



Tanggung Jawab
Sosial Perusahaan
Corporate Social Responsibility



366	Prinsip dan Komitmen Principle and Commitment
366	Kebijakan dan Pilar Program CSR Perseroan Policies and Company's CSR Program Pillars
367	Dasar Hukum Legal Reference
367	Tanggung Jawab terhadap Lingkungan Responsibility to the Environment
368	Tanggung Jawab terhadap Kesehatan dan Keselamatan Kerja Responsibility to the Occupational Health and Safety
372	Tanggung Jawab terhadap Sosial dan Masyarakat Responsibility to Social and Communities
378	Tanggung Jawab terhadap Pelanggan Responsibility To Consumers
381	Dampak atas Kegiatan Impacts of Activities



PRINSIP DAN KOMITMEN

Konsistensi dan komitmen Perseroan membangun kehidupan lebih baik terwujud melalui pertumbuhan bisnisnya hingga saat ini. Menyadari dan memahami bahwa Perseroan memiliki kemampuan dan kapasitas untuk memberi dan melakukan lebih, Perseroan semakin berfokus untuk meningkatkan kontribusinya kepada alam dan masyarakat, agar bersama-sama dapat hidup berdampingan dengan sejahtera.

Program-program tanggung jawab sosial atau Corporate Social Responsibility (CSR) dilakukan Perseroan di lokasi kantor pusat, kawasan properti, lokasi proyek, ataupun lokasi lainnya. Dalam pelaksanaannya, Perseroan turut melibatkan peran serta masyarakat, karyawan, komunitas serta pemangku kepentingan lainnya.

KEBIJAKAN DAN PILAR PROGRAM CSR Perseroan

Program CSR Perseroan dikelompokkan dalam 4 (empat) pilar kegiatan CSR, yaitu (1) kelestarian alam dan lingkungan, (2) ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja, (3) pengembangan sosial dan kemasyarakatan, (4) tanggung jawab terhadap barang dan jasa yang dihasilkan serta para konsumen barang dan jasa serta konsumen. Perseroan juga turut berpartisipasi memberikan bantuan untuk meringankan beban masyarakat yang terkena bencana. Melalui keempat pilar ini, Perseroan berkomitmen untuk memberi kontribusi signifikan bagi peningkatan taraf hidup masyarakat dan karyawan.

PRINCIPLES AND COMMITMENT

Consistency and commitment of the Company in developing a better life are reflected through the growth of its business today. The Company realizes and understands its ability and capacity to give and do more for society; thus, there is a growing focus on escalating the contribution to nature and society, so that people can live side by side peacefully with the nature.

Corporate Social Responsibility (CSR) programs are implemented in all working areas of the Company, such as in the head office area, property areas, project locations, and other locations. The Company also involves the participation of the community, employees, and other stakeholders in the implementation of CSR programs.

POLICIES AND THE CSR PROGRAM PILLARS OF THE COMPANY

The CSR programs of the Company are classified into 4 (four) program CSR pillars: (1) Natural and Environmental Sustainability (2) Employment, health, and safety, (3) Social and Community Development, (4) Responsibility for goods and services, as well as consumers. In addition, the Company also participates to lighten the burden of people affected by disasters. By these pillars, the Company commits to making a significant contribution for improving the living standards of the people and employees.

DASAR HUKUM

Kegiatan CSR Perseroan berlandaskan pada peraturan pemerintah Pasal 1 ayat 3 dari UU No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Dalam peyelenggaraan kegiatan CSR, Perseroan dapat mengadakan sendiri, melalui anak usaha, atau berkolaborasi dengan pihak-pihak lain dengan visi dan misi serupa. Tujuannya agar semua pihak terlibat dapat memanfaatkan sumber daya kolektif mereka untuk mencapai hasil maksimal.

REALISASI BIAYA

Per 31 Desember 2018, Perseroan mengeluarkan Rp7,8 miliar untuk seluruh program CSR di bidang lingkungan, K3, sosial dan kemasyarakatan, serta hal-hal yang terkait dengan konsumen.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP LINGKUNGAN

Rencana Kegiatan

Pada peringatan hari besar kenegaraan dan keagamaan, Town Management Development (TMD), unit bisnis yang mengelola semua kawasan pengembangan terpadu Perseroan akan memperindah kawasan kelolaan mereka dengan berbagai dekorasi untuk memeriahkan hari besar tersebut.

Semua dekorasi tersebut selalu dibuat dengan memanfaatkan berbagai sampah plastik, terutama botol plastik bekas minuman. Disamping untuk memeriahkan hari besar, hal ini juga untuk meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan mendaur ulang bahan-bahan yang kurang ramah lingkungan. Kegiatan ini telah dan akan terus dilaksanakan dengan mengusung tema-tema yang berbeda setiap tahunnya.

TMD berkomitmen untuk terus mendorong para penghuni dan pengunjung agar menyadari kondisi bumi yang sudah dipenuhi sampah plastik. Setiap orang dianjurkan mendaur ulang limbah plastik mereka menjadi berbagai kebutuhan secara mandiri.

Kegiatan yang Dilakukan

Pada 2018, Perseroan menyelenggarakan berbagai kegiatan sebagai berikut:

1. Sebanyak 10 (sepuluh) mal jaringan Lippo Karawaci menyatakan dukungan untuk kelestarian alam dengan melakukan penanaman pohon di dalam dan sekitar lokasi mal. Salah satu mal menyumbang 500 bibit pohon di Sungai Cisadane, Bogor dalam Indonesia Planting Day, 28 November 2018.

LEGAL BASIS

The CSR activity of the Company is based on government regulation, such as: Article 1 paragraph 3 of Law No.40 2007 regarding Limited Liability Companies. In addition to that, the Company is consistently and directly carrying out its own CSR activity, or via subsidiaries, as well as by collaborating with other parties which have the same vision and mission. The purpose of this policy is to ensure every involved party is able to utilize its collective resources optimally in order to achieve maximum results.

COST REALIZATION

As of December 31, 2018, the Company spent Rp7.8 billion on all CSR programs carried out in environment, Health, Safety, and Environment (HSE), social and community, and consumers related sectors.

RESPONSIBILITY TO THE ENVIRONMENT

Activity Plan

When celebrating Independence Day and religious holidays, the Town Management Development (TMD), a business unit which manages all integrated developed area of the Company will decorate all their locations with ornamentation to celebrate those national holidays.

Those decorations are made by re-utilizing plastic waste, especially drinking bottles. In addition to enliven the national days, this activity is also intended to increase awareness of the environment and recycle materials that are less eco-friendly. This activity has been and will continue to be carried out every year, exhibiting different themes.

TMD is committed to continuously encouraging residents and visitors to be aware of the earth's condition which is full of plastic waste. Every person is strongly recommended to recycle their plastic waste independently for many needs.

Implemented Activities

In 2018, the Company implemented numerous activities as follows:

1. A total of 10 (ten) malls under Lippo Karawaci announced their support for natural sustainability by planting trees in and around the location of the malls. One of the malls provided 500 tree seedlings on the Cisadane River, Bogor in commemorating the Indonesian Planting Day on November 28, 2018.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN Corporate Social Responsibility

- Sebanyak 4 (empat) mal jaringan Lippo Karawaci turut berpartisipasi dalam Global Earth Hour.
- Lippo Cikarang bekerjasama dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Bekasi dan instansi pemerintah setempat melakukan pemungutan sampah secara massal di sekitar Sentra Grosir Cikarang dalam rangka Hari Pungut Sampah Sedunia (World Clean Up Day) pada 15 September 2018.
- Lippo Cikarang mendonasikan 2.000 bibit pohon sukun untuk ditanam di Kecamatan Bojongmangu yang bekerjasama dengan Kodim 0509 Kabupaten Bekasi dalam program Pemerintah "Bekasi Hijau".
- Town Management Division (TMD) Lippo Village merayakan Natal dengan tema Kepedulian dan Keberlanjutan Lingkungan di wilayah Lippo Village. TMD mencoba mengumpulkan gelas plastic bekas untuk hiasan pohon Natal. Pada 2017, terkumpul 25.000 gelas plastik bekas meningkat menjadi sekitar 26.000 pada 2018. Gelas-gelas plastik bekas tersebut didaur ulang untuk menjadi bola-bola raksasa besar yang menyerupai Bumi. Kemudian, bola-bola tersebut diberi warna-warna bertema Natal, yaitu hijau dan merah, yang sangat cocok dengan judul tema tahun ini, Natal Klasik dan Perayaan Akhir Tahun. Dekorasi tersebut dipasang pada pohon Natal raksasa setinggi 12 meter.
- A total of 4 (four) malls under Lippo Karawaci are also participated in Global Earth Hour.
- Lippo Cikarang in collaboration with Bekasi Environment Office and other local government agencies conducted mass trash collection around Sentra Grosir Cikarang under the World Clean Up Day on September 15, 2018.
- Lippo Cikarang in collaboration with District Military Command 0509 of Bekasi donated 2,000 seedlings of the breadfruit tree to be planted in the District of Bojongmangu in the Government program "Green Bekasi".
- Town Management Division (TMD) Lippo Village held Christmas with the theme of Environmental Care and Sustainability in the Lippo Village area. TMD tries to collect used plastic cups to be recycled as Christmas tree decorations. In 2017, they successfully collected 25,000 used plastic cups and the number increased to around 26,000 in 2018. The used plastic cups were recycled to become huge balls resembling the Earth. Then, those ornaments were given the classic colors of Christmas, which are green and red, and that was very suitable with this year's theme title, Classical Christmas and Year End Celebration. The decoration was successfully installed on a giant 12-meter Christmas tree.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN, DAN KESELAMATAN KERJA

Rencana Kegiatan

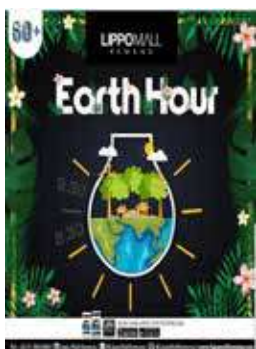
Perseroan mengutamakan pemenuhan hak asasi manusia, memberlakukan kesetaraan gender dan kesetaraan kesempatan kerja, serta kesehatan dan keselamatan karyawannya. Perseroan senantiasa meningkatkan kepatuhan atas seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk dalam bidang ketenagakerjaan. Hal ini merupakan tanggung jawab Perseroan kepada para pemangku kepentingan.

RESPONSIBILITY OF EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

Activity Plan

The Company prioritizes the fulfillment of human rights, implementation of the equality of gender and work opportunity, as well as health and safety of its employees. Therefore, the Company continues to escalate compliance toward all applicable laws and regulations, including in the sector of employment. This is also a responsibility of the Company to its stakeholders.

In 2018, in terms of employment, health and safety, the



Pada 2018, terkait dengan bidang ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja, Perseroan merencanakan kegiatan-kegiatan seperti berikut:

1. Memastikan bahwa prosedur operasi standar (*Standard Operating Procedure/ SOP*) telah diterapkan dengan baik di setiap proyek-proyek yang sedang berkembang
2. Melakukan pengecekan dan pengujian secara berkala pada sarana dan prasarana yang digunakan oleh Perseroan termasuk terhadap mesin-mesin produksi dan pendukung pekerjaan.
3. Melakukan penggantian alat-alat kerja yang telah sampai pada akhir masa pakainya.
4. Sebanyak 29 mal jaringan Lippo Karawaci mengadakan pelatihan pemadaman api, evakuasi gempa bumi dan evakuasi menghadapi kerusakan.

Ketenagakerjaan

Perhatian dan komitmen Perseroan yang tinggi dalam hal kesetaraan gender dan kesempatan kerja terlihat dalam pemberian kesempatan yang sama untuk bekerja, berkreasi, dan berkembang kepada semua orang tanpa memandang perbedaan etnis, agama, ras, gender, ataupun kelas sosial. Pemilihan dan pengangkatan calon pekerja didasarkan atas hasil seleksi dan evaluasi oleh pegawai yang bertanggung jawab melalui mekanisme perekrutan, masa percobaan, dan orientasi pekerja. Rotasi, mutasi serta promosi jabatan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi kinerja karyawan yang berimbang dan objektif.

Para karyawan memiliki hak untuk mendapat remunerasi yang memadai. Perseroan telah menerapkan sistem remunerasi normatif yang mengacu pada ketentuan Pemerintah di seluruh unit bisnis, di antaranya adalah pemberian UMP/UMK sektoral, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan (AK, AKK, JHT, JP), pemberian Tunjangan Hari Raya (THR), penerapan cuti besar, penetapan unsur struktur dan skala upah. Selain itu, remunerasi para karyawan juga diberikan secara kompetitif sesuai target Perseroan di pasar tenaga kerja, berdasarkan *market survey* yang dilakukan secara rutin.



Company conducted the following activities:

1. Ensuring that the Standard Operating Procedures (SOP) are implemented properly in every project in the development stage
2. Periodically perform checks and tests on facilities and infrastructure used by the Company, including production machines and work support.
3. Renewing work equipment that had reached the expiration period.
4. 29 malls under Lippo Karawaci held fire drills, earthquake evacuations, and social disturbance evacuations.

Employment

The Company's focus and high commitment in terms of gender equality and work opportunities are reflected in providing equal work opportunities to create and develop all employees regardless ethnic differences, religion, race, gender, or even social status. The recruitment for workers are based on the selection and evaluation results by employees in charge through the recruitment mechanism, probation period, and worker briefing. The rotation, mutation and promotion are also based on the results of balance and objective employee performance evaluations.

Employees have the right to obtain adequate remuneration. The Company has implemented a normative remuneration system in all business units. referring to the government regulations, such as provisions of sectoral UMP/UMK, BPJS of health, BPJS of employment (AK, AKK, JHT, JP), holiday allowances (THR), implementation of long leave, determination of structure and scale of wages. In addition, the remuneration of employees is also given competitively according to the Company's targets in labor market, regarding on regular market surveys.



TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility

Perseroan mendukung terciptanya rotasi kerja, baik di dalam maupun antar unit kerja bahkan lintas Bisnis Unit. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan serta memperkuat *risk awareness* di berbagai unit kerja. Perpindahan karyawan ini dilakukan di semua tingkatan karyawan termasuk para Direksi.

Untuk menjaga suasana kerja yang kondusif, nyaman dan aman bagi para karyawan, Perseroan memiliki email *hotline* yang menjadi alamat tempat bertanya serta pengaduan bagi seluruh karyawan dengan nama Helpdesk HRD (helpdeskhrd@lippokarawaci.co.id). Perseroan juga telah menerapkan sistem pengaduan lain melalui kebijakan pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*). Seluruh sistem pengaduan ini telah diatur dalam Peraturan Perusahaan serta formulir pengaduan masalah ketenagakerjaan yang terlampir dalam Kode Etik Perusahaan.

Kesehatan Kerja

Dalam aspek kesehatan kerja, Perseroan memberikan manfaat (*benefit*) tambahan *medical insurance* dan *life insurance* di samping normatif yang sudah diwajibkan yaitu BPJS Kesehatan, serta pemberian Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) bagi karyawan tetap.

Berikut adalah data mengenai jumlah karyawan yang sakit, ataupun meninggal dunia sepanjang tahun 2018:

- Data Karyawan Meninggal = 10 orang
- Data Karyawan Sakit:
 - Jumlah hari ijin sakit setahun = 39.483 hari
 - Jumlah hari kerja/tahun = 243 hari
 - Total hari kerja/tahun seluruh karyawan = 3.837.699 hari
 - Rata-rata jumlah karyawan sakit setahun kerja = 1,03%
 - Persentase kehadiran = 98,97%

Keselamatan Kerja

Aspek keselamatan kerja memiliki kaitan erat dengan manajemen proyek. Kemampuan Perseroan dalam melakukan manajemen proyek yang baik dan tepat waktu membutuhkan kedisiplinan dan kepatuhan karyawan dalam hal keselamatan kerja. Dengan mematuhi peraturan keselamatan kerja, maka karyawan mampu menghasilkan kinerja yang optimal serta terhindar dari kerugian material dan imaterial.

The Company supports work rotation both inside and among business units, or even across business units. Its purposes are to increase competence of employees and strengthen the risk awareness in every business unit. The work rotation held in every level of employees including the Board of Directors.

In order to maintain a conducive, comfortable, and safe work atmosphere, the Company provides hotline email, Helpdesk HRD (helpdeskhrd@lippokarawaci.co.id), which functions to address questions and complaints for all employees. Moreover, the Company also provides another system, which is the whistleblowing system. This complaint management system has been set out by the Company Regulation and is aligned with the Company's Code of Conduct.

Health

In the health sector, aside from the normative requirements, BPJS of health and Financial Institution Pension Funds (FIPF/DPLK), the Company also provides additional benefits such as medical insurance and life insurance for its permanent employees.

The following are data regarding the number of illnesses and fatality levels on employees throughout 2018:

- Employee fatalities = 10 persons
- Illness:
 - Total days of sick leave a year = 39,483 days
 - Total working days/year = 243 days
 - Total employee working days/year = 3,837,699 days
 - Average of sick employees in a working year = 1.03%
 - Attendance percentage = 98.97%

Work Safety

Work safety strongly relates to project management. The Company's ability in good and on time project management requires employee discipline and compliance to work safety regulation. By complying with regulation, employees will be able to perform optimally and also avoid material and immaterial losses.

Oleh karena itu, Perseroan memberlakukan prosedur keselamatan kerja yang harus dipatuhi oleh setiap pekerja proyek ataupun pengawas yang memantau lokasi proyek. Prosedur Keselamatan Kerja tersebut dibuat berdasarkan UU No. 1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Prosedur tersebut mengatur Manajemen dan para pekerja untuk melaksanakan kewajibannya dalam menciptakan sistem kerja dan fasilitas serta praktek kerja yang aman, memakai alat pelindung, tidak menyalahgunakan atau merusak fasilitas apapun yang telah disediakan.

Prosedur keselamatan kerja diterapkan pada semua kegiatan pekerjaan, mencakup semua tindakan yang diperlukan untuk menghilangkan atau mengurangi risiko terhadap kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan pekerja, kontraktor, pengunjung, dan siapa saja yang mungkin akan terpapar oleh operasi Perseroan. Seluruh level organisasi Perseroan wajib mematuhi semua peraturan Kesehatan, Keselamatan dan Lingkungan Indonesia.

Dalam hubungan antara manajemen dan pekerja yang berkaitan dengan Keselamatan, Kesehatan Kerja (K3), Manajemen akan memastikan hal-hal sebagai berikut:

- Tersedianya lingkungan kerja yang aman.
- Tersedianya sistem kerja yang aman.
- Tersedianya fasilitas untuk kesejahteraan pekerja.
- Tersedianya informasi, instruksi, pelatihan dan pengawasan yang cukup diperlukan untuk memastikan bahwa setiap pekerja aman dari cedera dan risiko kesehatan.
- Komitmen untuk berkonsultasi dan bekerja sama dengan pekerja di semua hal yang berhubungan dengan kesehatan, keselamatan dan lingkungan di tempat kerja.
- Komitmen untuk terus meningkatkan kinerja melalui manajemen K3 yang efektif.

Sedangkan setiap pekerja memiliki kewajiban untuk:

- Mematuhi praktik kerja yang aman, dengan maksud untuk menghindari cedera pada diri sendiri, orang lain, dan properti.
- Menjaga kesehatan dan keselamatan diri sendiri dan orang lain.
- Memakai alat pelindung diri dan pakaian kerja yang ditetapkan.
- Mematuhi arahan yang diberikan oleh manajemen untuk kesehatan, keselamatan dan lingkungan.
- Tidak menyalahgunakan atau merusak apa pun yang disediakan untuk kesehatan dan keselamatan.

Therefore, the Company implements work safety procedures that must be conformed by every worker and supervisors on project areas. The work safety procedures are based on Act No. 1 year 1970 concerning Work Safety. It regulates management and all workers to perform their duty in creating a safe working system and facilities; working practices; wearing protective gear, and not mishandling or destroying provided facilities.

The work safety procedures are implemented in all working activities, including taking all actions needed to avoid or minimize risks to health, safety and welfare of the workers, contractors, visitors, and anyone who might be exposed to the Company's operations. All levels in the Company's organization must comply with all Indonesian Health and Safety Environmental (HSE) regulations.

In the relationship between the management and workers regarding to HSE aspects, the management will ensure the matters described below:

- Availability of safe working environments.
- Availability of safe working systems
- Availability of employee safety equipment.
- Availability of information, instructions, training and adequate supervision to promote employee safety and reduce risk of injury.
- Commitment to consult and cooperate with employees on any matter related to health, safety, and environment in the workplace.
- Commitment to continuously improve performance through effective HSE management.

Meanwhile, every employee has obligations to:

- Obey safe working practices, with the purpose to avoid injuries to themselves, other people, and property.
- Maintain personal and other people's health and safety.
- Wear personal protective equipment and proper work suits.
- Obey the guidance given by management for HSE.
- Avoid mishandling or destroying equipment provided for health and safety.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility

- Melaporkan semua kecelakaan dan insiden terkait pekerjaan segera, tidak peduli seberapa pun kecilnya.
- Melaporkan semua potensi bahaya yang diketahui atau yang diamati tidak peduli seberapa pun kecilnya.

Di Perseroan, Departemen K3 bernaung di bawah Divisi Project Management yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua peraturan pemerintah terkait K3 disosialisasikan dan diterapkan di seluruh area kerja proyek Perseroan. Departemen ini berkewajiban untuk bekerjasama dengan para kontraktor yang ditunjuk untuk pengerjaan proyek, guna memastikan prosedur K3 yang diterapkan para kontraktor sejalan dengan apa yang dilakukan Perseroan. Untuk itu, prosedur perundang-undangan K3 dipublikasikan melalui portal internal Perseroan yang dapat diakses oleh semua karyawan yang berkaitan dengan proyek pembangunan.

- Report every work-related accident and incident as soon as possible, no matter how insignificant.
- Report every hazard potential known or examined no matter how insignificant.

The HSE department of the Company is operating under Project Management division and responsible for ensuring that every government regulation regarding HSE is completely socialized and implemented for all Company's project working areas. This department is also responsible to collaborate with appointed project contractors for ensuring the contractors implement the same HSE procedures with the Company. Thus, the HSE regulations and procedures are published through the Company's internal portal which accesable for all employees related to on-going projects.

DATA TINGKAT KECELAKAAN KERJA | Working Accident Rate Data

	2018	2017
Jam Kerja Aman Total Safe Man Hours	5,030.441	3,547.862
Total Recordable Injury Rate (TRIR)	0	1,51
Lost Time Injury Frequency (LTIF)	0,45	0,91

TANGGUNG JAWAB TERHADAP SOSIAL DAN MASYARAKAT

Rencana Kegiatan

Sebagai perusahaan properti, produk Perseroan menyentuh banyak kehidupan di sekitarnya, baik masyarakat yang hidup berdampingan dengan lokasi properti Perseroan maupun yang hidup di dalamnya. Oleh sebab itu, kontribusi Perseroan untuk kesejahteraan sosial dan masyarakat tidaklah menjadi sekadar tanggung jawab, namun menjadi komitmen dan target Perseroan secara jangka panjang.

Perseroan memastikan bahwa produk dan jasa Perseroan mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat. Melalui kawasan hunian yang dibangun, rumah sakit, sekolah serta fasilitas lainnya, Perseroan berharap masyarakat mampu menikmati dan memanfaatkan dengan baik produk dan jasa Perseroan. Selain itu, Perseroan juga berupaya untuk meningkatkan penyerapan tenaga kerja dalam proyek pembangunan dan pengembangan propertinya.

RESPONSIBILITY TO SOCIETY AND COMMUNITY

Activity Plan

Products of the Company as property developer affect many lives around it, both people who live near to the property locations as well as those who live in it. Therefore, the Company's contribution to social welfare and society is not merely responsibility, but it is a long-term commitment and target of the Company.

The Company ensures that its products and services will have positive impact to society. By the developed residential areas, hospitals, schools and other facilities, the Company hopes that people will enjoy and well utilize its products and services. Besides, the Company makes serious efforts to increase employment rate in its property development projects.

Melalui jaringan rumah sakit Siloam Hospitals, Perseroan terus meningkatkan jangkauan dan akses akan kesehatan, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam menerima fasilitas kesehatan yang layak. Perseroan juga secara berkala mengadakan seminar dan pemeriksaan kesehatan untuk masyarakat sebagai bagian dari program edukasi dan sosialisasi yang membangun.

Kegiatan yang Dilakukan

Sepanjang 2018, Perseroan mengadakan berbagai kegiatan yang berfokus pada kesejahteraan sosial dan masyarakat, yaitu:

Donasi

1. Sebanyak 8 (delapan) mal jaringan Lippo Karawaci memberikan 6 (enam) ekor sapi dan 21 ekor kambing untuk perayaan Hari Raya Idul Adha.
2. Sebanyak 14 mal berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk menggalang dana bagi para korban gempa bumi di Lombok.
3. Konser amal “Gala Dana 100 Biduan, 100 Hits untuk Palu, Donggala, Sulawesi Tengah” yang diselenggarakan di Lippo Mall Kemang berhasil menggalang dana sebesar Rp17.791.458.243 dalam satu hari.
4. Lippo Cikarang melakukan pemberian hewan kurban dalam rangka Hari Raya Idul Adha yang disalurkan melalui Tokoh Agama Desa dan Instansi Pemerintahan Daerah.
5. Penyerahan bantuan langsung kepada para korban bencana alam di Palu dan sekitarnya, berupa 8.600 paket pendidikan yang diberikan kepada 8.600 siswa-siswi di tingkat sekolah dasar, serta pengiriman tenaga medis dari Tim Siloam untuk membantu pelayanan kepada masyarakat di rumah sakit yang terdampak bencana.
6. GMTD melalui Lippo Homes Makassar menyalurkan bantuan bagi para korban bencana alam di Palu dan sekitarnya.

The Company, by its network through Siloam Hospitals, continues to increase access and scope in the health sector, so that society finds it easier to get appropriate health facilities. Periodically, the Company initiates health seminars and checks for communities, as part of a constructive education and socialization program.

Implemented Activities

The Company has established various activities which focus on society welfare and communities. These are all the activities in 2018:

Donation

1. A total of 8 (eight) malls under Lippo Karawaci donated 6 (six) cows and 21 goats for celebrating Eid al-Adha.
2. A total of 14 malls collaborated with various parties to raising funds for disasters victims in Lombok.
3. Charity concert, the Gala Dana 100 Biduan, 100 Hits for Palu, Donggala, Central Sulawesi, successfully held at Lippo Mall Kemang and managed to raise funds totalling Rp17,791,458,243 in only one day.
4. Lippo Cikarang provides sacrificial animals in commemoration of Eid al-Adha feast to be distributed through local Religious Leaders and Regional Government Agencies.
5. Direct Donation Distribution to natural disasters victims in Palu and its surroundings, which are 8,600 education packages given to 8,600 students at the elementary school level, and also providing medical personnel from Siloam team in order to assist community services in hospitals which were affected by the disaster.
6. GMTD under the Lippo Homes Makassar distributed donation to natural disasters' victims in Palu and its surroundings.



TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility



Pendidikan

1. Binjai Supermal dan Plaza Medan Fair menyediakan peralatan sekolah, sertifikat penghargaan dan voucher bermain untuk 850 anak berprestasi.
2. Lippo Cikarang menyelenggarakan kegiatan Donasi Buku dan Lomba Membaca Cepat di SD Negeri Sukaresmi 05.
3. Siloam Hospitals bekerjasama dengan Universitas Pelita Harapan menyediakan 300 beasiswa pendidikan bagi para perawat.
4. GMTD mendukung tim Sekolah Sepak Bola (SSB) Under 12 Tahun (U12) yang mewakili Sulawesi Selatan dalam ajang Piala Kemenpora di Kalimantan Timur.

Kegiatan Sosial

1. Dalam merayakan Hari Raya Idul Fitri 2018, 39 mal jaringan Lippo Karawaci melakukan acara buka puasa bersama dengan para anak yatim piatu serta memberikan donasi kepada 3.000 panti asuhan.
2. Lippo Cikarang bekerjasama dengan Polres Bekasi memberikan bantuan sembako kepada warga Desa Jayamukti, Cikarang dalam rangka Hari Ulang Tahun Bhayangkari ke-72.

Education

1. Binjai Supermal and Plaza Medan Fair provide school stationery, certificates, and game vouchers for 850 excellent students.
2. Lippo Cikarang held a Book Donation and Speed Reading Contest at Sukaresmi public Elementary School 05.
3. Siloam Hospitals in collaboration with Universitas Pelita Harapan (UPH) provide 300 scholarships for nurses.
4. GMTD supported the Soccer School under 12 (U12) which represented South Sulawesi in Kemenpora Cup in East Kalimantan.

Social Activities

1. To celebrate Eid al-Fitr 2018, the 39 malls under Lippo Karawaci held breaking the fast events with orphans and gave donations to 3,000 orphanages.
2. To commemorate the 72nd anniversary of Bhayangkari, Lippo Cikarang in collaboration with Resort Police Bekasi provided basic food aid to residents of Jayamukti, Cikarang.





Kesehatan

1. Binjai Supermal secara aktif menyediakan pelayanan kesehatan gratis bertema “Caring for Cervical Cancer”.
2. Cibubur Junctions bekerjasama oleh Yayasan Jantung Indonesia melakukan pemeriksaan kesehatan gratis seperti tes kolesterol dan gula darah.
3. Cibubur Junction mendukung program pemerintah dengan melakukan kampanye imunisasi difteria.
4. Lippo Cikarang melakukan pemberian bantuan air bersih yang telah dikelola melalui Water Treatment Plant Lippo Cikarang ke Kampung Cikaung I dan Kampung Cikaung 2, Bekasi.
5. Siloam Hospitals dan Lippo Cikarang bekerjasama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Bekasi mengadakan acara Donor Darah dan berhasil mengumpulkan 100 kantong darah.
6. Sebanyak 220 warga Desa Jayamukti, Kecamatan Cikarang Pusat mengikuti pengobatan gratis yang diadakan Lippo Cikarang dan Siloam Hospitals pada 9 Juli 2018.
7. Penyelenggaraan khitanan massal di RS Siloam Asri pada 21 Januari 2018.

Health

1. Binjai Supermal actively provided free health care with the theme, “Caring for Cervical Cancer”.
2. Cibubur Junctions in collaboration with Yayasan Jantung Indonesia conducted a free health checking for cholesterol and diabetes.
3. Cibubur Junction supported government program in diphtheria immunisation campaign.
4. Lippo Cikarang provided clean water to Cikaung I and Cikaung 2 villages, Bekasi, which has been filtered and processed by Water Treatment Plant facility in Lippo Cikarang.
5. Siloam Hospitals and Lippo Cikarang in collaboration with Indonesia Red Cross (PMI) of Bekasi held a blood donation drive and successfully collected 100 bags of blood.
6. As much as 220 people in Jayamukti Village, center Cikarang joined a free medical treatment event, established by Lippo Cikarang and Siloam Hospitals on July 9, 2018.
7. Organizing a mass circumcision event at Siloam Asri Hospital on January 21, 2018



TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility

8. GMTD membangun dan menyediakan toilet bersih di SD Inpres Gontang Makassar.
9. GMTD bekerjasama dengan Siloam Hospitals melaksanakan kegiatan pemeriksaan dan pengobatan gratis untuk warga Kelurahan Barombong, Makassar pada 22 Februari 2018.
10. Siloam Hospitals Lippo Cikarang mengadakan bakti sosial pengobatan gratis di Desa Kamojing, Karawang.
11. GMTD bekerjasama dengan PMI Makassar mengadakan kegiatan Donor Darah di area Pantai Akkarena, Makassar.
12. Pada 9 April 2018, Lippo Cikarang melakukan serah terima Gapura Desa Cicau, Bekasi.
13. Siloam Hospitals Lippo Village meluncurkan layanan "Kamis Istimewa" untuk para lansia yang dapat memeriksakan kesehatannya dengan harga khusus.
14. Siloam Hospitals Yogyakarta menggelar pemeriksaan kesehatan gratis bagi masyarakat pada 28 April 2018.
15. Siloam Hospitals Lippo Village mengadakan pemeriksaan kesehatan gratis bagi guru dan pelajar pada 7 Mei 2018.
16. Siloam Hospitals Manado menggelar bakti sosial dan pengobatan gratis di Desa Tateli Dua, Kabupaten Minahasa dalam rangka ulang tahun Siloam Hospitals Manado ke-6.
17. Siloam Hospitals Purwakarta meresmikan penambahan fasilitas baru seperti mushola, ruang pendaftaran dan ruang rawat inap baru dalam rangka ulang tahun Siloam Hospitals Purwakarta ke-4.
18. Plaza Medan Fair bekerjasama dengan Yayasan Smiling Kids, Yayasan Kanker Indonesia dan Lions Club mengadakan acara Blood'Nation yaitu kegiatan donor darah pada 22 Agustus 2018 dalam rangka Hari Raya Idul Adha.
8. GMTD built and provided clean toilets in Sekolah Dasar Inpres Gontang, Makassar.
9. GMTD in collaboration with Siloam Hospitals organized a free health check and medical treatment for people in Barombong village, Makassar on February 22, 2018.
10. Siloam Hospitals Lippo Cikarang held a free medical service in Kamojing village, Karawang.
11. GMTD in collaboration with Indonesia Red Cross in Makassar established a blood donation event in Akkarena beach area, in Makassar.
12. On April 9, 2018, Lippo Cikarang handed over the Gate of Cicau Village in Bekasi.
13. Siloam Hospitals Lippo Village launched a service called "Special Thursday" for the elderly to check their health at a special price.
14. Siloam Hospitals Yogyakarta conducted a free health check for communities on April 28, 2018.
15. Siloam Hospitals Lippo Village conducted a free health check for teachers and students on May 7, 2018.
16. Siloam Hospitals Manado exhibited social charity and free medical treatment in Tateli Dua village, Minahasa in commemorate the 6th anniversary of Siloam Hospitals Manado.
17. Siloam Hospitals Purwakarta inaugurated the addition of new facilities such as prayer rooms, registration rooms, and new inpatient rooms for the 4th anniversary of Siloam Hospitals Purwakarta.
18. Plaza Medan Fair in collaboration with Yayasan Smiling Kids, Yayasan Kanker Indonesia dan Lions Club conducted "Blood'Nation", a blood donation event on August 22, 2018 in commemorate the feast of Eid al-Adha.

19. Siloam Hospitals Lippo Village melakukan operasi celah bibir dan langit-langit mulut dengan menggandeng Persatuan Ahli Bedah Mulut dan Maksilofasial Indonesia (PABMI). Operasi yang dilakukan secara serentak di 17 rumah sakit di 8 (delapan) provinsi seluruh Indonesia ini diabadikan di MURI.
20. Siloam Hospitals Silampari bersama dengan Gerakan Musi Rawas Sempurna Sehat (GMSS) memberikan layanan kesehatan gratis setiap bulan yaitu USG dan konsultasi kehamilan bagi para ibu hamil atau yang mengalami masalah kandungan.

Pengembangan Usaha Masyarakat

1. Sebanyak 5 (lima) mal jaringan Lippo Karawaci menyediakan lokasi untuk menyelenggarakan bazaar bagi 250 UMKM.
2. Dalam rangka memperingati Hari Ulang Tahun Kota Medan ke-428, Perseroan memfasilitasi program seminar bagi para UMKM yang dilaksanakan oleh Pemkot Medan.
3. Lippo Plaza Ekalokasari dan Metropolis Town Square mengadakan *job fair* yang berkolaborasi dengan penyalur tenaga kerja lokal.

Dukungan terhadap Pemerintah

1. Lippo Mall Kemang dan Lippo Plaza Kramat Jati berpartisipasi dalam *torch relay* Asian Games 2018 di Jakarta.
2. Sebanyak 25 mal jaringan Lippo Karawaci mendukung kesuksesan penyelenggaraan Asian Games 2018 melalui media promosi dan penyediaan *shuttle bus* ke area penyelenggaraan Asian Games 2018.

19. Siloam Hospitals Lippo Village conducted cleft lip and palate surgery by cooperating with the Indonesian Oral and Maxillofacial Surgeon Association, the surgeries were conducted simultaneously in 17 hospitals in 8 (eight) provinces across Indonesia, thus, this event was recorded in MURI (Indonesian Record Museum).
20. Siloam Hospitals Silampari together with Gerakan Musi Rawas Sempurna Sehat (GMSS) provided a free healthcare every month, such as USG and pregnancy consultancy for pregnant women or those experiencing uterin issues.

Community Business Development

1. A total of 5 (five) malls under Lippo Karawaci provided locations for a bazaar to 250 Small and Medium Enterprises.
2. In commemorating the 428th anniversary of Medan city, the Company facilitated a seminar for Small and Medium Enterprises held by the government of Medan city.
3. Lippo Plaza Ekalokasari and Metropolis Town Square established a job fair, in collaboration with local labor agencies.

Support for the Government

1. Lippo Mall Kemang and Lippo Plaza Kramat Jati participated in a torch relay for Asian Games 2018 in Jakarta.
2. A total of 25 malls under Lippo Karawaci supported the Asian Games 2018 event through promotion and provision of shuttle buses to the area of Asian Games 2018.



TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility

TANGGUNG JAWAB TERHADAP PELANGGAN

Rencana Kegiatan

Perseroan memastikan bahwa seluruh pelanggan yang menggunakan produk dan jasa Perseroan memperoleh manfaat positif. Untuk meningkatkan kepercayaan serta memperoleh timbal balik atas kualitas produk serta mengukur kepuasan pelanggan, Perseroan menerapkan mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan.

Sebagai pengembang terkemuka di Indonesia, Perseroan merencanakan secara matang proyek-proyek pengembangan yang dimilikinya, terutama untuk proyek pengembangan kawasan hunian berskala besar sekelas super blok dan kota mandiri (*township*). Kawasan pengembangan tersebut direncanakan mulai infrastruktur, *public utilities*, *block plan*, pemanfaatan lahannya, tata ruang, dan lain seterusnya.

Namun, lebih dari itu, pelayanan serah terima kepada para pelanggan serta kenyamanan dan kualitas hidup yang mereka peroleh setelahnya merupakan hasil yang lebih besar yang ingin dicapai Perseroan setiap waktu. Oleh sebab itu, Perseroan mengedepankan konsep Town Management Development (TMD).

TMD menjaga agar kota yang telah dibangun dengan baik dapat terus berjalan dengan baik dan tetap terjaga sesuai dengan perencanaannya, agar manfaat utilitas yang dirancang dapat digunakan dengan optimal. TMD mengoperasikan infrastruktur kota seperti pengelolaan air bersih, kebersihan, renovasi bangunan hingga memberikan jasa-jasa bantuan yang secara berkala dibutuhkan penghuni. TMD siap membantu mereka mulai dari mengurus Pajak Bumi dan Bangunan hingga menyediakan tenaga-tenaga teknis yang dapat segera membantu memperbaiki kerusakan di properti yang telah dibeli.

RESPONSIBILITY TO CONSUMERS

Activity Plan

The Company always ensures that all customers who buy its products and services will obtain positive benefits. The Company implements a Customer Complaint Handling mechanism to increase trust, gain feedback on product quality and, measure customer satisfaction.

As a leading developer in Indonesia, the Company carefully plans its development projects, especially for large-scale super block and township development projects. The development area is planned with a foundation of infrastructure, public utilities, block plans, land use, spatial planning, and so on.

However, the handover service to consumers and the comfort and quality of life which they obtain afterwards is a greater result that the Company wants to achieve at all times. Therefore, the Company put forward the concept of Town Management Development (TMD).

TMD is responsible in maintaining the developed city to continuously run well and still align to its planning, so that the benefits of the designed utilities can be used optimally. TMD operates city infrastructure such as clean water management, cleaning, building renovation to provide assistance services that are regularly needed by residents. TMD is ready to help them from managing Land and Building Taxes to providing technical personnel who can immediately help repairing damages to property that has been purchased.

Sistem informasi dirancang Perseroan untuk mengetahui sudah sampai di mana bantuan yang diberikan kepada masing-masing penghuni. Sistem informasi ini juga mendukung petugas pengganti selalu *ter-update* ketika terjadi pergantian *shift*. Catatan historis setiap layanan ini sangat berharga bagi pengelola pemukiman, sebagai masukan dalam pengembangan layanan berikutnya.

Demi kenyamanan, setiap penghuni dapat mengatur sendiri siapa saja yang bisa langsung berinteraksi dengannya. Demi privasi mereka, penghuni dapat bekerjasama dengan pengelola untuk mengatur dan membatasi pihak-pihak tertentu yang harus ditangani oleh pengelola terlebih dahulu. Oleh karena berbagai layanan dan kemudahan ini sudah masuk dalam konsep rancangan awal, maka besaran biaya pengelolaan bisa lebih terukur. *Service charges* yang dikenakan kepada setiap penghuni juga berlaku secara proporsional, di antaranya didasarkan pada ukuran luas bangunan yang dibelinya.

Salah satu layanan utama yang dikelola TMD adalah pengelolaan air bersih di lingkungan proyek-proyek pengembangan yang dimilikinya. Tidak seperti daerah pemukiman atau proyek pengembangan lain, proyek pengembangan Perseroan umumnya memiliki sistem pengolahan dan distribusi air sendiri yang mampu melakukan pengolahan dan pendistribusian air ke area hunian maupun komersial Perseroan setelah sebelumnya diolah dalam fasilitas Water Treatment Plant (WTP) milik Perseroan.

Perseroan telah menyadari sejak masih berbentuk konsep bahwa sanitasi merupakan elemen penting dalam pembangunan kawasan. Tersedianya sistem pengelolaan air limbah yang telah memberikan berbagai keuntungan yang tidak ternilai bagi penghuni maupun lingkungan, termasuk mencegah berbagai penyakit yang disebabkan buruknya sanitasi seperti disentri, kolera, demam berdarah, leptospirosis dan berbagai penyakit lain.

Information system is designed to notify the position of assistance to residents. This information system also supports replacement officers to keep them up to date when shift changes occur. Historical records of each service are very valuable for residential managers as input in development of subsequent services.

For the sake of convenience, all resident can self-regulate who can directly interact with them. For the sake of their privacy, residents can work together with the developer to regulate and limit certain parties that must be vetted by the developer first. Those services are included within the initial planning, so the amount of service charge can be measurable. Service charges are proportionally allocated to the residents, which based on total area of purchased unit.

One of the main services managed by TMD is clean water management in all development project locations. Unlike residential properties developed by other companies, the Company generally has its own water management and distribution system to manage and distribute water to residential or commercial areas after it is well-filtered and managed by the Water Treatment Plant (WTP) facility.

Since it was still a new concept, the Company realized that sanitation is an important element in development areas. By providing waste management, it can provide a lot of benefits to the residents or environment, including to prevent various types of illness caused by sanitation, like diarrhea, cholera, blood fever, leptospirosis and other illnesses.