



CSR REPORT 2020

Subsidiary Of:



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



AMANAH KOMPETEN HARMONIS
LOYAL ADAPATIF KOLABORATIF



TANGGUNGJAWAB SOSIAL PERUSAHAAN COMPANY SOCIAL RESPONSIBILITY





ILCS berkomitmen untuk senantiasa memerhatikan lingkungan sekitar melalui program CSR. Hal tersebut dilakukan secara berkesinambungan untuk meningkatkan value proposition kepada pemangku kepentingan.

KOMITMEN

ILCS berkomitmen 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.

Tahun 2020 merupakan tahun yang sangat menantang bagi berbagai pihak, sehubungan dengan terjadinya pandemi COVID-19 di hampir seluruh belahan dunia. Kondisi tersebut tidak lantas membuat Perusahaan mengabaikan kepedulian sosial, sebaliknya Perusahaan berusaha untuk beradaptasi dengan keadaan yang ada dan melakukan kegiatan sosial masyarakat terkait penanganan COVID-19.

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

ILCS is committed to always paying attention to the surrounding environment through its CSR program. This is done continuously to improve the value proposition to stakeholders.

COMMITMENT

ILCS is committed to creating sustainable business growth that runs in a balanced way, between effective operational performance, sound financial performance and aspects of sustainability through CSR activities.

The year 2020 is a very challenging year for various parties, due to the COVID-19 pandemic in almost all parts of the world. This condition does not necessarily make the Company ignore social concerns, on the contrary the Company is trying to adapt to existing conditions and carry out community social activities related to handling COVID-19.

LEGAL BASIS OF IMPLEMENTATION

The implementation of ILCS CSR 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

LINGKUP TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Lingkup tanggung jawab sosial 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 2020, Perusahaan mengalokasikan dana sebesar Rp 213.580.705 dengan rincian sebagai berikut:

Realisasi Anggaran Biaya CSR Tahun 2020 Realization of CSR Budget for 2020

Kegiatan Activity	Biaya Cost
Kegiatan Sosial Masyarakat Community Social Activities	Rp 65.571.705
Kegiatan Pelatihan Karyawan Employee Training Activities	Rp 6.000.000
Biaya Asuransi Tenaga Kerja Labor Insurance Cost	Rp 759.568.195
Penanggulangan pandemi COVID-19 untuk karyawan Handling the COVID-19 pandemic for employees	Rp 142.009.000
Jumlah Total	Rp 973.148.900

SCOPE OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

The scope of ILCS social responsibility covers 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 2020, the Company allocated funds amounting to Rp 213,580,705 with the following details:

TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERKAIT DENGAN HAK ASASI MANUSIA

SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO HUMAN RIGHTS

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN

Perusahaan berkomitmen untuk senantiasa menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM). Sebab HAM merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap manusia, di dalam Perusahaan dimiliki baik pekerja dan juga pihak di luar Perusahaan. Perusahaan mendorong usaha-usaha untuk menjamin terpenuhinya HAM serta mempertimbangkan setiap akibat dari kegiatan operasi terhadap masyarakat sekitar.

Perusahaan berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap kegiatan operasi Perusahaan tidak melanggar prinsip-prinsip HAM. Komitmen terkait HAM dituangkan dalam Kode Etik dan peraturan perusahaan yang mengatur persamaan dan penghormatan pada HAM. Kebijakan perusahaan terkait dengan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap HAM juga mengacu dalam beberapa peraturan perusahaan terkait dengan pengelolaan SDM.

RENCANA DAN PELAKSANAAN KEGIATAN

Pokok-pokok CSR terhadap HAM ILCS mengacu pada pedoman etika Perusahaan yang berlaku bagi seluruh insan Perusahaan. Berikut rencana dan pelaksanaan kegiatan CSR terkait HAM yang mengacu pada pokok-pokok HAM yang berlaku di Perusahaan:

1. Kesempatan kerja yang adil
 - Perusahaan berkomitmen untuk menciptakan kesempatan kerja yang adil termasuk di dalamnya larangan terhadap

COMMITMENTS AND POLICIES

The Company is committed to always upholding Human Rights (HAM). Because human rights are basic rights owned by every human being, within the Company it is owned by both employees and parties outside the Company. The company encourages efforts to ensure the fulfillment of human rights and considers every impact of operating activities on the surrounding community.

The Company is committed to ensuring that each of the Company's operations does not violate human rights principles. Commitments related to human rights are stated in the Code of Ethics and company regulations that regulate equality and respect for human rights. Company policies related to corporate social responsibility towards human rights also refer to several company regulations related to HR management.

ACTIVITY PLANNING AND IMPLEMENTATION

The principles of CSR on Human Rights ILCS refer to the Company's ethical guidelines that apply to all Company personnel. The following is the plan and implementation of CSR activities related to Human Rights which refers to the principles of Human Rights that apply in the Company:

1. Fair job opportunities
 - The Company is committed to creating fair employment opportunities including the prohibition against all forms of

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 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, bai kantar sesame karyawan maupun hubungan atas dan bawahan melalui berbagai bentuk komunikasi baik langsung maupun tidak langsung

- Tidak melakukan penekanan atau intimidasi

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 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 create 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 between employees and superior and subordinate relationships through various forms of communication, both direct and indirect.

- Do not suppress or intimidate fellow co-

- 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
 - Tidak melakukan tindakan permusuhan ataupun segala bentuk provokasi terhadap rekan kerja, atasan, dan bawahan untuk kepentingan pribadi ataupun golongan tertentu yang dianggap dapat memberikan 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 kehormata 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

- 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 any 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
 - Have an open and respectful attitude towards the possibility of differences of opinion in formulating a decision
 - Maintain the respect of fellow employees inside and outside the Company
 - Build constructive relationships between employees and provide 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

- 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.
- 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.

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 ILCS berkomitmen untuk mencegah segala bentuk diskriminasi ditempat kerja terutama untuk kelompok yang rentan terhadap pelanggaran hak asasi manusia.

MECHANISMS AND PROCEDURES FOR THE IMPLEMENTATION OF 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 the recognition and respect for human rights is widely considered as an important matter in the rule of law and the concept of social justice. Therefore, ILCS is committed to preventing all forms of discrimination in the workplace, especially for groups who are vulnerable to human rights violations.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERKAIT DENGAN OPERASI YANG ADIL **SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO FAIR OPERATION**

Praktik operasi yang adil merupakan perilaku beretika dalam transaksi organisasi dengan organisasi lain. Dalam hal ini termasuk hubungan antara Perusahaan dengan pemegang saham, regulator, pemerintah daerah, mitra, pemasok, pelanggan, media massa, serta organisasi terkait. Maka Perusahaan berkomitmen dalam memberlakukan praktik operasi yang adil dalam setiap kegiatan usahanya.

Komitmen dan kebijakan tanggung jawab sosial perusahaan terkait dengan operasi yang adil dituangkan dalam beberapa kebijakan khususnya kebijakan etika usaha dalam code of conduct, anti korupsi, benturan kepentingan, gratifikasi, keterlibatan politik yang tidak bertanggungjawab, serta persaingan usaha yang sehat.

RUMUSAN DAN RENCANA KEGIATAN

Perusahaan berupaya dalam melaksanakan berbagai kebijakan tanggung jawab sosial terkait dengan operasi yang adil secara konsisten sehingga dapat memberikan manfaat bagi Perusahaan, pemegang saham, dan para pemangku kepentingan lainnya.

Oleh karena itu, Perusahaan merumuskan bentuk-bentuk kegiatan terkait praktik operasi yang adil dalam setiap kegiatan usahanya, diantaranya 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.

Fair operating practices are ethical behavior in an organization's transactions with other organizations. This includes the relationship between the Company and shareholders, regulators, local governments, partners, suppliers, customers, mass media, and related organizations. Therefore, the Company is committed to implementing fair operating practices in all of its business activities.

Corporate social responsibility commitments and policies related to fair operations are stated in several policies, especially business ethics policies in the code of conduct, anti-corruption, conflicts of interest, gratuities, irresponsible political involvement, and fair business competition.

ACTIVITY FORMULAS AND PLANS

The Company strives to consistently implement various social responsibility policies related to fair operations so that it can provide benefits to the Company, shareholders and other stakeholders.

Therefore, 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 procuring goods and services in the company, as well as instilling a good corporate culture related to business ethics.

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 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

Mencegah Benturan Kepentingan

Insan Perusahaan berpegang teguh pada code of conduct untuk menghindari benturan kepentingan dalam melaksanakan segala aktivitas operasional tidak merugikan perusahaan. Pada tahun 2020, tidak ada transaksi yang memiliki benturan kepentingan di ILCS sebab setiap transaksi dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan selalu memperhatikan prinsip-prinsip GCG. ILCS juga tidak terlibat di dalam kegiatan politik dan tidak memberikan donasi atau bantuan untuk kepentingan politik.

Gratifikasi

Perusahaan 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.

Praktik Operasi yang Adil dalam Proses Pengadaan Barang dan Jasa

Perusahaan bertindak adil dalam memberikan

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

Preventing Conflicts of Interest

The Company's personnel adhere to the code of conduct to avoid conflicts of interest in carrying out all operational activities without harming the company. In 2020, there are no transactions that have conflicts of interest at ILCS because every transaction is carried out in accordance with applicable regulations and always pays attention to GCG principles. ILCS also does not engage in political activities and does not provide donations or assistance for political purposes.

Gratification

The company does not treat vendors/suppliers/partners in a special way who have become company partners. Likewise, the company will not give special treatment related to the business relationship that is established with the company.

Fair Operating Practices in the Procurement Process of Goods and Services

The company acts fairly in providing equal

kesempatan yang sama kepada seluruh pemasok yang memiliki kualifikasi yang sama tanpa adanya diskriminasi. Pemilihan supplier ini 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.

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

Aktivitas Politik

Terkait dengan aktivitas politik, ILCS menjamin seluruh karyawan untuk dapat melaksanakan hak atas kesempatan untuk menyalurkan aspirasi politiknya. Namun demikian, 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.

Capaian Kegiatan

Capaian penerapan praktik operasi yang adil di 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. ILCS meyakini bahwa penerapan praktik operasi yang adil dapat memberikan

opportunities to all suppliers who have the same qualifications without any discrimination. This supplier selection is 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.

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.

Political Activity

With regard to political activities, ILCS guarantees all employees to be able to exercise their right to the opportunity to express their political aspirations. However, the company makes no 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.

Activity Achievements

The achievements of implementing fair operating practices at ILCS are preventing corruption and nepotism, achieving responsible involvement in the public sphere, fair competition, and socially responsible behavior. ILCS believes that the application of fair operating practices can provide mutual benefits between the Company

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.

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 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

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.

and its Shareholders, other companies, customers, suppliers, competitors, business partners, communities, government, and in particular can enhance and strengthen the Company's reputation.

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, 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

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.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERHADAP LINGKUNGAN HIDUP SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO FAIR OPERATION

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN

Menjaga kelestarian lingkungan hidup merupakan tugas dan tanggung jawab bersama. ILCS berupaya mengurangi seminimal mungkin dampak terhadap lingkungan hidup. Sebagai korporasi yang bertanggung jawab, ILCS memberikan dukungan dan komitmen untuk menjaga kelestarian bumi. Hal itu diwujudkan melalui berbagai kebijakan dan dalam melakukan kegiatan usahanya untuk 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.

LINGKUP PENGARUH PERUSAHAAN TERHADAP LINGKUNGAN HIDUP

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

PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan CSR Lingkungan Hidup ILCS tidak terpaku pada program lingkungan yang lebih

COMMITMENT AND POLICY

Preserving the environment is a shared duty and responsibility. ILCS seeks to reduce the impact on the environment to a minimum. As a responsible corporation, ILCS provides support and commitment to preserve the earth. This is realized through various policies and in carrying out its business activities to 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.

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 due to 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. 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

ILCS Environmental CSR activities are not limited to broader environmental programs.

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.

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.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERHADAP MASYARAKAT

SOCIAL RESPONSIBILITY TO SOCIETY

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN

Perusahaan berkomitmen memberikan manfaat positif dan berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan, khususnya masyarakat di sekitar wilayah operasional Perusahaan. Komitmen tersebut direalisasikan dengan menyelenggarakan program-program yang berdampak baik dan positif terhadap masyarakat. Pelaksanaan CSR juga dirancang dengan memerhatikan tujuan pembangunan berkelanjutan yang berprinsip memenuhi kebutuhan saat ini, tanpa mengabaikan hak generasi mendatang.

Tak hanya sebatas program sosial rutin, ILCS juga menyesuaikan dan beradaptasi dalam menjalankan program CSR sesuai dengan kondisi di lapangan. Pada tahun 2020 dengan adanya pandemi COVID-19, Perusahaan berusaha untuk menjalankan komitmennya dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan secara ketat serta berfokus pada pemberian bantuan kepada masyarakat korban COVID-19.

TARGET/RENCANA KEGIATAN

Pada tahun 2020 rumusan dan rencana kegiatan CSR di bidang sosial kemasyarakatan, selain melakukan kegiatan rutin tahunan seperti acara keagamaan, secara khusus ILCS juga berfokus pada berbagai program yang bertujuan untuk membantu Pemerintah Indonesia dan masyarakat sekitar dalam penanganan penyebaran virus COVID-19. Seluruh kegiatan dan program CSR selama tahun ini dijalankan dengan memperhatikan regulasi dan protokol kesehatan terkait virus COVID-19.

COMMITMENT AND POLICY

The Company is committed to providing positive and sustainable benefits for all stakeholders, especially the community around the Company's operational areas. This commitment is realized by implementing programs that have a positive and positive impact on the community. The implementation of CSR is also designed by taking into account the objectives of sustainable development which is based on the principle of meeting the needs of the present, without neglecting the rights of future generations.

Not only limited to routine social programs, ILCS also adjusts and adapts in carrying out CSR programs according to conditions in the field. In 2020, with the COVID-19 pandemic, the Company strives to carry out its commitments while still prioritizing strict health protocols and focusing on providing assistance to communities affected by COVID-19.

TARGET/ACTIVITY PLAN

In 2020 the formulation and plans for CSR activities in the social sector, apart from carrying out annual routine activities such as religious events, specifically ILCS also focuses on various programs aimed at assisting the Indonesian Government and surrounding communities in handling the spread of the COVID-19 virus. All CSR activities and programs during this year were carried out with due observance of regulations and health protocols related to the COVID-19 virus.

REALISASI ANGGARAN CSR

Pada tahun 2020, pengembangan sosial kemasyarakatan dilaksanakan melalui berbagai aktivitas pemberian bantuan serta dukungan sosial dengan biaya yang dikeluarkan sebagai berikut:

Anggaran Biaya Kegiatan Tanggung jawab sosial terhadap Masyarakat Budget for Social Responsibility Activities for the Community

Kegiatan Activity	Biaya Cost
IPC Peduli Bencana Banjir IPC Cares for Flood	Rp7.175.000
Masker untuk Kebaikan Mask for Kindness	Rp2.346.500
IPC Berbagi Kurban IPC Shares the Sacrifice	Rp23.000.000
Paket Bantuan Logistik Logistics Assistance Package	Rp22.979.100
Paket Bantuan Pengadaan Meja dan Kursi Siswa Student Table and Chair Procurement Assistance Package	Rp10.071.105
Jumlah Total	Rp 65.571.705

KEGIATAN YANG DILAKUKAN DAN DAMPAK KUANTITATIF ATAS KEGIATAN TERSEBUT

Kedulian Perusahaan terhadap masyarakat ditunjukkan dengan menjadikan Perusahaan melalui berbagai program yang dilakukan diantaranya sebagai berikut:

CSR BUDGET REALIZATION

In 2020, social development will be carried out through various activities providing assistance and social support with the following costs:

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:

IPC Peduli Bencana Banjir IPC Cares for Flood



Jakarta, 8 Januari 2020 | January, 8 2020

Banjir yang melanda Jabodetabek beserta Banten di pembukaan tahun 2020 menyebabkan banyaknya korban yang harus mengungsi.

PT ILCS turut memberikan bantuan yang diserahkan ke posko IPC Peduli yang berlokasi di Pemadam Kebakaran Cabang Tanjung Priok, berupa paket logistik untuk korban banjir. Penyerahan paket logistik dikawal langsung oleh Sumarno, Direktur Administrasi dan Keuangan PT ILCS.

Floods that hit Greater Jakarta and Banten at the opening of 2020 caused many victims to have to evacuate.

PT ILCS also provided assistance which was handed over to the IPC Peduli post located at the Tanjung Priok Fire Department, in the form of logistical packages for flood victims. The delivery of logistics packages was directly escorted by Sumarno, Director of

Masker Untuk Kebaikan Masks For Kindness



Jakarta, 13 April 2020 | April, 13 2020

Pemerintah melalui juru bicara penanganan COVID-19 menegaskan bahwa saat ini masyarakat diharuskan menggunakan masker ketika hendak keluar rumah, sesuai anjuran WHO.

Hal ini penting dilakukan sebagai langkah preventif karena kita tidak tahu orang tanpa gejala ada diluar sana. ☺

PT ILCS membagikan masker non medis dan sanitizer kepada ketua RW 010 Kelurahan Kebon Bawang Kecamatan Tanjung Priok. Hal ini sebagai langkah perusahaan ikut mencegah penyebaran COVID-19.

The government, through a spokesperson for the handling of COVID-19, emphasized that currently people are required to wear masks when they want to leave their homes, in accordance with WHO recommendations. This is important to do as a preventive measure because we don't know people without symptoms are out there.

PT ILCS distributed non-medical masks and sanitizers to the head of RW 010, Kebon Bawang Village, Tanjung Priok District. This is a step the company takes to prevent the spread of COVID-19.

Masker Untuk Kebaikan Masks For Kindness



Jakarta, 20 April 2020 | April, 20 2020

IPC Group bersinergi dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan Asosiasi Logistik Forwarder Indonesia (ALFI) kembali membagikan ribuan masker dan makanan di area Pelabuhan. Kegiatan ini merupakan lanjutan dari program "Masker Untuk Kebaikan" yang telah dibagikan sejak tiga hari sebelumnya.

Kali ini sebanyak 3.000 masker kain dan 1.500 paket makanan dibagikan kepada Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM), supir truk serta para pekerja lainnya yang beraktivitas di area Pelabuhan Tanjung Priok.

IPC Group in synergy with the Investment Coordinating Board (BKPM) and the Indonesian Forwarder Logistics Association (ALFI) again distributed thousands of masks and food in the port area. This activity is a continuation of the "Masks for Kindness" program that has been distributed since the previous three days.

This time, 3,000 cloth masks and 1,500 food packages were distributed to loading and unloading workers (TKBM), truck drivers and other workers who are active in the Tanjung Priok Port area.

Paket Bantuan Logistik Logistics Assistance Package



Jakarta, 21 Mei 2020 | May, 21 2020

PT ILCS membagikan bantuan paket logistik bagi warga Kampung Papanggo, Tanjung Priok, Jakarta Utara. Selain bantuan untuk menyambut Hari Raya Idul Fitri, paket logistik ini sekaligus wujud kepedulian PT ILCS kepada masyarakat yang terdampak secara ekonomi dari pandemi COVID-19.

Pendistribusian paket logistik ini juga bekerja sama dengan computerforchange merupakan instansi yang bergerak di bidang sosial dan edukasi.

Pembagian bantuan tetap sesuai dengan protokol pencegahan COVID-19 yang sudah dikeluarkan oleh pemerintah, dengan menerapkan physical distancing, menghindari

PT ILCS distributed logistical package assistance to residents of Kampung Papanggo, Tanjung Priok, North Jakarta. In addition to assistance to welcome Eid al-Fitr, this logistics package is also a form of PT ILCS' concern for people who are economically affected by the COVID-19 pandemic.

The distribution of this logistics package is also in collaboration with computerforchange, an agency engaged in social and educational fields.

The distribution of aid remains in accordance with the COVID-19 prevention protocol that has been issued by the government, by implementing physical distancing, avoiding public crowds and wearing masks.

IPC Berbagi Kurban IPC Shares the Sacrifice



Jakarta, 31 Juli 2020 | July, 31 2020

IPC memiliki program “IPC Berbagi Qurban” dengan prioritas di wilayah kerja 12 cabang. Penyaluran hewan kurban dapat berkolaborasi dengan kantor pusat dan cabang.

Oleh karena itu sebagai bentuk rasa syukur PT ILCS memberikan sumbangan hewan kurban melalui Yayasan Insan Cerdas Sejahtera dan Pusat Pembinaan Dakwah Islam (PPDI) IPC Cabang Bengkulu.

IPC has an “IPC Sharing Qurban” program with priority in the work area of 12 branches. The distribution of sacrificial animals can collaborate with the head office and branches.

Therefore, as a form of gratitude PT ILCS donated sacrificial animals through the Insan Cerdas Sejahtera Foundation and the IPC Bengkulu Branch of the Islamic Da’wah Development Center (PPDI).

Paket Bantuan Pengadaan Meja dan Kursi Siswa Student Table and Chair Procurement Assistance Package



Jakarta, 22 Desember 2020 | December, 22 2020

Bertepatan dengan hari ibu PT ILCS bersama anak perusahaan IPC lainnya memberikan bantuan CSR untuk perbaikan prasarana dan sarana meja kursi siswa dan siswi di Yayasan Barunawati Nusantara Tanjung Priok.

Pemberian dana bantuan dilakukan langsung oleh Ibu Fifi Heru yang merupakan istri dari Direktur Utama PT ILCS.

Coinciding with Mother's Day, PT ILCS together with other IPC subsidiaries provided CSR assistance to repair infrastructure and facilities for students' desks and chairs at the Barunawati Nusantara Foundation, Tanjung Priok.

The provision of aid funds was carried out directly by Mrs. Fifi Heru who is the wife of the President Director of PT ILCS.

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

SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

KOMITMEN DAN KEBIJAKAN

Perusahaan menempatkan aspek ketenagakerjaan dan Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3) sebagai bagian dari tanggung jawab Perusahaan untuk mewujudkan keberlanjutannya. Perusahaan senantiasa menjamin lingkungan kerja yang aman, nyaman, kondusif, imbal kerja yang sesuai standar industri dan peraturan ketenagakerjaan, serta meminimalisir potensi terjadinya kecelakaan kerja dan penyakit yang timbul dari aktivitas kerja.

Komitmen tersebut diterapkan sesuai dengan Peraturan Perusahaan dan perundang-undangan yang berlaku tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Di samping itu, isu dan risiko terkait 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. Perusahaan memastikan telah memenuhi peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan isu-isu tersebut.

PRAKTIK KETENAGAKERJAAN

Kebijakan

Kebijakan Sumber Daya Manusia (SDM) Perusahaan mengacu pada UU No. 13 tahun

COMMITMENT AND POLICY

The Company places the aspects of employment and Occupational Health & Safety (K3) as part of the Company's responsibility to realize its sustainability. The Company always guarantees a safe, comfortable, conducive work environment, compensation according to industry standards and labor regulations, and minimizes the potential for work accidents and diseases arising from work activities.

This commitment is implemented in accordance with Company Regulations and applicable laws and regulations regarding Occupational Health and Safety. In addition, issues and risks related to corporate social responsibility activities in the field of employment and K3 are 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. The Company ensures that it has complied with the laws and regulations related to these issues.

LABOR PRACTICES

Policy

The Company's Human Resources (HR) Policy refers to Law no. 13 of 2003. In addition, the

2003. Disamping itu, kebijakan pengelolaan tenaga kerja di ILCS mengacu pada Peraturan Perusahaan, diantaranya:

1. Kebijakan No. HK.003/01/D31/2014 tanggal 19 Maret 2014 tentang Cuti Karyawan;
2. Kebijakan No. 014/SDM/D22/2015 tanggal 15 Juni 2015 tentang Kontribusi Perusahaan Terhadap Peristiwa Tertentu;
3. Kebijakan No. HK.015/01/D31/2014 tanggal 15 September 2014 tentang Manajemen Karir;
4. Kebijakan No. HK.004/ADM/ILCS/2012 tanggal 1 Oktober 2012 tentang Pemberlakuan Peraturan Perusahaan;
5. Kebijakan No. 002/HKM/D20/2018 tanggal 18 Januari 2018 tentang Perjalanan Dinas;
6. Kebijakan SOP-HR-002 tanggal 1 Juli 2014 tentang Benefit Kesehatan;
7. Kebijakan SOP-HR-004 tanggal 1 September 2014 tentang Lembur;
8. Kebijakan SOP-HR-005 tanggal 1 Februari 2015 tentang Training.

Rencana Kegiatan

Sepanjang tahun 2020, Perusahaan menyusun rencana program ketenagakerjaan.

Penjelasan lebih lengkap pada bab Sumber Daya Manusia dalam Laporan Tahunan ini.

policy of manpower management at ILCS refers to the Company Regulations, including:

1. Policy No. HK.003/01/D31/2014 dated March 19, 2014 regarding Employee Leave;
2. Policy No. 014/SDM/D22/2015 dated 15 June 2015 concerning the Company's Contribution to Certain Events;
3. Policy No. HK.015/01/D31/2014 dated 15 September 2014 concerning Career Management;
4. Policy No. HK.004/ADM/ILCS/2012 dated October 1, 2012 concerning the Enforcement of Company Regulations;
5. Policy No. 002/HKM/D20/2018 dated January 18, 2018 regarding Official Travel;
6. Policy SOP-HR-002 dated July 1, 2014 regarding Health Benefits;
7. SOP-HR-004 Policy dated September 1, 2014 regarding Overtime;
8. SOP-HR-005 Policy dated February 1, 2015 regarding Training.

Activity plan

Throughout 2020, the Company prepared an employment program plan.

A more complete explanation is in the Human Resources chapter in this Annual Report.

FASE FINE TUNING RESOURCE & ORGANIZATION ALIGNMENT



Re-structured Organization

Restrukturisasi Organisasi dengan visi membangun produk IT dalam konsep Sophisticated Service Provider
Organizational Restructuring with the vision of building IT products in the concept of Sophisticated Service Provider



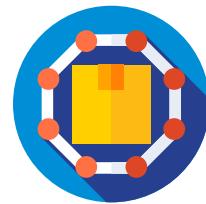
People Mapping & Assessment

Memetakan personil sesuai dengan struktur organisasi yang baru sekaligus screening people yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan kedepan
Mapping personnel according to the new organizational structure as well as screening people in accordance with the company's vision and mission going forward



Employee Remuneration

Membangun standar klasifikasi, grade, dan remunerasi pegawai yang sesuai dengan UU Ketenagakerjaan yang berlaku
Establishing standards for classification, grade, and employee remuneration in accordance with the applicable Manpower Law



Business Process Re-engineering

Perbaikan bisnis proses internal mengacu pada standar layanan & proses pada bidang usaha sejenis
Internal business process improvement refers to service & process standards in similar business fields

Objectives

Struktur Organisasi yang lean, efisien, dan mendukung pengembangan bisnis berorientasi produk
Organizational structure that is lean, efficient and supports product-oriented business development

Objectives

Acquiring High Quality Resources to build core competency
Standardization of employee remuneration and implementation of performance-

Objectives

Standarisasi proses layanan yang terintegrasi dan mendukung pengembangan bisnis kedepan
Standardization of integrated service processes and

Kegiatan & Pencapaian

Kesetaraan dan Kesempatan Kerja

ILCS senantiasa memastikan bahwa proses rekrutmen dilakukan secara adil dengan memberikan kesempatan kerja yang sama bagi semua kandidat baik laki-laki maupun tanpa memandang suku, agama, ras, golongan politik, serta tingkatan sosial. Selain itu perusahaan juga mengutamakan tenaga kerja lokal (dalam negeri) sebagai bentuk pemberian kesempatan kerja seluas-luasnya bagi masyarakat Indonesia. Pemberian kesempatan kerja juga menyesuaikan kebutuhan atau prioritas kompetensi SDM di perusahaan.

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 2020, Perusahaan telah memberikan kesempatan pelatihan kepada karyawan, meliputi 11 pelatihan serta diikuti oleh 33 karyawan dengan total biaya pelatihan sebesar Rp6.000.000.

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 juga terus menjaga komitmen dalam memenuhi hak-hak karyawan sebagaimana telah diatur dalam perundang-undangan terkait ketenagakerjaan. ILCS

Activities & Achievements

Equality and Job Opportunities

ILCS always ensures that the recruitment process is carried out fairly by providing equal employment opportunities for all candidates, both male and regardless of ethnicity, religion, race, political group, and social level. In addition, the company also prioritizes local (domestic) workers as a form of providing the widest possible job opportunities for the people of Indonesia. The provision of job opportunities also adjusts the needs or priorities of HR competencies in the company.

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 2020, the Company has provided training opportunities to employees, including 11 trainings and attended by 33 employees with a total training cost of IDR6,000,000.

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.

Employee Welfare and Remuneration

Equality and Job Opportunities

The company also continues to maintain its commitment to fulfill the rights of employees as regulated in the legislation

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.

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.

Fasilitas dan Cuti Karyawan

Dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas karyawan, ILCS memberikan fasilitas dan lingkungan kerja yang nyaman. Disamping 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.

to the welfare of employees, including in the provision of salaries and employee remuneration that have been adjusted to the provisions of applicable laws and regulations, company internal policies, as well as competing 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 the employee's family
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.

Employee Facilities and Leave

In an effort to create a work environment that supports employee productivity, 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.

LINGKUP PENGARUH PERUSAHAAN DALAM BIDANG KETENAGAKERJAAN

Kehadiran 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 kerjanya 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 ILCS mempekerjakan karyawan sebanyak 121 orang.

DUE DILIGENCE TERHADAP TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERKAIT KETENAGAKERJAAN

Manajemen melakukan kajian atas berbagai permasalahan dan isu yang berkembang terkait ketenagakerjaan. Pada tahun 2020 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 2020, tidak terdapat perubahan terhadap regulasi yang berlaku.

ANGGARAN BIAYA TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERKAIT KETENAGAKERJAAN

Komitmen Perusahaan terhadap kegiatan

THE COMPANY'S SCOPE OF INFLUENCE IN THE EMPLOYMENT SECTOR

The presence of ILCS has had a positive influence and impact in the field of employment by participating in providing opportunities for the wider community to work according to 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 ILCS employs 121 people.

DUE DILIGENCE AGAINST SOCIAL RESPONSIBILITIES RELATED TO EMPLOYMENT

Management conducts studies on various problems and issues that develop related to employment. In 2020 the company did not find any problems related to employment that affected the company's business development.

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 2020, there are no changes to the applicable regulations.

BUDGET FOR SOCIAL RESPONSIBILITY RELATED TO EMPLOYMENT

The Company's commitment to Employment

Ketenagakerjaan merupakan bagian dari tanggung jawab Perusahaan untuk mewujudkan lingkungan kerja yang tidak hanya nyaman tetapi juga aman. Di tahun 2020, untuk menunjang berbagai kegiatan ketenagakerjaan, perusahaan mengeluarkan biaya sebesar Rp6.000.000 untuk pembayaran asuransi karyawan, pelatihan dan sertifikasi. Mohon info apabila ada data terkait anggaran biaya ketenagakerjaan lainnya, misalnya biaya BPJS, dll.

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
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

activities is part of the Company's responsibility to create a work environment that is not only comfortable but also safe. In 2020, to support various employment activities, the company spent Rp. 6,000,000 for payment of employee insurance, training and certification. Please inform if there is data related to other labor cost budgets, such as BPJS fees, etc.

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. 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

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. Disamping 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 meminimalisir risiko kecelakaan dan Kesehatan karyawan.

Pada tahun 2020, 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 dipasangnya berbagai sistem keselamatan.

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 2020, 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;
- Implemented and installed various safety systems.

DAMPAK KUANTITATIF TERKAIT PRAKTIK KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Perusahaan berkomitmen senantiasa memperhatikan kesehatan, keselamatan dan keamanan pekerja sebagai aset yang paling berharga. Komitmen tersebut diwujudkan dalam penerapan praktik Kesehatan, Keselamatan, Keamanan Kerja dan Lingkungan (Health, Safety, Security, Environment) secara konsisten serta berkomitmen dalam patuh pada hukum dan regulasi terkait K3. 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 kondisifitas dan kelangsungan operasi Perusahaan yang terjaga dengan baik. Hingga akhir tahun 2020, 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.

QUANTITATIVE IMPACT ON OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY PRACTICES

The company is committed to always paying attention to the health, safety and security of workers as the most valuable asset. This commitment is manifested in the consistent application of Health, Safety, Work and Environment (Health, Safety, Security, Environment) practices and is committed to complying with laws and regulations related to OSH. 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 2020, there were no work accidents for employees. This is a proof of the Company's commitment to take preventive actions through various activities such as education, to the completeness of good tools in the employees' work environment.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERHADAP PELANGGAN SOCIAL RESPONSIBILITY TOWARDS CUSTOMERS

KOMITMEN

Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama bagi kemajuan dan keberlangsungan usaha Perusahaan. Oleh karena itu, Perusahaan terus 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:

- Penyediaan layanan Customer Care
- Layanan customer care merupakan single point

COMMITMENT

Customer satisfaction is the main key for the progress and sustainability of the Company's business. Therefore, the Company continues to strive 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 Law number 8 of 1999 concerning 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 drawn up 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:

- Provision of Customer Care layanan Customer care service is a single point of

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.

- 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.

- 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.

- 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.

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.

- Service Provision for L1 teknisi 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.

- Service Provision for L2 and L3 teknisi 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.

- Dispatching Ticket

Dispatching is a 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.

KEGIATAN & PENCAPAIANNYA

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.

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, ILCS menyediakan saluran informasi sebagai berikut:

Call Center	: (021) 8067 8250
WhatsApp	: 0821 1159 4566
Email	: customercare@ilcs.co.id
Website	: www.ilcs.co.id

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.

ACTIVITIES & ACHIEVEMENTS

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 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, ILCS provides the following information channels:

Call Center	: (021) 8067 8250
WhatsApp	: 0821 1159 4566
Email	: customercare@ilcs.co.id
Website	: www.ilcs.co.id

PENYELESAIAN PELAPORAN PELANGGAN

Sepanjang tahun 2020, ILCS telah menerima 31.313 tiket pelaporan yang terdiri dari 31.269 support tickets dan 44 incident tickets. Tim contact center ILCS berhasil melayani pelaporan dengan response time atau waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk mendapatkan informasi awal penanganan gangguan adalah 2 menit 50 detik serta recovery time atau waktu penyelesaian 47 menit 46 detik.

Berikut adalah rincian kinerja contact center ILCS:

Kinerja Contact Center 2020 Contact Center Performance 2020

No	Program	Uraian Description	Target	Realisasi Realization
1	Service Recovery	Memastikan service recovery untuk layanan ILCS kurang dari 240 menit	240 Menit	47 Menit (180,41%)
2	Prosentase Tindak Lanjut Komplain Customer	Memastikan Tindak lanjut dari laporan customer	97%	100%
3	Availability Layanan	Memastikan ketersediaan layanan	97%	99,97%
4	Pelaksanaan Posko Lebaran	Melaksanakan kegiatan posko lebaran, dalam rangka mengawal operasional selama libur lebaran	240 Menit	45 Menit
5	Pelaksanaan Posko Nataru	Melaksanakan kegiatan posko nataru, dalam rangka mengawal operasional selama libur natal dan tahun baru	240 Menit	91 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. Pada tahun 2020, kegiatan

CUSTOMER REPORT COMPLETION

Throughout 2020, ILCS has received 31,313 reporting tickets consisting of 31,269 support tickets and 44 incident tickets. The 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 50 seconds and recovery time or completion time is 47 minutes 46 seconds.

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

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

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. In 2020, customer satisfaction survey activities were carried out

survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh pihak internal. Hasil survei kepuasan pelanggan menunjukkan tingkat Customer Satisfaction sebesar 3,84 (dalam skala likert).

Berikut adalah parameter dan hasil survei kepuasan pelanggan untuk periode pelaporan tahun 2020:

1. Aspek Relationship, Service Mindset, dan Cost

Mengindikasikan hubungan perusahaan dengan pelanggan dalam menawarkan produk dan layanan, menjaga keterikatan perusahaan dengan key user, kapabilitas perusahaan dalam pengelolaan kerjasama dengan pelanggan, intensitas evaluasi layanan yang diberikan, serta integritas key account dalam proses pengadaan barang dan jasa dengan pelanggan.

2. Aspek Delivery Services

Mengindikasikan tingkat layanan Perusahaan, rasio pengelolaan, dan pengendalian permasalahan layanan, kapabilitas teknis perusahaan dalam memberikan layanan serta pengelolaan keluhan pelanggan.

3. Aspek Produk

Mengindikasikan rasio penerimaan produk oleh pelanggan, tingkat kestabilan dan ketahanan produk, tingkat kemudahan dan pengalaman user dalam menggunakan produk, tingkat akurasi dan manfaat produk, serta tingkat keamanan produk dalam penggunaannya oleh pelanggan.

customer satisfaction survey conducted by internal parties. The results of the customer satisfaction survey show that the level of Customer Satisfaction is 3.84 (on a Likert scale).

The following are the parameters and results of the customer satisfaction survey for the 2020 reporting period:

1. Aspects of Relationship, Service Mindset, and Cost

Indicates the company's relationship with customers in offering products and services, maintaining company engagement with key users, company capabilities in managing cooperation with customers, intensity of evaluation of services provided, as well as key account integrity in the process of procuring goods and services with customers.

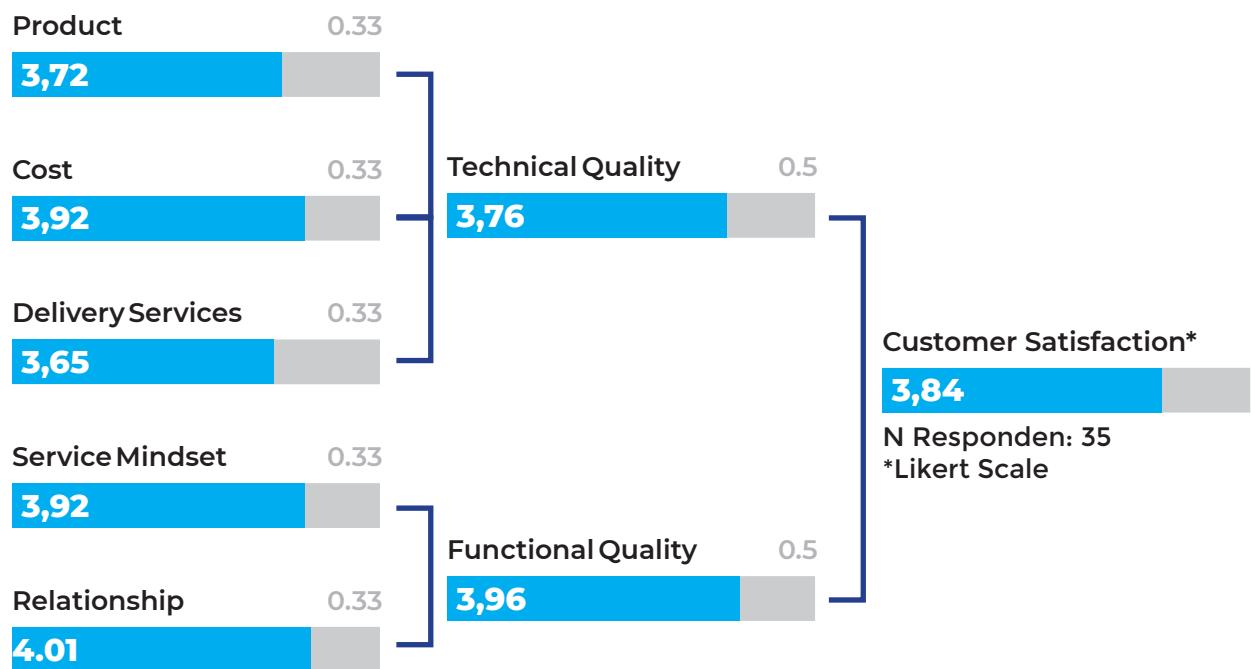
2. Aspects of Delivery Services

Indicates the Company's service level, management ratio, and control of service problems, the company's technical capability in providing services and managing customer complaints.

3. Product Aspect

Indicates the ratio of product acceptance by customers, the level of product stability and durability, the level of ease and user experience in using the product, the level of accuracy and product benefits, and the level of product safety in its use by customers.

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX





CSR REPORT 2020



CONTACT US



Jl. Boulevard Timur No.88
RT.5/RW.2, Kelapa Gading Timur,
Kota Jakarta Utara, 14240



(021) 80678250



customercare@ilcs.co.id