



# LAPORAN CSR TAHUN 2021

## CSR Report 2021

### PT Integrasi Logistik Cipta Solusi (ILCS)

**ADDRESS**

Boulevard Timur No. 88  
Kelapa Gading Timur  
North Jakarta

**CONTACT**

Phone : +62 821 1159 4566  
E-mail : [customer@ilcs.co.id](mailto:customer@ilcs.co.id)  
Website : [ilcs.co.id](http://ilcs.co.id)



**MELALUI PROGRAM-PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL  
PERUSAHAAN, PT ILCS BERUPAYA MEMBANGUN  
KEPERCAYAAN DAN MEWUJUDKAN KOMITMEN  
KEPADA PARA PEMANGKU KEPENTINGAN**

THROUGH ITS CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PROGRAMS,  
PT ILCS SEEKS TO BUILD TRUST AND REALIZE COMMITMENT TO  
STAKEHOLDERS

## KOMITMEN

Pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) merupakan wujud komitmen PT ILCS dalam mendukung terciptanya pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*). Perusahaan senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja guna memberikan kepuasan dan manfaat kepada para pemegang saham (*shareholder*) dan juga segenap pemangku kepentingan (*stakeholders*) yaitu masyarakat dan lingkungan. Oleh karena itu, PT ILCS berupaya untuk menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan yang berjalan dengan seimbang, antara kinerja operasional yang efektif, kinerja keuangan yang sehat dan aspek-aspek keberlanjutan melalui kegiatan CSR.

PT ILCS berkomitmen untuk menerapkan CSR sejalan dengan tujuan Perusahaan untuk dapat tumbuh bersama dan memberi kontribusi bagi pembangunan ekonomi, meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, lingkungan melalui berbagai program yang direncanakan.

## DASAR HUKUM PELAKSANAAN

Pelaksanaan CSR PT ILCS mengacu pada kebijakan umum dan peraturan yang berlaku di Indonesia, yakni:

- Undang-undang RI No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
- Undang-undang No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas
- Undang-undang RI No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## COMMITMENT

The implementation of the Corporate Social Responsibility (CSR) program is a form of PT ILCS' commitment to support the creation of sustainable development. The company always strives to improve performance in order to provide satisfaction and benefits to shareholders and also all stakeholders, namely the community and the environment. Therefore, PT ILCS strives to create sustainable business growth that runs in a balanced way, between effective operational performance, sound financial performance and aspects of sustainability through CSR activities.

PT ILCS is committed to implementing CSR in line with the Company's objectives to be able to grow together and contribute to economic development, improve the quality of life of the community, the environment through various planned programs.

## LEGAL BASIS OF IMPLEMENTATION

The implementation of PT ILCS CSR refers to the general policies and regulations that apply in Indonesia, namely:

- RI Law No. 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies
- Law No. 47 of 2012 concerning Social and Environmental Responsibility of Limited Liability Companies
- RI Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection

## LINGKUP TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Lingkup tanggung jawab sosial PT ILCS meliputi enam aspek yaitu:

1. Tanggung jawab sosial terhadap Hak Asasi Manusia
2. Tanggung jawab sosial terhadap pengelolaan operasi yang adil;
3. Tanggung jawab sosial terhadap lingkungan
4. Tanggung jawab sosial terhadap masyarakat
5. Tanggung jawab sosial terhadap Ketenagakerjaan, Kesehatan, dan Keselamatan Kerja
6. Tanggung jawab sosial terhadap pelanggan

## REALISASI ANGGARAN BIAYA CSR

Pada tahun 2021, Perusahaan mengalokasikan dana sebesar Rp1.119.814.991 dengan rincian sebagai berikut:

## SCOPE OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

PT ILCS's scope of social responsibility includes six aspects, namely:

1. Social Responsibility towards Human Rights
2. Social responsibility towards fair operation management
3. Social responsibility towards the environment
4. Social responsibility to society
5. Social responsibility towards Employment, Health and Safety
6. Social responsibility towards customers.

## CSR BUDGET REALIZATION

In 2021, the Company allocated funds amounting to Rp1,119,814,991 with the following details:

Realisasi Anggaran Biaya CSR Tahun 2021 CSR Budget Realization 2021	
Kegiatan Activity	Biaya Cost
Kegiatan Sosial Masyarakat Community Social Activities	Rp62.721.600
Kegiatan Pelatihan Karyawan Employee Training Activities	Rp79.731.000
Biaya Asuransi Tenaga Kerja Labor Insurance Costs	Rp692.624.200
Penanggulangan pandemi COVID19- untuk karyawan Handling the Covid19- Pandemic for Employees	Rp284.738.191
Jumlah Total	Rp1.119.814.991

## TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERKAIT DENGAN HAK ASASI MANUSIA

### ● **Komitmen dan Kebijakan**

Komitmen Perusahaan pada nilai-nilai yang dianut serta menjunjung prinsip-prinsip dasar hak asasi manusia merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh Perusahaan beserta segenap jajarannya. PT ILCS melaksanakan setiap aspek kegiatan usahanya dengan melakukan praktik-praktik usaha yang jujur, transparan dan seimbang serta menganut prinsip usaha yang bermoral serta senantiasa mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di samping itu, Perusahaan berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap kegiatan operasi Perusahaan tidak melanggar prinsip-prinsip HAM. Perusahaan memuat kebijakan yang menjadi komitmen Perusahaan terhadap perwujudan penerapan prinsip-prinsip hak asasi manusia di Perusahaan yang mengacu pada Pedoman Etika Perusahaan serta peraturan Perusahaan terutama peraturan terkait ketenagakerjaan.

### ● **Rencana dan Pelaksanaan Kegiatan**

Dalam pelaksanaannya, praktik penerapan aspek HAM di PT ILCS antara lain:

#### 1. Kesempatan kerja yang adil

Perusahaan berkomitmen untuk menciptakan kesempatan kerja yang adil termasuk di dalamnya larangan terhadap segala bentuk diskriminasi dan disorientasi, serta memberikan kesempatan yang sama dan perlakuan yang adil kepada seluruh insan Perusahaan.

- Menaati peraturan ketenagakerjaan yang berlaku
- Menggunakan kriteria kemampuan, kualifikasi, dan kriteria lainnya yang berhubungan dengan pekerjaan
- Melakukan rekrutmen tenaga kerja, memberikan pelatihan, promosi, pemberhentian, pemberian

## SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO HUMAN RIGHTS

### ● **Commitment and Policy**

The Company's commitment to the values and upholding the basic principles of human rights is an absolute must for the Company and all its staff. PT ILCS carries out every aspect of its business activities by implementing honest, transparent and balanced business practices and adhering to moral business principles and always complying with the provisions of the applicable laws and regulations.

In addition, the Company is committed to ensuring that each of the Company's operations does not violate human rights principles. The Company contains policies that are the Company's commitment to the realization of the implementation of human rights principles in the Company which refer to the Company's Code of Ethics as well as Company regulations, especially regulations related to employment.

### ● **Activity Planning and Implementation**

In practice, the practice of implementing human rights aspects at PT ILCS include:

#### 1. Fair job opportunities

The Company is committed to creating fair employment opportunities including the prohibition against all forms of discrimination and disorientation, as well as providing equal opportunities and fair treatment to all Company personnel.

- Comply with applicable labor regulations
- Using ability criteria, qualifications, and other criteria related to work
- Conduct labor recruitment, provide training, promotion, dismissal, provide compensation and provide other conditions fairly regardless of religious

kompensasi serta pemberian syarat lain secara adil tanpa memandang latar belakang agama, kepercayaan, ras, suku, bangsa, hubungan pribadi, warna kulit, kewarganegaraan, jenis kelamin, umur, cacat atau, karakteristik lain yang dilindungi oleh hukum

- Menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari pelecehan
- Menghormati hak pribadi setiap insan Perusahaan dengan menggunakan, menjaga, dan menyimpan data pribadi mereka sesuai dengan petunjuk dan prosedur yang berlaku

## 2. Perilaku etis terhadap sesama karyawan

Perusahaan berkomitmen penuh untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis dan nyaman dalam lingkungan Perusahaan melalui upaya pembentukan karakter pekerja yang disiplin dan beretika dalam berinteraksi sehari-hari, baik antar sesama karyawan maupun hubungan atas dan bawahan melalui berbagai bentuk komunikasi baik langsung maupun tidak langsung.

- Tidak melakukan penekanan atau intimidasi terhadap sesama rekan kerja, atasan atau bawahannya untuk kepentingan tertentu
- Karyawan tidak diizinkan untuk melakukan tindakan ataupun ucapan yang di dalamnya mengandung unsur SARA dan hal lain yang bertentangan dengan norma-norma
- Seluruh warga Perusahaan dilarang melakukan tindakan yang melibatkan ancaman fisik maupun non fisik terhadap karyawan lainnya
- Menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari pelecehan
- Tidak melakukan tindakan permusuhan ataupun segala bentuk provokasi terhadap rekan kerja, atasan, dan bawahan untuk kepentingan pribadi ataupun golongan tertentu yang dianggap dapat memberikan

background, belief, race, ethnicity, nation, personal relationship, skin color, nationality, gender, age, disability or, other characteristics protected by law

- Creating a harassment-free work environment
- Respect the personal rights of every employee of the Company by using, maintaining, and storing their personal data in accordance with applicable instructions and procedures

## 2. Ethical behavior towards fellow employees

The Company is fully committed to creating a harmonious and comfortable working atmosphere within the Company's environment through efforts to build the character of employees who are disciplined and ethical in their daily interactions, both among fellow employees and relationships between superiors and subordinates through various forms of communication, both direct and indirect.

- Do not suppress or intimidate fellow co-workers, superiors or subordinates for certain interests
- Employees are not allowed to take actions or words that contain elements of SARA and other things that are contrary to norms
- All members of the Company are prohibited from taking actions that involve physical or non-physical threats to other employees
- Do not take hostile actions or any form of provocation against co-workers, superiors, and subordinates for personal interests or certain groups that are considered to be detrimental to the Company
- Avoid all forms of unfair competition and the use of positions for certain interests

kerugian bagi Perusahaan

- Menghindari segala bentuk persaingan tidak sehat dan pemanfaatan jabatan untuk kepentingan tertentu
- Memiliki sikap terbuka dan saling menghargai terhadap kemungkinan adanya perbedaan pendapat dalam merumuskan suatu keputusan
- Menjaga kehormatan sesama karyawan di dalam dan di luar Perusahaan
- Membangun hubungan antar karyawan yang konstruktif dan memberikan manfaat satu sama lain bagi kemajuan Perusahaan

### 3. Hubungan atasan dan bawahan

- Atasan dan bawahan selalu berusaha bersikap terbuka dan menjalin hubungan yang setara dan harmonis atas dasar saling menghormati dan menghargai satu sama lain
- Atasan mau memberikan contoh bersikap dan berperilaku yang baik sehingga menjadi teladan bagi bawahannya
- Atasan dan bawahan akan saling menghormati terhadap ide-ide maupun perbedaan pendapat yang disampaikan
- Memiliki integritas, loyalitas dan dedikasi yang tinggi untuk kepentingan dan kemajuan Perusahaan
- Menggunakan Bahasa yang sopan dan tidak mengandung unsur diskriminasi gender dan pelecehan terhadap suku, ras, agama, dan kepercayaan masing-masing

### • Mekanisme dan Prosedur Penerapan HAM

Mekanisme dan prosedur HAM dilaksanakan melalui sikap dan perilaku untuk saling menghormati, melindungi, dan memenuhi hak asasi manusia antara insan Perusahaan. Sebab pengakuan dan penghormatan terhadap Hak Asasi Manusia secara luas sebagai hal penting dalam aturan hukum dan konsep keadilan sosial. Maka PT ILCS berkomitmen untuk mencegah segala

- Have an open and respectful attitude opinion in formulating a decision
- Maintain the honor of fellow employees inside and outside the Company
- Building constructive relationships between employees and providing mutual benefits for the progress of the Company

### 3. Relationship between superiors and subordinates

- Superiors and subordinates always try to be open and establish an equal and harmonious relationship on the basis of mutual respect and respect for each other
- The boss wants to set an example of good behavior and behavior so that he becomes an example for his subordinates
- Superiors and subordinates will respect each other for ideas and differences of opinion conveyed
- Have high integrity, loyalty and dedication for the interests and progress of the Company
- Using language that is polite and does not contain elements of gender discrimination and harassment against each other's ethnicity, race, religion, and belief

### • Mechanisms and Procedures for Implementing Human Rights

Human rights mechanisms and procedures are implemented through attitudes and behavior to respect, protect, and fulfill human rights among the Company's personnel. This is because broad recognition and respect for human rights is important in the rule of law and the concept of social justice. Therefore, PT ILCS is committed to preventing all forms of discrimination in the workplace, especially

bentuk diskriminasi di tempat kerja terutama untuk kelompok yang rentan terhadap pelanggaran hak asasi manusia.

## **TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERKAIT DENGAN OPERASI YANG ADIL**

PT ILCS menjunjung komitmen untuk senantiasa menjalankan praktik-praktik operasi yang adil berdasarkan asas profesionalisme, akuntabilitas, dan perilaku etis yang tinggi. Praktik ini didasari dengan perspektif bahwa sebagai entitas bisnis, Perusahaan harus profesional dalam menghasilkan produk dan jasanya, menjunjung tinggi integritas dalam melaksanakan bisnisnya, memiliki kesadaran untuk menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat, menghargai hak cipta dan sadar untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh karena itu, Perusahaan berupaya menerapkan praktik operasi yang adil. Komitmen dan kebijakan tanggung jawab sosial perusahaan terkait dengan operasi yang adil dituangkan dalam Pedoman Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) yang mengatur hubungan Perseroan dengan pemangku kepentingan.

### **• Rumusan dan Rencana Kegiatan**

Sebagai tindak lanjut dari komitmen, Perusahaan merumuskan bentuk-bentuk kegiatan terkait praktik operasi yang adil dalam setiap kegiatan usahanya, di antaranya adalah pencegahan benturan kepentingan, gratifikasi, praktik anti korupsi, praktik operasi yang adil dalam proses pengadaan barang dan jasa di perusahaan, serta penanaman budaya perusahaan yang berkaitan dengan etika bisnis. Upaya ini telah selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*).

for groups who are vulnerable to human rights violations.

## **SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO FAIR OPERATION**

PT ILCS upholds its commitment to always carry out fair operating practices based on the principles of professionalism, accountability, and high ethical behavior. This practice is based on the perspective that as a business entity, the Company must be professional in producing its products and services, uphold integrity in conducting its business, have the awareness to create a climate of fair business competition, respect copyright and be aware of complying with the applicable laws and regulations.

Therefore, the Company strives to implement fair operating practices. The commitment and corporate social responsibility policies related to fair operations are stated in the Code of Conduct which regulates the Company's relationship with stakeholders.

### **• Activity Formulas and Plans**

As a follow-up to its commitment, the Company formulates activities related to fair operating practices in each of its business activities, including prevention of conflicts of interest, gratuities, anti-corruption practices, fair operating practices in the process of procurement of goods and services in the company, as well as investment corporate culture related to business ethics. This effort is in line with the Sustainable Development Goals (SDGs).



Selain itu praktik operasi yang adil telah diatur dalam *Code of Conduct* dan Budaya Perusahaan dimana seluruh karyawan telah mengikuti sosialisasi dan menandatangani Pernyataan Kepatuhan. Serta adanya sanksi terhadap setiap setiap insan Perusahaan yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap *Code of Conduct*. Pengenaan sanksi tersebut diatur dalam peraturan yang sesuai kebijakan perusahaan.

- **Kegiatan yang Dilaksanakan dan Capaiannya**

1. Mencegah Benturan Kepentingan

Benturan kepentingan diartikan sebagai situasi dimana terdapat konflik kepentingan seseorang yang memanfaatkan kedudukan dan wewenang yang dimilikinya (baik dengan sengaja maupun tidak sengaja) untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau golongannya sehingga tugas yang diamanatkan tidak dapat dilaksanakan dengan objektif dan berpotensi menimbulkan kerugian kepada pihak tertentu. Benturan kepentingan ini dapat terjadi karena insan Perusahaan melakukan hal-hal yang tidak diperkenankan baik oleh Anggaran Dasar, peraturan perundang-undangan yang berlaku, maupun Pedoman Perilaku Perusahaan.

Perusahaan menindak tegas terjadinya benturan kepentingan dengan melarang insan Perusahaan untuk melakukan transaksi yang berpotensi menyebabkan benturan kepentingan. Pada tahun 2021, tidak ada transaksi yang memiliki benturan kepentingan di PT ILCS sebab setiap transaksi dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan selalu memperhatikan prinsip-prinsip GCG. PT ILCS juga tidak terlibat di dalam kegiatan politik dan tidak memberikan donasi atau bantuan untuk kepentingan politik.

In addition, fair operating practices have been regulated in the code of conduct and Corporate Culture where all employees have participated in the socialization and signed the Compliance Statement. As well as the existence of sanctions against every employee of the Company who is proven to have violated the Code of Conduct. The imposition of sanctions is regulated in regulations in accordance with company policies.

- **Activities Implemented and Achievements**

1. Preventing Conflicts of Interest

Conflict of interest is defined as a situation where there is a conflict of interest of a person who takes advantage of his position and authority (either intentionally or unintentionally) for his personal, family, or group interests so that the mandated tasks cannot be carried out objectively and have the potential to cause harm to certain parties. This conflict of interest can occur because the Company's personnel do things that are not permitted either by the Articles of Association, applicable laws and regulations, or the Company's Code of Conduct.

The Company takes firm action against conflicts of interest by prohibiting the Company's personnel from conducting transactions that have the potential to cause a conflict of interest. In 2021, there will be no transactions that have a conflict of interest in PT ILCS because every transaction is carried out in accordance with applicable regulations and always pays attention to GCG principles. PT ILCS is also not involved in political activities and does not provide donations or assistance for political purposes.

## 2. Anti Korupsi dan Gratifikasi

Perusahaan menetapkan mekanisme dan kebijakan untuk mewujudkan iklim usaha yang bersih melalui pemberlakuan kebijakan anti korupsi dan gratifikasi. Penerapan di Perusahaan adalah tidak memperlakukan secara istimewa terhadap *vendor/pemasok/rekanan* yang telah menjadi mitra kerja perusahaan. Demikian pula halnya Perusahaan tidak akan memberikan perlakuan khusus terkait hubungan bisnis yang terjalin dengan perusahaan. Di samping itu hal-hal yang termasuk dalam penerapan Anti Korupsi dan Gratifikasi disesuaikan dengan aspek kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan nilai-nilai yang berlaku di Perusahaan.

## 3. Praktik Operasi yang Adil dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa

Perusahaan memandang proses pengadaan barang dan jasa harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pengadaan barang dan jasa, antara lain efisien, efektif, terbuka, transparan, adil dan tidak diskriminatif, serta akuntabel. Kegiatan pengadaan barang dan jasa senantiasa disesuaikan dengan kebutuhan dan tidak diperkenankan memanfaatkannya untuk kepentingan pribadi.

Selain itu, Perusahaan memberikan kesempatan yang setara bagi setiap pihak untuk menjadi mitra dalam proses pengadaan barang dan jasa. Pemilihan mitra juga didasarkan pada persaingan bebas, dimana para pemasok bebas untuk mengikuti proses kualifikasi yang diadakan oleh Perusahaan. Pemasok yang lulus dalam proses kualifikasi tersebut berhak menjadi rekanan Perusahaan.

## 2. Anti-Corruption and Gratification

The Company establishes mechanisms and policies to create a clean business climate through the implementation of anti-corruption and gratification policies. The implementation in the Company is not to treat vendors/suppliers/partners in a special way who have become company partners. Likewise, the Company will not provide special treatment related to the business relationship that is established with the company. In addition, the matters included in the application of Anti-Corruption and Gratification are adjusted to the aspects of compliance with the applicable laws and regulations and the values that apply in the Company.

## 3. Fair Operating Practices in the Procurement Process of Goods and Services

The company views that the process of procurement of goods and services must be carried out based on the principles of procurement of goods and services, including efficiency, effectiveness, transparency, fairness and non-discrimination, and accountability. Activities for the procurement of goods and services are always adjusted to the needs and are not allowed to use them for personal interests.

In addition, the Company provides equal opportunities for each party to become partners in the process of procuring goods and services. Partner selection is also based on free competition, where suppliers are free to follow the qualification process held by the Company. Suppliers who pass the qualification process are entitled to become partners with the Company.

Seluruh pemasok/ mitra kerja juga telah melakukan penandatanganan perjanjian dan berkomitmen bersama dalam rangka mewujudkan integritas yang berjalan sesuai dengan peraturan perusahaan dan mengacu pada GCG.

#### 4. Aktivitas Politik

Terlibat dalam kegiatan politik adalah hak setiap warga negara, sebagaimana diatur ketentuan dan peraturan perundang-undangan. Perusahaan menjamin hak setiap insan PT ILCS untuk menyampaikan aspirasi politiknya dalam batasan kepentingan pribadi dan tidak bersinggungan dengan kepentingan Perusahaan.

Namun, Perusahaan tidak memberikan kontribusi politik dan tidak berafiliasi ke partai politik manapun. Di samping itu, kebijakan Perusahaan dalam hal ini adalah dana atau sumber daya Perusahaan tidak diperkenankan memberikan donasi kepada kandidat partai dan non partai politik dimana pun. Kebijakan Perusahaan juga tidak mengizinkan penggunaan fasilitas ataupun sumber daya apapun oleh insan Perusahaan untuk tujuan partisipasi politik.

#### 5. Capaian Kegiatan

Capaian penerapan praktik operasi yang adil di PT ILCS adalah pencegahan korupsi dan nepotisme, mencapai keterlibatan yang bertanggung jawab dalam ruang publik, adanya persaingan yang adil, serta perilaku yang bertanggung jawab secara sosial. PT ILCS meyakini bahwa penerapan praktik operasi yang adil dapat memberikan manfaat bersama antara Perusahaan dengan Pemegang Saham, perusahaan lain, pelanggan, pemasok, pesaing, mitra kerja, komunitas masyarakat, pemerintah, dan khususnya dapat meningkatkan dan memperkuat reputasi Perusahaan.

All suppliers/work partners have also signed agreements and are jointly committed to realizing integrity that runs in accordance with company regulations and refers to GCG.

#### 4. Political Activity

To be involved in political activities is the right of every citizen, as regulated by laws and regulations. The Company guarantees the right of every employee of PT ILCS to express their political aspirations within the limits of their personal interests and not in conflict with the interests of the Company.

However, the Company does not make any political contributions and is not affiliated with any political party. In addition, the Company's policy in this case is that the Company's funds or resources are not allowed to make donations to party and non-political party candidates anywhere. Company policy also does not permit the use of any facilities or resources by Company personnel for the purpose of political participation.

#### 5. Activity Achievements

The achievements of implementing fair operating practices at PT ILCS are preventing corruption and nepotism, achieving responsible involvement in the public sphere, fair competition, and socially responsible behavior. PT ILCS believes that the application of fair operating practices can provide mutual benefits between the Company and its Shareholders, other companies, customers, suppliers, competitors, business partners, communities, government, and in particular can enhance and strengthen the Company's reputation.

- **Mekanisme Penanganan Konflik Terkait Operasi yang Adil**

Setiap pelaksanaan kegiatan operasi yang adil tidak selamanya berjalan dengan lancar, adakalanya terdapat kesalahpahaman yang dapat mengakibatkan konflik. Namun PT ILCS berupaya untuk menurunkan dampak konflik tersebut dengan cara membuka komunikasi dengan para *stakeholders* melalui berbagai media (surat, telepon, *email*, *social media*) serta adanya prosedur penanganan keluhan dari para stakeholder khususnya pelanggan.

- **Evaluasi Regulasi Terkait Operasi yang Adil**

PT ILCS berupaya melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap penerapan *Code of Conduct* serta pedoman lainnya terkait praktik operasi yang adil di perusahaan. Evaluasi tersebut dilakukan secara berkala sekali setahun dan sesuai kebutuhan atau dalam rangka menyesuaikan dengan perkembangan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta perkembangan bisnis Perusahaan.

## **TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERHADAP LINGKUNGAN HIDUP**

- **Komitmen Dan Kebijakan**

Dalam aktivitas operasionalnya, PT ILCS tidak terkait secara langsung dengan lingkungan hidup. Namun Perusahaan senantiasa memberikan dukungan dan komitmen dalam menjaga kelestarian lingkungan. Wujud penerapannya dilakukan melalui berbagai kebijakan dan kegiatan yang mendukung program pelestarian lingkungan. Dengan upaya itu, maka Perusahaan ikut berperan untuk mengurangi dampak negatif kerusakan lingkungan bagi manusia, sekaligus bermanfaat bagi generasi mendatang agar bisa menikmati kehidupan yang lebih baik di bumi.

- **Mechanisms for Handling Conflicts Related to Fair Operations**

Every fair operation does not always run smoothly, sometimes there are misunderstandings that can lead to conflict. However, PT ILCS seeks to reduce the impact of the conflict by opening communication with stakeholders through various media (letters, telephone, email, social media) as well as procedures for handling complaints from stakeholders, especially customers.

- **Evaluation of Regulations Regarding Fair Operations**

PT ILCS strives to conduct regular monitoring and evaluation of the implementation of the Code of Conduct and other guidelines related to fair operating practices in the company. The evaluation is carried out periodically once a year and as needed or in order to adjust to the development of applicable laws and regulations as well as the development of the Company's business.

## **SOCIAL RESPONSIBILITY TO THE ENVIRONMENT**

- **Commitment and Policy**

In its operational activities, PT ILCS is not directly related to the environment. However, the Company always provides support and commitment in preserving the environment. Its implementation is carried out through various policies and activities that support environmental conservation programs. With these efforts, the Company plays a role in reducing the negative impact of environmental damage on humans, as well as benefiting future generations so that they can enjoy a better life on earth.

- **Lingkup Pengaruh Perusahaan Terhadap Lingkungan Hidup**

Isu lingkungan yang terkait dengan bisnis Perusahaan masih terbatas pada penggunaan energi, kertas, dan pengelolaan limbah. Guna meminimalisasi risiko yang terjadi akibat aktivitas bisnis Perusahaan, di antaranya adalah emisi karbon, perubahan iklim, hingga kerusakan lingkungan, Perusahaan berupaya merencanakan strategi kegiatan CSR terkait lingkungan hidup. PT ILCS berkomitmen mengurangi pemakaian kertas untuk dokumen dalam hal ini akan berkontribusi dalam pengurangan eksploitasi terhadap sumber daya hutan yang ada.

- **Pelaksanaan Kegiatan**

Dalam rangka mengurangi dampak lingkungan, Perusahaan secara berkelanjutan melakukan identifikasi potensi risiko yang diakibatkan dengan adanya proses kegiatan dalam upaya meminimalisasi dampak terhadap lingkungan.

Kegiatan CSR Lingkungan Hidup PT ILCS tidak terpaku pada program lingkungan yang lebih luas. Namun berupaya untuk terus menjaga kelestarian lingkungan di perusahaan, antara lain melalui hemat air, komitmen mengurangi pemakaian kertas untuk dokumen dalam hal ini akan berkontribusi dalam pengurangan eksploitasi terhadap sumber daya hutan yang ada, hemat listrik, dan lain sebagainya. Hal tersebut diharapkan dapat memberi dampak positif bagi perusahaan dalam mewujudkan efisiensi energi dan biaya operasional Perusahaan.

## **TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERHADAP MASYARAKAT**

- **Komitmen Dan Kebijakan**

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, Perusahaan menyadari bahwa keberlangsungan bisnis tidak terlepas dari peran dan dukungan masyarakat sekitar.

- **The Company's Scope of Influence on the Environment**

Environmental issues related to the Company's business are still limited to the use of energy, paper, and waste management. In order to minimize the risks that occur as a result of the Company's business activities, including carbon emissions, climate change, and environmental damage, the Company seeks to plan a strategy for CSR activities related to the environment. PT ILCS is committed to reducing the use of paper for documents in this case will contribute to reducing the exploitation of existing forest resources.

- **Activity Implementation**

In order to reduce the environmental impact, the Company continuously identifies the potential risks caused by the activity process in an effort to minimize the impact on the environment.

PT ILCS Environmental CSR activities are not limited to broader environmental programs. However, the company strives to continue to preserve the environment in the company, among others through saving water, the commitment to reduce the use of paper for documents in this case will contribute to reducing the exploitation of existing forest resources, saving electricity, and so on. This is expected to have a positive impact on the company in realizing energy efficiency and the Company's operational costs.

## **SOCIAL RESPONSIBILITY TO SOCIETY**

- **Commitments and Policies**

In carrying out its business activities, the Company realizes that business continuity cannot be separated from the role and support of the surrounding community.

Maka dari itu secara konsisten Perusahaan telah menjalankan program CSR di bidang kemasyarakatan demi terwujudnya hubungan yang harmonis serta memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar.

Perusahaan berkomitmen untuk mendukung, mengimplementasikan, dan mengembangkan tanggung jawab sosial Perusahaan melalui program-program pengembangan masyarakat yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, dan mampu menjawab isu-isu sosial di sekitar wilayah operasional Perusahaan.

Pelaksanaan CSR PT ILCS juga dirancang dengan memperhatikan tujuan pembangunan berkelanjutan yang berprinsip memenuhi kebutuhan saat ini, tanpa mengabaikan hak generasi mendatang.

- **Target/Rencana Kegiatan**

Pada tahun 2021 rumusan dan rencana kegiatan CSR di bidang sosial kemasyarakatan melalui kegiatan kesehatan, sosial, keagamaan, dan pendidikan. Seluruh kegiatan tersebut direncanakan serta disesuaikan dengan kondisi di masyarakat sekitar wilayah operasional Perusahaan. Di samping itu, PT ILCS bersama *Pelindo Group* juga bersinergi dalam melakukan kegiatan CSR kemasyarakatan.

- **Realisasi Anggaran CSR**

Pada tahun 2021, pengembangan sosial kemasyarakatan dilaksanakan melalui berbagai aktivitas pemberian bantuan serta dukungan sosial dengan biaya yang dikeluarkan sebagai berikut:

Therefore, the Company has consistently carried out CSR programs in the community sector in order to create a harmonious relationship and have a positive impact on the surrounding community.

The Company is committed to supporting, implementing, and developing corporate social responsibility through community development programs that can provide benefits to the community, and are able to answer social issues around the Company's operational areas.

The implementation of PT ILCS's CSR is also designed by taking into account sustainable development goals that are based on the principle of meeting the needs of the present, without neglecting the rights of future generations.

- **Target/Activity Plan**

In 2021 the formulation and plan of CSR activities in the social sector through health, social, religious, and educational activities. All of these activities are planned and adapted to the conditions in the community around the Company's operational areas. In addition, PT ILCS together with the *Pelindo Group* also synergize in carrying out community CSR activities.

- **CSR Budget Realization**

In 2021, community social development will be carried out through various activities providing assistance and social support with the following costs:

**Anggaran Biaya Kegiatan Tanggung Jawab Sosial terhadap Masyarakat**  
*Budget for Social Responsibility Activities for the Community*

Kegiatan <i>Activity</i>	Biaya <i>Cost</i>
ILCS CSR Health <i>ILCS CSR Health</i>	Rp5.894.200
ILCS CSR Sosial (Bantuan Paket Pangan) <i>ILCS Social CSR (Food Package Assistance)</i>	Rp15.217.550
ILCS CSR Sosial Keagamaan (Bantuan Hewan Qurban) <i>ILCS Social Religious CSR (Aid for Sacrificial Animals)</i>	Rp10.000.000
ILCS CSR Pendidikan <i>ILCS Education CSR</i>	Rp5.000.000
Bantuan Banjir Rob Sunda Kelapa <i>Sunda Kelapa Flood Assistance</i>	Rp11.609.850
Bantuan Erupsi Gunung Semeru <i>Mount Semeru Eruption Assistance</i>	Rp15.000.000
Jumlah <i>Total</i>	Rp62.721.600

- **Kegiatan yang Dilakukan dan Dampak Kuantitatif atas Kegiatan Tersebut**

Kepedulian Perusahaan terhadap masyarakat ditunjukkan dengan menjadikan Perusahaan melalui berbagai program yang dilakukan di antaranya sebagai berikut:

- **Activities Performed and Quantitative Impact of These Activities**

The Company's concern for the community is shown by establishing the Company through various programs, including the following:



### 1. ILCS CSR Sosial Bantuan Paket Pangan (6 Maret 2021)

Menyambut bulan suci Ramadhan, PT ILCS melaksanakan program bantuan paket pangan. Bantuan tersebut terdiri dari bahan pangan pokok dan makanan instan yang diberikan kepada anak yatim, lansia, dan dhuafa di Kampung Papanggo RT. 10/08, Tanjung Priok.

Selain itu, PT ILCS juga memberikan tas sekolah serta makan untuk berbuka puasa kepada anak-anak di Kampung Papanggo. Pendistribusian bantuan ini dilakukan dengan tetap menjaga protokol kesehatan.

### 1. ILCS CSR Social Food Package Assistance (March 6, 2021)

Welcoming the holy month of Ramadan, PT ILCS implemented a food package assistance program. The assistance consisted of staple food and instant food which was given to orphans, the elderly, and poor people in Papanggo Village, RT. 10/08, Tanjung Priok.

In addition, PT ILCS also provided school bags and meals to break the fast to children in Papanggo Village. The distribution of this aid is carried out while maintaining health protocols.





## 2. ILCS CSR Health (17 Maret 2021)

Pandemi Covid-19 tahun kedua masih mengharuskan penggunaan masker, melakukan cuci tangan dan menjaga jarak. Hal ini menjadi salah satu kepedulian Perusahaan kepada masyarakat di sekitar wilayah operasional.

Melalui program PT ILCS CSR Health, Perusahaan memberikan *new normal* kita yang terdiri dari masker, hand sanitizer, sabun cair, dan tisu basah sebanyak 200 pax kepada pedagang di Pasar Rawabadak. Pemilihan lokasi tersebut sebagai tujuan pendistribusian bantuan sosial dikarenakan para pedagang memiliki intensitas interaksi yang cukup tinggi serta lokasinya yang berdekatan dengan Perusahaan. Di samping itu, melalui program ini diharapkan para pedagang dapat meningkatkan *awareness* terhadap kesehatan khususnya di masa *new normal*.

## 2. ILCS CSR Health (March 17, 2021)

The second year of the Covid-19 pandemic still requires the use of masks, washing hands and maintaining distance. This is one of the Company's concerns to the community around the operational area.

Through the PT ILCS CSR Health program, the Company provides 200 pax of our new normal consisting of masks, hand sanitizers, liquid soap, and wet wipes to traders at Rawabadak Market. The choice of location as the purpose of distributing social assistance is due to the fact that the traders have a fairly high intensity of interaction and are located close to the Company. In addition, through this program, it is hoped that traders can increase awareness of health, especially in the new normal period.



### 3. ILCS CSR Sosial Keagamaan (20 Juli 2021)

Dalam rangka memperingati Hari Raya Idul Adha 1442 H, PT ILCS bekerja sama dengan Yayasan Insan Cerdas Sejahtera melakukan kegiatan ILCS CSR Sosial Keagamaan berupa bantuan hewan Qurban di Dewan Kulur, Maluku Tengah. Penyaluran hewan Qurban tersebut merupakan agenda rutin Perusahaan. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi bentuk rasa syukur Perusahaan karena sejatinya makna berkorban adalah untuk berbagi dan meningkatkan kepedulian terhadap sesama dengan harapan dapat membantu masyarakat yang terdampak pandemi dalam melewati masa sulit.

### 3. ILCS CSR Religious (July 20, 2021)

In commemoration of Eid al-Adha 1442 H, PT ILCS in collaboration with the Insan Cerdas Sejahtera Foundation conducted an ILCS CSR Social Religious activity in the form of sacrificial animal assistance at the Kulur Council, Central Maluku. The distribution of the sacrificial animals is a routine agenda of the Company. In addition, this activity is also a form of the Company's gratitude because the true meaning of sacrifice is to share and increase concern for others in the hope of helping people affected by the pandemic in getting through difficult times.



#### **4. Bantuan Banjir Rob Sunda Kelapa (5 Desember 2021)**

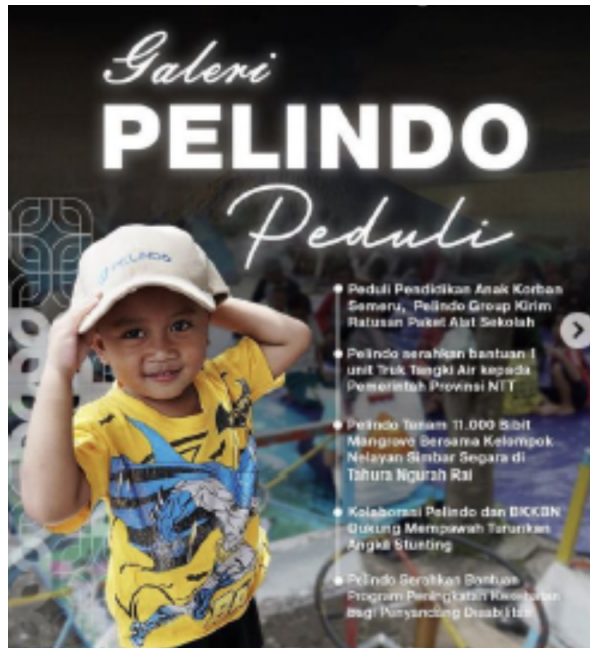
Musibah banjir rob yang terjadi di lokasi pesisir Jakarta Utara meliputi Jl. Lodan Pelabuhan Sunda Kelapa, Jl. RE Martadinata, Tanjung Priok, Muara Baru, dan Kawasan Si Pitung Marunda dengan kedalaman berkisar 1 – 1.5 meter menyebabkan puluhan rumah warga sekitar tergenang dan harus diungsikan.

PT ILCS melalui program TJSJ Sosial memberikan bantuan logistik berupa sembako, air bersih, perlengkapan kebersihan dan makanan siap santap untuk warga yang terdampak banjir rob di Jl. Lodan, Ancol, Jakarta Utara. Melalui bantuan tersebut, diharapkan dapat meringankan beban masyarakat sekitar yang terdampak banjir rob.

#### **4. Sunda Kelapa Flood Assistance (December 5, 2021)**

The tidal flood disaster that occurred in the coastal areas of North Jakarta includes Jl. Lodan Sunda Kelapa Harbor, Jl. RE Martadinata, Tanjung Priok, Muara Baru, and the Si Pitung Marunda area with a depth ranging from 1 to 1.5 meters caused dozens of houses of local residents to be flooded and had to be evacuated.

PT ILCS through the Social TJSJ program provides logistical assistance in the form of basic necessities, clean water, cleaning equipment and ready-to-eat food for residents affected by the tidal flood on Jl. Lodan, Ancol, North Jakarta. Through this assistance, it is hoped that it can ease the burden on the surrounding community affected by the tidal flood.



### 5. Bantuan Erupsi Gunung Semeru (13 Desember 2021)

PT ILCS bersama Pelindo Group memberikan bantuan kepada korban Erupsi Gunung Semeru di Kabupaten Lumajang, Jawa Timur. Pelindo Group mengirimkan bantuan berupa peralatan belajar mengajar bagi anak-anak korban Erupsi Semeru guna membantu kegiatan belajar selama di pengungsian. Dengan program kolaborasi ini diharapkan dapat menjangkau korban terdampak bencana untuk skala yang lebih luas.

### 5. Mount Semeru Eruption Assistance (December 13, 2021)

PT ILCS together with Pelindo Group provided assistance to victims of the Mount Semeru Eruption in Lumajang Regency, East Java. Pelindo Group sent aid in the form of teaching and learning equipment for children who were victims of the Semeru Eruption to help with learning activities while in refugee camps. With this collaboration program, it is hoped that it can reach victims affected by disasters on a wider scale.

## TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERKAIT DENGAN KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN, DAN KESELAMATAN KERJA

### • Komitmen Dan Kebijakan

Perusahaan senantiasa memastikan seluruh aspek ketenagakerjaan dan Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan meyakini bahwa upaya-upaya untuk melindungi para karyawan dari bahaya yang berkaitan dengan kerja, pencapaian standar keamanan dan kesehatan yang tinggi, dan lingkungan kerja yang kondusif pada akhirnya akan berdampak positif pada peningkatan produktivitas Perusahaan.

Komitmen Perusahaan terkait dengan ketenagakerjaan dan K3 diterapkan kegiatan tanggung jawab sosial Perusahaan bidang ketenagakerjaan dan K3 utamanya berkaitan dengan aspek ketenagakerjaan dan hubungan industrial, antara lain kesetaraan gender dalam kesempatan kerja, kesetaraan dalam program pendidikan dan pelatihan, remunerasi dan kesejahteraan pegawai, promosi, program pensiun, serta kesehatan dan keselamatan kerja.

## PRAKTIK KETENAGAKERJAAN

### • Kebijakan

Kebijakan Sumber Daya Manusia (SDM) Perusahaan mengacu pada UU No. 13 tahun 2003. Disamping itu, kebijakan pengelolaan tenaga kerja di PT ILCS mengacu pada Peraturan Perusahaan, diantaranya:

1. Kebijakan No. 009/SDM/D00/2021 tanggal 25 Mei 2021 tentang Penghasilan Bagi Pekerja;
2. Kebijakan No. 046/SDU/D2002/2021 tanggal 1 November 2021 tentang Job Description dalam Tata Kelola Organisasi;
3. Kebijakan No. 023/SDU/D1001/2021 tanggal 19 Oktober 2021 tentang Penilaian Performansi Bulanan (P2B);

## SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

### • Commitment and Policy

The company always ensures that all aspects of employment and Occupational Health & Safety (K3) are carried out in accordance with the applicable laws and regulations. The Company believes that efforts to protect employees from work-related hazards, the achievement of high standards of safety and health, and a conducive work environment will ultimately have a positive impact on increasing the Company's productivity.

The Company's commitments related to employment and OSH are implemented in the Company's social responsibility activities in the field of employment and K3 mainly related to aspects of employment and industrial relations, including gender equality in employment opportunities, equality in education and training programs, employee remuneration and welfare, promotions, pension programs and occupational health and safety.

## POLICY

### • Commitment and Policy

The Company's Human Resources (HR) Policy refers to Law no. 13 of 2003. In addition, the manpower management policy at PT ILCS refers to the Company Regulations, including:

1. Policy No. 009/SDM/D00/2021 dated May 25, 2021 concerning Income for Workers;
2. Policy No. 046/SDU/D2002/2021 dated November 1, 2021 regarding Job Description in Organizational Governance;
3. Policy No. 023/SDU/D1001/2021 dated October 19, 2021 regarding Monthly Performance Assessment (P2B);

4. tanggal 19 Oktober 2021 tentang Penilaian Performansi Bulanan (P2B);
5. Kebijakan No. 030/SDU/D1001/2021 tanggal 29 Oktober 2021 tentang Kenaikan Kelas Jabatan dan Penghasilan pada Rentang Jabatan Struktural;
6. Kebijakan 010B/SDU/D1001/2021 tanggal 1 Juni 2021 tentang Predikat Jabatan dalam Pengangkatan Jabatan Struktural;

4. Policy No. 023/SDU/D1001/2021 dated October 19, 2021 regarding Monthly Performance Assessment (P2B);
5. Policy No. 030/SDU/D1001/2021 dated October 29, 2021 concerning Promotion in Class and Income in Structural Positions;
6. Policy 010B/SDU/D1001/2021 dated June 1, 2021 concerning Position Predicate in the Appointment of Structural Positions

## KEGIATAN & PENCAPAIAN

### KOMITMEN DAN KEBIJAKAN

Sumber daya manusia di Perusahaan tidak hanya harus berkompeten dan memenuhi standar kualifikasi tetapi juga terdiri dari berbagai macam latar belakang sehingga mencerminkan kesetaraan gender dan kesempatan kerja. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian unggul dan terdiri dari berbagai macam latar belakang akan mendukung Perusahaan untuk berinovasi dan berkompetisi di iklim usaha yang dinamis. Oleh karena itu, Perusahaan senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia (HAM) dengan menjunjung sikap non-diskriminatif. PT ILCS membuka kesempatan kerja seluas-luasnya tanpa memandang aspek gender, perbedaan etnis, agama, ras, kelas, maupun kondisi fisik tertentu. Kesempatan kerja diberikan dengan mempertimbangkan kompetensi dan kualifikasi calon karyawan yang disesuaikan dengan kebutuhan Perusahaan. Penerimaan ataupun pengangkatan calon karyawan dilakukan secara transparan dan objektif, dengan mengacu pada hasil seleksi dan evaluasi yang dilakukan selama masa percobaan dan orientasi.

Prinsip non diskriminasi dan kesetaraan tersebut tidak hanya diwujudkan pada proses rekrutmen tetapi juga dalam pencapaian karir, pengembangan diri, serta *reward* dan *punishment* tanpa memandang unsur SARA dan jenis kelamin dengan memperhatikan kinerja dan kompetensi masing-masing karyawan. Sepanjang tahun 2021,

## ACTIVITIES & ACHIEVEMENTS

### EQUALITY AND JOB OPPORTUNITIES

Human resources in the Company must not only be competent and meet qualification standards but also consist of various backgrounds so that they reflect gender equality and job opportunities. Human resources who have superior expertise and consist of various backgrounds will support the Company to innovate and compete in a dynamic business climate. Therefore, the Company always upholds the principles of Human Rights (HAM) by upholding a non-discriminatory attitude. PT ILCS opens the widest possible employment opportunities regardless of gender, ethnic differences, religion, race, class, or certain physical conditions. Job opportunities are provided by considering the competencies and qualifications of prospective employees that are tailored to the needs of the Company. Acceptance or appointment of prospective employees is carried out transparently and objectively, with reference to the results of the selection and evaluation carried out during the probationary and orientation period.

The principle of non-discrimination and equality is not only manifested in the recruitment process but also in career achievement, self-development, as well as rewards and punishments regardless of racial and gender elements by taking into account the performance and competence of each employee. Throughout 2021, the Company

Perusahaan telah memberikan kesempatan pelatihan kepada karyawan, meliputi 14 pelatihan serta diikuti oleh 103 karyawan dengan total biaya pelatihan sebesar Rp79.731.000.

Selain program pelatihan dan pengembangan, untuk meningkatkan produktivitas SDM, Uraian terkait pelatihan dan pengembangan karyawan tersebut dapat dilihat pada pembahasan Sumber Daya Manusia dalam Laporan Tahunan ini.

### **KESEJAHTERAAN KARYAWAN DAN REMUNERASI**

Perusahaan memberikan apresiasi kepada karyawan dengan memberikan hak-hak karyawan sebagaimana telah diatur dalam perundang-undangan terkait ketenagakerjaan. PT ILCS memberikan perhatian pada kesejahteraan karyawan di antaranya dalam pemberian gaji dan remunerasi karyawan yang telah disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, kebijakan internal perusahaan, serta bersaing pada lingkup industri yang sama.

Berikut adalah fasilitas kesejahteraan karyawan:

1. Remunerasi yang memadai sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Memberikan hak-hak cuti bagi karyawan.
3. Diikutsertakan pada asuransi kesehatan yang juga meng-cover keluarga karyawan
4. Diikutsertakan pada BPJS Ketenagakerjaan berupa program jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja dan jaminan pensiun.
5. Pemberian tunjangan-tunjangan di antaranya berupa tunjangan hari raya, tunjangan profesi, tunjangan kinerja, dan lain-lain
6. Kesempatan kerja yang adil dan kesetaraan gender bagi seluruh karyawan.

has provided training opportunities to employees, including 14 trainings and attended by 103 employees with a total training cost of Rp79,731,000.

In addition to training and development programs, to increase HR productivity, a description related to employee training and development can be seen in the discussion on Human Resources in this Annual Report.

### **KESEJAHTERAAN KARYAWAN DAN REMUNERASI**

The company gives appreciation to employees by providing employee rights as regulated in the legislation related to employment. PT ILCS pays attention to the welfare of employees, including the provision of salaries and remuneration of employees that have been adjusted to the provisions of applicable laws and regulations, company internal policies, and compete in the same industry.

The following are employee welfare facilities:

1. Adequate remuneration in accordance with applicable regulations.
2. Provide leave entitlements for employees.
3. Included in health insurance which also covers employees' families.
4. Participated in BPJS Employment in the form of old-age insurance programs, work accident insurance and pension benefits.
5. The provision of allowances includes holiday allowances, professional allowances, performance allowances, and others.
6. Fair employment opportunities and gender equality for all employees.

## **Fasilitas dan Cuti Karyawan**

Dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas karyawan, PT ILCS memberikan fasilitas dan lingkungan kerja yang nyaman. Di samping itu, terkait cuti karyawan, perusahaan mengacu pada kebijakan pemerintah. Ketentuan tersebut mengatur antara lain cuti tahunan, cuti besar, cuti keagamaan, cuti melahirkan, cuti karena sakit, dan cuti haid bagi karyawan wanita. Cuti tahunan diberikan kepada Pekerja yang telah bekerja sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun terus menerus di Perusahaan. Lamanya cuti tahunan adalah 12 (dua belas) hari kerja untuk setiap tahun.

## **LINGKUP PENGARUH PERUSAHAAN DALAM BIDANG KETENAGAKERJAAN**

Kehadiran PT ILCS telah memberikan pengaruh dan dampak positif di bidang ketenagakerjaan dengan turut serta memberikan kesempatan bagi masyarakat seluas-luasnya untuk bekerja sesuai kapasitas dan persyaratan yang kerja yang berlaku. Sepanjang sejarahnya, perusahaan ini telah ikut memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk ikut menikmati manfaat ekonomi melalui remunerasi yang mereka terima sebagai karyawan. Saat ini PT ILCS mempekerjakan karyawan sebanyak 116 orang.

## **DUE DILIGENCE TERHADAP TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERKAIT KETENAGAKERJAAN**

Manajemen melakukan kajian atas berbagai permasalahan dan isu yang berkembang terkait ketenagakerjaan. Pada tahun 2021 Perusahaan tidak menemukan permasalahan terkait ketenagakerjaan yang berpengaruh terhadap perkembangan bisnis Perusahaan.

## **Employee Facilities and Leave**

In an effort to create a work environment that supports employee productivity, PT ILCS provides facilities and a comfortable work environment. In addition, regarding employee leave, the company refers to government policies. These provisions regulate, among others, annual leave, major leave, religious leave, maternity leave, sick leave, and menstrual leave for female employees. Annual leave is given to Employees who have worked for at least 1 (one) year continuously in the Company. The length of annual leave is 12 (twelve) working days for each year.

## **THE COMPANY'S SCOPE OF INFLUENCE IN THE EMPLOYMENT SECTOR**

The presence of PT ILCS has had a positive influence and impact in the field of employment by participating in providing opportunities for the wider community to work in accordance with the applicable capacity and work requirements. Throughout its history, this company has contributed to providing opportunities for the community to enjoy economic benefits through the remuneration they receive as employees. Currently, PT ILCS employs 116 employees.

## **DUE DILIGENCE AGAINST SOCIAL RESPONSIBILITIES RELATED TO EMPLOYMENT**

Manajemen melakukan kajian atas berbagai permasalahan dan isu yang berkembang terkait ketenagakerjaan. Pada tahun 2021 Perusahaan tidak menemukan permasalahan terkait ketenagakerjaan yang berpengaruh terhadap perkembangan bisnis Perusahaan.



## **EVALUASI REGULASI TERKAIT KETENAGAKERJAAN**

Perusahaan senantiasa melakukan evaluasi terhadap regulasi terkait ketenagakerjaan secara berkala serta menyesuaikan kondisi dan arah strategis Perusahaan. Pada tahun 2021, tidak terdapat perubahan terhadap regulasi yang berlaku.

## **ANGGARAN BIAYA TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERKAIT KETENAGAKERJAAN**

Komitmen Perusahaan terhadap kegiatan Ketenagakerjaan merupakan bagian dari tanggung jawab Perusahaan untuk mewujudkan lingkungan kerja yang tidak hanya nyaman tetapi juga aman. Di tahun 2021, untuk menunjang berbagai kegiatan ketenagakerjaan, perusahaan mengeluarkan biaya sebesar Rp1.057.093.391 untuk pembayaran asuransi karyawan, pelatihan dan sertifikasi, serta kegiatan penanggulangan pandemi Covid-19 untuk karyawan.

## **PRAKTIK KESEHATAN & KESELAMATAN KERJA (K3)**

### **• Kebijakan K3**

Perusahaan berkomitmen untuk menjalankan kegiatan operasinya dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Terkait hal tersebut, Perusahaan memiliki pernyataan kebijakan dasar Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3) Perusahaan yang ditandatangani oleh Direktur Utama pada tanggal 1 Januari 2019. Pernyataan tersebut meliputi komitmen Perusahaan untuk:

1. Menjamin Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) seluruh karyawan termasuk orang lain (kontraktor, *supplier*, pengunjung, dan tamu) di tempat kerja
2. Menjamin pengendalian dampak lingkungan operasional Perusahaan

## **EVALUATION OF EMPLOYMENT-RELATED REGULATIONS**

The Company always evaluates regulations related to employment on a regular basis and adjusts the conditions and strategic direction of the Company. In 2021, there will be no changes to the applicable regulations.

## **BUDGET FOR SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO EMPLOYMENT**

Komitmen Perusahaan terhadap kegiatan Ketenagakerjaan merupakan bagian dari tanggung jawab Perusahaan untuk mewujudkan lingkungan kerja yang tidak hanya nyaman tetapi juga aman. Di tahun 2021, untuk menunjang berbagai kegiatan ketenagakerjaan, perusahaan mengeluarkan biaya sebesar Rp1.057.093.391 untuk pembayaran asuransi karyawan, pelatihan dan sertifikasi, serta kegiatan penanggulangan pandemi Covid-19 untuk karyawan.

## **OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY (K3) PRACTICES**

### **• OHS Policy**

The company is committed to carrying out its operations by upholding the principles of Occupational Safety and Health (K3). In relation to this, the Company has a basic policy statement of the Company's Occupational Safety & Health (K3) which was signed by the President Director on January 1, 2019. The statement includes the Company's commitment to:

1. Ensuring Occupational Safety and Health (K3) for all employees including other people (contractors, suppliers, visitors, and guests) in the workplace
2. Ensure the control of the Company's operational environmental impacts

3. Memenuhi semua perundangan dan peraturan yang berlaku yang berkaitan dengan K3L
4. Melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan K3 Perusahaan.

Guna mencapai hal tersebut, Perusahaan berupaya untuk menyusun dan memelihara Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang berkelanjutan, membentuk unit kerja K3 dalam lingkungan manajemen Perusahaan, mengidentifikasi dan mengendalikan semua sumber bahaya dan aspek lingkungan operasi Perusahaan, memberikan pelatihan-pelatihan K3 bagi karyawan untuk meningkatkan budaya K3 Perusahaan, serta mengajak seluruh karyawan untuk berperan dalam meningkatkan K3 di Perusahaan.

- **Rencana Kegiatan**

Perusahaan senantiasa menempatkan K3 sebagai prioritas utama dalam setiap pekerjaan dan aktivitas operasionalnya. Rencana kegiatan K3 di Perusahaan adalah dilakukannya peninjauan secara berkala terkait kebijakan K3 agar berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Di samping itu juga penerapan K3 sebagai budaya perusahaan untuk mencapai nihil kecelakaan kerja (*zero accident*) melalui sosialisasi terkait K3.

- **Kegiatan & Pencapaiannya**

Melalui penerapan praktik K3 yang benar dan sesuai dengan aturan keselamatan, maka perusahaan telah meminimalisasi risiko kecelakaan dan Kesehatan karyawan.

Pada tahun 2021, PT ILCS telah melaksanakan program keselamatan kerja berupa:

- Tersedianya alat keselamatan lingkungan kerja untuk mengantisipasi kecelakaan kerja yaitu Alat Pemadam Kebakaran (APAR) serta petunjuk Jalur Evakuasi;

3. Comply with all applicable laws and regulations relating to K3L
4. Carry out continuous improvement in order to improve the Company's K3.

In order to achieve this, the Company strives to develop and maintain a sustainable Occupational Health and Safety Management System (SMK3), establish an OHS work unit within the Company's management environment, identify and control all sources of hazards and aspects of the Company's operating environment, provide OSH trainings for employees to improve the Company's OHS culture, and invite all employees to play a role in improving OHS in the Company.

- **Activity Plan**

The company always places OHS as a top priority in every work and operational activity. The plan for K3 activities in the Company is to conduct periodic reviews of OHS policies so that they run effectively, efficiently, and sustainably. In addition, the implementation of K3 as a corporate culture to achieve zero accidents through socialization related to K3.

- **Activities & Achievements**

Through the implementation of correct K3 practices and in accordance with safety rules, the company has minimized the risk of accidents and employee health.

In 2021, PT ILCS has implemented work safety programs in the form of:

- Availability of work environment safety tools to anticipate work accidents, namely Fire Extinguishers (APAR) and evacuation route instructions

- Diterapkan dan dipasangnya berbagai sistem keselamatan.

Pemenuhan sarana tersebut didasarkan pada regulasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berkaitan dengan hal tersebut, Perusahaan secara berkala juga melakukan perawatan dan pengecekan bulanan terhadap seluruh sarana keselamatan yang ada di Perusahaan.

### **DAMPAK KUANTITATIF TERKAIT PRAKTIK KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA**

Perusahaan senantiasa menginternalisasikan budaya K3 bagi seluruh karyawan. Upaya tersebut guna meningkatkan pemahaman karyawan terkait pentingnya K3 di seluruh aktivitas operasional Perusahaan. PT ILCS juga berkomitmen mewujudkan penerapan *best practice* K3 secara konsisten dan sesuai dengan regulasi terkait. Hal tersebut guna memastikan tidak ada kejadian kecelakaan yang diakibatkan kegagalan pada sistem keselamatan pekerja.

Program kesehatan dan keselamatan kerja yang dijalankan secara konsisten telah memberikan dampak positif yaitu kondusivitas dan kelangsungan operasi Perusahaan yang terjaga dengan baik. Hingga akhir tahun 2021, tidak terjadinya kecelakaan kerja pada pegawai. Hal tersebut sebagai bukti komitmen Perusahaan yang berupaya melakukan tindak preventif melalui berbagai kegiatan seperti edukasi, hingga kelengkapan alat baik yang ada di lingkungan kerja para pegawai.

### **TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERHADAP PELANGGAN**

- **Komitmen**

Perusahaan memiliki komitmen yang kuat untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan kepuasan dan menaruh kepercayaan pada produk dan layanan Perusahaan. Secara berkesinambungan. Sebab bagi Perusahaan, kepuasan

- Implemented and installed various safety systems.

The fulfillment of these facilities is based on the applicable laws and regulations. In this regard, the Company also periodically performs maintenance and monthly checks on all safety facilities in the Company.

### **QUANTITATIVE IMPACT ON OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY PRACTICES**

The company always internalizes the OHS culture for all employees. These efforts are intended to increase employee understanding regarding the importance of OHS in all operational activities of the Company. PT ILCS is also committed to realizing the implementation of OHS best practice consistently and in accordance with related regulations. This is to ensure that there are no accidents caused by failures in the worker safety system.

The occupational health and safety program that has been consistently implemented has had a positive impact, namely the conduciveness and continuity of the Company's operations that are well maintained. Until the end of 2021, there were no work accidents for employees. This is a proof of the Company's commitment to taking preventive actions through various activities such as education, to the completeness of good tools in the employees' work environment.

### **SOCIAL RESPONSIBILITY TOWARDS CUSTOMERS**

- **Commitment**

The Company has a strong commitment to ensure that customers get satisfaction and put their trust in the Company's products and services. On an ongoing basis. Because for the Company, customer satisfaction is the main key for the progress and sustainability

pelanggan merupakan kunci utama bagi kemajuan dan keberlangsungan usaha Perusahaan. Perusahaan juga senantiasa berupaya untuk menumbuhkan budaya yang selalu mengedepankan pemberian hasil pelayanan dan produk bermutu terbaik kepada seluruh konsumennya. Program CSR terkait dengan produk dan layanan pelanggan mengacu pada Undang-Undang pemerintah nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perusahaan memprioritaskan kepentingan pelanggan dengan memberikan pelayanan prima. Pelayanan tersebut meliputi memberikan informasi yang akurat, adil, transparan, membantu informasi pemasaran, serta reaksi cepat tanggap dalam setiap pengaduan yang ditujukan kepada Call Center.

- **Rencana Kegiatan**

Perusahaan menyusun rencana program tanggung jawab Perusahaan terhadap pelanggan untuk membangun reputasi, citra, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Rencana tersebut disusun dalam RJPP 2020–2024. Beberapa kegiatan yang direncanakan antara lain:

1. **Penanganan Gangguan**

Merupakan inisiatif program Perusahaan dalam menjaga ketersediaan layanan (*availability IT infrastructure service dan application service*) yang terdiri dari:

- a. **Penyediaan layanan Customer Care**

Layanan customer care merupakan *single point of contact* untuk setiap informasi yang masuk ke Perusahaan, baik yang bersifat, *complaint, inquiry, request*, maupun *objection*. Mekanisme layanan *customer care* dilakukan melalui pencatatan dalam *ticket management system*, sehingga memungkinkan para pelapor dapat menerima informasi terbaru.

of the Company's business. The company also always strives to foster a culture that always prioritizes providing the best quality services and products to all its consumers. CSR programs related to customer products and services refer to the government's Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection.

The company prioritizes the interests of customers by providing excellent service. These services include providing accurate, fair, transparent information, assisting with marketing information, and responding quickly to any complaints addressed to the Call Center.

- **Activity plan**

The Company prepares a corporate responsibility program plan for customers to build reputation, image, and increase customer loyalty. The plan is compiled in the 2020-2024 RJPP. Some of the planned activities include:

1. **Disruption Handling**

It is an initiative of the Company's program in maintaining the availability of services (*availability of IT infrastructure service and application service*), which consists of:

- a. **Provision of Customer Care Service**

Customer care service is a single point of contact for any information that enters the Company, whether it is, *complaint, inquiry, request*, or *objection*. The customer care service mechanism is carried out through recording in the ticket management system, thus enabling the reporting parties to receive the latest information.

#### b. Penyediaan Layanan untuk teknisi L1

Layanan ini merupakan layanan *helpdesk*. Perusahaan memiliki *engineer on site* di beberapa lokasi operasional yang bertugas mengawal layanan dan berinteraksi langsung dengan penyedia layanan. Mekanisme layanan ini dilakukan melalui tim *Service desk* (L0) yang menerima tiket pengaduan, kemudian diteruskan kepada tim L1 untuk melakukan penanganan. Apabila gangguan yang dialami tidak dapat diselesaikan oleh tim L1 maka akan dieskalasikan kepada tim L2.

#### c. Penyediaan Layanan untuk teknisi L2 dan L3

Layanan teknisi L2 dan L3 merupakan teknisi lanjutan dalam proses penanganan keluhan dari pelanggan. Tim L2 merupakan teknisi ahli untuk penanganan keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh tim L1. Namun apabila keluhan tersebut tidak dapat diselesaikan oleh tim L2 maka akan dieskalasi kepada tim L3 yaitu *product owner* atau *principal*.

#### d. Dispatching Ticket

*Dispatching* merupakan proses eskalasi tiket yang diterima oleh tim L0 (*service desk*) kepada tim L1 hingga L3 serta melakukan *follow up progress* penanganan keluhan baik secara internal maupun secara eksternal (kepada pelapor) untuk memberikan informasi terbaru secara periodik.

#### b. Service Provision for L1 Technicians

This service is a helpdesk service. The company has engineers on site in several operational locations who are tasked with overseeing services and interacting directly with service providers. This service mechanism is carried out through the Service desk team (L0) who receives the complaint ticket, then it is forwarded to the L1 team to handle it. If the disturbance experienced cannot be resolved by the L1 team, it will be escalated to the L2 team.

#### c. Service Provision for L2 and L3 Technicians

Service technicians L2 and L3 are advanced technicians in the process of handling complaints from customers. The L2 team is an expert technician for handling complaints that cannot be resolved by the L1 team. However, if the complaint cannot be resolved by the L2 team, it will be escalated to the L3 team, namely the product owner or principal.

#### d. Dispatching Ticket

Dispatching is the process of escalating tickets received by the L0 team (service desk) to the L1 to L3 teams and following up on the progress of handling complaints both internally and externally (to the complainant) to provide periodic updates.

## 2. Edukasi trend pasar

Merupakan kegiatan *joint planning session* untuk pemetaan inisiatif *revenue creativity* PT ILCS ke pelanggan dan pengenalan produk dan layanan baru kepada pelanggan yang dilaksanakan pada Januari hingga Februari 2020.

## 2. Market trend education

This is a joint planning session activity for mapping PT ILCS' revenue creativity initiatives to customers and introducing new products and services to customers which will be held from January to February 2020.

- **Kegiatan & Pencapaiannya**

Kepuasan konsumen merupakan kunci utama bagi kemajuan dan keberlangsungan usaha Perusahaan. Oleh karena itu, PT ILCS berupaya untuk menumbuhkan budaya yang selalu mengedepankan pemberian hasil pelayanan dan produk terbaik kepada seluruh pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan nilai-nilai perusahaan di antaranya adalah customer centrics.

Perusahaan memprioritaskan kepentingan pelanggan dengan memberikan pelayanan prima. Pelayanan tersebut meliputi memberikan informasi yang akurat, adil, transparan, membantu informasi pemasaran, serta reaksi cepat tanggap dalam setiap pengaduan yang ditujukan kepada Contact Center. Perusahaan juga berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan serta kepuasan penyelesaian pengaduan pelanggan.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, PT ILCS menyediakan saluran informasi sebagai berikut:

Call Center : (021) 8067 8251  
WhatsApp : 0821 1159 4566  
Email : [customercare@ilcs.co.id](mailto:customercare@ilcs.co.id)  
Website : [www.ilcs.co.id](http://www.ilcs.co.id)

- **Penyelesaian Pelaporan Pelanggan**

Sepanjang tahun 2021, PT ILCS telah menerima 39.326 tiket pelaporan yang terdiri dari 39.228 *support tickets* dan 98 *incident tickets*. Tim *contact center* PT ILCS berhasil melayani pelaporan dengan *response time* atau waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk mendapatkan informasi awal penanganan gangguan adalah 2 Menit 20 Detik serta *recovery time* atau waktu penyelesaian 3 Jam 34 Menit 18 Detik

- **Activities & Achievements**

Customer satisfaction is the main key for the progress and sustainability of the Company's business. Therefore, PT ILCS strives to foster a culture that always prioritizes providing the best service and product results to all customers. This is in line with the company's values, including customer centrics.

The company prioritizes the interests of customers by providing excellent service. These services include providing accurate, fair, transparent information, assisting with marketing information, and responding quickly to any complaints addressed to the Contact Center. The company also seeks to improve the quality of services provided and the satisfaction of customer complaint resolution.

In an effort to improve the quality of services provided, PT ILCS provides the following information channels:

Call Center : (021) 8067 8251  
WhatsApp : 0821 1159 4566  
Email : [customercare@ilcs.co.id](mailto:customercare@ilcs.co.id)  
Website : [www.ilcs.co.id](http://www.ilcs.co.id)

- **Customer Report Completion**

Throughout 2021, PT ILCS has received 39,326 reporting tickets consisting of 39,228 support tickets and 98 incident tickets. The PT ILCS contact center team has succeeded in serving reporting with the response time or time required by customers to obtain initial information on handling disturbances is 2 minutes 20 seconds and recovery time or settlement time is 3 hours 34 minutes 18 seconds

Berikut adalah rincian kinerja contact center PT ILCS:

The following are details of the performance of the PT ILCS contact center:

Kinerja Contact Center 2021 Contact Center Performance 2021				
No	Program Program	Uraian Description	Target Target	Realisasi Realization
1	Service Recovery	Memastikan service recovery untuk layanan PT ILCS kurang dari 240 menit <i>Ensure that service recovery for PT ILCS services is less than 240 minutes</i>	240 menit	214 menit
2	Persentase Tindak Lanjut Komplain Customer <i>Percentage of Follow-up on Customer Complaints</i>	Memastikan Tindak lanjut dari laporan customer <i>Ensure follow-up of customer reports</i>	97%	100%
3	Availability Layanan <i>Service Availability</i>	Memastikan ketersediaan layanan <i>Ensure service availability</i>	97%	99,787%
4	Pelaksanaan Posko Lebaran <i>Implementation of Eid Command Post</i>	Melaksanakan kegiatan posko lebaran, dalam rangka mengawal operasional selama libur lebaran <i>Carrying out Eid al-Fitr post activities, in order to oversee operations during the Eid holiday</i>	240 menit	58 menit
5	Pelaksanaan Posko Nataru <i>Implementation of Nataru Command Post</i>	Melaksanakan kegiatan posko nataru, dalam rangka mengawal operasional selama libur natal dan tahun baru <i>Carry out Nataru post activities, in order to oversee operations during the Christmas and New Year holidays</i>	240 menit	104 menit

## SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Survei Kepuasan Pelanggan dilaksanakan secara rutin untuk memantau efektivitas perusahaan dalam memenuhi kebutuhan klien. Di samping itu, survei kepuasan pelanggan juga dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi tanggapan, respon, dan harapan pelanggan terhadap masing-masing layanan yang diberikan oleh Perusahaan.

PT ILCS berupaya mengukur tingkat pencapaian *customer experience* khususnya tingkat kepuasan serta mendapatkan *voice of customer* sebagai input dalam melakukan *customer experience improvement*. Pada tahun 2021, kegiatan survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh pihak eksternal. Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan tingkat *Customer Satisfaction* sebesar 3,86 (dalam skala likert).

Dalam melakukan survei kepuasan pelanggan, PT ILCS menggunakan metodologi Model ROSE dengan pengukuran CSI menggunakan skala likert. Survei dilaksanakan dengan melibatkan 30 responden. Berikut merupakan model pengukuran ROSE:

### **Relationship**

Untuk mengukur kualitas hubungan dengan mengeksplorasi jenis hubungan, tingkat ketergantungan, dan keterlibatan pelanggan bersama Account Manager dalam suatu bisnis

To measure relationship quality by exploring relationship types, dependency levels, and customer involvement with Account Managers in a business

## SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Customer Satisfaction Surveys are conducted regularly to monitor the company's effectiveness in meeting client needs. In addition, a customer satisfaction survey is also conducted with the aim of identifying customer responses, responses, and expectations for each service provided by the Company.

PT ILCS seeks to measure the level of customer experience achievement, especially the level of satisfaction and to get the voice of the customer as input in conducting customer experience improvement. In 2021, customer satisfaction survey activities will be carried out by external parties. The results of the customer satisfaction survey show that the level of Customer Satisfaction is 3.86 (on a Likert scale).

In conducting a customer satisfaction survey, PT ILCS uses the ROSE Model methodology with CSI measurements using a Likert scale. The survey was conducted by involving 30 respondents. The following is a ROSE measurement model:

### **Service Mindset**

Untuk mengukur kualitas di setiap kontak layanan yang langsung berhubungan dengan pelanggan

To measure quality in every service contact that directly deals with customers



## Product & Service Aplikasi

Untuk mengukur kualitas *product* dan *service*, yang dilihat dari dua faktor yaitu: *Product* dan *Service Quality* meliputi kegunaan aplikasi, tingkat kemudahan penggunaan dan keandalan serta keamanan aplikasi

To measure the quality of products and services, which are seen from two factors, namely: Product and Service Quality includes the usability of the application, the level of ease of use and reliability and security of the application.

Berikut rincian hasil survei kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh Perusahaan:

The following are the details of the results of the customer satisfaction survey conducted by the Company:

Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan <i>Recapitulation of Customer Satisfaction Survey Results</i>		
No	Indikator <i>Indicator</i>	Nilai Rata-rata <i>Value Average</i>
1	Product & Service	3,86
2	Delivery	3,86
3	Operation	3,85
4	Sales	3,87
5	Loyalty	3,85
6	Information	3,88
<b>Total Rata-rata</b> <i>Total Average</i>		<b>3,86</b>

# CSR REPORT

2021/22

Corporate Social Responsibility



**BOULEVARD TIMUR  
NO.88  
KELAPA GADING TIMUR  
NORTH JAKARTA**



## **CONTACT**

Phone : +62 4566 1159 821  
E-mail : [customercare@ilcs.co.id](mailto:customercare@ilcs.co.id)  
Website : [ilcs.co.id](http://ilcs.co.id)

**Copyright © 2022 PT ILCS**  
All Right Reserved