ketentuan melakukan produk/jasa yang meliputi : *Analisis Cost & Benefit*, Analisis kebutuhan pelanggan, Analisis ketersediaan pasar, Analisis ketersediaan infrastruktur & perangkat operasional yang memadai, dan aspek manajemen risiko
- 2) Materi ketentuan yang akan dipresentasikan telah dibahas dan mendapat rekomendasi Unit Pemilik Ketentuan;
- 3) Usulan ketentuan wajib dipresentasikan/diajukan minimal kepada Direktur yang akan memberikan persetujuan atas ketentuan
- 4) Presentasi dilaksanakan melalui mekanisme rapat dengan jadwal yang ditentukan oleh Unit Pemilik Ketentuan.
- 5) Rapat dapat dilaksanakan apabila dihadiri oleh :
  - a) Minimal Direktur Bidang;
  - b) Wajib dihadiri oleh Kepala Unit Pemilik Ketentuan.
- 6) Materi rapat disampaikan oleh Unit Pemilik Ketentuan paling lambat 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan rapat untuk disampaikan kepada Direktur yang diundang.
- 7) Fungsi notulis dilaksanakan oleh Unit Pemilik Ketentuan.
- 8) Usulan ketentuan harus mendapat rekomendasi positif dari Direksi untuk dapat memperoleh persetujuan.

#### 5. Administrasi, Sosialisasi dan Penyimpanan Dokumen Ketentuan Internal

- a. Seluruh Ketentuan Internal yang telah memperoleh persetujuan dari pihak yang berwenang menyetujui sebagaimana ketentuan ini harus diregistrasikan oleh Unit Kerja Pembina Sistem.
- b. Dokumen asli (*hardcopy*) maupun dokumen digital (*softcopy*) ketentuan termasuk persetujuan atas Ketentuan Internal dikelola oleh Unit Kerja Pembina Sistem.
- c. Pembina Sistem akan melakukan sosialisasi kepada semua pihak terkait dengan Ketentuan Internal dengan tujuan untuk memastikan semua unit kerja terkait memahami Ketentuan Internal yang telah disusun sehingga dapat melaksanakannya dengan baik, benar dan tepat. Unit Pemilik Ketentuan melakukan sosialisasi kepada unit kerja dibawahnya terkait setelah Ketentuan Internal diterbitkan atau dicabut.

#### 6. Kajian Berkala

- a. Unit Pemilik Ketentuan wajib memastikan secara berkala kesesuaian Ketentuan Internal dengan perkembangan dan kebutuhan Perusahaan terkini serta ketentuan regulator yang berlaku, sekurang-kurangnya sesuai tabel berikut:

Level Ketentuan Internal	Minimal Jangka Waktu Kajian Berkala
Kebijakan Umum	3 (tiga) tahun sekali atau lebih cepat sesuai kebutuhan atau ketentuan regulator
Standar Prosedur Operasional	2 (dua) tahun sekali atau lebih cepat sesuai kebutuhan atau ketentuan regulator
Memorandum Prosedur	6 (enam) bulan sekali atau lebih cepat sesuai kebutuhan atau ketentuan regulator
Manual Produk / Petunjuk Teknis Operasional	1 (satu) tahun sekali atau lebih cepat sesuai kebutuhan

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 9 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

- b. Unit Kerja Pembina Sistem memantau periode kajian berkala yang harus dilakukan oleh Unit Pemilik Ketentuan. Apabila berdasarkan kajian berkala Ketentuan Internal perlu dilakukan pembaruan atau dicabut, maka prosedur pembaruan atau pencabutan Ketentuan Internal mengacu pada ketentuan mengenai pembaruan dan pencabutan Ketentuan Internal yang diatur dalam ketentuan ini.

**7. Distribusi Dokumen Ketentuan Internal**

- a. Pendistribusian dokumen Ketentuan Internal kepada unit kerja terkait dilakukan minimal melalui portal / email (berupa *softcopy* yang telah di *scan* kedalam file pdf) internal Perusahaan yang dikoordinasikan oleh Unit Kerja Pembina Sistem.
- b. Dokumen Ketentuan Internal tidak diperkenankan disebarluaskan kepada pihak lain tanpa persetujuan pihak yang berwenang menyetujui Ketentuan Internal dimaksud.
- c. Penyampaian Ketentuan Internal kepada pihak eksternal Perusahaan dapat dilakukan dengan persetujuan minimal dari Direktur atau unit yang ditunjuk di Kantor Pusat dan dilakukan untuk kepentingan Perusahaan, misalnya untuk kepentingan pemeriksaan oleh otoritas atau auditor eksternal.
- d. Penyampaian ketentuan internal kepada pihak eksternal dapat juga terjadi atas permintaan aparat penegak hukum atau keperluan pembuktian di persidangan.

**8. Khusus untuk Ketentuan Internal terkait dengan produk dan aktivitas baru, proses penyusunan/pembaruan dan pencabutan, kajian, dan persetujuan ketentuan produk dan aktivitas tersebut mengacu kepada Ketentuan Internal mengenai produk dan aktivitas baru yang berlaku**

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 10 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Handwritten signatures]</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

## A. ORGANISASI

Organisasi yang terkait dalam penyusunan Ketentuan internal adalah sebagai berikut :

### 1. Direksi

Direksi memiliki kewenangan sebagaimana diatur pada Anggaran Dasar Perusahaan yang memiliki kewenangan untuk menyetujui ketentuan Internal

### 2. Unit Kerja Pembina Sistem

Bertindak sebagai koordinator dalam melakukan kajian dan atau penyusunan Ketentuan Internal Perusahaan untuk memastikan tata kelola Ketentuan Internal terpenuhi, termasuk memiliki kewenangan untuk merekomendasikan usulan Ketentuan Internal Perusahaan sebelum memperoleh persetujuan dari pihak yang berwenang sebagaimana ketentuan ini.

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Menjadi koordinator dalam melakukan kajian dan atau penyusunan, serta pengusulan perubahan/pembaruan Ketentuan Internal serta pencabutan Ketentuan Internal Perusahaan yang telah dinyatakan tidak berlaku.
- b. Melakukan penyeseran materi Ketentuan Internal yang disusun oleh seluruh Unit Pemilik Ketentuan.
- c. Memastikan tata kelola dalam penyusunan, perubahan/pembaruan Ketentuan Internal berjalan dengan baik.
- d. Memantau/memonitor dan memastikan pelaksanaan kajian secara berkala atas Ketentuan Internal yang harus dilakukan oleh Unit Pemilik Ketentuan.
- e. Melakukan sosialisasi Ketentuan Internal melalui Pendistribusian dokumen Ketentuan Internal kepada unit kerja terkait melalui portal / email internal Perusahaan.

### 3. Unit Pemilik Ketentuan

Unit Pemilik Ketentuan bertanggung jawab menyusun, membahas, dan mengusulkan Ketentuan Internal baru, perubahan/pembaruan dan pencabutan Ketentuan Internal. Apabila dalam 1 (satu) Ketentuan Internal disusun secara bersama oleh beberapa unit kerja, maka unit kerja yang memiliki ketentuan mayoritas bertanggung jawab dalam menyusun, membahas, dan mengusulkan perubahan/pembaruan dan pencabutan Ketentuan Internal tersebut.

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Menyusun sesuai format standar ketentuan internal, membahas bersama unit kerja terkait, mengusulkan perubahan/pembaruan dan pencabutan Ketentuan Internal sesuai dengan analisis dan kebutuhan Perusahaan.
- b. Memastikan Ketentuan Internal yang disusun/diperbarui telah memperoleh *review* dan rekomendasi dari Unit yang melakukan Kajian sebelum diajukan kepada pihak yang berwenang sebagaimana ketentuan ini.
- c. Melakukan pembahasan bersama dengan Unit yang melakukan Kajian dan unit kerja terkait lainnya.

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 11 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	<i>[Signature]</i>

**Bab III Organisasi dan Kewenangan**

- d. Melakukan Review / kajian berkala termasuk usulan pencabutan atas Ketentuan Internal berdasarkan masukan dari Unit yang melakukan Kajian maupun unit kerja terkait lainnya
- e. Memastikan dan Mengadministrasikan secara tertib asli dari Ketentuan Internal yang telah disetujui dan ditandatangani oleh pemegang kewenangan.
- f. Berkoordinasi dengan Unit Kerja Pembina Sistem dan Unit Kerja General Affair dalam mengadministrasikan Ketentuan Internal ke dalam sistem penyimpanan data (Server).
- g. Melakukan sosialisasi secara berkala kepada unit kerja terkait/berkepentingan atas Ketentuan Internal. Sosialisasi wajib dilakukan atas penerbitan Ketentuan Internal baru, pembaruan Ketentuan Internal (baik pembaruan sebagian maupun keseluruhan), dan pencabutan Ketentuan Internal (baik pencabutan sebagian maupun keseluruhan) dengan metode yang dinilai efektif.

**4. Unit yang melakukan Kajian**

Adalah Unit Kerja yang bertugas melakukan review dan memberikan opini atas konsep Ketentuan yang disusun oleh Unit Pemilik Ketentuan sesuai dengan lingkup tugas dan tanggung jawabnya.

**5. Unit Kerja Terkait**

Adalah Unit Kerja selain Unit yang melakukan Kajian yang menurut pertimbangan Unit Pemilik Ketentuan perlu diikutsertakan dalam penyusunan Ketentuan Internal sesuai dengan lingkup tugas dan tanggung jawabnya.

**B. PERSETUJUAN ATAS KETENTUAN INTERNAL**

Kewenangan menandatangani pada kata pengantar / lembar persetujuan dari Ketentuan Internal setelah materi disetujui oleh pemegang kewenangan.

No	Jenis	Penyusun	Reviewer	Persetujuan / Kewenangan
1.	Kebijakan Umum (KBJ)			Direktur Utama dan Direktur Bidang
2.	Standar Prosedur Operasional (SPO)	Pemilik Ketentuan (Policy Owner) dan Divisi Risk System & Compliance (RSC)		Direktur Utama dan Direktur Bidang
3.	Memorandum Prosedur (MMP)	Berdasarkan koordinasi antara Policy Owner dan RSC dengan mempertimbangkan load pekerjaan	Risk, System & Compliance (RSC)	Direktur Bidang dan Kepala Unit Kerja Terkait
4.	Petunjuk Teknis Operasional (PTO)			Direktur Bidang dan Kepala Unit Kerja Terkait
5.	Manual Produk (MPD)			Direktur Bidang dan Kepala Unit Kerja Terkait

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 12 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**

**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**

**RISIKO DAN MITIGASI**

Secara umum Mitigasi Risiko Penyusunan Kebijakan dan Prosedur dan pengelolaan kewenangan operasional mengacu pada prinsip-prinsip Manajemen Risiko Operasional. Berdasarkan hasil identifikasi atas risiko-risiko yang mungkin terjadi, antara lain sebagai berikut :

No	Kejadian Risiko	Penyebab Risiko	Mitigasi Risiko	Jenis Risiko	SPI
<b>1. Tahap Penyusunan</b>					
a.	Materi ketentuan belum disesuaikan dengan adanya perubahan regulasi atau sebab lainnya.	Tidak / kurangnya pengetahuan Unit Pemilik Ketentuan thd ketentuan yang sudah diterbitkan sebelumnya	Unit Pemilik Ketentuan perlu berkoordinasi dengan Unit Kerja Pembina Sistem, Unit yang melakukan Kajian dan Unit Kerja Terkait dalam penyusunan materi.	Operasional	<i>Control Activities</i>
b.	Kewenangan yg disusun belum mencakup seluruh ruang lingkup Standar Prosedur / Pedoman / Manual Produk.	Kurangnya pemahaman Unit Pemilik Ketentuan tentang perumusan kewenangan operasional.	- Berkoordinasi dgn Unit yang melakukan Kajian dalam penyusunan kewenangan. - Unit Kerja Pembina Sistem melakukan sosialisasi ketentuan tentang pengaturan kewenangan	Operasional	<i>Control Activities</i> <i>Information &amp; Communication</i>
<b>2. Tahap Persetujuan dan Penandatanganan</b>					
a.	Pemutusan suatu ketentuan tidak dilakukan oleh pemegang kewenangan yg seharusnya	Kurangnya pemahaman unit-unit kerja mengenai ketentuan terkait penyusunan regulasi internal Perusahaan.	Unit Kerja Pembina Sistem melakukan sosialisasi ketentuan tentang pengaturan kewenangan	Operasional	<i>Control Activities</i> <i>Information &amp; Communication</i>
<b>3. Tahap Implementasi</b>					
a.	Materi yg disusun tidak <i>applicable</i>	Tidak / kurang koordinasi dengan unit yg akan mengimplementasikan ketentuan.	Unit Pemilik Ketentuan melibatkan Unit Kerja yg akan mengimplementasikan prosedur yang akan disusun	Operasional	<i>Information &amp; Communication</i>
b.	Pelanggaran atas kewenangan yang diberikan baik disengaja maupun tidak disengaja	- Niat pegawai untuk melakukan fraud - Ketidaktahuan batasan kewenangan yang dimiliki pegawai	- Kontrol dari atasan dan pemberi kewenangan - Melakukan <i>anti-fraud awareness</i> . - Perumusan kewenangan secara jelas dan tegas	Operasional	<i>Control Activities</i> <i>Information &amp; Communication</i>

**Standar Prosedur Operasional  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**

**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**

**4. Tahap Perubahan**

a.	Materi ketentuan belum disesuaikan dengan adanya perubahan regulasi atau sebab lainnya.	Tidak/kurangnya pengetahuan Unit Pemilik Ketentuan adanya ketentuan baru / perubahan ketentuan dari regulator	Unit Kerja Pembina Sistem selalu melakukan <i>updating</i> / menyampaikan informasi ketentuan baru atau perubahan ketentuan dari regulator.	Operasional	<i>Monitoring</i>
b.	Materi Regulasi Internal yang sudah mengalami revisi / penyesuaian belum tersosialisasi dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi dilakukan hanya menggunakan surat / nota.</li> <li>- Jumlah Unit Kerja Terkait banyak dan tersebar.</li> </ul>	Unit Pemilik Ketentuan melaksanakan sosialisasi dengan memanfaatkan sarana komunikasi yang efektif seperti : <i>training, video teleconference, email</i> , membentuk <i>help desk</i> .	Operasional	<i>Information &amp; Communication</i>
c.	Kewenangan tidak diupdate sesuai dgn kebutuhan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak / kurang dilakukannya koordinasi oleh Unit Pemilik Ketentuan dengan pengguna kewenangan.</li> <li>- Perubahan kewenangan tidak diikuti pengadministrasian dengan tertib.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan koordinasi Unit Pemilik Ketentuan dengan pengguna kewenangan.</li> <li>- Menetapkan PIC yg secara khusus melakukan <i>updating</i> kewenangan</li> </ul>	Operasional	<i>Control Activities</i>  <i>Internal Environment</i>

**5. Tahap Pendokumentasian**

a.	Regulasi Internal termasuk kewenangan yang sudah disetujui tidak diadministrasikan secara tertib	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya pemahaman Unit Pemilik Ketentuan tentang ketentuan penyusunan Kebijakan / Prosedur</li> <li>- Kurang / tidak dilakukannya monitoring oleh Unit Kerja Pembina Sistem dan Unit Pemilik Ketentuan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unit Kerja Pembina Sistem melakukan sosialisasi ketentuan penyusunan Kebijakan / Prosedur.</li> <li>- Unit Kerja Pembina Sistem dan Unit Kerja <i>Owner</i> mencatat setiap Kebijakan/Prosedur yg sudah mendapat persetujuan.</li> </ul>	Operasional	<i>Information &amp; Communication</i>  <i>Monitoring</i>
b.	Regulasi Internal yang sudah disetujui tidak dapat diakses dari media publikasi	Media publikasi/Email Group Pegawai PT UG Mandiri mengalami gangguan	Unit Pemilik Ketentuan menghubungi Unit Kerja terkait setiap penyampaian Regulasi Internal.	Operasional	<i>Information &amp; Communication</i>

**Standar Prosedur Operasional  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**

**Bab IV Analisa Manajemen Risiko**

**6. Tahap Pendistribusian**

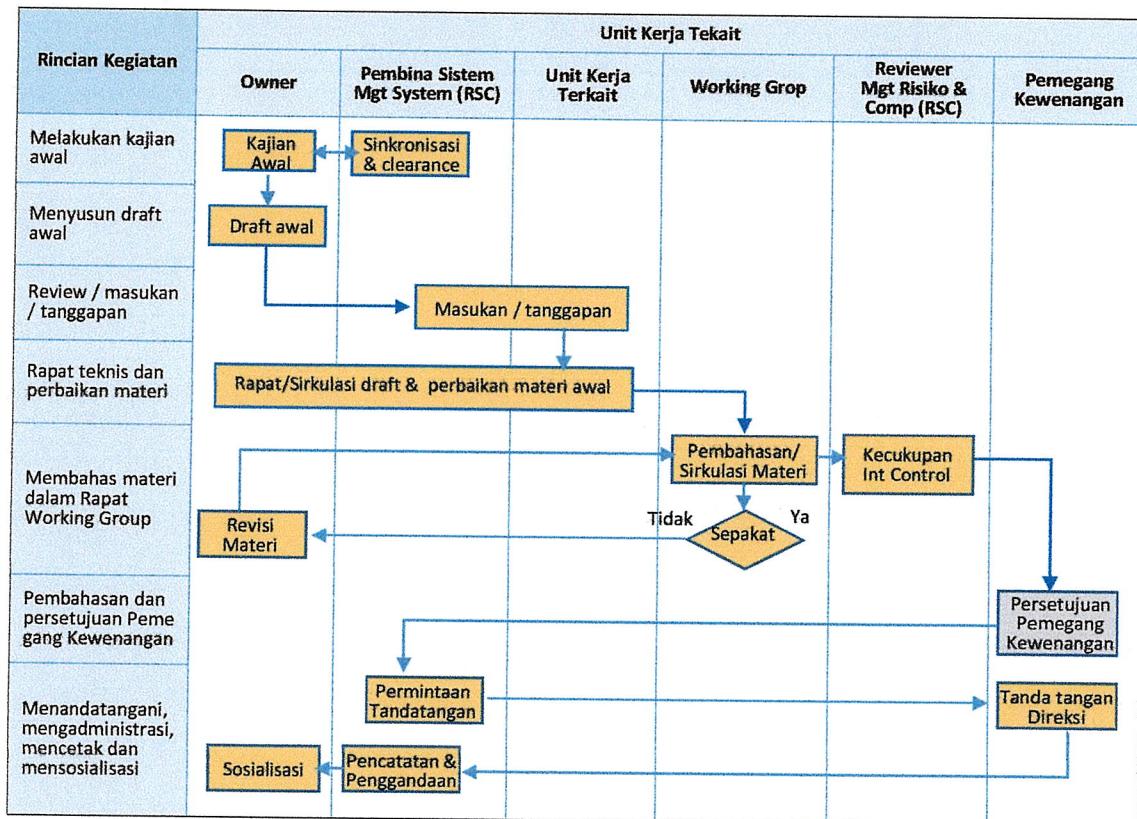
a.	Unit Kerja Terkait materi ketentuan tidak menerima Regulasi Internal dan ketentuan kewenangan	Tidak dilakukannya <i>check and recheck</i> sebelum dilakukan pendistribusian Regulasi Internal	Unit Pemilik Ketentuan melakukan <i>Check &amp; Recheck</i> sebelum pendistribusian Regulasi Internal	Operasional	<i>Control Activities</i>
b.	Tidak dilakukan sosialisasi terhadap Regulasi Internal yg sudah disusun	Kurangnya pemahaman Unit Pemilik Ketentuan tentang ketentuan penyusunan Kebijakan/Prosedur.	Unit Kerja Pembina Sistem melakukan sosialisasi ketentuan penyusunan Kebijakan/Prosedur	Operasional	<i>Information &amp; Communication</i>
c.	Ketentuan yang memiliki masa berlaku sementara belum terintegrasi kedalam ketentuan tertentu	Tidak dilakukan monitoring secara disiplin atas ketentuan yang disusun	Unit Pemilik Ketentuan & Unit Kerja Pembina Sistem melakukan monitoring secara disiplin & berkala atas materi Regulasi Internal	Operasional	<i>Monitoring</i>
d.	Ketentuan yang seharusnya sudah tidak berlaku masih belum dicabut.	Tidak dilakukan monitoring secara disiplin atas ketentuan yang disusun.	Unit Pemilik Ketentuan melakukan monitoring dan review secara disiplin dan berkala atas materi Regulasi Internal.	Operasional	<i>Monitoring</i>

**7. Lain lain**

a.	Terjadi kekosongan hukum.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketidakakuratan dalam mengidentifikasi &amp; menetapkan tanggal berlakunya ketentuan.</li> <li>- Ketidakakuratan pencabutan ketentuan yang belum terakomodasi dalam ketentuan yang baru/pengganti</li> </ul>	Unit Pemilik Ketentuan berkoordinasi dengan Unit Kerja Pembina Sistem melakukan sosialisasi ketentuan	Hukum	<i>Control Activities</i>  <i>Information &amp; Communication</i>
b.	Kebijakan / Prosedur ( <i>hard copy</i> atau <i>soft copy</i> ) diketahui pihak yang tidak berkepentingan	Kurangnya pemahaman ketentuan kerahasiaan dokumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unit Pemilik Ketentuan mencantumkan klausul larangan penyebarluasan dokumen (<i>hardcopy</i> atau <i>softcopy</i>) setiap Regulasi Internal</li> </ul>	Operasional	<i>Internal Environment</i>

## A. KEBIJAKAN & STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL

### Flowchart Prosedur Penyusunan Kebijakan Umum & Standar Prosedur Operasional



#### Keterangan :

- Unit Pemilik Ketentuan melakukan kajian awal dalam penyusunan Kebijakan & Prosedur dengan berkoordinasi dengan Unit Kerja Pembina Sistem.
- Pembina Sistem melakukan *Sinkronisasi & Clearance* atas kajian yang diberikan oleh Pemilik Ketentuan
- Unit Pemilik Ketentuan menyusun *draft* awal Kebijakan & Prosedur.
- Draft* awal tersebut disampaikan kepada Pembina sistem & Unit Kerja Terkait untuk dimintakan masukan dalam bentuk sikulasi draft.
- Unit Pemilik Ketentuan berkoordinasi dengan Pembina sistem & Unit Kerja Terkait untuk mengagendakan pembahasan draft Kebijakan dalam rapat Working Group/Sirkulasi draft.
- Berdasarkan hasil pembahasan dalam rapat Working Group/Sirkulasi *draft*, Unit Pemilik Ketentuan meminta review kecukupan Internal Control kepada Unit Kerja Risk, System & Compliance
- Apabila hasil review kecukupan Internal Control dari Unit Kerja Risk, System & Compliance memadai/terpenuhi, Unit Pemilik Ketentuan mengajukan *draft* Kebijakan & Prosedur untuk dimintakan persetujuan Direksi dengan Nota Pengantar.
- Apabila terdapat catatan perbaikan / revisi dari Reviewer / Direksi, Pemilik Ketentuan berkoordinasi dengan Pembina Sistem & Unit Kerja Terkait dalam Pembahasan di *Working Group* dapat langsung melakukan penyempurnaan materi sesuai catatan perbaikan.

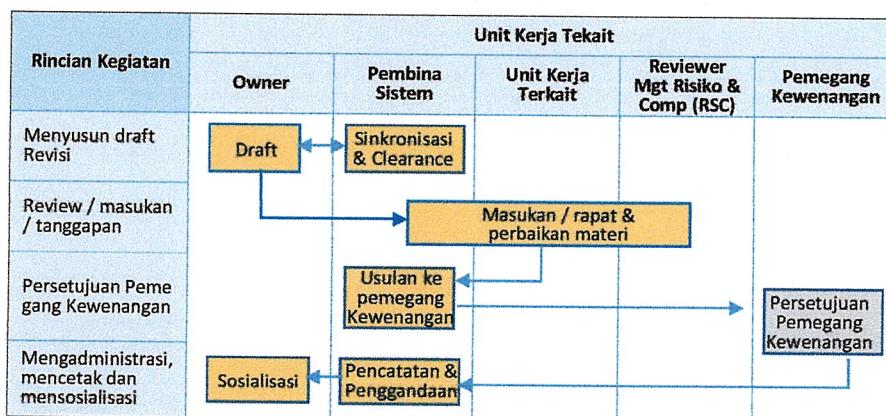
Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 16 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>V, K, F</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Bab V Penyusunan Ketentuan Internal**

- i. Konsep Kebijakan/Standar Prosedur Operasional yang sudah mendapat persetujuan Direksi disampaikan oleh Pembina Sistem kepada Direksi untuk dimintahkan tanda tangan pada lembar kata pengantar.
- j. Unit Pemilik Ketentuan berkoordinasi dengan Pembina Sistem dan Divisi HCGA mengadministrasikan Kebijakan yang telah ditandatangani oleh Direksi dan soft copynya disimpan dalam Server.
- k. Penggandaan Materi Kebijakan dilakukan Unit Kerja Pembina Sistem bekerja sama dengan Divisi HCGA atas permintaan Unit Pemilik Ketentuan.
- l. Unit Kerja Pembina Sistem berkoordinasi dengan Unit Pemilik Ketentuan mendistribusikan Kebijakan kepada Direksi, dan Unit Kerja Terkait.
- m. Kebijakan Umum / SPO yang telah disetujui akan disosialisasikan oleh Pembina Sistem melalui media email, *sharing folder* maupun rapat internal yang dihadiri oleh manager dari seluruh unit kerja. Sedangkan Unit Pemilik Ketentuan akan mensosialisasikan Kebijakan Umum / SPO tersebut ke unit kerja dibawahnya.

**B. MEMORANDUM PROSEDUR**

**Flowchart Penyusunan Memorandum Prosedur**



**Keterangan :**

- a. Unit Pemilik Ketentuan membuat draft Memorandum Prosedur.
- b. Pembina Sistem melakukan *Sinkronisasi & Clearance* atas *draft* yang diberikan oleh Pemilik Ketentuan.
- c. Draft disampaikan kepada Pembina Sistem, Unit Kerja Terkait dan Unit yang melakukan Kajian untuk mendapatkan masukan. Permintaan masukan dapat dilakukan secara tertulis/Sirkulasi draft atau mengundang rapat.
- d. Atas dasar masukan tersebut, Unit Pemilik Ketentuan berkoordinasi dengan Pembina Sistem melakukan *updating draft* Memorandum Prosedur.
- e. Unit Pemilik Ketentuan menyampaikan Memorandum Prosedur kepada Pembina Sistem untuk meminta persetujuan dan tanda tangan kepada Direksi.
- f. Pembina Sistem mengajukan usulan persetujuan Memorandum Prosedur kepada Direksi dengan Nota Pengantar.
- g. Pembina Sistem memberikan nomor dan mengadministrasikan Memorandum Prosedur.

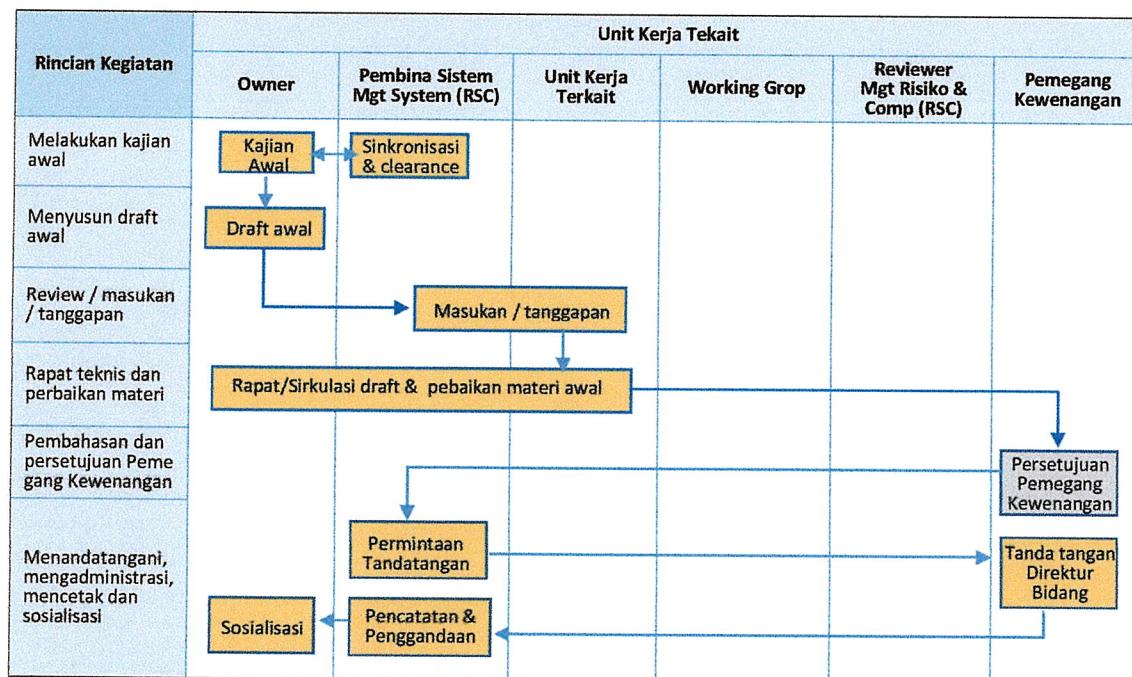
Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 17 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi Oleh : <i>[Handwritten signatures]</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Bab V Penyusunan Ketentuan Internal**

- h. Pembina Sistem mendistribusikan kepada Unit Kerja Terkait.
- i. Memorandum Prosedur yang telah disetujui akan disosialisasikan oleh Pembina Sistem melalui media email, *sharing folder* maupun rapat internal yang dihadiri oleh manager dari seluruh unit kerja. Sedangkan Unit Pemilik Ketentuan akan mensosialisasikan Memorandum Prosedur tersebut ke unit kerja dibawahnya.

**C. PETUNJUK TEKNIS OPERASIONAL**

**Flowchart Penyusunan Petunjuk Teknis Operasional**



**Keterangan :**

- a. Unit Pemilik Ketentuan melakukan kajian awal dalam penyusunan Petunjuk Teknis dengan berkoordinasi dengan Unit Kerja Pembina Sistem.
- b. Pembina Sistem melakukan *Sinkronisasi & Clearance* atas kajian yang diberikan oleh Pemilik Ketentuan.
- c. Unit Pemilik Ketentuan melakukan berkoordinasi dengan Pembina Sistem untuk memastikan perlu atau tidaknya disusun Petunjuk Teknis
- d. Apabila berdasarkan hasil kajian diperlukan Petunjuk Teknis, maka Unit Pemilik Ketentuan menyusun draft awal Petunjuk Teknis.
- e. *Review draft Petunjuk Teknis :*

1) *Review Petunjuk Teknis Yang Mengatur Prosedur Teknis Antar Unit Kerja*

*Draft Petunjuk Teknis dibahas dengan mengikutsertakan Unit Kerja Terkait, Unit yang melakukan Kajian dan Pemilik Ketentuan untuk mendapat masukan. Petunjuk Teknis yang terkait dengan prosedur dan proses kerja di sistem mengikutsertakan Unit Teknologi Informasi.*

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 18 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	<i>[Signature]</i>

**Bab V Penyusunan Ketentuan Internal**

**2) Review Petunjuk Teknis Yang Mengatur Prosedur Kerja Internal di Unit Pemilik Ketentuan**

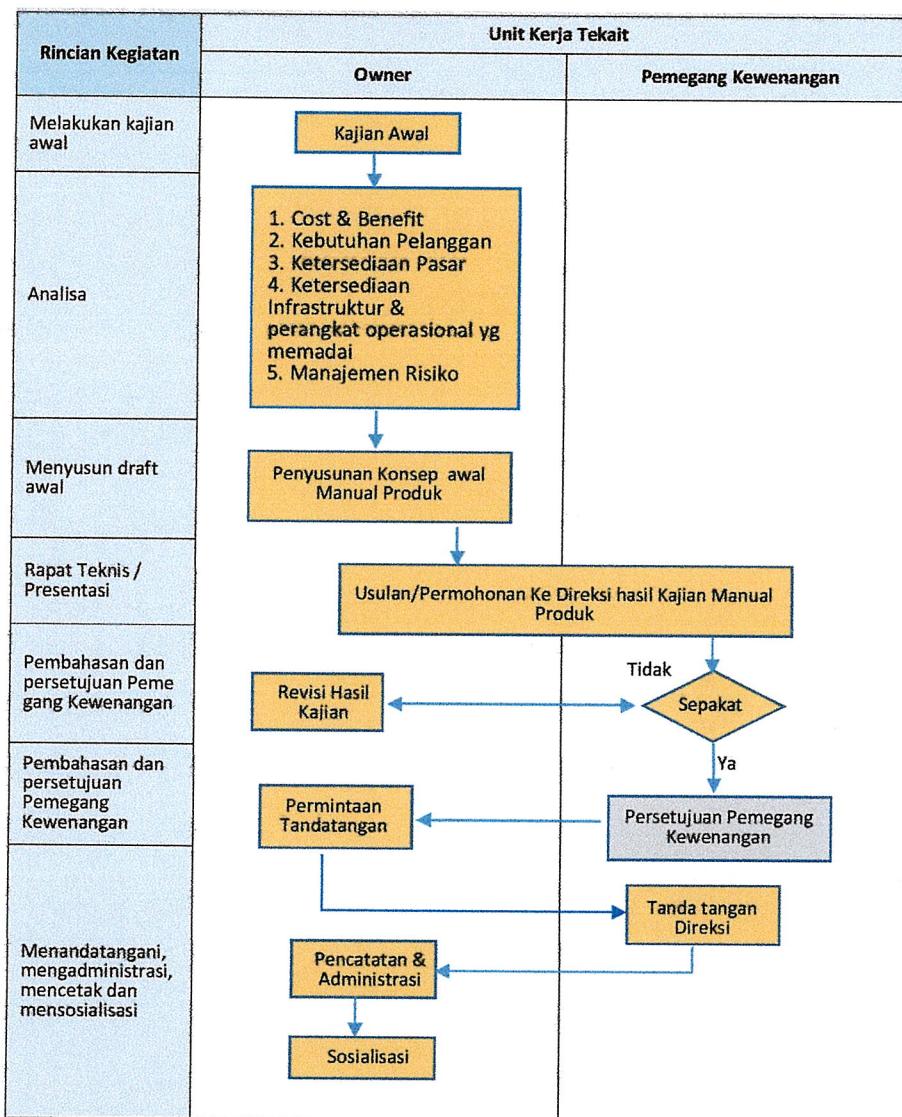
Draft Petunjuk Teknis hanya dibahas dan dimintakan masukan / *review* kepada Internal Control di Unit Pemilik Ketentuan. Untuk Petunjuk Teknis yang terkait dengan prosedur dan proses kerja di sistem, mengikutsertakan Unit Kerja Teknologi Informasi.

- f. Atas dasar masukan dan review tersebut, Unit Pemilik Ketentuan melakukan *updating draft* Petunjuk Teknis.
- g. Setelah dilakukan proses *updating*, Petunjuk Teknis tersebut dimintakan persetujuan dan tandatangan kepada Pemegang Kewenangan, yaitu Pimpinan Unit Pemilik Ketentuan bersama Direktur Bidang
- h. Unit Pemilik Ketentuan berkoordinasi dengan Pembina Sistem dan Divisi HCGA mengadministrasikan Petunjuk Teknis yang telah ditandatangi oleh Direksi dan soft copynya disimpan dalam *Server*.
- i. Penggandaan Materi Petunjuk Teknis dilakukan Pembina Sistem bekerja sama dengan Divisi HCGA atas permintaan Unit Pemilik Ketentuan.
- j. Pembina Sistem berkoordinasi dengan Unit Pemilik Ketentuan mendistribusikan Petunjuk Teknis kepada Unit Kerja Tekait
- k. Petunjuk Teknis Operasional yang telah disetujui akan disosialisasikan oleh Pembina Sistem melalui media email, *sharing folder* maupun rapat internal yang dihadiri oleh manager dari seluruh unit kerja. Sedangkan Unit Pemilik Ketentuan akan mensosialisasikan Memorandum Prosedur tersebut ke unit kerja dibawahnya.

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 19 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi Oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	<i>[Signature]</i>

## D. MANUAL PRODUK

### Flowchart Penyusunan Manual Produk



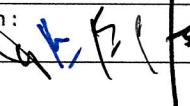
### Keterangan :

- Sebelum menyampaikan usulan produk / jasa, Unit Pemilik Ketentuan melakukan kajian produk / jasa yang minimum meliputi :
  - Analisa Cost & Benefit
  - Analisa kebutuhan pelanggan
  - Analisa ketersediaan pasar
  - Analisa ketersediaan infrastruktur dan perangkat operasional yang memadai
  - Aspek manajemen risiko
- Hasil kajian dituangkan dalam konsep Manual Produk.

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 20 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>V. K. S. (TS)</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Bab V Penyusunan Ketentuan Internal**

- c. Melakukan pembahasan Konsep Manual Produk dalam meeting/Presentasi bersama dengan Direksi
- d. Pemilik Ketentuan meminta persetujuan dari Direksi atas konsep Manual Produk yang diajukan
- e. Apabila konsep Manual Produk disetujui oleh Direksi, Pemilik Ketentuan meminta tanda tangan Direksi untuk persetujuan
- f. Pemilik ketentuan melakukan pencatatan dan administrasi Manual Produk
- g. Pemilik Ketentuan melakukan Sosialisasi atas Manual Produk tersebut
- h. Apabila ada Revisi dari Direksi atas Konsep yang diajukan, Pemilik Ketentuan melakukan revisi atas hasil pembahasan tersebut

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 21 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi Oleh : 
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**



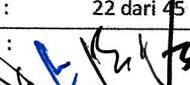
**Bab VI Format Ketentuan Internal**

**A. COVER**

1. Logo PT UG Mandiri terletak di sisi kanan atas.
2. Nama dan Judul ketentuan diletakan pada posisi bagian tengah halaman (center) dengan menggunakan huruf "Calibri" ukuran 20 point dicetak tebal (bold).
3. Nomor Registrasi diletakan dibawah Nama dan Judul ketentuan pada posisi bagian tengah halaman (center) dengan menggunakan huruf "Calibri" ukuran 16 point dicetak tebal (bold).
4. Nama Divisi menggunakan huruf "Calibri" ukuran 18 point dicetak tebal (bold)
5. Tahun edisi menggunakan huruf "Calibri" ukuran 18 point.
6. Disclaimer ditulis pada bagian bawah halaman dengan menggunakan huruf miring (*italic*) "Calibri" ukuran 8 point.
7. Isi disclaimer :

*"Kebijakan / Standar Pedoman / Standar Prosedur / Manual Produk / Petunjuk Teknis ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT UG Mandiri. Dilarang memperbanyak 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."*

 <p><b>Kebijakan Umum Manajemen Risiko</b> Nomor Registrasi : 001/2020/KBJ/RSC</p> <p><b>RISK SYSTEM &amp; COMPLIANCE</b> 2020</p> <p><small>Kebijakan ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT UG Mandiri. Dilarang memperbanyak 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.</small></p>	 <p><b>Standar Prosedur Operasional Tata Tertib dan Kedisiplinan Pegawai</b> Nomor Registrasi : 001/2020/SPO/HCG</p> <p><b>HUMAN CAPITAL &amp; GENERAL AFFAIR</b> 2020</p> <p><small>Standar Prosedur Operasional ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT UG Mandiri. Dilarang memperbanyak 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.</small></p>
---	--

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 22 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**

**Bab VI Format Ketentuan Internal**



**Memorandum Prosedur  
Tata Tertib Penggunaan Kendaraan  
Operasional & Transportasi Online  
Nomor Registrasi : 001/2020/MMP/HCGA**

**HUMAN CAPITAL & GENERAL AFFAIR  
2020**

Ketentuan ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT UG Mandiri. Diharang memperbarui sebagian maupun seluruhnya dalam bentuk dan cara apapun (tulisan, copy elektronik dsb), disimpan dalam media apapun tanpa persetujuan tertulis dari PT UG Mandiri atau karena perintah Undang-Undang.

**Petunjuk Teknis Operasional  
Cash In Transit (CIT)  
Nomor Registrasi : 001/2020/PTO/CMS**

**CASH MANAGEMENT & OTHER SERVICES  
2020**

Standar Prosedur Operasional ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT UG Mandiri. Diharang memperbarui sebagian maupun seluruhnya dalam bentuk dan cara apapun (tulisan, copy elektronik dsb), disimpan dalam media apapun tanpa persetujuan tertulis dari PT UG Mandiri atau karena perintah Undang-Undang.

**Manual Produk  
Cash In Transit (CIT)  
Nomor Registrasi : 001/2020/MPD/CMS**

**CASH MANAGEMENT & OTHER SERVICES  
2020**

Ketentuan ini dimaksudkan untuk digunakan oleh PT UG Mandiri. Diharang memperbarui sebagian maupun seluruhnya dalam bentuk dan cara apapun (tulisan, copy elektronik dsb), disimpan dalam media apapun tanpa persetujuan tertulis dari PT UG Mandiri atau karena perintah Undang-Undang.

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal

Halaman : 23 dari 45

No Reg : 001/2020/SPO/RSC

Edisi :

Diverifikasi oleh :

Tgl Berlaku : 20/04/20

Revisi :

*V. B. L. S*

## B. HURUF

1. Penulisan materi menggunakan huruf "Calibri" ukuran 11 point
2. Penulisan pada footer menggunakan huruf "Calibri" ukuran 9 point

## C. OUTLINE / KERANGKA

1. **Kebijakan Umum PT UG Mandiri**, minimal memuat :
  - a. Kata Pengantar, yang ditanda tangani oleh Direktur Utama dan Direktur Bidang
  - b. Daftar Isi
  - c. Pendahuluan, antara lain berisi :
    - 1) Latar Belakang
    - 2) Maksud dan Tujuan
    - 3) Dasar Hukum
    - 4) Ruang Lingkup
    - 5) Isi / Materi Kebijakan
    - 6) Penutup
2. **Standar Prosedur Operasional**, minimal memuat :
  - a. Kata Pengantar, yang ditanda tangani oleh Direktur Bidang dan Pimpinan Unit Kerja
  - b. Daftar Isi
  - c. Pendahuluan, antara lain berisi :
    - 1) Latar Belakang
    - 2) Maksud dan Tujuan
    - 3) Dasar Hukum
    - 4) Ruang Lingkup
    - 5) Isi / Materi sesuai ketentuan yang dibuat
    - 6) Penutup
    - 7) Lampiran (jika ada)
3. **Memorandum Prosedur**, minimal memuat :
  - a. Latar Belakang
  - b. Isi / Materi
  - c. Penutup
4. **Petunjuk Teknis Operasional**, dapat berupa :
  - a. Prosedur dan proses kerja di sistem, minimal memuat :
    - 1) Pendahuluan, antara lain berisi :
      - a) Latar Belakang
      - b) Maksud dan Tujuan
      - c) Dasar Penyusunan
      - d) Ruang Lingkup
    - 2) Prosedur Pelaksanaan

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 24 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>V. R. A. K. S.</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

- 3) Proses di sistem
  - b. Prosedur dalam bentuk alur kerja / flowchart, terdiri dari :
    - 1) Deskripsi Aktivitas
    - 2) Flowchart
  - c. Petunjuk Teknis Bentuk Lainnya, minimal memuat :
    - 1) Pendahuluan
      - a) Latar Belakang
      - b) Maksud dan Tujuan
      - c) Dasar Penyusunan
      - d) Ruang Lingkup
    - 2) Prosedur Pelaksanaan
    - 3) Penutup
5. **Manual Produk**, minimal memuat :
- a. Daftar Isi
  - b. Latar Belakang
  - c. Dasar Hukum
  - d. Definisi (Daftar Istilah)
  - e. Target Market
  - f. Ketentuan Produk
  - g. Isi/Materi (Fitur Produk)
  - h. Penutup

#### **D. MARGIN**

1. Margin kiri 2,5 cm
2. Margin kanan 2,5 cm

#### **E. SPASI**

1. Spasi baris : Single, untuk kebutuhan tertentu 1,5 line
2. Spasi paragraph : Before 3 atau 6 point (tergantung kebutuhan)  
After 3 atau 6 point (tergantung kebutuhan)

#### **F. HEADER / JUDUL**

1. Logo PT UG Mandiri :  
Dicantumkan pada sisi kanan atas setiap halaman
2. Judul Peraturan :  
Dicantumkan pada sisi kiri atas menggunakan huruf “Calibri” ukuran 11 point dengan huruf besar (*capital*) dan dicetak tebal (*bold*)

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 25 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

Contoh Kebijakan Umum

<b>KEBIJAKAN UMUM</b>	<b>UGmandiri</b> serve you better
.....	

Contoh Standar Prosedur Operasional

<b>STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</b>	<b>UGmandiri</b> serve you better
.....	

Contoh Standar Prosedur Operasional

<b>MEMORANDUM PROSEDUR</b>	<b>UGmandiri</b> serve you better
.....	

Contoh Produk Manual

<b>MANUAL PRODUK</b>	<b>UGmandiri</b> serve you better
.....	

Contoh Petunjuk Teknis Operasional

<b>PETUNJUK TEKNIS OPERASIONAL</b>	<b>UGmandiri</b> serve you better
.....	

## G. FOOTER

Footer berisi informasi sebagai berikut :

1. Nama Footer

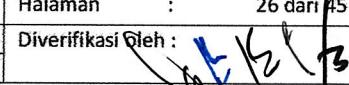
Berisi Nama Ketentuan dan Judul Kebijakan Umum / Standar Prosedur Operasional / Manual Produk / Petunjuk Teknis Operasional.

2. Nomor Registrasi

Adalah Nomor atas Ketentuan Internal yang sudah ditandatangani oleh pemegang kewenangan dan telah diterbitkan

3. Tanggal Berlaku

Adalah tanggal terakhir yang diberlakukan berdasarkan tanggal persetujuan materi oleh pemegang kewenangan.

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal	Halaman : 26 dari 45
No Reg : 001/2020/SPO/RSC	Edisi :
Tgl Berlaku : 20/04/20	Revisi : 

**Bab VI Format Ketentuan Internal**

**4. Edisi**

Adalah bentuk buku atau versi yg diterbitkan. Apabila terjadi penggantian buku (perubahan secara keseluruhan) maka nomor edisi juga ikut berubah dan edisi sebelumnya menjadi tidak berlaku. Perubahan nomor edisi akan mempengaruhi tahun penerbitan yang tercantum dalam cover buku.

**5. Revisi**

Adalah terbitan ulang dari buku yang sudah diterbitkan dengan adanya perubahan baru atau pemutakhiran materi dalam buku tersebut. Jumlah pelaksanaan revisi pada edisi yang sama bisa berupa perubahan materi sebagian / parsial.

**6. Paraf verifikator**

Adalah kolom paraf verifikator yang minimal terdiri dari konseptor dan pimpinan Unit kerja. Untuk Petunjuk Teknis paraf verifikator minimal terdiri dari konseptor & pejabat min 2 orang.

**7. Penomoran Footer**

**a. Contoh Kebijakan Umum**

Standar Prosedur Operasional – Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 27 dari 28
No Reg :	...../2020/KBJ/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	01 Maret 2020	Revisi :	

Keterangan isian footer :

- 1) Nama Ketentuan : Kebijakan Umum Manajemen Risiko
- 2) Halaman : Halaman 26 dari total 27 halaman. Halaman 1 dimulai dari Bab I. Pendahuluan – Latar Belakang
- 3) Edisi 2 : Menjelaskan kebijakan ini sudah mengalami penggantian buku sebanyak 1 kali
- 4) Revisi 0 : Menjelaskan kebijakan ini belum pernah direvisi
- 5) Tanggal Berlaku : Tanggal berlaku ketentuan adalah Maret 2020
- 6) Nomor Registrasi : Nomor Registrasi atas Kebijakan terdiri dari Nomor/tahun/ketentuan internal/divisi
- 7) Diverifikasi oleh : Kolom paraf verifikasi yang terdiri dari konseptor dan pimpinan Unit Kerja

**b. Contoh Standar Prosedur Operasional**

Standar Prosedur Operasional – Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 27 dari 28
No Reg :	...../2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	01 Maret 2020	Revisi :	

Keterangan isian footer :

- 1) Nama Ketentuan : Standar Prosedur Operasional Tata Tertib dan kedisiplinan
- 2) Halaman : Halaman 27 dari total 27 halaman. Halaman 1 dimulai dari Bab I. Pendahuluan – Maksud dan Tujuan

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 27 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	<i>F. G. B. T</i>

**Bab VI Format Ketentuan Internal**

- 3) Edisi 2 : Menjelaskan Standar Pedoman ini sudah mengalami penggantian buku sebanyak 1 kali
- 4) Revisi 0 : Menjelaskan Standar Pedoman ini belum pernah direvisi
- 5) Tanggal Berlaku : Tanggal berlaku ketentuan adalah 01 Maret 2020
- 6) Nomor Registrasi : Nomor Registrasi atas Kebijakan terdiri dari Nomor/tahun/ketentuan internal/divisi
- 7) Diverifikasi oleh : Kolom paraf verifikasi yang terdiri dari konseptor dan pimpinan Unit Kerja

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman :	28 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :		

**LAMPIRAN**  
**SPO – HIERARKI DAN PENYUSUNAN**  
**KETENTUAN INTERNAL**

**Risk System & Compliance**  
**2020**

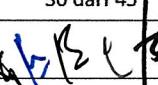
**Lampiran 1 – Contoh Format Kebijakan Umum**



20 pt { **KEBIJAKAN UMUM**

18 pt { **(Unit Kerja / Divisi)**  
**20.....**

8 pt {  
Kebijakan 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 – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 30 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : 
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Lampiran 1 – Contoh Format Standar Kebijakan Umum**

**Kebijakan Umum**

**Daftar Isi**



Halaman

**KATA PENGANTAR**

i

**DAFTAR ISI**

ii

**Bab I PENDAHULUAN**

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| 1. Latar Belakang     | 1 |
| 2. Masukan dan Tujuan | 1 |
| 3. Dasar Hukum        | 2 |
| 4. Ruang Lingkup      | 2 |

**Bab II ISI / MATERI KEBIJAKAN**

- |          |   |
|----------|---|
| 1. ..... | 3 |
| 2. ..... | 4 |
| 3. ..... | 5 |

**Bab IV Penutup**

- |          |   |
|----------|---|
| 1. ..... | 6 |
|----------|---|

Kebijakan Umum –

No Reg : ...../2020/KBJ/RSC

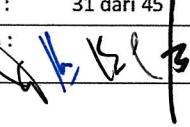
Edisi :

Tgl Berlaku :

Revisi :

Halaman : 31 dari 17

Diverifikasi oleh :

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 31 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Lampiran 1 – Contoh Format Standar Kebijakan Umum**

**Kebijakan Umum**

**Bab I Pendahuluan**



**A. Latar Belakang**

1. ....  
a. ....  
1) ....  
a) ....  
(1) ....  
(a) .....

**B. Maksud dan Tujuan**

1. ....  
a. ....  
1) ....  
a) ....  
(1) ....  
(a) .....

Kebijakan Umum –

Halaman : 32 dari 17

No Reg : ...../2020/KBJ/RSC

Edisi :

Diverifikasi oleh :

Tgl Berlaku :

Revisi :

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal

Halaman : 32 dari 45

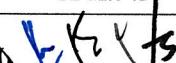
No Reg : 001/2020/SPO/RSC

Edisi :

Diverifikasi oleh :

Tgl Berlaku : 20/04/20

Revisi :



**Lampiran 2 – Contoh Format Standar Prosedur Operasional**



20 pt { **STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL**  
.....

18 pt { **(Unit Kerja / Divisi )**  
**20...**

8 pt {  
*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 – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 33 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi Oleh : 
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**

**L A M P I R A N**



**Lampiran 2 – Contoh Format Standar Prosedur Operasional**

**Standar Prosedur Operasional**

.....

**Daftar Isi**



Halaman

**KATA PENGANTAR**

i

**DAFTAR ISI**

ii

**Bab I PENDAHULUAN**

A.	MAKSUD DAN TUJUAN	1
B.	FILOSOFI OPERASIONAL	1
C.	DASAR HUKUM	2
D.	RUANG LINGKUP	2

**Bab II ISI DAN MATERI STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL**

A.	.....	12
1.	.....	17
2.	.....	19
3.	.....	23
B.	.....	24
1.	.....	25
2.	.....	28

**Bab III MITIGASI RISIKO**

29

**Bab IV PENUTUP**

38

**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1	.....	L-1
LAMPIRAN 2	.....	L-2

Standar Prosedur Operasional –

Halaman : .....

No Reg : ...../2020/SPO/RSC

Diverifikasi oleh :

Tgl Berlaku :

Edisi : .....

Revisi : .....

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 34 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	<i>[Handwritten signatures]</i>

**Standar Prosedur Operasional  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**

**L A M P I R A N**



**Lampiran 2 – Contoh Format Standar Prosedur Operasional**

**Standar Prosedur Operasional**

**Bab I Pendahuluan**



**A. LATAR BELAKANG**

.....  
.....  
.....

1. ....  
a. ....  
1) ....  
a) ....  
(1) ....  
(a) ....

**B. Maksud dan Tujuan**

1. ....  
a. ....  
1) ....  
a) ....  
(1) ....  
(a) ....

Standar Prosedur Operasional –

Halaman : .....

No Reg : ...../2020/SPO/RSC

Edisi :

Diverifikasi oleh :

Tgl Berlaku :

Revisi :

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 35 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	20/04/20.	Revisi :	b f k f s

**Lampiran 3 – Contoh Format Memorandum Prosedur**

**Memorandum Prosedur**



**I. Latar Belakang**

- A. ....  
1. ....  
a. ....  
1) ....  
a) ....  
(1) ....  
(a) ....

**II. Ketentuan atau Prosedur**

.....  
.....  
.....

**III. Penutup**

.....  
.....  
.....

Memorandum Prosedur .....	Halaman :
No Reg : ...../2020/MMP/RSC	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	Revisi :

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal	Halaman :	36 dari 45
No Reg : 001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku : <u>20/04/20</u>	Revisi :	<u>V</u> <u>K</u> <u>B</u>

**Lampiran 4 – Contoh Format Standar Petunjuk Teknis Operasional**



20 pt

## **Petunjuk Teknis Operasional**

.....

18 pt

### **(Unit Kerja / Divisi)** **20....**

8 pt

*Petunjuk Teknis 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 – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 37 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Handwritten signatures]</i>
Tgl Berlaku :	<b>20/04/20</b>	Revisi :	

**Standar Prosedur Operasional  
Hierarki dan Penyusunan Ketentuan Internal**



**L A M P I R A N**

**Lampiran 4 – Contoh Format Standar Petunjuk Teknis Operasional**

**Petunjuk Teknis Operasional**



**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

.....

.....

**B. Maksud dan Tujuan**

.....

.....

**C. Dasar Pelaksanaan**

.....

.....

**D. ..... dst**

**II. TEKNIS PELAKSANAAN**

**A.** .....

**B.** .....

**C.** .....

**III. PENUTUP**

..... dst

**PETUNJUK TEKNIK .....:**

**Halaman : .....**

No Reg : ...../2020/PTO/RSC

Edisi :

Diverifikasi oleh :

Tgl Berlaku :

Revisi :

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 38 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>[Signature]</i>
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	

**1. Prosedur dan Proses Kerja di Sistem (PTO)**

**Petunjuk Teknis Operasional**

**Bab I Pendahuluan**



**A. PENGGUNAAN MENU SISTEM .....**

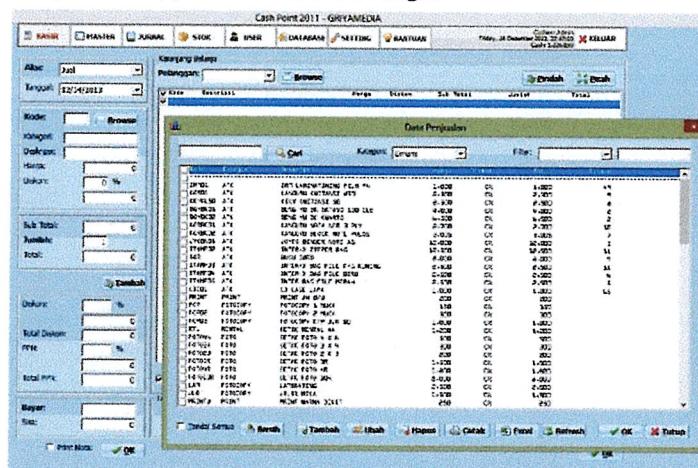
**1. Pemeriksaan Saldo Khasanah / Vault**

**a. Prosedur**

- 1) Periksa fisik uang/ Saldo Khasanah/ vault bandingkan dengan saldo buku kas manual dan Saldo Kas Utama di Sistem .....
- 2) Periksa saldo Laporan Akhir Hari tanggal sebelumnya dengan saldo buku kas manual.
- 3) Periksa Saldo Khasanah/vault pada sistem dengan melihat dan mencetak melalui layar "Saldo Khasanah" pada Sistem .....
- 4) Periksa Saldo Buku Besar Kas (sesuai valuta), harus sama dengan saldo khasanah dan buku kas manual.
- 5) Jika tidak ditemukan kesalahan/selisih, maka perintahkan Head Teller untuk melakukan alokasi saldo kas Teller Tunai.
- 6) Jika tidak akan melakukan kegiatan pada sistem ....., sign off.

**b. Proses di sistem .....**

- 1) Di layar ....., pilih Pemeliharaan Fungsi.



- 2) Pada layar Pemeliharaan Fungsi, Klik icon “ .... ” Buku Besar., akan tampil layar Buku Besar. Klik 2 X (dua kali) icon “.....” Inquiry Buku Besar

Petunjuk Teknis .....

Halaman : .....

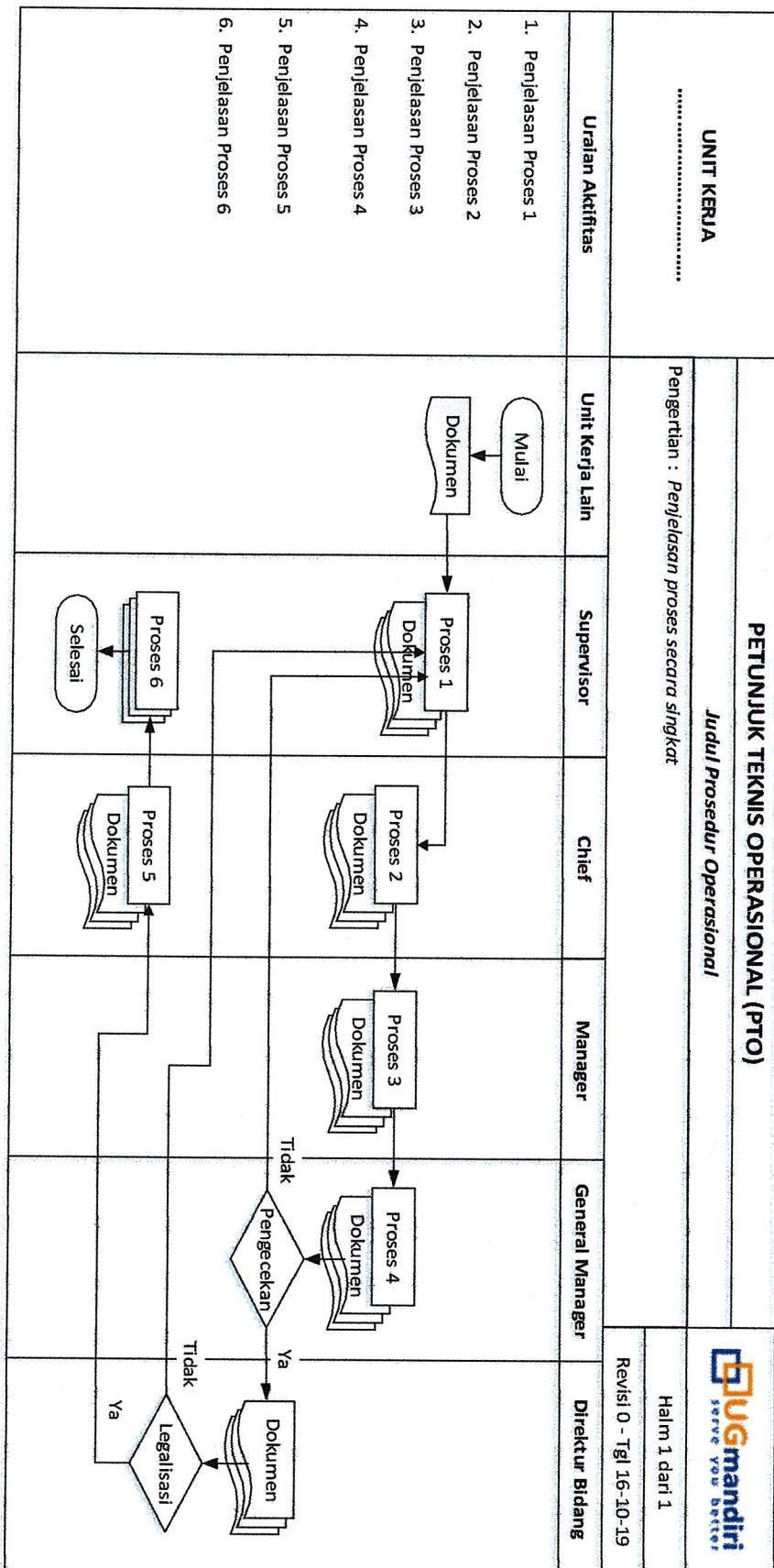
No Reg :	...../2020/PTO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
----------	--------------------	---------	---------------------

Tgl Berlaku :	.....	Revisi :
---------------	-------	----------

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 39 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :	<i>[Handwritten signatures]</i>

Lampiran 4 – Contoh Format Standar Petunjuk Teknis

## 2. Prosedur dalam bentuk Alur Kerja / Flow Chart

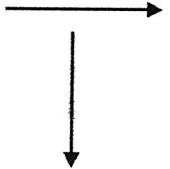
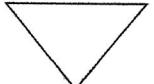


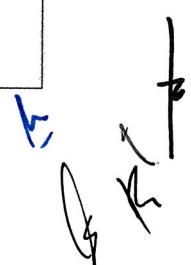
**Lampiran 4 – Contoh Format Standar Petunjuk Teknis**

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1.		Terminator	Digunakan untuk menggambarkan dimulainya atau berakhirnya suatu proses. Apabila menggambarkan dimulainya suatu proses, maka pada simbol agar diisi kata "Mulai" Sedangkan untuk menggambarkan bahwa suatu rangkaian proses telah selesai, maka pada simbol agar diisi kata "Selesai"
2.		Proses	Digunakan untuk menggambarkan suatu process. Dalam simbol proses ini diisi resume aktivitas.
3.		Operasi Manual	Digunakan untuk suatu proses yang dilakukan secara manual (tidak dilakukan dengan komputer)
4.		Manual Input	Digunakan untuk gambaran proses pemasukan data secara manual melalui keyboard
5.		Data	Digunakan untuk gambaran kegiatan masukan atau keluaran data yang dihasilkan
6.		Storage Data	Digunakan untuk simbol penyimpanan data dalam CD atau hard disc
7.		Keputusan	Digunakan untuk menggambarkan suatu proses yang membutuhkan suatu keputusan. Pada simbol Decision diisi kata "Setuju ?" Pengisian kata dimaksud menggunakan huruf Calibri, ukuran 10 point.
8.	— ya →	Hasil	Digunakan untuk menggambarkan hasil "Ya" dari suatu keputusan .
9.	— tidak →	Tidak ada Hasil	Digunakan untuk menggambarkan hasil "Tidak" dari suatu keputusan.
10.		Dokumen	Digunakan untuk menggambarkan dokumen/ data yang dihasilkan dan dapat dibaca. Apabila Dokumen yang dihasilkan lebih dari 1 (satu) dokumen, maka simbol dokumen ini dibuat secara bertumpuk. Pada simbol Dokumen cukup diisi dengan kata "Dokumen" dan tidak perlu dicantumkan nama dokumen yang dihasilkan. Apabila dalam suatu proses dihasilkan dokumen, maka simbol dokumen dimaksud diletakkan dibalik simbol proses.

Handwritten notes and arrows pointing to the table, likely indicating specific symbols or rows of interest.

**Lampiran 4 – Contoh Format Standar Petunjuk Teknis**

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
11.		Garis penghubung <i>(Line Connector)</i>	Simbol Line Connector dapat dibuatkan dalam posisi vertical (panah ke atas atau ke bawah) maupun dalam posisi horizontal (panah ke kiri atau ke kanan). Digunakan untuk menghubungkan suatu proses ke tahap proses lainnya dimana proses dimaksud dilakukan oleh jabatan yang sama atau proses dimaksud merupakan rangkaian proses yang berurut.
12.		Konektor Off Page	Digunakan untuk simbol penyambungan flow chart yang sama ke proses berikutnya pada halaman yang berbeda
13.		Manual File	Digunakan untuk menggambarkan proses filing atau pengarsipan dan pengadministrasian yang dilakukan secara manual (non system).
14.		Penghubung <i>(Connector)</i>	Digunakan untuk menggambarkan proses "keluar ke" atau "masuk dari" bagian lain dari flow chart yang sama pada halaman yang sama. Pada simbol Connector agar diisikan huruf "A", "B" dan seterusnya sesuai dengan urutan prosesnya. Huruf dimaksud menggunakan huruf Calibri, ukuran 11 point, dicetak tebal dan dengan huruf besar.



Handwritten notes and signatures in blue ink are present on the right side of the page, overlapping the bottom right corner of the table. The notes include:

- A small blue checkmark or mark.
- A signature that appears to start with 'D' and end with 'H'.
- A vertical mark resembling a stylized letter 'P' or a checkmark.

**Lampiran 5 – Contoh Format Standar Manual Produk**



**Manual Produk**

20 pt

.....

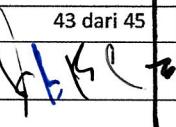
**(Unit Kerja / Divisi)**

18 pt

20.....

8 pt

*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 – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman :	43 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :	
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :		

**Lampiran 5 – Contoh Format Standar Maual Produk**

**Manual Produk**

.....

**Daftar Isi**



Halaman

**DAFTAR ISI**

A. PENDAHULUAN	1
B. DASAR PENYUSUNAN	1
C. DEFINISI	2
D. .....	2
E. .....	3

**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 .....	L-1
LAMPIRAN 2 .....	L-2

Manual Produk .....

Halaman :

No Reg : ...../2020/MPD/RSC

Edisi :

Diverifikasi oleh :

Tgl Berlaku :

Revisi :

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman	:	44 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh :		
Tgl Berlaku :	20/04/20	Revisi :			

**Lampiran 5 – Contoh Format Standar Maual Produk**

**Manual Produk**

**Bab I Pendahuluan**

**A. LATAR BELAKANG**

1. ....  
a. ....  
1) ....  
a) ....  
(1) ....  
(a) ....

**B. DASAR PENYUSUNAN**

1. ....  
a. ....  
1) ....  
a) ....  
(1) ....  
(a) ....

**C. DEFINISI**

1. ....  
a. ....  
1) ....  
a) ....  
(1) ....  
(a) ....

Manual Produk .....

Halaman : .....

No Reg : ...../2020/MPD/RSC

Edisi : .....

Diverifikasi oleh : .....

Tgl Berlaku :

Revisi : .....

Standar Prosedur Operasional – Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal			Halaman : 45 dari 45
No Reg :	001/2020/SPO/RSC	Edisi :	Diverifikasi oleh : <i>b K L B</i>
Tgl Berlaku :		Revisi :	

**RISALAH RAPAT SOSIALISASI HIERARKI & PENYUSUNAN KETENTUAN INTERNAL  
PT USAHA GEDUNG MANDIRI**

Agenda Rapat : **Rapat Sosialisasi SPO Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal**  
 Tempat : R. Rapat PT UG Mandiri, Wisma Mandiri II Lt. 12,  
               Jl. MH. Thamrin No. 5 Jakarta Pusat  
 Tanggal : 1 April 2020  
 Jam : 09.00 s.d 11.30 WIB  
 Peserta :  
               1. Eko Ervan (RSC)  
               2. Umar Sajab (CMOS)  
               3. Hendro Prihandoyo (CMOS)  
               4. Ata (Construction & Property)  
               5. Susanto (Audit Internal)  
               6. Alimudin (HCGA)  
               7. Noviadi Istono (Building Management)  
               8. Willy W (CMOS)  
               9. Kurnia (SLM)  
         10. Christian (FAC)  
         11. Rahmat S (RSC)

No.	Materi Bahasan
1.	Untuk Pembuatan, Perubahan & Pembaruan Kebijakan / Prosedur, Unit Pemilik Ketentuan ( <i>Policy Owner</i> ) akan berkoordinasi dengan team Risk System & Compliance (RSC) sebagai Pembina Sistem dengan memberikan draft awal / bahan masukan.
2.	Penyusunan Kebijakan / Prosedur akan di koordinasikan oleh team RSC dengan melibatkan <i>Policy Owner</i> & unit kerja terkait.
3.	Pembuatan Kebijakan / Prosedur tidak bertentangan dengan Undang-Undang / Keputusan Pemerintah yang lebih tinggi.
4.	Kebijakan / Prosedur yang telah disetujui akan disosialisasikan oleh Team RSC melalui media email, <i>sharing folder</i> maupun rapat internal yang dihadiri oleh manager dari seluruh unit kerja. Sedangkan <i>Policy Owner</i> akan mensosialisasikan Kebijakan / Prosedur tersebut ke unit kerja dibawahnya.
5.	Team RSC akan mendokumentasikan seluruh Kebijakan / Prosedur untuk keperluan seluruh unit kerja.
6.	Team RSC akan berkoodinasi dengan masing-masing unit kerja untuk melakukan Inventarisasi seluruh kebijakan / prosedur yang ada di seluruh unit kerja PT UG Mandiri. Untuk itu Kepala Unit Kerja agar menujuk PIC terkait Inventarisasi yang ada di masing-masing unit kerja
7.	Team RSC dan <i>Policy Owner</i> di masing-masing unit kerja akan Melakukan <i>mapping</i> terhadap kebijakan / prosedur yang sudah tidak sesuai dengan kondisi bisnis perusahaan dan masa berlaku yang sudah <i>expired</i>
8.	Team RSC akan Melakukan standarisasi Ketentuan Internal sesuai format penyusunan yang telah ditetapkan dalam SPO Hierarki & Penyusunan Ketentuan Internal

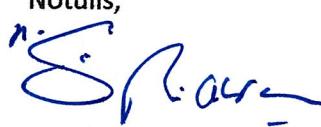
**Risk, System & Compliance**

Mengetahui,

**Eko Ervan**

RiSC General Manager

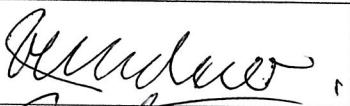
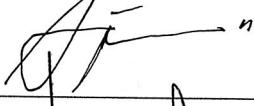
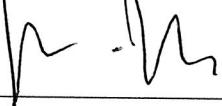
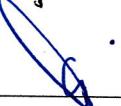
Notulis,



**Rahmat S**

System & Procedure Manager

**DAFTAR HADIR SOSIALISASI HIERARKI & PENYUSUNAN KETENTUAN INTERNAL**  
**April**  
**RABU, 1 SEPTEMBER 2020**

NO	NAMA	DIVISI	TANDA TANGAN
1	Umar Sajab	CMOS	
2	HENDRO . P	CMOS . SUPP.	
3	Christian	FIN	
4	ALIMUDIN	HCGA	
5	Willy Willyamto	CMOS	
6	SUSANTO	AUDIT	
7	NOVIADI ISTONO	HSE / BM	
8	ATHA'ILAH DZAYSA . A.	CP	
9	M. Kurnia .	SUM	
10	Eko Ervan	RSC	
11	RAHMAT S.	RSC	
12			