



CREATING A SUSTAINABLE HOME FOR FUTURE GENERATIONS

Daftar isi

TABLE OF CONTENTS

01	TENTANG LAPORAN INI ABOUT THIS REPORT	38	BERINVESTASI PADA SUMBER DAYA MANUSIA INVESTING IN OUR PEOPLE
03	PROFIL PERUSAHAAN CORPORATE PROFILE	39	Kesempatan dan Lapangan Pekerjaan Job Opportunities and Employment
04	Skala Usaha Business Scale	43	Keberagaman dan Kesempatan yang Setara Diversity and Equal Opportunity
06	Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan Corporate Vision, Mission, and Values	48	Kesehatan dan Keselamatan Health and Safety
07	SAMBUTAN CEO CEO'S REMARKS	52	Pelatihan dan Pengembangan Training and Development
10	SEKILAS TAHUN INI YEAR AT A GLANCE	54	PEDULI LINGKUNGAN CARING FOR OUR ENVIRONMENT
12	PENDEKATAN KEBERLANJUTAN KAMI OUR APPROACH TO SUSTAINABILITY	55	Efisiensi Energi dan Jejak Karbon Energy Efficiency and Carbon Footprint
13	Kerangka Keberlanjutan Sustainability Framework	63	Pengelolaan Air dan Limbah Water and Waste Management
14	Topik Material ESG Material ESG Topics	69	Keanekaragaman Hayati Biodiversity
16	Mendukung SDGs PBB Supporting the UN SDGs	70	UNGGUL DALAM PRAKTIK TERBAIK CHAMPIONING BEST PRACTICES
20	TATA KELOLA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY GOVERNANCE	71	Etika dan Kepatuhan Ethics and Compliance
22	MENINGKATKAN KUALITAS KEHIDUPAN ENHANCING QUALITY OF LIFE	76	Rantai Nilai yang Bertanggung Jawab Responsible Value Chain
23	Kontribusi Ekonomi Economic Contribution	77	Layanan dan Kepuasan Pelanggan Customer Service and Satisfaction
28	Dukungan dan Keterlibatan Masyarakat Community Support and Engagement	81	INDEKS INDEX
34	Inovasi Produk Product Innovation	92	UMPAN BALIK FEEDBACK FORM

Tentang Laporan Ini ABOUT THIS REPORT

PT Lippo Karwaci Tbk ("Lippo Karawaci") dengan bangga mempersembahkan Laporan Keberlanjutan ("Laporan") pertama kami. Laporan ini menyampaikan komitmen dan pendekatan keberlanjutan kami yang diintegrasikan kedalam strategi usaha, kebijakan usaha dan operasi usaha kami serta memberikan gambaran mengenai upaya kami untuk memberikan dampak positif dan nilai tambah kepada semua pemangku kepentingan kami di tahun 2021.

PT Lippo Karawaci Tbk ("Lippo Karawaci") is proud to issue our first standalone Sustainability Report (the "Report"). This Report communicates our commitment and approach to integrating sustainability in our business strategy, policies, and operations, as well as provides insight into how we have created positive impact and value for our various stakeholders in 2021.

Periode dan Ruang Lingkup Pelaporan Reporting Period and Scope

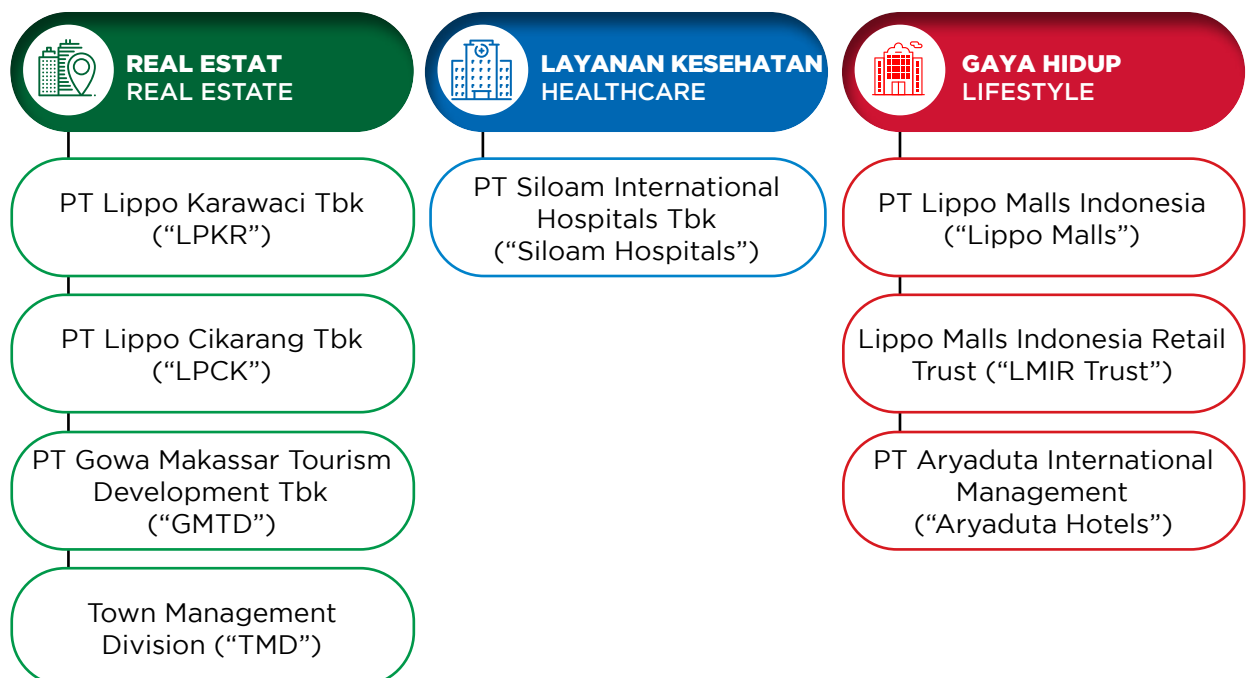
[GRI 2-2, GRI 2-3]

Laporan Keberlanjutan ini menggaris bawahi praktik-praktik dan kinerja keberlanjutan Lippo Karawaci terkait isu-isu dan topik ekonomi, lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola ("ESG") yang material bagi usaha dan pemangku kepentingan dalam periode 1 Januari sampai 31 Desember 2021 ("2021"). Laporan ini sebaiknya dibaca bersamaan dengan Laporan Tahunan kami, yang difokuskan untuk menyajikan pengungkapan atas kinerja keuangan, operasi dan tata kelola kami.

This Sustainability Report outlines Lippo Karawaci's sustainability practices and performance in relation to key economic, environmental, social, and governance ("ESG") issues and topics that are material to our business and stakeholders for the period of 1 January through 31 December 2021 ("2021"). This Report should be read in conjunction with our Annual Report, which focuses on our financial, operational, and governance disclosures.

Ruang lingkup Laporan ini adalah sama dengan ruang lingkup dalam Laporan Tahunan kami, yang mencakup semua unit bisnis dalam operasional Lippo Karawaci (secara kolektif disebut "Grup"). Secara relevan, laporan ini menyajikan rincian inisiatif dan kinerja ESG secara spesifik mengenai entitas-entitas inti Grup yang berkontribusi pada 99% pendapatan kami, yakni:

The scope of this Report mirrors our Annual Report, covering all business units under the operational control of Lippo Karawaci (collectively "the Group"). Where relevant, this Report will provide details on the specific ESG initiatives and performance of the following key entities within the Group, which contribute over 99% of our revenue:



Kerangka Pelaporan dan Standar Internasional Reporting Frameworks and International Standards

Matriks World Economic Forum (“WEF”) International Business Council (“IBC”) Stakeholder Capitalism

Sebagai mitra WEF, kami termasuk perusahaan pertama di Asia Tenggara yang menyatakan komitmen pada *WEF IBC’s Stakeholder Capitalism Metrics* (“*WEF Metrics*”). Penyajian Laporan ini telah mengacu pada empat tema Matriks WEF secara keseluruhan (Kemakmuran, Manusia, Planet, dan Prinsip Tata Kelola) untuk menunjukkan komitmen kami dalam memberikan nilai tambah dalam jangka panjang untuk semua pemangku kepentingan kami baik dalam aspek keuangan dan non-keuangan. Penyajian tersebut dapat ditemukan dalam Indeks Matriks Inti WEF (*Core*) yang tersedia di bagian akhir laporan ini pada halaman 81.

Standar Global Reporting Initiative (“GRI”)

Penulisan laporan ini telah mengacu pada *GRI Standards 2021: “Opsional Inti”*. GRI Standards merupakan pedoman laporan keberlanjutan yang telah diakui secara global dan memberikan kerangka lengkap bagi organisasi dalam menyampaikan topik penting ESG. Kesesuaian pengungkapan topik material dapat ditemukan pada bagian Indeks GRI yang tersedia di bagian akhir laporan ini pada halaman 82.

United Nations Sustainable Development Goals (“UN SDGs”)

Sejalan dengan usaha kami dalam mendukung agenda keberlanjutan global, laporan ini memberikan gambaran mengenai usaha kami untuk berkontribusi pada SDGs yang sangat relevan untuk usaha kami. Kami berupaya untuk menunjukkan komitmen kami untuk menjawab tantangan-tantangan penting dalam pembangunan berkelanjutan di saat ini, dengan agenda SDGs Indonesia Tahun 2030.

Peraturan Pelaporan Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”)

Akhir kata, semua informasi dalam Laporan ini telah disajikan sesuai dengan ketentuan laporan keberlanjutan yang tertuang dalam Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan pada Perusahaan Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Terbuka.

Jaminan Pihak Eksternal

Kami belum menggunakan jaminan dari pihak eksternal untuk Laporan ini. Kami akan terus meningkatkan proses pengumpulan dan validasi data kami untuk mempersiapkan jaminan dari pihak eksternal di masa mendatang.

World Economic Forum (“WEF”) International Business Council (“IBC”) Stakeholder Capitalism Metrics

As a long-standing partner of WEF, we are amongst the first corporations in Southeast Asia to pledge our commitment to the WEF IBC’s Stakeholder Capitalism Metrics (“*WEF Metrics*”). The disclosures in this Report have been organized according to the four overarching themes of the WEF Metrics (Prosperity, People, Planet, and Principles of Governance) to demonstrate our commitment to long-term value creation for all our stakeholders along both financial and non-financial criteria. The relevant disclosures can be found in the WEF Common Metrics (Core) Index provided at the end of this Report on page 81.

Global Reporting Initiative (“GRI”) Standards

This Report has been prepared with reference to the GRI Standards 2021: Core Option. The GRI Standards are a globally recognized set of sustainability standards that provide organizations with a comprehensive framework to disclose their material ESG topics. The relevant disclosures can be found in the GRI Content Index provided at the end of this Report on page 82.

United Nations Sustainable Development Goals (“UN SDGs”)

In line with our efforts to support the global sustainability agenda, this Report provides an overview of how we are contributing to the UN SDGs that are most relevant to our business. We aim to showcase our commitment to addressing the most pressing sustainable development challenges of today, with Indonesia’s 2030 SDGs agenda in mind.

Indonesia Financial Services Authority (“OJK”) Sustainability Reporting Regulations

Finally, all information in this Report has been disclosed in line with the sustainability reporting requirements of OJK Regulation No.51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Companies, Issuers, and Public Companies.

External Assurance

We have not sought external assurance for this Report. We will continue to improve our data collection and validation processes in preparation for external assurance in the future.



Profil Perusahaan CORPORATE PROFILE

Tercatat di Bursa Efek Indonesia dengan kode saham “LPKR”, Perseroan merupakan platform real estat dan layanan kesehatan terkemuka di Indonesia berdasarkan total pendapatan, dengan kehadiran kami di 44 kota di seluruh Indonesia dan total aset sebesar US\$3,6 miliar per 31 Desember 2021. Kami secara luas dikenal sebagai perusahaan real estat yang terintegrasi penuh di Indonesia, melalui usaha-usaha kami, yang termasuk dalam 3 pilar usaha inti, yaitu: 1) Real Estat, 2) Pelayanan Kesehatan, dan 3) Gaya Hidup. Kami tak hanya melayani konsumen di Indonesia dengan membangun rumah dan mengelola perkotaan, tetapi kami juga menyediakan fasilitas-fasilitas kesehatan, gaya hidup, rekreasi, dan perhotelan.

Listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX: LPKR), Lippo Karawaci is Indonesia's leading real estate and healthcare platform based on total revenue, with a presence in 44 cities across Indonesia and total assets of US\$3.6 billion as of 31 December 2021. We are widely regarded as the only fully integrated real estate company in Indonesia, with businesses that span 3 core business pillars: 1) Real Estate, 2) Healthcare, and 3) Lifestyle. We serve Indonesia's emerging consumer by not only building homes and managing townships, but also providing essential healthcare, lifestyle, recreational, and hospitality services.

Skala Usaha Business Scale

[GRI 2-1, GRI 2-6, GRI 2-28] [POJK.2.A.1, POJK.3.C.1, POJK.3.C.3-4, POJK.3.D-E]

Sebagai pengembang real estat dan pengelola perkotaan terkemuka yang memiliki 1.332 ha tanah siap bangun (*landbank*), kami mengembangkan dan mengelola perkotaan, terutama di Pulau Jawa dan Sulawesi, termasuk pada perkotaan flagship kami, Lippo Village di Tangerang. Melalui dua anak perusahaan publik kami, PT Lippo Cikarang Tbk dan PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk, dimana kami memiliki masing-masing 83,99% dan 62,69% saham, kami juga mengembangkan dan mengelola perkotaan milik Lippo Cikarang di Kabupaten Bekasi dan Tanjung Bunga di Makassar. Pada pilar Layanan Kesehatan, kami memiliki 55,35% saham di PT Siloam International Hospitals Tbk, jaringan rumah sakit swasta terkemuka di Indonesia dengan 40 rumah sakit yang tersebar di 30 kota di seluruh Indonesia. Pada pilar Gaya Hidup, kami mengelola 59 mall di seluruh Indonesia, termasuk 47,3% kepemilikan saham di Lippo Malls Indonesia Retail Trust, perusahaan di Singapura (REIT) dengan SGD 1,81 miliar aset dalam pengelolaan per 31 Desember 2021. Selain itu, kami juga mengoperasikan 10 hotel dalam naungan *brand* Aryaduta, termasuk *country club* dan *golf club*.

As a leading real estate developer and township operator with 1,332 ha of landbank ready for development, we develop and manage urban developments primarily in Java and Sulawesi, including at our flagship township Lippo Village in Tangerang. Through our two publicly listed subsidiaries, PT Lippo Cikarang Tbk and PT Gowa Makassar Tourism Development Tbk, of which we own 83.99% and 62.69% respectively, we also develop and manage the townships of Lippo Cikarang in Bekasi Regency and Tanjung Bunga in Makassar. Under our Healthcare pillar, we own 55.35% of PT Siloam International Hospitals Tbk, Indonesia's leading private hospital network, with 40 hospitals across 30 cities nationwide. Under our Lifestyle pillar, we manage 59 malls across Indonesia, including a 47.3% ownership stake in Lippo Malls Indonesia Retail Trust, a Singapore-listed REIT with SGD 1.81 billion of assets under management as of 31 December 2021. In addition, we operate 10 hotels under the Aryaduta brand, including a country club and golf course.



TOTAL ASET TOTAL ASSETS	Rp52.081 miliar	Rp52,081 billion
TOTAL LIABILITAS TOTAL LIABILITIES	Rp29.595 miliar	Rp29,595 billion
KEPEMILIKAN OWNERSHIP	27,46% PT Inti Anugerah Pratama 15,90% Sierra Corporation 10,41% PT Primantara Utama Sejahtera 4,40% Other Lippo-related companies 41,83% Masyarakat	27.46% PT Inti Anugerah Pratama 15.90% Sierra Corporation 10.41% PT Primantara Utama Sejahtera 4.40% Other Lippo-related companies 41.83% Public
WILAYAH OPERASIONAL OPERATIONAL AREA	1.332 ha lahan pengembangan (<i>landbank</i>), 40 rumah sakit, 59 mal, dan 10 hotel di 44 kota di Indonesia	1,332 ha of development landbank, 40 hospitals, 59 malls, and 10 hotels across 44 cities in Indonesia
PRODUK, LAYANAN, DAN KEGIATAN USAHA PRODUCTS, SERVICES, AND BUSINESS ACTIVITIES	Real estat, termasuk namun tidak terbatas pada real estat yang dimiliki sendiri atau disewa, yaitu meliputi usaha pembangunan, pembelian, penjualan, persewaan, dan pengoperasian real estat seperti tanah, bangunan apartemen, bangunan tempat tinggal, dan bangunan bukan tempat tinggal (tempat pameran, fasilitas penyimpanan, mall, pusat perbelanjaan, rumah sakit, gedung pertemuan, rumah ibadah, perhotelan, pusat sarana olah raga, dan sarana penunjang, termasuk tapi tidak terbatas pada lapangan golf, klub, restoran, tempat hiburan, laboratorium medik, apotek beserta fasilitasnya, gedung perkantoran, aktivitas pemakaman, penyelenggaraan perpustakaan, dan sarana penunjang lainnya), pengembangan perkotaan, pengembangan gedung penyediaan akomodasi dan penyediaan makan minum; aktivitas profesional, ilmiah, dan teknis; konstruksi; pengangkutan; perdagangan; pengelolaan air; pengelolaan air limbah; pengelolaan dan daur ulang sampah; aktivitas remediasi; aktivitas ketenagakerjaan; dan penunjang usaha lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui penyertaan (investasi) ataupun pelepasan (divestasi) modal pada perusahaan lain.	Real estate, comprising but not limited to real estate that is owned or leased, which includes business development, buying, selling, leasing and operating real estate such as land, apartment buildings, residential buildings, and non-residential buildings (exhibition venue, storage facility, mall, shopping center, hospital, meeting hall, worship building, hotel, sports center, and supporting facilities, including but not limited to golf course, country club, restaurant, entertainment area, medical laboratory, drugstore and its facility, office building, funeral activity, parking management, and other supporting facilities), urban development, building development providing accommodation and food and beverage; financial activities, professional, scientific and technical activities; construction; transportation; trading; water management; wastewater management; waste management and recycling; remediation activity; entertainment and recreation, employment activity; and other supporting businesses, directly and indirectly through investment or divestment of capital in other companies.
KEANGGOTAAN PADA ASOSIASI MEMBERSHIP ASSOCIATIONS (SELECTED)	Lippo Karawaci - Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN) - Real Estate Indonesia (REI) - Asosiasi Emiten Indonesia (AEI) - World Economic Forum (WEF) - Jakarta Property Institute (JPI) Lippo Cikarang - Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO) - Himpunan Kawasan Industri Indonesia (HKI) Siloam Hospitals Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia (ARSSI) Lippo Malls Indonesia Asosiasi Persatuan Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Aryaduta Hotels Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI)	Lippo Karawaci - Indonesian Chamber of Commerce and Industry (KADIN) - Real Estate Indonesia (REI) - Indonesian Issuers Association (AEI) - World Economic Forum (WEF) - Jakarta Property Institute (JPI) Lippo Cikarang - Indonesian Employers' Association (APINDO) - Indonesian Industrial Estate Association (HKI) Siloam Hospitals Indonesian Private Hospitals Association (ARSSI) Lippo Malls Indonesia Indonesia Shopping Centers Management Association (APPBI) Aryaduta Hotels Indonesian Hotel and Restaurant Association (PHRI)

Kontak Informasi Contact Information

[GRI 2-1, GRI 2-3] [POJK.3.B]

NAMA ORGANISASI ORGANIZATION NAME	PT Lippo Karawaci Tbk
KONTAK INFORMASI UNTUK KANTOR PUSAT CONTACT INFORMATION FOR HEAD OFFICE	Menara Matahari, 22 nd Floor Jl. Boulevard Palem Raya No. 7 Lippo Karawaci, Tangerang, 15811 Banten Indonesia Tel: +62 21 2566 9000 Fax: +62 21 2566 9098 E-mail: corsec@lippokarawaci.co.id
KONTAK INFORMASI TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN CONTACT INFORMATION REGARDING SUSTAINABILITY REPORT	E-mail: ESG.Committee@lippokarawaci.co.id
SITUS WEB ORGANISASI ORGANIZATION WEBSITE	www.lippokarawaci.co.id

Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan Corporate Vision, Mission, and Values

[POJK.3.A]

Visi Vision



Menjadi perusahaan real estat dan layanan kesehatan terkemuka di Asia, serta meningkatkan kesejahteraan setiap individu yang kami layani.

To be a leading real estate and healthcare company in Asia, advancing the well-being of those we serve.

Misi Mission



- Memenangkan hati dan pikiran konsumen kami melalui kawasan hunian, layanan kesehatan, dan gaya hidup berkualitas yang kami berikan dengan menerapkan layanan yang berpusat pada masyarakat.
 - Membangun organisasi yang digerakkan oleh sumber daya manusia yang unggul secara operasional dan memberikan yang terbaik terhadap karyawan kami.
 - Mengedepankan inovasi dan teknologi dalam upaya pengembangan produk serta proses bisnis yang lebih baik.
 - Menginspirasi konsumen, masyarakat, serta para mitra untuk terus bergerak menuju masa depan yang berkelanjutan.
- To win the hearts and minds of our customers through quality homes, healthcare, and lifestyle offerings, as well as people-centric services.
 - To build a talent-driven organization that prides itself on operational excellence and bringing out the best in our people.
 - To embrace innovation and technology in the constant pursuit of developing better products and processes.
 - To inspire our customers, communities, and partners towards a more sustainable future.

Nilai-Nilai Values



Customer Focus

- › Memprioritaskan konsumen dalam seluruh aspek bisnis kami
- › Bekerja lebih keras untuk mendapatkan kepercayaan dan kesetiaan konsumen
- › Put the customer first in every aspect of our business
- › Go the extra mile to earn customer trust and loyalty



Excellence

- › Berusaha menjadi yang terbaik dan menjunjung standar kualitas tertinggi tanpa kompromi
- › Memberikan kebebasan penuh atas potensi karyawan kami dalam memberikan kinerja yang terbaik
- › Strive to be the best and uphold the highest standards of quality without compromise
- › Unleash the full potential of our talent to deliver outstanding performance



Agility

- › Berkembang di lingkungan yang dinamis dan siap bertransformasi untuk menghadapi setiap perubahan
- › Berinovasi dan sigap menangkap peluang baru
- › Thrive in dynamic environments and anticipate change
- › Innovate and capitalize on new opportunities



Stewardship

- › bertanggung jawab terhadap seluruh sumber daya, lingkungan, dan masyarakat
- › Menciptakan dampak positif jangka panjang bagi seluruh pemangku kepentingan dalam ekosistem kami
- › Be responsible for our resources, environment, and communities
- › Create lasting, positive impact for all stakeholders in our ecosystem

Sambutan CEO CEO'S REMARKS

[GRI 2-22] [POJK.4.A-C]

Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Di awal pendiriannya, Lippo Karawaci memiliki visi untuk memberikan dampak kehidupan melalui pengembangan kota-kota mandiri yang terencana dan berkelanjutan dalam lingkungan hijau serta infrastruktur fisik dan sosial kelas satu. Meskipun usaha kami tentunya telah berkembang dalam kurun waktu tiga dekade terakhir, perkembangan pesat bisnis kami di bidang layanan kesehatan, mall dan perhotelan tidak mengurangi komitmen kami untuk menciptakan ekosistem perkotaan yang asri, berkelanjutan dan berkembang untuk dinikmati oleh semua kalangan. Melalui usaha-usaha yang kami miliki, kami terus terdorong oleh tujuan bersama untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh pihak yang kami layani, memenuhi kebutuhan mereka dari awal hingga akhir.

Atas nama pimpinan Lippo Karawaci, saya dengan bangga mempersembahkan Laporan Keberlanjutan pertama kami. Laporan ini menyajikan pendekatan Grup kami dalam memberikan nilai-nilai untuk jangka panjang dan menerapkan praktik-praktik terbaik dalam bidang ekonomi, lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola. Hal ini juga menunjukkan luas dan dalamnya dampak positif yang diberikan oleh usaha-usaha kami secara kolektif untuk seluruh pemangku kepentingan di Indonesia, dari Aceh sampai ke ujung timur Papua.

Dear Valued Stakeholders,

In its early days, Lippo Karawaci was founded on the vision to impact lives through the development of well-planned sustainable independent townships within green environments and first-class physical and social infrastructure. While our business has certainly evolved over the last three decades, with the growing prominence of our healthcare, malls and hospitality business lines, we have not wavered in our commitment to create beautiful, sustainable and thriving urban ecosystems for all to enjoy. Across our myriad business operations, we continue to be driven by the shared purpose to advance the well-being of those we serve, taking care of their needs from cradle to grave.

On behalf of the leadership at Lippo Karawaci, I am pleased to present our first standalone Sustainability Report. This Report articulates our Group's approach to creating long-term value and adopting best practices across the economic, environmental, social, and governance dimensions. It also showcases the breadth and depth of positive impact that our business units have collectively delivered to our stakeholders across Indonesia, from Aceh to the eastern reaches of Papua.

Kami bertekad dalam komitmen kami untuk menciptakan ekosistem perkotaan yang indah, berkelanjutan, dan berkembang untuk dinikmati semua orang. Di berbagai operasi bisnis kami, kami terus didorong oleh tujuan bersama untuk memajukan kesejahteraan seluruh pihak yang kami layani dengan memenuhi kebutuhan mereka dari awal hingga akhir.

We have not wavered in our commitment to create beautiful, sustainable and thriving urban ecosystems for all to enjoy. Across our myriad business operations, we continue to be driven by the shared purpose to advance the well-being of those we serve, taking care of their needs from cradle to grave.

JOHN RIADY
CEO



Tahun 2021 menandai pencapaian signifikan Group dalam perjalanan keberlanjutan kami. Kami mulai dapat melihat hasil dari upaya transformasi kami untuk memperkuat tata kelola dan keunggulan operasional dalam tiga tahun terakhir. Hal ini tercermin dalam kinerja keuangan kami selama tahun 2021, yang mana kami mencatatkan total pendapatan sebesar Rp16.530 miliar, meningkat lebih dari 38% dibandingkan tahun 2020 dan 2019. Setahun setelah munculnya pandemi COVID-19, unit bisnis kami berhasil menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam mengelola berbagai risiko ESG dan gangguan bisnis, terutama dalam rangka menjaga kesehatan dan keamanan seluruh karyawan kami. Kami juga telah meningkatkan digitalisasi dan inovasi layanan untuk memperkuat proses-proses bisnis kami serta pelibatan dan kepuasan pelanggan. Orientasi menuju pertumbuhan berkelanjutan telah menempatkan kami pada posisi yang baik untuk memanfaatkan berbagai peluang-peluang baru, dan untuk menjadi lebih kuat bahkan setelah selesainya pandemi.

Menilik kembali tahun 2021, kami telah mencapai hasil penting yang menegaskan kembali arah perjalanan keberlanjutan kami ke depan.

Pertama, masih terdapat permintaan akan rumah dan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau di Indonesia. Sebagai perusahaan real estat dan layanan kesehatan terkemuka di Indonesia, kami memiliki tanggung jawab untuk memberikan produk dan layanan untuk semua segmen pasar. Sejak tahun 2020, kami telah mengambil keputusan penting untuk fokus dalam pengembangan produk perumahan yang memenuhi kebutuhan kepemilikan rumah pertama, terutama untuk kaum milenial. Saat ini, 84% dari penjualan rumah kami berasal dari rumah dengan harga Rp2 miliar atau di bawahnya. Di bidang layanan kesehatan, kami telah memperluas jaringan rumah sakit dan klinik berlisensi BPJS, dimana kami telah melayani lebih dari 1 juta pasien BPJS. Kebanyakan rumah sakit dan klinik kami yang berada di daerah tertinggal juga mendapati kenaikan jumlah pasien yang signifikan. Kami akan terus menjadikan aksesibilitas sebagai prioritas utama dalam strategi bisnis kami.

Kedua, kami berada di posisi yang tepat untuk meningkatkan kesejahteraan hidup jutaan penduduk Indonesia melalui sebaran lokasi geografis kami yang luas dan berbagai titik kontak pelanggan. Pada tahun 2021, kami melayani lebih dari 125 juta penduduk dan mendukung ekonomi daerah di wilayah operasi kami dengan memberikan peluang bagi masyarakat dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk mendapatkan penghasilan. Bagi saya, hal yang paling membahagiakan adalah melihat bisnis unit dan karyawan kami bekerja sama untuk memfasilitasi lebih dari 1 juta dosis vaksin COVID-19 untuk anggota masyarakat di seluruh mal, perkotaan, dan fasilitas kesehatan kami. Kami akan terus meningkatkan jaringan operasional dan sinergi bisnis kami untuk memberikan dampak positif dalam skala besar kepada penduduk Indonesia di seluruh nusantara.

Ketiga, terdapat tuntutan lingkungan hidup dan bisnis agar amanah terhadap sumber daya kami. Perubahan iklim merupakan ancaman nyata bagi semua, terutama bagi bisnis-bisnis yang kami jalankan dengan aset fisik dan operasional kami di Indonesia yang rawan risiko dari perubahan iklim. Oleh karena itu, kami menyadari pentingnya peran kami dalam mempercepat transisi

The year 2021 marks a significant milestone in our Group's sustainability journey. We have begun to see the fruition of our transformational efforts to strengthen governance and operational excellence over the last three years. This is reflected in our strong financial performance in 2021, during which we generated a total revenue of Rp16,530 billion, over a 38% increase as compared to 2020 and 2019. One year into the COVID-19 pandemic, our business units have demonstrated greater agility in managing various ESG risks and business disruptions, especially in terms of safeguarding the health and safety of our employees. We have also doubled down on digitalization and service innovation to enhance our business processes as well as customer engagement and satisfaction. This orientation towards sustainable growth has placed us in good stead to capitalize on many new opportunities, and to emerge even stronger coming out of the pandemic.

As we look back on 2021, we have gleaned four key takeaways that re-affirm the course that we have set for our sustainability journey going forward.

First, there remains a significant unmet demand for quality and accessible housing and healthcare in Indonesia. As Indonesia's leading real estate and healthcare company, we have a responsibility to provide products and services for all market segments. Since 2020, we have made the strategic decision to focus on developing housing products which cater to the needs of first-home owners, especially millennials. Today, 84% of our residential sales comes from housing products priced at Rp2 billion or less, reflecting strong demand among first-home owners. On the healthcare front, we have expanded our network of BPJS-licensed hospitals and clinics, through which we have served over 1 million BPJS patients. Many of our hospitals and clinics which are located in less developed regions have also seen significant growth in patient traffic. We will continue to make accessibility a key priority in our business strategy.

Second, we are well-positioned to enrich the lives of millions across Indonesia through our extensive geographic footprint and various customer touchpoints. In 2021, we served over 125 million people and supported the local economy in our areas of operation by providing communities and Micro, Small, and Medium Enterprises with avenues to generate income. For me, what was most heartwarming to see were our business units and employees coming together to facilitate the administration of more than 1 million COVID-19 vaccine doses for members of the public across our malls, townships, and healthcare facilities. We should continue to leverage our operational network and business synergies to deliver large-scale positive impact to Indonesians throughout the archipelago.

Third, there are strong environmental and business imperatives for being responsible stewards of our resources. Climate change poses an existential threat to all, especially for businesses like ours with physical assets and operations in climate risk-prone Indonesia. As such, we recognize the importance of doing our part to accelerate the global transition towards a low-carbon built

global menuju lingkungan yang rendah karbon, termasuk dengan mengedukasi pemangku kepentingan kami akan pentingnya aksi iklim melalui platform seperti *World News Day*. Dari sudut pandang operasional, pengelolaan energi dan sumber daya air yang efisien juga memungkinkan kami untuk membukukan penghematan biaya yang signifikan di tahun 2021, terutama melalui berbagai inisiatif dalam meningkatkan aset seperti meningkatkan sistem bangunan lama dan kemampuan daur ulang air hujan dan air limbah kami. Kami dapat lebih baik lagi meningkatkan efisiensi sumber daya kami, dan melibatkan pelanggan dan mitra usaha kami untuk berpartisipasi dalam upaya tersebut.

Keempat, kami akan terus berinvestasi dalam kesejahteraan dan pengembangan karyawan kami. Sebagai penyedia kerja untuk lebih dari 16.000 orang, karyawan adalah aset terbaik kami. Menyadari dampak pandemi pada tenaga kerja kami, terutama untuk petugas kesehatan di garis depan, kami mengambil langkah lebih untuk mendukung kesejahteraan secara jasmani, emosional dan mental mereka. Langkah ini termasuk tes COVID-19 secara reguler, tunjangan kesulitan, program kesehatan dan pendampingan, serta pengaturan kerja yang fleksibel. Selain itu, kami memastikan bahwa kami terus memberikan pelatihan dan kesempatan pengembangan untuk karyawan kami, dengan rata-rata 38,8 jam pelatihan per karyawan. Melalui Siloam Hospitals, kami juga secara aktif berkontribusi untuk membangun jaringan tenaga profesional di bidang kesehatan di Indonesia. Pada tahun 2021, sejumlah 408 perawat menerima Diploma Keperawatan melalui Beasiswa di Fakultas Keperawatan kami, sedangkan 4.403 tenaga kesehatan mendapatkan pelatihan di Pusat Pelatihan Siloam. Keberadaan tenaga kesehatan yang terlatih dan berkualitas sangatlah penting untuk melancarkan transformasi layanan kesehatan di Indonesia.

Kedepannya, pimpinan Lippo Karawaci berkomitmen untuk lebih mengintegrasikan keberlanjutan dalam strategi dan operasi bisnis kami, dengan membangun momentum yang baik dari upaya keberlanjutan kami. Kami dengan bangga menyatakan bahwa Lippo Karawaci telah diakui sebagai konstituen pada IDX-KEHATI ESG Sector Leaders Index dari Bursa Efek Indonesia pada periode Desember 2021 – Mei 2022. Hal ini memvalidasi pendekatan kami terhadap penciptaan nilai keberlanjutan dan mendorong kami untuk lebih ambisius dalam penerapan rencana ESG kami di tahun-tahun yang akan datang.

Kami berterima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan kami atas dukungan mereka yang konsisten dalam perjalanan keberlanjutan Perseroan. Kami sangat antusias untuk melanjutkan peran penting kami dalam pembangunan keberlanjutan di Indonesia, membantu meningkatkan perkembangan secara inovatif, inklusif dan kolaboratif. Kami siap untuk bekerja sama dalam membangun masa depan yang berkelanjutan.

environment, including by educating our stakeholders on the urgent need for climate action via platforms such as the 2021 World News Day. From an operational perspective, the efficient management of our energy and water resources has also allowed us to reap significant cost savings in 2021, especially through various asset enhancement initiatives such as retrofitting old building systems and ramping up our rainwater and wastewater recycling capabilities. We can do even more to improve our resource efficiency, and to engage our customers and business partners to join us in these efforts.

Fourth, we need to continue investing in the well-being and development of our people. As an employer of over 16,000 people, our people are our greatest assets. Recognizing the toll that the pandemic took on our workforce, especially our frontline healthcare workers, we took extra steps to support their physical, emotional and mental well-being in 2021. This included frequent COVID-19 testing, hardship allowance, wellness and counselling programs, as well as flexible working arrangements. In addition, we made sure that we continued to offer training and development opportunities to our employees, with the average employee undergoing 38.8 training hours. Through Siloam Hospitals, we also actively contribute towards building a strong pipeline of healthcare professionals in Indonesia. In 2021, 408 nurses received their Diploma of Nursing through our Faculty of Nursing Scholarship, while 4,403 healthcare professionals were trained at our Siloam Training Center. The availability of well-trained and qualified healthcare professionals is key to unleashing Indonesia's healthcare transformation.

Looking ahead, the leadership at Lippo Karawaci is committed to further integrating sustainability in our business strategy and operations, by building on the good momentum of our ongoing sustainability efforts. We are pleased to note that Lippo Karawaci has been recognized as a constituent of the IDX-KEHATI ESG Sector Leaders Index of the Indonesia Stock Exchange for the period December 2021-May 2022. This validates our approach to sustainable value creation and spurs us to be even more ambitious in our ESG plans in the years to come.

We thank all our stakeholders for your consistent support throughout our sustainability journey. We are excited to continue playing an important role in Indonesia's sustainable development story, to help advance innovative, inclusive and collaborative growth. We look forward to working hand-in-hand to build a sustainable future together.

Atas nama Direksi PT Lippo Karawaci Tbk
On behalf of the Board of Directors of PT Lippo Karawaci Tbk



JOHN RIADY
Chief Executive Officer

Sekilas Tahun Ini YEAR AT A GLANCE

[POJK.2.A.2, POJK.2.B.1-2]



PENDAPATAN REVENUE

Rp16,530
miliar billion

(Meningkat 38,1% dari tahun 2020)
(38.1% increase from 2020)

Produk perumahan yang terjangkau dengan harga Rp2 miliar atau di bawahnya telah berkontribusi sebesar Rp3.107 miliar terhadap marketing sales atau 84% dari penjualan rumah

Affordable housing products priced at Rp2 billion or less contributed Rp3,107 billion in marketing sales, making up 84% of residential sales



125+
juta million

Jumlah pihak yang dilayani
Number of people served in Indonesia



1+
juta million

Pasien BPJS
BPJS patients



Rp100+
miliar billion

Pengeluaran untuk fasilitas dan layanan umum
Spending on public infrastructure and services



Rp665
miliar billion

Bantuan kepada penyewa akibat dampak COVID-19
Tenant rent relief for COVID-19 support



Rp33 +
miliar billion

Pengeluaran untuk kegiatan-kegiatan CSR
Spending on CSR initiatives



1+
juta million

Vaksinasi COVID-19 di lapangan
On-site COVID-19 vaccinations

Sebagai konstituen IDX-KEHATI ESG Sektor Leaders Index dari Bursa Efek Indonesia untuk periode Desember 2021 – Mei 2022

Constituent of the IDX-KEHATI ESG Sector Leaders Index of the Indonesia Stock Exchange for the period December 2021 – May 2022



ZERO

Tidak ada insiden ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan lingkungan hidup, sosial dan ekonomi yang berlaku
Reported incidents of non-compliance with all relevant environmental, social and economic laws and regulations



ZERO

Tidak ada denda atau sanksi non-moneter yang signifikan
Significant fines or non-monetary sanctions



ZERO

Tidak ada kasus hukum yang berkaitan dengan korupsi
Public legal cases on corruption



ZERO

Tidak ada laporan terkait pelanggaran etika bisnis
Whistleblowing cases relating to business ethics violations



>95%

Penggunaan anggaran pengadaan pada pemasok dan Vendor lokal
spending of procurement budget on local suppliers and vendors

MENINGKATKAN KUALITAS HIDUP
ENHANCING QUALITY OF LIFE

UNGU DALAM PRAKTIK TERBAIK
CHAMPIONING BEST PRACTICES

20

 **16,072**

Total karyawan Total workforce

 **64.5%**

Perempuan Female

 **35.5%**

Laki-laki Male

 **39.4%**
Karyawan di tingkat *manager* dan di atasnya adalah perempuan
Female senior executives and managers
 **99.9%**
Karyawan Indonesia
Indonesian employees
 **1:1**
Rasio gaji antara karyawan laki-laki dan perempuan
Salary ratio between male and female employees
 **38.8**
Rata-rata pelatihan per karyawan
Average training hours per employee
 **408**
Perawat yang lulus dari program beasiswa
Nurses graduated from scholarship program
 **ZERO**
Tidak ada kecelakaan yang mengakibatkan kematian di antara karyawan dan pegawai *outsourcing*
Reported cases of work-related fatalities among employees and outsourced workers
 **ZERO**
Tidak ada insiden diskriminasi, pekerja anak, atau pekerja paksa
Reported incidents of discrimination, child labor, or forced laborBERINVESTASI PADA SUMBER DAYA MANUSIA
INVESTING IN OUR PEOPLE

2 1

PEDULI LINGKUNGAN
CARING FOR OUR ENVIRONMENT
 **KONSUMSI ENERGI**
ENERGY CONSUMPTION
338,227.3 MWh

↑ 15,0% dari tahun 2020 dan
↓ 13,9% dari sebelum pandemi COVID-19
15.0% increase from 2020 and 13.9% decrease from pre-COVID levels

 **INTENSITAS ENERGI PADA GEDUNG**
BUILDING ENERGY INTENSITY
154.7 kWh/m²

↑ 5,7% dari tahun 2020 dan ↓ 27,4%
dari sebelum pandemi COVID-19
5.7% increase from 2020 and 27.4% decrease from pre-COVID levels

 **EMISI GRK**
GHG EMISSIONS
237,981.0 tCO₂e

↑ 13,5% dari tahun 2020 dan ↓
17,0% dari sebelum pandemi COVID-19
13.5% increase from 2020 and 17.0% decrease from pre-COVID levels

 **INTENSITAS GRK GEDUNG**
BUILDING GHG INTENSITY
0.12 tCO₂ e/m²

↑ 9,1% dari tahun 2020 dan ↓ 29,4%
dari sebelum pandemi COVID-19
9.1% increase from 2020 and 29.4% decrease from pre-COVID levels

 **167,559**
POHON TREES
Pohon telah ditanam di tiga perkotaan terbesar
Planted across three largest townships
 **KONSUMSI AIR**
WATER CONSUMPTION
5,388,488.8 m³

↑ 6,2% dari tahun 2020 dan ↓ 7,6%
dari sebelum pandemi COVID-19
6.2% increase from 2020 and 7.6% decrease from pre-COVID levels

 **INTENSITAS AIR GEDUNG**
BUILDING WATER INTENSITY
1.52 m³/m²

↑ 8,6% dari tahun 2020 dan ↓ 26,2%
dari sebelum pandemi COVID-19
8.6% increase from 2020 and 26.2% decrease from pre-COVID levels

Pendekatan Keberlanjutan Kami

OUR APPROACH TO SUSTAINABILITY



Sejalan dengan visi Lippo Group “*Growing in Stewardship, Transforming Lives*”, keberlanjutan (*sustainability*) merupakan inti dari semua hal yang kami lakukan. Perusahaan berkomitmen untuk senantiasa bertanggungjawab terhadap sumber daya, lingkungan, dan masyarakat di bawah naungan kami. Pada saat yang sama, kami berorientasi menjalankan misi untuk memberikan dampak transformatif kepada jutaan orang yang kami layani. Kami menyadari bahwa kami tidak dapat melakukan hal ini sendiri. Maka dari itu, kami bekerja sama dengan erat dengan semua pemangku kepentingan di seluruh rantai bisnis kami untuk mengadopsi praktik-praktik terbaik ESG dan memanfaatkan kekuatan kami masing-masing. Bersama-sama, kami bersatu untuk Indonesia yang lebih baik.

In line with Lippo Group’s overarching vision of “*Growing in Stewardship, Transforming Lives*”, we place sustainability at the heart of everything we do. We are committed to being responsible stewards of the resources, environment, and communities placed under our care. At the same time, we are mission-oriented in our aspiration to deliver transformative impact to the millions we serve. We recognize that we cannot do this alone, which is why we work together with the myriad business partners and stakeholders across our value chain to adopt ESG best practices and leverage our respective strengths. Together, we stand united for a better Indonesia.

Kerangka Keberlanjutan Sustainability Framework

[POJK.1]

Di Lippo Karawaci, kami dipandu oleh Visi Keberlanjutan kami **“Menciptakan lingkungan yang berkelanjutan (*sustainable*) bagi generasi mendatang”**. Kami menyadari bahwa kepemilikan rumah dan akses kepada layanan kesehatan yang berkualitas merupakan dua kebutuhan manusia yang sangat mendasar. Kami telah menjadikan bisnis kami untuk memenuhi kebutuhan tersebut, dengan menyediakan perumahan yang terjangkau dan mudah diakses dengan fasilitas perawatan kesehatan dan penawaran gaya hidup untuk semua kalangan. Namun, kami tidak hanya fokus pada kebutuhan saat ini. Sebagai perusahaan yang berwawasan ke depan, kami juga bercita-cita menciptakan lingkungan perkotaan yang berkelanjutan (*sustainable*), sehat, dan indah untuk generasi mendatang.

Kerangka Keberlanjutan kami menggambarkan pendekatan kami dalam menciptakan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan melalui 4 pilar utama: (1) **Meningkatkan Kualitas Hidup**; (2) **Berinvestasi pada Sumber Daya Manusia**; (3) **Peduli terhadap Lingkungan**; (4) **Unggul dalam Praktik Terbaik**. Melalui komitmen kami kepada *WEF IBC's Stakeholders Capitalism Metrics*, keempat pilar tersebut sesuai dengan empat tema inti dari WEF Metrics – *Prosperity, People, Planet*, dan *Principles of Governance*. Upaya keberlanjutan kami di setiap pilar digaris bawahi oleh sinergi bisnis dan kemitraan strategis di seluruh unit bisnis kami.

At Lippo Karawaci, we are guided by the Sustainability Vision of **“Creating a Sustainable Home for Future Generations”**. We recognize that home ownership and access to quality healthcare are two of the most fundamental human needs. As such, we have made it our business to meet these needs by providing quality and accessible housing, healthcare and lifestyle offerings for all. But we are not only focused on the needs of today. As a forward-looking company, we also aim to create a sustainable, healthy, and beautiful urban environment for the generations to come.

Our Sustainability Framework articulates our approach to sustainable value creation for our stakeholders across four key pillars – 1) **Enhancing Quality of Life**, 2) **Investing in Our People**, 3) **Caring for Our Environment**, and 4) **Championing Best Practices**. Having pledged our commitment to WEF IBC's Stakeholder Capitalism Metrics, these four pillars correspond with the four overarching themes of the WEF Metrics – *Prosperity, People, Planet*, and *Principles of Governance*. Our sustainability efforts under each pillar are underpinned by the business synergies and strategic partnerships across our business units.

SUSTAINABILITY VISION

MENCIPTAKAN LINGKUNGAN YANG BERKELANJUTAN (*SUSTAINABLE*) BAGI GENERASI MENDATANG CREATING A SUSTAINABLE HOME FOR FUTURE GENERATIONS

 Meningkatkan Kualitas Hidup Enhancing Quality of Life	 Berinvestasi pada Sumber Daya Manusia Investing in Our People	 Peduli pada Lingkungan Kami Caring for Our Environment	 Unggul dalam Praktik Terbaik Championing Best Practices
1. Menciptakan ekosistem untuk kehidupan yang berkualitas Create ecosystems for quality living 2. Mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan menciptakan lapangan pekerjaan Drive sustainable economic growth and job creation 3. Memberdayakan masyarakat lokal Uplift local communities 4. Berinovasi untuk meningkatkan penawaran dan mensejahterakan kehidupan Innovate to improve offerings and enrich lives	1. Menjadi pemberi kerja yang adil Be a fair employer 2. Mengutamakan kesehatan, keamanan dan kesejahteraan Prioritize health, safety and well-being 3. Mengembangkan dan memberdayakan staf Develop and empower staff	1. Meningkatkan efisiensi sumber daya dan mengurangi imbas terhadap lingkungan Improve resource efficiency and reduce environmental footprint 2. Mengembangkan produk dan proses yang lebih hijau Develop greener products and processes 3. Melestarikan keanekaragaman hayati di ruang kota Preserve biodiversity in urban spaces	1. Menjunjung tinggi standar tertinggi dalam tata kelola perusahaan Uphold highest standards of corporate governance 2. Mempromosikan praktik keberlanjutan di seluruh rantai nilai Promote sustainable practices across value chain 3. Membangun kepercayaan melalui layanan dan kepuasan pelanggan Build trust through customer service and satisfaction

MEMPERKUAT DAMPAK MELALUI SINERGI BISNIS DAN KERJA SAMA STRATEGIS
AMPLIFYING IMPACT THROUGH BUSINESS SYNERGIES AND STRATEGIC PARTNERSHIPS

Topik Material ESG Material ESG Topics

Pelibatan Pemangku Kepentingan

[GRI 2-29] [POJK.2.A.5, POJK.5.D.1-2]

Di Lippo Karawaci, kami menyadari bahwa bisnis kami memiliki dampak yang besar kepada pemangku kepentingan kami, yang kemudian mempengaruhi cara kami menjalankan bisnis. Oleh karena itu, kami memahami pentingnya harapan dan kepentingan mereka. Kami berkomitmen untuk memberikan nilai jangka panjang bagi pemangku kepentingan dan terus melibatkan mereka melalui berbagai saluran reguler untuk memastikan bahwa kami telah menanggapi prioritas dan kebutuhan mereka. Hal ini juga memungkinkan kami untuk menjalin hubungan yang lebih baik dan membangun kepercayaan dengan seluruh pemangku kepentingan kami, sembari kami bekerja bersama untuk mengadopsi praktik-praktik terbaik ESG dan mencapai tujuan keberlanjutan kami. Rincian pemangku kepentingan utama kami, termasuk kebutuhan dan harapan utama mereka dapat ditemukan di halaman 193-195 di Laporan Tahunan 2021 kami.

Penilaian Tingkat Materialitas

[GRI 3-1, GRI 3-2]

Topik ESG yang bersifat material/penting didefinisikan sebagai topik keberlanjutan yang dapat secara signifikan memberikan dampak pada bisnis kami dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pemangku kepentingan kami. Kami memahami pentingnya melakukan penilaian materialitas untuk mengidentifikasi dan menilai secara akurat topik ESG mana yang paling berdampak dan berpengaruh terhadap bisnis dan pemangku kepentingan utama kami. Untuk itu, kami melibatkan konsultan eksternal di tahun 2021 untuk melakukan penilaian tingkat kepentingan secara keseluruhan melalui proses tiga langkah.

1. Identifikasi topik material ESG

Kami melakukan pemetaan lanskap pada tren keberlanjutan secara global dan secara spesifik industri yang kami jalani, sejalan dengan praktik terbaik di industri. Selain itu, survei *online* juga dilakukan untuk mengidentifikasi topik ESG yang penting untuk pemangku kepentingan internal dan eksternal utama kami, yang meliputi pelanggan, pemasok, investor, regulator, manajemen, dan karyawan. Survei *online* tersebut juga memberikan gambaran tentang pandangan pemangku kepentingan kami mengenai tingkat dampak dan pentingnya topik ESG tersebut pada hubungan mereka dengan bisnis kami.

Stakeholder Engagement

[GRI 2-29] [POJK.2.A.5, POJK.5.D.1-2]

At Lippo Karawaci, we recognize that our business has an impact on a wide range of stakeholders, who in turn, have an influence on how we operate our business. Hence, understanding their key concerns and interests is of importance to us. We are committed to creating long-term value for our stakeholders and constantly engaging with them through various regular channels to ensure that we address their priorities and needs. This also enables us to forge better relationships and build trust among our stakeholders, as we work together to adopt the best ESG practices and achieve our sustainability goals. Details on our key stakeholders, including their concerns and interests, can be found on pages 193-195 of our 2021 Annual Report.

Materiality Assessment

[GRI 3-1, GRI 3-2]

Material ESG topics are defined as sustainability topics that can significantly impact our business and influence our stakeholders' decision-making processes. We recognize the importance of carrying out a materiality assessment to accurately identify and assess the ESG topics which are most impactful and influential to our business and key stakeholders. To that end, we engaged an external consultant in 2021 to perform a comprehensive materiality assessment via a three-step process.

1. Identification of material ESG topics

We conducted a landscape scan on global and industry-specific sustainability trends, as well as detailed study of industry best practices. In addition, an online survey was carried out to identify ESG topics of importance to our key internal and external stakeholders, which included customers, suppliers, investors, regulators, management, and employees. The online survey also provided insights into our stakeholders' views on the level of impact and importance these ESG topics have on their relationship with our business.

2. Penentuan prioritas topik material ESG

Topik-topik penting ESG yang terpilih telah dikelompokkan berdasarkan empat pilar yang ada di Kerangka Keberlanjutan kami. Sebagai bagian dari proses penentuan prioritas, Komite ESG Lippo Karawaci meninjau hasil survei tingkat materialitas dan mengadakan diskusi internal dengan Manajemen dan pejabat senior di berbagai unit bisnis. Topik ESG tersebut selanjutnya dimasukkan kedalam matriks tingkat materialitas, dikelompokkan menjadi tiga kluster – sangat material, material, dan cukup material.

3. Validasi topik material ESG

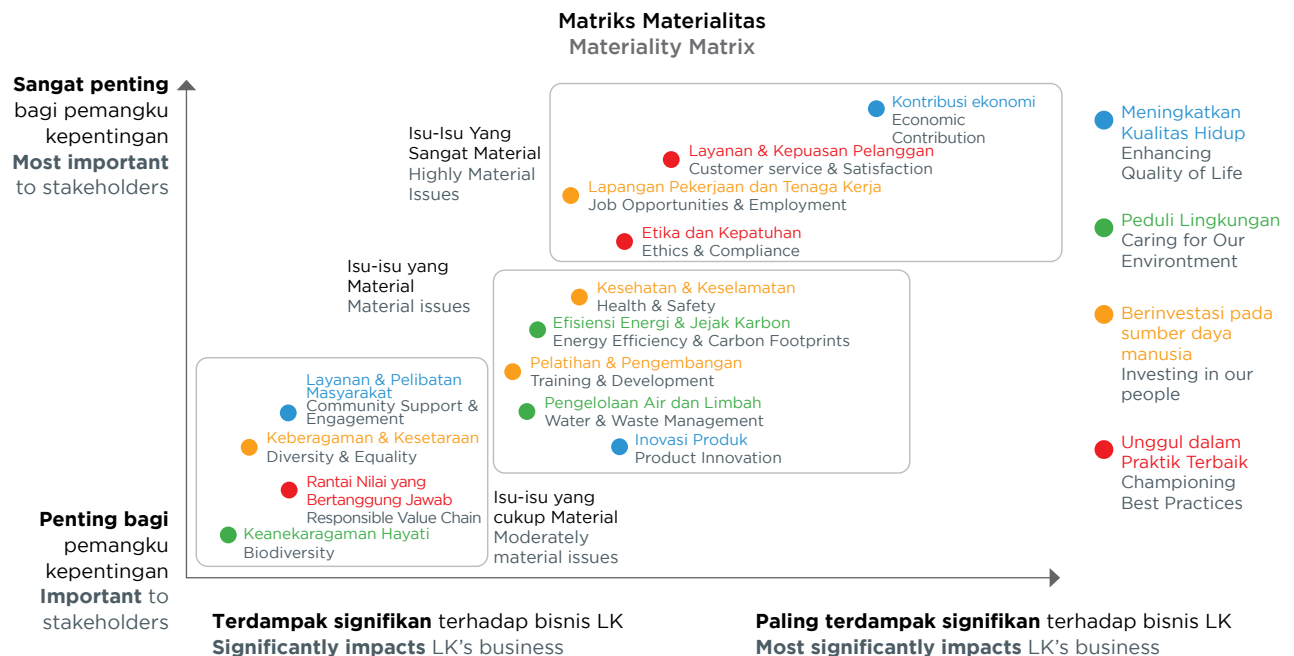
Hasil akhir dari topik ESG dan matriks tingkat materialitas telah disetujui oleh CEO dan Komite ESG Lippo Karawaci, dan juga telah divalidasi oleh Dewan Direksi dan Dewan Komisaris.

2. Prioritisation of material ESG topics

The shortlisted ESG topics were refined and grouped according to the four pillars within our Sustainability Framework. As part of the prioritisation process, Lippo Karawaci's ESG Committee reviewed the results of the materiality survey and convened internal discussions with Management and senior executives of the various business units. The ESG topics were then plotted onto a materiality matrix, grouped into three clusters – highly material, material, and moderately material.

3. Validation of material ESG topics

The finalized set of ESG topics and materiality matrix were approved by Lippo Karawaci's CEO and ESG Committee, and subsequently validated by the Board of Directors and Board of Commissioners.



Isu-isu yang sangat Material Highly Material ESG Topics	Isu-isu ESG yang Material Material ESG Topics	Isu-isu yang cukup Material Moderately Material ESG Topics
Kontribusi Ekonomi Economic Contribution Layanan dan Kepuasan Pelanggan Customer service & Satisfaction Lapangan Pekerjaan dan Tenaga Kerja Job Opportunities & Employment Etika dan Kepatuhan Ethnics & Compliance	Kesehatan dan Keselamatan Health & Safety Efisiensi Energi dan Jejak Karbon Energy Efficiency & Carbon Footprints Pelatihan dan Pengembangan Training & Development Pengelolaan Air dan Limbah Water & Waste Management Inovasi Produk Product Innovation	Layanan dan Pelibatan Masyarakat Community Support & Engagement Keberagaman dan Kesetaraan Diversity & Equality Rantai Nilai yang Bertanggung Jawab Responsible Value Chain Keanekaragaman Hayati Biodiversity

Seiring dengan perubahan-perubahan yang terjadi pada lanskap bisnis global dan lokal, kami akan terus meninjau relevansi topik material ESG yang teridentifikasi terhadap bisnis kami dengan dipandu oleh pimpinan kami, dan memperbaharuiya ketika diperlukan.

As the global and local business landscape continues to change, we will regularly review the relevance of the identified ESG material topics to our business under the guidance of our leadership, and update them where necessary.

Mendukung SDGs PBB Supporting the UN SDGs

SDGs PBB mengajak pemerintah dan perusahaan di dunia untuk meningkatkan kesejahteraan manusia, masyarakat, dan planet dengan memberikan cetak biru untuk mengatasi tantangan-tantangan keberlanjutan dunia yang paling penting. Lippo Karawaci mendukung SDGs, dan kami juga telah memetakan kerangka keberlanjutan kami dan topik material ESG terhadap 13 SDGs yang kami yakini relevan dengan kegiatan usaha kami dan dapat memberikan dampak yang signifikan. Hal ini juga menggarisbawahi komitmen kami untuk mendukung dan mempercepat Agenda Pembangunan Keberlanjutan Indonesia tahun 2030.

The UN SDGs rally governments and corporations to advance the well-being of people, societies, and the planet by providing a blueprint to address the world's most pressing sustainability development challenges. Lippo Karawaci supports the UN SDGs, and we have mapped our sustainability framework and material ESG topics to 13 UN SDGs which we believe are relevant to our business operations and where we can create the most significant impact. This also underscores our commitment to supporting and accelerating Indonesia's 2030 Agenda for Sustainable Development.

TOPIK ESG YANG MATERIAL MATERIAL ESG TOPICS



	SDGs PBB UN SDGs	Kontribusi Lippo Karawaci pada SDGs PBB Lippo Karawaci's Contributions to UN SDGs	Topik Penting ESG Material ESG Topic
Tujuan 3: Kesehatan dan Kesejahteraan yang Baik Goal 3: Good Health and Well-being 	Tujuan 3.8: Mencapai cakupan layanan kesehatan universal, termasuk lindungan risiko finansial, akses terhadap layanan kesehatan dasar yang berkualitas dan akses terhadap obat-obatan dan vaksin yang aman, efektif, berkualitas dan terjangkau bagi semua Target 3.8: Achieve universal health coverage, including financial risk protection, access to quality essential health-care services and access to safe, effective, quality, and affordable essential medicines and vaccines for all	- Memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau untuk semua - Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi pelanggan, pengunjung dan karyawan - Provide quality and accessible healthcare for all - Create safe and healthy living and working environment for customers, visitors and employees	- Kesehatan dan Keamanan - Layanan dan Pelibatan Masyarakat - Health and Safety - Community Support and Engagement
Tujuan 4: Pendidikan yang Berkualitas Goal 4: Quality Education 	Tujuan 4.4: Pada tahun 2030, secara substansial meningkatkan jumlah remaja dan orang dewasa yang memiliki keahlian yang relevan, termasuk keahlian teknis dan kejuruan, untuk mendapatkan pekerjaan yang layak dan kewirausahaan Target 4.4: By 2030, substantially increase the number of youth and adults who have relevant skills, including technical and vocational skills, for employment, decent jobs, and entrepreneurship	- Memberikan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dan memenuhi aspirasi karier mereka - Memberikan akses ke pendidikan berkualitas bagi tenaga di bidang kesehatan dan anak-anak kurang mampu di seluruh Indonesia - Provide training and development to upskill employees and fulfil their career aspirations - Provide access to quality education for healthcare professionals and underprivileged children throughout Indonesia	- Pelatihan dan Pengembangan - Layanan dan Pelibatan Masyarakat - Training and Development - Community Support and Engagement
Tujuan 5: Kesenjangan Gender Goal 5: Gender Equality 	Tujuan 5.5: Memastikan bahwa semua perempuan dapat berpartisipasi penuh dan mendapat kesempatan yang sama untuk kepemimpinan pada semua level pengambilan keputusan dalam kehidupan politik, ekonomi dan publik Target 5.5: Ensure women's full and effective participation and equal opportunities for leadership at all levels of decision-making in political, economic, and public life	- Mempromosikan kesetaraan gender dan memberdayakan perempuan di tempat kerja - Promote gender equality and empower women at the workplace	- Keberagaman dan Kesempatan yang Setara - Kesempatan dan Lapangan Kerja - Diversity and Equal Opportunity - Job Opportunities and Employment
Tujuan 6: Air Bersih dan Sanitasi Goal 6: Clean Water and Sanitation 	Tujuan 6.3: Pada tahun 2030, memperbaiki kualitas air dengan mengurangi polusi, meniadakan pembuangan limbah dan meminimalisir pembuangan bahan kimia dan materi berbahaya, mengurangi setengah dari proporsi air limbah yang tidak diolah dan secara signifikan meningkatkan daur ulang dan penggunaan material daur ulang yang aman secara global Target 6.3: By 2030, improve water quality by reducing pollution, eliminating dumping, and minimizing release of hazardous chemicals and materials, halving the proportion of untreated wastewater, and substantially increasing recycling and safe reuse globally	- Menyediakan air bersih untuk semua penghuni - Mengelola sumber daya air dan membuang air limbah secara bertanggung jawab - Provide clean water for all residents - Manage water resources and discharge wastewater responsibly	- Pengelolaan Air dan Limbah - Water and Waste Management
Tujuan 7: Energi Bersih yang Terjangkau Goal 7: Affordable and Clean Energy 	Tujuan 7.3: Pada tahun 2030, melakukan perbaikan efisiensi energi dua kali lipat Target 7.3: By 2030, double the global rate of improvement in energy efficiency	- Meningkatkan efisiensi energi untuk mengurangi emisi karbon dan biaya operasional - Improve energy efficiency to reduce carbon emissions and operating expenses	- Efisiensi Energi dan Jejak Karbon - Energy Efficiency and Carbon Footprint

	SDGs PBB UN SDGs	Kontribusi Lippo Karawaci pada SDGs PBB Lippo Karawaci's Contributions to UN SDGs	Topik Penting ESG Material ESG Topic
Tujuan 8: Pekerjaan yang Layak dan Pertumbuhan Ekonomi Goal 8: Decent Work and Economic Growth 	Tujuan 8.1: Menjaga pertumbuhan ekonomi perkapita sesuai dengan kondisi nasional dan, khususnya, setidaknya mempertahankan 7 persen pertumbuhan produk domestik bruto pertahunnya di negara-negara kurang berkembang Target 8.1: Sustain per capita economic growth in accordance with national circumstances and, in particular, at least 7% gross domestic product growth per annum in the least developed countries	- Mendukung ekonomi daerah di wilayah operasional kami melalui penyediaan lapangan kerja dan kerja sama usaha - Support the local economy in areas of operation through job creation and business partnerships	- Kontribusi Ekonomi - Economic Contribution
Tujuan 9: Industri, Inovasi, dan Infrastruktur Goal 9: Industry, Innovation, and Infrastructure 	Tujuan 9.4: Pada tahun 2030, meningkatkan infrastruktur dan menambahkan komponen pada industri agar dapat berkelanjutan, dengan peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya dan mengadopsi teknologi yang lebih baik serta proses industri yang bersih dan ramah lingkungan yang dilaksanakan semua negara sesuai kemampuan masing-masing. Target 9.4: By 2030, upgrade infrastructure and retrofit industries to make them sustainable, with increased resource-use efficiency and greater adoption of clean and environmentally sound technologies and industrial processes, with all countries taking action in accordance with their respective capabilities	- Terus berinovasi untuk memberikan produk dan jasa yang menjawab kebutuhan infrastruktur dan sosial - Continuously innovate to deliver products and services that address infrastructural and social needs	- Inovasi produk - Product Innovation
Tujuan 10: Mengurangi Kesenjangan Goal 10: Reduced Inequalities 	Tujuan 10.3: Menjamin kesempatan yang sama dan mengurangi kesenjangan pendapatan/outcome, termasuk dengan menghilangkan hukum, kebijakan dan praktik-praktik yang diskriminatif dan mendorong adanya legislasi, kebijakan dan aksi yang tepat terkait legislasi dan kebijakan tersebut Target 10.3: Ensure equal opportunity and reduce inequalities of outcome, including by eliminating discriminatory laws, policies and practices and promoting appropriate legislation, policies, and action in this regard	- Menerapkan praktik kerja yang adil dan mempromosikan kesempatan yang setara untuk semua - Implement fair employment practices and promote equal opportunities for all	- Keberagaman dan Kesempatan yang Setara - Kesempatan dan Lapangan Kerja - Diversity and Equal Opportunity - Job Opportunities and Employment
Tujuan 11: Perkotaan dan Masyarakat yang Berkelanjutan Goal 11: Sustainable Cities and Communities 	Tujuan 11.1: Pada tahun 2030, menjamin akses bagi semua terhadap perumahan dan pelayanan dasar yang layak, aman dan terjangkau bagi semua dan menata pemukiman kumuh. Target 11.1: By 2030, ensure access for all to adequate, safe, and affordable housing and basic services and upgrade slums	- Menyediakan pilihan rumah yang terjangkau untuk memenuhi berbagai pangsa pasar di Indonesia, khususnya untuk pemilik rumah pertama - Memberikan manfaat kepada masyarakat lokal dan membangun masyarakat yang kuat dan inklusif - Provide affordable housing options that cater to different market segments in Indonesia, especially first-home owners - Give back to local communities and foster an inclusive and vibrant society	- Kontribusi Ekonomi - Inovasi Produk - Layanan dan Pelibatan Masyarakat - Economic Contribution - Product Innovation - Community and Engagement Support
Tujuan 12: Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab Goal 12: Responsible Consumption and Production 	Tujuan 12.2: Pada tahun 2030, mencapai manajemen berkelanjutan dan penggunaan sumber daya alam yang efisien Target 12.2 By 2030, achieve the sustainable management and efficient use of natural resources	- Mengurangi konsumsi sumber daya alam dan meningkatkan efisiensi sumber daya - Meningkatkan praktik pengelolaan sumber daya dan limbah di seluruh rantai nilai - Minimize consumption of natural resources and enhance resource efficiency - Improve resource and waste management practices throughout value chain	- Efisiensi Energi dan Jejak Karbon - Pengelolaan Air dan Limbah - Rantai Nilai yang Bertanggung Jawab - Energy Efficiency and Carbon Footprint - Water and Waste Management - Responsible Value Chain

SDGs PBB UN SDGs	Kontribusi Lippo Karawaci pada SDGs PBB Lippo Karawaci's Contributions to UN SDGs	Topik Penting ESG Material ESG Topic
Tujuan 13: Aksi Iklim Goal 13: Climate Action 	Tujuan 13.2: Mengintegrasikan ukuran-ukuran perubahan iklim kedalam kebijakan, strategi dan perencanaan nasional Target 13.2: Integrate climate change measures into national policies, strategies, and planning • Mendukung agenda keberlanjutan global dan nasional • Mengurangi risiko-risiko terkait perubahan iklim yang berdampak signifikan terhadap bisnis kami dalam jangka panjang • Align with global and national sustainability agendas • Mitigate climate-related risks which have a significant impact on our business in the long run	• Efisiensi Energi dan Jejak Karbon • Energy Efficiency and Carbon Footprint
Tujuan 15: Kehidupan di Darat Goal 15: Life on Land 	Tujuan 15.5: Mengambil langkah sigap dan signifikan untuk mengurangi degradasi habitat alami menghentikan kehilangan keanekaragaman hayati dan, pada tahun 2020, melindungi dan mencegah hilangnya spesies yang terancam punah Target 15.5: Take urgent and significant action to reduce the degradation of natural habitats, halt the loss of biodiversity and, by 2020, protect and prevent the extinction of threatened species • Mengurangi dampak dari kegiatan kami terhadap keanekaragaman hayati • Secara aktif melestarikan dan merestorasi lingkungan hidup di wilayah perkotaan • Minimize the impact of our operations on biodiversity • Actively conserve and rejuvenate natural environments in urban areas	• Keanekaragaman Hayati • Biodiversity
Tujuan 16: Institusi yang Damai, Adil dan Kuat Goal 16: Peace, Justice and Strong Institutions 	Tujuan 16.5: Secara substansial mengurangi korupsi dan suap dalam segala bentuk Target 16.5: Substantially reduce corruption and bribery in all their forms • Menjunjung tinggi standar tertinggi tata kelola perusahaan dan menjalankan bisnis yang berintegritas • Uphold the highest standard of corporate governance and conduct our business with integrity	• Etika dan Kepatuhan • Rantai Nilai yang Bertanggung Jawab • Ethics and compliance • Responsible Value Chain



Tata Kelola Keberlanjutan SUSTAINABILITY GOVERNANCE



Di Lippo Karawaci, kami berkomitmen untuk mengintegrasikan keberlanjutan dalam strategi dan kegiatan usaha kami. Hal ini hanya dapat dicapai dengan membangun struktur tata kelola keberlanjutan yang kuat.

At Lippo Karawaci, we are committed to integrating sustainability within our business strategy and operations. This can only be achieved through the establishment of a strong sustainability governance structure.

[GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-25, GRI 2-26] [POJK.5.A-C, POJK.5.E]

Sebagai organ tertinggi dalam tata kelola organisasi, Dewan Direktur ("BoD") dan Dewan Komisaris ("BoC") bertanggung jawab untuk menilai dan memberi persetujuan semua pengungkapan yang berkaitan dengan kinerja ESG Lippo Karawaci. Secara khusus, BoD melakukan pengawasan langsung terhadap strategi, kebijakan, dan proses Grup terhadap isu-isu penting ESG.

BoD didukung oleh Komite ESG, yang bertanggung jawab untuk mengelola penerapan keberlanjutan di dalam Grup. Komite ESG diketuai oleh CEO dan terdiri dari pejabat senior di fungsi perusahaan Lippo Karawaci, termasuk Kepala Keberlanjutan, Kepala Pengelola Risiko dan Asuransi, dan Sekretaris Perusahaan. Komite ESG melapor ke BoD dan BoC setiap kuartal dan semester untuk mendapatkan arahan mengenai strategi dan rencana kerja ESG, serta untuk memberikan *update* kinerja keberlanjutan Grup. Tugas utama Komite ESG adalah sebagai berikut:

- Mengidentifikasi dan menilai risiko dan peluang ESG
- Mengintegrasikan strategi keberlanjutan Grup di setiap fungsi dan unit bisnis
- Memimpin inisiatif ESG baru dan mendorong peningkatan proses internal berdasarkan praktik terbaik
- Merekomendasikan target keberlanjutan dan memantau kinerja terhadap target-target tersebut
- Melibatkan pemangku kepentingan internal dan eksternal Grup dalam agenda keberlanjutan

Komite ESG didukung oleh Kelompok Kerja ESG, yang dipimpin oleh Kepala Keberlanjutan dan berisi pejabat senior dari fungsi utama Grup dan unit-unit bisnis yang bertanggung jawab untuk mengelola dampak, inisiatif dan kinerja ESG dalam kegiatan mereka masing-masing. Tugas Kelompok Kerja ESG adalah untuk mengoperasikan strategi keberlanjutan Grup dan memonitor progresnya terhadap target dan metrik ESG Grup.

Struktur tata kelola keberlanjutan kami memiliki sarana yang dapat kami gunakan untuk meningkatkan perhatian terhadap risiko ESG dan, memulihkan dampak negatif, dan melakukan evaluasi jika dibutuhkan. Kedepannya, kami akan terus memperkuat tata kelola keberlanjutan kami dan meningkatkan akuntabilitas kami kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal melalui pemantauan dan pelaporan rutin.

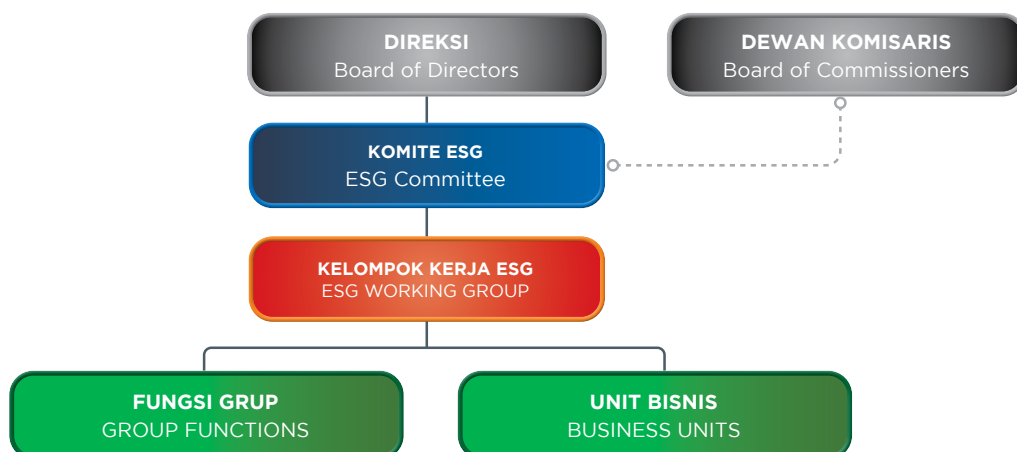
As the highest governance bodies in the organization, our Board of Directors ("BoD") and Board of Commissioners ("BoC") are responsible for reviewing and approving all disclosures relating to Lippo Karawaci's ESG performance. In particular, the BoD provides direct oversight of the Group's strategy, policies, and processes on material ESG issues.

The BoD is supported by the ESG Committee, which is responsible for steering the implementation of sustainability across the Group. The ESG Committee is chaired by the CEO and comprises senior executives in Lippo Karawaci's corporate functions, including the Head of Sustainability, Head of Risk Control and Assurance, and Corporate Secretary. The ESG Committee reports to the BoD and BoC on a quarterly and semi-annual basis respectively to seek guidance on ESG strategies and work plans, as well as to provide an update on the Group's sustainability performance. The ESG Committee's key responsibilities include the following:

- Identify and assess ESG risks and opportunities
- Integrate the Group's sustainability strategy across all functions and business units
- Spearhead new ESG initiatives and drive improvements in internal processes based on best practices
- Recommend sustainability targets and monitor performance against these targets
- Engage internal and external stakeholders on the Group's sustainability agenda

The ESG Committee is supported by the ESG Working Group, which is led by the Head of Sustainability and comprises senior executives from key Group functions and business units, who are responsible for the management of ESG impacts, initiatives and performance in their respective areas of operation. The ESG Working Group's mandate is to operationalize the Group's sustainability strategy and monitor progress against the Group's ESG targets and metrics.

Our sustainability governance structure provides a channel through which we can escalate ESG risks and issues of concern, remediate negative impacts, and undertake policy reviews if necessary. Going forward, we will continue to strengthen our sustainability governance and improve our accountability to both internal and external stakeholders through regular monitoring and reporting.



Meningkatkan Kualitas Kehidupan ENHANCING QUALITY OF LIFE



Di Lippo Karawaci, kami berada di dalam bisnis untuk menciptakan ekosistem perkotaan demi kehidupan yang berkualitas. Kami berkomitmen untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan penciptaan lapangan kerja melalui operasi bisnis kami, serta mengangkat bisnis lokal dan komunitas yang bermitra dengan kami. Kami terus berinovasi untuk meningkatkan penawaran kami dan meningkatkan kehidupan.

At Lippo Karawaci, we are in the business of creating urban ecosystems for quality living. We are committed to driving sustainable economic growth and job creation through our business operations, as well as uplifting the local businesses and communities whom we partner with. We are constantly innovating to improve our offerings and enrich lives.

Kontribusi Ekonomi Economic Contribution

[GRI 3-3]



Kami menyadari bahwa kontribusi ekonomi kami tidak hanya sebatas keuntungan yang kami berikan pada pemangku kepentingan kami. Kegiatan usaha kami menghasilkan nilai ekonomi, lapangan pekerjaan, dan pajak untuk ekonomi Indonesia. Kontribusi ekonomi langsung dan tidak langsung kami juga telah meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran pelanggan kami dan masyarakat.

We recognize that our economic contributions extend beyond the profit that accrues to our shareholders. Our business operations generate economic value, employment, and tax revenues for Indonesia's economy. Our direct and indirect economic contributions also advance the well-being and prosperity of our customers and communities.

Jumlah Pelanggan Kami

Kami memiliki posisi yang baik untuk melayani jutaan penduduk Indonesia melalui sebaran lokasi geografis kami yang luas dan berbagai titik kontak pelanggan. Di tahun 2021, kami telah melayani lebih dari 125 juta penduduk melalui empat bidang usaha yang kami jalankan.

Total Number of People Served

We are in a privileged position to be able to serve millions across Indonesia through our extensive geographic footprint and various customer touchpoints. In 2021, we served over 125 million people in 44 cities across the four key business sectors in which we operate.

Bidang Usaha Business Sector

Jumlah Orang yang Dilayani di Tahun 2021¹ Number of People Served in 2021¹

Real estat Real estate	145,000
Layanan Kesehatan Healthcare	2,572,000
Lifestyle malls Lifestyle malls	122,147,000
Perhotelan Hospitality	703,000
Total	125,567,000

¹ Nominal telah dibulatkan ke satuan terdekat

¹ Figures have been rounded off to the nearest 1,000.

Kontribusi Ekonomi Langsung

[GRI 201-1] [POJK.2.A.2]

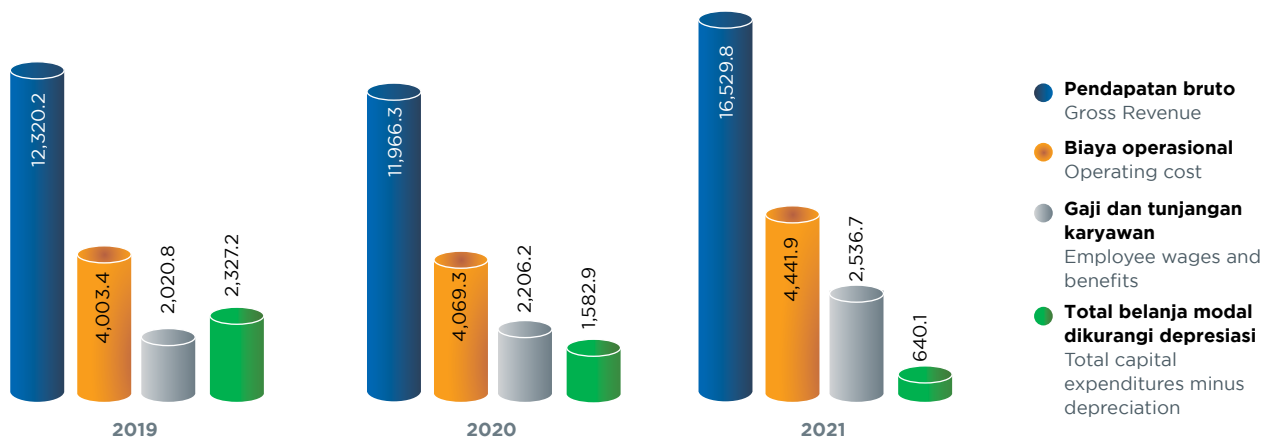
Di tahun 2021, kami mencatatkan total pendapatan sebesar Rp16.529,8 miliar, naik 38% dibandingkan tahun 2020 dan 2019. Sebagian besar kenaikan tersebut didukung oleh penjualan pra-penjualan yang kuat dari usaha real estat kami, peningkatan di usaha layanan kesehatan kami, serta pemulihan bertahap pada usaha mal dan perhotelan kami dengan adanya pelonggaran kebijakan COVID-19.

Direct Economic Contribution

[GRI 201-1] [POJK.2.A.2]

In 2021, we generated a total revenue of Rp16,529.8 billion, over a 38% increase as compared to 2020 and 2019. This was largely supported by strong marketing sales from our real estate business, the sustained growth of our healthcare business, as well as the gradual recovery of our mall and hospitality businesses with the relaxation of COVID-19 restrictions.

KINERJA KEUANGAN (RP MILIAR) FINANCIAL PERFORMANCE (RP BILLION)



Kinerja Keuangan (Rp Miliar)
Financial Performance (Rp Billion)

	2019	2020	2021
Pendapatan bruto Gross revenue	12,320.2	11,966.3	16,529.8
Biaya operasional Operating cost	4,003.4	4,069.3	4,441.9
Gaji dan tunjangan karyawan Employee wages and benefits	2,020.8	2,206.2	2,536.7
Total belanja modal dikurangi depresiasi Total capital expenditures minus depreciation	2,327.2	1,582.9	640.1

Rincian kinerja keuangan kami di tahun 2021 dapat dilihat di bagian berikut ini pada Laporan Tahunan 2021 kami:

- Laporan Dewan Komisaris, halaman 23-26
- Laporan Dewan Direksi, halaman 28-32
- Analisa Keuangan, halaman 89-92

Kontribusi Pajak

[GRI 201-4, GRI 207] [POJK.2.A.3]

Di Lippo Karawaci, kami mengutamakan efisiensi pembayaran pajak sembari memastikan kepatuhan terhadap kewajiban dan peraturan pajak yang berlaku. Pada tahun 2021, kami menerima penghargaan dari Kantor Pelananaan Pajak Tigaraksa sebagai “Pembayar Pajak dengan Kontribusi Terbesar” sebagai pengakuan atas konsistensi kepatuhan kami terhadap peraturan perpajakan dan kontribusi kami terhadap ekonomi Indonesia.

Departemen Pajak Lippo Karawaci diawasi secara langsung oleh Chief Financial Officer. Kami menerapkan tiga strategi perpajakan yang ditinjau oleh Kepala Perpajakan Perusahaan:

- Perjanjian pajak untuk perlakuan pajak atas pinjaman luar negeri atau pinjaman dalam mata uang dolar
- Pajak penghasilan dividen untuk investasi luar negeri
- *Transfer pricing* untuk menentukan nilai wajar transaksi antar perusahaan afiliasi

Selain itu, setiap unit bisnis juga berkonsultasi dengan divisi perencanaan dan strategi yang ada di departemen perpajakan untuk mendapatkan arahan dalam hal efisiensi pajak sebelum melaksanakan kegiatan mereka, seperti penjualan aset. Selain itu, setiap unit bisnis akan melibatkan pemangku kepentingan terkait yang terlibat dalam transaksi, dan menerapkan strategi pajak yang sesuai berdasarkan *case-by-case* basis. Selanjutnya, tim pemantau di departemen pajak akan memastikan bahwa transaksi telah dilakukan sesuai dengan strategi yang disepakati. Setiap tahun, pembayaran dan strategi pajak juga ditinjau oleh auditor eksternal yang telah ditunjuk untuk memastikan akurasi dan transparansinya. Kami juga dapat melibatkan konsultan pajak eksternal pada transaksi-transaksi besar, sebagai contoh pada penjualan Lippo Mall Puri ke Lippo Malls Indonesia Retail Trust yang dilakukan di tahun 2021.

For a detailed breakdown of our 2021 financial performance, please refer to the following sections of our 2021 Annual Report:

- Report of the Board of Commissioners, page 23-26
- Report of the Board of Directors, page 28-32
- Financial Review, page 89-92

Tax Contribution

[GRI 201-4, GRI 207] [POJK.2.A.3]

At Lippo Karawaci, we prioritize efficiency in tax payments while ensuring strict compliance with prevailing tax obligations and regulations. In 2021, we received a commendation from the Tigaraksa Tax Service Office as the “Taxpayer with the Largest Contribution” in recognition of our consistent compliance with tax regulations and contributions towards Indonesia’s economy.

Lippo Karawaci’s tax department is managed under the direct supervision of the Chief Financial Officer. We are guided by three tax strategies, which are reviewed by the Head of Corporate Tax:

- Tax treaty for tax treatment of overseas loans or dollar-denominated borrowing
- Dividend income tax for overseas investments
- Transfer pricing to determine the fair value of transactions between affiliated companies

Each business unit consults the tax planning and strategy division under the tax department to seek guidance from a tax efficiency perspective before the execution of a transaction such as an asset sale. In addition, each business unit will engage the relevant stakeholders involved in the transaction, and apply the appropriate tax strategies on a case-by-case basis. Thereafter, the monitoring team within the tax department will ensure that the transactions are carried out as per the agreed strategies. On an annual basis, tax payments and strategies are also reviewed by appointed external auditors to ensure accuracy and transparency. We may also involve an external tax consultant in major transactions, for instance in the sale of Lippo Mall Puri to Lippo Malls Indonesia Retail Trust that was completed in 2021.

Kinerja Pajak (Rp miliar)
Tax Performance (Rp billion)

	2021
Total pembayaran pajak Total tax paid	960.0
Pembayaran pajak penghasilan perusahaan secara tunai Corporate income tax paid on a cash basis	859.9
Pajak penghasilan perusahaan yang harus dibayar atas laba/rugi Corporate income tax accrued on profit/loss	906.0

Di tahun ini, kami menerima keringanan pajak dan kredit pajak sebesar Rp15,8 miliar melalui skema Pajak Pertambahan Nilai Ditanggung Pemerintah, dan dalam Pajak Penghasilan Republik Indonesia Pasal 25. Pada tahun 2021, Lippo Karawaci mencatatkan rugi bersih sebesar Rp1.602,9 miliar setelah pajak.

Kontribusi Ekonomi Tidak Langsung [GRI 203]

Rumah dan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau

Kepemilikan rumah dan akses untuk layanan kesehatan yang berkualitas adalah kebutuhan paling mendasar bagi semua orang. Masih terdapat banyak permintaan yang belum terpenuhi untuk perumahan dan layanan kesehatan yang terjangkau, dan karenanya menjadi salah satu industri yang kurang terpenetrasi di Indonesia. Hal ini memacu kami untuk memberikan produk perumahan, layanan kesehatan dan penawaran gaya hidup yang berkualitas dan terjangkau bagi semua. Inisiatif tersebut menjadi tanggung jawab serius bagi kami sebagai bagian dari ambisi kami untuk menjadi pemimpin industri perumahan dan layanan kesehatan di Indonesia.

Sejak tahun 2020, kami telah mengambil keputusan strategis untuk mengembangkan produk-produk perumahan yang memenuhi kebutuhan pemilik rumah pertama, terutama generasi milenial. Di tahun 2021, semua produk baru perusahaan adalah rumah tinggal yang berharga di kisaran Rp2 miliar dan dibawahnya. Produk perumahan di harga ini telah berkontribusi pada masing-masing 75% dan 84% penjualan rumah kami di tahun 2020 dan 2021, dibandingkan 49% di tahun 2019.^{2,3}

During the year, we received a total of Rp15.8 billion in tax relief and tax credits from the government-borne value-added tax scheme, *Pajak Pertambahan Nilai Ditanggung Pemerintah*, and under Article 25 of Indonesia's Income Tax Law, *Pajak Penghasilan Pasal 25*. In 2021, Lippo Karawaci recorded a net loss of Rp1,602.9 billion after tax.

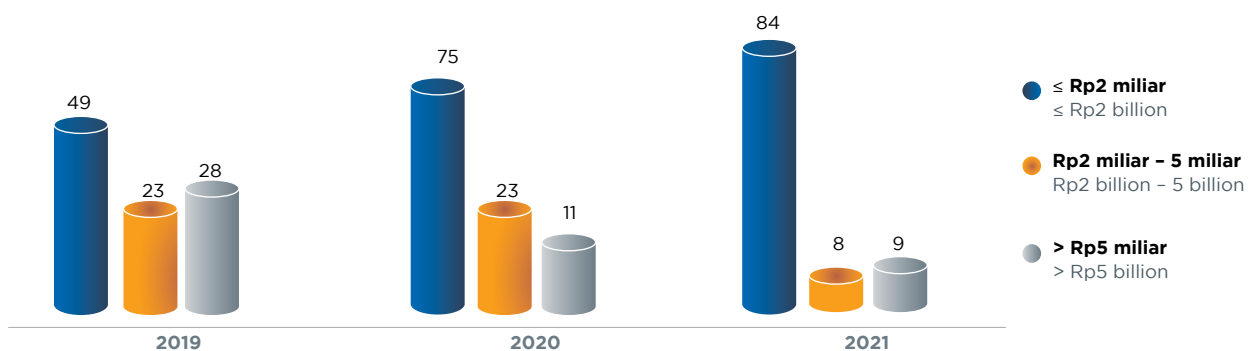
Indirect Economic Contribution [GRI 203]

Quality and accessible housing and healthcare

Homeownership and access to quality healthcare are two of the most fundamental human needs. There is a great unmet demand for affordable housing, and healthcare remains among the most underpenetrated industries in Indonesia. We have made it our business to meet these needs by providing quality and accessible housing, healthcare, and lifestyle offerings for all. This is a responsibility that we take seriously as part of our ambition to be Indonesia's market leader in homes and healthcare.

Since 2020, we have made the strategic decision to focus on developing housing products which cater to the needs of first-home owners, especially millennials. In 2021, all new launches were landed housing products priced at Rp2 billion or less. Housing products at this price point made up 75% and 84% of our residential sales in 2020 and 2021 respectively, compared to 49% in 2019.^{2,3}

PENJUALAN RUMAH (% BERDASARKAN KISARAN HARGA PENJUALAN)
RESIDENTIAL SALES (% BY SALE PRICE)



Penjualan Rumah (% berdasarkan kisaran harga penjualan)
Residential Sales (% by sale price)

	2019	2020	2021
≤ Rp2 miliar ≤ Rp2 billion	49%	75%	84%
Rp2 miliar - 5 miliar Rp2 billion - 5 billion	23%	23%	8%
> Rp5 miliar Rp5 billion	28%	11%	9%

² Persentase penjualan rumah berdasarkan kisaran harga penjualan mungkin tidak mencapai 100% karena adanya pembulatan.

³ Di tahun 2021 dan 2020, penjualan rumah di harga Rp2 miliar atau kurang berkontribusi pada 63% dan 62% dari seluruh pra-penjualan secara berurutan, dibandingkan dengan 9% di tahun 2019.

² Percentage of residential sales by sale price range may not add up to 100% due to rounding off.

³ In 2021 and 2020, housing products priced at Rp2 billion or less made up 63% and 62% of total marketing sales respectively, compared to 9% in 2019.

Untuk penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, Siloam Hospitals melayani masyarakat Indonesia melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (“BPJS”) Kesehatan, sebuah skema jaminan kesehatan oleh Pemerintah Indonesia. 26 rumah sakit dan 23 klinik milik Siloam Hospitals telah berlisensi dan melayani pasien BPJS sejak 31 Desember 2021. Di tahun 2021, Siloam Hospitals melayani lebih dari 1 juta pasien BPJS, yang berkontribusi pada 13% total pendapatan rumah sakit kami.

Secara khusus, kami berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat lokal, terutama di daerah pedesaan dan terpencil. Siloam memiliki 30 klinik masyarakat di Nusantara. Klinik-klinik tersebut mampu memberikan perawatan medis dasar seperti vaksinasi polio, pengecekan tekanan darah, layanan pertolongan pertama, dan layanan rujukan. Selain itu, Siloam juga telah menetapkan enam “Centers of Excellence” yang melayani masalah kesehatan dan kondisi medis tertentu secara merata di beberapa area di Indonesia, seperti yang terkait dengan cardiologi, urologi, dan fertilitas.

Pengeluaran untuk infrastruktur dan layanan umum

Sebagai pengembang real estat dan pengelola perkotaan, kami berupaya untuk memberikan infrastruktur umum dan layanan yang berkualitas untuk melayani masyarakat luas tak hanya untuk pelanggan langsung kami. Untuk meningkatkan kualitas hidup mereka yang hidup dan bekerja di perkotaan dan wilayah pengembangan kami, kami secara rutin menjaga dan memperbaiki infrastruktur umum seperti saluran pembuangan, jalan, trotoar dan ruang hijau terbuka. Kami juga membantu pemerintah Indonesia dalam perbaikan infrastruktur umum di luar lingkup bisnis real estat kami dengan mendukung perbaikan infrastruktur di Sungai Krukut untuk mengurangi banjir di Kemang, serta memberikan rumah layak untuk masyarakat rentan dengan membiayai pengembangan Kampung Aquarium di Jakarta Utara.

Pada tahun 2021, kami menghabiskan lebih dari Rp100 miliar untuk infrastruktur dan layanan umum guna memberikan lingkungan hidup yang indah dan terpelihara untuk semua.

As for the provision of quality and accessible healthcare, Siloam Hospitals serves the Indonesian public through *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* (“BPJS”) Kesehatan, the Indonesian government’s health insurance scheme. 26 hospitals and 23 clinics within Siloam Hospitals are licensed to serve BPJS patients as of 31 December 2021. In 2021, Siloam Hospitals served more than 1 million BPJS patients, which contributed to 13% of our total hospital revenue.

In particular, we are committed to meeting the healthcare needs of local communities, especially in rural and remote areas. Siloam operates 30 community clinics across the country. These clinics are equipped to provide basic medical treatments such as polio vaccinations, blood pressure check-ups, first aid services, and referral services. Additionally, Siloam has established six “Centers of Excellence” which cater to specific health issues and medical conditions prevalent in certain regions in Indonesia, such as those relating to cardiology, urology, and fertility.

Spending on public infrastructure and services

As a real estate developer and township operator, we strive to provide high-quality public infrastructure and services that serve the broader communities beyond our immediate customers. To improve the quality of life for those who live and work at our townships and developments, we regularly maintain and enhance public infrastructure such as drains, roads, pavements and open green spaces. We also assist the Indonesian government in enhancing public infrastructure beyond the purview of our real estate businesses, such as by supporting infrastructural improvements to the Krukut River to mitigate flooding in Kemang, as well as providing decent housing for vulnerable groups, such as by funding the development of Kampung Aquarium in North Jakarta.

In 2021, we spent over Rp100 billion on public infrastructure and services to provide a beautiful, well-maintained living environment for all.

2021

	LPKR	LPCK	GMTD
Pengeluaran untuk infrastruktur dan layanan umum (Rp miliar) Spending on public infrastructure and services (Rp billion)	80.8	25.0	1.3



Keringanan sewa untuk bantuan COVID-19

Pandemi COVID-19 yang belum pernah terjadi sebelumnya sangat mengganggu kegiatan bisnis di mall kami dan penyewanya, yang sebagian besar adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Medium (“**UMKM**”)⁴ yang sangat terdampak oleh berkurangnya jumlah pengunjung dengan berkurangnya jam operasi dan pembatasan perjalanan. Untuk mendukung penyewa kami dan membantu mereka untuk pulih dari dampak keuangan karena pandemic, kami memberikan keringanan sewa sebesar Rp665 miliar melalui potongan biaya sewa dan layanan di seluruh Lippo Mall.

Penyediaan lapangan kerja tidak langsung

Kegiatan usaha kami didukung oleh ekosistem mitra usaha yang besar, termasuk pemasok, kontraktor, sub-kontraktor, agen penjualan, vendor, dan penyewa. Kami berusaha untuk memberikan kontribusi pada ekonomi lokal dengan sebisa mungkin bekerja sama dengan mitra usaha di wilayah operasi kami.

Di tahun 2021, kami mengambil inisiatif untuk secara aktif mempromosikan usaha-usaha lokal dan produk mereka di mall kami. Sebagai contoh, Lippo Mall Kemang bekerja sama dengan Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI) untuk mengadakan bazaar “Pasar & Museum”, yang melibatkan 54 UMKM dari industri fashion dan kuliner. Malang Town Square dan Palembang Icon juga memberikan ruang gratis bagi UMKM untuk menjual produk mereka selama pandemi. Selain itu, Palembang Icon mengadakan program “Apresiasi Karya Indonesia” dengan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, untuk mendukung pelatihan dan pengembangan UMKM yang terlibat dengan ekonomi kreatif Kota Palembang.

Selain mal kami, perkotaan kami juga berkembang melalui partisipasi aktif pengusaha lokal. Sebagai contoh, wilayah Tanjung Bunga di Makassar, semua penyewa yang beroperasi di Pantai Akkarena dan Kini Kuliner Food Court adalah UMKM lokal.

Sementara itu layanan kesehatan kami, Siloam Hospitals bekerja sama dengan spesialis dan dokter gigi lokal untuk berpraktik di rumah sakit kami penuh atau paruh waktu. Kami telah bekerja sama dengan 2.728 spesialis dan dokter gigi di tahun 2021.

Tenant rent relief for COVID-19 support

The unprecedented COVID-19 pandemic was extremely disruptive to the business activities of our malls and tenants, many of whom were Micro, Small, and Medium Enterprises (“**MSMEs**”)⁴ that were greatly affected by the reduced visitor footfall due to the mandated shorter operating hours and travel restrictions. To support our tenants and help them recover from the financial impacts of the pandemic, we provided financial relief amounting to Rp665 billion in total through rental and service charge discounts across all Lippo Malls.

Indirect job creation

Our business operations are supported by a large ecosystem of business partners, including suppliers, contractors, sub-contractors, sales agents, vendors, and tenants. We strive to contribute to the local economy by working with partners based in our areas of operation as far as possible.

In 2021, we took the initiative to actively promote local businesses and their products at our malls. For example, Lippo Mall Kemang collaborated with the Indonesian Young Entrepreneurs Association (HIPMI) Jaya to hold a “Market & Museum” bazaar, involving 54 MSMEs in the fashion and culinary industries. Malang Town Square and Palembang Icon also provided free space for MSMEs to market their products during the pandemic. In addition, Palembang Icon hosted the Indonesian Ministry of Tourism and Creative Economy’s “Appreciation of Indonesian Creations” program, to support the training and development of MSMEs involved in Palembang City’s creative economy.

Besides our malls, our townships also thrive on the active participation of local businesses. For example, at Tanjung Bunga township in Makassar, all tenants who operate at Akkarena Beach and Kini Kuliner Food Court are local MSMEs.

As for our healthcare business, Siloam Hospitals partners with local specialists and dentists who practice at our hospitals on a full-time or part-time basis. We partnered with a total of 2,728 specialists and dentists in 2021.



⁴ UMKM mengisi 17% penyewa di mal kami.

⁴ MSMEs make up around 17% of our mall tenants.

Dukungan dan Keterlibatan Masyarakat Community Support and Engagement

[GRI 3-3, GRI 413-1] [POJK.2.C, POJK.6.A, POJK.6.C.3.A, POJK.6.C.3.C]



Di Lippo Karawaci, kami menanamkan praktik bisnis berkelanjutan di setiap kegiatan dan usaha kami untuk memberikan dampak sosial pada masyarakat di wilayah operasional kami. Bagi kami, tanggung jawab sosial perusahaan (“CSR”) lebih dari sekedar memberi imbal balik kepada masyarakat, tetapi juga sebagai cara kami untuk membina kerja sama jangka panjang dengan pemangku kepentingan kami, terutama dengan masyarakat sekitar. Kami secara aktif mendorong karyawan kami untuk secara sukarela memberikan waktu mereka untuk mendukung tujuan yang mulia dan menemukan jalan baru untuk meningkatkan taraf hidup mereka yang kami layani.

Kami memiliki pandangan CSR multi-segi yang dipandu oleh tiga pendekatan: **Engage**, **Enrich** dan **Empower**. Pendekatan ini dimulai dengan memahami tantangan-tantangan yang dihadapi pemangku kepentingan kami, menjawab kebutuhan mendesak mereka, dan menerapkan pendekatan jangka Panjang untuk memenuhi kebutuhan masa depan dengan mendukung perkembangan dan aspirasi mereka. Sementara setiap unit bisnis memiliki program CSR dan sasaran pemangku kepentingan mereka masing-masing, Grup saling membantu dalam komitmennya untuk memajukan 4 prioritas berikut ini:

At Lippo Karawaci, we incorporate sustainable business practices into our operations and endeavor to create positive social impacts in the communities we operate in. To us, corporate social responsibility (“CSR”) is more than just giving back to the community; it also serves as an avenue for us to foster long-term partnerships with our stakeholders, especially with our local communities. We actively encourage our employees to volunteer their time to support meaningful causes and find new ways to better the lives of those we serve.

We take a multi-faceted view of CSR, guided by a three-pronged approach: **Engage**, **Enrich**, and **Empower**. This starts with understanding the challenges faced by our stakeholders, addressing their pressing needs, and adopting a long-term approach to meeting future needs by supporting their development and aspirations. While each business unit has its own set of CSR programs and target stakeholders, the Group is united in its commitment to advancing the following 4 priorities:



Meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan untuk semua
Improving health and wellness for all



Melayani masyarakat yang membutuhkan
Serving the vulnerable



Memberikan akses untuk Pendidikan berkualitas
Providing access to quality education



Menciptakan masyarakat yang membangun dan inklusif
Creating vibrant and inclusive communities

Inisiatif CSR kami yang dimulai dari menyediakan Pendidikan dan layanan kesehatan gratis di daerah pedesaan dan terpencil hingga membangun saluran pelan kesehatan yang kuat, mendukung TPB PBB dan agenda keberlanjutan pemerintah Indonesia. Jika memungkinkan, kami menjalankan kegiatan-kegiatan CSR kami melalui kerja sama dengan pemerintah dan organisasi lokal untuk mendukung usaha-usaha mereka dan memastikan bahwa kegiatan-kegiatan tersebut selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Our CSR initiatives, which range from providing free education and healthcare in remote and rural areas to building up a strong pipeline of healthcare professionals, support the UN SDGs and the Indonesian government’s national sustainability agenda. Where possible, we carry out our CSR initiatives in partnership with the local government and organizations to support their ongoing efforts and ensure that our initiatives are closely aligned with the needs of the community.

Pada tahun 2021, kami menginvestasikan lebih dari Rp33 miliar⁵ untuk kegiatan-kegiatan CSR di seluruh unit bisnis kami. Hal ini mencerminkan komitmen serius kami untuk memberikan dampak positif bagi kehidupan pemangku kepentingan di dalam ekosistem kami.

Meningkatkan Kesehatan dan Kesejahteraan untuk Semua

Pada tahun 2021, kami terus berfokus pada kegiatan CSR kami dalam mendukung kebutuhan mendesak yang muncul karena pandemi COVID-19. Untuk tujuan ini, kami mengambil peran proaktif untuk mempercepat program vaksinasi nasional, mendistribusikan kebutuhan medis untuk yang membutuhkan, dan mendorong kebersihan dan prosedur keamanan COVID-19.

Vaksinasi dan Donor Darah

Sepanjang tahun ini, lebih dari 1 juta dosis vaksin telah diberikan di lapangan kepada masyarakat dan karyawan kami melalui program vaksinasi di mal, perkotaan, dan fasilitas kesehatan kami. Pusat vaksinasi yang terdapat di 42 Lippo mall akan tetap beroperasi di tahun 2022.



Selain itu, kami juga terus mengadakan program donor darah di perkotaan, mal, dan hotel kami untuk mengisi bank darah di seluruh Indonesia. Pada tahun 2021, GMTD dan Aryaduta memperoleh sertifikat penghargaan dari Palang Merah Indonesia untuk peran aktif mereka dalam mengadakan kegiatan donor darah.

Peralatan Medis

Sepanjang pandemi COVID-19, unit bisnis kami telah mendonasikan peralatan medis seperti masker, hand sanitizer, dan vitamin kepada berbagai pemerintah daerah, organisasi, dan masyarakat. Sebagai contoh, kami mendonasikan Rp1 miliar kepada Asosiasi Pengusaha Retail Indonesia (“APRINDO”) untuk mengadakan 150.000 botol hand sanitizer dan 50.000 jeriken disinfektan untuk masyarakat yang kurang mampu di Jakarta.

In 2021, we invested over Rp33 billion⁵ in CSR initiatives across our business units. This reflects our serious commitment to making a positive impact on the lives of all stakeholders within our ecosystem.

Improving Health and Wellness for All

In 2021, we continued to focus our CSR efforts on supporting the pressing needs arising from the COVID-19 pandemic. To this end, we took a proactive role in accelerating the national vaccination program, distributing medical supplies to those in need, and promoting good hygiene and COVID-19 safety measures.

Vaccinations and Blood Drives

Throughout the year, more than 1 million vaccine doses were administered on-site to the public and our employees through vaccination drives held at our malls, townships, and healthcare facilities. The vaccination centers at 42 Lippo malls will remain in operation in 2022.

In addition, we continued to organize blood drives at our townships, malls, and hotels to replenish blood banks across Indonesia. In 2021, GMTD and Aryaduta received certificates of recognition from the Indonesian Red Cross for playing an active role in organizing blood drives.

Medical Supplies

Throughout the COVID-19 pandemic, our business units have donated medical supplies such as face masks, hand sanitizers, and vitamins to various local governments, organizations, and communities. For example, we donated Rp1 billion to the Indonesian Retail Entrepreneurs Association (“APRINDO”) to procure 150,000 bottles of hand sanitizer and 50,000 jerry cans of disinfectants for marginalized groups in Jakarta.

⁵ Anggaran CSR ini tidak termasuk pengeluaran kami untuk sekolah keperawatan dan 6 klinik masyarakat di Papua yang memiliki anggaran tersendiri.

⁵ This CSR budget does not include our expenditure on nursing scholarships and the 6 community clinics in Papua, which are budgeted separately.

Layanan dan pendidikan medis gratis

Selain memberikan bantuan untuk penanganan pandemi COVID-19, Siloam Hospitals juga berkomitmen untuk menjawab kebutuhan medis bagi masyarakat yang membutuhkan melalui klinik masyarakatnya di seluruh nusantara, terutama di daerah pedesaan dan terpencil. Dari 30 klinik masyarakat Siloam, tujuh diantaranya memberikan layanan kesehatan gratis, yang mana enam diantaranya berada di Papua dan satu di Jakarta. Dengan dukungan keuangan dan operasional penuh dari Siloam Hospitals, enam klinik di Papua tersebut melayani pemeriksaan kesehatan gratis, serta pelatihan pertolongan pertama dan konsultasi kesehatan untuk berbagai organisasi dan sekolah.

Selain itu, Siloam Hospitals bermitra dengan masyarakat setempat untuk memberikan pemeriksaan kesehatan secara gratis, serta pelatihan pertolongan pertama dan diskusi mengenai kesehatan, untuk berbagai organisasi dan sekolah. Siloam Hospitals juga menyelenggarakan kegiatan dalam bentuk webinar medis melalui platform media sosialnya sepanjang tahun untuk kepentingan masyarakat umum. Terutama MRCCC Siloam Hospitals Semanggi yang menerima penghargaan dari Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI) di bulan Juli 2021 dalam mengadakan webinar medis terlama di Indonesia yang mengangkat topik mengenai kanker.

Free medical services and healthcare education

Besides providing support for the COVID-19 pandemic, Siloam Hospitals is also committed to addressing the medical needs of the vulnerable and underserved through its community clinics across the country, especially in rural and remote areas. Out of Siloam's 30 community clinics, seven provide free healthcare, of which six are located in Papua and the seventh is in Jakarta. With Siloam Hospitals' full financial and operational support, the six clinics in Papua serve around 1,700 disadvantaged patients every month who would ordinarily be unable to receive suitable medical treatment.

Furthermore, Siloam Hospitals partners with local communities to provide free medical check-ups, as well as first aid training and health talks, for various organizations and schools. Siloam Hospitals also conducts medical webinars via its social media platforms throughout the year for the benefit of the general public. Most notably, MRCCC Siloam Hospitals Semanggi received an award from the Indonesian World Records Museum (MURI) in July 2021 for conducting the longest continuous medical webinar series on cancer in Indonesia.



Melayani Masyarakat yang Membutuhkan

Penyaluran donasi makanan dan sosial

Unit bisnis kami secara rutin menyalurkan makanan dan kebutuhan dasar untuk penerima manfaat lokal seperti Yayasan nir laba, panti asuhan, dan sekolah, serta masyarakat kurang mampu. Sebagai contoh, LPCK memberikan donasi makanan kepada 2.700 orang untuk mendukung upaya pemerintah dalam meringankan dampak COVID-19 di Bekasi, termasuk untuk mereka yang menjalani karantina di pusat isolasi COVID-19.

Serving the Vulnerable

Distribution of food and social assistance

Our business units regularly distribute food and basic supplies to local beneficiaries such as non-profit foundations, orphanages, and schools, as well as impoverished communities. For example, LPCK distributed food to 2,700 people to support the government's COVID-19 relief efforts in Bekasi, including to those quarantined in COVID-19 isolation centers.

Kami juga menggunakan tanah dari *landbank* kami untuk mendukung tujuan yang mulia. Sebagai contoh, kami meminjamkan 1,8 hektar tanah kami kepada masyarakat di daerah Kelapa Dua, Tangerang, untuk digunakan sebagai lahan pertanian kota. Dengan sebidang tanah tersebut, masyarakat sekitar dapat menanam bahan makanan untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari dan juga mendapatkan penghasilan. Hal ini sejalan dengan inisiatif *Kampung Tangguh* yang dicanangkan oleh pemerintah Indonesia untuk mendukung masyarakat daerah dan memperkuat ketangguhan ekonomi selama pandemi COVID-19.

We provide land from our *landbank* to support worthwhile causes. For example, we extended 1.8 hectares of our *landbank* to the local community in Kelapa Dua, Tangerang, for urban farming. With this plot of land, the local community has been able to grow food to meet their daily needs and generate income as well. This is in line with the *Kampung Tangguh* initiative promoted by the Indonesian government to empower local communities and strengthen economic resilience during COVID-19.



Bantuan Bencana

Bisnis kami selalu siap untuk melangkah dan memberikan bantuan terhadap korban bencana alam dalam waktu singkat. Sebagai contoh, tujuh Lippo Malls di Jawa Timur menggalang dana untuk memberikan donasi kebutuhan dasar dan bahan bangunan kepada korban gempa bumi di Malang. Selain itu, GMTD, anak usaha kami, juga melakukan bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia untuk menyalurkan makanan dan kebutuhan dasar kepada korban gempa bumi di Sulawesi Barat. Kemudian, adapula LPCK yang melakukan penyaluran makanan dan air bersih kepada korban banjir di Bekasi.

Disaster relief

Our business units are always ready to step up and provide aid to victims of natural disasters at short notice. For example, seven Lippo Malls in East Java pulled their resources together to donate basic necessities and building materials to earthquake victims in Malang. GMTD collaborated with the Indonesian Red Cross to provide food and basic necessities to earthquake victims in West Sulawesi. LPCK also distributed food and clean water to flood victims in Bekasi.



Memberikan Akses ke Pendidikan Berkualitas

Siloam Training Center

Di Siloam Hospitals, kami berkomitmen untuk memberikan pelatihan berkualitas kepada semua tenaga kesehatan, termasuk yang berada diluar tenaga kerja kami. Kami mendirikan Siloam Training Center (STC) di tahun 2019 untuk memberikan akses publik ke pelatihan standar medis di berbagai bidang mulai dari perawatan kritis hingga pendidikan COVID-19. STC sudah mendapatkan akreditasi dari Dewan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber

Providing Access to Quality Education

Siloam Training Center

At Siloam Hospitals, we are committed to providing quality training to all healthcare professionals, including those outside our workforce. We established the Siloam Training Center (STC) in 2019 to provide public access to standardized medical training programs across various fields from critical care nursing to COVID-19 education. The STC is accredited under the Indonesian Board for Development and Empowerment of Human

Manusia Kesehatan (“PPSDM Kesehatan RI”). Pada tahun 2021, 111 program pelatihan telah diadakan bagi 4.403 tenaga kesehatan, meningkat masing-masing 73,4% dan 76,0% dari tahun 2020.

Siloam Training Center	2020	2021
Jumlah program pelatihan Total training programs	64	111
Jumlah peserta pelatihan Total training participants	2,502	4,403

Untuk menjamin peningkatan kualitas pelatihan yang berkesinambungan, STC bekerja sama dengan subject matter experts (“SMEs”) dan vendor pelatihan pihak ketiga yang berpengalaman dalam memberikan pelatihan medis. Pada tahun 2021, program pelatihan SME/vendor STC naik dua kali lipat dari 31 di tahun 2020 ke 66.

Beasiswa

Mengingat kebutuhan negara akan tenaga kesehatan yang berkualitas, ditambah dengan adanya pandemi COVID-19, kami terus memberikan beasiswa bagi warga negara Indonesia untuk belajar keperawatan di Universitas Pelita Harapan. Melalui Beasiswa Fakultas Keperawatan (“FON”) kami melatih pemuda-pemudi Indonesia untuk menjadi perawat dan memberikan akomodasi dan konsumsi untuk memudahkan latihan mereka. Setelah menyelesaikan pendidikan mereka, penerima beasiswa sering mendapatkan pekerjaan di Siloam Hospitals. Beasiswa FON didirikan di tahun 2007 dan telah memberikan lebih dari 3.000 beasiswa dalam satu dekade terakhir. Di tahun 2021 sendiri, 408 perawat telah lulus dari program beasiswa kami dan mendapatkan Diploma Keperawatan, mewakili 98% tingkat kelulusan yang meningkat secara signifikan dibandingkan dengan tingkat kelulusan di tahun 2020 yang tercatat sebesar 65%.

Subsidi Pendidikan

Pada tahun 2021, Siloam Hospitals memberikan bantuan keuangan bagi sejumlah sekolah di desa-desa terpencil di Nusa Tenggara Timur untuk menjamin bahwa 1.500 siswa mendapatkan Pendidikan formal. Selain itu, Siloam Hospitals juga bekerja sama dengan Yayasan Pendidikan Harapan Papua, sebuah Lembaga Swadaya Masyarakat yang menyelenggarakan Pendidikan dan layanan kesehatan di desa-desa terpencil Papua di area pegunungan, untuk mendukung pendidikan bagi lebih dari 1.000 anak-anak di delapan sekolah di daerah terpencil di Papua. Melalui acara amal “Cahaya bagi Papua”, Siloam mengumpulkan Rp5 miliar donasi untuk membiayai sejumlah proyek, termasuk penambahan sekolah, klinik, asrama, panel surya, dan infrastruktur TI.

Pelatihan Kejuruan

Aryaduta Manado bekerja sama dengan sekolah menengah kejuruan di Manado, Bitung, Tomohon, Tondano, Amurang dan Tahuna untuk memberikan pelatihan perhotelan bagi pelajar di Sulawesi Utara.

Membangun Komunitas yang Dinamis dan Inklusif

Sejalan dengan tujuan keseluruhan kami untuk meningkatkan kualitas kehidupan bagi pemangku kepentingan kami, kami berkomitmen untuk membangun komunitas yang dinamis dan inklusif dimana orang dapat berkembang.

Health Resources (“PPSDM Kesehatan RI”). In 2021, 111 training programs were conducted for 4,403 healthcare professionals, an increase of 73.4% and 76.0% from 2020 respectively.

To ensure continued improvements in the quality of training provided by the Center, STC partners with subject matter experts (“SMEs”) and third-party training vendors who are experienced in running medical-related training. In 2021, STC’s SME/vendor-led training programs doubled from 31 in 2020 to 66.

Scholarships

In light of the nation’s shortage of qualified healthcare workers, exacerbated by the COVID-19 pandemic, we continued to provide scholarships to Indonesians to study nursing at University Pelita Harapan. Our Faculty of Nursing (“FON”) Scholarship trains Indonesian youths to become nurses while providing them with accommodation and food to facilitate their learning. Upon completing their studies, scholarship students will often gain employment at a Siloam hospital. The FON Scholarship was established in 2007 and has disbursed over 3,000 scholarships over the past decade. In 2021 alone, 408 nurses graduated from our scholarship program with a Diploma of Nursing, representing a graduation rate of 98% which is significantly higher than the 2020 national graduation rate of 65%.

Education Subsidies

In 2021, Siloam Hospitals provided financial support for a group of schools in remote villages of East Nusa Tenggara to ensure that 1,500 students would receive formal school education. In addition, Siloam Hospitals also partnered with Yayasan Pendidikan Harapan Papua, a non-profit organization that brings education and healthcare to remote villages in Papua’s interior mountainous region, to support the education of more than 1,000 children across eight schools in remote Papua. Through its charity event “Light for Papua”, Siloam raised Rp5 billion in donations to fund several projects including building additional schools, clinics, dormitories, solar panels, and IT infrastructure.

Vocational Training

Aryaduta Manado partners with vocational schools in Manado, Bitung, Tomohon, Tondano, Amurang and Tahuna to provide hospitality training to students in North Sulawesi.

Creating Vibrant and Inclusive Communities

In line with our overall objective to enhance the quality of life of our stakeholders, we are committed to building vibrant and inclusive communities where people can thrive in.

Divisi Manajemen Kota (TMD) kami secara rutin mengadakan acara komunitas untuk menumbuhkan semangat “gotong royong” dan rasa kepemilikan di antara warga kami. Slogan kami seperti “Lippo Cikarang BERAKSI” dan “#GMTDForGood” telah diadopsi untuk mengajak karyawan kami dan masyarakat sekitar dalam upaya-upaya tersebut. TMD juga melibatkan warga pada isu-isu penting bagi masyarakat. Misalnya, TMD bekerjasama dengan Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Tangerang memberikan vaksinasi rabies gratis untuk hewan peliharaan warga Lippo Village sebanyak 106 anjing dan 50 kucing yang divaksinasi. Kami juga menggunakan kesempatan ini untuk mendidik para penghuni tentang pedoman kepemilikan hewan peliharaan yang bertanggung jawab di area perumahan.

Selama hari raya keagamaan seperti Hari Raya Idul Fitri, Idul Adha, Natal, dan lainnya, karyawan kami mendistribusikan sumbangan kepada organisasi keagamaan setempat dan komunitas yang kurang mampu, dan mengundang mereka untuk turut serta dalam perayaan tersebut. Mal kami juga sering mengadakan acara untuk mempromosikan ikatan komunitas dan apresiasi budaya. Pada tahun 2021, Depok Town Square dan Cibubur Junction menerima penghargaan dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia karena menyediakan wadah bagi musisi jalanan untuk tampil melalui Program Pertunjukan Ekspresi Artis Jalanan. Inisiatif ini berfungsi untuk mempromosikan inklusi sosioekonomi yang lebih besar di area operasi kami.

Our Town Management Division (TMD) regularly organizes community events to cultivate the “gotong royong” spirit and a sense of belonging among our residents. Slogans such as “Lippo Cikarang BERAKSI” and “#GMTDForGood” have been adopted to rally our people and communities around these efforts. TMD also engages residents on issues of importance to the community. For example, TMD collaborated with the Agriculture and Farm Services of Tangerang Regency to provide free rabies vaccinations for pets of Lippo Village residents – a total of 106 dogs and 50 cats were vaccinated. We also took this opportunity to educate our residents on the guidelines for responsible pet ownership in residential areas.

During religious holidays such as Hari Raya and Christmas, our employees will distribute donations to local religious organizations and underserved communities, and invite them to partake in the festivities. Our malls also frequently host events to promote community bonding and cultural appreciation. In 2021, Depok Town Square and Cibubur Junction received awards from the Indonesian Ministry of Education, Culture, Research, and Technology for providing a venue for street musicians to perform through the Street Artist Expression Performance Program. These initiatives serve to promote greater socioeconomic inclusion in our areas of operation.



LPCK bekerjasama dengan Forum Anak Kecamatan Cikarang Selatan (FORCISEL) untuk mengadakan berbagai kegiatan yang mendukung pengembangan dan kesejahteraan anak-anak di wilayah cikarang, seperti berikut ini:

- Pendirian Rumah Pintar Inklusi untuk mendukung pengembangan Pendidikan bagi anak-anak dengan kebutuhan khusus dan anak-anak yang putus sekolah
- Memberikan layanan vaksinasi dan kesadaran kesehatan bagi anak-anak
- Pendirian dan peluncuran buku anak FORCISEL tentang “Mewujudkan Indonesia yang Ramah Anak”

Untuk upayanya melayani masyarakat daerah dan mempromosikan inklusifitas, LPCK menerima empat penghargaan di Nusantara CSR Awards 2021 yang diadakan oleh La Tofi School of CSR.

LPCK collaborated with the South Cikarang Children's Forum (FORCISEL) to conduct various activities to support the development and well-being of children in the area, including the following:

- Establishment of the South Cikarang Inclusive Knowledge House (“Rumah Pintar Inklusi”), to support the educational development of children with special needs and children who have dropped out of school
- Provision of vaccination services and health awareness programs for children
- Creation and launch of the FORCISEL children's book on “Creating a Child-Friendly Indonesia”

For its efforts to serve the local community and promote inclusivity, LPCK received four awards at the Nusantara CSR Awards 2021 organized by the La Tofi School of CSR.

Inovasi Produk Product Innovation

[GRI 3-3] [POJK.6.F.1]



Menghadapi lanskap bisnis yang berubah-ubah, kami menerapkan inovasi produk dalam setiap strategi bisnis kami. Kami percaya bahwa inovasi kami tidak hanya akan meningkatkan penawaran produk dan layanan, yang secara langsung akan memberi manfaat bagi pelanggan kami dan meningkatkan kesejahteraan mereka, tetapi juga menciptakan bisnis yang produktif dan tangguh. Untuk mempertahankan penciptaan nilai dalam jangka Panjang bagi pemangku kepentingan yang kami layani, kami menyadari bahwa kami harus terus berinovasi untuk mengembangkan basis pelanggan kami dan membedakan kami di tengah industri real estat dan layanan kesehatan yang sangat kompetitif.

Di Lippo Karawaci, setiap unit bisnis memanfaatkan teknologi dengan cara berbeda untuk menciptakan produk dan layanan baru, meningkatkan proses, dan menjawab tantangan keberlanjutan. Dorongan kami untuk mempercepat digitalisasi telah memberikan manfaat, terutama dalam menghadapi perubahan drastis pada lingkungan operasional karena adanya pandemi COVID-19. Kami berupaya untuk tetap menjadi yang terdepan dalam mengadopsi teknologi terbaru untuk memberikan produk dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan masa depan.

Selain digitalisasi, kami juga memanfaatkan talenta dalam organisasi kami untuk mendorong inovasi dan pola pemikiran yang baru. Hal ini menjadi mungkin dengan menciptakan lingkungan kerja kondusif yang menghargai pola pikir kreatif dan mendorong karyawan kami untuk mengejar ide-ide yang berani.

Inovasi terkait peningkatan layanan pelanggan dapat ditemukan di halaman 77-80.

Real estat

Inovasi produk telah menjadi ciri khas pengembangan bisnis real estat kami. Kami telah dikenal secara luas sebagai pelopor di Indonesia dalam pengembangan dan pengelolaan kota mandiri yang paling awal. Meskipun produk perumahan merupakan mayoritas dari penawaran produk real estat kami, portofolio kami juga terdiri dari berbagai produk non-perumahan, mulai dari San Diego Hills, memorial park pertama di Indonesia, hingga Delta Silicon, Kawasan industri di Cikarang.

Kami terus mencari cara untuk mendapatkan wawasan baru mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan kami. Untuk itu, kami meningkatkan kemampuan riset pasar kami di tahun 2021, termasuk melakukan penelitian etnografi untuk lebih memahami berbagai profil milenial Indonesia dan perilaku mereka. Kami juga mengadakan pembelajaran untuk mendapatkan wawasan mengenai preferensi milenial dalam hal pemilihan komunitas untuk mereka tinggali, yang mendorong kami untuk merancang lingkungan hidup yang dinamis yang menarik bagi demografi pelanggan kami.

product innovation at the heart of our business strategy. We believe that innovation will not only improve our product and service offerings, which will directly benefit our customers and enhance their well-being, but also drive business productivity and resilience. To sustain long-term value creation for the stakeholders we serve, we recognize that we must continuously innovate to expand our customer base and allow us to differentiate ourselves in the highly competitive industries of real estate and healthcare.

At Lippo Karawaci, each business unit leverages technology in different ways to create new products and services, enhance processes, and address sustainability challenges. Our accelerated push towards digitalization has served us well, especially in navigating the drastic changes to their operating environment due to the COVID-19 pandemic. We strive to stay ahead of the curve in our adoption of the latest technologies so as to deliver products and services that can meet future needs.

Aside from digitalization, we also leverage the talents within our organization to drive innovation and new ways of thinking. This is made possible by creating a conducive work environment that values creative thinking and empowers people to pursue bold ideas.

Innovation related to customer service improvements can be found on page 77-80.

Real Estate

Product innovation has been the hallmark of our real estate development business. We are widely regarded as a pioneer in Indonesia for developing and managing one of the earliest fully integrated townships. While residential housing forms the majority of our real estate product offerings, our portfolio comprises a wide variety of non-housing products, ranging from San Diego Hills, Indonesia's first memorial park, to Delta Silicon, an industrial estate in Cikarang.

We are constantly looking for new ways to gain fresh insights into the needs and expectations of our customers. To that end, we ramped up our market research capabilities in 2021, including by conducting ethnographic research to better understand the different profiles of Indonesian millennials and their behaviors. We also commissioned studies to gain insights into millennial preferences when it comes to choosing a community to live in, which guided us in designing vibrant living environments that will attract our target customer demographics.



Cendana Homes merupakan terobosan produk perumahan bagi kami yang memberikan peningkatan yang signifikan hingga 86% *year on year* dalam *marketing sales* di tahun 2021.

- **Desain dan konsep produk**
 - › Kami bekerja sama dengan *designer* arsitektur pemenang penghargaan,, Alex Bayusaputro, untuk meluncurkan konsep rumah tinggal baru yang dapat melayani kebutuhan generasi milenial dengan harga yang terjangkau.
 - › Cendana Homes dilengkapi dengan berbagai fitur-fitur lingkungan hidup seperti ventilasi silang dan optimisasi cahaya alami, serta desain interior yang terbaru seperti langit-langit yang tinggi dengan konsep terbuka di bagian dapur, ruang tamu, dan ruang makan.
- **Pemasaran**
 - › Karena target demografi kami adalah kaum milenial, kami berfokus pada saluran digital seperti webinar *online* dan Instagram *Live* untuk menciptakan kesadaran produk dan memberikan pengetahuan yang dibutuhkan milenial mengenai kepemilikan rumah bagi yang baru pertama kali membeli rumah.
 - › Sebagai bagian dari strategi pemasaran kami, delapan kluster yang ada di Cendana Homes diluncurkan dengan identitas dan narasi tersendiri.

Sebagai bukti dari komitmen kami terhadap inovasi produk dalam industri real estat, kami dengan rendah hati menerima tujuh penghargaan dalam ajang 2020 *Golden Property Awards* sebagai pengakuan kepada inovasi produk perumahan kami.

1. Cendana Homes @ Lippo Village - Best Millennial Housing Development di Wilayah Tangerang dan sekitarnya.
2. SOHO FLEX/SPACE Lippo Village - Best Architectural Design Concept untuk Premium SOHO.
3. Waterfront Estate Lippo Cikarang - Best Compact Development di Wilayah Bekasi dan sekitarnya.
4. Travetine @ Waterfront Estate - Best Millennial Housing Development di Wilayah Bekasi dan sekitarnya.
5. Meikarta District 1 - Best Urban Apartment di Wilayah Bekasi dan sekitarnya.
6. Rolling Hills Karawang - Best Large-Scale Development di Wilayah Karawang dan sekitarnya.
7. Jopy Rusli, Chief Marketing Officer Lippo Karawaci - Most Influential Property Figure in Marketing.

The Cendana Homes series was a breakthrough housing product for us, which contributed significantly to the 86% year-on-year increase in marketing sales in 2021.

- **Product design and concept**
 - › We worked with an award-winning architectural designer, Alex Bayusaputro, to introduce a new landed house concept that serves the needs of millennials at an affordable price.
 - › Cendana Homes incorporated various environmental features such as cross ventilation and natural light optimization, as well as the latest interior design trends such as high ceilings and an open plan concept in the kitchen, living, and dining rooms.
- **Marketing**
 - › Since our target demographic were millennials, we focused on digital channels such as online webinars and Instagram Live to create product awareness and equip them with the necessary knowledge on homeownership as first-time buyers.
 - › As part of the marketing strategy, each of the eight cluster locations within Cendana Homes was launched with its own unique identity and narrative.

As a testament to our commitment to product innovation in the real estate industry, we are humbled to have clinched seven awards at the 2021 Golden Property Awards in recognition of our innovative housing products.

1. Cendana Homes @ Lippo Village - Best Millennial Housing Development in Tangerang Region and surrounding areas.
2. SOHO FLEX/SPACE Lippo Village - Best Architectural Design Concept for Premium SOHO.
3. Waterfront Estate Lippo Cikarang - Best Compact Development in Bekasi Region and surrounding areas.
4. Travetine @ Waterfront Estate - Best Millennial Housing Development in Bekasi Region and surrounding areas.
5. Meikarta District 1 - Best Urban Apartment in Bekasi Region and surrounding areas.
6. Rolling Hills Karawang - Best Large-Scale Development in Karawang Region and surrounding areas.
7. Jopy Rusli, Chief Marketing Officer of Lippo Karawaci - Most Influential Property Figure in Marketing.

Layanan Kesehatan

Di Siloam Hospitals, kami bekerja sama dengan mitra-mitra teknologi terkemuka untuk membangun kemampuan ICT kelas dunia, dengan tujuan akhir untuk memberikan layanan berkualitas untuk lebih banyak pasien melalui intervensi digital. Kami telah memanfaatkan berbagai platform digital dan aplikasi untuk meningkatkan layanan, hasil klinis, pengalaman pasien, dan keunggulan operasional.

Komitmen kami terhadap teknologi memungkinkan kami untuk mendapatkan manfaat yang luar biasa di tahun 2021, terutama dengan banyaknya masyarakat Indonesia yang beralih ke solusi digital untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mereka selama pandemi COVID-19. Kami menerapkan pemasaran berbasis teknologi dalam pemasaran strategis dan personal kepada individu. Pasien yang mendaftar secara digital telah berkontribusi pada 6% total pasien di awal tahun 2021, yang naik dua kali lipat menjadi 15% pada akhir tahun. Jumlah tersebut diprediksi akan terus naik yang akan berdampak pada naiknya volume pasien rawat inap. Pemeriksaan kesehatan melalui saluran digital juga telah naik secara drastis sepanjang tahun 2021, pemeriksaan kesehatan melalui aplikasi pemeriksaan kesehatan kami meningkat signifikan sebesar 546% di tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2020.

Dengan maraknya penggunaan layanan kesehatan digital, Siloam Hospitals juga bekerja sama dengan penyedia jasa medis online terkemuka untuk memberikan layanan rawat inap, konsultasi spesialis, kemampuan diagnosa, dan layanan farmasi untuk pasien kami. Kami akan terus mengembangkan dan meningkatkan kerja sama strategis kami dengan penyedia jasa medis untuk membantu kami dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan menjangkau lebih banyak pasien.

Healthcare

At Siloam Hospitals, we collaborate with leading technology partners to build world-class ICT capabilities, with the overall goal of providing higher quality care to more patients through digital interventions. We have leveraged various digital platforms and applications to enhance service delivery, clinical outcomes, patient experience, and operational excellence.

Our commitment to technology allowed us to reap tremendous benefits in 2021, especially with more Indonesians turning to digital solutions to meet their healthcare needs during the COVID-19 pandemic. We implemented tech-based marketing tools to deliver strategic and personalized targeted marketing to individuals. Digitally acquired patients contributed around 6% of throughput at the start of 2021, which more than doubled to 15% by the end of the year. These numbers are expected to continue increasing, which will result in continued growth in inpatient volumes. Digitally acquired medical check-ups has likewise grown exponentially throughout 2021, with medical check-ups via our online application increasing by a significant 546% in 2021 compared to 2020.

With the rise of digital health adoption, Siloam Hospitals also partnered with well-known online medical aggregators to provide in-patient support, specialist consultations, diagnostic capabilities, and pharmacy support for our patients. We will continue to develop and strengthen existing strategic partnerships with medical aggregators to enable us to provide better care and reach out to more patients.

AIDO adalah platform yang menyediakan layanan kesehatan di luar lingkungan rumah sakit. AIDO menawarkan berbagai layanan kesehatan seperti telekonsultasi, layanan rumah, perawatan luka, vaksinasi, rehabilitasi, dan pengiriman obat-obatan. Platform ini berfungsi sebagai perpanjangan layanan setelah pasien keluar dari rumah sakit. Melalui AIDO, Siloam Hospitals dapat memberikan layanan home care dengan mengirimkan dokter, perawat dan petugas kesehatan ke rumah pasien. Sebanyak 1.000 dokter Siloam telah tersedia di AIDO. Pada tahun 2021, Siloam telah memberikan layanan *home care* bagi 30.000 pasien.

AIDO is a platform that provides healthcare services beyond hospital premises. AIDO offers a range of medical services such as teleconsultations, homecare services, wound treatments, vaccinations, rehabilitation, and pharmacy delivery. This platform serves as an extension of services after a patient is discharged from the hospital. Through AIDO, Siloam Hospitals can provide home care services by dispatching Siloam doctors, nurses, and healthcare workers to the homes of patients. As many as 1,000 Siloam doctors are available through AIDO. In 2021, Siloam delivered home care services to 30,000 patients.

SILOAM AT HOME
Konsultasi dengan dokter kami melalui video call

Download untuk penjadwalan konsultasi online Anda:

1. Unduh dan buka aplikasi AIDO Health di ponsel Anda.
2. Klik menu "Request Jalan Online".
3. Pilih rumah sakit, dokter, dan jadwal.
4. Lakukan pembayaran.
5. Cek daftar Zoom meeting dan password untuk akses video call di laptop, tablet, atau HP.
6. Buka tautan Zoom meeting untuk konsultasi sesuai jadwal.

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi:
1-500-181 atau 0811 8481 436 (WA: aido health support)
Gedung di Siloam Hospitals Jakarta

Siloam Hospitals
AIDODokter 1-500-0113 | Request Jalan 1-500-181
www.siloamhospitals.com

Prixa.ai adalah perusahaan yang menyediakan teknologi diagnosa medis dengan bantuan Artificial Intelligence ("AI"), yang mana Siloam merupakan pemegang saham. Platform ini mengunggulkan layanan telemedicine dengan memproses data dan menelusuri diagnosa medis mulai dari mengidentifikasi penyakit yang dimiliki pasien secara akurat hingga menentukan diagnosa yang terbaik. Dengan menggunakan teknologi AI ini, pasien bisa mendapatkan rujukan ke prosedur perawatan dan spesialis yang terbaik. Prixa.ai terhubung secara langsung dan dapat diakses melalui aplikasi Peduli Lindungi, aplikasi nasional yang digunakan oleh pemerintah Indonesia dan penduduknya untuk mencatat dan memberikan bukti vaksinasi, tes COVID-19, dan riwayat perjalanan.

Prixa.ai is an Artificial Intelligence ("AI")-assisted medical diagnostic technology company, of which Siloam Hospitals is a shareholder. This platform leverages telemedicine services by precisely processing data and narrowing down medical diagnostic options from accurately identifying a patient's symptoms to determining the best diagnosis. By using this AI technology, patients can then be referred for the most appropriate treatment procedures and specialists. Prixa.ai is directly linked and accessible by the Peduli Lindungi application, the national application used by the Indonesian government and residents to record and provide evidence of vaccination, COVID-19 testing, and travel history.

Lifestyle Malls

Di Lippo Malls, kami berupaya untuk memperkuat pelibatan pelanggan dengan terus meningkatkan keterlibatan digital kami dan program loyalitas pelanggan. Pada tahun 2021, kami telah melakukan studi psikografis untuk lebih memahami profil dan kebutuhan pelanggan kami di DKI Jakarta dan Bandung, termasuk perubahan perilaku belanja mereka selama pandemi COVID-19.

Lifestyle Malls

At Lippo Malls, we strive to strengthen customer engagement by constantly improving our digital engagement and customer loyalty programs. In 2021, we commissioned a comprehensive psychographic study to better understand our customer profiles and needs in the Greater Jakarta Area and Bandung, including how their shopping behaviour has changed during the COVID-19 pandemic.



STYLES merupakan aplikasi loyalitas pelanggan milik Lippo Malls, aplikasi ini telah diintegrasikan ke 50 mall-mall besar di 36 kota di Indonesia. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat mengumpulkan poin STYLES dengan berbelanja di Lippo Malls, yang memberikan akses kepada mereka untuk memenangkan hadiah eksklusif seperti undian berhadiah, diskon, voucher, dan hadiah dari toko-toko mitra kami. Melalui STYLES, pelanggan bisa mendapatkan informasi terkini mengenai promosi, kegiatan, dan acara di seluruh Lippo Malls. Selain sebagai saluran penting untuk berinteraksi dengan pelanggan kami, STYLES juga memungkinkan kami untuk mengetahui pola belanja dan preferensi mereka.

STYLES is Lippo Malls' customer loyalty application, and it has been integrated across its 50 largest malls in 36 cities across Indonesia. Through the application, customers can collect STYLES points by spending at Lippo Malls, which grants them access to exclusive giveaways in the form of lucky draws, discounts, vouchers, and rewards from partner merchants. Through STYLES, customers can receive the latest updates on promotions, activities, and events across Lippo Malls. Beyond serving as an important avenue to engage with our customers, STYLES also allows us to gain insights on their spending patterns and preferences.

Berinvestasi pada Sumber Daya Manusia INVESTING IN OUR PEOPLE



Sebagai penyedia kerja bagi lebih dari 16.000 karyawan di seluruh rantai nilai kami, Sumber Daya Manusia kami merupakan sumber daya yang berharga dan merupakan penggerak kesuksesan bisnis kami. Kami berkomitmen untuk memberikan lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan karyawan kami dengan menjunjung tinggi praktik-praktik pekerjaan yang adil, mengutamakan kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan mereka, mendukung pengembangan dan aspirasi mereka, serta mengembangkan mereka untuk menjadi tenaga kerja yang unggul.

As an employer of over 16,000 staff and manifold more across our value chain, our people are our most valuable resource and the driving force behind our business success. We are committed to being a workplace of choice for our employees by upholding fair employment practices, prioritizing their health, safety, and well-being, supporting their development and aspirations, and empowering them to be a force for good.

Kesempatan dan Lapangan Pekerjaan Job Opportunities and Employment

[GRI 3-3, GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 201-3, GRI 401] [POJK.3.C.2]

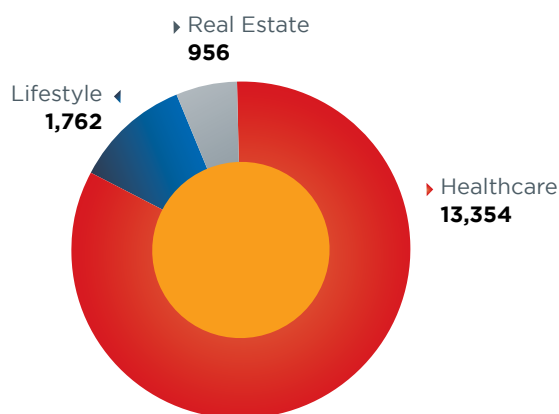


Di Lippo Karawaci, kami berusaha untuk menarik dan mengelola talenta yang beragam dan berdedikasi yang memberikan nilai dan menggerakkan pertumbuhan organisasi kami. Tenaga kerja yang stabil dapat meminimalisir biaya *turnover* dan disrupsi, meningkatkan pengelolaan pengetahuan dan kesinambungan bisnis, serta membantu untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif melalui hubungan jangka panjang. Hal ini memungkinkan kami untuk menfokuskan diri dalam meningkatkan produktifitas, keunggulan operasi, serta kepuasan dan kesejahteraan karyawan.

Karyawan Kami⁶

Per 31 Desember 2021, kami memiliki total 16.072 karyawan. Semua karyawan kami bekerja secara *full-time*. Pilar layanan kesehatan mengisi 83,1% dari total tenaga kerja kami, diikuti oleh pilar *Lifestyle* (11,0%) dan Real Estat (5,9%).

Mayoritas tenaga kerja kami terdiri dari karyawan tetap (83,0%), kecuali pada pilar *Lifestyle*, yang mempekerjakan lebih banyak karyawan kontrak dibandingkan karyawan permanen karena sifat dan kebutuhan pekerjaan di industri perhotelan. Selain karyawan, kami juga memiliki 9.807 pekerja *outsourcing* di seluruh unit bisnis kami di tahun 2021.⁷



⁶ Data terkait karyawan kami sama dengan Laporan Tahunan 2021 kami, yang termasuk dengan semua unit bisnis dan anak perusahaan di bawah PT Lippo Karawaci Tbk.

⁷ Kami mempekerjakan karyawan *outsourcing* untuk memberikan layanan seperti keamanan, kebersihan, penjualan, penjaga pintu, dll. Jumlah ini sudah termasuk dengan pekerja konstruksi di lokasi proyek kami, yang dipekerjakan dan dikelola secara langsung oleh kontraktor dan sub-kontraktor kami.

At Lippo Karawaci, we strive to attract and cultivate a diverse and devoted talent pool that creates value and drives growth within our organization. A stable workforce minimizes turnover costs and disruptions, improves knowledge management and business continuity, and helps to foster a collaborative work environment that is built on long-term relationships. This allows us to focus on boosting productivity, operational excellence, as well as employee satisfaction and well-being.

Our employees⁶

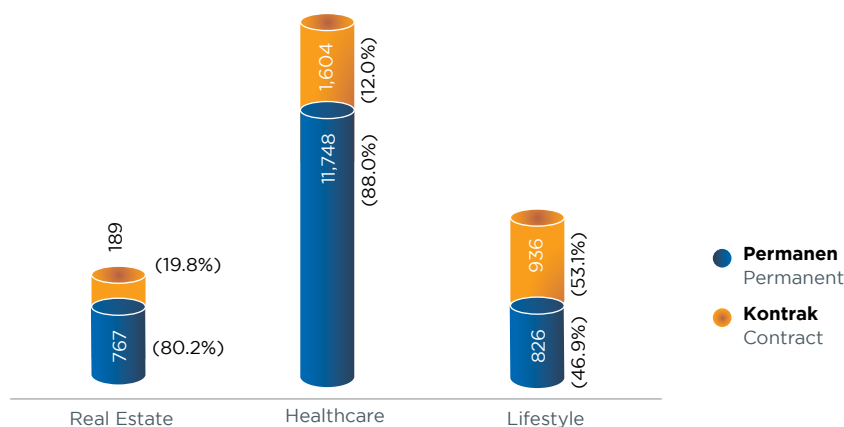
As of 31 December 2021, we have a total of 16,072 employees. All our employees work on a full-time basis. The Healthcare pillar makes up 83.1% of our total workforce, followed by the Lifestyle pillar (11.0%) and Real Estate pillar (5.9%) respectively.

The majority of our workforce comprises permanent employees (83.0%), with the exception of the Lifestyle pillar, which hires more contract workers than permanent staff due to the nature and seasonality of work in the hospitality industry. Beyond our employees, we managed a total of 9,807 outsourced workers across our business units in 2021.⁷



⁶ Data relating to our employees mirrors the scope of our 2021 Annual Report, which includes all business units and subsidiaries under PT Lippo Karawaci Tbk.

⁷ We engage outsourced workers to provide services such as security, cleaning, sales, concierge, etc. This figure excludes the construction workers at our project sites, who are hired and managed directly by our contractors and sub-contractors.

JUMLAH KARYAWAN BERDASARKAN KONTRAK KERJA
NUMBER OF EMPLOYEES BY EMPLOYMENT CONTRACTDemografi Karwayan berdasarkan Kontrak Kerja di tahun 2021
Employee Demographics by Employment Contract in 2021

	Real Estat Real Estate	Layanan Kesehatan Healthcare	Gaya Hidup Lifestyle	Total
Tetap Permanent	767	11,748	826	13,341
Kontrak Contract	189	1,606	936	2,731
Total	956	13,354	1,762	16,072

Tunjangan Karyawan

Kami percaya bahwa lingkungan kerja yang positif sangatlah penting untuk dapat menarik, memotivasi dan mempertahankan talenta yang dimiliki. Kami memberikan tunjangan yang sama bagi semua karyawan tetap dan kontrak, termasuk cuti tahunan, cuti khusus, jaminan kesehatan pribadi, serta diskon khusus pada produk dan jasa yang bernaung di dalam Grup. Beberapa unit bisnis kami memberikan tunjangan tambahan berdasarkan jenis pekerjaan dan tugas mereka. Sebagai contoh, hotel kami memberikan makan siang bagi karyawan yang bekerja di bidang properti.

Sebagai pemberi kerja yang bertanggung jawab, kami mematuhi semua persyaratan iuran asuransi kesehatan dan jaminan sosial wajib di bawah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Di bawah skema ini, kami memberikan kontribusi bulanan ke rekening staf kami berdasarkan tarif kontribusi yang ditentukan. Selain itu, kami memberikan imbalan pasca kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Liabilitas imbalan pasca kerja kami mencapai Rp338,6 miliar per 31 Desember 2021, berdasarkan perhitungan aktuaris independen.

Karyawan kami juga berhak mendapatkan cuti melahirkan. Di tahun 2021, 361 karyawan kami mengambil cuti melahirkan dan 334⁸ karyawan kami kembali bekerja setelah cuti mereka selesai. Terkait perubahan kebijakan yang signifikan pada bisnis kami yang memberikan dampak kepada karyawan kami, mereka telah diberi tahu sebelumnya untuk memastikan kelancaran penerapan kebijakan dan meminimalisir gangguan bisnis.

Employee benefits

We believe that a positive work environment is essential to attract, motivate and retain talent. We provide all permanent and contract employees with similar benefits, which include annual leave, special leave, private medical insurance coverage, as well as special discounts on Group-linked products and services. Some of our business units provide additional benefits depending on the nature of their work and the job scope involved. For example, our hotels provide duty meals for property-based employees.

As a responsible employer, we comply with all mandatory health insurance and social security contribution requirements under *BPJS Kesehatan* and *BPJS Ketenagakerjaan* respectively. Under these schemes, we make monthly contributions towards our staff accounts based on the prescribed contribution rates. In addition, we provide post-employment benefits in accordance with prevailing regulations. Our post-employment benefit liabilities stand at Rp338.6 billion as of 31 December 2021, based on calculations by an independent actuary.

Our employees are also entitled to parental leave. In 2021, 361 employees took parental leave and 334⁸ employees returned to work after their leave. As for significant operational changes within our business which may impact our employees, they are communicated to employees beforehand to ensure smooth implementation and minimization of business disruption.

⁸ Dari 334 karyawan yang kembali bekerja, 316 karyawan melanjutkan pekerjaan mereka selama 12 bulan setelah kembali dari cuti melahirkan.

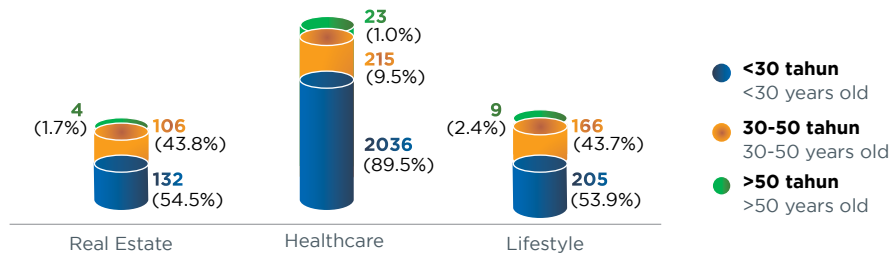
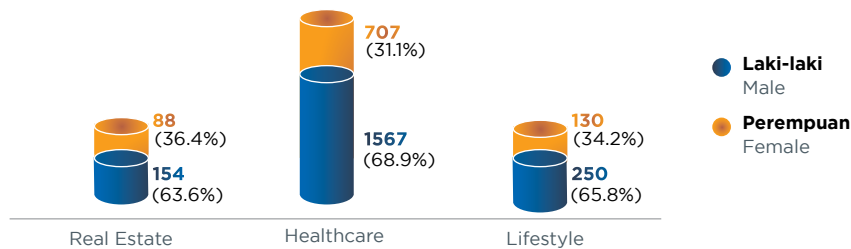
⁸ Out of the 334 employees who returned to work, 316 employees continued working 12 months after they returned from parental leave. Directly by our contractors and sub-contractors.

Karyawan baru & retensi karyawan

Pada tahun 2021, kami telah merekrut 2.896 karyawan baru dan tingkat perekrutan sebesar 18,0%. Mayoritas karyawan yang kami rekrut berusia 30 tahun kebawah, dan sebagian besar karyawan baru tersebut berasal dari sektor layanan kesehatan.

New hires & employee retention

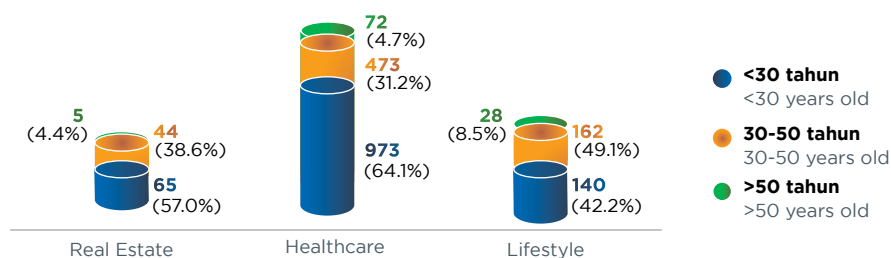
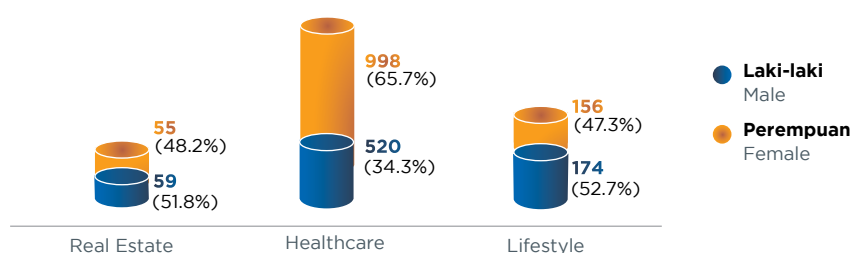
In 2021, we hired a total of 2,896 employees and recorded a hiring rate of 18.0%. Employees aged 30 and below made up majority of the new hires, and most new hires came from our Healthcare pillar.

KARYAWAN BARU BERDASARKAN USIA
NEW HIRES BY AGE GROUPKARYAWAN BARU BERDASARKAN JENIS KELAMIN
NEW HIRES BY GENDERKaryawan baru di tahun 2021
New Hires in 2021

	Real Estat Real Estate	Layanan Kesehatan Healthcare	Gaya Hidup Lifestyle	Total
Berdasarkan Kelompok Umur By Age Group				
< 30 tahun years old	132	2,036	205	2,373
30-50 tahun years old	106	215	166	487
> 50 tahun years old	4	23	9	36
Total	242	2,274	380	2,896
Berdasarkan Jenis Kelamin By Gender				
Perempuan Female	88	707	130	925
Laki-laki Male	154	1,567	250	1,971
Total	242	2,274	380	2,896

Untuk perputaran karyawan, 1.962 karyawan meninggalkan organisasi di tahun 2021, dengan tingkat perputaran karyawan sebesar 12,2%.

As for turnover, 1,962 employees left the organization in 2021, resulting in a turnover rate of 12.2%.

PERPUTARAN KARYAWAN BERDASARKAN USIA
 EMPLOYEE TURNOVER BY AGE GROUP

PERPUTARAN KARYAWAN BERDASARKAN JENIS KELAMIN
 EMPLOYEE TURNOVER BY GENDER

Perputaran Karyawan di tahun 2021
 Employee Turnover in 2021

	Real Estat Real Estate	Layanan Kesehatan Healthcare	Gaya Hidup Lifestyle	Total
Berdasarkan Kelompok Umur By Age Group				
< 30 tahun years old	65	973	140	1,178
30-50 tahun years old	44	473	162	79
> 50 tahun years old	5	72	28	105
Total	114	1,518	330	1,962
Berdasarkan Jenis Kelamin By Gender				
Perempuan Female	55	998	156	1,209
Laki-laki Male	59	520	174	753
Total	114	1,518	330	1,962



Keberagaman dan Kesempatan yang Setara Diversity and Equal Opportunity

[GRI 2-7, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 2-30, GRI 3-3, GRI 202, GRI 405, GRI 406, GRI 407, GRI 408, GRI 409] [POJK.3.C.2, POJK.6.C.2.A-B]



Di Lippo Karawaci, keberagaman dan inklusifitas adalah bagian penting dari budaya dan identitas kami. Kami memiliki tenaga kerja yang beragam dengan lebih dari 16.000 karyawan yang memberikan perspektif yang beraneka ragam dan bekerja sama untuk meningkatkan keahlian dan pengalaman mereka untuk saling melengkapi sehingga organisasi kami lebih besar. Kami memberikan kesempatan kerja yang sama bagi semua individu, dan tidak mentoleransi segala jenis diskriminasi, termasuk dalam proses perekrutan dan promosi karyawan.

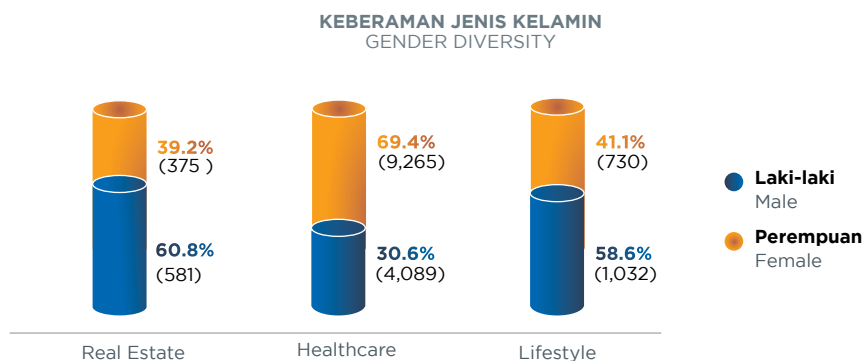
Keberagaman Karyawan

Di Lippo Karawaci, perempuan mengisi 64,5% total tenaga kerja di seluruh pilar bisnisnya. Secara umum, lebih banyak karyawan laki-laki di industri pengembangan real estat dan pengelolaan properti sementara lebih banyak karyawan perempuan di industri layanan kesehatan. Oleh karena itu, kami berusaha untuk mempertahankan keberagaman gender semaksimal mungkin, sejalan dengan lazimnya komposisi gender di industri tersebut.

At Lippo Karawaci, diversity and inclusion forms an integral part of our culture and identity. We have a diverse workforce of over 16,000 employees who bring different perspectives to the table and work together to leverage their complementary skillsets and experiences, thereby making our organization greater than the sum of its parts. We provide equal employment opportunities to all individuals, and do not tolerate any form of workplace discrimination, including in the hiring and promoting of employees.

Employee diversity

At Lippo Karawaci, females make up 64.5% of our total workforce across all business pillars. In general, we tend to see more male workers in the real estate development and property management industries, while there are more female workers in the healthcare industry. As such, we deliberately strive to maintain gender diversity to the best extent possible, in view of these industry-specific gender distributions.

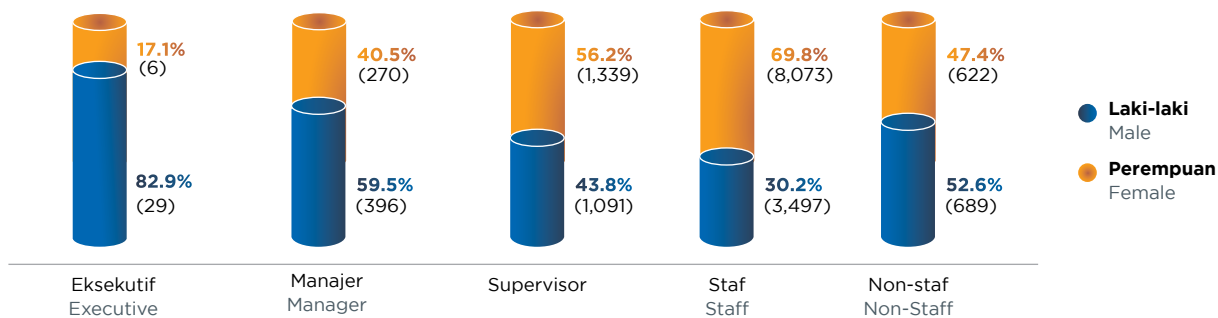


Demografi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin di tahun 2021
Employee Demographics by Gender in 2021

	Real Estat Real Estate	Layanan Kesehatan Healthcare	Gaya Hidup Lifestyle	Total
Laki-laki Male	581	4,089	1,032	5,702
Perempuan Female	375	9,265	730	10,370
Total	956	13,354	1,762	16,072

Dalam struktur tata kelola tertinggi kami, perempuan mengisi 16,7% Dewan Komisaris dan 11,1% Direksi. Anggota dewan diangkat berdasarkan kualifikasi dan pengalaman mereka, tanpa memandang umur, agama, jenis kelamin, orientasi seksual, ras, kewarganegaraan, dan disabilitas. Secara khusus, 39,4% karyawan kami pada tingkat manajer atau di atasnya adalah perempuan. Kami akan terus memastikan bahwa kami tetap mempertahankan keberagaman jenis kelamin di tingkat manajemen menengah dan manajemen senior.

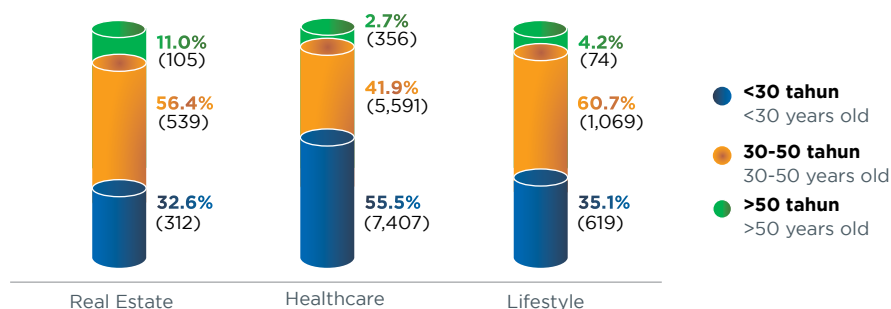
Within our highest governance bodies, females make up 16.7% of our Board of Commissioners and 11.1% of our Board of Directors. Board members are appointed based on their qualifications and experience, irrespective of their age, religion, gender, sexual orientation, race, nationality, and disability. Notably, 39.4% of our employees at the manager level or above are female. We will continue to ensure that we maintain gender diversity within our middle and senior management.

KARYAWAN BERDASARKAN KATEGORI JENIS KELAMIN
 EMPLOYEE CATEGORIES BY GENDER

Demografi Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin dan Kategori Karyawan di tahun 2021
 Employee Demographics by Gender and Employee Category in 2021

		Real Estat Real Estate	Layanan Kesehatan Healthcare	Gaya Hidup Lifestyle	Total
Eksekutif Executive	Perempuan Female	2	4	0	6
	Laki-laki Male	19	5	5	29
Manajer Manager	Perempuan Female	53	125	92	270
	Laki-laki Male	140	109	147	396
Supervisor Supervisor	Perempuan Female	112	1,189	98	1,399
	Laki-laki Male	193	718	180	1,091
Staf Staff	Perempuan Female	208	7,339	526	8,073
	Laki-laki Male	225	2,636	636	3,497
Non-staf Non-staff	Perempuan Female	0	608	14	622
	Laki-laki Male	4	621	64	689

Selain keberagaman jenis kelamin, kami juga terbuka terhadap keberagaman usia pada tenaga kerja kami. Kami mempekerjakan berbagai tenaga profesional berdasarkan kualifikasi mereka, mulai dari lulusan sarjana baru sampai pekerja yang berpengalaman di industri. Oleh karena itu, tenaga kerja kami terdiri dari karyawan yang berusia dibawah 30 tahun serta diatas 50 tahun. Khususnya, karyawan yang berusia dibawah 30 tahun secara signifikan mengisi porsi tenaga kerja kami di bidang Layanan Kesehatan, hal ini dikarenakan kebutuhan akan pekerja garis depan di rumah sakit kami.

Aside from gender diversity, we also embrace age diversity within our workforce. We employ a wide range of professionals based on their qualifications, ranging from fresh graduates to industry veterans. Hence, our workforce comprises employees below age 30 as well as those over age 50. In particular, employees under age 30 make up a significantly larger portion of our workforce in the Healthcare pillar compared to other business pillars, in part due to the need for young, strong-bodied frontline workers at our hospitals.

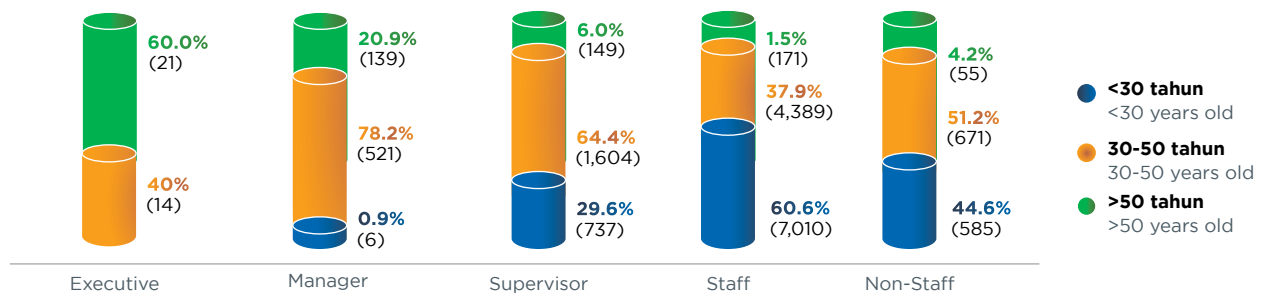
KERAGAMAN USIA
 AGE DIVERSITY


Demografi Karyawan berdasarkan Kelompok Usia di tahun 2021
Employee Demographics by Age Group in 2021

	Real Estat Real Estate	Layanan Kesehatan Healthcare	Gaya Hidup Lifestyle	Total
< 30 tahun years old	312	7,407	619	8,338
30-50 tahun years old	539	5,591	1,069	7,199
> 50 tahun years old	105	356	74	535
Total	956	13,354	1,762	16,072

Selaras dengan strategi pengembangan talenta kami, kami mempersiapkan karyawan muda yang telah menunjukkan tingkat kepemimpinan yang tinggi dan berkompetensi untuk melaksanakan tugas kepengawasan dan manajerial di awal karir mereka. Tujuannya adalah untuk menyegarkan manajemen kami dengan talenta muda dan mempersiapkan kompetensi karyawan tersebut untuk peran kepemimpinan di masa depan.

In line with our talent development strategies, we are making the deliberate effort to expose younger employees who have demonstrated a high level of leadership and competence to supervisory and managerial responsibilities earlier in their careers. The intent is to refresh our management with young talent and to groom these competent employees for future leadership roles.

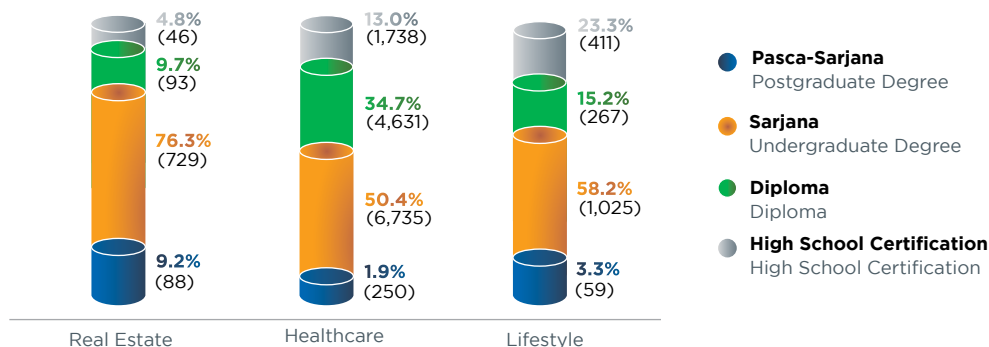
KARYAWAN BERDASARKAN KATEGORI KELOMPOK USIA
EMPLOYEE CATEGORIES BY AGE GROUP**Demografi Karyawan Berdasarkan Kelompok Usia dan Kategori Karyawan di tahun 2021 | Employee Demographics by Age Group and Employee Category in 2021**

		Real Estat Real Estate	Layanan Kesehatan Healthcare	Gaya Hidup Lifestyle	Total
Executive	<30 tahun years old	0	0	0	0
	30 - 50 tahun years old	8	5	1	14
	>50 tahun years old	13	4	4	21
Manager	<30 tahun years old	3	3	0	6
	30 - 50 tahun years old	144	178	199	521
	>50 tahun years old	46	53	40	139
Supervisor	<30 tahun years old	81	620	36	737
	30 - 50 tahun years old	202	1,173	229	1,604
	>50 tahun years old	22	114	13	149
Staff	<30 tahun years old	228	6,230	552	7,010
	30 - 50 tahun years old	183	3,611	595	4,389
	>50 tahun years old	22	134	15	171
Non-staff	<30 tahun years old	0	554	31	585
	30 - 50 tahun years old	0	624	45	671
	>50 tahun years old	2	51	2	55

Selain itu, 86,3% karyawan kami memiliki kualifikasi sarjana ke atas. Khususnya 85,5% karyawan kami di bidang Real Estat yang memiliki gelar sarjana dan pasca-sarjana. Secara aktif kami merekrut sarjana baru dan profesional muda dari berbagai latar belakang untuk membantu mempertahankan daya saing kami.

In addition, 86.3% of our employees hold tertiary qualifications and above. Notably, 85.5% of our employees in the Real Estate pillar are undergraduate and postgraduate degree holders. We actively recruit fresh graduates and young professionals from a wide diversity of educational backgrounds to help us maintain our competitive edge.

DEMOGRAFI KARYAWAN BERDASARKAN KUALIFIKASI PENDIDIKAN EMPLOYEE DEMOGRAPHICS BY EDUCATIONAL QUALIFICATIONS



Demografi Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan di tahun 2021 Employee Demographics by Education Level in 2021

	Real Estat Real Estate	Layanan Kesehatan Healthcare	Gaya Hidup Lifestyle	Total
Pasca-Sarjana Postgraduate Degree	88	250	59	397
Sarjana Undergraduate Degree	729	6,735	1,025	8,489
Diploma Diploma	93	4,631	267	4,991
High School Certification High School Certification	46	1,738	411	2,195
Total	956	13,354	1,762	16,072

Kami percaya bahwa investasi kami pada talenta lokal dapat membantu kami mengembangkan kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan untuk mempertahankan daya saing dan ketahanan bisnis kami dalam jangka Panjang. Pada tahun 2021, 99,99% karyawan kami adalah warga negara Indonesia, sementara 71,4% manajemen senior kami adalah warga Indonesia. Jika memungkinkan, kami merekrut atau mengirimkan karyawan untuk mengelola properti di daerah asal mereka, untuk memastikan bahwa tim kami yang ada di lokasi dapat memahami keadaan sosial dan politik serta sensitivitas budaya di daerah tersebut untuk bekerja secara efektif.

Remunerasi Karyawan

Di Lippo Karawaci, kami memastikan bahwa karyawan kami mendapatkan kompensasi secara adil, dengan mempertimbangkan status pegawaian, lingkup kerja, dan kualifikasi serta faktor lainnya. Tidak ada perbedaan kisaran gaji antara karyawan laki-laki dan perempuan di semua kategori atau tingkat. Standar gaji untuk karyawan terendah kami adalah di atas upah minimum daerah yang ditetapkan.

We believe that investing in local talent can help build the capabilities and expertise required to enhance our competitiveness and business resilience in the long-run. In 2021, 99.9% of our employees are Indonesian citizens, while 71.4% of our senior management are Indonesian citizens. Where possible, we hire or deploy employees to manage properties in their region of origin, to ensure that our teams on the ground have a good grasp of the local socio-political and cultural sensitivities to operate effectively.

Employee remuneration

At Lippo Karawaci, we make sure that our employees are compensated fairly, taking into account employment status, job scope, and qualifications, among other factors. There is no difference in the salary range between males and females across all employee categories and levels. Our standard entry-level wages are above local minimum wages.

Kepatuhan

Kami juga menerapkan standar kerja yang adil serta mematuhi semua ketentuan hak asasi manusia dan peraturan ketenagakerjaan. Kami tidak memberikan toleransi terhadap adanya tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa, kami juga sedang berusaha untuk menerapkan kebijakan pengadaan yang berkelanjutan di seluruh Grup yang akan memastikan semua mitra bisnis serta pemasok kami memiliki komitmen yang sama. Selain itu, kami memiliki mekanisme pengaduan sebagai bagian dari kebijakan SDM kami dan sistem pelaporan pelanggaran untuk melaporkan ketidakpatuhan dan diskriminasi terhadap karyawan kami. Pada tahun 2021, kami tidak mendapatkan laporan terkait kejadian diskriminasi, pekerja anak, atau pekerja paksa.

Pada tahun 2021, kami memiliki 31 karyawan dalam perjanjian kerja bersama kami, yang mana ada periode pemberitahuan dan/atau ketentuan untuk konsultasi dan negosiasi. Seluruh 31 karyawan tersebut bekerja di Aryaduta Hotel. Kami menghargai hak pekerja untuk menjalankan hak kebebasan berserikat atau perundingan bersama.

Compliance

We also employ fair labor standards and comply with all human rights and employment regulations. We adopt a zero-tolerance stance towards child, forced, and compulsory labor, and are working towards implementing a Group-wide sustainable procurement policy that will ensure that all our business partners and suppliers demonstrate the same commitment. Additionally, we have a grievance mechanism as part of our HR policy and a whistleblowing mechanism to flag any instances of non-compliance and discrimination against any employee. In 2021, we have no reported incidents relating to discrimination, child labor, or forced labor.

In 2021, we have 31 employees covered under collective bargaining agreements, under which there is a prescribed notice period and/or provision for consultation and negotiation. All 31 employees work at Aryaduta Hotels. We respect workers' rights to exercise freedom of association or collective bargaining.



Kesehatan dan Keselamatan Health and Safety

[GRI 3-3] [POJK.6.A, POJK.6.C.2.C]

Di Lippo Karawaci, kami berkomitmen untuk memberikan lingkungan yang aman dan kondusif bagi pelanggan, pengunjung dan karyawan kami untuk berkembang. Untuk menjaga kesejahteraan yang kami layani, kami menerapkan protokol kesehatan dan keamanan yang ketat serta program pelatihan yang terus kami tinjau untuk disesuaikan dengan praktik terbaik.

Menjaga Kesehatan Sumber Daya Manusia Kami

[GRI 403-6]

Pada tahun 2021, kami menjadikan kesehatan dan kesejahteraan karyawan sebagai prioritas utama, komitmen kami ini sangat penting bagi kesinambungan bisnis kami ditengah munculnya COVID-19 varian delta yang sangat agresif di Indonesia. Kami memperkuat pengelolaan kesehatan dan keamanan kami melalui langkah pencegahan ekstra, terutama bagi karyawan garis depan, dengan memperketat protokol COVID-19, melakukan tes secara rutin, dan mengadakan vaksinasi.

Penanggulangan COVID-19

Dalam menghadapi pandemi COVID-19 di tahun 2021, kami membentuk tim khusus untuk menerapkan protokol COVID-19 dan sistem pelacakan kontak. Karyawan diberikan jadwal kerja yang fleksible untuk meminimalisir paparan COVID-19 dan kami juga melakukan penyemprotan disinfektan di kantor-kantor secara regular. Untuk menahan laju penyebaran COVID-19, kami mengadakan tes COVID-19 secara regular bagi karyawan kami untuk mengidentifikasi karyawan yang terinfeksi. Terhadap karyawan yang didapati positif terinfeksi covid-19, kami membantu pemulihan mereka dengan memberikan akomodasi isolasi mandiri, paket bantuan seperti obat-obatan dan vitamin, serta pemeriksaan medis regular dan tindak lanjutnya.

Kami juga mendorong seluruh karyawan dan keluarga mereka di unit-unit bisnis kami untuk menerima vaksinasi COVID-19 secara tepat waktu. Siloam Hospitals, khususnya, memiliki tingkat vaksinasi tertinggi diantara unit bisnis kami, dengan 98% karyawan Siloam telah menerima vaksin dosis kedua dan 82% menerima dosis ketiga per 31 Desember 2021.

Kesejahteraan Karyawan

Selain menerapkan protokol kesehatan yang dibutuhkan, kami berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja kondusif yang memungkinkan karyawan kami untuk berkembang. Kebijakan yang secara holistik membawa kesejahteraan karyawan. Selain tunjangan dan asuransi kesehatan yang diterapkan pemerintah, kami memberikan manfaat kesehatan tambahan bagi karyawan kami dengan tunjangan kesehatan dari pihak ketiga melalui Lippo General Insurance. Kami meluncurkan Lippo Fun Club untuk mendorong latihan fisik secara dan acara *bonding* secara regular, yang mana karyawan berkumpul di Aryaduta Country Club untuk menggunakan fasilitas olahraga yang ada setiap hari Kamis. Kami juga menekankan pentingnya saluran komunikasi internal melalui Ayo Hidup Sehat, yang mensosialisasikan saran kesehatan dan kebersihan kepada karyawan kami melalui *email* dan webinar.

At Lippo Karawaci, we are committed to providing a safe and conducive environment for all our customers, visitors and employees to thrive. To safeguard the well-being of those we serve, we have put in place robust health and safety protocols and training programs that we continue to review and enhance in line with best practices.

Safeguarding the Health of Our People

[GRI 403-6]

In 2021, we made it our top priority to safeguard the health and well-being of our employees, which was critical for business continuity in the face of the aggressive COVID-19 Delta variant outbreak in Indonesia. We strengthened our health and safety management with extra precautions, especially for frontline staff, by tightening our COVID-19 protocols, performing continuous testing, and facilitating vaccinations.

COVID-19 management

In dealing with the COVID-19 pandemic in 2021, we established a special task force to deploy COVID-19 protocols and a contact tracing system. Employees were offered flexible working arrangements to minimize their COVID-19 exposure and our offices were regularly disinfected. To further stem the spread of COVID-19, we implemented regular COVID-19 testing for our employees to identify infected individuals. For those who tested positive for the virus, we provided for their well-being through the provision of self-isolation accommodation, care packages such as medicine and vitamins, as well as regular medical assessments and follow-ups.

We also arranged for our employees and their family members across all business units to receive their COVID-19 vaccinations in a timely manner. Siloam Hospitals, in particular, had the highest vaccination rate among all business units, with approximately 98% of Siloam staff having received a second vaccine dose and 82% with a third dose as of 31 December 2021.

Staff welfare

Beyond implementing the necessary health protocols, we strive to create a conducive work environment that will allow our employees to thrive. This means taking a holistic view to caring for staff well-being. On top of the government-stipulated health and insurance benefits, we provide our employees with additional third-party health benefits through Lippo General Insurance. We launched *Lippo Fun Club* to encourage regular physical exercise and bonding, whereby employees gather at Aryaduta Country Club to utilize its sports facilities every Thursday. We also promote the importance of health and well-being through our internal communications channel *Ayo Hidup Sehat*, which circulates health and hygiene advice to our employees via email reminders and webinars.





Pada tahun 2021, Siloam Hospitals terus memperbaharui dan menerapkan kembali protokol kesehatan berdasarkan umpan balik yang diterima dari rumah sakit dan informasi baru yang kami kumpulkan tentang virus tersebut, dan adaptasi kami untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik bagi pasien kami sembari mempertahankan keamanan karyawan kami. Setiap perubahan protokol kesehatan selalu disosialisasikan dan diterapkan secara menyeluruh di seluruh bagian rumah sakit. Siloam Hospitals menerapkan standar pencegahan berdasarkan transmisi saat orientasi karyawan baru, dan melakukan program penyegaran sepanjang tahun bagi karyawan lama. Siloam Hospitals juga memastikan bahwa semua karyawan memiliki akses terhadap alat pelindung diri ("APD") yang sesuai standar dan mendapatkan pembelajaran tentang cara pemakaian APD yang benar. Pada tahun 2021, Siloam Hospitals membentuk tim khusus baru yaitu "Perawat Pengendali Infeksi" untuk melakukan audit dan memperbaharui APD dan protokol kebersihan kami.

In 2021, Siloam Hospitals continued to update and reiterate its health protocol based on feedback received from the hospital floor and new information that we gathered about the virus, and adapted it to provide the best healthcare to our patients while maintaining our staff's safety. Each version of the protocol was always socialized and implemented thoroughly across all hospitals. Siloam Hospitals incorporated standard and transmission-based precautions in the orientation for new staff, and conducted refresher courses throughout the year for existing staff. Siloam Hospitals also made sure that all staff had access to quality personal protective equipment ("PPE") that were up to code and were educated on how to wear the PPE properly. In 2021, Siloam Hospitals established a new specialized team of "Infection Prevention Control Nurses" to perform audits and keep our PPE and hygiene protocols updated.

Menyadari dampak dari pandemi COVID-19 terhadap karyawan di layanan kesehatan kami beserta keluarganya, Siloam Hospitals memberikan tunjangan akibat kesulitan yang dihadapi kepada petugas garis depan di tahun 2021. Nilai dari tunjangan tersebut, termasuk APD dan tes COVID-19 yang kami berikan adalah sekitar Rp282 miliar. Selain itu, kami juga menawarkan layanan konseling untuk menjaga kesehatan mental karyawan di layanan kesehatan kami. Siloam Hospitals juga memiliki tim perawat khusus, yang terdiri dari pekerja sosial dengan izin pastoral dan berpengalaman bimbingan mental dan kejiwaan, untuk memberikan dukungan tambahan bagi dokter dan perawat kami.

Menciptakan Lingkungan Kerja yang Aman

[GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-8, GRI 403-9]

Di Lippo Karawaci, kami memahami pentingnya menerapkan prosedur kesehatan dan keamanan yang ketat untuk menjaga karyawan dan pekerja kami dari bahaya dan mengurangi risiko yang tidak diinginkan. Kami berusaha menciptakan budaya kerja yang aman dan produktif melalui pendidikan secara konsisten dan melaksanakan semua prosedur operasi standar yang berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan kerja ("K3").

In recognition of the toll that the COVID-19 pandemic has placed on our healthcare employees and their families, Siloam Hospitals provided hardship allowances to our frontline staff in 2021. These allowances, along with the PPE and COVID-19 testing we provided, were valued at approximately Rp282 billion. In addition, we offer counselling services to support the mental and emotional well-being of our healthcare workers. Siloam Hospitals also has a dedicated holistic care team, comprising social workers with a pastoral care license and experience in mental and spiritual guidance, to provide additional support to our doctors and nurses.

Fostering a Safe Work Environment

[GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-8, GRI 403-9]

At Lippo Karawaci, we understand the importance of implementing robust health and safety procedures and policies to protect our employees and workers from any safety hazards and to minimize unnecessary risks. We seek to create a safe and productive work culture through consistent education and enforcement of all relevant occupational health and safety ("OHS") standard operating procedures.

Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Semua unit bisnis kami diwajibkan menerapkan sistem K3 untuk memenuhi peraturan pemerintah. Hal ini berlaku bagi seluruh karyawan, kontraktor, dan pekerja *outsourcing* kami.

Setiap unit bisnis memiliki petugas dan/atau komite khusus untuk mengawasi penerapan kebijakan K3 di tempat kerja mereka masing-masing. Petugas K3 ini bertanggung jawab terhadap identifikasi bahaya, penilaian risiko, pemeriksaan keamanan, dan pelaporan insiden. Setiap insiden yang terjadi di lapangan harus langsung ditindaklanjuti ke kantor pusat masing-masing untuk dilaporkan dan diselidiki, dalam hal kecelakaan, tindakan perbaikan akan diambil untuk mencegah terjadinya kecelakaan yang sama.

Pada tahun 2021, tidak terdapat kecelakaan yang menyebabkan kematian pada karyawan dan pekerja *outsourcing* kami di seluruh unit bisnis. Kami mencatat terdapat 158 dan 22 kecelakaan kerja terhadap karyawan dan pekerja *outsourcing* kami secara berurutan, yang mana insiden tersebut adalah kecelakaan ringan kecuali pada satu kecelakaan. Mayoritas kecelakaan tersebut terjadi di rumah sakit kami, dan penyebab utamanya adalah kesalahan dalam penanganan jarum dan benda jatuh, kecelakaan tersebut telah ditangani dengan segera.



Pelatihan dan Pelibatan

Sebagai bagian dari komitmen kami untuk melengkapi karyawan dan pekerja medis kami dengan pengetahuan dan kapasitas yang memadai dalam hal K3, kami mengadakan berbagai program pelatihan K3 di tahun 2021. Termasuk dengan penyegaran umum tentang pertolongan pertama, penanganan kebakaran, dan tanggap darurat, serta pelatihan kerja/peralatan seperti penerapan K3 dalam pekerjaan yang menggunakan *scaffolding* dan *biosafety labs*.

Di Siloam Hospitals, kami menyadari pentingnya partisipasi aktif karyawan dalam penerapan K3. Oleh karena itu, kami mendorong karyawan kami untuk terlibat dalam Komite OHS di masing-masing rumah sakit, untuk membantu mengawasi, mengevaluasi dan menerapkan praktik-praktik K3 sehari-hari. Per Desember 2021, 748 karyawan Siloam telah bergabung sebagai anggota Komite OHS, atau sekitar 6% dari total karyawan.

Occupational Health and Safety

All business units are required to implement an OHS system in compliance with government regulations. 100% of our employees, contractors, and outsourced workers are covered under these systems.

Each business unit has designated officers and/or committees to oversee the implementation of OHS policies at their respective workplaces. These OHS officers are responsible for hazard identification, risk assessment, safety checks, and incident reporting. Any incidents that occur on-site must be immediately escalated to the respective head offices for reporting and investigation and, in the event of an injury or accident, corrective action will be taken to prevent a repeat occurrence.

In 2021, there were zero cases of work-related fatalities recorded among our employees and outsourced workers across all business units. We recorded 158 and 22 incidents of work-related injuries among our employees and outsourced workers respectively, all of which were minor injuries apart from one incident. The majority of these incidents occurred at our hospitals, and the main causes of injuries were from mishandled needles and falling objects, all of which were treated immediately.

Training and Engagement

As part of our commitment to equip our employees and medical professionals with the adequate knowledge and capacity for OHS, we carried out a wide range of OHS training programs in 2021. These included general refreshers on first aid, fire safety, and emergency responses, as well as job/equipment-specific training such as OHS management for scaffolding work and biosafety labs.

At Siloam Hospitals, we recognize the importance of active employee participation in applying OHS. As such, we encourage our staff to be involved in the OHS Committee of their respective hospitals, to help monitor, evaluate and implement OHS practices on the ground. As of December 2021, 748 Siloam employees are OHS Committee members, or around 6% of all staff.

Kesehatan dan Keamanan Pelanggan

[GRI 416-1] [POJK.6.F.2]

Selain tenaga kerja, adalah penting untuk menjaga keamanan penghuni, pengunjung, penyewa, dan pasien. Dengan demikian, kami memastikan bahwa seluruh pelanggan kami dan masyarakat mendapat pengalaman yang positif di properti kami.

Kami menyediakan lingkungan yang sehat dan aman bagi seluruh penghuni properti dan *townships* kami melalui berbagai layanan seperti petugas keamanan, kebersihan, pemeliharaan, *landscaping*, dan pengelolaan limbah. Di Lippo Village, TMD mengoperasikan pusat kendali selama 24/7 untuk menanggapi keadaan darurat dan memantau keamanan di sekitar perkotaan.

Di Siloam Hospitals, kami secara ketat menerapkan protokol COVID-19 yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia dan secara rutin melakukan penyemprotan disinfektan di rumah sakit kami. Semua pengunjung yang akan memasuki rumah sakit kami wajib mengisi formulir pernyataan kesehatan dan menjalani pengecekan temperatur. Selain itu, semua yang pasien masuk juga diperiksa COVID-19 melalui tes PCR dan antigen sebelum diterima di rumah sakit. Kami melakukan tindakan pencegahan khusus untuk menangani pasien COVID-19 dan mencegah kontaminasi silang. Setiap Siloam Hospitals juga memiliki fasilitas tekanan negatif untuk menyaring udara di area perawatan pasien dengan penyakit menular, sehingga dapat mencegah udara keluar dari area perawatan ke area lain dalam rumah sakit.

Di Lippo Malls, kegiatan usaha selalu ditinjau dan prosedur keamanan diperbaharui secara rutin untuk memastikan kesehatan pengunjung mal. Prosedur keamanan di mal kami mencakup titik masuk mal, escalator, kamar kecil, toko retail, area makan, dan area parkir. Saat masuk mal, pengunjung menjalani pengecekan suhu tubuh dan diwajibkan untuk menunjukkan bukti vaksinasi COVID-19 dosis pertama mereka melalui aplikasi Peduli Lindungi. Di dalam mal, kami menerapkan tombol lift dan parkir mobil nir-sentuh, pembersihan dengan disinfektan dan sinar UV, tempat cuci tangan, dan meletakkan *hand sanitizer* di lokasi strategis.

Selain itu, Aryaduta Hotels telah mendapatkan sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan Kelestarian Lingkungan (“**K3L**”) dari pemerintah untuk semua hotel dan fasilitas rekreasi di tahun 2021. Sertifikasi ini berguna sebagai jaminan kepada masyarakat umum bahwa hotel kami telah memenuhi protokol yang ditetapkan dalam hal kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan. Secara khusus, Aryaduta Jakarta ditunjuk sebagai hotel pilihan pemerintah untuk menerima wisatawan asing sebagai tempat karantina wajib sesampainya di Indonesia. Selain itu, karyawan kami juga menerima pelatihan untuk mendapatkan sertifikasi kesehatan dan keamanan lainnya, seperti pengelolaan makanan dan pertolongan pertama.

Customer Health and Safety

[GRI 416-1] [POJK.6.F.2]

In addition to our workforce, it is also essential for us to safeguard the safety of our residents, visitors, tenants, and patients. In doing so, we can ensure that our customers and the general public enjoy a positive experience at all our properties.

We provide a healthy and safe living environment for residents of our developments and townships through various services including security, cleaning, maintenance, landscaping, and waste management. At Lippo Village, TMD operates a 24/7 control center that responds to emergencies and monitors security around the township.

At Siloam Hospitals, we strictly adhere to the COVID-19 protocols established by the Indonesian government and regularly disinfect our hospitals. All visitors entering our hospitals are required to complete a health declaration form and undergo temperature screening. Additionally, all incoming patients are screened for COVID-19 via a PCR test or an antigen test prior to admission. We take special precaution in handling COVID-19 patients to prevent cross-contamination. Each Siloam hospital also has a negative pressure facility to filter the air in areas housing patients with infectious diseases, thereby preventing the dispersal of air from these areas into other areas of the hospital.

At Lippo Malls, business operations are regularly reviewed and safety measures are frequently updated to ensure the well-being of our shoppers. The comprehensive set of safety measures across our malls covers the malls' points of entry, escalators, restrooms, retail shops, dining areas, and carparks. Upon entering the malls, visitors undergo temperature checks and are required to show proof of the first dose of their COVID-19 vaccination via the *Peduli Lindungi* application. Inside the malls, touchless buttons in lifts and carparks, cleaning with disinfectants and UV rays, sinks for handwashing, and hand sanitizers are set up at strategic locations.

Furthermore, Aryaduta Hotels achieved the government-issued Clean, Health, Safety, and Environment (“**CHSE**”) certification for all its hotels and leisure facilities in 2021. This certification serves as a public guarantee that our hotels have met the necessary protocols for cleanliness, health, safety, and environmental sustainability. Notably, Aryaduta Jakarta was designated as a government-approved hotel to receive international travellers serving mandatory quarantine upon arrival in Indonesia. In addition, our employees also received training to attain other types of health and safety certification, such as food handling and first aid.

Pelatihan dan Pengembangan Training and Development

[GRI 3-3, GRI 404] [POJK.6.C.2.D]



Di Lippo Karawaci, kami berusaha untuk menjadi organisasi yang berfokus pada talenta untuk mendukung perkembangan karyawan dan melengkapi mereka dengan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mencapai prestasi dalam tugas mereka masing-masing. Pelatihan dan pengembangan yang berkesinambungan sangat penting untuk membentuk tenaga kerja yang berprestasi dan produktif.

Pelatihan Karyawan

Kami memiliki pandangan holistik dalam pelatihan karyawan dengan memberikan berbagai keterampilan teknis dan *soft skill* yang dibutuhkan pada setiap posisi, serta sesi penyegaran tentang kebijakan dan prosedur internal. Sesi pelatihan di tahun 2021 membahas topik yang berkaitan dengan kesehatan dan keamanan, prosedur pelaporan pelanggaran, layanan pelanggan, dan menerapkan pengelolaan energi. Seiring berlanjutnya pandemi COVID-19, pelatihan kami masih tetap dilakukan secara *hybrid* di tahun 2021 yang diadakan baik secara internal dan melalui penyedia pelatihan pihak ketiga.

Pada tahun 2021, karyawan kami memiliki rata-rata 38,8 jam pelatihan per karyawan. Karyawan di layanan kesehatan dan perhotelan kami menerima rata-rata 44,2 jam pelatihan dan 32,3 jam pelatihan secara berurutan, angka tersebut lebih tinggi dari jam pelatihan yang diterima oleh karyawan kami di bidang real estat dan mal. Hal ini dipengaruhi oleh sifat dari pekerjaan garis depan dalam layanan kesehatan dan perhotelan yang membutuhkan pelatihan mendalam mengenai protokol kesehatan dan keamanan serta keunggulan layanan.

Kami meyakini bahwa tanggung jawab kami sebagai penyedia layanan kesehatan terkemuka di Indonesia adalah untuk membangun jaringan profesional kesehatan yang kuat dengan memberikan akses terhadap pelatihan medis yang berkualitas. Pada tahun 2021, 408 perawat telah mendapatkan Diploma Keperawatan melalui Beasiswa di Fakultas Keperawatan kami. Selain itu, Siloam Hospitals juga memberikan beasiswa bagi dokter dan perawat yang ingin mengikuti pelatihan medis lanjutan dan telah menunjukkan komitmen mereka untuk meningkatkan keahlian klinis dan kemampuan mereka serta memberikan perawatan pasien yang lebih baik. Informasi lebih lanjut mengenai inisiatif kami dalam memberikan pelatihan dan pengembangan berkualitas bagi publik, termasuk mengenai Siloam Training Center dan Beasiswa Fakultas Keperawatan kami dapat ditemukan di halaman 31-32.

Ke depan, kami juga berencana untuk mengidentifikasi program pelatihan yang tepat untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan organisasi kami dalam hal tren dan isu-isu penting keberlanjutan, dan mencari kesempatan untuk mendidik semua karyawan tentang prioritas ESG kami.

At Lippo Karawaci, we strive to be a talent-driven organization that supports our employees' personal growth and equips them with the necessary skills and knowledge to succeed in their respective roles. Continuous training and development are critical in building up a high-performing and productive workforce.

Staff Training

We take a holistic view of staff training by providing courses on key technical and soft skills required for each position, as well as refresher sessions on internal policies and procedures. The training sessions in 2021 covered topics relating to health and safety, whistleblowing procedures, customer service, and building energy management, among others. Due to the continuation of the COVID-19 pandemic, our training implementation remained hybrid in 2021 and were run both internally as well as using third-party training providers.

In 2021, our staff undertook an average of 38.8 hours of training per employee. Our healthcare and hospitality staff received an average of 44.2 hours and 32.3 hours respectively, which is considerably higher than the number of training hours received by staff under our real estate and mall businesses. This is in part due to the nature of frontline work in the healthcare and hospitality sectors, which necessitates comprehensive training in relation to health and safety protocols as well as service excellence.

We firmly believe that it is our responsibility as Indonesia's leading healthcare provider to build a strong pipeline of healthcare professionals by providing access to quality medical training. In 2021, 408 nurses received their Diploma of Nursing through our Faculty of Nursing Scholarship. Additionally, Siloam Hospitals awards scholarships to doctors and nurses who are keen to advance their medical training, and have demonstrated a commitment to improving their clinical expertise and skills and delivering better patient care. Further information on our initiatives to provide quality training and development for the public, including on the Siloam Training Center and our Faculty of Nursing Scholarship, can be found on page 31-32.

Going forward, we also plan to identify relevant training programs that can strengthen our organizational knowledge base and capabilities with regard to key sustainability trends and material issues, and find opportunities to educate all employees on our ESG priorities.

Pengembangan Talenta

Di Lippo Karawaci, kami berusaha untuk mempertahankan talenta yang kuat dengan mempersiapkan karyawan yang berprestasi dalam organisasi dan mempersiapkan mereka dalam setiap tahap perkembangan karir mereka. Pada tahun 2021, kami telah memperbarui Program Pengembangan Manajemen ("MDP") kami. Sebagai contoh, kami meningkatkan kualitas dan cakupan proses rekrutmen talenta dengan menilai pelamar MDP melalui *focus group discussion* dan presentasi kasus bisnis. Kami juga mengembangkan rencana pelatihan MDP yang lebih terstruktur dengan memperkenalkan pencapaian regular dan peluang pelatihan untuk mengembangkan kemampuan fungsional dan *soft skill*. Prioritas kami di tahun 2022 adalah untuk mengembangkan dan memperkuat jalur suksesi kami pada level C dan posisi manajerial kunci lainnya.

Kinerja Karyawan

Pada tahun 2021, 100% karyawan telah menerima penilaian kinerja tahunan mereka serta masukan dari supervisor mereka. Untuk tahun 2022, kami ingin meningkatkan sistem pengelolaan performa kami dengan menggunakan KPI *setting* berdasarkan SMART metodologi (*Specific, Measurable, Realistic, and Timely*) sebagai bagian dari proses penilaian kinerja.

Talent Development

At Lippo Karawaci, we seek to nurture a strong talent pool by grooming high performers within the organization and preparing them well for each stage of their career progression. In 2021, we revamped our Management Development Program ("MDP"). For example, we enhanced the quality and scope of the talent recruitment process by assessing MDP applicants through focus group discussions and business case presentations. We also developed a more structured MDP training plan by introducing regular milestones and training opportunities to develop both functional and soft skills. Our priority in 2022 is to develop and strengthen our succession pipeline for C-level positions and other key managerial positions.

Employee Performance

In 2021, 100% of our employees received their annual performance ratings as well as feedback from their supervisors. For 2022, we aim to enhance our performance management system, for instance by including KPI-setting based on the SMART methodology (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, and Timely*) as part of the performance appraisal process.



Peduli Lingkungan CARING FOR OUR ENVIRONMENT



Menyadari keadaan yang mendesak karena perubahan iklim, kami berkomitmen untuk menyediakan efisiensi sumber daya kami, mengurangi imbas terhadap lingkungan, menghidupkan produk dan proses kami, dan sebisa mungkin melestarikan keanekaragaman hayati di lingkungan kami.

Recognizing the pressing realities of climate change, we are committed to providing environmentally sound products and services by improving our resource efficiency, reducing our environmental footprint, greening our products and processes, and preserving biodiversity in our spaces as much as possible.

Efisiensi Energi dan Jejak Karbon Energy Efficiency and Carbon Footprint

[GRI 3-3] [POJK.2.A.4, POJK.2.C]



Sebagai pengembang dan pengelola real estat terkemuka, kami memiliki tanggung jawab untuk mengurangi dan menghemat energi sebanyak mungkin dalam kegiatan kami dan di properti yang kami kelola untuk mendukung transisi global menuju lingkungan yang rendah karbon. Ada juga dorongan bisnis yang kuat bagi kami untuk meningkatkan efisiensi energi atas aset dan operasi kami, karena hal ini membantu kami memperoleh penghematan energi yang dapat menurunkan biaya operasional. Selain emisi yang dihasilkan langsung oleh kegiatan usaha kami, kami juga menyadari pentingnya mengurangi jejak karbon secara menyeluruh di seluruh siklus pengembangan kami.

Energi dan Emisi GRK

[GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 305-5] [POJK.2.B.1-2, POJK.6.D.3.A-B, POJK.6.E.1, POJK.6.E.4.A-B]

Total konsumsi energi⁹ dan intensitas¹⁰

Pada tahun 2021, konsumsi listrik di Lippo Karawaci adalah 338.227,3 MWh. *Lifestyle Malls* dan Layanan kesehatan berkontribusi pada 41,1% dan 32,8% total konsumsi energi secara berurutan, yang dapat diatribusikan pada lingkup operasionalnya dan intensitas energi yang dibutuhkan pada usaha tersebut. Terdapat kenaikan sebesar 15,0% pada jumlah konsumsi listrik di tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2020, hal ini terutama disebabkan oleh adanya relaksasi kebijakan COVID-19 secara bertahap dan berlanjutnya aktifitas usaha di Indonesia. Selanjutnya, naiknya konsumsi listrik juga bisa diatribusikan pada penyertaan properti dan aset tambahan pada lingkup pelaporan kami.¹¹

Walau demikian, konsumsi listrik kami di tahun 2021 tetap lebih baik dibandingkan dengan pra-COVID, menurun 13,9% jika dibandingkan dengan tahun 2019. Demikian juga intensitas energi gedung kami sebesar 154,7 kWh/m², naik 5,7% dari tahun 2020 dan menurun 27,4% dibandingkan pra-COVID.

As a leading real estate developer and operator, we have a responsibility to reduce and conserve as much energy as possible in our operations and at the properties we manage, to support the global transition towards a low-carbon built environment. There is also a strong business imperative for us to improve the energy efficiency of our assets and operations, as this helps us to reap energy savings that can bring down operating costs. Looking beyond our operational emissions, we also recognize the need to holistically reduce our carbon footprint throughout the lifecycle of our developments.

Energy and GHG Emissions

[GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 305-5] [POJK.2.B.1-2, POJK.6.D.3.A-B, POJK.6.E.1, POJK.6.E.4.A-B]

Total energy consumption⁹ and intensity¹⁰

In 2021, Lippo Karawaci consumed a total of 338,227.3 MWh of electricity. Lifestyle Malls and Healthcare contributed to 41.1% and 32.8% of the total energy consumption respectively, which can be attributed to the scale of their operations and the energy-intensive nature of these businesses. There was a 15.0% increase in the total amount of electricity consumed in 2021 compared to 2020, in large part due to the gradual easing of COVID-19 restrictions and resumption of business activity in Indonesia. Furthermore, the absolute increase in electricity consumed can also be attributed to the inclusion of additional properties and assets in the reporting scope.¹¹

Nevertheless, our electricity consumption in 2021 improved from pre-COVID levels, declining by 13.9% compared to 2019. Similarly, our overall building energy intensity was 154.7 kWh/m², a 5.7% increase from 2020 but a 27.4% decline from pre-COVID levels.

⁹ Data penggunaan energi, emisi GRK, dan konsumsi air telah diungkapkan berdasarkan bidang usaha (Real Estat, Layanan Kesehatan, *Lifestyle Malls*, Perhotelan) sebagai perbandingan pada jenis gedung/operasional masing-masing. Untuk Laporan Keberlanjutan tahun ini, lingkup pelaporan pada *lifestyle malls* hanya difokuskan pada 22 mall dan satu ruang retail yang dimiliki Lippo Malls Indonesia Retail (LMIR) Trust (dari 59 *lifestyle malls* yang dikelola Lippo Malls), dikarenakan mall yang dimiliki LMIR Trust memiliki tingkat penurunan penyewa dan pengunjung yang lebih tinggi dibandingkan non-LMIR Trust malls. Selain itu, lingkup pelaporan di bidang perhotelan hanya mencakup 9 dari 10 Aryaduta Hotels, dengan Aryaduta Makassar tidak diikutsertakan karena pengelolaan operasional franchise tersebut bukan merupakan tanggung jawab Grup.

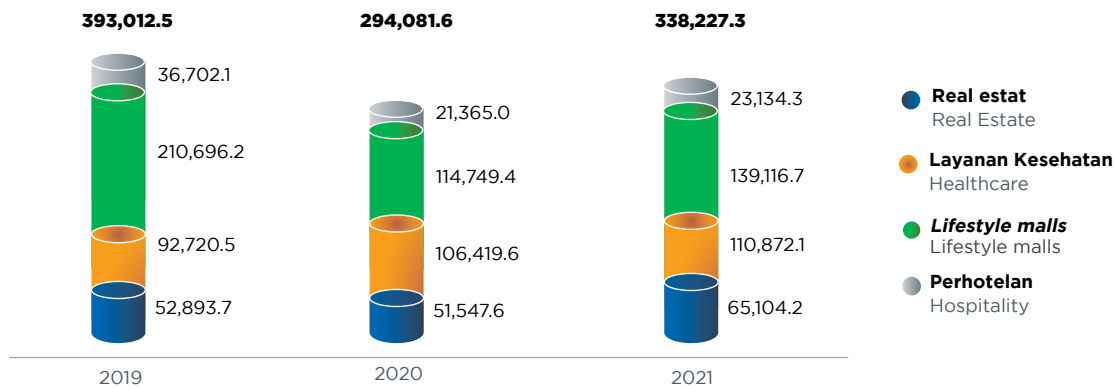
¹⁰ Data intensitas pada pengembangan real estate berdasarkan pemakaian energi, emisi GRK, dan konsumsi air hanya mencakup gedung bertingkat tinggi. Kami tidak memasukkan kluster rumah tinggal di townships kami dan pengembangan non-residential lainnya (contoh: industrial park) dari perhitungan intensitas, dikarenakan intensitas data di pengembangan tersebut tidak dapat dihitung secara akurat dengan menggunakan total gross floor area ("GFA").

¹¹ GFA gedung berubah setiap tahun karena adanya perubahan kepemilikan atau pengembangan properti baru. Pada tahun 2020, dua rumah sakit (Siloam Hospitals Mampang dan Siloam Hospitals Ambon) dan satu gedung bertingkat tinggi (Orange County) telah ditambahkan ke lingkup pelaporan. Pada tahun 2021, tiga gedung bertingkat tinggi (Millennium Village, Embarcadero Suites, dan Holland Village Jakarta), satu rumah sakit (Siloam Hospitals Banjarmasin), dan satu mall retail (Lippo Mall Puri) telah ditambahkan ke lingkup pelaporan.

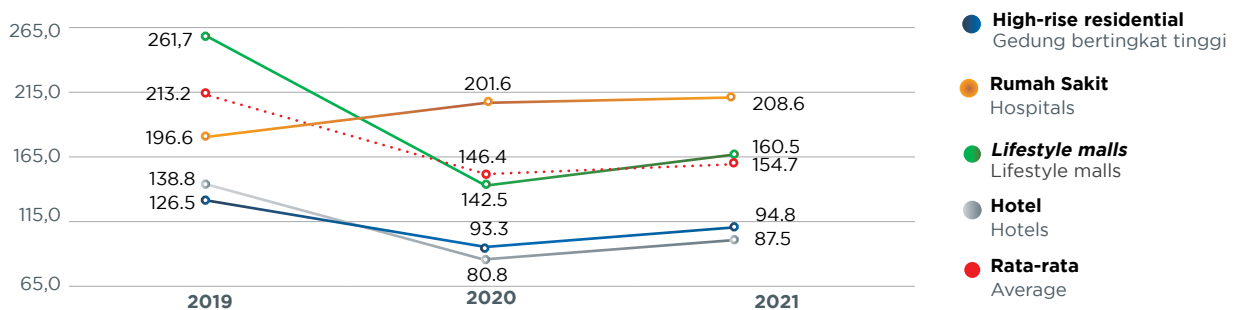
⁹ Data on energy use, GHG emissions, and water consumption has been disclosed according to business sector (Real Estate, Healthcare, Lifestyle Malls, Hospitality) to allow for more meaningful comparisons between the different types of buildings/operations. For this year's Sustainability Report, the reporting scope for lifestyle malls only focuses on 22 malls and one retail space owned by Lippo Malls Indonesia Retail (LMIR) Trust (out of the 59 lifestyle malls managed by Lippo Malls), as LMIR Trust-owned malls have higher tenant occupancy and visitor footfall compared to non-LMIR Trust malls. We plan on expanding the reporting scope for lifestyle malls in future reports. In addition, the reporting scope for hospitality only covers 9 out of 10 Aryaduta Hotels, with Aryaduta Makassar being excluded as it is a franchisee that is not under the operational control of the Group.

¹⁰ Intensity data for real estate developments relating to energy use, GHG emissions, and water consumption only reflects high-rise residential properties. We have excluded the landed housing clusters in our townships and other non-residential developments (e.g. industrial park) from the intensity calculations, because the intensity data cannot be accurately derived by using total gross floor area ("GFA") for these developments.

¹¹ Building GFA changes from year to year due to the transfer of ownership or development of new properties. In 2020, two hospitals (Siloam Hospitals Mampang and Siloam Hospitals Ambon) and one high-rise residential property (Orange County) were added to the scope of reporting. In 2021, three high-rise residential properties (Millennium Village, Embarcadero Suites, and Holland Village Jakarta), one hospital (Siloam Hospitals Banjarmasin), and one retail mall (Lippo Mall Puri) were added to the scope of reporting. Out of the 334 employees who returned to work, 316 employees continued working 12 months after they returned from parental leave. Directly by our contractors and sub-contractors.

KONSUMSI ENERGI (MWh)
 ENERGY CONSUMPTION (MWh)

Energy Consumption (MWh)
Konsumsi Energi (MWh)

	2019	2020	2021
Real estat Real estate	52,893.7	51,547.6	65,104.2
Layanan Kesehatan Healthcare	92,720.5	106,419.6	110,872.1
Lifestyle malls Lifestyle malls	210,696.2	114,749.4	139,116.7
Perhotelan Hospitality	36,702.1	21,365.0	23,134.3
Jumlah Total	393,012.5	294,081.6	338,227.3

INTENSITAS ENERGI GEDUNG (kWh/m²)
 BUILDING ENERGY INTENSITY (kWh/m²)

Intensitas Energi Gedung (kWh/m²)
Building Energy Intensity (kWh/m²)

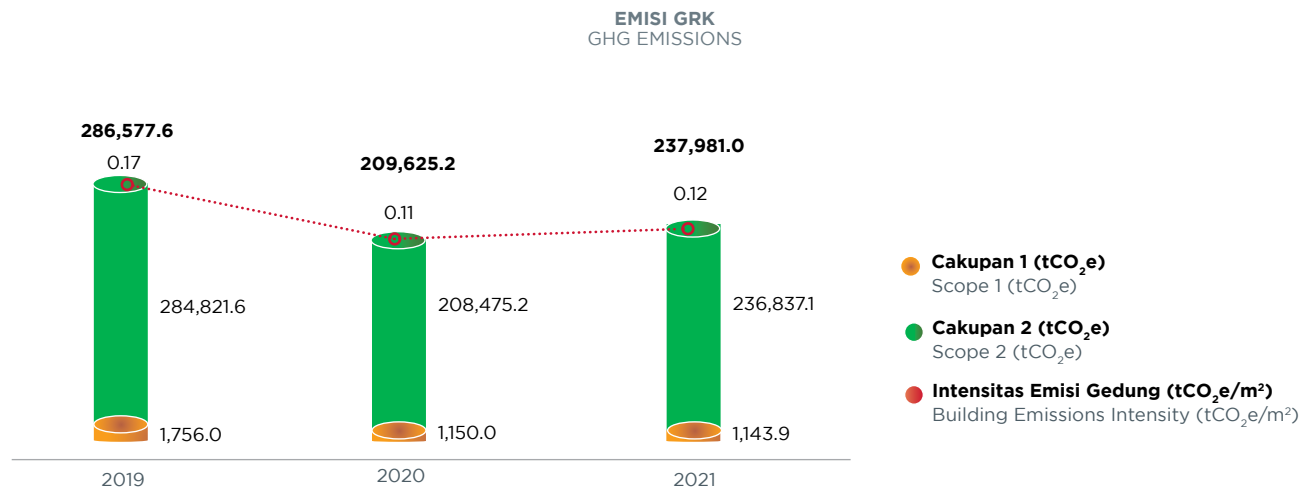
	2019	2020	2021
Gedung bertingkat tinggi High-rise residential	126.5	93.3	94.8
Rumah sakit Hospitals	196.6	201.6	208.6
Lifestyle malls Lifestyle malls	261.7	142.5	160.5
Hotel Hotels	138.8	80.8	87.5
Rata-rata Average	213.2	146.4	154.7

Total Emisi GRK^{10, 12} dan intensitas¹¹

Pada tahun 2021, total emisi GRK (Emisi Cakupan 1 dan Cakupan 2) Lippo Karawaci adalah 237.981,0 tCO₂e, dengan emisi Cakupan 2 berkontribusi pada 99,5% total emisi GRK. Kenaikan 13,5% pada total emisi GRK mencerminkan kenaikan konsumsi listrik mutlak dari tahun 2020 ke 2021, meskipun emisi GRK tetap berada dibawah level pra-COVID. Secara keseluruhan, emisi Cakupan 1¹³ dan intensitas GRK tetap konstan di tahun 2020 dan 2021.

Total GHG emissions^{10, 12} and intensity¹¹

In 2021, Lippo Karawaci's total GHG emissions (Scope 1 and Scope 2 emissions) amounted to 237,981.0 tCO₂e, with Scope 2 emissions making up 99.5% of total GHG emissions. The 13.5% increase in total GHG emissions reflects the increase in our absolute electricity consumption from 2020 to 2021, although GHG emissions continue to remain below pre-COVID levels. Overall, Scope 1 emissions¹³ and GHG intensity remained relatively constant between 2020 and 2021.



Emisi GRK GHG Emissions	2019	2020	2021
Emisi Cakupan 1 Scope 1 Emissions (tCO ₂ e)	1,756.0	1,150.0	1,143.9
Emisi Cakupan 2 Scope 2 Emissions (tCO ₂ e)	284,821.6	208,475.2	236,837.1
Total Emisi Total Emissions (tCO ₂ e)	286,577.6	209,625.2	237,981.0
Intensitas Emisi Gedung Building Emissions Intensity (tCO ₂ e/m ²)	0.17	0.11	0.12

Pemeliharaan Aset

Sepanjang tahun, kami terus mengambil tindakan secara aktif untuk meningkatkan efisiensi dan penghematan energi di semua properti yang kami miliki melalui inisiatif pemeliharaan aset dan penghematan energi. Inisiatif tersebut tidak hanya bermanfaat untuk mengurangi jumlah emisi GRK kami, tetapi kami juga berhasil menghasilkan penghematan pengeluaran biaya energi secara signifikan dan mengurangi biaya operasional kami. Penggunaan energi di semua aset kami selalu ditinjau oleh masing-masing tim pengelola gedung. Sebagai contoh, Aryaduta memiliki Komite Penghematan Energi khusus di setiap hotel yang bertanggung jawab untuk melacak dan menganalisa penggunaan energi harian untuk memenuhi target penggunaan yang ditetapkan. Hal ini membantu Aryaduta dalam mencapai targetnya yaitu jumlah biaya penggunaan energi yang kurang dari 10% total pendapatannya.

Asset Enhancements

Throughout the year, we continued to take active measures to enhance our energy efficiency and increase energy savings across our properties through asset enhancements and energy conservation initiatives. Not only have these initiatives served to reduce our overall GHG emissions, but we have also managed to reap significant energy cost savings which have helped to bring down our operating costs. The energy performance of all assets is regularly monitored by the respective building management teams. For example, Aryaduta has a dedicated Energy Saving Committee at each hotel which is responsible for tracking and analyzing daily utility consumption to meet utility consumption targets. This helps Aryaduta work towards its goal of achieving total utility expenses of no more than 10% of its total revenue.

¹² Emisi cakupan 1 adalah emisi GRK langsung dari kendaraan sewa dan genset di lapangan yang menghasilkan pembakaran bahan bakar seperti bensin dan solar. Factor emisi yang digunakan diambil dari Department for Environment, Food and Rural Affairs ("DEFRA") dari UK tentang pedoman pelaporan lingkungan hidup. Cakupan 2 adalah emisi GRK tidak langsung dari penggunaan listrik. Factor emisi yang digunakan diambil dari Badan Energi Internasional, factor emisi jaringan listrik untuk Perusahaan Listrik Negara (PLN). Angka total emisi GRK mungkin tidak tepat karena adanya pembulatan.

¹³ Emisi Cakupan 1 yang diungkapkan tidak termasuk emisi yang timbul dari *refrigerants* yang digunakan di semua operasi serta konsumsi bahan bakar solar oleh Siloam Hospitals untuk generator di lapangan. Kami bermaksud untuk memperluas cakupan pengungkapan atas Emisi Cakupan 1 pada laporan-laporan kami yang akan datang.

¹² Scope 1 emissions refer to direct GHG emissions from owned or leased vehicles and on-site generators, arising from the combustion of fuels such as petrol and diesel. The emission factors used were derived from the UK Department for Environment, Food and Rural Affairs ("DEFRA") environmental reporting guidelines. Scope 2 emissions refer to indirect GHG emissions from purchased electricity. The emission factor used was derived from the International Energy Agency's electricity grid emission factors for Indonesia's State Electricity Corporation (PLN). Total GHG emissions figures may not add up due to rounding off.

¹³ The disclosed Scope 1 emissions exclude emissions arising from refrigerants used across all operations as well as Siloam Hospitals' diesel consumption for on-site generators. We intend to expand the scope of our disclosed Scope 1 emissions in future reports.

Setiap unit bisnis bertanggung jawab untuk memaksimalkan efisiensi energi pada operasional mereka melalui pemeliharaan aset dan penggantian sistem bangunan tua, seperti lampu, pendingin, dan penghangat. Ringkasan inisiatif kunci yang kami lakukan sepanjang tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Each business unit is responsible for optimizing the energy efficiency of their operations through asset enhancements and replacement of old building systems, such as lighting, chillers, and boilers. A summary of our key initiatives throughout 2021 are as follows:

Jenis Properti Property Type	Deskripsi atas Inisiatif Description of Initiative
Semua properti All properties	- Penerapan kebijakan untuk hanya membeli lampu LED, yang lebih hemat energi dan tahan lama dibandingkan lampu non-LED, dengan tujuan untuk mengganti semua lampu non-LED yang sudah ada. - Pemeliharaan rutin pada sistem AC, <i>elevator</i>, dan <i>genset</i>, dan penggantian jika dianggap perlu. - Implementation of policy to only purchase LED lights, which conserve more energy and last longer than non-LED lights, with the intent to phase out non-LED lights in existing properties. - Regular maintenance of AC systems, elevator units, and generators, with replacements if necessary.
Rumah Sakit Hospitals	- Optimisasi pendingin dan sistem HVAC, dengan tujuan untuk mengotomatisasi proses tersebut dengan menggunakan sensor dimasa depan. - Penggunaan lemari pendingin retrofit, Smattrik, sebagai pengganti lemari pendingin R-22, yang menurunkan penggunaan energi sebesar 20-40%. - Optimization of chillers and HVAC systems, with the aim to automate these processes using sensors in the future. - Use of an eco-friendly retrofit refrigerant, Smattrik, as a substitute for R-22 refrigerants, which lowers electricity usage by 20-40%. - Replacement of conventional LPG-based water boilers with electric and solar heat pumps.
Mal Malls	- Penggantian pendingin lama di tiga mal. - Pemasangan sensor gerak serta inverter di eskalator untuk mengurangi kecepatan ketika tidak digunakan. - Pemasangan sistem kendali pusat untuk <i>on/off</i> AC - Meluncurkan stasiun pengisian mobil listrik di 11 Lippo Malls sebagai bagian dari kerja sama dengan Hyundai untuk mendukung agenda nasional Indonesia dalam mempercepat penggunaan kendaraan listrik dan mengurangi konsumsi bahan bakar minyak. - Replacement of old chillers in three malls. - Installation of motion and occupancy sensors and invertors in escalators to reduce speed when inactive. - Installation of centralized <i>on/off</i> controls for AC systems. - Roll-out of electric car charging stations at 11 Lippo Malls as part of a partnership with Hyundai to support Indonesia's national agenda to accelerate the adoption of electric vehicles and reduce fuel consumption.
Hotel Hotels	- Penggantian pendingin lama di empat hotel. - Replacement of old chillers in four hotels.



Dari inisiatif perbaikan aset tersebut, kami berhasil mencatatkan penghematan biaya yang signifikan di berbagai unit bisnis kami. Sebagai contoh, Siloam Hospitals mencatatkan penghematan biaya tahunan sebesar Rp13,8 miliar dari inisiatif efisiensi energinya.

As a result of these asset enhancement initiatives, we managed to achieve significant cost savings across our various business units. For example, Siloam Hospitals reaps annual cost savings of around Rp13.8 billion due to its energy efficiency improvements.

Aryaduta mencatatkan kenaikan penghematan biaya dari pemasangan pendingin berbantalan magnet di empat hotel berikut ini pada tahun 2021:

Aryaduta enjoys significant cost savings arising from its installation of magnetic-bearing chillers in the following four hotels in 2021:



Hotel	Peningkatan Efisiensi Energi ¹⁴ Energy Efficiency Improvement ¹⁴	Rata-Rata Penghematan Biaya Bulanan Average Monthly Cost Savings
Aryaduta Jakarta	75%	Rp250 juta Rp250 million
Aryaduta Medan	50%	Rp60 juta Rp60 million
Aryaduta Bandung	75%	Rp150 juta Rp150 million
Aryaduta Palembang	65%	Rp160 juta Rp160 million

Penghematan Energi

Meskipun sebagian besar penghematan energi kami dapat diatribusikan pada inisiatif pemeliharaan aset kami, kami juga menerapkan berbagai inisiatif penghematan energi untuk lebih mengurangi konsumsi energi di properti kami.

Energy Conservation

Although the bulk of our energy savings can be attributed to our asset enhancement initiatives, we have also implemented various energy conservation initiatives to further reduce energy consumption at our properties.

Jenis Inisiatif Type of Initiative	Keterangan atas Inisiatif Description of Initiative
Penghematan Listrik Electricity conservation	- Sistem kontrol pusat contoh: pendingin, AC, elevator) dijadwalkan untuk menyala atau dimatikan berdasarkan jam operasional. - Kami secara aktif melibatkan karyawan kami untuk menghemat energi melalui pelatihan dan sosialisasi (contoh: mematikan semua lampu dan AC saat jam makan siang dan setelah jam kerja) - Centrally controlled systems (e.g. chillers, AC, elevators) are scheduled to switch on or off based on operating hours. - We actively engage our staff to conserve electricity through training and socialization (e.g. turning off all lights and AC units during lunch breaks and after office hours).
Penghematan Bahan Bakar Minyak Fuel conservation	- Kami menawarkan bus antar jemput kepada penghuni Lippo Village untuk mendukung mobilitas bersama. - Kami mempromosikan inisiatif <i>carpooling</i> untuk mengoptimisasi pergerakan kendaraan bagi karyawan dan layanan pengelola kota. - We offer bus shuttle services to Lippo Village residents to encourage shared mobility. - We promote carpooling initiatives to optimize vehicular movement for staff and town management services.
Energi Terbarukan Renewable energy	- Di Lippo Village, semua sistem pemantauan cuaca dan tingkat ketinggian air telah menggunakan tenaga surya. - TMD sedang menjajaki penggunaan cuaca dan sensor operasional lainnya yang menggunakan tenaga surya. - Kami telah melakukan uji kelayakan di seluruh unit bisnis kami untuk menentukan properti yang tepat untuk pemasangan panel surya berskala besar agar kami dapat mengurangi sebagian konsumsi listrik. - At Lippo Village, all weather stations and water level monitoring systems are powered by solar energy. TMD is exploring the use of other solar-powered operational devices and sensors. - We have commenced feasibility studies across our business units to assess which properties are suitable for large-scale solar panel installations so that we can offset some electricity consumption.

Pelibatan Masyarakat

Selain menerapkan kebijakan operasional di seluruh properti kami, kami juga mengambil peran aktif dalam mendorong aksi iklim dan mengedukasi pemangku kepentingan kami. Sebagai contoh, kami mensponsori acara 2021 World News Day untuk menggarisbawahi pentingnya jurnalisme yang kredibel dan memberikan informasi yang terpercaya mengenai krisis iklim. Sepanjang tahun, *lifestyle malls* kami

Public Engagement

Apart from the implementation of operational initiatives across our properties, we also take a proactive role in driving climate action and educating our stakeholders. For example, we sponsored events such as the 2021 World News Day to highlight the critical importance of credible journalism in providing trustworthy information about the climate crisis. Throughout the year, our lifestyle malls also

¹⁴ Peningkatan efisiensi energi menggambarkan persentase penurunan konsumsi energi. Perhitungan didasarkan pada tingkat hunian 70%, namun penghematan energi yang sebenarnya adalah lebih tinggi pada bulan-bulan tertentu oleh karena tingkat hunian yang lebih tinggi.

¹⁴ Energy efficiency improvement represents the percentage reduction in energy consumption. The calculations are based on an occupancy rate of 70%, but actual energy savings were higher in several months due to higher occupancy rates.

juga mengadakan kampanye lingkungan hidup seperti Hari Kesadaran Sampah Nasional, Hari Air Sedunia, dan Hari Lingkungan Hidup Sedunia, untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya mengelola sumber daya secara bijaksana dan mempercepat aksi iklim. Sebagai contoh, semua Lippo Malls mematikan lampu yang tidak digunakan selama Jam Bumi sebagai bukti komitmen kami. Kami juga memasang poster digital di papan pengumuman digital kami serta di media sosial untuk mendukung kampanye ini. Sementara di *townships* kami, kami terus melibatkan penghuni kami dalam masalah lingkungan hidup melalui berita elektronik dan surat edaran.

held environmental campaigns such as National Waste Awareness Day, World Water Day, and World Environment Day, among many others, to raise awareness about the need to manage our resources wisely and accelerate climate action. For example, all Lippo Malls turned off their non-essential lights during Earth Hour as a display of our commitment. We also put up digital posters on our electronic bulletin boards as well as on social media to support these campaigns. As for our townships, we continue to regularly engage residents on environmental issues through e-newsletters and circulars.



Ketahanan Iklim

[GRI 201-2]

Seiring dengan meningkatnya dampak perubahan iklim di seluruh dunia, perusahaan-perusahaan semakin dituntut untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko iklim yang berdampak pada usaha mereka. Lippo Karawaci menyadari pentingnya menjawab risiko-risiko tersebut dan membangun ketahanan bisnis terhadap perubahan iklim sebagai prioritas bagi kami.

Mengingat wilayah operasional dan aset kami yang tersebar di seluruh Indonesia, kami menghadapi berbagai jenis risiko yang berkaitan dengan perubahan iklim. Oleh karena itu, kami sedang dalam proses penilaian risiko fisik yang signifikan yang dihadapi unit bisnis kami untuk lebih memahami sejauh mana dampak perubahan iklim terhadap bisnis kami dan untuk merumuskan tindakan mitigasi yang tepat untuk mengelola risiko-risiko tersebut.

Climate Resilience

[GRI 201-2]

As the impact of climate change intensifies across the globe, there is a growing urgency for companies to identify and manage climate risks affecting their businesses. Lippo Karawaci recognizes the importance of addressing these risks and building business resilience against climate change is a priority for us.

Given our widespread operations and assets across Indonesia, we are exposed to varying degrees of climate-related risks. Hence, we are in the process of conducting a comprehensive assessment of the significant physical risks faced by our business units to better understand the extent of impact that climate change has on our business and to formulate more robust mitigation measures to manage these risks.

Risiko Iklim Climate Risk	Dampak Fisik Physical Impact	Dampak pada Bisnis Impact on Business	Langkah Mitigasi Mitigation Measures
Curah hujan tinggi	Banjir	- Tidak nyaman bagi para penghuni dan pengendara - Jalan berlubang - Penurunan jumlah pengunjung di daerah rawan banjir	- Kepala Teknisi/Kepala Pengelola Fasilitas memantau kondisi lapangan dan tingkat ketinggian air - Memastikan pompa air berfungsi dengan baik dan dirawat secara rutin - Memperdalam dan memperluas saluran pembuangan dan tidak tersumbat - Membangun kolam retensi - Mengadakan acara simulasi persiapan banjir - Mengirimkan pompa <i>portable</i> untuk meredakan banjir
Heavy precipitation	Flooding	- Inconvenience to residents and vehicles - Deadfall on roads - Lower visitor traffic in flood-prone areas	- Chief Engineering/Facility Management Head monitors site conditions and water levels - Ensure water pumps running well and maintained regularly - Deepen and widen drainage channels, and ensure they remain unclogged - Build more retention ponds - Conduct flood preparedness simulation activities - Deploy portable pumps to ease flooding
Meningkatnya frekuensi curah hujan	Kerusakan akibat air	Kerusakan pada bangunan dan jalan, yang membutuhkan perawatan dan perbaikan lebih	- Inspeksi dan perawatan bangunan secara regular - Menutup lubang dengan lapisan aspal
Increased frequency of precipitation	Water damage	Damage to buildings and roads, which require more frequent maintenance and repair	- Regular building inspection and maintenance - Cover potholes with Asphalt Treated Base
Meningkatnya permukaan laut	Erosi tanah dan banjir di daerah dekat pantai	<i>Landbank</i> terdampak erosi pantai	- Menanam pohon bakau untuk memperkuat pelindung pantai - Bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk membangun tanggul dan rumah pompa
Rising sea levels	Soil erosion and flooding in coastal areas	<i>Landbank</i> affected by coastal erosion	- Plant mangroves to strengthen coastal protection - Cooperate with local government in building embankments and pump houses
Kekeringan	Kekurangan air	Gangguan pada pasokan air bagi penghuni dan kegiatan operasional	- Membangun lebih banyak kolam retensi untuk menampung air hujan dan air limpasan - Kepala Desain & Teknisi mengecek kapasitas infrastruktur, termasuk pasokan air, sekurang-kurangnya setiap lima tahun berdasarkan perkembangan proyek dan pertumbuhan populasi.
Drought	Water shortage	Disruptions to supply of water for residents and operations	- Build more retention ponds to harvest rainwater and runoff water - Design & Engineering Head checks infrastructure capacity, including water supply, at least once every five years in view of project developments and population growth
Bencana alam (cth: gempa bumi)	Kerusakan infrastruktur	Potensi dampak pada integritas struktural dan keamanan bangunan serta infrastruktur kami	- Kepala Perencanaan & Pengembangan melakukan pengecekan tanah dan penelitian lapangan pada tahapan awal proyek serta faktor keamanan dalam perancangan struktur dan fondasi bangunan - Kepala Pengelola Operasional/Fasilitas memastikan keaktifan asuransi untuk menutup biaya kerusakan dan gangguan bisnis - Simulasi rutin dalam kesiapan bencana termasuk menetapkan tempat pengungsian sementara dan memasang rambu evakuasi
Natural disasters (e.g. earthquake)	Damage to infrastructure	Potential impact on the structural integrity and safety of our buildings and infrastructure	- Planning & Development Head performs soil investigation and site research on the project initiation phase as well as factor safety in designing the building structure and foundation - Operations/Facility Management Head ensures insurance is still active and valid to cover the cost of damage and business interruption - Routine simulations for disaster preparedness which includes designating temporary shelters and putting up evacuation signage Planning & Development Head performs soil investigation and site research on the project initiation phase as well as factor safety in designing the building structure and foundation



Di saat yang sama, kami menyadari adanya pergeseran risiko dan peluang akibat adanya transisi global menuju ekonomi rendah karbon. Lippo Karawaci berkomitmen untuk mendukung agenda pembangunan berkelanjutan Indonesia dan kebijakan perubahan iklim, dan kami ingin berada di posisi yang tepat untuk mendorong transisi dan memanfaatkan perubahan tersebut. Selain menilai risiko fisik kami, kami juga akan mempelajari secara detail risiko transisi kami serta mengidentifikasi peluang-peluang baru untuk pertumbuhan bisnis kami.

Kami mengakui rekomendasi dari *Taskforce on Climate-Related Financial Disclosures* ("**TCFD**") dan sedang mempersiapkan laporan terkait iklim sesuai dengan rekomendasi tersebut. Hal ini akan membantu kami dalam menilai lebih baik risiko-risiko dan peluang-peluang terkait iklim yang berdampak pada bisnis kami, menerapkan temuan-temuan tersebut pada proses pengelolaan risiko kami, dan mengambil keputusan rencana strategis dengan lebih banyak informasi.

At the same time, we recognize that there are transition risks and opportunities arising from the global transition to a low-carbon economy. Lippo Karawaci is committed to supporting Indonesia's sustainable development agenda and climate commitments, and we want to be well-positioned to drive this transition and capitalize on it. In addition to assessing our physical risks, we will also be studying in closer detail our transition risks as well as identifying new opportunities for our business to grow.

We acknowledge the *Taskforce on Climate-related Financial Disclosures* ("**TCFD**") recommendations and are working towards reporting our climate-related disclosures in accordance with these recommendations. This will allow us to better assess the climate-related risks and opportunities affecting our business, incorporate these findings into our risk management processes, and make better-informed strategic planning decisions.

Pengelolaan Air dan Limbah Water and Waste Management

[GRI 3-3, POJK.2.C]



Pengelolaan air dan limbah sangat penting untuk operasional Lippo Karawaci karena berkaitan dengan kesehatan dan kesejahteraan penghuni, pasien, penyewa, dan pengunjung kami. Kami mengambil pendekatan holistik dan aktif untuk mengurangi konsumsi air dan limbah yang dihasilkan di area operasi kami. Kami juga aktif bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan untuk mewujudkan lingkungan hidup yang bersih dan berkelanjutan.

Water and waste management is crucial for Lippo Karawaci's operations as it relates to the health and well-being of our residents, patients, tenants, and visitors. We take a holistic and active approach to reducing water consumption and waste generated in our areas of operation. We also actively work with all stakeholders to achieve a clean and sustainable living environment.

Air

[GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-5] [POJK.2.B.1, POJK.2.B.3]

Total konsumsi air¹⁰ dan intensitas¹¹

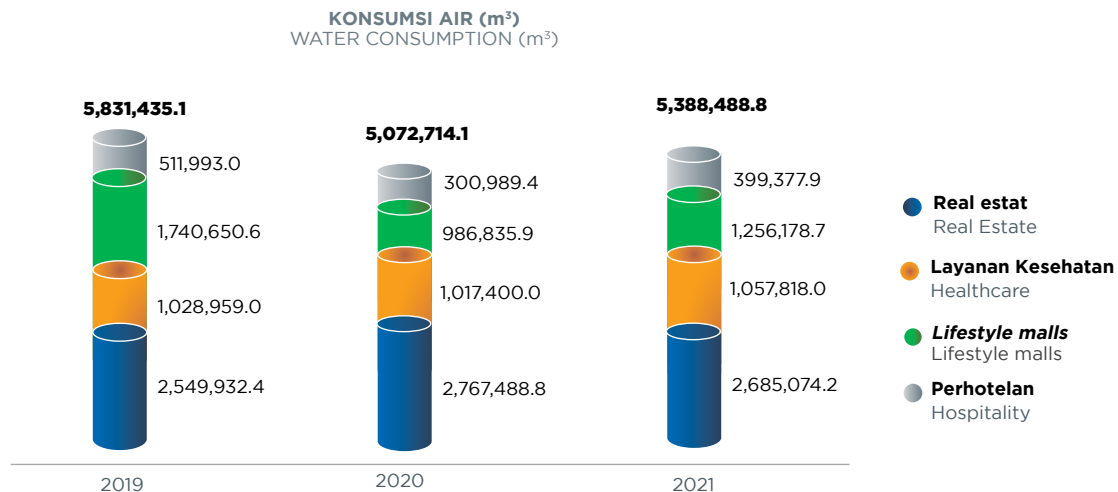
Di Lippo Karawaci, sumber air utama kami berasal dari pasokan air kota¹⁵. Pada tahun 2021, kami mengkonsumsi 5.388.488,8 m³ air, naik sebesar 6,2% dibandingkan tahun 2020 karena berlanjutnya kegiatan usaha pada pilar *lifestyle* yakni *malls* dan perhotelan kami. Meskipun konsumsi air di sebagian besar unit bisnis kami meningkat, terdapat penurunan sebesar 3,0% pada total konsumsi air di bidang pengembangan real estat kami. Total konsumsi air kami di tahun 2021 juga lebih rendah dibandingkan dengan tahun 2019 pada awal munculnya pandemi Covid-19.

Water

[GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-5] [POJK.2.B.1, POJK.2.B.3]

Total water consumption¹⁰ and intensity¹¹

At Lippo Karawaci, our main source of water comes from municipal water supplies¹⁵. In 2021, we consumed a total of 5,388,448.8 m³ of water, an increase of 6.2% as compared to 2020 due to the resumption of business activities in our lifestyle malls and hotels. Although water consumption increased across most business units, there was a 3.0% decline in total water consumption at our real estate developments. Our total water consumption in 2021 was also lower than in 2019 before the start of the Covid-19 pandemic.

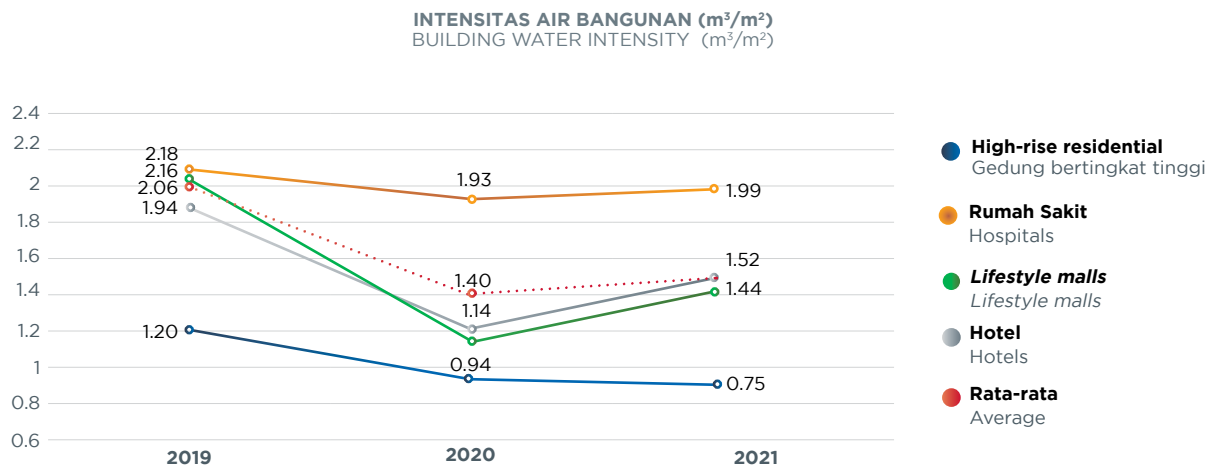


Konsumsi Air (m³) Water Consumption (m³)

	2019	2020	2021
Real estate Real estate	2,549,832.4	2,767,388.8	2,685,074.2
Layanan Kesehatan Healthcare	1,028,959.0	1,017,400.0	1,057,818.0
Lifestyle malls Lifestyle malls	1,740,650.6	986,835.9	1,246,178.7
Perhotelan Hospitality	511,993.0	300,989.4	399,377.9
Jumlah Total	5,831,435.1	5,072,714.1	5,388,448.8

¹⁵ Unit bisnis Lippo Karawaci mendapatkan air kota dari sumber yang berbeda - Perusahaan Daerah Air Minum ("PDAM"), air sungai, dan air tanah (hanya digunakan sebagai sumber cadangan ketika pasokan air utama bermasalah).

¹⁵ Lippo Karawaci's business units obtain municipal water from three different sources - Perusahaan Daerah Air Minum ("PDAM"), river water, and groundwater (only tapped on as emergency reserves when primary water supply is disrupted).



Intensitas Air Bangunan (m³/m²)
Building Water Intensity (m³/m²)

	2019	2020	2021
Gedung bertingkat tinggi High-rise residential	1.20	0.94	0.75
Rumah sakit Hospitals	2.18	1.93	1.99
Lifestyle malls Lifestyle malls	2.16	1.23	1.44
Hotel Hotels	1.94	1.14	1.51
Rata-rata Average	2.06	1.40	1.52

Mengoptimalkan penggunaan air

Di Lippo Karawaci, kami berkomitmen untuk menerapkan pengelolaan air secara hati-hati di seluruh unit bisnis kami. Kami menyadari pentingnya mengurangi konsumsi air dan meningkatkan efisiensi penggunaan air, terutama mengingat Indonesia telah diidentifikasi sebagai daerah dengan risiko kekurangan air “tinggi” hingga “sangat tinggi” menurut Atlas Risiko Air Saluran Air dari World Resources Institute.

Adalah tanggung jawab dari manajer operasional dan fasilitas di setiap properti untuk mengoptimalkan penggunaan air dalam kegiatan operasional mereka dan melaporkan penggunaan air mereka kepada kantor pusat masing-masing unit bisnis. Khususnya di rumah sakit dan hotel kami yang telah menerapkan protokol dan kebijakan ketat untuk memantau, mengurangi, dan menghemat air. Hal ini juga termasuk laporan konsumsi air bulanan untuk menandai pergeseran yang signifikan pada tingkat konsumsi air. Unit bisnis kami juga secara berkala melakukan audit untuk menilai penggunaan air mereka dan efisiensinya.

Selain itu, properti kami juga mendapatkan perawatan sistem air secara berkala dan pengecekan fisik untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kebocoran sejak dini. Pengecekan ini dilakukan secara *in-house* oleh setiap manajer fasilitas di setiap unit bisnis dan diperbaiki oleh teknisi kami secara langsung. Kami juga terus menggunakan metode, peralatan, dan teknologi baru untuk meningkatkan efisiensi air kami dan menghemat penggunaan air. Termasuk melalui:

- Memasang keran hemat air dan sensor air pada toilet dan tempat cuci tangan
- Mengurangi penggunaan air di kamar mandi melalui penyesuaian kapasitas penyiraman dan menempatkan pemberat di dalam tangki air toilet untuk mengurangi volume air yang digunakan untuk penyiraman
- Mengganti perlengkapan dan pipa air yang lama

Optimizing water usage

At Lippo Karawaci, we are committed to implementing prudent water management across our respective business units. We recognize the importance of reducing our water consumption and improving the efficiency of water use, especially given that Indonesia has been identified as an area with “high” to “extremely high” water stress risk according to the World Resources Institute’s Aqueduct Water Risk Atlas.

It is the responsibility of the operations and facility managers at each property to optimize water usage in their operations and report their water consumption to the respective head offices of each business unit. Our hospitals and hotels, in particular, have implemented strict protocols and measures to monitor, reduce, and conserve water. This includes monthly reporting of water consumption to flag significant deviations in consumption levels. Our business units also conduct period water audits to assess their water usage and efficiency.

In addition, our properties undergo periodic maintenance of water systems and regular physical checks to identify and fix leakages early. These checks are performed in-house by each business unit’s respective facilities managers and resolved by our engineers in the first instance. We are also constantly adopting new methods, equipment, and technology to improve our water efficiency and achieve water savings. These include:

- Installing water-saving taps and water sensors for toilets and washing stations
- Reducing water usage in bathrooms through adjusting flushing capacity and placing weights inside the toilet water tank to reduce the volume of water used for flushing
- Replacing old water fixtures and pipes

Daur Ulang Air

Selama bertahun-tahun, kami telah melakukan investasi yang signifikan untuk meningkatkan kemampuan kami dalam mendaur ulang air hujan dan air limbah untuk menambah sumber air dan mengurangi pengambilan air kami. Kami telah membangun beberapa kolam retensi di wilayah perumahan kami untuk mengumpulkan air hujan dan air limpasan, yang selanjutnya diolah untuk digunakan kembali. Selain itu, kami juga mengolah air limbah untuk digunakan kembali pada kegiatan operasional kami, seperti irigasi, pembersihan saluran air, menara pendingin, dan *toilet flushing*. Contohnya di Lippo Village, semua kebutuhan operasional seperti irigasi dan pembersihan saluran air telah menggunakan air limbah yang diolah. Selain operasional real estat kami, mal, rumah sakit, dan hotel kami juga mencari cara untuk meningkatkan daur ulang air di lokasi masing-masing. Pada tahun 2021, terdapat peningkatan hingga tiga kali lipat atas *volume* air daur ulang yang digunakan di mal milik LMIR Trust dibandingkan tahun 2020. Kami bertujuan untuk melaporkan kinerja kami dalam pengolahan air hujan dan air limbah di tahun mendatang.

Water recycling

Over the years, we have invested significantly in enhancing our capabilities to recycle rainwater and wastewater to diversify our water sources and reduce our water withdrawal. We have built water retention ponds in several of our residential areas to collect rainwater and runoff water, which are subsequently treated for water use. Additionally, we treat our wastewater to be reused as non-potable water in our operations, such as for irrigation, drainage cleaning, cooling tower, and toilet flushing. For example, at Lippo Village, all operational needs such as irrigation and drainage cleaning are met by using treated wastewater. Beyond our real estate operations, our malls, hospitals and hotels are also exploring ways to improve water recycling at their respective premises. In 2021, we tripled the volume of recycled water consumed at LMIR Trust-owned malls compared to 2020. We aim to report our performance on rainwater and wastewater recycling in the future.



Kemang Village adalah contoh utama bagaimana sirkulasi air dapat dicapai melalui daur ulang dan pengelolaan air yang bertanggung jawab.

- Dibawah Kemang Villaga terdapat kolam retensi dengan kapasitas 100.000 m³ dan berfungsi untuk mengumpulkan air hujan dan air limpasan dari area sekitar Kemang. Kolam retensi ini memiliki peran penting untuk mencegah banjir, dan juga berfungsi sebagai sumber air dalam pengembangan yang terintegrasi.
- Instalasi pengolahan air di Kemang Village memproses dan memproduksi air minum, sementara instalasi pengolahan air limbah mengelola air limpasan untuk memproduksi air yang tidak dapat diminum untuk digunakan kembali.
- Saat ini, 99% kebutuhan air di Kemang Village didapatkan dari sumber air alternatif, yang mana 63% berasal dari pengumpulan air hujan dan air limpasan dari kolam retensi dan 36% dari hasil pengolahan air limbah. Hanya 1% pasokan air berasal dari sumber air kota.
- Selain itu, Kemang Village telah secara signifikan meningkatkan efisiensi daur ulang air limbahnya dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, Kemang Village telah mengolah 99% air limbahnya (hanya 1% air limbah yang dibuang), naik dari 68% di tahun 2019.

Kemang Village is a prime example of how water circularity can be achieved through the responsible recycling and management of water.

- Under Kemang Village lies a water retention pond with a capacity of 100,000 m³, which serves to collect rainwater and runoff water from surrounding areas in Kemang. This retention pond has played a critical role in flood mitigation, while also serving as a valuable water source for the integrated development.
- The on-site water treatment plant at Kemang Village processes the harvested water to produce potable water, while the on-site wastewater treatment plant recycles sewage water to produce recycled non-potable water for reuse.
- Today, 99% of Kemang Village's water needs are met by alternative water sources, of which 63% comes from harvested rainwater and runoff water from the retention pond and 36% comes from recycled wastewater. Only 1% is supplied from the municipal water source.
- In addition, Kemang Village has significantly improved its wastewater recycling efficiency over the last three years. In 2021, Kemang Village recycled 99% of its wastewater (with only 1% of wastewater being discharged), up from 68% in 2019.

Pengolahan dan distribusi air

Selain pengelolaan air di lapangan sebagai bagian dari operasional kami, kami memiliki unit bisnis khusus yang terlibat langsung pada proses pengolahan dan distribusi air di *townships* utama dan wilayah operasional kami melalui PT Sentra Asritama Realty Development di bawah LPKR dan PT Tirta Sari Nirmala di bawah LPCK, serta divisi pengelolaan air yang baru didirikan di bawah TMD milik GMTD. Ini merupakan bagian dari strategi ketangguhan air kami secara holistik untuk mengurangi disrupsi pada pasokan air kami dan untuk memastikan pengelolaan kami terhadap pengambilan air, konsumsi air, dan pembuangan yang bertanggung jawab. Kami bertujuan untuk meminimalkan kehilangan air pada proses produksi dan distribusi air kami melalui pendekatan berikut ini:

- Mengganti pipa lama dan rusak dengan pipa *high-density polyethylene* (HDPE)
- Mengecek efisiensi kinerja sistem *backwash filter* di instalasi pengolahan air
- Memperbaiki kebocoran dengan segera dan secara responsif
- Mengganti alat pengukur jumlah air secara regular yang digunakan pada proses distribusi dan produksi air

Pembuangan air

Di Lippo Karawaci, kami mematuhi semua peraturan daerah terkait pembuangan air limbah dan memastikan tidak adanya dampak yang ditimbulkan kepada pemangku kepentingan kami atau keanekaragaman hayati lokal dan hilir dari penggunaan air kami. Semua air limbah yang dibuang dari properti kami telah diolah melalui instalasi pengolahan air limbah yang bersertifikasi, yang mana sebagian besar berada di lokasi, sebelum dibuang atau didaur ulang.

Limbah

[GRI 306-1, GRI 306-2] [POJK.2.B.3, POJK.6.D.2, POJK.6.E.5.B]

Limbah seperti limbah domestik, limbah makanan, dan limbah medis, secara umum berasal dari kegiatan bisnis kami atau kegiatan pelanggan di properti dan *townships* kami. Sebagai pengembang dan operator real estat yang bertanggung jawab, kami memiliki pendekatan yang holistik dan aktif di wilayah operasional kami. Kami juga menyadari pentingnya bekerja sama dengan semua pemangku kepentingan untuk meminimalkan limbah yang dihasilkan dan menciptakan lingkungan hidup yang bersih dan berkelanjutan.

Unit bisnis kami bekerja sama dengan vendor pihak ketiga yang bersertifikat untuk mengumpulkan dan membuang limbah yang dihasilkan properti dan *townships* kami. Untuk limbah B3, kami mengambil langkah tambahan untuk memastikan bahwa seluruh proses pengumpulan, penyimpanan, dan pembuangan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sebagai contoh, limbah B3 industri yang dihasilkan Delta Silicon Industrial Park di Lippo Cikarang dikirim ke fasilitas yang memiliki ijin untuk penyimpanan sementara oleh kontraktor berlisensi sebelum dibuang. Untuk Siloam Hospitals, semua rumah sakit mematuhi protokol pengelolaan limbah yang ketat untuk memastikan bahwa semua limbah medis ditangani dan dibuang dengan hati-hati, terutama saat memisahkan limbah dari pasien Covid-19.

Water treatment and distribution

In addition to on-site water management as part of our operations, we have dedicated business units that are directly involved in the treatment and distribution of water in our key townships and areas of operation. They include PT Sentra Asritama Realty Development under LPKR and PT Tirta Sari Nirmala under LPCK, as well as a recently established water management division under GMTD's TMD. This is part of our holistic water resilience strategy to mitigate any disruptions to our water supply and to ensure that we manage our water withdrawal, consumption, and discharge responsibly. We aim to minimize the amount of water loss in our water production and distribution areas in the following ways:

- Replacing old and damaged pipes with high-density polyethylene (HDPE) pipes
- Checking performance efficiency of filter backwash system at water treatment plants
- Repairing network leaks quickly and responsively
- Replacing the instrument for measuring the amount of water on a regular basis in both distribution and production areas

Water discharge

At Lippo Karawaci, we comply with all local regulatory wastewater discharge requirements and ensure there are no adverse effects on our stakeholders or on local and downstream biodiversity arising from our water use. All wastewater discharged from our properties are treated at certified wastewater treatment plants, the majority of which are located on-site, before being discharged or recycled.

Waste

[GRI 306-1, GRI 306-2] [POJK.2.B.3, POJK.6.D.2, POJK.6.E.5.B]

Waste, such as domestic waste, food waste, and medical waste, is commonly generated due to business and customer activities that take place at our properties and townships. As a responsible real estate developer and operator, we take a holistic and active approach to reducing waste and pollution in our areas of operation. We also recognize the importance of working with all stakeholders to minimize waste generated to achieve a clean and sustainable living environment.

Our business units engage certified third-party vendors to collect and dispose of waste generated across our properties and townships. For hazardous waste, we take additional steps to ensure that the collection, storage, and disposal processes are in compliance with respective regulations. For example, hazardous industrial waste generated at the Delta Silicon Industrial Park in Lippo Cikarang is transported to an approved facility for temporary storage by a licensed contractor prior to disposal. As for Siloam Hospitals, all hospitals abide by strict waste management protocols to ensure that all medical waste is handled and disposed with care, especially when segregating waste from Covid-19 patients.

Untuk memastikan akurasi jumlah limbah yang dihasilkan dan didaur ulang di seluruh properti dan perkotaan kami, kami sedang bekerja sama dengan pihak ketiga untuk melacak limbah yang dihasilkan dan menerapkan proses pemantauan pengumpulan limbah yang lebih sistematis. Kami berencana untuk memberikan pandangan yang lebih lengkap mengenai data limbah kami di laporan berikutnya.

Mengelola limbah secara bertanggung jawab

Untuk mengurangi limbah yang dihasilkan dan mempromosikan daur ulang, kami telah menerapkan berbagai inisiatif pada operasional kami:

To ensure the accuracy of the total waste generated and recycled across our properties and townships, we are currently working with third-party vendors to track waste generated and implement a more systematic waste collection monitoring process. We plan to provide a more comprehensive overview of our waste data in future reports.

Managing waste responsibly

To reduce waste generated and encourage recycling, we have implemented various initiatives across our operations:

Jenis Inisiatif Type of Initiative	Keterangan Inisiatif Pengelolaan Limbah Description of Initiative
Mengurangi dan mendaur ulang limbah medis Reduce and recycle medical waste	- Siloam Hospitals mensterilisasi limbah medis sesuai dengan standar yang berlaku untuk mendaur ulang limbah medis sebanyak mungkin. Program ini telah diterapkan di 6 rumah sakit dan akan diterapkan juga di rumah sakit lainnya - Mengembalikan obat yang sudah kadaluarsa ke vendor farmasi - Mengganti peralatan medis yang menggunakan merkuri di semua rumah sakit (contoh: tensimeter, thermometer) - Siloam Hospitals sterilizes medical waste in line with regulatory standards to recycle as much waste as possible. This program has been piloted in 6 hospitals and will be rolled out to the rest - Return expired medication to pharmaceutical vendors - Phase out mercury-based medical equipment in all hospitals (e.g. tensimeter, thermometer)
Mengurangi plastik sekali pakai Reduce single-use plastics	- Semua Lippo Malls di Jakarta melarang penggunaan kantong plastik sekali pakai sesuai dengan Peraturan Gubernur Jakarta No. 142 tahun 2019 - Aryaduta secara aktif mengurangi penggunaan plastik sekali pakai (contoh: dispenser sabun dan sampo sebagai pengganti botol perlengkapan mandi) dan menggunakan kemasan ramah lingkungan. - All Lippo Malls in Jakarta prohibit use of single-use plastics bags, in line with Jakarta Governor Regulation No. 142 of 2019 - Aryaduta actively minimizes single-use plastics (e.g. soap and shampoo dispensers in place of toiletry bottles) and sources for environmentally friendly packaging
Digitalisasi Digitalization	- Semua unit bisnis berupaya untuk mengurangi pencetakan dan penggunaan formulir kertas untuk mengurangi limbah kertas di seluruh operasional kami. Sebagai contoh, melalui digitalisasi pada proses administrasi dan transisi ke formulir online, Lippo Village milik TMD telah mengurangi konsumsi kertas sebesar 54% di tahun 2021 dibandingkan dengan konsumsi di tahun 2019, menghemat lebih dari 70.000 lembar kertas - All business units strive to minimize printing and the use of hardcopy forms to reduce paper waste across our operations. For example, through digitizing its administrative processes and transitioning to online forms, Lippo Village's TMD has reduced paper consumption by 54% in 2021 as compared to 2019, saving almost 70,000 sheets of paper
Mengumpulkan sampah organik untuk dijadikan kompos Collect organic waste to use for composting	- LPCK menjalankan Program Produksi Pupuk yang mengubah limbah makanan dari penghuni/penyewa dan limbah taman dari jasa pengelolaan perkotaan menjadi kompos. Satu batch pengomposan dapat menghasilkan 100kg pupuk, yang digunakan untuk kegiatan pertamanan - LPCK runs a Fertilizer Production Program that converts food waste from residents/tenants and landscape waste from township management services into compost. One batch of composting produces 100kg of fertilizer, which is used for landscaping activities

Selain inisiatif diatas, kami juga secara aktif melibatkan karyawan, pengunjung, penyewa, dan penghuni kami dengan mengadakan kampanye edukasi dan program uji coba daur ulang. Sebagai contoh, TMD bekerja sama dengan Rekosistem, *start-up* di bidang pengelolaan limbah, untuk melibatkan penyewa utama di Lippo Village untuk melakukan uji coba penyaringan limbah anorganik pada kuartal ke-empat tahun 2021. Program uji coba daur ulang tersebut berjalan lancar, dengan TMD berhasil mendaur ulang 95,4% sampah anorganik seperti kertas, kardus, kaca, plastik, besi, dan sampah elektronik. Oleh karena itu, TMD berencana untuk mengadakan program ini di *townships* lain di tahun 2022.

In addition to initiatives carried out, we also actively engage our staff, visitors, tenants, and residents by holding education campaigns and piloting recycling programs. For example, TMD partnered with Rekosistem, a waste management start-up, to engage anchor tenants in Lippo Village to conduct a pilot for inorganic waste sorting in Q4 of 2021. The pilot recycling trial was a success, with TMD managing to recycle 95.4% of inorganic waste such as paper, cardboard, glass, plastic, steel, and e-waste. As a result, TMD plans to roll out this program in other townships in 2022.



Kami akan terus mengambil peluang baru untuk mengurangi limbah yang kami hasilkan dan meminimalkan jejak lingkungan kami.

Material

Menyadari bahwa penggunaan bahan bangunan berkontribusi pada jumlah jejak karbon yang kami hasilkan, kami berkomitmen untuk lebih efisien dalam penggunaan material dan menggunakan material ramah lingkungan jika memungkinkan.

We will continue to tap on new opportunities to reduce our waste generated and minimize our environmental footprint.

Materials

Recognizing that the use of construction materials contributes to our embodied carbon footprint, we are committed to being more efficient in our use of materials and sourcing for more environmentally friendly materials where possible

Penggunaan Material di tahun 2021 (Ton) Material Usage in 2021 (Tonnes)

	LPKR	LPCK	GMTD	Total
Beton Concrete	95,983	59,300	9,194	164,477
Besi Steel	6,193	2,360	447	9,030
Kaca Glass	1,792	140	28	1,960
Kayu Timber	5,818	3,200	88	9,106

Di Lippo Karawaci, material seperti beton, besi, kaca, dan kayu mendominasi penggunaan bahan bangunan yang kami gunakan. Pada tahun 2021, bahan bangunan tersebut berjumlah 184.537 ton dari seluruh operasional pengembangan real estat kami. Untuk mengurangi jumlah penggunaan bahan bangunan serta limbah konstruksi, kami menjajaki berbagai inisiatif seperti pra fabrikasi dan mendaur ulang sisa-sisa material, serta secara aktif mendorong penghuni untuk merenovasi rumah mereka daripada merobohkan dan membangun rumah baru.

At Lippo Karawaci, materials such as concrete, steel, glass, and timber make up a significant portion of our construction materials. In 2021, these construction materials amounted to a total of 184,537 tonnes across our real estate development operations. To reduce the amount of building materials used as well as construction waste, we are exploring various initiatives such as prefabrication and recycling leftover or scrap materials, as well as actively encouraging residents to renovate their homes instead of tearing down and re-building new houses.



Keanekaragaman Hayati Biodiversity

[GRI 3-3, GRI 304-1, GRI 304-2, GRI 304-4] [POJK.2.A.4, POJK.2.B.4, POJK.2.C, POJK.6.E.2, POJK.6.E.3.A-B]



Sebagai pengembang dan operator real estat terkemuka, kami menyadari pentingnya mengelola dampak ekologis dari kegiatan usaha kami. Termasuk dengan melestarikan keanekaragaman hayati ekosistem alam yang ada di wilayah operasional kami, yang tidak hanya menguntungkan bagi pelanggan kami tetapi juga mengurangi dampak negatif yang dihasilkan pada masyarakat sekitar.

Menghargai Keanekaragaman hayati

Kami memastikan bahwa tidak ada pengembangan atau pembangunan kami yang memberikan dampak signifikan pada keberagaman hayati. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, tim Perencanaan & Pengembangan kami melakukan penilaian risiko lingkungan hidup sebelum menjalankan pekerjaan pengembangan. Sampai saat ini, kami tidak memiliki wilayah operasional yang dimiliki, disewa, dikelola, atau bersebelahan dengan daerah yang dilindungi dan daerah dengan keanekaragaman hayati tinggi. Terlebih lagi, tidak ada kegiatan kami yang dapat mengancam kelestarian tanaman dan hewan langka. Kami mendukung keanekaragaman hayati dengan mengintegrasikan konsep “eco-living” di *townships* kami, dikombinasikan dengan ruang hijau terbuka yang memiliki pemandangan alami untuk memberikan penghuni dan masyarakat lingkungan hidup yang asri dan sehat. Saat membuat rencana lokasi, kami berusaha untuk meminimalisir gangguan pada ekosistem yang ada dan bentang alam, serta memastikan bahwa kami telah menyediakan ruang hijau terbuka yang memadai dalam *master planning* kami sesuai dengan peraturan daerah. Sebagai contoh, kami telah menyediakan 1,8 juta m² ruang terbuka hijau untuk Lippo Cikarang sendiri.

Meremajakan penghijauan

Kami juga melakukan investasi yang signifikan untuk peremajaan dan perawatan penghijauan di ruang umum, terutama dengan menanam pohon dan membudidayakan tanaman lokal. Dari tahun 2019 hingga 2021, kami telah menghabiskan lebih dari Rp1 miliar untuk meremajakan ruang hijau yang pasif atau terlantar di Lippo Village, yang menghasilkan tambahan 32.000 m² ruang hijau terbuka untuk dinikmati penghuni dan masyarakat umum. Sepanjang tahun, kami telah menanam lebih dari 165.000 pohon di tiga perkotaan terbesar kami – Lippo Village, Lippo Cikarang, dan Tanjung Bunga – yang sebagian besar ditanami oleh penduduk lokal dan komunitas masyarakat. Selain menciptakan lingkungan yang asri, pohon-pohon tersebut juga berfungsi sebagai penyerap karbon di udara untuk mengurangi emisi GRK.

As a leading real estate developer and operator, we are mindful of the importance of managing the ecological impacts of our business operations. This includes preserving the biodiversity of the natural ecosystems in our areas of operation, which not only benefits our customers but also minimizes any negative impacts on the surrounding local communities.

Respecting biodiversity

We make sure that none of our developments or building operations have a significant impact on the biodiversity. In line with regulations, our Planning & Development team performs an environmental risk assessment before commencing any development works. To date, we do not have any operational site owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value. Furthermore, none of our operations pose a threat to endangered plant and animal species. We promote biodiversity by integrating the concept of “eco-living” in our townships, combining green open spaces with lush natural landscapes that allow residents and members of the public alike to enjoy a beautiful and healthy living environment. When developing our site plans, we strive to minimize any disturbances to the existing ecosystem and natural landscape, and ensure that we have allocated sufficient green open spaces in our master planning in line with local regulations. For example, we have allocated over 1.8 million m² for green open spaces in Lippo Cikarang alone.

Rejuvenating greenery

We also invest significantly in the rejuvenation and maintenance of greenery in public areas, especially by planting trees and cultivating local flora. From 2019 to 2021, we spent over Rp1 billion to rejuvenate passive or neglected green areas throughout Lippo Village, which created an additional 32,000 m² of green open spaces for residents and members of the public to enjoy. Over the years, we have planted over 165,000 trees across our three largest townships – Lippo Village, Lippo Cikarang, and Tanjung Bunga – many of which were planted by local residents and community groups. Aside from beautifying the environment, these trees act as a carbon sink to offset GHG emissions.

Per 2021 As of 2021	Lippo Village	Lippo Cikarang	Tanjung Bunga	Total
Pohon yang ditanam Trees planted	58,748	94,807	14,004	167,559

Upaya kami dalam melakukan penanaman pohon dan penempatan area terbuka hijau di tempat yang strategis juga membantu mengurangi panas di lingkungan perkotaan. Contohnya, rata-rata temperatur harian di Lippo Village adalah 28°C yang mana 3°C lebih rendah daripada rata-rata temperatur harian di Jakarta yaitu 31°C.

Our tree-planting efforts and strategic positioning of green open spaces also help to reduce urban heat stress. For example, the daily average temperature in Lippo Village of 28°C is 3°C lower than the average temperature in Jakarta of 31°C.

Unggul dalam Praktik Terbaik CHAMPIONING BEST PRACTICES



Kami berupaya untuk menjunjung tinggi tata kelola perusahaan dan akuntabilitas dengan standar terbaik, mempromosikan praktik keberlanjutan pada mitra bisnis kami, dan membangun kepercayaan melalui layanan pelanggan dan kepuasan pelanggan.

We strive to uphold the highest standard of corporate governance and accountability, promote sustainable practices among our business partners, and build trust through customer service and satisfaction.

Etika dan Kepatuhan Ethics and Compliance

[GRI 3-3] [POJK.6.A]



Di Lippo Karawaci, kami percaya bahwa tata kelola perusahaan yang baik (“GCG”) dapat mendukung kesuksesan bisnis, dan merupakan kunci untuk membangun kepercayaan jangka panjang dari para pemangku kepentingan kami. Untuk menumbuhkan budaya tanggung jawab dan perilaku etis di antara karyawan dan pemangku kepentingan kami, kami telah menerapkan kebijakan internal yang ketat untuk mengelola bisnis kami. Kode etik, sistem pelaporan pelanggaran, dan kebijakan anti korupsi kami secara reguler dikomunikasikan kepada seluruh karyawan, serta diumumkan secara publik melalui situs kami. Kami meninjau kebijakan-kebijakan ini dari waktu ke waktu untuk memastikan kesesuaiannya dengan *best practices* yang berlaku dan tetap relevan terhadap proses dan operasional kami.

Kebijakan Kami

[GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 205, GRI 206, GRI 416-2]

Anti Korupsi

Kami berkomitmen untuk menjalankan bisnis secara etis dan berintegritas. Oleh karena itu, kami tidak akan mentoleransi segala bentuk korupsi atau perilaku tidak etis. Kami juga dengan bangga menyatakan bahwa tidak ada kasus hukum publik terkait korupsi oleh perusahaan atau karyawan kami di tahun 2021.

Kami dipandu oleh kebijakan kami terkait anti korupsi, anti suap, dan anti pencucian uang. Kebijakan ini, yang berlaku bagi semua karyawan, termasuk Direksi dan Dewan Komisaris, serta pemangku kepentingan eksternal seperti pemasok dan vendor, berisi pedoman yang jelas mengenai sikap kami terhadap perilaku tidak etis dan tindakan sanksi yang diberikan kepada pelanggar kebijakan. Kebijakan ini dikomunikasikan ke semua karyawan melalui saluran komunikasi internal, seperti *email blast*, dan juga tersedia di website kami dan intranet. Selain itu, semua karyawan baru diberi pengarahan mengenai kebijakan ini pada saat proses orientasi mereka. Untuk memastikan pedoman-pedoman dalam kebijakan ini dipatuhi, karyawan harus menjalani sertifikasi ulang setiap tahun untuk menyetujui kebijakan ini. Kebijakan ini juga secara periodik ditinjau oleh Sekretaris Perusahaan dan Divisi Sumber Daya Manusia kami agar tetap *up-to-date* dan efektif.

Di Lippo Karawaci, 100% operasional kami dinilai dalam risiko terkait korupsi oleh Unit Audit Internal sebagai bagian dari siklus audit reguler pada semua bisnis unit. Risiko-risiko tersebut diidentifikasi pada enam bidang yang berbeda yaitu – Pengadaan, Proyek, Keuangan & Akuntansi, Keuangan Properti, Sekretaris Perusahaan & Tata Kelola, dan Sumber Daya Manusia. Selanjutnya Unit Audit Internal melaporkan hasil temuan kepada Komite Audit dan merekomendasikan tindak lanjutnya. Pada tahun 2021, tidak ada risiko signifikan terkait korupsi yang diidentifikasi melalui penilaian risiko yang dilakukan. Namun, terdapat lima kejadian terpisah terkait korupsi yang dilaporkan secara internal dan diinvestigasi. Semua karyawan yang

At Lippo Karawaci, we believe that good corporate governance (“GCG”) underpins business success, and is the key to building long-term trust among our stakeholders. To cultivate a culture of responsible and ethical behavior among our employees and stakeholders, we have put in place robust internal policies to govern our business conduct. Our Code of Conduct, whistle-blowing, and anti-corruption policies are regularly communicated to all employees, as well as made publicly available on our website. We review these policies from time to time to ensure that they are updated in line with best practices and continue to be relevant to our current operations and processes.

Our Policies

[GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 205, GRI 206, GRI 416-2]

Anti-corruption

We are committed to conducting our business ethically and with integrity. Therefore, we adopt a zero-tolerance stance against any form of corruption or unethical behavior. We are also happy to report that there were no public legal cases regarding corruption brought against us or our employees in 2021.

We are guided by our policy relating to anti-corruption, anti-bribery, and anti-money laundering. This policy, which applies to all staff, including the Board of Directors and Board of Commissioners, and external stakeholders, such as suppliers and vendors, contains clear guidelines on our stance against unethical behavior as well as actions taken against those who violate the policy. The policy is communicated to all employees via internal communication channels, such as email blasts, and it is also available on our website and intranet. Additionally, all new hires are briefed on the policy during their orientation. To ensure the guidelines in the policy are adhered to, employees must undergo an annual re-certification to acknowledge the policy. The policy is also periodically reviewed by our Corporate Secretary and Human Resources Division in order to remain up-to-date and effective.

At Lippo Karawaci, 100% of our operations are assessed for risks relating to corruption by our Internal Audit Unit as part of our regular audit cycle for all business units. These risks are identified across six different areas - Procurement, Project, Finance & Accounting, Finance Property, Corporate Secretary & Governance, and Human Capital. Subsequently, the Internal Audit Unit reports the findings to our Audit Committee and recommends courses of action for immediate follow-up. In 2021, no significant risks relating to corruption were identified through the risk assessment conducted. However, there were five isolated incidents of corruption that were internally flagged and investigated. All employees involved were subsequently

terlibat telah diberhentikan atau didisiplinkan. Dalam salah satu insiden tersebut, kontrak mitra kerja juga telah diputus.

Mulai tahun 2022, kami berencana untuk menanamkan ketentuan etika bisnis dalam syarat dan ketentuan perjanjian kami dengan semua vendor dan mitra bisnis.

Kode Etik

Semua karyawan di seluruh unit bisnis kami harus mematuhi Kode Etik kami, yang mengatur prinsip-prinsip penting sebagai panduan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar etika tertinggi. Kode Etik mencakup perilaku di tempat kerja hingga perilaku bisnis yang baik, termasuk konflik kepentingan dan larangan suap. Semua karyawan wajib menandatangani dan mengakui Kode Etik selama orientasi dan setiap tahun untuk memastikan bahwa mereka memahami pedoman dan ketentuan yang ada dalam Kode Etik kami.

dismissed or disciplined accordingly. In one of these incidents, a business partner's contract was terminated as well.

Starting in 2022, we plan to incorporate business ethics clauses into the terms and conditions of our agreements with all vendors and business partners.

Code of Conduct

All employees across our business units must adhere to our Code of Conduct, which sets out important principles that guide employees in carrying out their duties and responsibilities in accordance with the highest standards of ethics. The Code of Conduct covers areas ranging from conduct in the workplace to proper business conduct, including conflicts of interest and prohibitions of bribery, among others. All employees must sign and acknowledge the Code of Conduct during onboarding and on an annual basis to ensure they have understood the guidelines and contents of the Code.

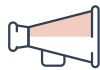
Prinsip-prinsip utama dalam Kode Etik | Key principles in our Code of Conduct



Konflik Kepentingan Conflicts of interest

Grup mewajibkan karyawan untuk menghindari pengambilan keputusan yang dapat menyebabkan konflik kepentingan. Termasuk saat ada potensi konflik kepentingan antara kepentingan pribadi/keluarga/grup dan kepentingan perusahaan.

The Group requires employees to avoid decision-making in situations where a conflict of interest may arise. This includes situations in which there might be a potential conflict of interest between personal/family/group interest and corporate interest.



Larangan pelecehan dan intimidasi Prohibition of harassment and intimidation

Grup menentang segala bentuk pelecehan dan intimidasi, dan memberikan saluran bagi karyawan untuk melaporkan tindakan diskriminatif, pelecehan, dan intimidasi melalui *supervisor* mereka atau HR Business Partner.

The Group opposes all forms of harassment and intimidation, and provides channels for employees to report discriminative, harassing, and intimidative actions to their supervisors or HR Business Partner.



Kesehatan dan keselamatan kerja Occupational health and safety

Setiap karyawan diwajibkan untuk mematuhi kebijakan dan ketentuan Grup terkait kesehatan dan keselamatan kerja.

Every employee is required to comply with the Group's policy and stipulations relating to occupational health and safety.



Larangan penyuapan Prohibition of bribery

Grup menentang segala bentuk penyuapan. Semua karyawan dilarang menawarkan dan/atau menerima segala bentuk pembayaran atau manfaat yang tidak resmi dan/atau tidak sesuai dengan prosedur formal yang melibatkan pihak berwenang.

The Group opposes all forms of bribery. All employees are prohibited from offering and/or receiving any form of payment or benefit which is unofficial and/or not in accordance with formal procedures involving authorized parties.



Anti monopoli dan perlindungan pelanggan Anti-monopoly and consumer protection

Grup menghormati dan mematuhi peraturan anti monopoli dan perlindungan kepentingan pelanggan dari berbagai praktik bisnis dan perlakuan yang tidak wajar.

The Group respects and complies with anti-monopoly regulations and the protection of customers' interest from any unreasonable business practices and treatments.



Kepatuhan pemasok, vendor dan konsultan terhadap Kode Etik Adherence of suppliers, vendors and consultants towards Code of Conduct

Semua mitra bisnis, pemasok, vendor, dan konsultan diwajibkan untuk mematuhi kebijakan-kebijakan perusahaan Grup dan ketentuan yang berkaitan dengan pengadaan produk dan jasa, termasuk Kode Etik yang berlaku.

All business partners, suppliers, vendors, and consultants are required to comply with the Group's corporate policies and provisions relating to goods and services procurement, including the prevailing Code of Conduct.



Kepatuhan pada kebijakan dan peraturan Compliance with policies and regulations

Semua karyawan diwajibkan untuk membaca, memahami, dan mematuhi semua kebijakan internal serta undang-undang dan peraturan daerah yang berlaku sesuai dengan arahan Sekretaris Perusahaan Grup.

All employees are required to read, understand, and comply with all internal policies as well as local laws and regulations identified as applicable by the Group's Corporate Secretary.

Pada tahun 2021, Sekretaris Perusahaan dan Divisi Sumber Daya Manusia Lippo Karawaci memelopori penilaian menyeluruh atas Kode Etik, yang terakhir diperbaharui pada tahun 2019. Kami sedang dalam proses finalisasi pembaharuan Kode Etik, yang rencananya akan kami terapkan dan komunikasikan pada semua unit bisnis dan karyawan di tahun 2022. Kode Etik yang baru ini telah menyesuaikan perubahan peraturan yang terbaru dan menanamkan praktik terbaik tata kelola perusahaan sesuai dengan ASEAN *Corporate Governance Scorecard*.

Kebijakan Pelaporan Pelanggaran

Sesuai dengan komitmen kami untuk membangun budaya perusahaan yang patuh pada undang-undang dan peraturan yang berlaku serta memiliki standar moral dan etika bisnis tinggi, kami memiliki kebijakan pelaporan pelanggaran yang berguna sebagai saluran formal dan proses standar untuk menerima dan menginvestigasi setiap laporan pelanggaran. Semua kasus yang dilaporkan akan diteruskan ke Komite Whistle-Blowing untuk ditindak lanjuti, komite ini terdiri dari anggota Direksi dan Sekretaris Perusahaan, semua karyawan, pemangku kepentingan eksternal, dan anggota masyarakat dapat mengirimkan laporan secara rahasia tanpa takut adanya pembalasan. Saluran pelaporan yang relevan telah diuraikan di *website* kami.

Pada tahun 2021, kami telah menilai dan memperbaharui kebijakan pelaporan pelanggaran untuk lebih mengintegrasikan mekanisme pelaporan pelanggaran di seluruh unit bisnis, termasuk dengan menguraikan secara lebih rinci proses untuk mengirimkan laporan. Kami juga membentuk komite khusus untuk menindaklanjuti kasus yang dilaporkan, komite ini terdiri dari Sekretaris Perusahaan, Hukum, Audit Internal, dan Sumber Daya Manusia.

Di tahun 2021, kami menerima lima pelaporan melalui saluran *whistle-blowing* kami, namun semua laporan tersebut bukan termasuk pelanggaran etika bisnis dan kepatuhan yang membutuhkan tindak lanjut melalui mekanisme *whistle-blowing*.

Kepatuhan pada peraturan

Di Lippo Karawaci, Sekretaris Perusahaan dan tim Hukum kami bertanggung jawab untuk mengelola dan memastikan kepatuhan kami terhadap undang-undang dan peraturan daerah dan nasional. Pada tahun 2021, Lippo Karawaci tidak menerima sanksi moneter atau non-moneter atas ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan terkait lingkungan hidup, sosial, dan ekonomi. Demikian juga, tidak ada laporan insiden ketidakpatuhan terhadap peraturan dan/atau kode etik terkait dampak kesehatan dan keamanan, informasi dan pelabelan, dan komunikasi pemasaran produk dan jasa kami. Selain itu, kami juga tidak teridentifikasi sebagai pelaku tindakan yang melanggar peraturan anti suap, perilaku anti persaingan, anti kepercayaan, dan/atau praktik monopoli selama periode pelaporan.

In 2021, Lippo Karawaci's Corporate Secretary and Human Resources Division spearheaded a comprehensive review of the Code of Conduct, which was last updated in 2019. We are in the process of finalizing the refreshed Code of Conduct, which we plan to roll out across all business units and communicate to all employees in 2022. The updated Code of Conduct will align with the latest regulations and incorporate best good corporate governance practices in line with the ASEAN Corporate Governance Scorecard.

Whistle-blowing policy

In line with our commitment to building a corporate culture that complies with all prevailing laws and that have high moral standards and business ethics, we have a whistle-blowing policy that serves as a formal channel and standard process dedicated to receiving and investigating any whistle-blower report. All whistle-blowing cases will be directed to the Whistle-Blowing Committee for assessment, which comprises members of the Board of Directors and Corporate Secretary. All employees, external stakeholders, and members of the public can make reports in confidence without fear of reprisal. The relevant reporting channels are outlined on our webpage.

In 2021, we reviewed and enhanced the whistle-blowing policy to better integrate the whistle-blowing mechanism across all business units, including by outlining in greater detail the process to escalate reported cases. We also established a dedicated committee to follow up on all reported cases, comprising Corporate Secretary, Legal, Internal Audit, and Human Resources.

In 2021, we received five reports via our whistle-blowing channels, but none of them were assessed to be incidents related to business ethics and compliance that warranted follow-up via the whistle-blowing mechanism.

Regulatory compliance

At Lippo Karawaci, our Corporate Secretary and Legal teams are responsible for managing and ensuring our compliance with all laws and regulations at the local, regional, and national levels. In 2021, Lippo Karawaci did not receive any monetary fines or non-monetary sanctions for non-compliance with any relevant environmental, social, and economic laws and regulations. Similarly, there were no reported incidents of non-compliance with regulations and/or voluntary codes concerning the health and safety impacts, information and labelling, and marketing communications of our products and services. Furthermore, we have not been identified as a participant of any act that constitutes a violation of regulations governing anti-bribery, anti-competitive behavior, anti-trust, and/or monopoly practices during the reporting period.

Tata Kelola & Pengelolaan Risiko

[GRI 2-9, GRI 2-12]

Di tahun 2021, kami terus memperkuat GCG dan proses pengelolaan risiko kami. Oleh karena keduanya merupakan satu kesatuan bagi bisnis kami baik secara strategis dan operasional, tujuan kami tidak hanya untuk meningkatkan apa yang sudah kami terapkan secara internal di tahun lalu tetapi juga untuk menjadi pemimpin di Indonesia dalam kedua bidang ini.

Struktur tata kelola perusahaan

Di Lippo Karawaci, struktur tata kelola perusahaan kami terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham ("RUPS"), Dewan Komisaris ("BoC") dan komite dibawahnya, serta Direksi ("BoD"). Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Indonesia dan Anggaran Perusahaan Grup, RUPS memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam hal-hal penting seperti menyetujui usulan aksi korporasi dan transaksi material, serta pengangkatan dan pemberhentian anggota BoC dan BoD. BoC bertanggung jawab untuk mengawasi dan memberi saran kepada BoD, dan memastikan bahwa kepentingan semua pemangku kepentingan terpenuhi berdasarkan GCG. BoD bertanggung jawab untuk mengelola bisnis dan operasional sehari-hari Grup sesuai dengan rencana bisnis yang telah disetujui. Komite pendukung, termasuk Komite Audit dan Komite Nominasi & Remunerasi membantu BoC untuk melakukan tugasnya.

Komite Audit dan Audit Internal

Secara khusus, Komite Audit memantau dan menilai rencana audit dan penilaiannya, menilai kecukupan sistem kontrol internal dan pengelolaan risiko kami, dan mengawasi kepatuhan kami terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku. Komite Audit mematuhi Piagam Komite Audit dalam menjalankan kegiatannya sepanjang tahun. Piagam tersebut secara regular ditinjau dan diperbaharui saat dibutuhkan.

Unit Audit Internal kami mendukung Komite Audit dalam pemantauan, penilaian, dan meningkatkan penerapan pengendalian internal, pengelolaan risiko, dan proses tata kelola perusahaan sesuai dengan undang-undang dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian, memberikan jaminan yang objektif dan konsultasi independen yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaharui kegiatan operasional Lippo Karawaci.

Secara independen dari unit bisnis kami, Unit Audit Internal secara langsung melapor pada Direktur Utama dan BoC melalui Komite Audit. Unit Audit Internal dipimpin oleh Kepala Audit Internal yang diangkat oleh BoD dengan persetujuan BoC. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, Unit Audit Internal merujuk pada Piagam Audit Internal, yang secara regular ditinjau dan diperbaharui ketika dibutuhkan.

Enterprise risk management

Kami percaya bahwa pengelolaan risiko yang menyeluruh adalah kunci untuk meminimalisir dampak dari kegiatan usaha kami. Oleh karena itu, di Lippo Karawaci, BoC dan BoD bertanggungjawab pada tata kelola dan manajemen risiko untuk memastikan bahwa bisnis kami memiliki tujuan pengembangan yang berkelanjutan.

Governance & Risk Management

[GRI 2-9, GRI 2-12]

In 2021, we continued to strengthen our GCG and risk management processes. As they are integral to our business both strategically and operationally, our objective is not only to improve what has been done internally in previous years but also to be a leader in Indonesia on these two fronts.

Corporate governance structure

At Lippo Karawaci, our corporate governance structure consists of the General Meeting of Shareholders ("GMS"), the Board of Commissioners ("BoC") and its standing committees, and the Board of Directors ("BoD"). As stated under Indonesian Law and the Group's Articles of Associations, the GMS has the power to decide on key issues such as approving proposed corporate actions and material transactions, as well as the appointment and dismissal of BoC and BoD members. The BoC is responsible for supervising and advising the BoD, and to ensure that all stakeholders' interests are met based on GCG. The BoD is responsible for managing the Group's business and daily operations as per the agreed business plan. The standing committees, including the Audit Committee and the Nomination & Remuneration Committee, assist the BoC to perform its duties.

Audit Committee and Internal Audit

Specifically, the Audit Committee monitors and evaluates audit plans and implementation, assesses the adequacy of our internal control system and risk management, and supervises our compliance to prevailing laws and regulations among others. The Audit Committee abides by the Audit Committee Charter when undertaking its activities throughout the year. The Charter is regularly reviewed and updated where necessary.

Our Internal Audit Unit supports the Audit Committee in monitoring, evaluating, and improving the implementation of internal control, risk management, and corporate governance processes in accordance with legislations and company policies. In doing so, it provides objective assurance and independent consultation that aims to increase and improve the operational activities of Lippo Karawaci.

Independent of our business units, the Internal Audit Unit reports directly to the President Director and BoC through the Audit Committee. It is led by the Head of Internal Audit, who is appointed by the BoD and subject to the approval of the BoC. In performing its duties and responsibilities, the Internal Audit Unit refers to the Internal Audit Charter, which is regularly reviewed and updated where necessary.

Enterprise risk management

We believe that comprehensive risk management is key to minimising the impact of disruptions to our business operations. Hence, at Lippo Karawaci, the BoC and BoD bear the overall responsibility for risk governance and management to ensure that the business pursues sustainable long-term growth.

Kerangka pengelolaan risiko kami memperhitungkan berbagai risiko internal dan eksternal, termasuk risiko yang berkaitan dengan ESG seperti risiko iklim dan risiko operasional yang menyebabkan polusi lingkungan hidup. Kami telah mengambil langkah untuk memetakan wilayah yang rawan risiko iklim dan melakukan langkah mitigasi untuk mengurangi dampak risiko tersebut pada kegiatan usaha kami, seperti yang diuraikan di halaman 60-62. Selanjutnya, kami menerapkan prosedur operasi standar dalam pengelolaan dan pembuangan limbah B3, dan kami juga memastikan bahwa kami mematuhi peraturan dalam pembuangan dan pengolahan air limbah, seperti yang diuraikan di halaman 66.

Informasi lebih lanjut mengenai tata kelola perusahaan kami (termasuk penilaian kinerja dewan dan kebijakan remunerasi), proses audit internal, dan pengelolaan risiko perusahaan dapat ditemukan di halaman 105-194 pada Laporan Tahunan tahun 2021 kami.

Our risk management framework takes into account a wide range of internal and external risks, including ESG-related risks such as climate risks and the operational risk of environmental pollution. We have taken steps to map out climate risk-prone areas and adopted mitigation measures that will minimize the impact of these risks on our business operations, as outlined on page 60-62. Furthermore, we implement strict standard operating procedures for the handling and disposing of hazardous waste, and we ensure that we comply with regulations on discharging and treating wastewater, as outlined on page 66.

Further information on our corporate governance (including Board performance evaluation and remuneration policies), internal audit process, and enterprise risk management can be found on pages 105-194 of our 2021 Annual Report.



Rantai Nilai yang Bertanggung Jawab Responsible Value Chain

[GRI 3-3, GRI 204] [POJK.6.F.3]



Di Lippo Karawaci, kami menyadari bahwa dampak ESG kami lebih dari sekedar operasional bisnis kami dan mitra kerja kami juga bertanggungjawab pada sebagian besar jejak sosial dan lingkungan hidup kami. Kami mengelola rantai nilai real estat dan layanan kesehatan yang terdiri dari ribuan pemasok, kontraktor, vendor, dan penyedia jasa. Oleh karena itu, kami berusaha untuk memanfaatkan keunggulan kami untuk melibatkan mitra kerja kami dalam perjalanan ESG kami, dan untuk memberikan dampak perubahan positif di seluruh ekosistem bisnis kami. Kerja sama ini menjadi kunci untuk mencapai tujuan keberlanjutan kami secara luas, termasuk untuk meningkatkan ketahanan rantai pasokan kami dalam jangka Panjang.

Pengadaan lokal

Kami berkomitmen untuk mencari sumber daya secara bertanggung jawab dan mengutamakan pelibatan pemasok lokal karena ini memungkinkan kami untuk secara langsung berkontribusi pada ekonomi nasional dan lapangan kerja, serta meminimalkan jejak karbon kami. Di seluruh unit bisnis yang kami miliki, kami menggunakan lebih dari 95% anggaran pengadaan kami pada pemasok dan vendor Indonesia, dan jika memungkinkan, kami bekerjasama dengan UMKM serta masyarakat lokal untuk memenuhi kebutuhan bisnis di wilayah operasional kami. Kerjasama kami dengan vendor asing secara umum terkait pengadaan peralatan dan sistem *high-end* serta kemampuan konsultasi khusus.

Etika dan kepatuhan

Sejalan dengan ketentuan tata kelola perusahaan yang baik, kami menerapkan prinsip-prinsip etika dan kepatuhan yang sama di rantai nilai kami yang mewajibkan pemasok, vendor, dan konsultan kami untuk mematuhi semua undang-undang dan peraturan yang berlaku di operasional mereka. Kode Etik kami juga mengatur hubungan karyawan dengan pihak ketiga.

Pada tahun 2021, kami membuat langkah signifikan untuk memusatkan proses pengadaan real estat dan layanan kesehatan kami pada masing-masing kantor pusat. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengawasan dan akuntabilitas dalam proses pengadaan kami tetapi juga membantu kami dalam menghemat biaya. Kedepannya, kami akan terus menyalurkan dan menyempurnakan kebijakan dan sistem pengadaan kami sesuai dengan praktik-praktik terbaik, terutama dalam hal penyaringan dan kemitraan.

At Lippo Karawaci, we are cognizant that our ESG impact extends beyond our business operations and that our business partners are also responsible for a significant portion of our social and environmental footprint. We manage extensive real estate and healthcare value chains comprising thousands of suppliers, contractors, vendors, and service providers. As such, we strive to use our position of influence to bring our business partners along with us on our ESG journey, and to effect positive changes throughout our business ecosystem. This collaboration is key in achieving our broader sustainability goals, including to enhance our supply chain resilience in the long run.

Local procurement

We are committed to sourcing responsibly and prioritize engaging local suppliers as this allows us to directly contribute towards the national economy and job market, as well as minimize our carbon footprint. Across our business units, we spend over 95% of our procurement budget on Indonesian suppliers and vendors and, where possible, we collaborate with local MSMEs and communities to meet our business needs within our areas of operation. Where we engage foreign vendors, it typically involves the procurement of high-end equipment and systems as well as specific consulting expertise.

Ethics and compliance

In line with good corporate governance, we apply the same principles of ethics and compliance to our supply chain and require our suppliers, vendors, and consultants to abide by all relevant laws and regulations in their operations. Our Code of Conduct also governs employee relations with these third parties.

In 2021, we made significant strides to centralize our real estate and healthcare procurement processes under the respective head offices. This not only improved oversight and accountability in our procurement process but also helped us to reap cost savings. Going forward, we will continue to streamline and enhance our procurement policies and systems in line with best practices, especially in terms of screening and business partnering.

Pada tahun 2021, Siloam Hospitals memperkenalkan Kebijakan Pengadaan Berkelanjutan untuk memperkuat tata kelola rantai pasokan dan proses pengadaan. Melalui kebijakan yang akan diterapkan pada tahun 2022, semua pasokan diwajibkan untuk menjaga kepatuhan dalam bidang integritas bisnis, gaji dan tunjangan, lingkungan kerja yang aman, anti pekerja anak, dan keberlanjutan lingkungan hidup. Kebijakan ini juga mencakup rantai pasokan dalam pengawasan pemasok. Selain itu, semua calon pemasok diwajibkan untuk menandatangani surat pernyataan komitmen terhadap kebijakan ini, yang termasuk Pernyataan Etika. Lippo Karawaci sedang meninjau apakah kebijakan pengadaan berkelanjutan yang sama dapat diperkenalkan pada tingkat Grup.

In 2021, Siloam Hospitals introduced a Sustainable Procurement Policy to strengthen its governance over its supply chain and procurement processes. Under this policy, which enters into effect in 2022, all suppliers will be required to maintain full compliance in the areas of business integrity, wages and benefits, safe working conditions, anti-child labor, and environmental sustainability. This policy also covers the supply chains under the oversight of these suppliers. Additionally, before any, all prospective suppliers will be required to sign a commitment to this policy, which includes a Statement of Ethics. Lippo Karawaci is reviewing whether a similar sustainable procurement policy can be introduced at the Group level.

Layanan dan Kepuasan Pelanggan Customer Service and Satisfaction

[GRI 3-3, GRI 417, GRI 418] [POJK.6.C.1, POJK.6.C.3.B, POJK.6.F.5]

Di Lippo Karawaci, kami berusaha untuk memberikan produk dan jasa yang unggul yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dan menjadikan merek kami sebagai pemimpin pasar di bidang masing-masing. Pada tahun 2021, kami mempercepat rencana transformasi bisnis kami untuk lebih berorientasi pada pelanggan, termasuk dengan meringankan masalah pelanggan, meningkatkan standar layanan kami pada *customer touchpoints* utama, dan meningkatkan pelibatan pelanggan. Kami akan terus meningkatkan standar kami untuk memberikan pengalaman pelanggan yang terbaik.

Kualitas dan keamanan produk

Kualitas dan keamanan produk adalah prioritas utama. Setiap unit bisnis bertanggung jawab untuk memantau kualitas dan keamanan produk sesuai dengan indikator yang ada untuk memastikan bahwa semua produk dan jasa kami telah memenuhi standar yang ditetapkan. Kami juga percaya bahwa dengan memberikan informasi yang akurat pada pelanggan kami terkait kualitas dan keamanan produk akan memantapkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan kami.

Di tahun 2021, Lippo Karawaci tidak mendapatkan sanksi akibat ketidakpatuhan terhadap peraturan kesehatan dan keamanan pelanggan, informasi produk dan jasa, pelabelan, dan komunikasi marketing.

Dalam bisnis real estat kami, kami memantau dengan cermat perkembangan pembangunan proyek-proyek kami dan melakukan pengecekan jaminan kualitas secara regular untuk memastikan bahwa kami memberikan produk berkualitas tinggi pada pelanggan kami secara tepat waktu. Selain meningkatkan keunggulan operasional dalam hal pengelolaan proyek, kami juga memprioritaskan pengalaman pelanggan di tahun 2021 pada setiap tahap perjalanan pelanggan.

At Lippo Karawaci, we strive to deliver excellent products and services that will achieve customer satisfaction and propel our brands as market leaders in their respective sectors. In 2021, we accelerated our business process transformation plans to be more customer-oriented, including by addressing customer pain points, improving our service standards at key customer touchpoints, and ramping up customer engagement. We will continue to raise the bar to deliver the best customer experience possible.

Product quality and safety

Product quality and safety are a top priority. Each business unit is responsible for monitoring product quality and safety against a fixed set of indicators to ensure that all products and services meet the specified standards. We also believe in providing our customers with accurate information regarding product quality and safety as this serves to cement customer trust and loyalty.

In 2021, Lippo Karawaci did not receive any sanctions for non-compliance concerning customer health and safety regulations, product and service information, labelling, and marketing communications.

In our real estate business, we closely monitor the development progress of our projects and conduct regular quality assurance checks to ensure that we deliver high-quality products to our customers in a timely manner. In addition to improving operational excellence in terms of project management, we also made it a priority in 2021 to enhance customer experience at each stage of the customer journey.





Sebagai contoh, kami membentuk divisi baru dalam TMD yang bernama Customer Focus Unit (“CFU”) untuk mengawasi proses serah terima, mulai dari persiapan unit sampai periode garansi. Pada tahap persiapan unit, CFU bekerja sama dengan tim proyek untuk mengecek unsur arsitektur dan memperbaiki masalah-masalah yang ada di dinding, lantai, saluran pembuangan, pintu, jendela, dan pengecatan. CFU menggunakan aplikasi pengelolaan kualitas konstruksi, Novade, untuk mengumpulkan data kerusakan dan mengevaluasi perbaikannya, yang secara signifikan telah meningkatkan koordinasi dan tanggapan. CFU akan membantu pelanggan dalam pemeriksaan unit pada saat serah terima dan selanjutnya membantu pelanggan dalam mengajukan klaim garansi untuk perbaikan setelah serah terima dilakukan apabila dibutuhkan. Selain itu, CFU melakukan evaluasi mingguan untuk memantau progres serah terima, umpan balik pelanggan, klaim garansi, dan proses perbaikan.

For example, we created a new division under TMD called Customer Focus Unit (“CFU”) to oversee the handover process, from unit preparation through to the warranty period. At the unit preparation stage, CFU works with the project team to conduct checks on architectural elements and to rectify any issues related to walls, flooring, drainage, doors, windows, and paint jobs. CFU uses a construction quality management application, Novade, to collect data on any damages and evaluate repairs, which has significantly improved coordination and response time. CFU will assist customers in inspecting units during handovers and subsequently assist customers with submitting warranty claims for repairs after the handovers should the need arise. In addition, CFU conducts weekly evaluations to monitor handover progress, customer feedback, warranty claims, and repair processes.

Layanan Pelanggan

Kesuksesan bisnis kami bergantung pada penciptaan pengalaman pelanggan yang positif, baik untuk penghuni dan penyewa, pasien, pengunjung mal, atau tamu hotel. Untuk menanamkan fokus pada pelanggan dalam operasional kami, kami memastikan bahwa karyawan kami telah mendapatkan pelatihan yang sesuai dalam hal pelayanan dan hubungan dengan pelanggan sehingga kami dapat terus memberikan pengalaman pelanggan yang konsisten dan membangun kepercayaan pada merek-merek di seluruh unit bisnis kami. sebagai contoh, Siloam Hospitals meluncurkan filosofi dan program pelatihan “Saya SIAP” untuk merubah budaya pelayanan dan meningkatkan pengalaman pasien.

Semua pertanyaan terkait kegiatan pada properti tertentu dalam manajemen kami diterima dan ditangani oleh karyawan lapangan, petugas hubungan pelanggan, dan/atau manajer gedung yang sedang bertugas, dan ditindaklanjuti oleh departemen terkait untuk tindakan langsung. Jika diperlukan, manajemen properti akan meneruskan kasus-kasus tertentu ke kantor pusat masing-masing unit bisnis.

Customer service

The success of our business hinges on creating a positive customer experience, be it for our residents and tenants, patients, mall patrons, or hotel guests. To embed customer centricity within our operations, we ensure that our employees receive appropriate training on customer service and relations so that we can continue to deliver consistent customer experience and build brand trust across our business units. For example, Siloam Hospitals introduced the “Saya SIAP” (“I’m Ready”) philosophy and training program to transform its service culture and enhance patient experience.

All enquiries or complaints related to activities within a specific property under our management are received and handled by the on-site service staff, customer relations officer, and/or building manager on duty, and followed up by the relevant department for immediate action. Where necessary, the property management will escalate specific cases to the head office of the respective business unit.

Mengingat operasional perkotaan kami berlangsung selama 24/7, TMD memberikan akses pada penghuni dan masyarakat untuk mengirimkan keluhan atau permintaan informasi melalui saluran berikut ini:

- Layanan *Call center*
- Hotline darurat
- *Live online chatbot*
- *Email*
- Layanan *walk-in* di pusat bantuan kantor TMD

Given the 24/7 nature of our township operations, TMD provides access for residents and the public to submit any complaint or request for information through the following channels:

- Call centres
- Emergency hotlines
- Live online chatbot
- Email
- Walk-in customer service helpdesk at TMD offices



Sejak merebaknya pandemi Covid-19, TMD telah melakukan digitalisasi pada berbagai proses administrasi bagi penghuni Lippo Village, yang telah meningkatkan kenyamanan bagi penghuni dan mempercepat waktu respon TMD. Pada tahun 2021, lebih dari 40% formulir administrasi dan permohonan yang dikirimkan oleh penghuni Lippo Village telah diproses melalui formulir *online*.

Since the onset of the Covid-19 pandemic, TMD has digitized various administrative processes for Lippo Village residents, which has provided greater convenience to residents and improved TMD's response time. In 2021, over 40% of all administrative forms and requests submitted by Lippo Village residents were processed via online forms.

Sama halnya dengan Siloam Hospitals yang telah meningkatkan penawaran digitalnya untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Siloam terus mengembangkan aplikasi selulernya, MySiloam, untuk menjadikan perjalanan pasien lebih mudah dan lancar melalui pendaftaran *online*, *check-in* tanpa sentuh, dan antrian *virtual*. Sejak tahun 2021, MySiloam telah didownload lebih dari 500.000 kali, dengan 10% pasien rawat jalan dikelola melalui aplikasi ini. Pada tahun 2021, Siloam Hospitals juga meluncurkan *Express Check-In* dan *Check-Out*, sebuah fitur pelengkap yang memungkinkan pasien untuk menerima tagihan medis mereka melalui WhatsApp dan melakukan pembayaran di kasir.

Likewise, Siloam Hospitals has enhanced its digital offerings to improve patient experience. Siloam continues to develop its mobile application, MySiloam, to make the patient journey more convenient and seamless through online appointment bookings, touchless check-in, and virtual queues. As of 2021, MySiloam has more than 500,000 downloads, with around 10% of outpatient visits managed through the application. In 2021, Siloam Hospitals also launched Express Check-In and Check-Out, a complementary feature which allows patients to receive their medical bill via WhatsApp and proceed directly to make payments at the cashier.

Kepuasan Pelanggan

Umpan balik pelanggan kami sangat berharga untuk membantu kami memahami harapan pelanggan dan untuk terus meningkatkan penawaran dan proses-proses yang kami miliki. Setiap unit bisnis melakukan survei kuantitatif dan kualitatif untuk menilai kepuasan pelanggan secara umum dan pada tahap penting dalam perjalanan pelanggan, seperti saat peluncuran proyek, serah terima unit, dan pada akhir masa inap di rumah sakit atau hotel.

Customer satisfaction

Our customers' feedback is highly valued as it helps us to understand our customers' expectations and to constantly improve our offerings and processes. Each business unit conducts quantitative and qualitative surveys to assess customer satisfaction in general and at key stages of the customer journey, such as at project launches, unit handovers, and at the end of a hospital or hotel stay.

Pada tahun 2021, tim khusus terkait pengalaman pelanggan Siloam Hospitals meluncurkan sistem umpan balik digital dan sistem pemulihan layanan. Upaya ini telah membantu untuk mengautomisasi pengumpulan data dan meningkatkan tingkat umpan balik dan waktu respons Siloam.

Siloam mengukur dua indikator kinerja kunci yang dihitung berdasarkan rekapitulasi umpan balik pelanggan yang diterima unit rumah sakit: Indeks Kepuasan Pelanggan ("PSI") dan Skor Promotor Bersih ("NPS"). PSI mengukur tingkat kepuasan pasien Siloam, sedangkan NPS mengukur kemungkinan pasien Siloam akan merekomendasikan layanan Siloam pada teman atau kolega mereka. Investasi terbaru Siloam dalam meningkatkan pengalaman pelanggan telah mencatatkan perbaikan pada skor kepuasan pasien.

In 2021, Siloam Hospitals' dedicated patient experience team rolled out a new digital feedback system and service recovery system. These efforts have helped to automate data collection and improve feedback rates and Siloam's response time.

Siloam measures two key performance indicators which are calculated based on the recapitulation of customer feedback forms received by its hospital units: Patient Satisfaction Index ("PSI") and Net Promoter Score ("NPS"). PSI measures the satisfaction level of patients whereas NPS measures the likelihood that patients would recommend its services to a friend or colleague. Siloam's recent investments in enhancing patient experience have translated to improvements in patient satisfaction scores.



Pengalaman Pasien di Siloam Hospitals Patient Experience at Siloam Hospitals

	2019	2020	2021
PSI	92.3%	93.9%	95.5%
NPS	53.5%	67.9%	75.0%

Privasi Pelanggan

Di Lippo Karawaci, privasi data pelanggan sangatlah penting bagi kami, untuk meningkatkan sistem digital dan memproses volume data pelanggan yang lebih tinggi. Sebagaimana diatur dalam Kode Etik kami, semua karyawan harus menghargai dan menjaga kerahasiaan data pelanggan kami. Kegagalan dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan merupakan pelanggaran hukum yang serius. Ini termasuk dengan hanya mengakses dan menyimpan data yang dibutuhkan, dan mencegah pemberian data ke pihak ketiga tanpa persetujuan terlebih dahulu. Setiap unit bisnis memiliki protokol ketat masing-masing dalam pengelolaan data pelanggan. Kami juga terus meninjau protokol dan infrastruktur TI kami untuk memastikan bahwa kami memiliki sistem keamanan siber yang dibutuhkan untuk menjaga data pelanggan dan kebijakan tata kelola data pelanggan.

Customer privacy

At Lippo Karawaci, customer data privacy is of utmost importance to us, as we scale up our digital systems and process higher volumes of customer data. As outlined in our Code of Conduct, all employees need to respect and safeguard the data privacy of our customers. Failure to do so constitutes a serious legal violation. This includes only accessing and storing relevant data, and withholding distribution of data to third parties without prior consent. Each business unit has strict protocols in place for the handling of customer data. We are also constantly reviewing our IT protocols and infrastructure to ensure that we have the necessary cybersecurity safeguards and data governance policies in place.

INDEKS METRIK UMUM (INTI) WEF

WEF COMMON METRICS (CORE) INDEX

Tema Theme	Metriks Inti dan Pengungkapan Core Metrics and Disclosures	Halaman/Keterangan Pages/Remarks
Kesejahteraan Prosperity		
Pekerjaan dan generasi yang makmur Employment and wealth generation	Tingkat perputaran dan komposisi karyawan Absolute number and rate of employment	39-42
	Kontribusi ekonomi Economic contribution	23-27
	Kontribusi Investasi Finansial Financial investment Contribution	23-24
Inovasi produk dan jasa yang lebih baik Innovation of better products and services	Total pengeluaran R&D Total R&D expenses	34-37
Ketahanan masyarakat dan sosial Community and social vitality	Total pembayaran pajak Total tax paid	24-25
Manusia People		
Martabat dan kesetaraan Dignity and equality	Keberagaman dan inklusi Diversity and inclusion	43-47
	Kesetaraan gaji Pay equality	46
	Tingkat gaji Wage level	46
	Risiko pada insiden pekerja anak dan pekerja paksa Risk for incidents of child, forced or compulsory	47
Kesehatan dan kesejahteraan Health and well-being	Kesehatan dan keamanan Health and safety	48-51
Keterampilan untuk masa depan Skills for the future	Pelatihan yang diberikan Training provided	52-53
Planet Planet		
Perubahan iklim Climate change	Emisi gas rumah kaca Greenhouse gas emissions	55-59
	Penerapan TCFD TCFD implementation	60-62
Kerusakan alam Nature loss	Penggunaan lahan dan sensitivitas ekologi Land use and ecological sensitivity	69
Ketersediaan air bersih Freshwater availability	Konsumsi air dan pengambilan air di daerah kekurangan air Water consumption and withdrawal in waterstressed areas	63-66
Prinsip tata kelola Principles of Governance		
Tujuan tata kelola Governing purpose	Menetapkan tujuan Setting purpose	12, 18
Kualitas badan pengelola Quality of governing body	Komposisi badan pengelola Governance body composition	18, 74
Pelibatan pemangku kepentingan Stakeholder engagement	Isu-isu penting yang berdampak pada pemangku kepentingan Material issues impacting stakeholders	14-15
Perilaku etis Ethical behavior	Anti korupsi Anti-corruption	71-73
	Perlindungan terhadap masukan etika dan mekanisme pelaporan Protected ethics advice and reporting mechanisms	73
Risiko dan pengawasan peluang Risk and opportunity oversight	Integrasi risiko dan peluang pada proses usaha Integrating risk and opportunity into business process	74-75

INDEKS KONTEN GRI

GRI CONTENT INDEX

Standar GRI GRI Standards	Nomor Pengungkapan Disclosure Number	Judul Pengungkapan Disclosure Title	Halaman/Keterangan Pages/Remarks
Pengungkapan Umum General Disclosures			
GRI 2 (2021): Pengungkapan Umum General Disclosures	2-1	Detail organisasi Organizational details	4-5
	2-2	Entitas yang termasuk dalam pelaporan keberlanjutan organisasi Entities included in the organization's sustainability reporting	1
	2-3	Periode pelaporan, frekuensi, dan titik kontak Reporting period, frequency, and contact point	1, 5
	2-4	Penyampaian ulang informasi Restatements of information	Tidak ada informasi yang di restate There are no restatements of information
	2-5	<i>Assurance</i> oleh pihak eksternal External assurance	Kami belum menggunakan jaminan pihak eksternal untuk Laporan ini We did not seek external assurance for this Report.
	2-6	Aktifitas, rantai nilai dan hubungan bisnis lainnya Activities, value chain and other business relationships	4
	2-7	Karyawan Employees	39-47
	2-8	Pekerja yang bukan karyawan Workers who are not employees	39
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola Governance structure and composition	21, 74
	2-10	Nominasi dan pemilihan organ tata kelola tertinggi Nomination and selection of the highest governance body	Telah diungkap di Laporan Tahunan Disclosed in Annual Report
	2-11	Pemimpin organ tata kelola tertinggi Chair of the highest governance body	
	2-12	Tugas organ tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	21
	2-13	Pendelegasian tanggung jawab dalam pengelolaan dampak Delegation of responsibility for managing impacts	21
	2-14	Peran organ tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan Role of the highest governance body in sustainability reporting	21
	2-15	Konflik kepentingan Conflicts of interest	Telah diungkap di Laporan Tahunan Disclosed in Annual Report.
	2-16	Komunikasi dan isu-isu penting Communication of critical concerns	
	2-17	Pengetahuan kolektif dari organ tata kelola tertinggi Collective knowledge of the highest governance body	
	2-18	Penilaian kinerja organ tata kelola tertinggi Evaluation of the performance of the highest governance body	
	2-19	Kebijakan remunerasi Remuneration policies	
	2-20	Proses penentuan remunerasi Process to determine remuneration	
	2-21	Rasio total kompensasi tahunan Annual total compensation ratio	
	2-22	Pernyataan terhadap strategi pengembangan berkelanjutan Statement on sustainable development strategy	7-9
	2-23	Komitmen kebijakan Policy commitments	71-75
	2-24	Menanamkan komitmen kebijakan Embedding policy commitments	71-75
	2-25	Proses remediasi dampak negatif Processes to remediate negative impacts	21
	2-26	Mekanisme pencarian nasihat dan menyampaikan kekhawatiran Mechanisms for seeking advice and raising concerns	21, 47, 73
	2-27	Kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan Compliance with laws and regulations	47, 71-73
	2-28	Keanggotaan pada asosiasi Membership associations	5
	2-29	Pendekatan dalam pelibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder engagement	14
	2-30	Perjanjian kerja bersama Collective bargaining agreements	47

Standar GRI GRI Standards	Nomor Pengungkapan Disclosure Number	Judul Pengungkapan Disclosure Title	Halaman/Keterangan Pages/Remarks
Topik material Material Topics			
GRI 3 (2021): Topik material Material Topics	3-1	Proses penentuan topik material Process to determine material topics	14-15
	3-2	Daftar topik material List of material topics	15
Meningkatkan Kualitas Hidup Enhancing Quality of Life			
Topik material: Kontribusi Ekonomi Material Topic: Economic Contribution			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	23-27
GRI 201 (2016): Kinerja Ekonomi Economic Performance	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	23
	201-2	Implikasi keuangan dan risiko lain serta peluang terkait perubahan iklim Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	60-62
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya Defined benefit plan obligations and other retirement plans	40
	201-4	Bantuan keuangan yang diterima dari pemerintah Financial assistance received from government	24
GRI 203 (2016): Kinerja Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Performance	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan Infrastructure investments and services supported	26-27
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impacts	25-27
GRI 207 (2016): Pajak Tax	207-1	Pendekatan pajak Approach to tax	24
	207-2	Tata kelola pajak, pengendalian, dan manajemen risiko Tax governance, control, and risk management	24
	207-3	Pelibatan pemangku kepentingan dan pengelolaan masalah pajak Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	24
	207-4	Laporan per negara Country-by-country reporting	Kami hanya beroperasi di Indonesia We only operate in Indonesia.
Topik Material: Dukungan dan Pelibatan Masyarakat Material Topic: Community Support and Engagement			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	28-33
GRI 413 (2016): Masyarakat Lokal Local Communities	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	28-33
Topik Material: Inovasi Produk Material Topic: Product Innovation			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	34-37
Berinvestasi pada Sumber Daya Manusia Investing in Our People			
Topik Material: Kesempatan dan Lapangan Pekerjaan Material Topic: Job Opportunities and Employment			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	39-42
GRI 401 (2016): Pekerjaan Employment	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan New employee hires and employee turnover	40-41
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	40
	401-3	Cuti melahirkan Parental leave	40
Topik Material: Keberagaman dan Kesempatan Setara Material Topic: Diversity and Equal Opportunity			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	43-47

Standar GRI GRI Standards	Nomor Pengungkapan Disclosure Number	Judul Pengungkapan Disclosure Title	Halaman/Keterangan Pages/Remarks
GRI 202 (2016): Keberadaan Pasar Market Presence	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan Jenis kelamin terhadap upah minimum regional Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	46
	202-2	Proporsi manajemen senior yang berasal dari masyarakat lokal Proportion of senior management hired from the local community	46
GRI 405 (2016): Keberagaman dan Kesempatan Setara Diversity and Equal Opportunity	405-1	Keberagaman organ tata kelola dan karyawan Diversity of governance bodies and employees	44-46
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki Ratio of basic salary and remuneration of women to men	46
GRI 406 (2016): Tidak ada diskriminasi Non- discrimination	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan Incidents of discrimination and corrective actions taken	47
GRI 407 (2016): Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1	Operasi dan pemasok dimana hak kebebasan berserikat dan perjanjian kerja sama memiliki risiko Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	47
GRI 408 (2016): Pekerja Anak Child labor	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	47
GRI 409 (2016): kerja paksa atau wajib kerja Forced or Compulsory	409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	47
Topik Material: Kesehatan dan Keamanan Material Topic: Health and Safety			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	48-51
GRI 403 (2018): Layananan kesehatan dan keselamatan Occupational Health and Safety	403-1	Kecelakaan kerja Work-related injuries	50
	403-2	Identifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	50
	403-3	Layanan kesehatan kerja Occupational health services	50
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	50
	403-5	Pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja Worker training on occupational health and safety	50
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja Promotion of worker health	48-50
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak dari keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Saat ini kami belum melaporkan ini namun akan mempertimbangkan untuk pelaporan di masa yang akan datang. We do not currently report this but will consider doing so in the future.
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja Workers covered by an occupational health and safety management system	49-50
	403-9	Kecelakaan kerja Work-related injuries	50
	403-10	Penyakit akibat kerja Work-related ill health	Saat ini kami belum melaporkan ini namun akan mempertimbangkan untuk pelaporan di masa yang akan datang. We do not currently report this but will consider doing so in the future.

Standar GRI GRI Standards	Nomor Pengungkapan Disclosure Number	Judul Pengungkapan Disclosure Title	Halaman/Keterangan Pages/Remarks
GRI 416 (2016): Kesehatan dan keselamatan pelanggan Customer Health and Safety	416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keamanan terhadap produk dan jasa Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	51
	416-2	Insiden ketidakpatuhan sehubungan dengan dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	73
Topik Material: Pelatihan dan Pengembangan Material Topic: Training and Development			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	52-53
GRI 404 (2016): Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan Average hours of training per year per employee	52
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	52-53
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	53
Peduli pada Lingkungan Kami Caring for Our Environment			
Topik Material: Efisiensi Energi dan Jejak Karbon Material Topic: Energy Efficiency and Carbon Footprint			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	55-62
GRI 302 (2016): Energi Energy	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi Energy consumption within the organization	55-56
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi Energy consumption outside of the organization	Saat ini kami belum melaporkan ini namun akan mempertimbangkan untuk pelaporan di masa yang akan datang. We do not currently report this but will consider doing so in the future.
	302-3	Intensitas energi Energy intensity	55-56
	302-4	Pengurangan konsumsi energi Reduction of energy consumption	55-59
	302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa Reduction in energy requirements of products and services	Saat ini kami belum melaporkan ini namun akan mempertimbangkan untuk pelaporan di masa yang akan datang. We do not currently report this but will consider doing so in the future.
GRI 305 (2016): Emisi Emissions	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung Direct (Scope 1) GHG emissions	57
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	57
	305-3	Emisi GRK Lainnya (Cakupan 3) tidak langsung Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Saat ini kami belum melaporkan ini namun akan mempertimbangkan untuk pelaporan di masa yang akan datang. We do not currently report this but will consider doing so in the future.
	305-4	Intensitas emisi GRK GHG emissions intensity	57
	305-5	Penurunan emisi GRK Reduction of GHG emissions	57

Standar GRI GRI Standards	Nomor Pengungkapan Disclosure Number	Judul Pengungkapan Disclosure Title	Halaman/Keterangan Pages/Remarks
Topik Material: Pengelolaan Air dan Limbah Material Topic: Water and Waste Management			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	63-68
GRI 303 (2018): Air dan efluen Water and Effluents	303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama Interactions with water as a shared resource	63-66
	303-2	Pengelolaan dampak yang berkaitan dengan pembuangan air Management of water discharge-related impacts	66
	303-3	Pengambilan air Water withdrawal	63
	303-4	Pembuangan air Water discharge	Saat ini kami belum melaporkan ini namun akan mempertimbangkan untuk pelaporan di masa yang akan datang. We do not currently report this but will consider doing so in the future.
	303-5	Pemakaian air Water consumption	63-64
GRI 306 (2016): Limbah dan Efluen Effluents and Waste	306-1	Timbulan limbah dan dampak yang signifikan terkait limbah Waste generation and significant waste-related impacts	66-67
	306-2	Pengelolaan dampak yang signifikan terkait limbah Management of significant waste-related impacts	66-67
	306-3	Timbulan limbah Waste generated	Saat ini kami belum melaporkan ini namun akan mempertimbangkan untuk pelaporan di masa yang akan datang. We do not currently report this but will consider doing so in the future.
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir Waste diverted from disposal	
	306-5	Limbah yang dikirimkan ke pembuangan akhir Waste diverted to disposal	
Topik Material: Keanekaragaman Hayati Material Topic: Biodiversity			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	69
GRI 304 (2016): Keanekaragaman Hayati Biodiversity	304-1	Lokasi operasional yang dimiliki, disewa, dikelola, atau berdekatan dengan kawasan lindung dan kawasan dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi di luar kawasan lindung Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	69
	304-2	Dampak signifikan dari kegiatan, produk dan jasa pada keberagaman hayati Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	69
	304-3	Habitat yang dilindungi atau dipulihkan Habitats protected or restored	Kami belum melakukan aktivitas khusus terkait dengan perlindungan atau restorasi daerah habitat di tahun 2021. We have not conducted any specific activities related to the protection or restoration of habitat areas in 2021.
	304-4	Spesies Daftar Merah IUCN dan daftar spesies konservasi nasional yang habitatnya terdampak oleh wilayah operasi IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	69

Standar GRI GRI Standards	Nomor Pengungkapan Disclosure Number	Judul Pengungkapan Disclosure Title	Halaman/Keterangan Pages/Remarks
Mempromosikan Praktik Terbaik Championing Best Practices			
Topik Material: Etika dan Kepatuhan Material Topic: Ethics and Compliance			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	71-75
GRI 205 (2016): Anti korupsi Anti-corruption	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi Operations assessed for risks related to corruption	71-72
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi Communication and training about anti-corruption policies and procedures	71-72
	205-3	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi Confirmed incidents of corruption and actions taken	71-72
GRI 206 (2016): Perilaku anti kompetisi Anti-competitive Behavior	206-1	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	73
Topik Material: Rantai Nilai yang Bertanggung jawab Material Topic: Responsible Value Chain			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	76
GRI 204 (2016): Praktik Pengadaan Procurement Practices	204-1	Proporsi pengeluaran terhadap pemasok lokal Proportion of spending on local suppliers	76
Topik Material: Layanan dan Kepuasan Pelanggan Material Topic: Customer Service and Satisfaction			
GRI 3 (2021): Topik Material Material Topics	3-3	Pengelolaan topik material Management of material topics	77
GRI 417 (2016): Pemasaran dan Pelabelan Marketing and Labelling	417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa Requirements for product and service information and labeling	77
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	77
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran Incidents of non-compliance concerning marketing communications	77
GRI 418 (2016): Privasi Pelanggan Customer Privacy	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	80

INDEKS POJK NO.51/POJK.03/2017

NO.51/POJK.03/2017 INDEX

Nomor Number	Pengungkapan Disclosure	Halaman/ Keterangan Page/Remark
Bagian 1: Penjelasan strategi keberlanjutan Section 1: Sustainability strategy elaboration		
1.	Penjelasan strategi keberlanjutan	13
1.	Explanation of sustainability strategy	
Bagian 2: Ringkasan aspek keberlanjutan Section 2: Summary of sustainability aspects		
2.a Aspek Ekonomi	1.) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual	4-5
2.a. Economic Aspect	1.) Quantity of production or service offered	
	2.) Pendapatan atau penjualan	10-11
	2.) Revenue or sales	
	3.) Laba atau rugi bersih	25
	3.) Net profit or loss	
	4.) Produk ramah lingkungan	55
	4.) Environmentally sound products	
	5.) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan	14
	5.) Engagement of local stakeholders concerning the Sustainable Finance business process	
2.b Aspek Lingkungan Hidup	1.) Penggunaan energi (listrik dan air)	11, 55-56, 63-64
2.b. Environmental Aspects	1.) Energy consumption (including electricity and water)	
	2.) Pengurangan emisi yang dihasilkan (dalam hal LJK, Emiten dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup)	11, 58-60
	2.) Emissions reduction achieved (in case of FSI, Issuer and Publicly Listed Company whose business process directly relates to environment)	
	3.) Pengurangan limbah dan efluen yang dihasilkan (limbah yang masuk ke lingkungan hidup) (dalam hal LJK, Emiten dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup)	66-68
	3.) Reduction of waste and effluent (waste entering the environment) achieved (in case of FSI, Issuer and Publicly Listed Company whose business process directly relates to environment)	
	4.) Pelestarian keanekaragaman hayati (dalam hal LJK, Emiten dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup)	69
	4.) Biodiversity conservation (in case of FSI, Issuer and Publicly Listed Company whose business process directly relates to environment)	
2.c Aspek Sosial	Penjelasan dampak negatif dan positif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan pada masyarakat dan lingkungan hidup (termasuk manusia, wilayah dan biaya)	28-33, 48-50, 59-60
2.c. Social Aspects	A description of the positive and negative impacts out of Sustainable Finance application on community and environment (including human, area and fund)	
Bagian 3: Profil Perusahaan Section 3: Profile of company		
3.a.	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan	6
	Vision, mission, and values of sustainability	
3.b.	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat email, dan situs resmi/website, serta cabang dan/atau kantor representatif	5
	Name, address, telephone number, fax number, e-mail address, and website/web, as well as branch and/or representative offices	
3.c. Skala Perusahaan	1.) Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah)	5
3.c. Enterprise Scale	1.) Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions of rupiah)	
	2.) Jumlah karyawan berdasarkan jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	39-40, 43-46
	2.) Number of employees by sex, position, age, education and employment status	
	3.) Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah)	5
	3.) Shareholding percentage (public and government)	
	4.) Wilayah operasional	5
	4.) Operational area	
3.d.	Penjelasan singkat produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan	5
	Short description on products, services, and business activities	
3.e.	Keanggotaan pada asosiasi	5
	Membership in association	
3.f.	Perubahan Perseroan yang bersifat signifikan misal terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan	Tidak ada perubahan yang signifikan
	Significant changes, such as those relating to branch office closure or opening and ownership structure	There are no significant changes

Nomor Number	Pengungkapan Disclosure	Halaman/ Keterangan Page/Remark
Bagian 4: Penjelasan Direksi Section 4: Description on Board of Directors		
4.a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan 4.a. Policy to respond to challenges in meeting the sustainability strategy	1.) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi Perseroan 1.) Elaboration on the Company's sustainability values	7
	2.) Penjelasan respons Perseroan terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan 2.) Elaboration on the Company's responses towards issues concerning to the implementation of Sustainable Finance	7
	3.) Penjelasan komitmen pimpinan Perseroan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan 3.) Elaboration on commitment of Company leadership in achieving Sustainable Finance application	7
	4.) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan 4.) Achievement of Sustainable Finance application performance	7
	5.) Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan 5.) Challenges in Sustainable Finance application performance achievement	7
4.b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan 4.b. Application of Sustainable Finance	1.) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan (ekonomi, sosial dan lingkungan hidup) terhadap target 1.) Achievement of Sustainable Finance application (economic, social, and environmental) against targets	7
	2.) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (dalam hal LJK diperlukan untuk membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan) 2.) Elaboration on achievements and challenges including notable events during the reporting period (in case FSI required to make Sustainable Finance Action Plan)	7
4.c. Strategi pencapaian target 4.c. Target achievement strategy	1.) Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup 1.) Risk management due to the application of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects	7
	2.) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha 2.) Utilisation of business opportunities and prospects	7
	3.) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan perusahaan 3.) Description on economic, social and environmental external situations that have the potential to affect the Company's sustainability	7
Bagian 5: Tata Kelola keberlanjutan Section 5: Sustainability governance		
5.a.	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan Description of tasks performed by Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for the implementation of Sustainable Finance	21
5.b.	Pengembangan kompetensi bagi Direksi, Dewan Komisaris, karyawan, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan Development of Board of Directors' competencies, Board of Commissioners, employees, officers and/or work units responsible for implementing Sustainable Finance	21
5.c.	Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam menentukan, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan peninjauan berkala, dan menganalisa efektivitas proses manajemen risiko di Perusahaan Elaboration on procedure that Company applies in identifying, measuring, monitoring, and controlling risks for the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and the Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and analyzing the effectiveness of the Company's risk management process	21
5.d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan 5.d. Description on stakeholders	1.) Pelibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian oleh manajemen 1.) Stakeholder involvement based on management assessment results	14
	2.) Pendekatan yang digunakan perusahaan untuk melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan 2.) The approach used by the Company in involving stakeholders in the application of Sustainable Finance	14
5.e.	Masalah yang dihadapi, progress, dan pengaruh penerapan Keuangan Berkelanjutan Problems faced, progress, and influence to the implementation of Sustainable Finance	21
Bagian 6: Kinerja aspek keberlanjutan Section 6: Sustainability aspect performance		
6.a.	Penjelasan terkait kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Perusahaan Elaboration on sustainable culture development activities in the Company	28-33, 48-50, 71-73
6.b. Penjelasan kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir 6.b. Description of economic performance from the last 3 (three) years	1.) Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi 1.) Comparison of targets to performance of production, portfolio, financing targets, or investments, revenue as well as profit and loss	Kinerja ekonomi tahun 2021 terhadap target yang disajikan dalam Laporan Tahunan. 2021 economic performance against targets is disclosed in Annual Report.
	2.) Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan 2.) Comparison of target to performance of portfolio, financing target, or investments in financial instruments or projects in line with the implementation of Sustainable Finance	

Nomor Number	Pengungkapan Disclosure	Halaman/ Keterangan Page/Remark
6.c. Penjelasan kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir 6.c. Description of social performance from the last 3 (three) years	1.) Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen 1.) The Company's commitment to provide services for equal products and / or services to consumers.	77-80
	2.) Pekerjaan: a) Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak b) Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional c) Lingkungan bekerja yang layak dan aman d) Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai 2.) Employment: a) Equality of employment opportunities and the presence or absence of forced labor and child labor b) Percentage of permanent employee remuneration at the lowest level of the regional minimum wage c) Decent and safe work environment d) Training and development of employee skills.	43-47, 48-50, 52-53
	3.) Masyarakat: a) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan b) Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti c) Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat 3.) Community: a) Information on operational activities or area producing positive and negative impacts on local community including financial literacy and inclusion b) Mechanism of community complaints and number of community complaints received and acted upon c) CSER relatable to supports to sustainable development objectives including community empowerment program activity achievements.	28-33, 77-80
6.d. Kinerja lingkungan hidup 6.d. Environmental Performance	1.) Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan 1.) Environmental costs that incur	26, 69
	2.) Penjelasan penggunaan material ramah lingkungan seperti material yang dapat didaur ulang 2.) Description on the use of environmentally friendly materials such as material of recyclable type	67-68
	3.) Penjelasan penggunaan energi, setidaknya mencakup: a) Jumlah dan intensitas energi yang dikonsumsi b) Usaha dan pencapaian dalam efisiensi energi, termasuk penggunaan energi terbarukan 3.) Description on the use of energy, at least include: a) Amount and intensity of energy consumed b) Efforts and achievement made for energy efficiency including the use of renewable energy sources	55-59
6.e. Kinerja Lingkungan Hidup untuk perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup 6.e. Environmental Performance for Companies whose business processes are directly related to the environment	1.) Kinerja pada poin d diatas 1.) The performance under point d above	55-59
	2.) Informasi kegiatan operasional atau wilayah yang memiliki dampak positif dan negatif terhadap lingkungan sekitar, khususnya upaya dalam meningkatkan kapasitas ekosistem 2.) Information on operational activities or areas producing positive and negative impacts on the surrounding environment, especially efforts to increase the carrying capacity of ecosystems	69
	3.) Keanekaragaman hayati, setidaknya memuat: a) Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati b) Upaya konservasi keanekaragaman hayati, termasuk perlindungan flora dan fauna 3.) Biodiversity, including at least: a) Impacts from operational areas close to or in conservation areas or that contain biodiversity b) Biodiversity conservation business carried run, including protection of flora or fauna species	69
	4.) Emisi, setidaknya memuat: a) Jumlah dan intensitas energi yang dihasilkan berdasarkan jenis b) Upaya dan pencapaian dalam mengurangi emisi 4.) Emissions, including at least: a) Amount and intensity of emissions produced by type b) Efforts and achievement of emission reductions	57
	5.) Limbah dan efluen, setidaknya memuat: a) Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis b) Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen c) Tumpahan yang terjadi (jika ada) 5.) Waste and effluent, including at least: a) Amount of waste and effluent produced by type b) Waste and effluent management mechanisms c) Spillover that occur (if any)	66-67

Nomor Number	Pengungkapan Disclosure	Halaman/ Keterangan Page/Remark
	Jumlah dan isi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan Number and content of environmental complaints received and resolved	Saat ini kami belum melaporkan ini namun akan mempertimbangkan untuk pelaporan di masa yang akan datang. We do not currently report this but will consider doing so in the future.
6.f. Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan, setidaknya mencakup 6.f. Sustainable Finance product and/or service development responsibility at least include	1.) Inovasi dan pengembangan produk berkelanjutan 1.) Sustainable Finance product and/or service innovation and development	34-37
	2.) Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan 2.) Number and percentage of products and services having undergone safety test for customers	51
	3.) Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta langkah mitigasi yang diambil untuk memitigasi dampak negatif 3.) Positive and negative impacts caused by Sustainable Financial products and/or services and the distribution process, as well as mitigation undertaken to mitigate negative impacts	76
	4.) Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya 4.) Number of products recalled and the reasons	Tidak ada produk yang ditarik kembali No products were recalled.
	Survei kepuasan pelanggan tentang produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan Customer satisfaction survey of Sustainable Financial products and/or services	79-80
Bagian 7: Verifikasi Independen Section 7: Independent verification		
7.	Verifikasi tertulis dari pihak independen (jika ada) Written verification from independent parties (if any)	Kami belum menggunakan jaminan pihak eksternal untuk Laporan ini We did not seek external assurance for this Report.

LEMBAR UMPAN BALIK FEEDBACK FORM

Lippo Karawaci menyambut baik masukan dari seluruh pemangku kepentingan mengenai kebijakan, kinerja, dan pengungkapan keberlanjutan kami seiring dengan upaya kami untuk meningkatkan inisiatif keberlanjutan kami. Untuk pertanyaan atau umpan balik, silakan lengkapi formulir di bawah ini dan kirimkan ke **ESG.Committee@lippokarawaci.co.id**. Kami mengucapkan terima kasih atas waktu yang ada berikan Anda untuk mengisi formulir umpan balik ini.

Lippo Karawaci welcomes feedback from all stakeholders regarding our sustainability policies, performance, and disclosures as we seek to continuously improve our sustainability initiatives. For any questions or feedback, please complete the form below and submit it to **ESG.committee@lippokarawaci.co.id**. Thank you for taking the time to complete this feedback form.

Profil Anda | Your Profile

Nama/Name _____ Institusi/Perusahaan/Institution/Company _____
Surat Elektronik/Email _____ Nomor Telepon/Phone Number _____

Silahkan pilih salah satu kelompok pemangku kepentingan yang paling mewakili Anda:

Please tick the box for the stakeholder group that you belong to:

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ Pemegang saham/Investor
Shareholder/Investor | ☐ Karyawan
Employee | ☐ Pelanggan
Customer |
| ☐ Masyarakat
Public | ☐ Pemerintah
Government | ☐ Mitra bisnis
Business Partner |
| ☐ Media
Media | ☐ LSM
NGO | ☐ Lainnya: _____
Others |

Mohon berikan penilaian Anda (setuju/tidak setuju) terhadap pernyataan berikut dalam skala dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju)		1	2	3	4	5
1	Laporan ini memberi informasi yang bermanfaat. This report contains useful information					
2	Laporan ini jelas dan mudah dimengerti. This report is clear and easy to understand					
3	Laporan ini menjelaskan kinerja Perusahaan di dalam keberlanjutan This report has described the Company's performance towards sustainability					
4	Laporan ini telah menyediakan data dan informasi yang cukup atas kinerja perusahaan di dalam keberlanjutan This report provided sufficient data and information on the Company's performance in sustainability					
5	Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda di dalam kinerja keberlanjutan Perusahaan This report increases your confidence in the Company's sustainability performance					
6	Kemudahan dalam mencari informasi tertentu Ease in finding information					
7	Keseluruhan Laporan Overall Report					

Material aspek apa yang menurut Anda paling informatif dan bermanfaat dalam skala 1 (paling minim) hingga 5 (paling maksimum)?		1	2	3	4	5
1	Economic Contribution Economic Contribution					
2	Layanan dan Kepuasan Pelanggan Customer Service & Satisfaction					
3	Lapangan Pekerjaan dan Tenaga Kerja Job Opportunities & Employment					
4	Etika dan Kepatuhan Ethics & Compliance					
5	Kesehatan dan Keselamatan Health & Safety					

Material aspek apa yang menurut Anda paling informatif dan bermanfaat dalam skala 1 (paling minim) hingga 5 (paling maksimum)? Which of our material topics did you find informative or useful on a scale from 1 (minimum) to 5 (maximum) score?						
		1	2	3	4	5
6	Efisiensi Energi dan Jejak Karbon Energy Efficiency & Carbon Footprints					
7	Pelatihan dan Pengembangan Training & Development					
8	Pengelolaan Air dan Limbah Water & Waste Management					
9	Inovasi Produk Product Innovation					
10	Layanan dan Pelibatan Masyarakat Community Support & Engagement					
11	Keberagaman dan Kesenjangan Diversity & Equality					
12	Rantai Nilai yang Bertanggung Jawab Responsible Value Chain					
13	Keanekaragaman Hayati Biodiversity					

Mohon berikan saran, usul dan/atau komentar Anda agar kami bisa meningkatkan laporan ini.
Please provide suggestions, recommendations and/or comments so we can improve this report.

