



INDONESIA LOGISTICS  
COMMUNITY SERVICE

# 2019 CSRReport

PT Integrasi Logistik Cipta Solusi

Subsidiary of:



## **TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN**

### **Corporate Social Responsibility (CSR)**

Dalam keberlangsungan aktivitas usahanya, ILCS menyadari untuk senantiasa memperhatikan hal-hal sekitar. Hal ini termasuk lingkungan, ekonomi, dan sosial. ILCS berkomitmen untuk selalu membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan lingkungan dan masyarakat, sehingga kehadiran perusahaan turut memberikan manfaat yang seluas-luasnya bagi para pemangku kepentingan.

Pada tahun 2019, ILCS menjalankan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility/ CSR) Perusahaan yang difokuskan pada empat aspek utama yaitu; bidang lingkungan, sosial, dan kemasyarakatan, praktik ketenagakerjaan, keselamatan dan kesehatan kerja serta tanggungjawab kepada pelanggan.

#### **Dasar Hukum Pelaksanaan**

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

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

#### **Lingkup Tanggung Jawab Sosial Perusahaan**

Strategi dan program CSR ILCS diarahkan untuk mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDG). Berlandaskan pada hal tersebut, perusahaan telah menetapkan fokus pelaksanaan program CSR pada empat stakeholders utama, yaitu :

##### **Tanggung Jawab Sosial Terhadap Lingkungan**

**Environmental Social Responsibility**

Perusahaan berupaya untuk meminimalisir dampak operasional Perseroan terhadap lingkungan hidup serta menjaga kelestarian lingkungan.

**The company seeks to minimize the impact of the Company's operations on the environment and preserve the environment.**

##### **Tanggung Jawab Sosial Terhadap Masyarakat**

**Social Responsibility to Society**

Perusahaan berkomitmen untuk melakukan pengembangan sosial untuk masyarakat sekitar.

**The company is committed to social development for the surrounding community.**

In the continuity of its business activities, ILCS realizes that it always pays attention to surrounding things. This includes environmental, economic, and social. ILCS is committed to always building a harmonious relationship between the company and the environment and the community, so that the company's presence also provides the widest possible benefit for the stakeholders.

In 2019, ILCS carried out a Corporate Social Responsibility (CSR) program which focused on four main aspects, namely; environmental, social, and community sectors, labor practices, occupational safety and health and responsibility to customers.

#### **Legal Basis for Implementation**

ILCS CSR implementation refers to the general policies and regulations that apply in Indonesia, namely;

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

#### **Scope of Corporate Social Responsibility**

ILCS CSR strategies and programs are directed to support the achievement of the Sustainable Development Goals (SDG). Based on this, the company has set the focus of implementing its CSR program on four main stakeholders, namely:

### Tanggung Jawab Sosial Terhadap Ketenagakerjaan, Kesehatan, Dan Keselamatan Kerja

Social Responsibility for Employment, Health and Safety

Perusahaan memberikan perhatian yang besar terhadap aspek Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan ramah lingkungan, serta melakukan pembinaan bagi karyawan sehingga dapat berkontribusi maksimal.

The company pays great attention to the aspects of labor, occupational health and safety by creating a safe, healthy and environmentally friendly work environment, as well as providing guidance for employees so that they can contribute optimally. on the environment and preserve the environment.

### Tanggung Jawab Sosial Terhadap Pelanggan

Social Responsibility towards Customers

Perusahaan berkomitmen untuk menghasilkan produk dan layanan konsumen berkualitas tinggi sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan.

The company is committed to producing high quality consumer products and services that result in customer satisfaction.

### Realisasi Anggaran Biaya Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Pada tahun 2019, Perusahaan mengalokasikan dana sebesar Rp87.764.747 dengan rincian sebagai berikut:

### Realization of Corporate Social Responsibility Budget

In 2019, the Company allocated funds amounting to Rp87,764,747 with the following details:

### Realisasi Anggaran Biaya CSR Tahun 2019 | Realization of the 2019 CSR Budget

| Kegiatan<br>Activities            | Biaya<br>Cost |
|-----------------------------------|---------------|
| Kunjungan siswa ke Museum Maritim | Rp1.430.500   |
| ILCS Mengajar                     | Rp685.000     |
| Mudik bareng IPC Group            | Rp83.090.500  |
| ILCS Berdampak                    | Rp2.558.747   |
| Total                             | Rp 87.764.747 |

### TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERHADAP LINGKUNGAN HIDUP Corporate Social Responsibility towards the Environment

Kegiatan CSR Lingkungan Hidup ILCS tidak terpaku pada program lingkungan yang lebih luas. Namun berupaya untuk terus menjaga kelestarian lingkungan di perusahaan, antara lain melalui hemat air, hemat penggunaan kertas, hemat listrik, dan lain sebagainya. Hal tersebut diharapkan dapat memberi dampak positif bagi perusahaan dalam mewujudkan efisiensi energi dan biaya operasional Perusahaan.

ILCS Environmental CSR activities are not limited to a broader environmental program. However, it strives to continue to preserve the environment in the company, among others by saving water, saving paper use, saving electricity, and so on. This is expected to have a positive impact on the company in realizing energy efficiency and operating costs.

## **TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERHADAP MASYARAKAT**

### **Corporate Social Responsibility towards Society**

Perusahaan memiliki komitmen menjalankan fungsi CSR dalam berbagai kegiatan yang berfokus pada kepedulian terhadap masyarakat. Kegiatan tersebut terus diupayakan agar sesuai dengan konsep dasar CSR, yaitu memberikan bantuan dan dorongan kepada masyarakat dan lingkungannya agar ikut memperoleh manfaat ekonomi, akses pendidikan dan kesehatan, serta melestarikan budaya.

Pada tahun 2019, pengembangan sosial kemasyarakatan dilaksanakan melalui berbagai aktivitas pemberian bantuan serta dukungan sosial sebagai berikut:

The company is committed to carrying out the CSR function in various activities that focus on caring for the community. These activities are continuously strived to fit the basic concept of CSR, which is to provide assistance and encouragement to the community and their environment to gain economic benefits, access to education and health, and to preserve culture.

In 2019, community social development was carried out through various activities providing social assistance and support as follows:

#### **Kunjungan Siswa SD ke Museum Maritim** Jakarta, 22 April 2019

Bersama para siswa dari computerforchange, ILCS dan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) mengadakan Field Trip Museum Maritim. Field Trip Museum ini dalam rangka memperingati Hari Kartini dan diselenggarakan sebagai program Tanggung Jawab sosial IPC Group untuk semakin memberikan manfaat yang nyata bagi lingkungan sekitar.



#### **Elementary Student Visit to Maritime Museum** Jakarta, 22 April 2019

Together with students from computerforchange, ILCS and PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) held a Maritime Museum Field Trip. This Field Trip Museum is in commemoration of Kartini Day and is held as a social responsibility program of IPC Group to provide real benefits to the surrounding environment.

#### **ILCS Mengajar** Jakarta, 29 April 2019

Karyawan ILCS turut serta mengajar di Komunitas Computerforchange yang bertempat di Kampung Papanggo, Tanjung Priok, Jakarta Utara. Komunitas computerforchange didirikan untuk membantu anak-anak sekitar Kampung Papanggo dalam memberantas buta teknologi.



#### **ILCS Teaching** Jakarta, 29 April 2019

ILCS employees also teach at the Computerforchange Community which is located in Papanggo Village, Tanjung Priok, North Jakarta. The computerforchange community was founded to help children around Papanggo Village in eradicating technology blindness.

#### **Bantuan Korban Kebakaran Kampung** Jakarta 20 Mei 2019

ILCS memberikan bantuan kepada para korban kebakaran di Kampung Bandan, Pademangan, Tanjung Priok yang menghancurkan 450 rumah pada 11 Mei 2019. ILCS memberikan bantuan berupa sembako kepada para korban.



#### **Assistance for Village Fire Victims** Jakarta, 20 May 2019

ILCS provided assistance to fire victims in Kampung Bandan, Pademangan, Tanjung Priok which burned down 450 houses on May 11, 2019. ILCS provided assistance in the form of basic necessities to the victims.

## Mudik Bareng IPC Group Jakarta, 29 Mei 2019

Program Mudik Bareng IPC Group merupakan program rutin IPC dengan sejumlah anak perusahaan tiap tahunnya. PT ILCS memberangkatkan 2 Bus tujuan Purwokerto dengan total pemudik 100 orang yang merupakan warga Tanjung Priok dan sekitarnya. Dalam mendukung program pemerintah yaitu menyediakan sarana transportasi mudik yang aman dan nyaman PT ILCS juga memfasilitasi para pemudik untuk kembali ke Jakarta.



## Homecoming with IPC Group Jakarta, 29 May 2019

The IPC Group Homecoming Program is a routine IPC program with a number of subsidiaries each year. PT ILCS dispatched 2 buses to Purwokerto with a total of 100 travelers who are residents of Tanjung Priok and its surroundings. In supporting the government program, namely providing safe and comfortable transportation for homecoming, PT ILCS also facilitates travelers to return to Jakarta.

## ILCS Berdampak 25 Oktober 2019

Melalui program ILCS Berdampak, PT ILCS membantu Ibu Asminah seorang janda berusia 92 tahun yang sehari-hari berjualan di Pasar Rawa badak, Koja, Jakarta Utara. Ibu Asminah sendiri dirawat akibat penyakit kelenjar getah bening yang dideritanya. Kegiatan ini merupakan



## Impacted ILCS October 25, 2019

Through the ILCS Impact program, PT ILCS helps Mrs. Asminah, a 92 year old widow who sells at Rawa rhinoceros Market, Koja, North Jakarta. Ibu Asminah herself is being treated for her lymph node disease. This activity is a tangible form of the company's concern for the community around the

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

### Social Responsibility Related to Labor, Health, and Safety

#### Praktik Ketenagakerjaan

Sebagai pilar terpenting dalam keberlangsungan kegiatan bisnis, ILCS memfokuskan pada kenyamanan dan keamanan karyawan. Oleh karena itulah, ILCS menjaga Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dan meningkatkan kompetensinya sehingga dapat mencapai visi dan misi perusahaan serta mendukung pertumbuhan perusahaan.

Perusahaan juga terus menjaga komitmen dalam memenuhi hak-hak karyawan sebagaimana telah diatur dalam perundang-undangan terkait ketenagakerjaan. ILCS memberikan perhatian pada kesejahteraan karyawan diantaranya 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.

#### Employment Practices

As the most important pillar in the continuity of business activities, ILCS focuses on employee comfort and safety. Therefore, ILCS maintains existing Human Resources (HR) and improves their competence so that they can achieve the company's vision and mission and support the company's growth.

The company also continues to maintain its commitment to fulfill employees' rights as stipulated in labor-related laws. ILCS pays attention to the welfare of employees, including in the provision of salaries and remuneration for employees that have been adjusted to the applicable laws and regulations, internal company policies, and competing in the same industry.

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 diantaranya berupa tunjangan hari raya, tunjangan profesi, tunjangan kinerja, dan lain-lain;
6. Kesempatan kerja yang adil dan kesetaraan gender bagi seluruh karyawan.

### **Praktik Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3)**

Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja mutlak diperlukan oleh perusahaan. Melalui penerapan praktik K3 yang benar dan sesuai dengan aturan keselamatan, maka perusahaan telah meminimalisir risiko kecelakaan dan Kesehatan karyawan.

Pada tahun 2019, 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;
- Diterapkan dan dipangnya berbagai sistem keselamatan.

The following are employee welfare facilities:

1. Adequate remuneration in accordance with applicable regulations;
2. Provide leave rights for employees;
3. This includes health insurance, which also covers the employees' families;
4. Participation in BPJS Ketenagakerjaan in the form of old age security programs, work accident insurance and pension benefits;
5. Provision of allowances including holiday allowances, professional allowances, performance allowances, and others;
6. Fair employment opportunities and gender equality for all employees.

### **Occupational Health & Safety (K3) Practices**

The implementation of the Occupational Health & Safety Management System is absolutely necessary for the company. Through the implementation of proper K3 practices and in accordance with safety rules, the company has minimized the risk of accidents and employee health.

In 2019, ILCS has implemented a work safety program in the form of:

- The availability of safety equipment for the work environment to anticipate work accidents, namely fire extinguishers (APAR) and instructions for evacuation routes;
- Various safety systems are implemented and installed

## **TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERHADAP PELANGGAN** **Corporate Social Responsibility towards Customer**

Sebagai kunci utama dalam keberlangsungan bisnis, perusahaan menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor berharga yang senantiasa diperhatikan. Oleh karena itu, ILCS berkomitmen untuk senantiasa mengedepankan kepuasan pelanggan dengan segala daya dan upaya sehingga kebutuhan dan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Lingkup tanggung jawab sosial perusahaan terhadap pelanggan adalah memberikan informasi yang akurat, adil, transparan dan memberikan kepuasan atas layanan perusahaan kepada pelanggan.

### **Kegiatan**

Kepuasan konsumen merupakan kunci utama bagi kemajuan dan keberlangsungan usaha Perusahaan. Oleh karena itu, 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.

As the main key in business continuity, the company realizes that customer satisfaction is a valuable factor that must always be considered. Therefore, ILCS is committed to always prioritizing customer satisfaction with all its power and efforts so that customer needs and satisfaction can be met. The scope of corporate social responsibility to customers is to provide accurate, fair, transparent information and provide satisfaction with company services to customers.

### **Activities**

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

The company prioritizes the interests of customers by providing excellent service. These services include providing accurate, fair, transparent information, assisting marketing information, as well as quick response to any complaints sent to the Contact Center. The company also strives to improve the quality of services provided as well as customer complaint resolution satisfaction.

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

Contact Center : 1500950  
Fax : (021) 4393 6555  
Email : [customercare@ilcs.co.id](mailto:customercare@ilcs.co.id)  
Website : [www.ilcs.co.id](http://www.ilcs.co.id)

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

Contact Center : 1500950  
Fax : (021) 4393 6555  
Email : [customercare@ilcs.co.id](mailto:customercare@ilcs.co.id)  
Website : [www.ilcs.co.id](http://www.ilcs.co.id)

### Penyelesaian Pelaporan Pelanggan | Completion of Customer Reporting

Sepanjang tahun 2019, ILCS telah menerima 20.693 tiket pelaporan yang terdiri dari 20.668 support tickets dan 25 incident tickets. Tim contact center ILCS berhasil melayani pelaporan dengan response time atau waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk mendapatkan informasi awal penanganan gangguan adalah 5 menit 20 detik serta recovery time atau waktu penyelesaian 2 jam 40 menit.

Throughout 2019, ILCS received 20,693 reporting tickets consisting of 20,668 support tickets and 25 incident tickets. The ILCS contact center team succeeded in serving reporting with a response time or the time it took customers to get initial information on handling the disturbance was 5 minutes 20 seconds and recovery time or completion time of 2 hours 40 minutes.

Berikut adalah rincian kinerja contact center ILCS:

The following is a breakdown of the performance of the ILCS contact center:

### Kinerja Contact Center 2019 | 2019 Contact Center Performance

| Uraian<br>Description                      | Target<br>Target | Pencapaian<br>Achievement | %      | Keterangan<br>Information                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|------------------|---------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Service Recovery                           | 240              | 87                        | 375,86 | Dari 240 menit yang ditargetkan, dapat dicapai lebih cepat. Rata - rata recovery time berada di angka 87 menit                                      |
| Persentase Tindak Lanjut Komplain Customer | 97               | 100                       | 103,09 | Tidak ada komplain yang tidak dilakukan tindak lanjut                                                                                               |
| Availability Layanan                       | 97               | 99.72                     | 102,80 | Sepanjang tahun 2018, tidak ada major incident dengan waktu melewati 86,4 jam. Sehingga SLA 99,72% masih dapat tercapai                             |
| Pemenuhan SLG Pelanggan                    | 95               | 99                        | 104,21 | Dengan tercapainya rata-rata recovery time serta tercapai pula SLA-nya, maka perusahaan telah membuktikan pencapaian SLG melewati batasan angka 95% |
| Surveillance ISO 27001                     | -                | -                         | -      | Surveillance 2019 baru dilaksanakan pada Februari 2020                                                                                              |

### Survei Kepuasan Pelanggan | Customer Satisfaction Survey

Survei Kepuasan Pelanggan dilaksanakan secara rutin untuk memantau efektivitas perusahaan dalam memenuhi kebutuhan klien. Pada tahun 2019, kegiatan survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh pihak eksternal.

Customer Satisfaction Surveys are conducted regularly to monitor the company's effectiveness in meeting client needs. In 2019, customer satisfaction survey activities were carried out by external parties.

Berikut adalah parameter dan hasil survei kepuasan pelanggan untuk periode pelaporan tahun 2019:

#### 1. Produk dan service

Untuk mengukur kualitas product & service, yang dilihat dari dua faktor yaitu: product & service quality dan pricing acceptability. Product & service quality meliputi proses dari menggali kebutuhan pelanggan dan memastikan solusi Layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, penetapan harga, dan kegiatan after sales service, termasuk pengelolaan Layanan yang sesuai dengan Service Level Guarantee (SLG) yang dijanjikan ke pelanggan.

#### 2. Delivery system

Untuk mengukur kualitas delivery layanan, meliputi proses fulfillment dan assurance dari product & service yang diberikan ke pelanggan.

#### 3. Service mindset

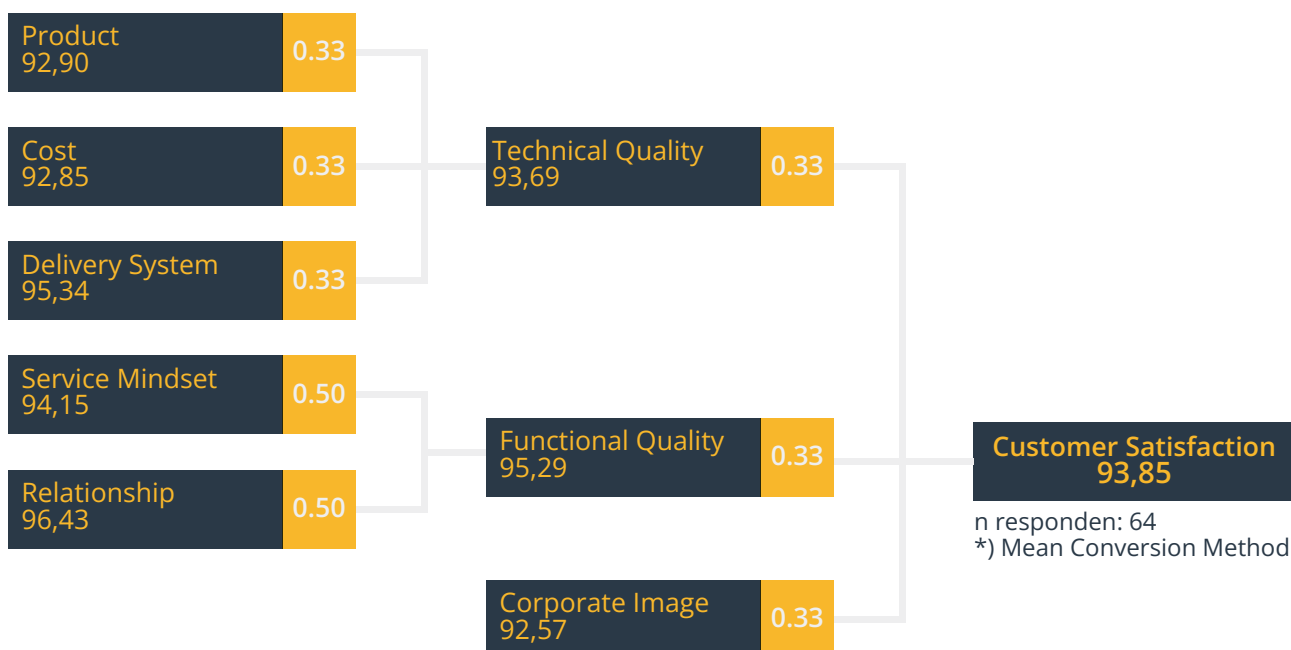
Untuk mengukur kualitas di setiap kontak layanan yang langsung berhubungan dengan pelanggan.

#### 4. Relationship

Untuk mengukur kualitas hubungan dengan pelanggan, dengan mengeksplorasi jenis hubungan, tingkat ketergantungan, dan keterlibatan pelanggan dalam proses bisnis

Berdasarkan hasil survei tersebut, indeks kepuasan pelanggan ILCS tahun 2019 adalah sebesar 93,85% atau turun dari tahun sebelumnya yaitu 95,47%. Berikut rinciannya:

#### Customer Satisfaction Index Mean Conversation Method - ILCS



Following are the parameters and results of the customer satisfaction survey for the 2019 reporting period:

#### 1. Products and services

To measure the quality of product & service, which is seen from two factors, namely: product & service quality and pricing acceptability. Product & service quality includes the process of exploring customer needs and ensuring service solutions are in accordance with customer needs, pricing, and after sales service activities, including service management in accordance with the Service Level Guarantee (SLG) promised to customers.

#### 2. Delivery system

To measure the quality of service delivery, includes the fulfillment and assurance process of the products & services provided to customers.

#### 3. Service mindset

To measure the quality in every service contact that is directly related to customers.

#### 4. Relationship

To measure the quality of relationships with customers, by exploring the type of relationship, the level of dependence, and customer involvement in the business process

Based on the survey results, the ILCS customer satisfaction index in 2019 was 93.85% or decreased from the previous year which was 95.47%. Here are the details:

t. (021) 4393 2555 f. (021) 4393 6555

Plasa Telkom Jakarta Utara Lt. 4  
Jl. Yos Sudarso No. 23-24,  
Tanjung Priok, Jakarta Utara 14320 Indonesia

# PT Integrasi Logistik Cipta Solusi

Subsidiary of PT Pelabuhan Indonesia II



PT Pelabuhan Indonesia II (Persero)  
Energizing Trade. Energizing Indonesia.