

BAB V BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (BCM)

BAB 5.1 PENDAHULUAN

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 sehingga mengamankan kepentingan para *stakeholders*, reputasi dan *brand* perusahaan.

Peruri dalam melakukan aktivitas operasionalnya berpotensi berhadapan dengan situasi/keadaan yang dapat mengganggu jalannya kegiatan operasional secara normal. Dalam menghadapi kondisi ini Peruri memerlukan suatu pedoman dan prosedur tertulis yang berisikan langkah-langkah yang harus diambil untuk dapat tetap menjalankan kegiatan operasional.

MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud ditetapkan kebijakan tentang BCM:

1. Sebagai pedoman untuk menjaga, mempertahankan dan memulihkan kelangsungan bisnis / *business continuity* (BC) Perusahaan secara cepat dan tepat dari berbagai ancaman atau bencana, serta memastikan terlindunginya kepentingan stakeholder, brandreputation dan value Perusahaan;
2. Sebagai pedoman dalam melakukan perlindungan terhadap seluruh sistem dan asset Perusahaan sehingga market value dan Service Level Guarantee (SLG) kepada pelanggan dapat dipertahankan, sebagai akibat terjadinya bencana.

Tujuan dari kebijakan *Business Continuity Management* adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan mengembangkan BCM yang mengacu pada praktik internasional yang relevan agar sejalan dengan peraturan perundangan dan best practice yang berlaku.
2. Memberikan acuan umum dalam mempersiapkan Peruri menghadapi kondisi bencana, termasuk penyusunan fungsi, tugas dan tanggung jawab, serta memastikan koordinasi BCM secara terintegrasi.
3. Menjadi acuan dalam hal antisipasi terhadap seluruh jenis bencana yang disebabkan faktor eksternal maupun internal dan penerapannya berfokus pada bencana yang berdampak catastrophic loss.
4. Memperjelas kewenangan, tanggung jawab & mekanisme kerja pihak-pihak yang terlibat dalam BCM, sehingga dapat mempercepat waktu proses pengambilan keputusan dalam kondisi terjadi gangguan.

FILOSOFI OPERASIONAL

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

1. Adanya pengawasan aktif Dewan Pengawas dan Direksi.
2. Program BCM melibatkan seluruh satuan kerja dan fungsi bisnis.
3. Berdasarkan *Business Impact Analysis* dan *Risk Assessment* yang memadai.

No Dokumen	: 02/RMC/DU-DK/V/2017
Mulai Berlaku	: 14 Oktober 2021
Revisi	: Ke-1
Tanggal Revisi	: 14 Oktober 2021

4. BCM bersifat fleksibel untuk dapat merespon berbagai skenario ancaman dan gangguan serta bencana yang sifatnya tidak terduga baik bersumber dari kondisi internal maupun eksternal.
5. Melaksanakan proses *check and recheck* dalam menjalankan perubahan/pemutakhiran dan uji coba BCM secara *dual control*.
6. Mematuhi regulasi internal dan eksternal (*Comply with Regulations*).
7. Menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko yang meliputi identifikasi, penilaian, mitigasi dan pemantauan serta pengukuran risiko operasional.
8. Dalam penerapannya harus berpedoman pada Budaya Kerja Perusahaan, TIPCE (*Trust, integrity, Professionalism, Customer Focus dan Excellent*), *Good Corporate Governance, Code of Conduct, Business Ethic* dan senantiasa melaksanakan prinsip kehati-hatian (*Prudent*).

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kebijakan pengelolaan BCM mengatur berbagai hal terkait dengan:

1. Pengelolaan kelangsungan bisnis Perusahaan;
2. Peran dan tanggung jawab dari pengelolaan kelangsungan bisnis Perusahaan;
3. Pendokumentasian, pemeliharaan dan penyimpanan dokumen *Business Continuity Plan* (BCP), *Emergency Response Plan* (ERP) dan *Disaster Recovery Plan* (DRP);
4. Pengorganisasian Penanggulangan Bencana;
5. Uji coba dan pelatihan untuk semua personil terkait dengan pengelolaan kelangsungan bisnis Perusahaan.

BAB 5.2

KETENTUAN UMUM BCM

PENJELASAN

1. BCM merupakan salah satu bagian penting dari kerangka manajemen risiko operasional, dimana termasuk didalamnya adalah kebijakan, standar, serta prosedur untuk meyakinkan bahwa kelangsungan kegiatan operasional bisnis kritikal Peruri dapat terjaga dan dipulihkan dengan segera saat terjadi suatu gangguan/bencana.
2. Peruri sebagai salah satu institusi perperusahaan terbesar dan terkemuka, menyadari betul perannya dalam menyediakan produk dan jasa perperusahaan dan menjaga kelangsungan usahanya baik dalam kondisi normal maupun dalam kondisi terjadinya gangguan atau bencana. Hal ini mendorong kebijakan untuk membuat, menguji, mengimplementasikan dan memelihara BCM untuk menjaga kelangsungan kegiatan operasional bisnis kritikal dan sumber daya yang diperlukan jika terjadi gangguan atau bencana. Dengan terbentuknya BCM, Peruri dapat meminimalkan potensi kerugian finansial, penurunan reputasi dan tuntutan hukum apabila terdapat gangguan/bencana.
3. Upaya memelihara kelangsungan proses bisnis, kegiatan operasional dan aktivitas dari seluruh unit kerja dalam organisasi Perusahaan adalah bentuk dari implementasi visi, misi dan strategi bisnis Perusahaan, yang merupakan tanggung jawab bersama dari seluruh jajaran Perusahaan.
4. Program BCM ini dimaksudkan untuk mengembangkan dan mendukung pelaksanaan dan implementasi BCM untuk menjadi bagian dari kegiatan operasional Peruri. Untuk memastikan kehandalan Peruri dalam menghadapi gangguan/bencana yang didukung oleh struktur formal Organisasi Koordinator BCM dan *Crisis*

No Dokumen	: 02/RMC/DU-DK/V/2017
Mulai Berlaku	: 14 Oktober 2021
Revisi	: Ke-1
Tanggal Revisi	: 14 Oktober 2021

Management Team (CMT), maka kegiatan pelaksanaan BCM akan menjadi objek audit internal maupun eksternal.

ANGGARAN

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

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

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

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 CMT sudah membuat keputusan deklarasi bencana dan berlaku sampai dengan penutupan bencana dideklarasikan. Pemakaian anggaran harus didokumentasikan, dipertanggungjawabkan dan menjadi objek audit.

ASURANSI

Tim Pengelola BCM bekerja sama dengan Unit Kerja yang berwenang dalam pengadaan dan pengelolaan asset harus memastikan bahwa asuransi yang terkait dengan sumber daya yang kritikal sudah selaras dengan program BCM Peruri dan ketentuan yang berlaku.

PEMUTAKHIRAN

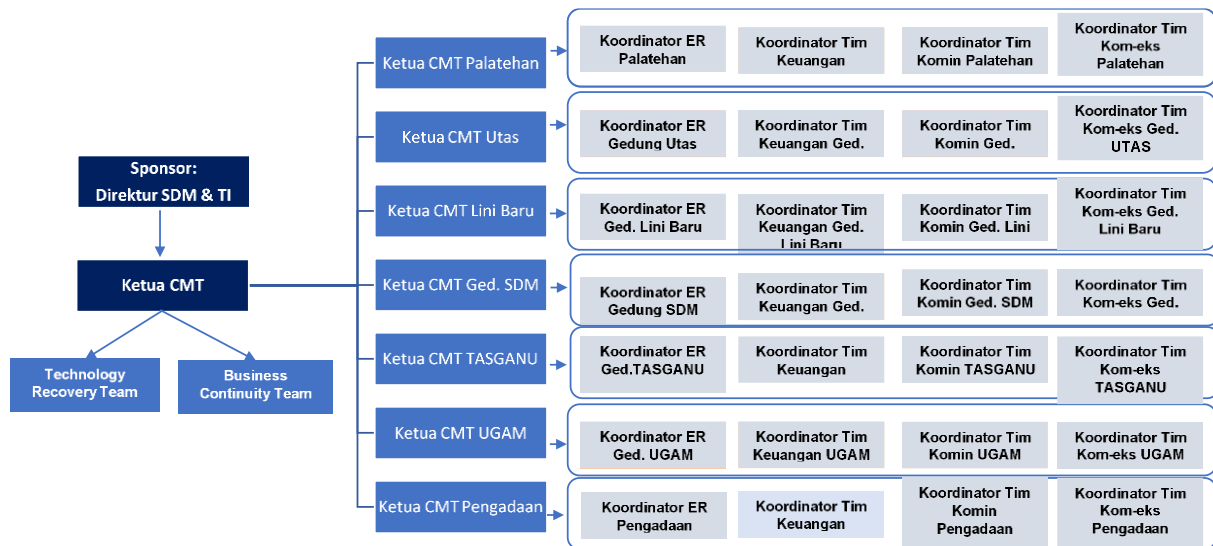
Pemutakhiran terhadap program BCM beserta seluruh dokumentasinya yang berkaitan dengan BCM harus dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan guna menyempurnakan dan meyakinkan kesuksesan program BCM.

Pemutakhiran program BCM dapat dilakukan apabila terjadi perubahan terhadap beberapa faktor dalam organisasi. Faktor-faktor tersebut diantaranya:

1. Perubahan Arah Strategis & Perencanaan Perusahaan.
2. Perubahan Business Plan.
3. Perubahan bisnis/produk/jasa.
4. Perubahan teknologi yang digunakan.
5. Perubahan regulasi.
6. Perubahan struktur organisasi.
7. Perubahan atas pola kejadian bencana.

BAB 5.3

PENGORGANISASIAN PENANGGULANGAN BENCANA



Crisis Management Team (CMT) adalah organisasi adhoc yang berfungsi sebagai organisasi penanggulangan Bencana apabila Unit Bisnis / Unit Kerja setempat tidak mampu untuk menanggulangi Bencana yang terjadi. Anggota CMT terdiri dari perwakilan Korporasi, Unit Bisnis, dan Unit Kerja yang pengangkatannya ditetapkan oleh Surat Keputusan Direksi. Anggota CMT terdiri dari:

1. Pimpinan CMT;
2. Wakil Pimpinan CMT/ Koordinator Business Continuity Plan;
3. Sekretaris;
4. Koordinator Komunikasi dan Public Relation;
5. Koordinator Tanggap Darurat;
6. Koordinator Pemulihan Infrastruktur;
7. Koordinator Pemulihan Layanan;
8. Koordinator Sumber Daya Manusia (SDM);
9. Koordinator Keuangan dan Asuransi;
10. Koordinator Logistik;
11. Koordinator penunjang / lainnya yang perlu ditetapkan, apabila diperlukan.

Tanggung jawab dari CMT adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan CMT, bertanggung jawab untuk:
 - a. Memastikan bahwa CMT dapat menjalankan tugasnya, sesuai dengan perencanaan dan aturan yang berlaku;
 - b. Memastikan bahwa seluruh pekerjaan pemulihan dapat diselesaikan tepat waktu;
 - c. Memastikan akuntabilitas seluruh aktivitas pemulihan dapat dipertanggung jawabkan.
2. Wakil Pimpinan CMT / Koordinator BCP, bertanggung jawab terhadap operasional harian dari penanggulangan Bencana;

No Dokumen	: 02/RMC/DU-DK/V/2017
Mulai Berlaku	: 14 Oktober 2021
Revisi	: Ke-1
Tanggal Revisi	: 14 Oktober 2021

3. Sekretariat, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tugas kesekretariatan dapat berjalan sebagaimana mestinya dan menjamin keakuratan seluruh laporan Bencana yang disampaikan.
4. Koordinator Komunikasi dan Public Relation, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh materi informasi yang disampaikan kepada pihak internal dan eksternal adalah benar dan akurat, serta tetap memperhatikan kehati-hatian, dan melindungi kepentingan stake holders.
5. Koordinator Tanggap Darurat, bertanggung jawab untuk:
 - a. Mengusahakan dan memastikan bahwa seluruh Karyawan dan asset dapat diselamatkan dengan kerugian yang seminimal mungkin.
 - b. Memastikan bahwa tingkat layanan minimal dapat tetap diselenggarakan sesuai dengan perencanaan dalam waktu singkat.
6. Koordinator Pemulihan Infrastruktur, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pekerjaan pemulihan infrastruktur PERURI, Sarana Penunjang dan infrastruktur sipil / gedung dapat diselesaikan sesuai perencanaan.
7. Koordinator Pemulihan Layanan, bertanggung jawab untuk:
 - a. Memastikan bahwa seluruh layanan dapat berfungsi normal kembali sesuai dengan perencanaan
 - b. Mengusahakan agar pelanggan dapat dipertahankan / tidak ada complain, dsb, sebagai dampak dari bencana
8. Koordinator SDM, bertanggung jawab untuk:
 - a. Memastikan bahwa status / kondisi karyawan dan keluarga terkait dapat dipantau dan diidentifikasi;
 - b. Memastikan ketersediaan SDM yang diperlukan untuk aktivitas pemulihan.
9. Koordinator Keuangan dan Asuransi, bertanggung jawab untuk memastikan tersedianya sumber dana sesuai dengan jumlah dan waktu yang diperlukan dan memastikan akuntabilitas dari dana tersebut.
10. Koordinator logistic, bertanggung jawab untuk:
 - a. Memastikan tersedianya seluruh logistic tepat pada waktunya dengan metode yang efektif dan efisien;
 - b. Memastikan bahwa penyediaan logistic mengikuti aturan yang berlaku paa kondisi darurat;
 - c. Memastikan akuntabilitas logistik.
11. Koordinator penunjang / lainnya yang perlu ditetapkan, apabila diperlukan bertanggung jawab sesuai bidang yang ditetapkan / diperlukan (al. Pengamanan, dll).

BAB 5.4

KOMPONEN BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (BCM)

Komponen BCM terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu:

EMERGENCY RESPONSE PLAN (ERP)

1. Gambaran Umum

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

No Dokumen	: 02/RMC/DU-DK/V/2017
Mulai Berlaku	: 14 Oktober 2021
Revisi	: Ke-1
Tanggal Revisi	: 14 Oktober 2021

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

Sebagai kunci sukses dari prosedur ERP, pelatihan dan uji coba perlu dilakukan secara periodik untuk meningkatkan kemampuan CMT dalam menangani dan mengelola keadaan darurat yang sebenarnya.

2. Tujuan

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

Langkah-langkah ERP dituangkan dalam Prosedur *Emergency Response Plan* (ERP).

DISASTER RECOVERY PLAN (DRP)

1. 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 penunjang kegiatan operasional bisnis. DRP Peruri mengacu kepada dokumen Pedoman DRP *Facility Management & Network Services*.

2. Tujuan

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

BUSINESS CONTINUITY PLAN (BCP)

1. Gambaran Umum

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

Tahapan yang harus dilakukan agar dapat terbentuk suatu BCP di suatu unit kerja mengacu pada Bab III mengenai Pengembangan BCM, sedangkan petunjuk detail penyusunan BCP dituangkan dalam Prosedur *Business Continuity Plan* (BCP).

2. Tujuan

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

Unit Kerja.

BAB 5.5 AKTIVASI CRISIS MANAGEMENT TEAM (CMT)

Aktivasi CMT dimulai saat terjadinya:

DETEKSI BENCANA

1. Untuk kejadian bencana yang langsung terjadi dan membahayakan keselamatan jiwa, *Emergency Response Team* (ERT) harus melakukan tindakan evakuasi tanpa menunggu keputusan dari CMT.
2. Untuk kejadian bencana yang secara tidak langsung (masih terdapat waktu untuk menilai dampak bencana), maka fungsi anggota CMT yang secara langsung berkenaan dengan dampak bencana tersebut harus melakukan penilaian terhadap dampak bencana yang akan atau sudah terjadi sehingga bisa didapat keputusan apakah deklarasi bencana diberlakukan.

DEKLARASI BENCANA

1. Tahapan Eskalasi
Eskalasi menuju kondisi bencana dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan, yaitu:
 - a. Kondisi normal
Adalah kondisi dimana suatu Unit Kerja dapat beroperasi seperti biasa.
 - b. Kondisi Peringatan Dini (*Early Warning*)
Adalah suatu kondisi yang menggambarkan & memberi informasi terkait tanda-tanda dari suatu bencana yang akan terjadi.
 - c. Kondisi Bencana/Krisis/Siaga
Adalah terjadinya peristiwa atau gangguan yang mengancam kegiatan operasional suatu Unit Kerja yang dapat berpotensi memberikan kerugian yang besar (*catastrophic loss*) dari segi finansial maupun non finansial (reputasi, SDM, hukum dll).
2. Pengaktifan CMT
Ketua CMT menetapkan deklarasi bencana dan memutuskan pengaktifan CMT atas dasar kajian terhadap dampak yang ditimbulkan sesuai jenis bencana.
3. Pengaktifan BCP
Khusus untuk bencana tertentu (*natural* atau *man made*) yang berdampak pada operasional seperti ruang kerja, fasilitas pendukung atau personal, deklarasi bencana di suatu lokasi dan keputusan pemindahan operasional unit kerja ke lokasi alternatif (pengaktifan BCP) dilakukan oleh CMT dengan memperhatikan waktu *Maximum Allowable Outage* (MAO) masing-masing unit kerja.

PROSES ESKALASI CMT

1. Apabila CMT lokal tidak dapat berfungsi secara penuh maka CMT pada tingkat di atasnya akan secara otomatis terbentuk (aktif) untuk membantu CMT lokal. Urutan tersebut harus dilakukan sampai pada CMT pusat apabila sifat bencananya adalah bencana nasional.
2. Apabila diperlukan, Ketua CMT setempat/lokasi terjadinya bencana dapat melakukan eskalasi ke CMT satu tingkat di atasnya. Apabila Ketua CMT setempat dalam waktu 10 (sepuluh) menit sejak pertama kali menghubungi tidak dapat

berkomunikasi/mendapat tanggapan dengan CMT setingkat di atasnya, maka Ketua CMT tersebut harus langsung eskalasi ke CMT Kantor Pusat.

Untuk antisipasi dan penanganan gangguan yang bersifat minor (berdampak kecil dan tidak memerlukan biaya besar serta dapat diselesaikan dalam jangka waktu pendek) dan major (berdampak besar dan dapat menjadi lebih parah apabila tidak diatasi segera) akan dicakup pada BCP masing-masing unit kerja. Pengkategorian kondisi minor dan major disesuaikan dengan karakteristik operasional masing-masing unit kerja.

BAB 5.6 PENGEMBANGAN BCM

Pengembangan BCM merupakan proses penyusunan sampai dengan pemeliharaan dokumen dalam bentuk ERP, BCP dan DRP. Pihak yang melakukan pengembangan BCM sebagaimana tercantum dalam Tugas dan Tanggungjawab pada Bab II.

Tahapan yang harus dilalui dalam implementasi dan pengembangan BCM di Peruri adalah sebagai berikut:

RISK ASSESSMENT

Risk and Threat Assessment bertujuan untuk mengidentifikasi jenis ancaman/bencana yang relevan dan memiliki tingkat risiko (dampak) yang harus diperhatikan untuk setiap lokasi Unit Kerja.

Ancaman/bencana yang memiliki tingkat risiko (dampak) tinggi, dapat mengakibatkan terhentinya kegiatan operasional bisnis perusahaan beserta konsekuensinya terhadap sumber-sumber daya yang dimiliki (misalnya: pegawai Perusahaan Peruri, aset, informasi dan lainnya) sehingga harus ditanggulangi oleh Perusahaan Peruri.

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

BUSINESS IMPACT ANALYSIS (BIA)

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

Tujuan BIA adalah untuk mengidentifikasikan Unit-unit kerja yang bersifat kritis bagi kelangsungan bisnis Perusahaan Peruri bilamana terjadi gangguan atau bencana. BIA akan menjadi acuan untuk menyusun skala prioritas pemulihan bisnis dan strategi pemulihan (*Recovery Strategy*).

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

RECOVERY STRATEGY

Recovery Strategy bertujuan untuk merumuskan pendekatan yang paling sesuai untuk melakukan pemulihan kegiatan operasional bisnis dari suatu unit kerja sehingga dapat

beroperasi atau memberikan layanan kembali secara minimal dalam jangka waktu tertentu setelah terjadi gangguan atau bencana. Strategi ini dikembangkan untuk menganalisa kebutuhan pemulihan pada lingkungan kerja dan kebutuhan non-teknis yang telah ditentukan pada BIA.

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

TESTING/ EXERCISING

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

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

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

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

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

TRAINING

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

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

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

BAB 5.7

DOKUMENTASI DAN ADMINISTRASI

Setiap dokumen kegiatan BCM baik berupa dokumen asli dan/atau copy harus wajib didokumentasikan dan diadministrasikan dengan tertib yang mengacu pada Pedoman

Pengelolaan Arsip Peruri.

Penyimpanan data harus dilakukan secara tertib dan aman sehingga akan memudahkan pada saat membutuhkan data (baik secara *hardcopy* maupun *softcopy*).

Jenis dokumen berupa:

1. *Soft Copy*: dokumen berupa data elektronik yang disimpan dalam sistem Peruri dan sarana lain.
2. *Hard Copy*: dokumen yang termasuk dalam bentuk *hardcopy* dan tidak terbatas pada dokumen faksimil, laporan hasil audit dan dokumen lain terkait kegiatan BCM. *Tim Pengelola BCM* berwenang dan bertanggung jawab melakukan *monitoring* pelaksanaan program-program BCM, yaitu:
 - a. Penyusunan BCP, ERP dan DRP.
 - b. Pelaksanaan uji coba BCM.
 - c. Pemutakhiran BCM.

Internal Audit melakukan *review* berkala terhadap realisasi program BCM dibandingkan dengan rencana.

BAB 5.8

PERAN DAN TANGGUNG JAWAB PENGELOLAAN BCM

DIREKSI

1. Memastikan bahwa bisnis Perusahaan tetap berjalan dalam kondisi terbaik;
2. Menetapkan Kebijakan BCM dan Kebijakan lainnya yang terkait;
3. Menentukan prioritas implementasi Kebijakan BCM.

DIREKTORAT/ KADIV MANAJEMEN RISIKO (CQ. SUB. DIT. EFFECTIVENES S)

1. Mengkomunikasikan Kebijakan Pengelolaan Kelangsungan Bisnis Perusahaan (BCM) dan pelaksanaan / implementasinya ke seluruh unit terkait;
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan / implementasi dari Kebijakan Pengelolaan Kelangsungan Bisnis Perusahaan;
3. Memberikan dukungan dan konsultasi dari pelaksanaan / implementasi dari Kebijakan BCM;
4. Melakukan review dan menilai efektivitas dari implementasi Kebijakan Pengelolaan Kelangsungan Bisnis Perusahaan yang sudah dijalankan oleh unit terkait untuk menghadapi ancaman yang berpotensi untuk mengganggu / memutus BC;
5. Melakukan review terhadap berbagai usulan program kerja dan anggaran yang terkait dengan pelaksanaan / implementasi dari Kebijakan BCM.

DIREKTORAT/ UNIT KERJA

1. Melakukan assessment risiko di Unit Bisnis / Unit Kerja terkait yang mengancam terhadap BC;
2. Menyusun dokumen BCP / DRP;
3. Mengkomunikasikan seluruh kebijakan BCM dan implementasinya kepada seluruh karyawan yang berada di unitnya;
4. Membuat usulan program kerja dan anggaran dalam rangka pelaksanaan / implementasi kebijakan BCM;
5. Membuat laporan pelaksanaan implementasi kebijakan BCM dan menyampaikan kepada Direktorat / Ketua Risk Management&Compliance minimal 1 (satu) tahun sekali.

No Dokumen	: 02/RMC/DU-DK/V/2017
Mulai Berlaku	: 14 Oktober 2021
Revisi	: Ke-1
Tanggal Revisi	: 14 Oktober 2021

INTERNAL AUDIT

1. Melakukan audit terhadap efektivitas penanganan risiko yang berpotensi menyebabkan terganggunya / terhentinya BC;
2. Melakukan audit terhadap pelaksanaan / implementasi dari Kebijakan BC;
3. Menyampaikan temuan dan memberikan masukan / saran / rekomendasi hasil temuan audit kepada Direksi, Komite Risiko dan Unit terkait.

KARYAWAN

1. Mempelajari, memahami dan menjalankan peranannya dalam mendukung kelangsungan bisnis Perusahaan ketika suatu ancaman berpotensi untuk menghentikan bisnis Perusahaan;
2. Memberikan masukan berbagai risiko, baik yang terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya maupun yang bukan terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya, yang berpotensi untuk mengganggu / memutus kelangsungan bisnis Perusahaan;
3. Memberikan masukan untuk peningkatan kualitas kebijakan / prosedur / dokumen lainnya yang berhubungan dengan implementasi dari pengelolaan BC.

BAB 5.9

PELAPORAN

Tim Pengelola BCM secara rutin menyampaikan Laporan Tahunan Pelaksanaan BCM kepada Direksi. Laporan mengenai perencanaan dan pelaksanaan BCM antara lain memuat hal-hal berikut:

1. Prioritasi implementasi BCP, DRP dan ERP.
2. Hasil pelatihan dan uji coba BCP, ERP dan DRP.
3. Jadwal penyusunan, pemeliharaan dokumen-dokumen, pelatihan dan uji coba BCM bagi keseluruhan Unit Kerja berdasarkan hasil *Risk Assessment*, *Business Impact Analysis* dan *Recovery Strategy* yang dilaksanakan oleh Unit Kerja.
4. Koordinasi pengadaan dan pengalokasian sumber daya untuk program BCM.

Dalam keadaan tertentu, *Tim Pengelola BCM* dapat melaporkan permasalahan yang berkaitan dengan implementasi BCM kepada Direksi.

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 Peruri merujuk kepada ketentuan komunikasi kepada pihak eksternal oleh Sekretariat Perusahaan.

Pemutakhiran prosedur dan lampiran dokumen BCM merupakan kewenangan Direktur yang mensupervisi unit kerja yang mengelola BCM bekerja sama dengan unit kerja SDM dan Pengamanan Perusahaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

No Dokumen	: 02/RMC/DU-DK/V/2017
Mulai Berlaku	: 14 Oktober 2021
Revisi	: Ke-1
Tanggal Revisi	: 14 Oktober 2021

PENGESAHAN

Lain-Lain

1. Ketentuan ini membatalkan ketentuan terkait yang berlaku dan dikeluarkan sebelumnya.
2. Penyimpangan atas ketentuan ini harus mendapatkan persetujuan dari Direktur Utama.

Berlaku Efektif

14 Oktober 2021

Mengetahui,

Disahkan Oleh,

Dwina Septiani Wijaya

Direktur Utama

Winarsih Budiriani

Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko

LAMPIRAN

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
Analisa Dampak	Proses analisa terhadap aktifitas operasional secara menyeluruh dan efek dari dampak operasional yang mungkin timbul.
Ancaman	Sebuah penyebab potensial dari sebuah insiden yang tidak diinginkan, yang dapat mengakibatkan kerusakan/mencederai individu, aset, sistem atau organisasi, lingkungan, atau masyarakat. Beberapa ancaman seperti cuaca buruk lebih sering disebut sebagai "Bahaya/Hazards".
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	Proses sistematis, independen dan proses dokumentasi untuk mendapatkan bukti audit dan mengevaluasinya secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit telah terpenuhi. Pihak pertama audit dilakukan oleh organisasi sendiri untuk melakukan kaji ulang oleh manajemen dan kebutuhan internal lainnya dan dapat membentuk dasar bagi deklarasi penyesuaian dalam organisasi. Pihak ketiga audit dilakukan oleh eksternal, organisasi audit yang independen, seperti organisasi yang memberikan sertifikasi dari keseragaman sesuai pada standar.
Backup	Sebuah proses dimana data berbasis elektronik atau kertas disalin dalam beberapa bentuk sehingga menjadi tersedia dan digunakan jika data asli hilang, hancur atau rusak.
Bencana	Suatu kondisi yang timbul dari suatu ancaman atau gangguan baik dari internal maupun eksternal (faktor alam/natural, manusia/man-made, dan bisnis/business) yang dalam kurun waktu yang cukup untuk dapat memberikan dampak finansial maupun non-finansial yang signifikan bagi Peruri dan dapat menimbulkan gangguan terhadap operasional Peruri. <i>Natural Threats:</i> Gempa bumi, Banjir, Kebakaran, Tanah Longsor, Wabah Penyakit. <i>Contoh Man Made Threats:</i> Kebakaran, Kelalaian, Keracunan, Demo Buruh, Kontaminasi Kimia, Penculikan Key Person, Pencurian produk, Kompetensi rendah, Distorsi Informasi, Terorisme, Sabotase, Kegagalan Pihak Ketiga.

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
	<p>Contoh <i>Technology Threats</i>:</p> <p>Power outage, kerusakan alat kerja (permesinan), kerusakan software, cyberattack, jaringan internet mati, virus computer.</p>
<i>Business Continuity Management</i> (BCM)	Proses manajemen holistik yang mengidentifikasi potensi ancaman yang apabila terealisasi, dapat menyebabkan ancaman terhadap Peruri dan dampak pada operasi bisnis dan menyediakan kerangka kerja untuk membangun ketahanan Peruri dengan kemampuan untuk respon yang efektif yang menjaga kepentingan para <i>stakeholder</i> , reputasi, nama perusahaan dan kegiatan yang bernilai. BCM merupakan bagian yang terintegrasi dengan kebijakan manajemen risiko Peruri secara keseluruhan.
<i>Business Continuity Plan</i> (BCP)	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 Peruri dan pelayanan kepada nasabah tetap dapat berjalan. Rencana kerja tersebut melibatkan seluruh sumber daya Teknologi Informasi (TI) dan sumber daya manusia yang mendukung fungsi bisnis dan kegiatan operasional yang kritikal bagi Peruri.
<i>Business Continuity Team</i> (BCT)	Tim yang sudah berpengalaman dalam proses pemulihan kegiatan operasional bisnis sesuai <i>Recovery Strategy</i> . BCT mempunyai hubungan yang luas dengan otoritas terkait yang berkenaan dengan proses pemulihan kegiatan operasional bisnis sesuai <i>Recovery Strategy</i> (seperti perijinan otoritas Peruri Indonesia dan lain-lain). BCT juga mengerti dan mempunyai keahlian dalam menilai bencana termasuk dampaknya
<i>Business Impact Analysis</i> (BIA)	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</i> (RTO) dan <i>Maximum Allowable Outage</i> (MAO).
<i>Call Tree</i>	Alur proses terstruktur yang berisi daftar orang-orang, peran dan/atau organisasi untuk dihubungi sebagai bagian dari pertukaran

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
	informasi atau prosedur rencana pemanggilan.
<i>Command Center (CC)</i>	Fasilitas yang digunakan oleh <i>Crisis Management Team (CMT)</i> setelah pengaktifasian proses pemulihan untuk mengawasi, mendengarkan pendapat media dan publik, menanggapi pertanyaan yang muncul baik dari eksternal maupun internal, mengoordinir proses pemulihan, serta mengolah seluruh masukan untuk memperoleh solusi yang terbaik.
<i>Continuous 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 Tim Pengelola BCM</i>	Pihak yang bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pelatihan dan pemeliharaan program BCM secara keseluruhan.
<i>Crisis Management Team (CMT)</i>	Tim yang terdiri dari bidang-bidang yang bertanggung jawab untuk mengoordinir dan melaksanakan proses pemulihan bencana sesuai dengan wilayah kewenangannya yang membawahi fungsi-fungsi pemulihan dan penyelamatan. CMT aktif setelah deklarasi bencana diberlakukan sampai deklarasi bencana diberhentikan.
Dampak	Hasil dari kejadian tertentu. Dampak harus dievaluasi untuk menentukan apakah perlu dilakukan deklarasi bencana atau tidak.
Deklarasi Bencana	Keputusan <i>Recovery Strategy</i> dan Prosedur Operasional dalam keadaan bencana harus dijalankan. Deklarasi bencana diputuskan oleh ketua CMT dan pada saat itu CMT akan aktif secara penuh dibantu dengan fungsi perwakilan dari Unit Kerja yang akan melakukan proses pemulihan kegiatan operasional bisnis. Apabila CMT lokal tidak dapat berfungsi secara penuh maka CMT pada tingkat di atasnya akan secara otomatis terbentuk (aktif) untuk membantu CMT lokal. Urutan tersebut harus dilakukan sampai pada CMT pusat apabila sifat bencananya adalah bencana nasional
<i>Disaster Recovery Plan (DRP)</i>	Rencana kerja yang tertuang dalam dokumen yang menjelaskan bagaimana mempersiapkan, menghadapi dan memulihkan diri dari bencana atau krisis yang dapat mengganggu operasional teknologi penunjang aktivitas usaha normal Peruri. 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

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
	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>Tim Rehabilitasi/Remediasi</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.
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.
Lokasi	Alamat atau gedung dimana unit kerja tersebut berada.
Lokasi Alternatif	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 kritikal Peruri. 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 (MAO)</i>	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

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
	terlewat, 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 Peruri berdasarkan skala prioritasnya.
Outage	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 mendemonstrasikan kompetensi kelangsungan usaha dan kemampuannya.
Pemulihan Kegiatan Operasional	Pemulihan minimum layanan operasional Unit Kerja (yang disepakati dalam proses BIA)
Tim Pemadam Kebakaran, Tim Pengamanan dan Tim Investigasi	Peran Kebakaran Lantai adalah orang yang ditunjuk untuk mengoordinasi pelaksanaan dan pelatihan evakuasi agar dapat berjalan dengan cepat, aman dan terkendali.
Pihak Ketiga	Pihak yang terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> Vendor yang terkait: <ol style="list-style-type: none"> Pengadaan barang seperti penyewaan gedung, penyedia bahan baku/peralatan kritikal dll. Penyedia jasa seperti tenaga kerja, jaringan, maintenance peralatan dll. Pihak Ketiga lainnya yang terkait.
Pihak Ketiga Kritikal	Pihak Ketiga yang <i>waktu maksimal yang dapat ditoleransi untuk tidak berfungsi</i> (MAO) nya sangat cepat terhadap Unit Kerja. Data MAO Pihak Ketiga akan diperoleh pada saat proses Business Impact Analysis.
Prosedur Operasional dalam Keadaan Darurat	Merupakan proses/tahapan kerja <i>contingency</i> /alternatif yang dijalankan oleh suatu unit kerja karena adanya suatu kondisi luar biasa.
Recovery Strategy	Suatu tahapan yang digunakan untuk memulihkan kelangsungan operasional Peruri yang kritikal kembali ke kondisi normal setelah gangguan/bencana terjadi.
Recovery Time Objective (RTO)	Jangka waktu yang perlu dicapai untuk memulihkan Unit Kerja setelah mengalami gangguan atau bencana, sehingga Unit Kerja tersebut dapat kembali berfungsi dalam kondisi minimal.

TERMINOLOGI	DESKRIPSI
<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 Peruri.