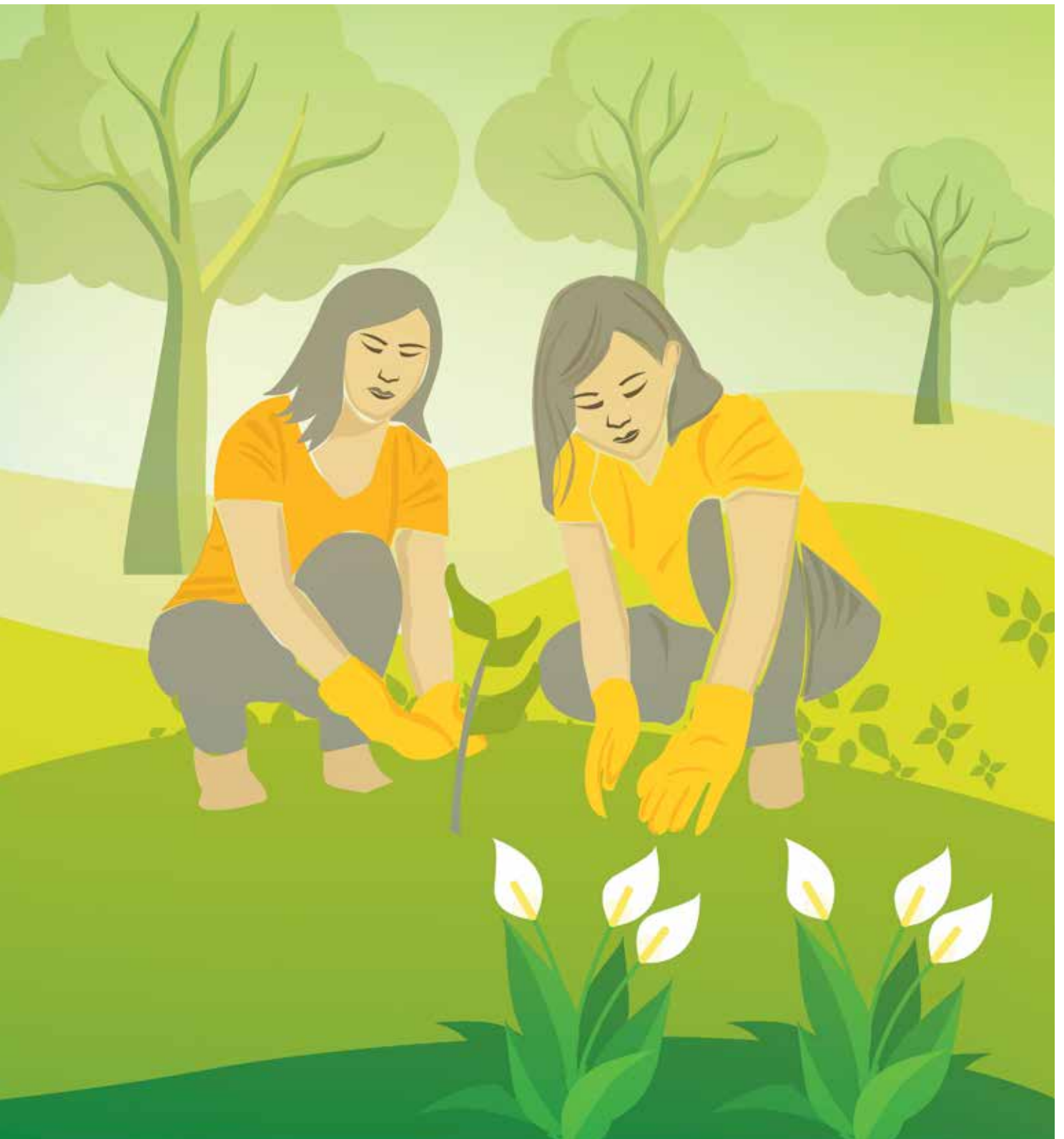


TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility



357 Prinsip dan Komitmen
Principle and Commitment

357 Kebijakan dan Pilar Program CSR
Perseroan
Policies and Company's CSR
Program Pillars

358 Dasar Hukum
Legal Reference

358 Realisasi Biaya
Cost Realization

358 Tata Kelola
Governance

359 Tanggung Jawab terhadap
Operasi yang Adil
Responsibility To Fair Operations

359 Tanggung Jawab Terhadap Hak
Asasi Manusia
Responsibility To Human Rights

359 Tanggung Jawab terhadap
Lingkungan
Responsibility to the Environment

360 Tanggung Jawab terhadap
Kesehatan dan Keselamatan Kerja
Responsibility to the Occupational
Health and Safety

364 Tanggung Jawab terhadap Sosial
dan Masyarakat
Responsibility to Social and
Communities

367 Tanggung Jawab terhadap
Pelanggan
Responsibility To Consumers

369 Dampak atas Kegiatan
Impacts of Activities

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility

Perseroan terus berkontribusi pada penciptaan kualitas hidup masyarakat yang lebih baik dan lingkungan yang lebih bersih, serta selalu mengedepankan kesetaraan dalam menjalankan aktivitas bisnis.

The Company contributed in creating a better life quality of the people and cleaner environment, while prioritizing equality in running business activities.



PRINSIP DAN KOMITMEN

Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan bisnis, Lippo Karawaci secara konsisten berupaya memberikan kontribusi positif terhadap semua elemen yang terlibat di dalam perjalanan usaha. Hal ini sejalan dengan komitmen Perseroan untuk turut berperan aktif dalam pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM), terutama dalam mewujudkan kualitas hidup masyarakat yang lebih baik dan menciptakan lingkungan yang lebih bersih. Kontribusi positif tersebut antara lain bisa dilihat dari peran Perseroan dalam menciptakan lapangan pekerjaan, menyediakan fasilitas kesehatan bagi para pekerja, serta menghormati hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya masyarakat sekitar.

Dalam penciptaan lapangan pekerjaan, Perseroan selalu mengedepankan kesetaraan dalam menjalankan aktivitas bisnis. Tidak hanya soal gender, Perseroan juga sangat menghindari tindakan diskriminatif, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, perempuan, anak, dan hak masyarakat adat. Perseroan juga aktif memberikan bantuan berupa dana ataupun barang untuk mendukung kegiatan-kegiatan organisasi dan Lembaga Sosial Kemasyarakatan (LSM), tidak terkecuali yayasan dan/atau organisasi keagamaan.

KEBIJAKAN DAN PILAR PROGRAM CSR PERSEROAN

Perseroan membagi kegiatan CSR ke dalam empat pilar, 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 konsumennya. Keempat pilar ini diharapkan dapat memberi kontribusi signifikan bagi lingkungan dan masyarakat.

PRINCIPLE AND COMMITMENT

In line with business development and growth, Lippo Karawaci consistently aims to give positive contribution to all elements involved in business operations. This is in line with the Company's commitment in taking active role in fulfilling human rights, especially in creating a better life quality of the people and cleaner environment. The positive contribution can be seen in the Company's role in creating jobs, providing health facility for employees, and respecting economic, social, and culture rights of the surrounding communities.

In creating jobs, the Company always prioritizes equality in running business activities. Not only in gender, the Company also avoids discriminations, especially for the vulnerable groups such as disabled people, women, children, and indigenous people rights. The Company is also active giving financial aids or goods to help activities of organizations and Non-Profit Organizations (NGO), as well as foundations and/or religious organizations.

POLICIES AND PILLARS OF COMPANY'S CSR PROGRAM

The CSR programs of the Company are classified into 4 (four) 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. These pillars are expected to give significant contribution for the environment and people.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN Corporate Social Responsibility



DASAR HUKUM

Sesuai Peraturan Pemerintah Pasal 1 Ayat 3 dari UU No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Perseroan menyelenggarakan kegiatan CSR sendiri, melalui anak usaha, atau berkolaborasi dengan pihak-pihak lain yang memiliki visi dan misi serupa. Tujuannya agar semua pihak yang terlibat dapat memanfaatkan sumber daya kolektif mereka untuk mencapai hasil maksimal.

REALISASI BIAYA

Di tahun 2019, Perseroan mengeluarkan Rp7,54 miliar untuk seluruh program CSR di bidang lingkungan, K3, sosial dan masyarakat, serta hal-hal yang terkait dengan konsumen.

TATA KELOLA

Kontribusi Perseroan untuk melakukan tanggung jawab sosial, baik di bidang pelestarian lingkungan ataupun hak asasi manusia, dijalankan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku dan sesuai dengan *Sustainable Development Goals/SDG* (tujuan pembangunan berkelanjutan). Perseroan melibatkan peran serta

LEGAL REFERENCE

According to Article 1 Paragraph 3 of Law No. 40/2007 regarding Limited Liability Companies, the Company can carry 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

In 2019, the Company spent Rp7.54 billion on all CSR programs carried out in environment, Health, Safety, and Environment (HSE), social and community, and consumer related sectors.

GOVERNANCE

The Company's contribution in social responsibility, both in environmental preservation or human rights, is implemented according to prevailing regulations and in line with the Sustainable Development Goals (SDG). The Company invites participation from the society, employees, communities, and other stakeholders because its

masyarakat, karyawan, komunitas, serta pemangku kepentingan lainnya karena usahanya yang memiliki dampak terhadap lingkungan dan kehidupan di sekitarnya. Perseroan berupaya mencari masukan dari para pemangku kepentingan agar usaha yang dilakukan bisa memberikan manfaat.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP OPERASI YANG ADIL

Perseroan berupaya menjalankan operasi yang adil dalam bisnisnya. Dalam hal ini, kami memiliki kebijakan untuk memastikan hak-hak konsumen terpenuhi, karyawan dan para pekerja pihak ketiga dapat menjalankan tugas dengan baik, dan adanya sebuah sistem *Whistleblowing* untuk memastikan bisnis dilakukan secara transparan dan adil.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP HAK ASASI MANUSIA

Hak asasi manusia adalah sesuatu yang dipegang teguh oleh Perseroan dalam menjalankan usahanya. Hal ini tertuang di dalam Kode Etik Perseroan. Kami menjalankan tanggung jawab HAM di dalam Perseroan dengan tidak memandang perbedaan suku, agama, ras, dan lainnya sebagai faktor yang menentukan kapabilitas seseorang. Di luar Perseroan, kami melindungi hak asasi semua manusia yang terlibat atau terkena dampak dari usaha yang dilakukan. Berbagai kegiatan tanggung jawab sosial juga mencakup kepedulian terhadap HAM, seperti kontribusi yang diberikan kepada penyandang disabilitas.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP LINGKUNGAN

Perseroan menyadari dampak yang disebabkan dari adanya perubahan iklim, dari segi cuaca sampai bencana alam yang terjadi akhir-akhir ini. Hal itu semakin memperkuat komitmen Perseroan sebagai perusahaan yang ramah terhadap lingkungan hidup, yang termanifestasi dari pembangunan proyek-proyek *green construction* dan *green building*.

Selain itu, kontribusi Perseroan dalam bidang lingkungan juga diwujudkan melalui berbagai program penghijauan. Dengan melakukan penanaman ribuan pohon di tahun 2019, kami berharap langkah ini dapat membantu pengurangan dampak negatif dari emisi karbon, serta penyerapan air dalam bencana banjir.

Perseroan memiliki berbagai sertifikasi dan penghargaan di bidang lingkungan. Kami menerima penghargaan Indonesia Green Award 2019 dari La Tofi School of CSR untuk pengurangan sampah plastik, penghematan air, dan pengembangan keanekaragaman hayati. Aktivitas CSR Perseroan juga menerima Sertifikasi Penghargaan dari Kabupaten Bekasi dan Gubernur Jawa Barat.

businesses have impact to the surrounding environment and lives. The Company asks for input from stakeholders to ensure its businesses bring benefits.

RESPONSIBILITY TO FAIR OPERATIONS

The Company aims to run fair operations in doing business. In this regard, we have policy to ensure the rights of consumers are fulfilled, employees and third party workers can perform their jobs well, and a whistleblowing system exists to have a transparent and fair business.

RESPONSIBILITY TO HUMAN RIGHTS

Human rights are strictly upheld by the Company in doing business. This is stated in the Company's Code of Conduct. We implement responsibility to human rights in the Company without factoring ethnicities, religions, races in determining someone's capability. Out of the Company, we protect human rights of all people involved or affected by our business. Many of our corporate responsibility activities cover concern on human rights, such as contribution to the disabled.

RESPONSIBILITY TO THE ENVIRONMENT

The Company realizes the impact caused by climate change, from the weather and natural disaster occurring recently. These have strengthened the Company's commitment to be friendly to the environment, as manifested in the development of green construction and green building projects.

Moreover, the Company's contribution in environment is materialized in various green programs. By planting thousands of trees in 2019, we expect the steps can help reduce the negative impact of carbon emission, as well as absorbing water in floods.

The Company has many certifications and awards in environment. We received the Indonesia Green Award 2019 from La Tofi School of CSR for plastic waste reduction, water saving, and biodiversity development. The Company's CSR activities also received Certification of Appreciation from the Bekasi Regency and West Java Governor.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN Corporate Social Responsibility



Pada 2019, Perseroan menyelenggarakan berbagai kegiatan sebagai berikut:

1. Lippo Village kembali bekerja sama dengan Dinas Peternakan Tangerang untuk memberikan vaksinasi rabies gratis terhadap hewan peliharaan milik para penghuni.
2. Lippo St. Moritz Puri bersama Kementerian Lingkungan Hidup & Kehutanan RI melakukan penanaman pohon sebanyak lebih dari 2.074 pohon guna mendukung program penghijauan di wilayah Jakarta.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Perseroan mengutamakan pemenuhan hak asasi manusia, memberlakukan kesetaraan gender dan kesetaraan kesempatan kerja, serta kesehatan dan keselamatan karyawannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada 2019, terkait dengan bidang ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja, Perseroan melakukan kegiatan-kegiatan seperti berikut:

1. Memastikan bahwa prosedur operasi standar (*Standard Operating Procedure/ SOP*) telah diterapkan dengan baik di setiap proyek.
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 kerusuhan.

In 2019, the Company implemented numerous activities as follows:

1. Lippo Village cooperated with the Tangerang Animal Husbandry Office to provide free rabies vaccinations to residents' pets.
2. The Lippo St. Moritz Puri collaborated with the Indonesian Ministry of Environment & Forestry planted more than 2074 trees to support the greening program in the Jakarta area.

RESPONSIBILITY TO THE OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

The Company prioritizes the fulfilment of human rights, implementation of the equality of gender and work opportunity, as well as health and safety of its employees, in compliance toward all applicable laws and regulations.

In 2019, in terms of employment, health and safety, the 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 performing 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 holding fire drills, earthquake evacuations, and social disturbance evacuations.

Ketenagakerjaan

Perseroan memberikan 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 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 survei pasar yang dilakukan secara rutin.

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

Perseroan juga telah menerapkan sistem pengaduan 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. Perseroan memiliki *e-mail hotline* yang menjadi alamat tempat bertanya serta pengaduan bagi seluruh karyawan dengan nama Helpdesk HRD (helpdeskhrd@lippokarawaci.co.id).

Kesehatan Kerja

Terkait kesehatan kerja, Perseroan memberikan manfaat (*benefit*) tambahan asuransi kesehatan dan asuransi jiwa, di samping yang sudah diwajibkan yaitu BPJS Kesehatan, serta pemberian Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) bagi karyawan tetap.

Employment

The Company provides equal opportunities to work, create, and develop to all employees regardless of ethnicity, religion, race, gender, or even social status. The selection and recruitment for workers are based on the selection and evaluation through the recruitment mechanism, probation period, and worker briefing. The rotation, mutation and promotion are 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 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.

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

The Company also provides a whistleblowing system. This complaint management system has been set out by the Company's Regulation and labor issue complaint forms stipulated in the Company's Code of Conduct. The Company provides hotline email, Helpdesk HRD (helpdeskhrd@lippokarawaci.co.id), which functions to address questions and complaints for all employees.

Health

In healthcare, the Company provides benefits of medical insurance and life insurance, in addition to the compulsory BPJS of Health, and Financial Institution Pension Funds (FIPF/DPLK) for permanent employees.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility

Berikut adalah data mengenai jumlah karyawan yang sakit, ataupun meninggal dunia sepanjang tahun 2019:

- Data Karyawan Meninggal: 20 orang
- Data Karyawan Sakit:
 - Jumlah hari izin sakit setahun: 39.988 hari
 - Jumlah hari kerja/tahun: 243 hari
 - Total hari kerja/tahun seluruh karyawan: : 3.886.785 hari
 - Rata-rata jumlah karyawan sakit setahun kerja: 1,03%
 - Persentase kehadiran: 98,97%

Keselamatan Kerja

Perseroan memberlakukan prosedur keselamatan kerja yang harus dipatuhi oleh setiap pekerja proyek ataupun pengawas yang memantau lokasi proyek. Dengan ini, pekerja mampu menghasilkan kinerja optimal serta terhindar dari kerugian material dan imaterial. Prosedur Keselamatan Kerja dibuat berdasarkan UU No. 1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja, yang mengatur Manajemen dan para pekerja untuk melaksanakan kewajibannya dalam menciptakan sistem kerja dan fasilitas serta praktik 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.

The following are data on the number of illnesses and fatality levels on employees throughout 2019:

- Employee Fatalities: 20 persons
- Illnesses:
 - Total days of sick leave a year: 39,988 days
 - Total working days/year: 243 days
 - Total employee working days/year: 3,886,785 days
 - Average of sick employees in a working year: 1.03%
 - Attendance percentage: 98.97%

Work Safety

The Company implements compulsory work safety procedures for every worker and supervisor on project areas. Hence, workers can have maximum performance while avoiding material and immaterial losses. The Work Safety Procedures are based on Law No. 1/1970 concerning Work Safety, which regulates the management and all workers to perform their duty in creating a safe working system and facilities as well as working practices; wearing protective gear, and not mishandling or destroying provided facilities.

The work safety procedures are implemented in all working activities, covering 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 the Indonesian Health and Safety Environment (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.

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

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 bekerja sama dengan para kontraktor yang ditunjuk untuk pengerjaan proyek, guna memastikan prosedur K3 yang diterapkan para kontraktor sejalan dengan apa yang dilakukan Perseroan. Prosedur perundang-undangan K3 dipublikasikan melalui portal internal Perseroan yang dapat diakses oleh semua karyawan yang berkaitan dengan proyek pembangunan.

Semua tanggung jawab yang dipenuhi Perseroan di bidang ketenagakerjaan tersebut juga merupakan upaya perusahaan dalam menjaga hubungan industrial yang harmonis antara manajemen dan karyawan. Untuk memastikan relasi yang terbentuk profesional dan berkeadilan, Perseroan selalu berpegang dan berupaya keras mematuhi regulasi dan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku di Indonesia.

Program-program sosial yang dijalankan Perseroan berpengaruh cukup besar terhadap kepuasan karyawan, baik secara finansial maupun kenyamanan dalam berkarya. Hal ini tercermin dari menurunnya tingkat pergantian karyawan (*turnover*) serta efisiensi anggaran perusahaan untuk rekrutmen dan membayar uang pisah (pesangon).

Meanwhile, every employee has the 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 attire.
- Obey the guidance given by management for HSE.
- Avoid mishandling or destroying equipment provided for health and safety
- 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 is operating under the Project Management Division which is 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. The HSE regulations and procedures are published through the Company's internal portal which is accessible for all employees related to ongoing projects.

All responsibilities fulfilled by the Company in labour are its objective to maintain harmonious industrial relations between the management and employees. To ensure the relations are professional and fair, the Company should adhere and uphold regulations and provisions in labour applied in Indonesia.

Social programs implemented by the Company have big effects to employees' fulfilment, both in finance and work comfort. This is reflected in the decline of employee turnover and company budget efficiency for recruitment and severance pay.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility

DATA TINGKAT KECELAKAAN KERJA | Working Accident Rate

Data	2019	2018	Data
Jam Kerja Aman	1,980,000	5,030,441	Total Safe Man Hours
Total Recordable Injury Rate (TRIR)	3.03	0	Total Recordable Injury Rate (TRIR)
Lost Time Injury Frequency (LTIF)	0	0.45	Lost Time Injury Frequency (LTIF)

TANGGUNG JAWAB TERHADAP SOSIAL DAN MASYARAKAT

Kontribusi terhadap kesejahteraan sosial dan masyarakat menjadi komitmen dan target Perseroan secara jangka panjang. Perseroan memastikan bahwa produk dan jasanya mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat, baik melalui kawasan hunian yang dibangun, rumah sakit, sekolah serta fasilitas lainnya. Perseroan juga berupaya untuk meningkatkan penyerapan tenaga kerja dalam proyek pembangunan dan pengembangan propertinya.

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.

Sepanjang 2019, Perseroan mengadakan berbagai kegiatan yang berfokus pada kesejahteraan sosial dan masyarakat, yaitu:

Pendidikan

1. PT Lippo Karawaci Tbk. menyumbang fasilitas pendidikan berupa 47 unit komputer kepada Dinas Pendidikan Kabupaten Tangerang.
2. Perseroan dan beberapa perusahaan yang terafiliasi memberikan bantuan senilai Rp 1,5 miliar bagi mahasiswa berprestasi di 10 Perguruan Tinggi Negeri melalui Program Bantuan bagi Mahasiswa Berprestasi Lippo (BMBL).
3. PT Lippo Malls Indonesia, anak usaha Perseroan memberikan bantuan beasiswa pendidikan kepada 1.000 anak di beberapa daerah di Indonesia, termasuk daerah terpencil melalui Yayasan Pendidikan Pelita Harapan (YPPH) dan Yayasan Pendidikan Harapan Papua (YPHP).

RESPONSIBILITY TO SOCIAL AND COMMUNITIES

Contribution to social and society welfare is a long-term commitment and target of the Company. The Company ensures that its products and services will have positive impact to the society, either through developed residential areas, hospitals, schools and other facilities. The Company also aims to increase employment rate in its property development and projects.

Through Siloam Hospitals network, the Company continues to increase access and reach in the health sector, so the public finds it easier to get appropriate health facilities. Periodically, the Company initiates health seminars and checks for the communities as part of a constructive education and socialization program.

In 2019, the Company held several activities focusing on social and people's welfare:

Education

1. PT Lippo Karawaci Tbk. donated educational facilities in form of 47 units of personal computers to Tangerang District Education Office.
2. The Company and several affiliated companies provided assistance worth Rp1.5 billion for outstanding students in 10 State Universities through the Lippo Achievement Student Assistance Program (BMBL).
3. PT Lippo Malls Indonesia, a subsidiary of the Company provided educational scholarship assistance to 1,000 children in several regions in Indonesia including remote areas through Pelita Harapan Education Foundation (YPPH) and Papua Hope Education Foundation (YPHP).

Kegiatan Sosial

4. Menyambut Tahun Baru Imlek 2019, Lippo Village menampilkan tarian tradisional Barongsai, pertunjukan Chinese Drums, wushu, dan lainnya pada Jumat, 1 Februari.
5. Untuk perayaan Paskah, Lippo Village menyelenggarakan Easter Eggstravaganza di Aryaduta Country Club, pada Minggu, 21 April.
6. Town Management Lippo Village kembali bekerja sama dengan Benton Junction mengadakan “Buka Puasa Bersama” anak-anak yatim yang tinggal di sekitar area Lippo Village, Jumat, 24 Mei.
7. Lippo Karawaci menyelenggarakan Festival Lippo Village 2019, dengan tema Tribal Grandeur, yang memfasilitasi penampilan Jember Fashion Carnaval (JFC) di Lippo Village, pada Sabtu, 23 November.
8. Lippo Village menyelenggarakan Konser Symphony of the Year untuk ketiga kalinya, yang berlangsung sejak 23 November hingga 14 Desember.
9. Town Management Lippo Village (TMD) Lippo Karawaci bersama dengan beberapa perusahaan terafiliasi, sekolah, unit retail dan komersial, penyewa dan penghuni bersama-sama merayakan Hari Kemerdekaan Indonesia ke-74 dengan melakukan upacara pengibaran bendera Merah-Putih.
10. Perseroan melanjutkan pemberian bantuan berupa dana ataupun barang untuk mendukung kegiatan-kegiatan masjid, gereja, Posyandu dan Karang Taruna di Desa Wadas, Margamulya dan Margakaya. Kegiatan-kegiatan yang dibantu antara lain termasuk olahraga, kesenian, pembangunan masjid atau mushola, dan bantuan dalam menyalurkan hewan kurban.
11. Saat bulan Ramadhan, Perseroan juga mengadakan buka puasa bersama dengan Dhuafa, yang dilanjutkan

Social Activities

4. Welcoming the Chinese New Year 2019, Lippo Village featured the traditional Lion dance, Chinese Drums performance, wushu and many more on Friday, 1 February.
5. Celebrating Easter, Lippo Village held Eggstravaganza in Aryaduta Country Club, Sunday, April 21.
6. Lippo Village Town Management cooperated with Benton Junction to hold an “Buka Puasa Bersama” with orphans who lived around the Lippo Village area, Friday, May 24.
7. Lippo Karawaci held the 2019 Lippo Village Festival, with the theme of Tribal Grandeur, which facilitated the appearance of Jember Fashion Carnaval (JFC) at Lippo Village, Saturday, November 23.
8. Lippo Village held the third Symphony of the Year Concert, which lasted from November 23 to December 14.
9. Town Management Lippo Village (TMD) Lippo Karawaci with several affiliated companies, schools, retail and commercial units, tenants and residents together celebrated the 74th Indonesian Independence Day by holding a Red-White flag raising ceremony.
10. The Company continued providing financial aids or goods to support activities of mosque, church, Posyandu and Karang Taruna in Wadas Village, Margamulya and Margakaya. The activities included sports, arts, mosque or prayer room constructions, and sacrificed animals donation.
11. In Ramadan, the Company held fast-breaking with the poor, followed by giving 200 Eid parcels.



TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN Corporate Social Responsibility

dengan pemberian bingkisan Lebaran.

12. Perseroan juga aktif terlibat dalam perayaan hari besar keagamaan, seperti Maulid, Isra Miraj, peringatan ulang tahun Hari Santri, pembangunan madrasah, dan lain-lain.
13. Di bidang olahraga, Perseroan juga aktif menyelenggarakan turnamen, seperti kompetisi sepakbola, dan lain sebagainya.

Kesehatan

14. Aryaduta Country Club Lippo Village, bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) Tangerang mengadakan kegiatan Donor Darah, pada Sabtu, 14 September, yang melibatkan lebih dari 100 pendonor dan menghasilkan 80 kantong darah.
15. Lippo Village kembali bekerja sama dengan Dinas Peternakan Tangerang untuk memberikan vaksinasi rabies gratis terhadap hewan peliharaan milik para penghuni.
16. Wakil Presiden K.H. Ma'ruf Amin meresmikan Rumah Sakit Umum (RSU) Syubbanul Wathon, rumah sakit kemitraan Pengurus Besar Nahdlatul Ulama (PBNU), Yayasan Syubbanul Wathon, dan Siloam Hospitals yang berlokasi di Tegalrejo, Magelang, Jawa Tengah pada Kamis, 7 November.
17. Perseroan juga melanjutkan program donor darah di San Diego Hills yang rutin diselenggarakan 3 (tiga) kali dalam setahun, dengan melibatkan karyawan San Diego Hills, Matahari Karawang, serta Muspika Telukjambe Barat dan Timur.
18. Perseroan juga berkontribusi dalam pembangunan madrasah, masjid, dan fasilitas keagamaan lain di berbagai wilayah operasional Perseroan.

12. The Company is also active in the celebration of religious holidays, such as Maulid, Isra Miraj, Islamic Students Day, madrasa construction, etc.

13. In sports, the Company is also active in holding tournaments, such as soccer etc.

Health

14. The Aryaduta Country Club Lippo Village collaborated with the Indonesian Red Cross (PMI) Tangerang held a Blood Donation activity, on Saturday, 14 September 2019, which involved more than 100 donors and donating more than 80 bags of blood.
15. Lippo Village cooperated with the Tangerang Animal Husbandry Office to provide free rabies vaccinations to residents' pets.
16. Vice President K.H. Ma'ruf Amin inaugurated the Syubbanul Wathon General Hospital (RSU), the partnership hospital of Nahdlatul Ulama Executive Board (PBNU), the Syubbanul Wathon Foundation, and Siloam Hospitals located in Tegalrejo, Magelang, Central Java on Thursday, November 7.
17. The Company also continued blood donor program in San Diego Hills regularly held 3 (three) times a year, involving the employees of San Diego Hills, Matahari Karawang, and Muspika Telukjambe Barat dan Timur.
18. The Company also contributed in the construction of Islamic school, mosque, and other religious facilities in its operational areas.



Dukungan terhadap Pemerintah

19. Lippo Malls Indonesia menyediakan Mal Pelayanan Publik (MPP) seluas 740 meter persegi di Lippo Plaza Keboen Raya Bogor, guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses 145 jenis layanan dan perizinan dari 14 instansi pemerintah.

Support for the Government

19. Lippo Malls Indonesia provided a 740 square meter Public Service Mall (MPP) at Lippo Plaza Keboen Raya Bogor, to provide facilities for the public to access 145 services and permits from 14 government agencies.

TANGGUNG JAWAB TERHADAP PELANGGAN

Pelayanan terbaik untuk pelanggan merupakan prioritas Lippo Karawaci. Untuk meningkatkan kepercayaan serta memperoleh timbal balik atas kualitas produk serta mengukur kepuasan pelanggan, Perseroan menerapkan mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan.

Pada 2019, jenis keluhan yang disampaikan kepada Perseroan dari seluruh township yang telah diselesaikan dengan baik:

RESPONSIBILITY TO CONSUMERS

Best services to customers are Lippo Karawaci's priority. To gain trust and feedback on product quality and measure consumer satisfaction, the Company implements a Customer Complaint Handling mechanism.

In 2019, various complaints submitted to the Company from townships which have been resolved properly:

10 Jenis Keluhan Terbanyak 2019 | 10 Biggest Complaints in 2019

Jenis Keluhan	Type of Complaint
Utilitas-Meter Air	Utility-Water Meter
Taman/Kebersihan-Pemangkasan Pohon	Park/Cleaning-Tree Pruning
Penerangan Jalan Umum-Mati	Public Street Light-Off
Masalah Hewan-Hewan Liar	Wild Animals Issues
Kebersihan-Saluran Air	Cleaning-Waterways
Taman/Kebersihan-Pemotongan Rumput	Park/Cleaning-Grass Cutting
Taman/Kebersihan-Penebangan/Pemotongan Pohon	Park/Cleaning-Tree Cutting
Kebersihan-Landscape	Cleaning-Landscape
Infrastruktur -Kualitas Jalan	Infrastructure-Road Quality
Sampah-Tidak Diangkut	Trash-Not Picked Up

Dalam pembangunan proyek yang dimiliki, Perseroan telah memikirkan yang terbaik bagi penggunanya, mulai dari infrastruktur, *public utilities*, *block plan*, pemanfaatan lahannya, tata ruang, dan lain seterusnya. Setelahnya, Perseroan menciptakan 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.

In developing the projects, the Company has carefully planned for the best for customers, from infrastructure, public utilities, block plans, land use, spatial planning, and so on. Afterwards, 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 providing 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.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility

Sistem informasi dirancang Perseroan untuk mengetahui sudah sampai di mana bantuan yang diberikan kepada masing-masing penghuni. Catatan historis setiap layanan ini sangat berharga bagi pengelola pemukiman, sebagai masukan dalam pengembangan layanan berikutnya.

Salah satu layanan utama yang dikelola TMD adalah pengelolaan air bersih di lingkungan proyek-proyek pengembangan. Perseroan menyadari bahwa sanitasi merupakan elemen penting dalam pembangunan kawasan. Sistem pengelolaan air limbah melalui fasilitas *Water Treatment Plant* (WTP) milik Perseroan 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.

Kegiatan untuk Pelanggan

Pada 2019, Lippo Malls Indonesia melakukan kegiatan-kegiatan yang melibatkan para pelanggan dan *tenant*, yaitu:

1. Mengadakan *National Tenant Gathering* pada 28 Februari dengan tema 3 Dekade yang dihadiri 85% dari *tenant* mal Perusahaan.
2. Berkolaborasi dengan PT Aira Mitra Media untuk mengadakan *bazaar* dengan partisipasi 21 industri mikro di Lippo Mall Kuta, Bali.
3. Mengadakan acara yang melibatkan anak-anak *down syndrome* sebagai bagian dari perayaan Hari *Down Syndrome* Dunia.
4. Berpartisipasi dalam *Earth Hour* dengan mematikan lampu-lampu di mal-mal Lippo selama satu jam dari pukul 20.30 pada 30 Maret. Acara ini melibatkan para penggerak kepedulian lingkungan.
5. Mengadakan acara ngabuburit bersama lebih dari 4.000 anak yatim piatu di berbagai mal Lippo sebagai bagian dari bulan puasa.
6. Mengadakan *tenant gathering* di Gajah Mada Plaza untuk mendiskusikan perihal *cashless payment* dengan NOBU National Bank yang dihadiri 94 *tenant*.
7. Pluit Village mengadakan Wonderful Indonesia Culinary & Shopping Festival 2019 yang merupakan acara tahunan APPBI.

Information system is designed to notify the position of assistance to residents. Historical records of each service are very valuable for residential managers as input in development of subsequent services.

One of the main services managed by TMD is clean water management in all development project locations. The Company realizes that sanitation is an important element in development areas. Wastewater management system through the Water Treatment Plant (WTP) facilities of the Company provides intangible benefits to the residents or environment, including to prevent various types of illness caused by sanitation, like diarrhoea, cholera, blood fever, leptosphyrosis and other illnesses.

Activity for Customers

In 2019, Lippo Malls Indonesia held activities involving customers and tenants:

1. Holding the National Tenant Gathering in February 28 with the theme 3 Decade participated by 85% of the Company's tenants.
2. Collaborated with PT Aira Mitra Media to hold bazaar with participation of 25 micro industries in Lippo Mall Kuta, Bali.
3. Holding events with down syndrome children as part of the World Down Syndrome Day.
4. Participated in Earth Hour by turning off lights in Lippo malls for one hours from 8:30 pm in March 30. The events involved environmental activists.
5. Holding fast breaking event with more than 4,000 orphans in Lippo malls as part of the fasting month.
6. Holding tenant gathering in Gajah Mada Plaza to discuss on cashless payment with NOBU National Bank participated by 94 tenants.
7. Pluit Village holding the 2019 Wonderful Indonesia Culinary & Shopping Festival which is APPBI annual event.



DAMPAK ATAS KEGIATAN CSR

Pelaksanaan program-program sosial selama ini telah berdampak positif tidak hanya bagi Perseroan, tetapi juga memberikan manfaat yang sangat besar bagi karyawan, pelanggan (penghuni dan pengguna jasa), rekanan bisnis, serta masyarakat dan lingkungan sekitar wilayah operasional perusahaan. Semua itu sejalan dengan semangat Perseroan yang selalu berupaya memberikan manfaat lebih dalam menjalankan usahanya. Tidak hanya berbisnis, tapi juga memberikan kontribusi yang berharga. Kami ingin agar semua produk dan jasa yang ada bisa memberikan hasil dan manfaat yang maksimal dalam jangka panjang dan berkelanjutan.

IMPACT OF CSR ACTIVITIES

The implementation of social programs gives positive impact to the Company, and also provides huge benefits to employees, customers (residents and users), business partners, and the society and environment around the firm's operational area. It is in line with the Company's objective to continue giving benefits in doing business. Not only business, but also valuable contributions. We want to ensure that every product and service will deliver maximum results and benefits in the long term and sustainably.