



Be Different with Express



PT Express Transindo Utama (Express Group)  
Jl. Sukarjo Wiryopranoto no.11, Jakarta 11160-Indonesia  
Tel.62-21-2650 7000, Fax. 62-21-2650 7001  
[www.expressgroup.co.id](http://www.expressgroup.co.id)





**2011**

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report



2011 Laporan Keberlanjutan Sustainability Report

Together we can be Extraordinary

**Together we can be Extraordinary**

Express Group berkembang  
tidak hanya dengan hati untuk melayani,  
tetapi juga dengan kesadaran  
untuk meningkatkan kesejahteraan  
para mitra usaha, masyarakat,  
dan karyawan.



Express Group is growing  
not only with the heart to serve,  
but also with awareness to improve  
the welfare of its business partners,  
communities and employees.

## Daftar Isi / Table of Contents

06	Penghargaan / <a href="#">Awards</a>
08	Sambutan Direksi / <a href="#">Words from Directors</a>
12	Visi, Misi dan Nilai Perusahaan / <a href="#">Vision, Mission and Company Values</a>
15	Berbisnis Dengan Kemitraan / <a href="#">Business with Partnership</a>
35	Berbisnis Untuk Masa Depan / <a href="#">Business for the Future</a>
51	Berbisnis Dengan Tanggung Jawab / <a href="#">Business with Responsibility</a>
71	Sekilas Express Group / <a href="#">Express Group at a Glance</a>
77	Tata Kelola dan Komitmen Kami / <a href="#">Governance and Our Commitment</a>
85	Laporan Kami / <a href="#">Our Report</a>

# 15



Berbisnis  
dengan Kemitraan



- E** Menciptakan lapangan kerja sekitar 3.000 mitra baru
- E** Jumlah kecelakangan dari 10 menjadi 26 yang kini menjadi perhatian. Namun mempertimbangkan jumlah armada yang bertambah, hal ini relevan
- E** 440 tenaga harian lepas berasal dari masyarakat lokal
- E** Beasiswa untuk 96 anak mitra
- E** Layanan transportasi untuk 280 anak penderita kanker
- E** Tingkat 7% keluhan (Complaint level)

# 35



Berbisnis  
untuk Masa Depan



- E** Tingkat emisi sesuai baku mutu
- E** Efisiensi 30% pengurangan penggunaan air
- E** Penanaman minimum 50 pohon per pool

# 51



Berbisnis dengan  
Tanggung Jawab



- E** Menerapkan ISO 9001:2008 sistem manajemen mutu
- E** 41 karyawan dipromosi
- E** Rata-rata 16 jam pelatihan per karyawan



## Cover Depan / Cover Story

Kondisi pool dengan penambahan armada 1.100 unit di tahun ini.

The pool condition in additional of 1.100 units for the year.

## GRI B Score

Kami menerapkan panduan laporan keberlanjutan Global Reporting Initiative (GRI) G3 dalam membuat laporan ini, dan memenuhi tingkat aplikasi B. Kami mencantumkan indeks GRI dan indeks United Nations Global Compact dibagian akhir laporan.







We applied the Global Reporting initiative (GRI) G3 Sustainability Reporting Guidelines to produce this report, which meets an application level of B. We provide a GRI index and an index of United Nations Global Compact disclosures on the last page.

# 15



Business  
with Partnership






-  Creating jobs for approximately 3,000 new partners
-  Increasing number of accidents from 10 to 26 has become a concern. However it is considered relevant with number of fleet units that also increased
-  A total of 440 casual workers are local residents
-  Scholarships for 96 children of partners
-  Transportation services for 280 children with cancer
-  Complaint level at 7%

# 35



Business  
for the Future



-  Emission level accordance to quality standard
-  30 reduction on water consumption
-  Preserving at least 50 trees in each pool

# 51



Business  
with Responsibility



-  Applying ISO 9001:2008 quality management system
-  41 employees were promoted
-  An average of 60 training hours for each employee

**Capaian Express dalam Advocacy Loyalty Satisfaction Index (ALSI)- Indonesia Original Brand Award, Survei Majalah Swa, 2011**

**Express Achievements in Advocacy Loyalty Satisfaction Index (ALSI)- Indonesia Original Brand Award, Swa Magazine Survey, 2011.**



**Indeks Advokasi, Kesetiaan dan Kepuasan (ALSI)**  
**Advocacy Loyalty Satisfaction Index (ALSI)**

- ▶ Express memperoleh nilai ALSI tertinggi, jauh di atas rata-rata nilai seluruh total 279 merek kendaraan yang di survei, yaitu 73,88%. Nilai ini menduduki kategori SANGAT TINGGI, dengan tingkat memuaskan (*satisfaction*) sebesar 75,57%, kesetiaan (*loyalty*) mendapat 75,01% dan advokasi (*advocacy*) mencapai 70,10%.
- ▶ ALSI Express score reached the highest, well above the average total value of all the 279 brands of vehicles in the survey, which is 73.88%. This value is categorized VERY HIGH, with a satisfactory level of 75.57%, loyalty received 75.01% and advocacy reached 70.10%.

**Satisfaction**

**75.57 %**

**Loyalty**

**75.01 %**

**Advocacy**

**70.10 %**



**Dalam kategori taksi, Express memiliki kinerja yang paling baik untuk ketiga dimensi**  
**In the taxi category, Express performed the best for the three dimensions**

- ▶ Dalam kategori taksi, secara keseluruhan, nilai ALSI yang diperoleh untuk Express adalah baik, yaitu 79,96%, dengan tingkat memuaskan (*satisfaction*) sebesar 81%, kesetiaan (*loyalty*) mencapai 80,10% dan advokasi (*advocacy*) adalah 78,4%. Dalam hal ini, maka Express memimpin di 3 kategori tersebut.
- ▶ In the taxi category, overall, the value of ALSI for Express is good, that is 79.96%, with a satisfactory level of 81%, loyalty reached 80.10% and advocacy was 78.4%. In this case, Express lead in the three categories.

**Satisfaction**

**81.00 %**

**Loyalty**

**80.10 %**

**Advocacy**

**78.40 %**

## Penghargaan (2.10) Awards

**July 2011**

The TOP 10 Best CFO  
by SWA Magz



**July 2011**

Top Indonesia Brand  
Champion and Service  
by SWA Magz



**July 2011**

Top 25 Indonesia  
Original Brand 2011  
by SWA Magz



**Agst 2011**

Indonesia Women  
Brand Champions 2011,  
Marketeers Magazine and  
MarkPlus Insight



**Dec 2011**

The TOP 10 Best CEO  
by SWA Magz



**May 2011**

Service Quality Award,  
Category Taxi Service from Carre – CCSL  
(Carre - Center for Customer Satisfaction  
and Loyalty)






**Prestasi Pengemudi Express dalam Kompetisi Angkutan Umum (Akut) Nasional:  
Express Drivers' Achievements in National Public Transportation Competition:**

No	Area	Tanggal Kompetisi Date of Competition	Nama Name	Prestasi Achievement
1	DKI JAKARTA	13-19 September 2011 September 13-19, 2011	Agus Muritno Agus Muritno	Akut Tingkat Nasional Juara I National Public Transportation Competition, First Place
2	MEDAN	13-19 September 2011 13-19 September 2011	Muheri Muheri	Akut Tingkat Kota MEDAN Juara II Akut Tingkat Propinsi SUMATRA UTARA 2011 Juara II
	MEDAN	September 13-19, 2011	Muheri	MEDAN City Public Transportation Competition, Second Place
		September 13-19, 2011	Muheri	NORTH SUMATRA Provincial Public Transportation Competition 2011, Second Place
3	SEMARANG	3-7 Juli 2011	Cuk Iskandar	Akut Tingkat Kota SEMARANG 2011 Juara I
	SEMARANG	July 3 – 7, 2011	Cuk Iskandar	SEMARANG City Public Transportation Competition 2011, First Place
4.	LOMBOK	10-12 Juli 2011	I Gusti Agung Tri Wardana	Akut Tingkat Propinsi Nusa Tenggara Barat Juara I
	Lombok	July 10-12, 2011	I Gusti Agung Tri Wardana	West Nusa Tenggara Provincial Public Transportation Competition, First Place



**Desember 2011**

-  Kantor Pusat
-  Pool Tangerang Selatan
-  Pool Jagakarsa





## Sambutan Direksi (1.1) (1.2) Words from Director

Kami yakin bahwa  
kebersamaan dapat  
menjadikan kita unggul

Together we can be  
extraordinary



DANIEL PODIMAN  
President Director

Salam keberlanjutan,

Melihat kompetitifnya kondisi persaingan ditahun 2011, Express Group berbenah diri untuk dapat terus bersaing dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemangku kepentingan, terutama pelanggan dan masyarakat umum. Pelayanan tersebut kami wujudkan dengan memperbaiki dan mengembangkan semua sistem, sarana, dan infrastruktur, baik *Call Center* maupun *Customer Care* Express Group, dengan mengikuti ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam ISO 9001:2008 mengenai sistem manajemen mutu. Saat ini kantor pusat dan 2 pool sudah mendapatkan ISO 9001:2008 dan akan diikuti oleh 4 pool lagi di tahun 2012.

Express Group akan terus mengembangkan bisnisnya dengan melakukan penambahan dan peremajaan armada, disertai dengan perluasan wilayah operasi di beberapa kota besar di luar

Sustainability greetings,

In view of the strong competition in 2011, Express Group keeps improving to compete by providing the best services to stakeholders, especially customers and the societies. We manifest the services by improving and developing all systems, facilities, and infrastructures, both *Call Center* and *Customer Care* of Express Group, and comply with the provisions set forth in the ISO 9001:2008 on quality management system. Currently, the head office and two pools have received ISO 9001:2008 certification and will be followed by four more pools in 2012.

Express Group will continue to develop its business by increasing and revitalizing its fleet, along with operational area expansion in several major cities outside of Jakarta. Until the end of

## Dewan Komisaris / Board of Commissioners



**TAN TJOE LIANG**  
Managing Director,  
Chief Finance Officer Rajawali Corpora

**DARJOTO SETYAWAN**  
Managing Director Corporate Relations,  
Mining and Resources Rajawali Corpora

**STEPHEN K. SULISTYO**  
Managing Director Business Development,  
Special Project Rajawali Corpora

Jakarta. Hingga akhir 2011, kami mempunyai sekitar 6.600 unit armada, dengan sekitar 13.000 mitra dan 1.481 karyawan. Hal ini akan terus kami tingkatkan untuk menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat agar perekonomian mereka meningkat sejalan dengan meningkatnya pendapatan perusahaan.

Peningkatan layanan yang didukung oleh teknologi serta pengembangan infrastruktur juga merupakan fokus dari strategi keberlanjutan bisnis Express Group. Express group mencapai prestasi dengan tempat teratas yang mendapatkan 79,96% Advocacy Loyalty Satisfaction Index (ALSI). Ke depannya, Express Group akan menjadi perusahaan yang inovatif dan *up to date* dengan mengikuti perkembangan teknologi terkini guna memberikan pelayanan yang prima. Rencana ini akan kami wujudkan pada bulan Juni 2012 dengan penerapan penggunaan pembayaran BCA Flazz bagi semua pelanggan yang menggunakan armada kami.

2011, we had a fleet of approximately 6,600 units, with about 13,000 partners and 1,481 employees. We will continue growing to create new jobs for the community to improve their economies in line with the increase of company's earnings.

Improvement of service supported by technology and infrastructure development is also the focus of Express Group's business sustainability strategy. Express Group reached the top place and obtained Advocacy Loyalty Satisfaction Index (ALSI) score of 79.96%. Looking ahead, Express Group strives to become an innovative and up to date company by keeping abreast of the latest technological developments in order to provide excellent services. This plan will be realized in June 2012 with the application of BCA Flazz payment for all customers using our fleet.

Express Group berkembang tidak hanya dengan hati untuk melayani, tetapi juga dengan kesadaran untuk meningkatkan kesejahteraan para mitra usaha, masyarakat, dan karyawan. Kami terus berkomitmen dalam melaksanakan *Corporate Social Responsibility* yang sejak awal kami laksanakan, dan kini kami wujudkan dengan program CSR Express Group. Kami yakin bahwa kebersamaan dapat menjadikan kita unggul (*Together we can be extraordinary*).

Kami secara konsisten juga melaporkan perkembangan kinerja keberlanjutan dalam Laporan Keberlanjutan yang sudah dibuat sejak tahun 2009. Kami juga mulai menyesuaikan periode pembuatan laporan, yang sebelumnya dari Juli hingga akhir Juni, mengikuti ketentuan dari Global Compact, nantinya akan menjadi Januari hingga Desember, mengikuti laporan tahunan. Laporan kali ini adalah laporan transisi (Juli hingga Desember 2011) agar tahun depan kami sudah dapat menyajikan sesuai tahun kalender, yakni Januari sampai Desember 2012.

Tentunya keberhasilan Express Group merupakan hasil dari kerja keras seluruh komponen Express Group, dan untuk ini saya memberikan apresiasi yang tinggi dan mengucapkan terima kasih. Namun demikian, saya menghimbau agar keberhasilan serta capaian yang telah kita raih ini tidak membuat kita terlena, karena di tahun 2012 Express Group akan menghadapi berbagai macam tantangan dan peluang yang lebih berat. Tantangan memerlukan kerjasama yang solid dan peluang membutuhkan kerja keras agar Express Group dapat menjadi lebih baik dari tahun sebelumnya.

Express Group is growing not only with the heart to serve, but also with awareness to improve the welfare of its business partners, communities and employees. We uphold the commitment to implementing Corporate Social Responsibility that we have conducted since our early years, and now we implement it in the Express Group's CSR program. We believe that 'together we can be extraordinary'.

We also have consistently reported the progress of sustainability performances in Sustainability Reports since 2009. We also began to adjust the reporting period, which previously from early July until the end of June according to the Global Compact provisions, to become from January to December, following the annual report. This report is a transition report (July to December 2011) so that next year we will be able to present it according to the calendar year, January to December 2012.

The success of Express Group is undoubtedly the result of the hard work of all Express Group's components, and for this I give them the highest appreciation and gratitude. Nevertheless, I should remind us all for not to be complacent despite the success and achievements that we have accomplished, because in 2012 Express Group we will face tougher challenges and various opportunities. The challenges require a solid teamwork and opportunities require hard work for Express Group to be better than the previous year.



## BOARD OF DIRECTORS



Semoga kerja keras kita bersama dapat selalu memberikan manfaat, tidak hanya bagi Express Group sendiri tetapi juga bagi seluruh pemangku kepentingan. Kiranya Tuhan Yang Maha Esa memberkati usaha dan kerja keras kita semua.

Hopefully our hard work together will always provide the benefits, not only for the Express Group but also for all stakeholders. May The Almighty God bless our efforts and hard works.

Selamat membaca laporan keberlanjutan kami.

Happy reading our sustainability report.

'Be Different with Express'

Daniel Podiman

Chief Executive Officer

## Visi, Misi dan Nilai Perusahaan (4.8)

### Vision, Mission and Corporate Values

#### Visi

Menjadi perusahaan transportasi darat yang utama di Indonesia yang memberikan keuntungan maksimal bagi para pemangku kepentingan (pemerintah, pemegang saham, mitra, pengemudi, karyawan, pelanggan dan masyarakat).

#### Misi

Menyediakan layanan transportasi darat yang terintegrasi secara profesional berdasarkan perusahaan dan tata kelola perusahaan yang baik, yang memegang erat etika bisnis untuk memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan.

#### Nilai-nilai Perusahaan:

- Peduli
- Semangat
- Komitmen
- Kerjasama Tim
- Disiplin





## Vision

To become a major Indonesia land transportation company that gives maximum added value to its stakeholders (government, shareholders, business partners, drivers, employees, customers, and the surrounding society).

## Mission

To provide professional integrated land transportation based on company values and good corporate governance that holds high business ethics in order to benefit the stakeholders.



## Company Values:

- Care
- Spirit
- Commitment
- Team Work
- Discipline







# Berbisnis dengan Kemitraan

## Business with Partnership



Ketika PT Express Transindo Utama (Express Group) didirikan pada tahun 1989, para pemegang saham berkeinginan perusahaan bisa mendatangkan kesejahteraan untuk semua. Oleh karenanya kami kemudian menjalankan bisnis ini dengan hati.

Keberadaan Express Group diharapkan tidak hanya memberikan para pemegang saham keuntungan usaha (*profit*). Kehadiran perusahaan juga harus bisa menjadikan kesejahteraan yang lebih baik bagi para mitra termasuk pengemudi dan masyarakat (*people*). Kami juga tetap memastikan terjaganya lingkungan hidup sebagai bagian dari usaha bersama mencegah kerusakan bumi (*planet*).

At the time of PT Express Transindo Utama (Express Group) was founded in 1989, the shareholders had aimed for the company to bring benefits for all. Therefore, we run this business with heart.

The presence of Express Group is not only expected to provide the shareholders with profit. The company must also provide better welfare for its partners including the drivers and community (*people*). We, as well ensure the preservation of environment as a part of joint efforts in preventing damage to the earth (*planet*).



### **Keutamaan Bagi Mitra (Pengemudi)**

Keutamaan bagi para mitra (pengemudi) kami wujudkan melalui skema kerjasama kemitraan. Melalui skema ini, para mitra (pengemudi) berpeluang menjadi pemilik kendaraan taksi yang dikemudikannya.

Di awal bisnis kami sepanjang tahun 1989 hingga 1997, taksi yang dioperasikan oleh para pengemudi dipergunakan untuk mencari penumpang. Pengemudi tidak memiliki kesempatan untuk memperoleh opsi kepemilikan atas armada yang dioperasionalkannya. Hal ini menjadikan Perusahaan memiliki ketergantungan yang tinggi pada pengemudi dan pengemudi seakan hanya bekerja mencari setoran untuk membayar taksi yang dioperasikan. Kurangnya motivasi dan rasa kepemilikan dari pengemudi dalam kerjasama inilah yang mendorong Express Group mencari sebuah program kemitraan yang saling menguntungkan sesuai tujuan awal berdirinya Perusahaan, yakni menciptakan kesejahteraan bagi semua pemangku kepentingan melalui cara berbisnis dengan hati.



Program kemitraan dimulai sejak tahun 1997 hingga sekarang dan sudah membuahkan hasil yang menggembirakan. Dari program kemitraan ini, ketergantungan para pengemudi menjadi lebih kecil karena pengemudi mempunyai kesempatan untuk memiliki kendaraan yang dioperasikannya. Melalui pembayaran setoran harian oleh pengemudi, biaya pemeliharaan unit kendaraan menurun dan motivasi bekerja meningkat. Rasa tanggung jawab dan peluang opsi kepemilikan terhadap unit kendaraan ini menjadi dasar yang kuat bagi program kemitraan yang saling menguntungkan, baik bagi Perusahaan maupun pengemudi sebagai mitra, bukan lagi hanya sebagai pengemudi yang semata-mata menjalankan pekerjaannya.



**Priority for Partners (Drivers)**

We manifest priority for the partners (drivers) in partnership cooperation scheme. Through this scheme, the partners (drivers) have the opportunity to purchase the taxi vehicles that they operate.

At the beginning of our business during 1989 to 1997, taxis were operated by the drivers to find passengers. They did not have the option to purchase the unit that they operated. This had caused the Company to be highly dependent on the drivers while the drivers seemed to only work to pay the deposit for the taxi they operated. The lack of motivation and sense of belonging under such a work scheme had encouraged Express Group to seek a mutually beneficial partnership program according to the original purpose of the Company's establishment, which was to create prosperity for all stakeholders through the way of doing business with heart.

**Express Group mencari  
sebuah program kemitraan  
yang saling menguntungkan  
sesuai tujuan awal  
berdirinya Perusahaan, yakni  
menciptakan kesejahteraan  
bagi semua pemangku  
kepentingan melalui cara  
berbisnis dengan hati.**

The partnership program has been applied since 1997 until today and has yielded encouraging results. This partnership program has lowered the drivers' dependency because they have the opportunity to purchase the vehicles they operate. Through daily deposits paid by the drivers, the maintenance expenses of the vehicles decreased and their work motivation increased. The sense of responsibility and option to purchase the vehicle has become a solid foundation for a mutually beneficial partnership program, both for the Company and the drivers as partners, as they are not merely drivers who only undertake their jobs.

Menyadari bahwa skema kemitraan yang dimiliki oleh Express Group adalah sesuatu yang unik dan eksklusif, maka di awal tahun 2012, Perusahaan mendaftarkan program kemitraan ini pada Direktorat Jenderal HAKI sebagai hak kekayaan intelektual Express Group. Program kemitraan ini telah diangkat menjadi salah satu contoh program kegiatan berbisnis dalam laporan United Nations Development Program (UNDP) bertajuk *"Creating Value for All: Strategies for Doing Business with the Poor"* di tahun 2008 yang berhasil membantu menurunkan tingkat kemiskinan, sebagai salah satu agenda UNDP. Program kemitraan Express Group ini menjadi satu-satunya contoh bisnis dari Indonesia yang terbukti efektif meningkatkan kesejahteraan para mitra (pengemudi).

Secara lebih rinci, program kemitraan dilakukan melalui mekanisme yang diatur dalam program kerjasama yang memiliki kekuatan hukum dan menjamin hak maupun kewajiban Perusahaan dan mitra (pengemudi). Setelah bergabung dalam program kerjasama, para mitra (pengemudi) dapat mengoperasikan unit armada taksi yang menjadi tanggung jawabnya. Di akhir program, Perusahaan memberikan kesempatan kepada pengemudi untuk memiliki unit armada taksi yang dioperasikannya. (SO1)

Selama periode pelaporan, sebanyak 1.486 mitra (pengemudi) telah memenuhi kewajiban program kerjasama. Mereka selanjutnya mendapatkan opsi kepemilikan atas unit taksi apabila mereka menjalankan seluruh persyaratan program kerjasama. Mereka juga terus menjadi bagian dari keluarga besar Express Group dan menikmati pendapatan yang berasal dari pengoperasian taksi yang mereka miliki. Bahkan 40 persen dari mereka kembali melakukan program kerjasama kemitraan dengan perusahaan untuk opsi kepemilikan unit taksi berikutnya.

Kami patut berbangga karena melalui kerjasama kemitraan, kian banyak mitra (pengemudi) yang bergabung dengan Express Group. Selama periode pelaporan tercatat sekitar 3.000 mitra (pengemudi) baru yang bergabung. Dengan demikian sampai dengan akhir periode pelaporan, jumlah mitra (pengemudi) secara keseluruhan mencapai sekitar 13.000 orang. (LA1)



Recognizing that the partnership scheme of Express Group as something unique and exclusive, in the early 2012 the Company registered the program to the Directorate General of Intellectual Property (HAKI), as an intellectual property of Express Group. The partnership program was raised as an example of business activity programs in the United Nations Development Program (UNDP) report, themed "Creating Value for All: Strategies for Doing Business with the Poor" in 2008, which has helped reduce the poverty rate, as one of UNDP agendas. The partnership program of Express Group has become the only example of business from Indonesia, which was proven effective in improving the welfare of the partners (drivers).

In more detail, the partnership program is implemented through a mechanism stipulated in a cooperation program that has legal power and guarantees the rights and obligations of both the Company and partners (drivers). After joining the program, the partners (drivers) can operate the taxi fleet units that become their responsibilities. At the end of program, the Company provides the drivers with the opportunity to purchase the taxi units that they have operated. **(SO1)**

During the reporting period, a total of 1,486 partners (drivers) have completed their obligations in the cooperation program. They were subsequently given the option to purchase the taxi units if they apply the requirements of the program. They also continued as a part of the Express Group families and earned an income from operating those taxi units. Furthermore, 40% of them have signed up for another partnership cooperation program with the company for further option to purchase more taxi units.

We should be proud that through this partnership cooperation, there have been a growing number of partners (drivers) who joined the Express Group. During the reporting period, approximately 3,000 new partners (drivers) have joined the program. By the end of reporting period, the total number of partners (drivers) reached approximately 13.000 people. **(LA1)**





### Syamsudin (Pengemudi)

Bapak Syamsudin mulai bekerja di Express tahun 1997, sebagai mitra Express dan hingga saat ini telah memiliki 3 buah mobil yang merupakan hasil penyelesaian program kemitraan dengan Perusahaan. Melalui program kemitraan, Pak Syamsudin merasa sangat diuntungkan.

Menurutnya program ini amat baik karena dari hasil mengoperasikan ketiga mobil tersebut, ia kini sudah mempunyai rumah sendiri dan dapat menyekolahkan anak-anaknya. Pak Syamsudin berharap agar program ini dilanjutkan karena dapat membantu kesejahteraan pengemudi.

Disamping itu, sebagai ketua "LAKA" pool Bintaro, Pak Syamsudin merasakan kepedulian perusahaan terhadap pengemudi yang mengalami kecelakaan, baik melalui santunan maupun subsidi bila mobil harus diperbaiki. Ia juga sangat senang dengan beberapa pelatihan yang diberikan perusahaan, antara lain pelatihan pelayanan prima, *safety driving* dan bahasa Inggris.

Dengan berbagai fasilitas yang didapat selama ini, Pak Syamsudin mengaku merasa puas bekerja sama dengan Express sebagai mitra.



### Syamsudin (Driver)

Mr Syamsudin began working at Express in 1997 as an Express partner and now he has three cars as a result of the partnership program with the Company. Mr Syamsudin felt that he has been highly benefited from this program.

According to him, this is a very good program because now he managed to have his own house and be able to pay for his children's education from operating the three cars. Mr Syamsudin hoped the program would be able to support the drivers' welfare. Besides, as the head of "LAKA" pool of Bintaro, Mr Syamsudin has seen how the company cares for drivers who got involved in accidents, through contributions as well as subsidies if their cars need to be repaired. He is also very pleased about several trainings provided by the company, such as service excellence, safety driving and English.

With various facilities he has been receiving so far, Mr Syamsuddin admitted that he is satisfied to work together with Express as a partner.

### Tri Felli (Pengemudi)

Sebagai mitra yang sedang bergabung dalam program kerjasama kemitraan, Pak Tri merasakan manfaat secara ekonomi. Keterlibatannya dalam Express dimulai sejak 2009. Meskipun masih singkat, Pak Tri sudah merasa terbantu ekonomi keluarganya, karena memperoleh penghasilan lumayan.

Pak Tri adalah salah satu pengemudi yang ditugasi Perusahaan untuk mengantar anak-anak penderita kanker dari YKAKI (Yayasan Kanker Anak Indonesia) agar dapat berobat secara rutin ke Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo (RSCM). Pak Tri merasa bangga dan senang karena dapat mensukseskan kegiatan sosial Express yang peduli kepada anak penderita kanker, sehingga ia kini merasa lebih bersimpati kepada anak-anak tersebut.

Harapannya adalah agar program ini tetap dilanjutkan sebagai bentuk layanan atau kepedulian Express terhadap masyarakat. Di samping itu, Pak Tri juga berharap agar perusahaan dapat meningkatkan pengawasan terhadap peraturan, pengemudi maupun armada taksi sehingga Express dapat lebih maju dan melayani pelanggan dengan baik.



### Tri Felli (Driver)

As a partner who is joining the partnership program, Mr Tri enjoys its economic benefit. His involvement with Express began in 2009. Although it has not been long, Mr Tri feels his family's economy has been improved, due to his decent income.

Mr Tri is one of drivers who are assigned by the Company to take the children with cancer from YKAKI (Indonesian Care for Cancer Kids Foundation) to Cipto Mangunkusumo Hospital for their routine treatment. He felt proud and happy to support Express' social activities to care about children with cancer, and now he feels more sympathized with these children.

He hoped the program would continue as a form of Express services and care for the society. In addition, Mr Tri also expected the company would improve the supervision over regulations, drivers and taxi fleet, in order to be more successful and serve its customers better.

Selain terhadap mitra (pengemudi), perusahaan juga berusaha meningkatkan kesejahteraan bagi keluarga mereka. Beberapa program dan kegiatan yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga mitra (pengemudi) telah dilaksanakan Express Group. Dengan demikian mereka secara tidak langsung dapat merasakan manfaat dari kehadiran Perusahaan. (EC9)

Sampai dengan akhir periode pelaporan, program dan kegiatan yang telah dilakukan perusahaan adalah pemberian bantuan biaya pendidikan bagi anak mitra (pengemudi) yang berprestasi pada semua jenjang pendidikan. Besaran bantuan selama bulan Juli hingga Desember 2011 adalah Rp 241.000.000 untuk 96 orang pelajar berprestasi.



#### Keutamaan Bagi Masyarakat Lokal

Express Group memiliki 21 pool, tersebar di berbagai tempat dan semuanya berada di sekitar kawasan pemukiman warga. Untuk itulah kami juga memberikan keutamaan bagi masyarakat di sekitar pool agar kesejahteraan mereka ikut meningkat. (EN11)

Keutamaan bagi masyarakat di sekitar pool kami wujudkan antara lain dengan memberikan dukungan atas kegiatan ekonomi berbasis usaha kecil dan menengah (UKM) yang dijalankan mereka. Saat ini terdapat 256 unit UKM dengan kegiatan usaha meliputi warung kelontong, bengkel, rumah kos, jasa pijat serta lainnya. Perusahaan tidak mendirikan unit usaha sendiri yang sama atau serupa dengan kegiatan usaha maupun jasa yang dikelola mereka.



The company also strives to improve the welfare of the partners' (drivers) families. Some of the programs and activities aimed at improving their welfare have been implemented by Express Group. Thus, they may indirectly feel the benefit from the Company's presence. **(EC9)**

Until the end of reporting period, the programs and activities that have been conducted by the Company including education fee assistance for partners' (drivers') children who become outstanding students at all levels of education. Total assistance from July to December 2011 was Rp 241,000,000 for 96 outstanding students.

## Beasiswa bagi 96 anak Mitra.

Perusahaan memberikan bantuan biaya pendidikan bagi anak mitra (pengemudi) yang berprestasi pada semua jenjang pendidikan.

### Priority for Local Community

Express Group owns 21 pools in various places and all of them are located in the vicinity of residential areas. Therefore, we prioritize the surrounding communities of the pools to improve their welfare. **(EN11)**

The priority for the communities around the pool are realized through, among others, support for their economic activities of operating small and medium enterprises (SMEs). Currently there are 256 SMEs with businesses in grocery shops, repair shops, boarding houses, massage services and others. The Company does not establish its own business unit that is similar to business and services run by the community.

Kehadiran para mitra (pengemudi) maupun karyawan perusahaan di pool, memberikan kontribusi terhadap kegiatan usaha maupun jasa yang dikelola masyarakat setempat. Kontribusi dilakukan melalui transaksi jual-beli, sehingga masyarakat di sekitar pool bisa mendapatkan penghasilan dari uang yang dibelanjakan mitra (pengemudi) maupun karyawan. Dengan demikian secara tidak langsung masyarakat setempat merasakan manfaat dari keberadaan pool. (EC9)

The presence of partners (drivers) and employees of the company at the pools has contributed to the business activities and services run by local communities. The contribution is through sale-purchase transactions that allow local community to earn an income from the money spent by partners (drivers) and employees. The local community would then indirectly benefit from the presence of the pools. (EC9)

## Karyadi

(Pemijat yang tinggal di Jati Mekar, Bekasi)

Semenjak pool Express berdiri di dekat tinggalnya, Pak Karyadi makin banyak mendapatkan pelanggan yakni para pengemudi Express. Dalam sehari, selalu ada pengemudi Express yang minta dipijat. Penghasilannya pun bertambah, sehingga perlahan ekonomi keluarga membaik dan anak-anak dapat lancar bersekolah. Harapan Pak Karyadi adalah Express tetap maju dan keberadaan pool di dekat tempat tinggalnya dapat terus dipertahankan.

## Karyadi

(Masseuse, lives in Jati Mekar, Bekasi)

Ever since an Express pool was established near his home, Mr Karyadi has been getting more and more customers, including Express drivers. There have always been some Express drivers being massaged by Mr Karyadi everyday. His income has increased, which also gradually improved his family's economy and his children can attend school without any obstacles.

Mr Karyadi hoped Express would continue to grow and the presence of pool in his neighborhood would be maintained.



### **Suningsri Yuliani/Yuli** (Pengusaha kos di sekitar pool Express, Bintaro)

Ibu Yuli membuka usaha kos sejak tahun 1995. Pada tahun 1997, ia memperbanyak kamar kos hingga mencapai 50 kamar. Mayoritas penghuni kos adalah pengemudi taksi Express.

Bertambahnya jumlah kamar kos dan penghuninya, berlanjut dengan dibukanya warung makan yang melayani para penghuni kos. Bahkan Bu Yuli kemudian mempekerjakan dua orang karyawan untuk membantunya di warung makan.

Ia sangat merasakan manfaat kehadiran pool Express, karena usahanya bertambah maju sehingga ekonomi keluarga dan pendidikan anak-anaknya pun terjamin. Bu Yuli berharap agar keberadaan pool tetap dipertahankan sehingga tingkat kesejahteraan warga sekitar juga turut berkembang.

### **Suningsri Yuliani/Yuli** (Boarding house owner near Express pool, Bintaro)

Mrs Yuli has opened boarding house business since 1995. In 1997, she multiplied the number of boarding rooms to 50. The majority of the boarding house's occupants are Express taxi drivers.

The increasing number of boarding house's occupants was followed by the opening of a diner to serve the occupants. Mrs Yuli has even employed two workers to assist her in the diner.

She felt greatly benefited by the Express pool's presence, because her business continued to flourish and can guarantee the family's economy and her children's education. Mrs Yuli hoped that the presence of the pool would be maintained so that the welfare of local residents would also improve.





Bentuk keutamaan lain bagi masyarakat di sekitar pool adalah menyertakan mereka sebagai pekerja harian lepas. Mereka melaksanakan pekerjaan mencuci unit armada taksi yang dioperasikan mitra (pengemudi). Hal ini sejalan dengan Surat Keputusan (SK) Direksi No.70A/SC, yang menyebut ketentuan minimal 10 persen jumlah pekerja haruslah penduduk lokal. Dalam penerapannya, pekerja harian lepas di sekitar pool semuanya (100%) adalah warga sekitar atau penduduk lokal yang mencapai sekitar 20-30 orang untuk satu pool atau sekitar 440 orang untuk 21 pool. (EC7)

Mengingat statusnya sebagai pekerja harian lepas, maka perusahaan tidak mengatur khusus relasi ketenagakerjaan dengan mereka. Dalam praktik keseharian, mereka berhubungan dengan mitra (pengemudi) dan menerima imbal jasa pekerjaan langsung dari setiap kegiatan pencucian mobil yang dilakukan. (LA3)



Keutamaan terhadap masyarakat di sekitar lokasi pool pada akhirnya mampu menciptakan hubungan yang harmonis dengan mereka. Selama periode pelaporan, perusahaan tidak dihadapkan pada perselisihan dengan masyarakat setempat, baik yang dilatarbelakangi dugaan praktik pelanggaran hak asasi manusia (HAM), maupun karena sebab lain. (HR9) (GC HR2)

Secara terbatas dan selektif, perusahaan juga memberikan bantuan pembangunan infrastruktur bagi masyarakat di sekitar pool. Selama periode pelaporan, bantuan yang diberikan berupa kebutuhan material senilai Rp 100.400.000 yang kemudian digunakan untuk membangun rumah ibadah dan bantuan keagamaan lainnya.

Another form of priority for the pools' surrounding communities is by employing them as casual workers. Their job is to wash taxi units operated by partners (drivers). This is in accordance with the Directors Decree No. 70A/SC, which requires a minimum 10% of employees to be local residents. In its implementation, all (100%) of casual workers are local residents that reached 20 up to 30 workers per pool or approximately 440 workers for 21 pools. **(EC7)**

Considering their status as casual workers, the company does not specifically regulate the employment relations with them. In daily practice, they work for the partners (drivers) and directly receive a fee from each car washed. **(LA3)**

**Dalam penerapannya,  
pekerja harian lepas  
disekitar pool semuanya  
(100%) adalah warga  
sekitar atau penduduk  
lokal yang mencapai  
sekitar 20-30 orang untuk  
satu pool atau sekitar 440  
orang untuk 21 pool.**

The priority for the pools' surrounding communities will ultimately be able to create harmonious relationships with them. During the reporting period, the company has never faced any disputes with local communities, either it was due to alleged human rights violation or other causes. **(HR9) (GC HR2)**

The company, in limited scale and selectively, also provides infrastructure development assistance for the surrounding communities of the pools. During the reporting period, assistance in the form of building material worth Rp 100,400,000 was provided to build houses of worship and other religious assistance.

## Ken Revita

Ibu Ken menjabat Customer Assurance Manager di Express sejak 1 Desember 2009 dan bertanggungjawab terhadap penumpang dan mitra (pengemudi). Sejak bergabung dengan Express Group, ia merasa senang.

Perasaan itu kian menjadi setelah ia bertemu dengan Board Of Director (BOD) pertama kali. Menurutnya, BOD sangat memberi apresiasi kepada karyawan dan percaya penuh kepada mereka. Saat ini pun Ibu Ken masih merasakan hal yang sama, saat ia bebas berkreasi menjalankan program yang sudah digariskan. Ia juga merasakan manfaat dari pelatihan yang dilakukan perusahaan, antara lain *service excellence* dan *leadership* yang diperuntukkan bagi level Asisten Manajer ke atas.



Ibu Ken yakin Express Group akan dapat bersaing di bisnis taksi, apalagi saat ini kantor pusat dan dua pool telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008. Namun ia mengingatkan pula agar Express Group juga mulai memikirkan regenerasi seluruh unsur agar dapat terus mempertahankan pertumbuhan perusahaan yang tinggi.

## Ken Revita

Ms Ken has been serving as Customer Assurance Manager of Express since December 1, 2009 and is responsible for handling passengers and partners (drivers). She was happy when she joined Express Group.

She became even happier after meeting with the Board of Directors (BOD) for the first time. According to her, BOD highly appreciated the employees and had full confidence in them. Even today she still feels the same, as every time she is allowed to be creative in implementing programs that have been set. She also feels the benefit of trainings provided by the company, such as service excellence and leadership trainings intended for Assistant Manager levels and above.

She believes Express Group will be able to compete in taxi business as the head office and two pools have received ISO 9001-2008 certification. However, she reminded Express Group to start considering regeneration of its entire aspects to maintain the high growth of the company.



### Keutamaan Bagi Pelanggan

Pelanggan menempati posisi yang sangat penting sebagai pemangku kepentingan utama Express Group. Keutamaan terhadap pelanggan kami wujudkan dengan memberlakukan tarif yang kompetitif pada unit armada taksi reguler. Hal ini berdasarkan pada dukungan persaingan usaha sehat melalui Organda. Dengan pengelolaan operasional yang efisien, penerapan tarif kompetitif masih dapat mendatangkan keuntungan bagi mitra dan perusahaan. Sementara bagi masyarakat, pemberlakuan tarif kompetitif ini menjadikan tarif relatif lebih terjangkau. **(SO7)**

Petugas Express Group selalu melakukan pemeriksaan secara teliti terhadap unit armada taksi, baik saat berangkat meninggalkan pool maupun ketika kembali. Penerapan standar keamanan selalu menjadi perhatian guna menjamin keselamatan di perjalanan. Setiap temuan hasil pemeriksaan divisi *quality control* yang dinilai bisa mengganggu operasional unit taksi di jalan dan membahayakan keselamatan mitra (pengemudi) maupun penumpang, selalu ditindaklanjuti dengan perbaikan segera. Kami mewajibkan setiap penggantian berkala suku cadang atau bagian lain dari kendaraan, haruslah menggunakan material baru, termasuk tidak menggunakan ban vulkanisir. **(PR1)**

### Priority for Customers




Customers have a very significant position as Express Group's main stakeholder. We realize the priority for customers by applying competitive fare on regular taxi fleet units. This was based on support for fair business competition through Organda. With efficient operational management, the application of competitive fare is still being able to generate profit for the partners and the company. Meanwhile, for the public, the application of this competitive fare has made it relatively more affordable. **(SO7)**

Express Group officers always conduct through inspection on taxi fleet units, both at the times of departure as well as returning to the pool. The implementation of safety standard has always been a concern in order to guarantee a safe trip. Every result of inspection that is indicated to disrupt the taxi unit operations on the road and endanger the safety of partners (drivers) or passengers will be followed up by immediate repair. We require new material for every periodic replacement of spare parts or other parts of vehicle, including prohibition to use vulcanized tires. **(PR1)**

Kami selalu menindaklanjuti keluhan yang disampaikan pelanggan. Sepanjang periode pelaporan tercatat ada 956 keluhan atau sekitar 6,5% dari jumlah pengemudi yang dimiliki Express. Terjaganya kepercayaan pelanggan juga tercermin dari jumlah permintaan jasa taksi melalui pusat layanan panggilan (*call center*) yang masuk selama Juli hingga Desember 2011 sebanyak 492.956 terangkat baik, atau 98.35% dari seluruh panggilan. Dari 62% order yang terlayani, 80% mengaku puas atas layanan yang didapat. Namun demikian kami masih terus meningkatkan layanan ini dengan memperbaiki sistem yang menyebabkan *call dropped*. (PR5)

We always follow up complaints filed by the customers. During the reporting period a total of 956 complaints were recorded or approximately 6.5% of total number of Express drivers. The customers' trust is also reflected in the number of taxi service orders through call center during July to December 2011, with 492,596 calls properly picked up, or 98.35% from total calls. Of 62% orders served, 80% of them were satisfied with the service. However, we continue to improve this service by rectifying the system that causes dropped calls. (PR5)

### Jenis Keluhan dan Bentuk Tindakan Penyelesaian Type of Complaints and Form of Settlement

	Jenis Keluhan Type of Complaint	Jumlah Total	Bentuk Penyelesaian Form of Settlement
	Kondisi kendaraan (PR2)  Vehicle condition  ..	9   .	Melakukan pemeriksaan kembali. Melakukan penggantian bila ditemukan kerusakan suku cadang atau bagian lain. Perform re-inspection. Replace spare parts or other parts if any .....
	Cara berkendara Mitra (pengemudi) (PR2)  Partner's (driver) way of driving	446	Mewajibkan mitra (pengemudi) mengikuti pelatihan. Menjatuhkan sanksi bila ditemukan pelanggaran atas peraturan perusahaan. Require every partner (driver) to undergo training. Impose sanction if there is a violation of company regulations.
	Barang tertinggal (SO2)   Goods left behind	4,801	Menginformasikan kepada mitra (pengemudi). Kesempatan pelanggan untuk mengirimkan email kepada perusahaan melalui customercare@expressgroup.co.id Membantu pencarian. Mengembalikan kepada pelanggan bila barang berhasil ditemukan. Jumlah barang tertinggal yang dikembalikan sebanyak 2,175 atau 40 persen. Inform partner (driver). Customer enables to send an email to the company through customercare@expressgroup.co.id Assist the search. Return the goods to the customer if found. The numbers of goods left behind that have been returned to the customers was 2,175 items or 40%

## Evi Ratna

(Pelanggan, tinggal di Pangkalan Jati, Pondok Labu, Jakarta Selatan)

Ibu Evi dan keluarganya adalah pelanggan setia taksi Express sejak tahun 2000. Awalnya karena keberadaan pool Express di dekat tempat tinggalnya, sehingga amat memudahkan mendapatkan taksi setiap saat dibutuhkan.

Selama menggunakan jasa taksi Express, ada pengalaman mengesankan yang dirasakannya, yakni saat sang ayah membeli 1 unit radio di Ratu Plaza. Ayah yang mengendarai motor berusaha menunjukkan jalan kepada pengemudi Express yang membawa radio di mobilnya. Namun keduanya terpisah.

Bu Evi berinisiatif menghubungi operator Express. Namun baru saja selesai menghubungi operator, ternyata pengemudi taksi yang dicari sudah berdiri di depan kompleks. Rupanya pengemudi mendengarkan berita di radio panggil yang ada di dalam taksi, sehingga bisa menemukan alamat Bu Evi.

Menurutnya, Express sudah melayani pelanggan dengan baik dan dirinya tidak pernah mengalami masalah dengan pengemudi.

## Evi Ratna

(Regular customer, lives in Pangkalan Jati, Pondok Labu, South Jakarta)

Ms Evi and her family have been loyal customers of Express taxi since 2000. It started due to the proximity of an Express pool with her house that made it convenient to get a taxi anytime they need it.

There was one memorable experience when her father bought a radio unit at Ratu Plaza. Her father who rode a motorcycle was trying to guide the Express driver who was carrying the radio in the car. However, the two of them were accidentally separated.

Ms Evi took the initiative to contact Express operator. However, when she just hung up the phone after contacting the operator, the taxi driver had already arrived in front of her housing area. The driver apparently had been listening to the radio call device installed in his taxi, so he was able to find Ms Evi's address.

According to her, Express has served its customers well and she has never had any trouble with its drivers.





Seluruh data pelanggan tersimpan dalam sistem data yang dibangun perusahaan. Untuk menjaga privasi data yang ada, maka sistem penyimpanan data hanya bisa diakses secara terbatas. Kondisi ini menjadikan privasi penyimpanan data menjadi lebih terjamin dan sampai akhir periode pelaporan tidak pernah ada keluhan terkait dari pelanggan yang merasa data pribadinya disalahgunakan atau disebarluaskan. (PR8)

Express Group memiliki pelanggan istimewa, yakni anak-anak penderita kanker dan keluarganya. Selama periode pelaporan kami tetap melanjutkan kerjasama dengan Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia (YKAKI). Kerjasama meliputi bantuan layanan transportasi bagi mereka, dari dan ke rumah sakit. Baik perusahaan maupun mitra (pengemudi) terdorong untuk selalu menyediakan unit armada taksi, yang akan digunakan untuk layanan kemanusiaan ini.



Sampai dengan akhir periode pelaporan, kami memberikan layanan bantuan transportasi bagi 280 anak-anak penderita kanker dan keluarganya. Adapun relasi layanan bantuan transportasi bagi mereka adalah dari dan ke sejumlah rumah sakit di Jakarta: RSUPN Cipto Mangunkusumo, RS St Carolus, RS Anak Harapan Kita, RS Dharmais, RSUP Fatmawati dan RSPAD Gatot Subroto.

All customers' data is stored in a data system built by the company. In order to maintain the existing data privacy, the data storage system has limited accessibility. This condition makes the privacy of data storage become more secure, and until the end of the reporting period, there was no complaint from customers who feel their personal data is misused or shared. **(PR8)**

Express Group has privileged customers, the children with cancer and their families. During the reporting period we still continued to cooperate with Indonesian Care for Cancer Kids Foundation (YKAKI). The cooperation included support for their transportation services, to and from the hospital. The company and its partners (drivers) always feel compelled to provide taxi fleet unit for this humanitarian service.

**Kerjasama meliputi bantuan layanan transportasi bagi 280 anak-anak penderita kanker, dari rumah singgah hingga ke rumah sakit, dan sebaliknya.**

**Baik perusahaan maupun mitra (pengemudi) terdorong untuk selalu menyediakan unit armada taksi, yang akan digunakan untuk layanan kemanusiaan ini.**

Until the end of the reporting period, we have provided transportation support for 280 children with cancer and their families. The service support included transportation to and from a number of hospitals in Jakarta: RSUPN Cipto Mangunkusumo, RS St Carolus, RS Anak Harapan Kita, RS Dharmais, RSUP Fatmawati and RSPAD Gatot Subroto.





## Berbisnis untuk Masa Depan Business for the Future



Setelah lebih dari dua dasawarsa berdiri dan beroperasi, PT Express Transindo Utama (Express Group) tumbuh menjadi perusahaan taksi kedua terbesar di negeri ini. Tentu saja kenyataan ini membawa tanggung jawab tidak ringan, termasuk memastikan agar bisnis ini terus berlanjut dan semakin banyak orang yang merasakan manfaatnya.

Express Group juga dengan sadar menjaga kelestarian lingkungan. Dengan demikian kebaikan yang diberikan bumi juga akan dirasakan generasi penerus di masa depan.

After being established and operating for more than two decades, PT Express Transindo Utama (Express Group) grew into the second largest taxi company in this country. This brings more responsibility, including in ensuring that this business to continue and benefit more people.

Express Group also consciously participates in preserving the environment. Hence, the goodness that the earth has given will also be felt by future generations.

### Kepatuhan dan Ketaatan

Kesungguhan kami menjaga kelestarian lingkungan ditunjukkan dengan kepatuhan dan ketaatan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, terutama yang terkait dengan pengelolaan lingkungan hidup. Hasilnya, kami tidak pernah mendapatkan sanksi denda maupun sanksi hukum terkait dengan lingkungan hidup. (EN28)

### Armada Ramah Lingkungan

Sampai dengan akhir periode pelaporan, jumlah unit taksi Express Group yang beroperasi mencapai sekitar 6.600 unit. Kendaraan menjadi material utama dalam operasional kami, berikut material pendukung yang terkait, yaitu ban, aki maupun oli. Selain itu juga ada material lain berupa bahan bakar (premium).

### Compliance and Adherence





Our determination to preserve the environment is demonstrated by compliance and adherence to applicable laws and regulations, particularly those related to environmental management. As a result, we never received financial penalties and legal sanctions related to the environment. (EN28)

### Environmentally Friendly Fleet

By the end of the reporting period, the number of taxi units operated by Express Group reached approximately 6,600 units. The vehicles are the main material in our operations, along with related supporting materials, such as tires, batteries and lubricant oil. Another material is fuel (premium gasoline).

### Material Terpakai (EN1) (EN2)

#### Material Usage

Jenis Material	Satuan	Keterangan	Periode Pelaporan/Reporting Period	
Type of Materials	Unit	Description	Akumulasi Jun 2011 Accumulation Jun 2011	Penambahan Jul-Des 2011 Addition Jul-Dec 2011
 Mobil/Cars	Unit	Material utama Tidak habis terpakai Dapat didaur ulang/ <i>Main material</i> <i>Non-consumable</i> <i>Recyclable</i>	5.500	1.100
			5.500	1.100
 Ban/Tyres	Unit	Material pendukung Tidak habis terpakai Dapat didaur ulang/ <i>Supporting material</i> <i>Non-consumable</i> <i>Recyclable</i>	11.000	6.210
			11.000	6.210
 Aki/Battery	Unit	Material pendukung Tidak habis terpakai Dapat didaur ulang/ <i>Supporting material</i> <i>Non-consumable</i> <i>Recyclable</i>	5.500	3.955
			5.500	3.955
 Oli/Lubricants	Liter	Material pendukung Tidak habis terpakai Dapat didaur ulang/ <i>Supporting material</i> <i>Non-consumable</i> <i>Recyclable</i>	297.000	125.180
			297.000	125.180

Kami menyadari usaha transportasi yang dijalankan perusahaan dapat menimbulkan dampak terhadap lingkungan hidup, misalnya penurunan kualitas udara akibat emisi gas buang kendaraan, tingkat kebisingan, limbah dan konsumsi energi. Secara khusus selama periode pelaporan, perusahaan belum melakukan kajian untuk mengetahui seberapa besar dampak yang ditimbulkan. Namun kami akan memperhatikan hal ini dengan kemungkinan melaporkannya di masa mendatang. (EN16) (EN17) (EN19) (EN20) (EN29)

Kami menjaga benar kualitas emisi gas buang dari setiap unit taksi dengan melakukan pemeriksaan di unit pengujian kendaraan bermotor (PKB) milik Dinas Perhubungan setempat. Pemeriksaan dilakukan setiap enam bulan sekali meliputi beberapa parameter, di antaranya: kadar karbon monoksida (CO) yang berpotensi menjadi karbon dioksida (CO<sub>2</sub>) dan hidrokarbon, kadar nitrogen oksida (NOx) serta kadar sulfur oksida (SOx). (GC EN8)

We are aware that transportation business operated by the company may have an impact on the environment, such as declining quality of air due to vehicle exhaust gas emission, level of noise, waste and energy consumption. During the reporting period, the company has not specifically conducted any studies to find out the degree of such an impact. However, we will pay more attention to this matter with the possibility to report it in the future. (EN16) (EN17) (EN19) (EN20) (EN29)

We truly maintain the quality of exhaust gas emissions of each taxi unit by conducting inspection at motor vehicle test unit (PKB) of local Transportation Agency. The inspection is conducted every six months and covers several parameters, including level of carbon monoxide (CO) which has potentially turn into carbon dioxide (CO<sub>2</sub>) and hydrocarbon, content levels of nitrogen oxide (Nox) and sulfur oxide (SOx). (GC EN8)





Selama periode pelaporan ada 1.486 unit taksi yang menjalani pengujian KEUR di unit-unit PKB. Dari hasil pengujian diketahui, kualitas emisi gas buang setiap unit taksi yang dioperasikan telah memenuhi baku mutu yang ditentukan pemerintah. (EN16) (EN17) (EN18) (EN20) (GC EN7)

Emisi gas lain yang kami cermati adalah *chlorofluorocarbon* atau CFC. Keberadaan gas ini berdampak pada penipisan lapisan ozon di udara. Untuk meminimalkan emisi CFC, perusahaan mulai menggunakan freon jenis Dupont 134A & R410 A berjenis Hydrocarbon yang ramah lingkungan dan tidak mengandung CFC. Freon ini baru digunakan di kantor pusat. (EN19) (GC EN9)

During the reporting period, a total of 1,486 taxi units underwent KEUR test at PKB units. The results indicated that the quality of exhaust gas emissions of each taxi unit being operated met the quality standard set by the government. (EN16) (EN17) (EN18) (EN20) (GC EN7)

Other gas emissions that we have observed were chlorofluorocarbon or CFC. The gas has an impact on ozone layer depletion. To minimize CFC emissions, the company has started to use DuPont 134A & R410 A hydrocarbon refrigerant types which are more environmentally friendly and do not contain CFC. These new types of refrigerant have only been used at the head office. (EN19) (GC EN9)



Selama periode pelaporan, kami melanjutkan program pemasangan piranti *global positioning system* (GPS) yang terintegrasi dengan perangkat *digital dispatch system* (DDS) pada unit taksi. Melalui GPS dan DDS, perusahaan bisa mengetahui posisi masing-masing unit taksi serta memilih unit taksi terdekat untuk melayani permintaan jasa dari pelanggan. Dengan adanya kedua alat ini, mitra (pengemudi) juga bisa mendapat informasi alternatif rute terbaik serta menghindari simpul kemacetan sehingga bahan bakar yang digunakan semakin efisien, yakni dapat dihemat lebih dari 15%. Sampai akhir periode pelaporan sudah 4.400 unit taksi yang telah dilengkapi GPS atau sekitar 67 persen dari total sekitar 6.600 armada taksi. **(EN5) (EN18) (GC EN9)**

Express Group juga mempertahankan kebijakan peremajaan unit taksi. Perusahaan membatasi lama usia pakai operasional setiap unit taksi adalah 6-7 tahun. Hal ini berdasarkan pertimbangan makin lama usia pakai unit taksi dapat menurunkan kinerja mesin dan berimbas pada pemakaian energi yang kurang efisien serta emisi gas buang yang tidak memenuhi baku mutu. **(EN5)**

Kami memilih jenis kendaraan untuk unit taksi dengan mempertimbangkan teknologi hemat bahan bakar dan ramah lingkungan. Sampai akhir periode pelaporan, jenis unit taksi yang dioperasikan adalah Toyota Vios dengan basis teknologi VVTi atau *variable valve timing with intelligence*. Teknologi ini diklaim pabrikan lebih hemat bahan bakar dan ramah lingkungan. **(EN6)**

During the reporting period, we continued the installation program of global positioning system (GPS) devices which are integrated with digital dispatch system (DDS) devices on taxi units. Through GPS and DDS, the company is able to locate the position of each taxi unit and chooses the nearest unit to serve the customer's order. These two devices also enable partners (drivers) to get the best alternative route and avoid traffic congestion for more efficient energy usage, which could be saved more than 15%. Until the end of the reporting period, as many as 4,400 taxi units have been equipped with GPS or around 67% of approximately 6,600 taxi units. **(EN5) (EN18) (GC EN9)**

Express Group maintains its policy of taxi unit revitalization. The company limits the operational life of each taxi unit to six years. This is based on the consideration that a longer service life of a taxi unit will lower its engine performance and cause the inefficient use of energy, as well as sub-standard quality of exhaust gas emission. **(EN5)**

We selected type of vehicles for taxi units by considering their energy saving and environmentally friendly technologies. Until the end of the reporting period, the type of taxi units operated by the company was Toyota Vios with variable valve timing with intelligence (VVTi) technology basis. This technology is claimed by the manufacturer as more energy efficient and environmentally friendly. **(EN6)**

### Pool Hijau dan Terbuka

Untuk mendukung operasional unit taksi yang ada, Express Group membangun fasilitas pool. Hingga akhir periode pelaporan ada 21 pool terdiri dari 16 di Ibukota dan 5 di daerah lain sekitarnya. Kami berupaya menjadikan pool yang ada sebagai pool yang hijau, terbuka dan ramah lingkungan.

Pemakaian air di kantor pusat dan cabang (lokasi Redtop 1 dan 2) menggunakan air yang berasal dari PAM sebanyak 12 meter kubik perhari. Pemakaian ini diperuntukkan sebagai penunjang operasi perusahaan. Untuk menghemat pemakaian, kami senantiasa merawat instalasi pipa air dan memasang stiker himbauan hemat air.



Untuk pemakaian air di pool, kami membiarkan sekitar 70-80% area pool tetap berupa tanah dengan permukaan yang terbuka. Tujuannya agar bisa berfungsi sebagai area resapan air. Hal ini tidak terlepas dari kenyataan pemakaian air di pool yang terbilang tinggi, sehingga kami berupaya menjaga keseimbangan dan ketersediaan air di dalam tanah.

**(GC EN9)**

Sebagai perusahaan yang memiliki kendaraan operasional yang membutuhkan pencucian, Express Group berpartisipasi mendukung program IGCN sejak awal tahun 2011. Keikutsertaan ini diwujudkan dengan mengimplementasikan *CEO Water Mandate*, diawali dengan mendidik pencuci kendaraan taksi Express di 2 pool, yaitu Pool Jagakarsa dan Tangerang Selatan.

**Green and Open Pool**

Express Group built pool facilities to support the existing taxi unit operations. Until the end of the reporting period, there have been 21 pools, 16 in the area of Capital and 5 in its surrounding areas. We put in effort to make them as green, open and environmentally friendly pools.

The volume of water usage at the head office and branch offices (Redtop 1 and 2) from regional water company PAM was 12 cubic meters per day. The purpose of water usage was to support the company's operations. To conserve the water consumption, we always properly maintain water pipe installation and put stickers of water-saving calls.

**Kami menetapkan setiap pool harus menanam sedikitnya 50 pohon. Adapun Penanaman pohon baru ada di pool Mustikasari, Narogong, Joglo C, dengan jumlah 150 – 200 pohon. Sampai akhir periode pelaporan sudah ada 1.120 batang pohon yang ditanam dan sebagian besar dalam keadaan tumbuh baik.**

As for the use of water at the pools, we allocated 70% to 80% of pool area as open surface land. It aims to maintain its function as water catchment area. This is due to the fact that the usage of water at the pools was relatively high, hence, we tried to maintain the balance and availability of water in the ground. **(GC EN9)**

As a company with operational vehicles that need washing, Express Group has participated in supporting IGCN program since 2011. This participation is realized by implementing CEO Water Mandate, starting with educating Express Taxi car wash workers at two pools, namely Jagakarsa and South Tangerang.

Pelatihan cuci hemat ini menghasilkan penghematan sekitar 30% dari pemakaian normal 98-120 liter per setiap unit menjadi 68-70 liter. Program pelatihan mencuci hemat ini akan dilanjutkan di area pool lainnya di tahun 2012. (EN6) (GC EN8)

Secara khusus perusahaan belum menghitung persentase air yang terserap kembali ke dalam tanah. Namun kami berkeyakinan, sebagian besar air (sekitar 95%) yang sudah tersaring dapat diserap ke dalam tanah. Hanya sebagian kecil saja yang dibuang melalui saluran air. Di masa yang akan datang, kami akan berupaya untuk melakukan perhitungan yang lebih tepat. (EN21)

The water efficient washing training has saved approximately 30% of normal use 98 to 120 liters per unit to 68 to 70 liters per unit. The water efficient washing training program will be continued at other pools in 2012. (EN6) (GC EN8)

The company has not specifically calculated the percentage of water absorption. However, we are confident that most of the water (approximately 95%) can be absorbed into the ground. Only a small quantity of treated water is discharged through conduit. In the future, we will try to make a more precise calculation. (EN21)



Secara berkala kami juga melaporkan penggunaan air dan pengolahannya dalam pelaporan upaya pengelolaan lingkungan (UKL) dan upaya pemantauan lingkungan (UPL). Dari upaya pengelolaan dan pemantauan yang dilakukan, selama periode pelaporan, perusahaan memastikan tidak ada temuan/keluhan dari pihak lain terkait sumber air, baku mutu air olahan bekas pencucian mobil, atau dugaan terpengaruhnya keanekaragaman hayati di badan air/saluran air. (EN9) (EN21) (EN25)

We also periodically report the water use and its treatment in the environmental management effort (UKL) report and environmental monitoring effort (UPL). Based on management and monitoring efforts that have been conducted, the company ensured that during the reporting period there were no findings/complaints from other parties concerning water sources, quality standard of treated water from car washing, or allegation of affected biodiversity in water bodies/conduits. (EN9) (EN21) (EN25)



Sampai dengan akhir periode pelaporan, luas lahan yang digunakan sebagai pool mencapai 210.000 meter persegi. Adapun Luas penambahan pool Joglo C, Mustikasari, Narogong yang baru adalah 26.000 meter persegi 40.000 meter persegi. Seluruh pool berlokasi di sekitar kawasan pemukiman. Tidak ada yang menempati atau berbatasan dengan kawasan yang memiliki nilai keanekaragaman hayati tinggi maupun daerah dilindungi. Karenanya dipastikan tidak ada kegiatan operasional di pool yang mempengaruhi keanekaragaman hayati. Demikian pula, tidak ada flora maupun fauna langka yang dilindungi menurut IUCN (*International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources*), yang terganggu akibat operasi perusahaan. (EN11) (EN12) (EN15)

Until the end of the reporting period, the area of land used for pools reached 210,000 square meters. The additional area for new pools in Joglo C, Mustikasari, Narogong is 26,000 square meters. All of the pools are located in the vicinity of residential areas. None of them is located near to high biodiversity value area or conservation area. Therefore, there were no operational activities affected the biodiversity. There were also no protected rare flora and fauna according to IUCN (*International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources*), affected by the company's operations. (EN11) (EN12) (EN15)

**Pelatihan cuci hemat ini menghasilkan penghematan sekitar 30% dari pemakaian normal 98-120 liter per setiap unit menjadi 68-70 liter. Program pelatihan mencuci hemat ini akan dilanjutkan di area pool lainnya di tahun 2012.**

Sejalan keinginan menjadikan pool yang hijau dan terbuka, kami menetapkan setiap pool harus menanam sedikitnya 50 pohon. Kebijakan ini juga menjadi bagian dari strategi perusahaan dalam menjaga keanekaragaman hayati, karena pepohonan yang tumbuh baik dapat menjadi rumah bagi burung. Adapun Penanaman pohon baru ada di pool Mustikasari, Narogong, Joglo C, dengan jumlah 150 – 200 pohon. Hingga akhir 2011, sudah ada 1.120 batang pohon yang ditanam dan sebagian besar dalam keadaan tumbuh baik. (EN13) (EN14) (GC EN8)

In line with the aim to create green and open pools, we decided that every pool has to plant at least 50 trees. This policy also becomes a part of the company strategies in preserving biodiversity, as trees that grow well can be the home for birds. Between 150 and 200 new trees have been planted at Mustikasari, Narogong and Joglo C pools. Until the end of 2011, 1,120 trees have been planted and most of them grew properly. (EN13) (EN14) (GC EN8)

Pohon-pohon tersebut dipilih karena pertumbuhannya yang relatif cepat dengan tajuk melebar sehingga lebih rindang. Selain itu juga tidak menghasilkan getah yang bisa merusak cat maupun warna unit taksi. (EN14)

Kegiatan di pool dan kantor pusat juga menghasilkan limbah, baik yang termasuk barang berbahaya dan beracun (B3) maupun bukan B3. Secara umum limbah padatan dikelola dengan cara dijual kepada pihak ketiga untuk didaur ulang. Sementara limbah cair bukan B3 berbentuk air bekas cucian mobil sebagian besar diserap kembali ke dalam tanah. (EN21) (EN22)

Limbah padatan yang bersifat B3, seperti aki bekas pakai dan oli bekas, dikelola dengan cara dijual kepada pihak ketiga untuk didaur ulang. Hanya saja perusahaan tidak menangani langsung penjualan, karena sepenuhnya dilaksanakan oleh mitra (pengemudi) melalui paguyuban pengemudi. (EN22)

Hingga akhir periode pelaporan, kami juga tidak melakukan penarikan atas kemasan bekas pakai. Hal ini dikarenakan bisnis perusahaan di bidang penyediaan jasa angkutan taksi tidak membutuhkan kemasan. (EN27)

Segala kegiatan di lingkungan pool dilaksanakan dengan prosedur yang sudah ditentukan dan selalu dalam pengawasan. Hingga akhir periode pelaporan, kami mencatat tidak ada tumpahan cairan kimia atau cairan berbahaya lainnya. Selain itu perusahaan juga tidak pernah menerima maupun mengirim limbah B3 dari ataupun kepada pihak ketiga. (EN23) (EN24)

#### Efisiensi Penggunaan Energi

Salah satu persoalan bersama dalam upaya menjaga bumi tetap lestari adalah ketersediaan energi dan penggunaannya. Express Group menyadari, kian hari sumber energi yang tersedia semakin terbatas. Untuk itulah kami terus melanjutkan kebijakan maupun upaya agar penggunaan energi lebih efisien dan secara terbatas memulai langkah pemakaian energi alternatif. (GC EN7)



#### Adapun jenis-jenis pohon yang ditanam adalah:

- Angsana (*Pterocarpus indicus*)
- Ceri (*Prunus apetala*)
- Palem (*Palmae*)
- Bougenvile (*Bougainvillea glabra*)
- Mahoni (*Swietenia mahagoni*)
- Tanjung (*Mimosa elengi*)

The trees were selected due to their relatively rapid growth and wide canopy which make them shadier. The trees also do not produce sap that can damage the taxi unit's paint and color. **(EN14)**

The activities at the pools and head office also generate waste, including hazardous and toxic materials (B3) as well as non-B3 waste. Generally, solid waste is managed by selling it to the third party for recycling. Meanwhile, non-B3 liquid waste in the form of used water from car washing is mostly absorbed back into the ground. **(EN21) (EN22)**

B3 solid waste, such as used batteries and used lubricant oil, are managed by selling them to the third party to be recycled. However, the company does not directly sell them, but the sales is conducted by partners (drivers) through drivers' community. **(EN22)**

Until the end of the reporting period, we did not reclaim used packaging. This was due to the company's business in the taxi transportation service which does not require packaging. **(EN27)**

The activities within the pools are conducted in accordance with established procedures and supervision. Until the end of the reporting period, we recorded that there were no spills of chemical or other hazardous liquids. The company never received in or sent out B3 waste from or to the third parties. **(EN23) (EN24)**

### Energy Usage Efficiency

One of the common problems in the effort to preserve the earth is the availability of energy and its usage. Express Group is aware that the availability of energy sources has been becoming more limited. Therefore, we continue the policy and efforts for more efficient energy use and in limited scale have started to use alternative energy. **(GC EN7)**



### The species of the planted trees are:

- *Pterocarpus indicus*
- *Primus apetala*
- *Palmae*
- *Bauganvillae glabra*
- *Swietenia mahagoni*
- *Mimisops elengi*



Pemakaian energi langsung meliputi total volume bahan bakar (premium) yang dikonsumsi untuk operasional seluruh unit taksi. Pemakaian energi tidak langsung adalah total volume pemakaian listrik di lingkungan kantor pusat yang bersumber dari perusahaan listrik negara (PLN).

Perhitungan pemakaian energi dilakukan dengan asumsi setiap unit taksi beroperasi menempuh jarak rata-rata 300 kilometer. Dengan tingkat konsumsi bahan bakar rata-rata 25 liter, maka rata-rata rasio perbandingan konsumsi bahan bakar terhadap jarak tempuh adalah 1 liter untuk 12 kilometer.

Direct energy use includes total volume of fuel (premium gasoline) consumed for the operations of all taxi units. The indirect energy use is total volume of electricity consumption originated from state power company (PLN) in the head office.

Energy usage is calculated with assumption that each taxi unit operates for an average distance of 300 kilometers. With the average fuel consumption rate at 25 liters, the ratio of fuel consumption to distance was 1 liter to 12 kilometers.



Secara terbatas Express Group terus mengembangkan pembangkit listrik tenaga surya (PLTS) mikro. Sampai akhir periode pelaporan, unit PLTS mikro dioperasikan pada empat pool dan difungsikan sebagai pemasok listrik untuk penerangan. Kami terus berupaya mengembangkan pemanfaatan PLTS mikro ini dan berharap suatu saat bisa diterapkan untuk skala lebih besar lagi. (EN5)

Express Group, in limited scale, continues to develop micro solar power plant (PLTS). Until the end of reporting period, micro PLTS units have been operated at four pools to supply electricity for lightings. We continue to enhance the utilization of these micro PLTS units and expected that in the future it will be applied in a larger scale. (EN5)

Perusahaan juga melanjutkan beberapa program dan kegiatan agar pemakaian energi lebih hemat. (EN7)

The company also continues several programs and activities for more efficient use of energy. (EN7)

Program dan kegiatan tersebut adalah:

The programs and activities are as follows:



1. Pembatasan jam operasional kantor yang diikuti pemutusan aliran listrik pada unit kerja tertentu.
2. Penyediaan angkutan bagi karyawan yang ditugaskan di Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten. Angkutan diberangkatkan dari dua titik yakni Plaza Semanggi dan Blok M Plaza untuk mengangkut 20 karyawan setiap harinya.
3. Pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung komunikasi antar-unit kerja,
4. Prioritas perjalanan dinas bagi pimpinan perusahaan maupun karyawan.

1. Limitation of office operational hours followed by turning off the power at certain work units.
2. Provision of shuttle transportation for employees assigned at Soekarno-Hatta Airport, Tangerang, Banten. The shuttle transportation departs from Plaza Semanggi and Blok M Plaza to carry 20 employees daily.
3. Utilization of information technology to support communications of inter-work unit.
4. Business travel priority arrangement for company executives and employees







Meski kami belum menghitung berapa besar tingkat penghematan energi yang didapat, namun penerapan kebijakan tersebut diharapkan dapat menumbuhkan sikap dan budaya untuk menghemat penggunaan energi.

Although we have not calculated the rate of energy savings, application of the policy is expected to cultivate attitude and culture to conserve energy.

#### Pemakaian Energi Langsung dan Energi Tidak Langsung (EN3) (EN4) Usage of Direct and Indirect Energy

Uraian Description	Sumber Energi Energy Sources	Volume dan Satuan Volume and Units	Total Konsumsi Total Consumption		
			Jul 2009-Jun 2010	Jul 2010-Jun 2011	Jul-Des 2011
 Energi Langsung Direct Energy	Premium Gasoline	Liter GJ	141,000 881.25	165,000 1,031.25	190,965 1,193.53
 Energi Tak Langsung Indirect Energy	Listrik Electric	KWh GJ	332,700 2,197.72	389,329 2,571.8	474,272 3,132.99

## Mitigasi Dampak Lingkungan (EN26) (EN29) Environmental Impact Mitigation

Dampak Lingkungan yang Harus Dikelola Environmental Impact Mitigation	Sumber Dampak Source of Impact
 <p>Kualitas udara (debu) dan kebisingan</p> <p>Air quality (dust) and noise</p>	<p>Mobilisasi kendaraan taksi dan pengunjung</p> <p>Mobility of taxi vehicles and visitors</p>
 <p>Limbah padat</p> <p>Solid waste</p>	<p>Limbah padat yang dihasilkan dari kegiatan pool taksi</p> <p>Solid waste generated from taxi pool activities</p>
 <p>Arus lalu lintas dan kemacetan</p> <p>.....</p>	<p>Mobilisasi kendaraan taksi dan pengunjung</p> <p>Mobility of taxi vehicles and visitors</p>
 <p>Air larian (Run Off)</p> <p>Runoff water</p>	<p>Air larian yang bersumber dari air hujan</p> <p>Runoff water originated from rain</p>
 <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Keberadaan pool kendaraan taksi</p> <p>Taxi pool presence</p>
 <p>Kualitas air tanah</p> <p>Water quality</p>	<p>Limbah cair domestik dan timbunan limbah padat</p> <p>Domestic liquid waste and solid waste generation</p>

### Hasil Pengelolaan Lingkungan Output of Environmental Management

### Upaya Pemantauan Monitoring Effort

Penanaman pohon pelindung seperti pohon tanjung, mahoni, sepanjang parkir dan tanaman hias pada taman

Pengambilan sampling kebisingan udara dengan alat high volume sampler dan sound level meter

Planting of shady trees such as Mimisops elengi and Swietenia mahagoni along the parking lot and decorative plants in the gardens.

Sampling of air noise with high volume sampler and sound level meter

Pemanfaatan lubang galian dan pembangunan bak tertutup untuk penampungan dan kerjasama pengangkutan dengan Dinas kebersihan kota

Pengamatan langsung jumlah limbah padat domestik dan B3 yang dapat terangkut

Utilization of pits and building covered reservoir for container and transportation cooperation with City Sanitary Agency

Direct observation on volume of domestic solid waste and B3 that can be transported

Penyiapan petugas keamanan untuk membantu mengatur lalu lintas

Pengamatan terhadap kelancaran lalu lintas keluar masuk di sekitar kegiatan

around activities

Pembuatan saluran drainase yang memadai

Pengamatan fungsi saluran drainase dan pengamatan berkala saluran air sekitar lokasi ketika curah hujan tinggi

Building adequate drainage channels

Drainage channel function monitoring and periodic monitoring of water conduit around the location at the time of high rainfall

Perencanaan awal untuk pengelolaan air

Pengamatan fungsi sumur resapan

Preliminarily plan for water treatment

Monitoring of absorption well function

Direncanakan pemasangan sambungan air PDAM oleh pemrakarsa untuk mencukupi kebutuhan air bersih

Pemeriksaan kualitas air bersih dilokasi kegiatan dengan analisa laboratorium

Planning of PDAM water system installation by initiator to meet clean water needs

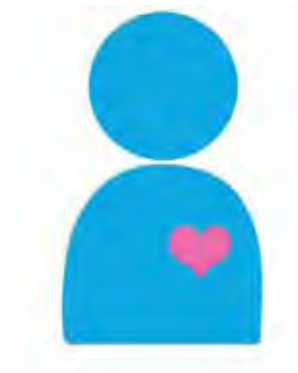
Inspection of clean water quality at the location of activities with laboratory analysis





# Berbisnis dengan Tanggung Jawab

## Business with Responsibility



PT Express Transindo Utama (Express Group) merupakan entitas bisnis yang dikelola secara profesional. Selama lebih dari dua dekade, kami dihadapkan pada banyak risiko dan kendala.

Namun dengan berbagai kebijakan, upaya dan tindakan yang bertanggung jawab, segala risiko maupun kendala yang ada dapat dikelola dengan baik. Buah dari kerja keras ini adalah pencapaian kinerja ekonomi perusahaan yang menunjukkan peningkatan.

PT Express Transindo Utama (Express Group) is a professional business entity. For more than two decades, we have been faced with many risks and obstacles.

However, with various policies, efforts and responsible actions, all risks and obstacles can be managed properly. The result of this hard work is the achievement of the company's economic performance that showed an improvement.



Selain keberhasilan mengelola risiko dan kendala, bertumbuhnya perusahaan tidak bisa dilepaskan dari dukungan pemerintah, terutama terkait kebijakan pengembangan layanan angkutan umum sebagai transportasi publik.

Salah satu bantuan yang kami terima adalah keringanan pembayaran Pajak Penjualan Barang Mewah (PPN-BM), terkait pengadaan unit taksi. Secara keseluruhan nilai keringanan PPN-BM yang didapat perusahaan hingga 31 Desember 2011 adalah Rp 30,172 miliar. **(EC4)**

Bantuan yang diterima dari pemerintah tidak mengurangi independensi kami dalam politik. Selama periode pelaporan, perusahaan tidak memberikan kontribusi dalam bentuk finansial maupun dukungan fasilitas lain kepada politisi, partai politik atau kegiatan politik. **(SO6)**

In addition to the success in managing risks and obstacles, the company's growth cannot be separated from the government's support, especially related to policy of public transportation service development.

One of the assistance that we received was tax relief on Added Value Tax for Luxury Goods (PPN-BM), regarding taxi unit procurement. Total value of PPN-BM relief received by the company as of December 31, 2011 was Rp 30.172 billion. **(EC4)**

Assistance received from the government does not reduce our independence in politics. During the reporting period, the company did not contribute in the form of financial and other support facilities to politicians, political parties or political activities. **(SO6)**



Upaya mempertahankan pencapaian ekonomi juga dipengaruhi kesungguhan dalam memerangi korupsi. Selama periode pelaporan, perusahaan belum memiliki pelatihan khusus terkait antikorupsi. Namun demikian, perusahaan telah memiliki pelatihan *Corporate Governance* yang menekan potensi benturan kepentingan. **(SO3)**

Selain itu kami telah memiliki mekanisme audit berkesinambungan untuk memastikan tidak adanya peluang yang menjurus pada praktik korupsi. Mekanisme audit tersebut dalam setahun adalah dua kali audit ISO 9001:2008, empat kali audit keuangan internal, audit eksternal dua kali dan audit kepatuhan satu kali. Dari hasil audit yang dilaksanakan selama periode pelaporan, dapat disimpulkan tidak ada unit bisnis di lingkungan Express Group yang dihadapkan pada risiko korupsi. **(SO4) (GC AC10)**

Dalam upaya menjaga kepercayaan pelanggan, kami juga melakukan bentuk komunikasi pemasaran, baik yang berbentuk informasi untuk menunjang operasional unit taksi maupun promosi.

Sesuai ketentuan yang ditetapkan pemerintah, maka untuk keperluan dukungan operasional kami menyertakan informasi berikut di setiap unit taksi: **(PR3) (PR4)**

1. Mahkota dilengkapi logo perusahaan dan tulisan "Taksi".
2. Tulisan "Tarif Bawah" di bagian kaca depan.
3. Nama perusahaan taksi di pintu depan.
4. Nomor unit taksi di pintu belakang dan bagasi unit taksi.
5. Nomor telepon pusat layanan panggil (*call center*).
6. Nomor unit taksi, kartu pengenalan pengemudi (KPP) yang terpasang di *dashboard*.

Efforts to maintain the economic achievement are also influenced by our determination to fight corruption. During the reporting period, the company has not had specific training on anti-corruption. However, it has had *Corporate Governance* training that curbs conflict of interest potential. **(SO3)**

We also have had continuous auditing mechanism to ensure there is no chance that may lead to corrupt practices. The audit mechanism consists of ISO 9001:2008 audits conducted twice a year, internal audit conducted four times a year, external financial audit conducted twice a year and compliance audit conducted once a year. The results of audits that have been conducted during the reporting period indicated there was no business unit within Express Group was exposed to the risk of corruption. **(SO4) (GC AC10)**

In an effort to maintain customer confidence, we also conduct marketing communications, in the form of information to support taxi operations as well as promotions.

In accordance with provisions established by the government, in order to support our operations, we also include the following information on each taxi unit: **(PR3) (PR4)**

1. The crown has the company logo with the word "Taksi" (Taxi).
2. A sign of "Tarif Bawah" (Low Fare) on the windshield.
3. The name of taxi company on the front door.
4. Serial number of the taxi unit on its back door and trunk.
5. Call center number.
6. The taxi unit serial number and driver's identity number are installed on the dashboard.





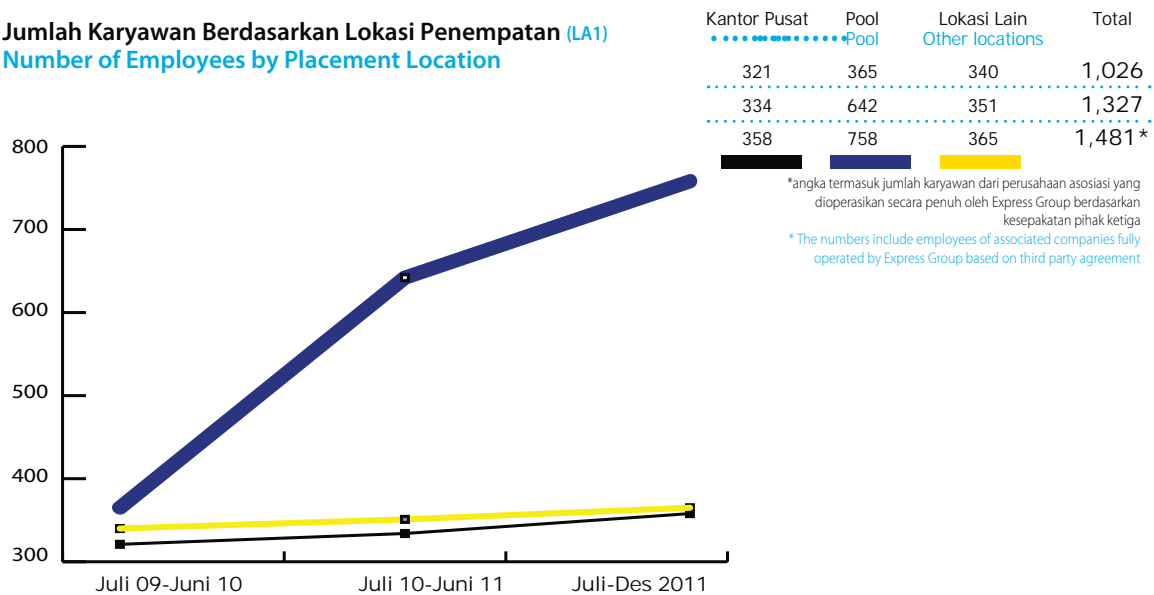
Kami juga melakukan bentuk komunikasi pemasaran yang bersifat promosi. Kegiatan yang dilaksanakan sampai dengan akhir periode pelaporan antara lain promosi advertorial di Garuda Indonesia *inflight magazine*, Majalah Jakarta Java Kini, Majalah Jalan Jalan, dan Harian Warta Kota. Tujuannya adalah untuk membangun *awareness* Express Group sebagai perusahaan penyedia jasa layanan transportasi yang bertanggung jawab. Kegiatan komunikasi pemasaran yang bersifat promosi ini dijalankan dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku di Indonesia. (PR6) (PR7)

Pertumbuhan perusahaan selayaknya dapat dinikmati berbagai pihak. Tak terkecuali mereka yang selama ini menjadi pemasok kebutuhan Express Group. Jumlah pemasok hingga akhir periode pelaporan mencapai 198. Sebanyak 153 pemasok berasal dari dalam negeri dan hanya 45 berasal dari luar negeri.

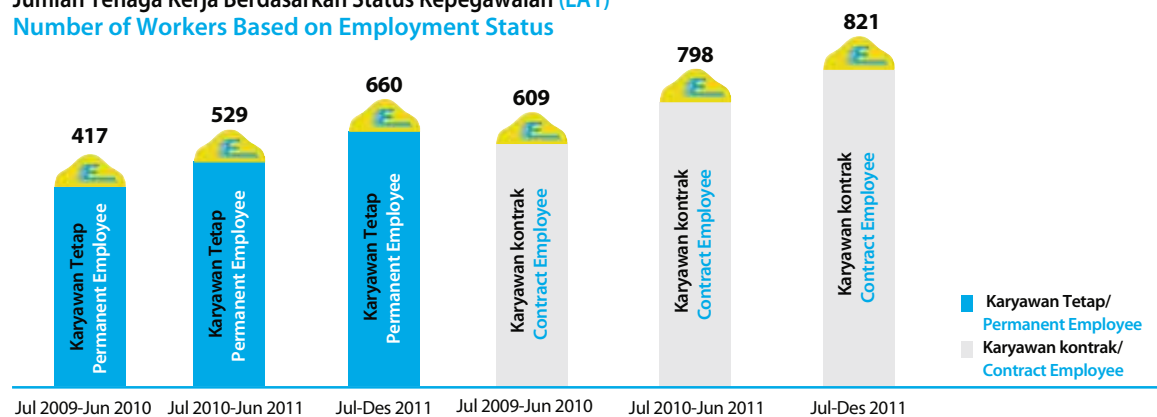
We also carry out promotional marketing communications. The activities that were conducted until the end of the reporting period include advertorial in Garuda Indonesia's *inflight magazine*, Jakarta Java Kini Magazine, Jalan Jalan Magazine, and Warta Kota Daily. The purpose is to raise awareness of Express Group as a responsible transportation service provider. The promotional marketing communication activities are conducted with regard to applicable provisions in Indonesia. (PR6) (PR7)

The company's growth should be enjoyed by all parties, including those who have become the suppliers for Express Group all this time. The number of suppliers reached 198 by the end of the reporting period. A total of 153 of them were domestic suppliers and only 45 were from overseas.

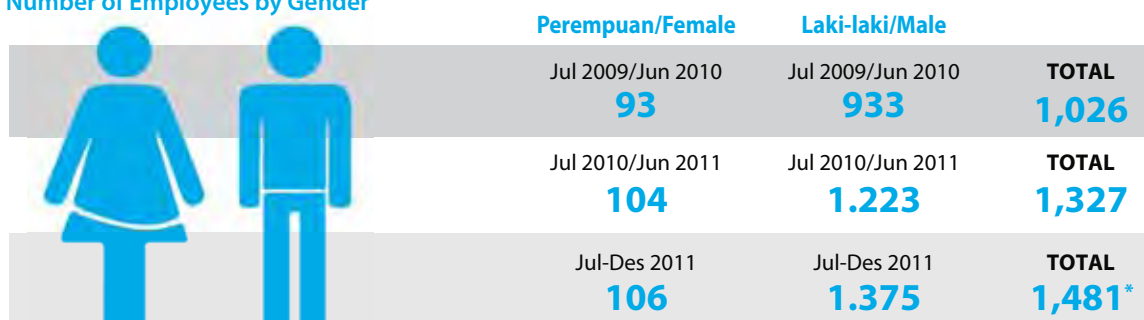
### Jumlah Karyawan Berdasarkan Lokasi Penempatan (LA1) Number of Employees by Placement Location



### Jumlah Tenaga Kerja Berdasarkan Status Kepegawaian (LA1) Number of Workers Based on Employment Status



### Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender (LA1) Number of Employees by Gender



Kami selalu berupaya menjalankan seluruh bisnis dengan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sejauh ini selama periode pelaporan, perusahaan tidak pernah mendapatkan sanksi denda maupun bentuk hukuman lain terkait dengan pelanggaran terhadap regulasi yang ditetapkan pemerintah. **(SO8) (PR9)**

### Kesejahteraan Pekerja

Kian bertumbuhnya Express Group, tentu saja membawa tanggung jawab besar bagi perusahaan. Salah satunya dalam hal membangun hubungan ketenagakerjaan yang sehat dan berujung pada peningkatan kesejahteraan. Walaupun hubungan ini belum diatur dalam sebuah kesepakatan kerja bersama, namun masing-masing pihak tetap memenuhi hak dan kewajiban sesuai Peraturan Perusahaan dan Undang-Undang (UU) Ketenagakerjaan. **(LA4) (GC LA3)**

Sejalan dengan jasa layanan angkutan taksi reguler yang menjadi bisnis inti perusahaan, maka struktur pekerja di lingkungan Express Group terdiri dari karyawan tetap, karyawan kontrak, mitra (pengemudi) dan pekerja harian lepas. Kondisi ini menjadikan konsekuensi berbeda terkait penerapan hubungan ketenagakerjaan dengan masing-masing kelompok pekerja.

We always strive to run our business by complying with laws and regulations. So far during the reporting period, the company had never received any financial fines or other forms of penalties associated with the violation of regulations set by the government. **(SO8) (PR9)**

### Employee Welfare

The increasing growth of Express Group certainly carries greater responsibilities for the company. One of them is building healthy employment relations, which ultimately leads to welfare improvement. Although the relations have not been regulated in a collective work agreement, but both parties still fulfill the rights and obligations in accordance with the Company Regulations and Law on Manpower. **(LA4) (GC LA3)**

In line with regular taxi transportation service, which is the company's core business, Express Group's structure of employee consists of permanent employees, contract employees, partners (drivers) and casual workers. This condition brings varied consequences in application of employment relationship with each group of workers.

### Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan **(LA1)**

#### Number of Employees by Position

Jabatan Position	Periode Pelaporan/Reporting Period		
	Jul 09-Jun 10	Jul 10-Jun 11	Jul-Des 2011
Non Staf/Non-staff	323	415	412
Staf/Staff	550	727	839
Staf Senior/Senior Staff	76	90	125
Supervisor/Supervisor	43	47	38
Asisten Manajer/Assistant Manager	11	24	41
Manajer/Manager	19	17	19
Manajer Senior/Senior Manager	4	7	7
Total	1,026	1,327	1,481*

\*angka termasuk jumlah karyawan dari perusahaan asosiasi yang dioperasikan secara penuh oleh Express Group berdasarkan kesepakatan pihak ketiga  
\*the numbers include employees of associated companies fully operated by Express Group based on third party agreement

Relasi ketenagakerjaan dengan mitra (pengemudi) diatur tersendiri dalam program kerjasama kemitraan. Sebagai konsekuensinya maka perusahaan tidak terikat dalam kewajiban yang bersifat normatif, seperti yang diatur dalam UU Ketenagakerjaan.

The employment relations with partners (drivers) are regulated separately in partnership program. As a consequence, the company is not bound to normative obligations stipulated in the Law on Manpower.

Salah satu unit kerja strategis kami adalah pusat layanan panggil atau *call center*. Unit kerja ini melayani penerima permintaan jasa layanan taksi dari pelanggan dan kemudian menghubungkan dengan unit taksi terdekat. Selain itu *call center* juga bertugas menyampaikan informasi penting lain kepada mitra (pengemudi).

One of our strategic work units is the call center. This work unit takes orders of taxi service from the customers and then connects them to the nearest taxi units. In addition, the call center is also assigned to relay other important information to partners (drivers).

#### Jumlah Karyawan Berdasarkan Umur (LA1) Number of Employees by Age

Umur Pegawai Employee's Age	Pelaporan/Reporting Period		
	Jul 09-Jun 10	Jul 10-Jun 11	Jul-Des 2011
20 – 30	364	651	583
31 – 40	427	441	572
41 – 50	208	206	291
51 >	27	29	35
Total	1,026	1,327	1,481*

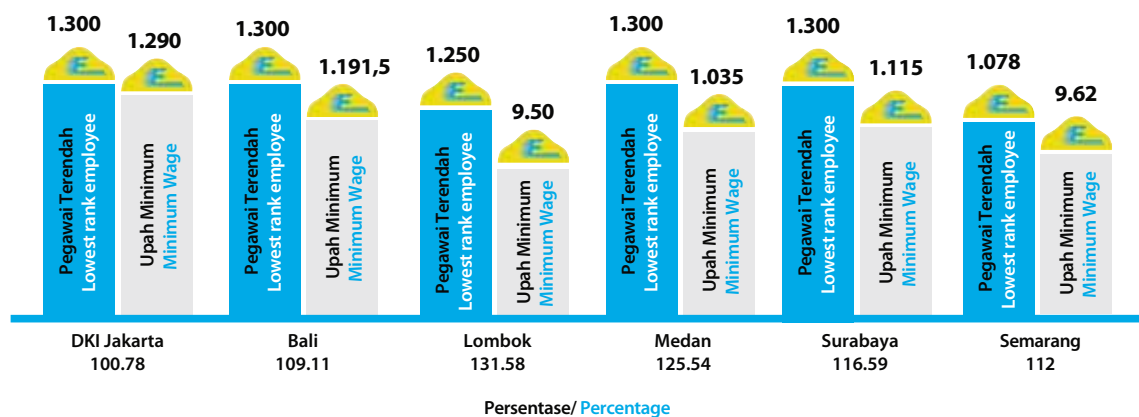
\*angka termasuk jumlah karyawan dari perusahaan asosiasi yang dioperasikan secara penuh oleh Express Group berdasarkan kesepakatan pihak ketiga  
\*the numbers include employees of associated companies fully operated by Express Group based on third party agreement

#### Komposisi Manajemen Berdasar Gender dan Usia (LA13) (GC LA6) Management Composition by Gender and Age

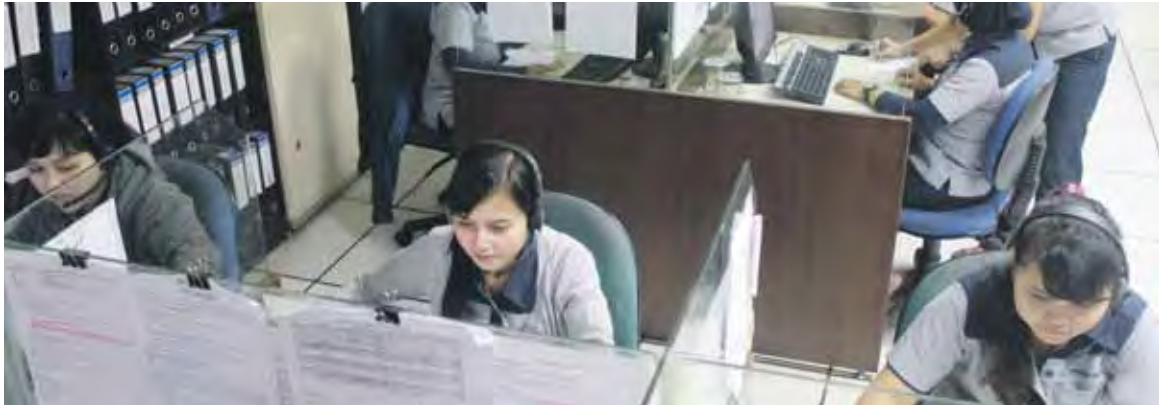
Jabatan	Uraian/Description					
	Jumlah	♂	♀	<30	30 - 50	>50
Direksi Director	3	3	0	0	2	1
General Manajer General Manager	2	1	1	0	2	0
Senior Manajer Senior Manager	7	5	2	0	7	0
Manajer Manager	19		11	8	18	1
Assisten Manajer Assistant Manager	41		34	7	36	5

#### Besaran Upah Karyawan dan Perbandingan dengan Upah Minimum 2011 (EC5) Amount of Employee Salary and Comparison to 2011 Minimum Wage

Keterangan: Dalam rupiah Note: In IDR







*Call center* didukung tenaga-tenaga profesional yang bekerja dalam durasi relatif singkat. Tujuannya agar kondisi fisik maupun psikis tetap prima, sehingga dapat memberikan layanan optimal, baik terhadap pelanggan maupun mitra (pengemudi).

Kondisi ini menjadikan unit kerja *call center* memiliki tingkat perputaran (*turn over*) lebih tinggi dibanding unit kerja lainnya. Selama periode pelaporan, karyawan di unit kerja *call center* yang meninggalkan perusahaan sebanyak 7 orang atau 16% dari total 42 karyawan yang ada. Secara keseluruhan, jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan selama periode pelaporan ada 117 orang atau 7,9 persen dari total 1.481 karyawan yang ada. Mereka meninggalkan perusahaan karena kontrak kerja yang tidak lagi diperpanjang dan alasan pribadi, seperti berkeluarga. **(LA2)**

Salah satu faktor yang tak bisa diabaikan dalam kesejahteraan pekerja adalah pemberian upah (imbal jasa pekerjaan) dan kompensasi lainnya. Dalam menentukan besaran imbal jasa pekerjaan, perusahaan tidak membedakan antara karyawan laki-laki dan perempuan. Namun besaran pendapatan yang diterima karyawan laki-laki dan perempuan dalam tingkatan yang sama, bisa saja berbeda. Hal tersebut disebabkan adanya latar belakang pendidikan, lama bekerja dan ada/tidaknya tunjangan maupun insentif lain yang didapat. **(LA14) (GC LA6)**

The call center is supported by professional staffs who work in a relatively short duration. This is aimed to maintain excellent physical and psychological condition, so as to provide optimal services, both to customers and partners (drivers).

This condition makes the call center have higher turnover rate than other work units. During the reporting period, there were seven employees of call center who left the company or 16% of 42 total employees. Overall, the number of employees who left the company during the reporting period was 117 people or 7.9% of 1,481 total employees. They left the company because of their employment contracts were not extended or personal reasons, such as marriage. **(LA2)**

One factor that cannot be ignored in the employee welfare is wages (employee benefit) and other compensations. In determining the amount of employee benefit, the company did not differentiate between male and female employees. However, the amount of income received by male and female employees in the same level could be different. This is due to the educational background, length of service and whether or not there are allowances and other incentives to be received. **(LA14) (GC LA6)**

Tidak ada perbedaan fasilitas yang diberikan kepada pegawai tetap dan tidak tetap. Mereka menerima gaji pokok, asuransi jiwa, tunjangan kesehatan, kecelakaan kerja, tunjangan kehamilan, transportasi, dan komunikasi. Namun demikian, yang membedakan fasilitas adalah level supervisor, asisten manajer, manajer dan senior manajer. Bagi mitra (pengemudi), besaran penghasilan yang didapatnya tergantung pada pendapatan setelah dikurangi setoran harian ke Perusahaan. **[LA3]**

There is no differentiation in provision of facilities for permanent and non-permanent employees. They receive a basic salary, life insurance, health benefit, occupational accident benefit, maternity benefits, transportation and communication allowances. However, the facilities may be provided differently due to levels of position such as supervisor, assistant managers, managers and senior managers. For partners (drivers), the amount of income earned depends on the income after being deducted by daily deposit to the Company. **[LA3]**

Sesuai Peraturan Perusahaan, usia pensiun karyawan adalah 55 tahun. Selama periode pelaporan, karyawan yang pensiun ada 1 orang. Sejauh ini Express Group belum memiliki program pelatihan khusus bagi mereka yang akan pensiun. Namun merujuk Peraturan Perusahaan dan UU Ketenagakerjaan, perusahaan mencadangkan dana pensiun ke dalam anggaran perusahaan dan mengikutsertakan karyawan dalam program pensiun melalui iuran Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselenggarakan PT Jamsostek (Persero), dengan nilai premi 3,7 persen dari upah ditanggung perusahaan, dan 2 persen sisanya dibayar oleh karyawan. **(EC3)**

In accordance to the Company Regulation, employee's retirement age is 55 years old. During the reporting period, there was one employee who retired. Express Group so far has not had special training program for those who will retire. However, referring to the Company Regulation and Manpower Law, the company allocates pension fund in the company's budget and registers its employees in pension plan through the Old Age Security (JHT) of PT Jamsostek (Persero), with premium 3.7% of the wage borne by the company, and the remainder 2% is paid by the employees. **(EC3)**



Similarly, the company does not provide special training for the partners (drivers) who are entering retirement. In majority, they consciously make investment from the purchase of taxi vehicle. In addition, they are still allowed to work as a taxi driver, as long as their physically fit and healthy. **(LA11)**

Fulfillment of employees' welfare is also realized by the company through training, including for the partners (drivers). During the reporting period, an average 16 hours of training was allocated per participant. The type of training provided include Safety Driving, Service Excellence, Basic Training (Induction), DDS (Digital Dispatch System) Knowledge, and English. **(LA10)**

### Average Training Hours and Number of Participants



Hal lain yang menjadi perhatian perusahaan dalam upaya memenuhi kesejahteraan pekerja adalah kesempatan untuk meniti karir. Secara berkala kami melakukan evaluasi dan penilaian kinerja untuk semua karyawan (100%), untuk mengetahui kapabilitas serta kompetensi mereka. Selama periode pelaporan, tercatat ada 41 pegawai yang menerima hasil akhir penilaian dan berhak atas promosi jabatan. (LA12)

Express Group memberikan kesempatan dan kesetaraan yang sama kepada setiap karyawan untuk berkarir. Keseluruhan (100%) posisi manajemen dan mitra usaha diduduki oleh karyawan lokal, dalam hal ini berstatus penduduk Indonesia. (EC7)

#### Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Risiko kecelakaan kerja menjadi hal yang setiap saat dihadapi perusahaan di bidang jasa layanan angkutan taksi, seperti Express Group. Oleh karenanya menjadi tanggung jawab kami untuk memberikan perhatian, dalam upaya menjamin terlaksananya berbagai aspek terkait keselamatan dan kesehatan kerja (K3).

Another thing that becomes a concern of the company in its effort to fulfill the workers' welfare is the opportunity to build a career. We periodically conduct performance evaluation and assessment of all employees (100%), to determine their capabilities and competencies. During the reporting period, there were 41 employees who received the final result and the right to be promoted. (LA12)

Express Group provides equal opportunity to every employee to develop their careers. All managerial positions and business partners are local employees, in which case are citizens of Indonesia. (EC7)

#### Occupational Safety and Health

The risk of occupational accident may be faced at any time by companies in transportation taxi services, such as Express Group. Therefore, it is our responsibility to pay attention, in order to guarantee the implementation of various occupational safety and health (K3) aspects.

Jumlah Pegawai Penerima Penilaian Kerja (LA12)  
Number of Employees Receiving Assessment



Jumlah Peristiwa Kecelakaan Kerja Melibatkan Mitra (LA7)  
Number of Occupational Accidents Involving Partners

Tingkatan/Level	Periode Pelaporan/Reporting Period	
	Jul 2010-Jun 2011	Jul-Des 2011
Ringan/Minor	5	15
Sedang/Medium	4	11
Fatal/Fatal	1	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>26</b>



Secara umum kami sudah menyiapkan aturan dan prosedur K3 yang harus dipatuhi bersama, walaupun belum ada lembaga yang menempatkan perwakilannya dalam pembentukan K3 ini. Pelaksanaan dan pengawasan prosedur K3 nantinya akan dilakukan melalui manajemen pada masing-masing unit kerja atau melalui kesepakatan kerja bersama. **(LA6)**

Selama periode pelaporan, masih terjadi beberapa peristiwa kecelakaan kerja, terutama yang menimpa unit armada taksi saat beroperasi di jalan raya. Kecelakaan kerja ini berbentuk kecelakaan lalu lintas maupun tindak kejahatan kekerasan. Secara persentase, jumlah peristiwa kecelakaan kerja selama periode pelaporan lebih kecil dibandingkan naiknya jumlah pengemudi yang lebih banyak.

Tanggung jawab pada K3 berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pelanggan dan kelanjutan usaha kami. Oleh karenanya selama periode pelaporan, perusahaan terus berupaya memastikan pencegahan terhadap setiap peluang yang bisa memunculkan terjadinya kecelakaan kerja, misalnya melalui pendidikan dan pelatihan.

Kami juga memastikan kondisi unit taksi dalam keadaan baik dan laik jalan saat dioperasikan. Selain itu kelengkapan darurat yang bersifat standar selalu diperiksa dan dipastikan berfungsi sehingga siap digunakan sewaktu-waktu, seperti sabuk keselamatan, lampu *hazard* maupun kotak pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K). Dengan aturan ini, hingga akhir periode pelaporan tidak ada unit taksi kami yang dilarang beroperasi karena dugaan pelanggaran keamanan. **(PR2)**

In general, we have set up K3 rules and procedures that should be followed, although there is no institution that places its representation in the formation of K3 committee. Implementation and supervision of K3 procedures will be carried out through management of each work unit or through collective work agreement. **(LA6)**

During the reporting period, there were still some occupational accidents, especially involving the taxi fleet units while operating on the road. These occupational accidents include traffic accidents and violent crimes. The percentage of occupational accidents during the reporting period is smaller than the increase in the number of drivers.

Responsibility on K3 directly affects customer confidence and continuity of our business. Therefore, during the reporting period, the company continued to ensure prevention of any chances that could lead to the occurrence of accidents, including through education and training.

We also ascertain the condition of the taxi unit is in good condition and roadworthy when operated. Besides the standard emergency kit is always checked and ensured to properly work and ready for use at any time, such as safety belts, hazard lights and first-aid box. With this rule, until the end of the reporting period, there was no taxi unit banned to operate due to alleged security violations. **(PR2)**

Tak kalah penting adalah menyiapkan kondisi kesehatan mitra (pengemudi) sehingga selalu prima dan bugar ketika mengoperasikan unit taksi. Perusahaan memberlakukan sistem dua hari kerja dan satu hari istirahat bagi setiap mitra (pengemudi). Adapun jam bekerja mitra (pengemudi) bersifat fleksibel dan perusahaan membatasi waktu operasional unit taksi paling lama 18 jam dalam sehari. Oleh karenanya tidak ada pemaksaan dalam bekerja. **(HR7) (GC LA4)**

Selama kurun waktu bekerja, mitra (pengemudi) dipersilakan beristirahat sesuai kebutuhan. Jam kerja mereka menjadi fleksibel, karena tidak dihadapkan pada target setoran minimal. Dengan kerjasama kemitraan, maka mitra (pengemudi) sendiri yang memutuskan kapan berhenti dan kembali ke pool. Kondisi ini menjadikan para mitra (pengemudi) tidak pernah dihadapkan pada situasi pemaksaan dalam bekerja. **(HR7) (GC LA4)**



Also important to prepare the condition of partners (drivers) to be always fit and healthy while operating the taxi unit. The Company imposed a system of two working days and one day off for each partner (driver). The partners' (drivers) working hours are flexible and the company limits the operational time of a taxi unit to 18 hours a day. Therefore, there was no forced labor. **(HR7) (GC LA4)**

During the period of work, the partners (drivers) are allowed to rest as needed. Their working hours are flexible, because there was no target of minimum deposit. With the partnership cooperation, the partners (drivers) decide by their own when to stop and return to the pool. This makes the partners (drivers) never faced a situation of forced labor. **(HR7) (GC LA4)**

### Nilai Universal HAM

Express Group memberikan apresiasi kepada nilai-nilai universal hak asasi manusia (HAM). Kami juga berupaya untuk menerapkannya pada setiap kebijakan maupun tindakan yang dilaksanakan perusahaan. **(GC HR1)**

Secara khusus, perusahaan belum memiliki program maupun kegiatan yang terkait dalam pelatihan HAM, baik untuk karyawan yang termasuk anggota satuan pengamanan maupun mitra (pengemudi) dan pekerja harian lepas. Dalam pelaksanaannya, pengenalan dan sosialisasi nilai-nilai universal HAM dilakukan dalam kegiatan yang terintegrasi dengan operasional perusahaan. **(HR3)**

Beberapa kegiatan terkait HAM yang dilakukan selama periode pelaporan adalah:

1. Induksi atau pengenalan perusahaan berikut aturannya bagi 1.481 karyawan baru.
2. Sosialisasi isi program kerjasama kemitraan dengan sekitar 3.000 mitra (pengemudi).
3. Pengiriman 220 anggota satpam untuk pendidikan kesamaptaan oleh Polri.

Salah satu bukti kesungguhan Express Group dalam menerapkan nilai-nilai universal HAM adalah proses penerimaan karyawan, mitra (pengemudi) dan pekerja harian lepas. Perusahaan memberikan kesempatan kepada siapa saja untuk menjadi bagian dari perusahaan.

Kami tidak pernah mempertimbangkan latar belakang suku, agama, ras maupun antargolongan (SARA), dan juga tidak akan pernah melakukan kebijakan maupun tindakan, yang mengarah pada bentuk-bentuk diskriminasi. Kondisi ini mengimbas pada tidak adanya keluhan atau laporan dari karyawan yang merasa telah diperlakukan secara diskriminatif atau tidak adil. **(HR4) (GC HR2)**

### Universal Values of Human Rights

Express Group gives appreciation to the universal values of human rights (human rights). We also attempted to apply them to any policies or actions implemented by the company. **(GC HR1)**

In particular, the company has not yet had a program or activity related with human rights training, both for employees including security force members as well as partners (drivers) and casual workers. In practice, the introduction and dissemination of universal values of human rights carried out in activities that are integrated with the company's operations. **(HR3)**

Some of activities related to human rights undertaken during the reporting period are:

1. Induction or introduction of the company and its rules for 1,481 new employees.
2. Dissemination of partnership program content to approximately 3,000 partners (drivers).
3. Sending 220 security officers to undergo basic training held by the Police.

Express Group's determination to apply the universal values of human rights is demonstrated in the recruitment process of employees, partners (drivers) and casual workers. the company provides the opportunity for anyone to become part of the company.

We never make consideration based on ethnicity, religion, race, or group (SARA), and will never carry out a policy and action that lead to any form of discrimination. This resulted in the absence of complaints or reports from the employees who are treated discriminatively or unfairly. **(HR4) (GC HR2)**



Kondisi yang sama berlaku untuk mitra (pengemudi), karena proses penerimaan berlangsung dalam seleksi yang *fair* dengan mempertimbangkan berbagai hasil tes kemampuan yang mereka laksanakan. Demikian pula halnya dengan para pekerja harian lepas, keutamaan terhadap masyarakat lokal di sekitar pool didasarkan pertimbangan karena mereka menjadi pemangku kepentingan yang langsung terkena dampak dari keberadaan pool. **(HR4) (GC HR2)**

Tentu saja kebijakan dan tindakan meniadakan diskriminasi tetap dilandasi kepatuhan pada peraturan perundang-undangan. Salah satunya adalah ketentuan yang mengatur batas usia minimal penerimaan pekerja. Kami mensyaratkan usia minimal pekerja Express Group adalah 18 tahun, sehingga sampai akhir periode pelaporan dipastikan tidak ada pekerja yang di bawah umur. **(HR6) (GC LA5)**

The similar condition also applies to the partners (drivers), due to fair selection in the recruitment process by considering results of their competency tests. Also for casual workers, as the priority for local communities around the pools is based on the consideration that they are stakeholders who are directly affected by the presence of the pools. **(HR4) (GC HR2)**

The non-discrimination policies and actions are still based on the compliance with laws and regulations. One of the provisions regulates the minimum age of worker. We require the minimum age of 18 years old for Express Group's workers and we ensure there was no underage worker until the end of reporting period. **(HR6) (GC LA5)**



Hingga akhir periode pelaporan, kami belum menyertakan penerapan HAM dalam klausul yang terkait program kemitraan dengan perusahaan. Namun demikian kami memastikan pihak-pihak yang terlibat perjanjian dengan perusahaan juga memiliki dukungan terhadap nilai-nilai universal HAM. Sejak awal program kemitraan dijalankan, lebih dari 99% peserta program kemitraan meraih opsi kepemilikannya. Adapun alasan mereka yang tidak kembali melanjutkan program kemitraan dikarenakan kondisi yang tidak memungkinkan untuk mengemudi. **(HR1) (LA2)**

Kondisi serupa juga kami hadapi dalam relasi bisnis dengan pemasok. Perusahaan belum secara khusus memasukkan isu HAM dalam klausul yang menjadi bagian perjanjian program kerja. Namun para pemasok selalu diingatkan agar tidak melakukan kebijakan maupun tindakan yang bisa digolongkan pelanggaran HAM. Sampai dengan akhir periode pelaporan, tidak ada pemasok yang dijatuhi sanksi karena diduga mengabaikan nilai universal HAM. **(HR2)**

Until the end of the reporting period, we have not included the application of human rights in the clause relating to the company's partnership program. However, we make sure the parties involved in agreements with the company also have support for universal values of human rights. Since the beginning of the partnership program is implemented, more than 99% of its participants have received their purchase options. The reason of those who did not continue the partnership program was due to conditions that did not allow them to drive. **(HR1) (LA2)**

We face similar conditions in business relations with suppliers. The Company has not specifically included human rights issues in the clauses of work program agreement. However, the suppliers are always reminded to refrain from policies as well as actions that can be classified as human rights violations. As of the end of the reporting period, there was no supplier sanctioned for allegedly ignoring the universal values of human rights. **(HR2)**





Hingga kini belum ada serikat pekerja yang dibentuk di lingkungan Express Group. Namun demikian hal ini tidak berarti perusahaan membatasi hak pekerja untuk menyampaikan pendapat, terutama terkait dengan hubungan ketenagakerjaan. **(HR5) (GC LA3)**

Bagi karyawan, tersedia mekanisme penyampaian pendapat dalam forum pertemuan dengan Direksi yang diselenggarakan dua kali dalam setahun. Adapun pertemuan yang diselenggarakan selama periode pelaporan dilaksanakan disetiap awal bulan yang antara lain membahas hal-hal terkait peralatan pool, setoran dan perkembangan teknologi. Forum pertemuan ini juga menjadi mekanisme untuk melakukan sosialisasi terkait dengan perubahan kebijakan manajemen maupun operasional yang akan diberlakukan perusahaan. **(4.4) (HR5)**

Up until now, there is no workers' union formed within Express Group. However, this does not mean the company restricts the workers' right to express their opinion, particularly concerning employment relationship. **(HR5) (GC LA3)**

There is a delivery of opinion mechanism for employees in a meeting forum with Board of Directors, which is held twice a year. During the reporting period, a meeting was held at the beginning of each month to discuss matters relating to pool equipment, deposit and development of technology. These meeting forums are also a mechanism to disseminate changes in policies and operational management that will be implemented by the Company. **(4.4) (HR5)**

Untuk mitra (pengemudi), mekanisme penyampaian pendapat dilakukan melalui perwakilan mereka dalam paguyuban pengemudi. Perusahaan dan paguyuban pengemudi memberikan masukan melalui forum pertemuan untuk membahas berbagai hal. Forum pertemuan yang berlangsung, juga menjadi mekanisme sosialisasi atas kebijakan baru yang berlaku di perusahaan dan harus diketahui oleh para mitra (pengemudi). Disamping itu, senior manajer bertemu dengan mitra (pengemudi) secara reguler dan Board of Director bertemu dengan mitra (pengemudi) setiap acara perusahaan, misalnya pelatihan, donor darah, dan halal bihalal. **(4.4) (HR5) (LA5)**

Express Group berharap keberadaan perusahaan benar-benar dapat mendatangkan manfaat. Melalui pendekatan yang dibangun selama ini, kami bersyukur bahwa sampai dengan akhir periode pelaporan tidak terjadi konflik dengan masyarakat di sekitar kantor pusat maupun pool. **(HR9)**

For partners (drivers), the delivery of opinion mechanism is through their representatives in the drivers' community. The Company and the drivers' community submit their inputs through meeting forums to discuss various issues. The forums also become a mechanism to disseminate new policies applied in the Company and need to be acknowledged by partners (drivers). In addition, senior managers meet with the partners (drivers) on a regular basis and the Board of Directors meets with the partners (drivers) at any company events, such as training, blood donation, and Halal Bihalal gathering. **(4.4) (HR5) (LA5)**

Express Group wishes that the company's presence can really bring benefits. Through approaches that have been built over the years, we are grateful that until the end of the reporting period there were no conflicts with the communities surrounding the head office and pools. **(HR9)**







Together  
We Can Be  
Extraordinary

Kick Off Meeting



## Sekilas Express Group

### Briefly Express Group



#### Nama Perusahaan

PT Express Transindo Utama. Didirikan pertama kali tahun 1989 oleh Rajawali Corpora, sekaligus menjadi pemilik saham utama. **(2.1)(2.6)**

#### Produk layanan

Bidang usaha perusahaan adalah jasa layanan angkutan sewa. Adapun merek dan produk layanan kami adalah: **(2.2)**

1. Taksi Express untuk taksi reguler.
2. Tiara Express untuk taksi premium.
3. Layanan Limousine dan angkutan sewa.
4. Express Workshop Service.
5. Value added Transport Business (VATB).

Kami adalah salah satu perusahaan angkutan taksi terbesar di Indonesia dengan prakiraan penguasaan pasar untuk wilayah DKI Jakarta mencapai 28%. **(2.7)**

#### Name of Company

PT Express Transindo Utama. First established in 1989 by Rajawali Corpora, as the majority shareholder. **(2.1)(2.6)**

#### Product service

The company's business sector is taxi and rental transportation service. Our brands and service products are: **(2.2)**

1. Taksi Express for regular taxi.
2. Tiara Express for premium taxi.
3. Limousine service and rental transportation.
4. Expresss Workshop Service.
5. Value added Transport Business (VATB).

We are one of the largest taxi companies in Indonesia with estimated market share in Jakarta area reached 28%. **(2.7)**

Setiap produk layanan dikelola dalam sebuah manajemen terpadu melalui perusahaan mandiri. Hingga akhir periode pelaporan, ada 13 perusahaan mandiri yang kemudian bersinergi dalam sebuah kelompok usaha Express Group, dengan PT Express Transindo Utama sebagai perusahaan induk. **(2.3)**

Every service product is managed in an integrated management of an independent company. Until the end of the reporting period, a total of 13 independent companies have synergized in Express Group, with PT Express Transindo Utama as parent company. **(2.3)**

Kegiatan usaha dan operasi Express Group seluruhnya berlangsung di Indonesia, dengan kedudukan kantor pusat berada di DKI Jakarta. **(2.4) (2.5)**

All business activities and operations of Express Group are managed in Indonesia, with its head office based in Jakarta. **(2.4) (2.5)**

#### Skala Pelaporan PT Express Transindo Utama **(2.8)** Reporting Scale of PT Express Transindo Utama

Uraian Description	Periode Pelaporan Reporting Period		
	Jul 2009 – Jun 2010	Jul 2010 – Jun 2011	Jul-Des 201
Jumlah pegawai Number of employee	1,026	1,327	1,481*
Penjualan bersih Net sales	N/A	N/A	197,203
Kuantitas servis yang diberikan Quantity of service provided	N/A	19,272,000	14,040,000**
Kepemilikan saham Share ownership			
Rajawali Corpora	99.99%	99.99%	99.99%

\*angka termasuk jumlah karyawan dari perusahaan asosiasi yang dioperasikan secara penuh oleh Express Group berdasarkan kesepakatan pihak ketiga.

\*the numbers include employees of associated companies fully operated by Express Group based on third party agreement.

\*\*kuantitas servis merupakan hasil estimasi dengan retase 12 layanan per armada per hari dalam kurun waktu laporan.

per day during the reporting period.





\* Merupakan perusahaan asosiasi yang manajemennya dioperasikan oleh Express

Selain di DKI Jakarta dan daerah sekitarnya (Tangerang, Bekasi dan Depok), kami juga mengoperasikan angkutan taksi dan angkutan sewa di beberapa kota besar di Indonesia, yakni: [\(2.5\)](#)

1. Medan, Sumatera Utara.
2. Semarang, Jawa Tengah.
3. Surabaya, Jawa Timur.

Dua lokasi lain, yakni Lombok, Nusa Tenggara Barat dan Bali, Denpasar, merupakan perusahaan asosiasi yang manajemennya dioperasikan oleh Express.

Selama periode pelaporan, kami memastikan tidak ada perubahan signifikan baik yang terkait struktur organisasi termasuk kepemilikan saham maupun operasional. Namun demikian ada 3 pool baru yang didirikan, yaitu pool Mustikasari, Narogong, Joglo C di lingkungan Express Group. [\(2.9\)](#)



## Wilayah Operasional Express Group (2.8)

### Operational Area of Express Group



\* Association companies with their operational activities operated by Express

In addition to Jakarta and its surrounding areas (Tangerang, Bekasi and Depok), we also operate taxi service and car rental in several major cities in Indonesia, as follows: **(2.5)**

1. Medan, North Sumatra.
2. Semarang, Central Java.
3. Surabaya, East Java.

Two other locations, whereas: Lombok, West Nusa Tenggara and Bali, Denpasar, are association companies with their operational activities operated by Express.

During the reporting period, we ensure there was no significant change, both related to structure of organization including share ownerships and operations. However, there are three new pools, Mustikasari, Narogong, and Joglo C pools that have been built within Express Group. **(2.9)**



## Tata Kelola dan Komitmen Kami

### Our Corporate Governance and Commitment

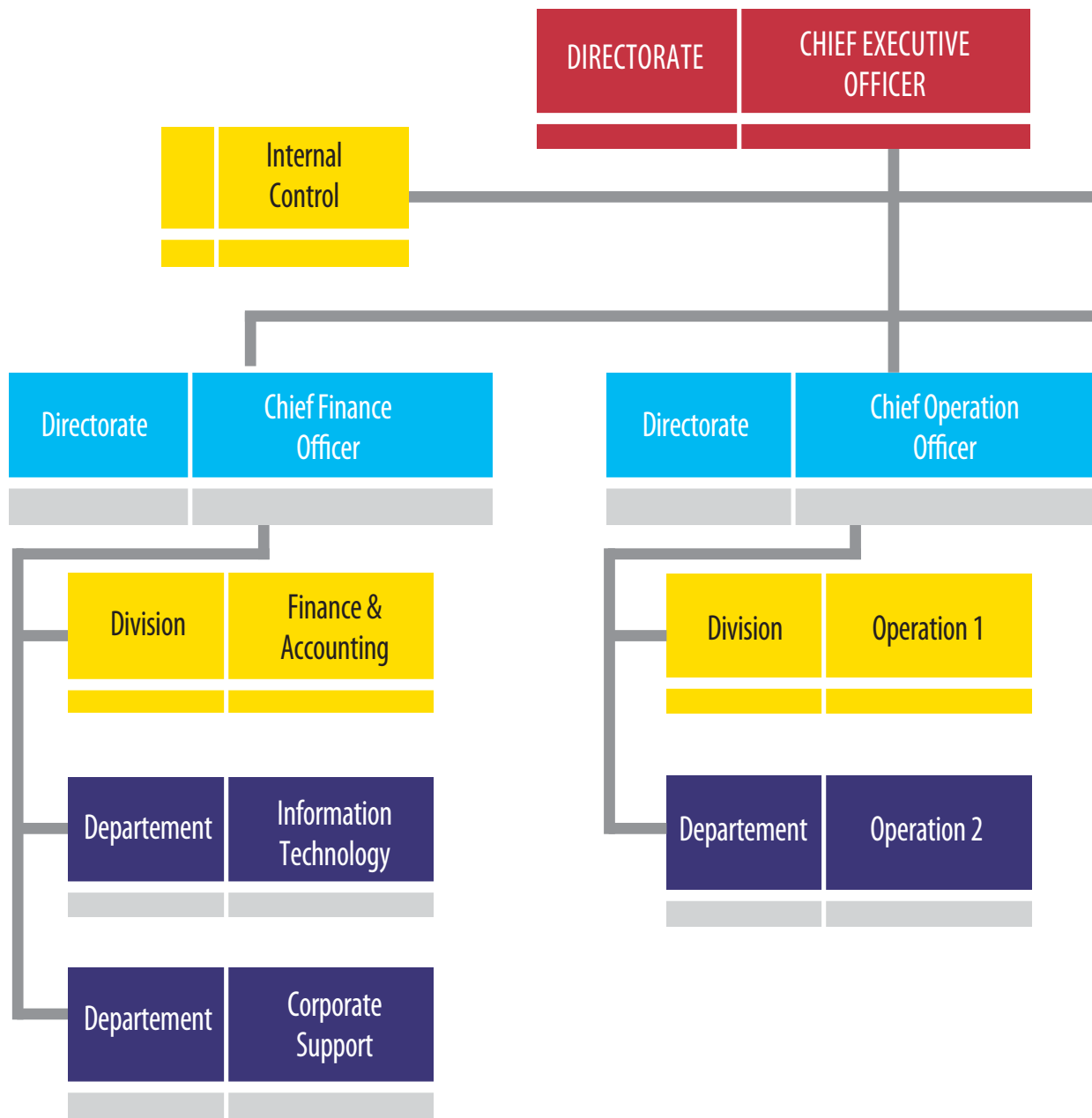


Struktur organisasi PT Express Transindo Utama (Express Group) terdiri dari Komisaris dan Direksi, dengan fungsi kewenangan serta tanggung jawab berbeda. Tidak ada Komisaris yang merangkap jabatan sebagai Direksi. **(4.1) (4.2)**

Keanggotaan Komisaris sebagai organ pengawas diangkat dan ditetapkan pemegang saham dengan menunjuk para *Managing Director* di lingkungan perusahaan induk (Rajawali Corpora). Hingga akhir periode pelaporan perusahaan belum memiliki Komisaris Independen. **(4.7) (4.3)**

Organizational structure of PT Express Transindo Utama (Express Group) consists of Commissioners and Directors, with different authorities and responsibilities. There is no Commissioner concurrently serves as a Director. **(4.1) (4.2)**

Board of Commissioners' members as a supervisory body are appointed and determined by shareholders by assigning Managing Directors within parent company Rajawali Corpora. Until the end of the reporting period the company has not had an Independent Commissioner. **(4.7) (4.3)**



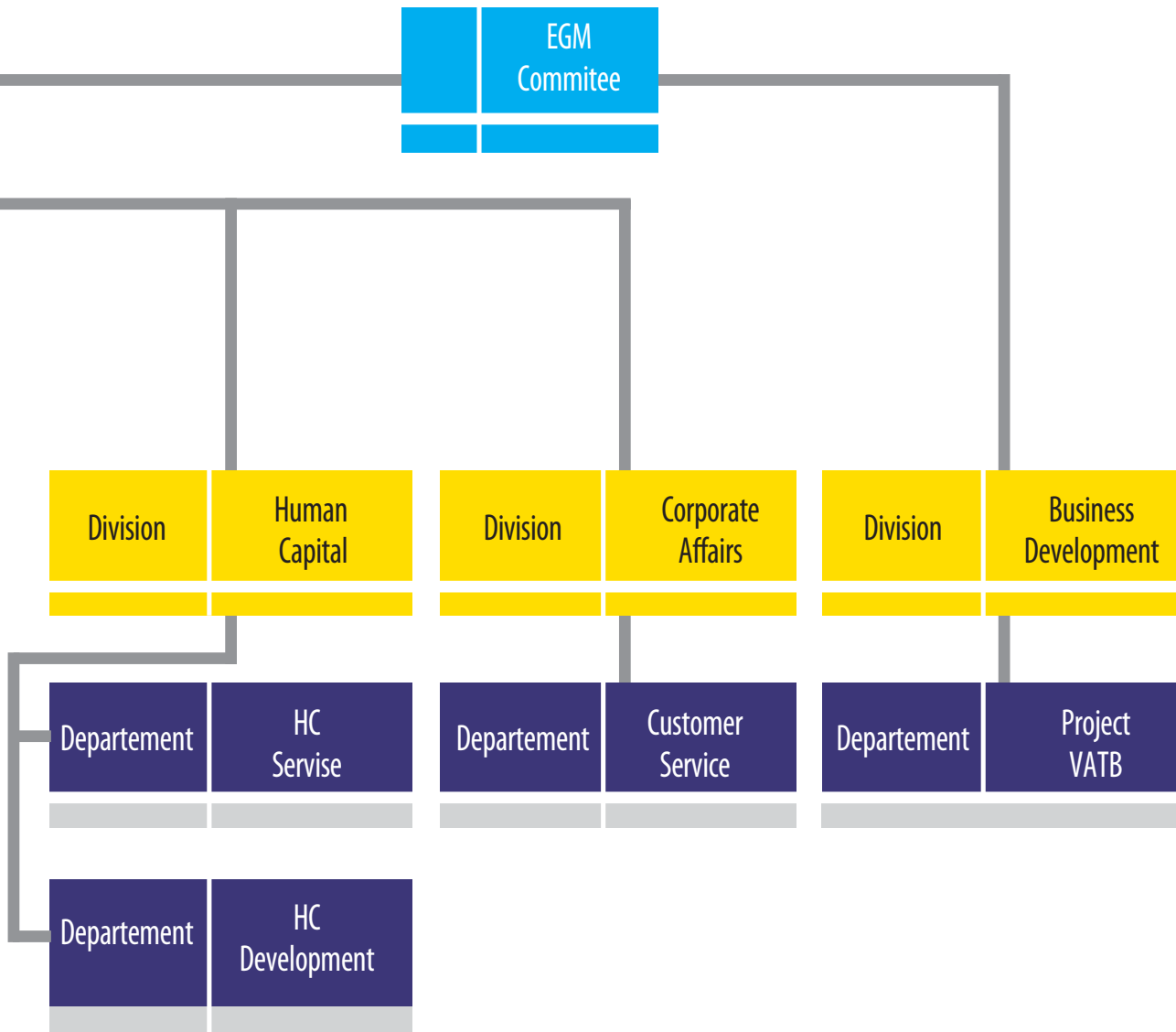
Perusahaan tidak memiliki komite khusus untuk membantu Komisaris. Namun demikian setiap Komisaris secara langsung diwakili oleh komite khusus di lingkungan perusahaan induk, yakni Komite Audit ISO 9001:2008, Komite Etika, Komite Investasi dan Komite Kompensasi. **(4.1)**

The company has no special committee to assist the Board of Commissioners. However, each Commissioner is directly represented by a special committee in the parent company, namely Audit ISO 9001:2008 Audit Committee, Ethics Committee, Investment Committee and Compensation Committee. **(4.1)**



### Struktur Organisasi Express Group (2.3)

#### Organizational Structure of Express Group



Pemegang saham juga mengangkat dan menetapkan Direksi untuk menjalankan tugas dan kewenangan mengelola perusahaan. Dengan pertimbangan efisiensi, Direksi merangkap pula sebagai pejabat eksekutif perusahaan (*executive officer*). (4.7) (4.2)




Shareholders also appoint and determine the Board of Directors to carry out responsibilities and authorities of managing the company. Under efficiency considerations, Directors also concurrently serve as the company's executive officers. (4.7) (4.2)



Guna menghindari terjadinya benturan kepentingan, maka Komisaris dan Direksi berkewajiban mematuhi kode etik (*code of conduct*) yang diterbitkan Rajawali Corpora. Kode etik tersebut mengatur apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh Komisaris dan Direksi. (4.6)

Sesuai Akta Perusahaan maka Komisaris, Direksi dan pejabat perusahaan lainnya berhak atas kompensasi yang diberikan Express Group. Kompensasi diberikan dalam bentuk imbal jasa pekerjaan, bonus dan insentif yang nominalnya ditetapkan proporsional. Besaran kompensasi yang diterima berdasarkan pada pemenuhan indikator kinerja utama (*key performance indicator/KPI*) serta pencapaian perusahaan. (4.5)




Perusahaan memiliki mekanisme bagi pemegang saham melalui Komisaris untuk menyampaikan rekomendasi, saran maupun pendapat kepada Direksi terkait kinerja perusahaan. Mekanisme tersebut adalah: (4.4)

-  Pertemuan tahunan.
-  Pertemuan kwartal atau empat bulanan.
-  Pertemuan informal lain minimal enam kali dalam setahun.

In order to avoid conflict of interests, Commissioners and Directors are obliged to comply with code of conduct established by Rajawali Corpora. The code of conduct regulates what is allowed or not allowed to be conducted by Commissioners and Directors. (4.6)

In accordance to Deeds of Association, Commissioners, Directors and other officers of the company are entitled to receive compensation provided by Express Group. The compensation is in the form of employee benefits, bonuses and incentives, in which the nominal is proportionally determined. The amount of compensation received is based on fulfillment of key performance indicators (KPI) and the company's achievements. (4.5)

The Company has a mechanism for shareholders through the Commissioners to deliver recommendations, suggestions and opinions to the Board of Directors regarding company performance. These mechanisms are: (4.4)

-  Annual meeting.
-  Quarterly meeting.
-  Informal meeting, minimum six times a year.

Selain itu perusahaan juga mengatur mekanisme bagi karyawan untuk menyampaikan pendapatnya kepada Direksi, sesuai Bab X Pasal 13 Peraturan Perusahaan. Penyampaian pendapat dilaksanakan dalam pertemuan dengan Direksi atau "CEO Talk" yang diselenggarakan minimal dua kali dalam setiap tahun. Sementara bagi mitra (pengemudi), penyampaian pendapat dilakukan melalui paguyuban pengemudi. (4.4)

In addition, the company also set up a mechanism for employees to submit their opinions to the Directors, pursuant to Chapter X, Article 13 of Company Regulation. The opinions are submitted in a meeting with the Directors or the "CEO Talk" held at least twice a year. While for the partners (drivers), the opinions can be submitted through drivers' community. (4.4)

Pertemuan dengan komisaris, karyawan dan mitra (pengemudi), sekaligus menjadi sarana Direksi untuk melakukan sosialisasi pelaksanaan program maupun kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan. Direksi juga memanfaatkan pertemuan untuk mendapatkan masukan bagi evaluasi dan penyusunan program tanggung jawab sosial perusahaan. (4.10)

Meetings with the commissioners, employees and partners (drivers), have become a means for Directors to disseminate the implementation of corporate social responsibility programs and activities. Directors also use the meeting to get input for the evaluation and preparation of corporate social responsibility programs. (4.10)

Kami menyampaikan pelaksanaan program maupun kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan dalam pelaporan *Communication on Progress*. Laporan kemudian disampaikan kepada pemegang saham melalui Komisaris dan pemangku kepentingan lain termasuk Indonesia Global Compact Network (IGCN). Penyampaian pelaporan diharapkan mendapatkan umpan balik (*feed back*) sehingga nantinya pelaksanaan tanggung jawab sosial akan lebih baik dan tepat sasaran. (4.9)

We submit the implementation of corporate social responsibility programs and activities in the *Communication on Progress* reporting. The report is then presented to the shareholders through the Commissioners and other stakeholders including the Indonesia Global Compact Network (IGCN). Submission of the report is expected to get feedback for better and effective social responsibility implementation. (4.9)

#### Komitmen dan Pemangku Kepentingan

Kami berkomitmen mengelola setiap risiko dan melakukan pencegahan untuk menghindari hal-hal merugikan. Salah satu risiko yang dihadapi selama periode pelaporan adalah wacana agar pemerintah menghapus subsidi bahan bakar minyak (BBM). (1.2)

#### Commitment and Stakeholders

We are committed to managing each risk and prevention to avoid losses. One of the risks faced during the reporting period was the government's plan to remove fuel subsidies. (1.2)

Meski pemerintah belum mengeluarkan putusan apapun, namun wacana tersebut menjadikan kami bersiap menghadapi kemungkinan-kemungkinan yang dapat terjadi. Melalui organisasi Organda DKI Jakarta, kami memberikan pendapat agar apapun bentuk kebijakan pemerintah tidak sampai merugikan taksi dan angkutan umum lainnya. (4.11)

Although the government has not issued any decision, we need to brace for any possibilities that may happen. Through transportation operator organization, Organda DKI Jakarta, we express our opinions on our expectation that any policies made by the government will not be unfavorable for taxis and other means of public transportation. (4.11)

Secara khusus kami juga menyikapi pelaksanaan program kemitraan agar tidak begitu saja ditiru. Kurangnya pemahaman masyarakat atas mekanisme program kemitraan bisa menjadi kampanye merugikan. Pada akhirnya hal tersebut akan menimbulkan risiko menurunnya tingkat kepercayaan kepada Express Group, termasuk dari lembaga keuangan yang membantu proses penyediaan dana.

Untuk itulah dalam kurun waktu periode pelaporan, kami mendaftarkan program kemitraan kepada Direktorat Jenderal Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI). Dengan demikian diharapkan siapapun tidak begitu saja dapat meniru pelaksanaan skema kemitraan, seperti yang sudah dilaksanakan perusahaan. **(4.11)**

Selama periode pelaporan, kami mengadopsi sejumlah inisiatif internasional, yakni: **(4.12)**

- ISO 9001:2008
- UN Global Compact's Water Mandate

Kami juga menjadi anggota Organda dan pengurus DPD Organda DKI Jakarta Unit Taksi. Keikutsertaan kami sebagai anggota IGCN juga tetap berlanjut sesuai komitmen kami dalam menjaga keberlanjutan. **(4.13)**

We specifically address the implementation of partnership program to prevent it from being easily copied. The general public's lack of understanding on the mechanism of partnership program can become an unfavorable campaign. It will ultimately cause a risk of declining level of confidence toward Express Group, including from financial institutions that support our financing process.

Therefore, in the reporting period, we registered the partnership program to Directorate General of Intellectual Property (HAKI). It is expected that any parties would not be easily able to copy the partnership program that has been implemented by the company. **(4.11)**

During the reporting period, we adopted the following global initiatives: **(4.12)**

- ISO 9001:2008
- UN Global Compact's Water Mandate

We also become a member of Organda and leadership board member of DPD Organda DKI Jakarta for Taxi Unit. We also renew our membership in IGCN in line with our commitment to maintaining sustainability. **(4.13)**







Tidak ada perubahan pada pemetaan pemangku kepentingan. Para pemangku kepentingan Express Group adalah: **(4.14)**

1. Pemegang saham.
2. Pelanggan (penumpang taksi).
3. Mitra (pengemudi).
4. Karyawan.
5. Pemerintah.
6. Pemasok.
7. Perusahaan pembiayaan.
8. Masyarakat lokal.

Basis identifikasi pemangku kepentingan ditinjau dari ketergantungan antara perusahaan dengan pihak-pihak yang terpengaruh langsung oleh kegiatan operasional Express Group. Selanjutnya secara berkesinambungan dilakukan komunikasi dengan mereka untuk mendapatkan masukan hal-hal yang dibutuhkan. Adapun topik kunci yang dibicarakan meliputi berbagai program dan kegiatan yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kesejahteraan para pemangku kepentingan. **(4.15) (4.16) (4.17)**

There were no changes in stakeholder mapping. Express Group's stakeholders are: **(4.14)**

1. Pemegang saham.
2. Pelanggan (penumpang taksi).
3. Mitra (pengemudi).
4. Karyawan.
5. Pemerintah.
6. Pemasok.
7. Perusahaan pembiayaan.
8. Masyarakat lokal.

The stakeholder identification is based on interdependency between the company and parties who are directly affected by the operations of Express Group. The communications with them are conducted continuously to gain input about their needs. The key topics of these talks include various programs and activities related to efforts in improving the welfare of all stakeholders. **(4.15) (4.16) (4.17)**



## Laporan Kami Our Report



Penerbitan Laporan Keberlanjutan ini tidak terlepas dari upaya PT Express Transindo Utama (Express Group) untuk menyesuaikan periodisasi pelaporan. Sebelumnya, periodisasi penulisan laporan adalah satu tahun dalam kurun waktu 1 Juli 2010 hingga 30 Juni 2011.

Perubahan signifikan dalam Laporan Keberlanjutan kali ini terkait periodisasi yang ditentukan enam bulan, yaitu kurun waktu 1 Juli 2011 - 31 Desember 2011. Perubahan ini dilakukan untuk mempermudah pengambilan data dan informasi yang disesuaikan dengan periode pada umumnya laporan diterbitkan, misalnya laporan tahunan dan keuangan. **(3.1) (3.11)**

This Sustainability Report is published as a part of PT Express Transindo Utama's (Express Group) efforts to adjust the period of reporting. Previously, the reporting period was one year, from July 1, 2010 to June 30, 2011.

The significant change in this Sustainability Report is the period that was set to six months, between July 1, 2011 and December 31, 2011. This change was made for an easier data and information collection in accordance with the period when reports are generally published, such as annual report and financial statements. **(3.1) (3.11)**

Pada laporan kali ini, kami juga memutuskan untuk tidak memberikan keterangan indikator tambahan di bidang transportasi dan logistik, seperti pada laporan sebelumnya. Hal ini dikarenakan indikator tambahan transportasi ini masih berupa naskah awal yang belum difinalisasi oleh *Global Reporting Initiative* hingga Desember 2011. (3.9) (3.11)

Sementara itu, materi informasi yang disampaikan dipastikan tidak ada perbaikan yang disertai pernyataan ulang (*restatement*). Kami menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun. Laporan Keberlanjutan periode sebelumnya diterbitkan pada 31 Agustus 2011. (3.2) (3.3) (3.10)

Informasi yang disajikan dalam pelaporan ini disajikan dengan mempertimbangkan azas materialitas. Penerbitan laporan ini ditujukan kepada segenap pemangku kepentingan serta pihak-pihak lain yang berkepentingan. Adapun informasi didapat bersumber dari kantor pusat dan pool Express Group di wilayah DKI Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi dengan penekanan pada operasional taksi reguler. (3.5) (3.6) (3.7) (3.8)

Selanjutnya, informasi dianalisis dan ditulis kembali untuk memastikan pemenuhan pada indikator-indikator berdasarkan: (3.9)

- *Sustainability Reporting Guidelines (SRG) GRI versi 3.1.*
- *10 Principles UN Global Compact.*

Kami belum melakukan penjaminan atau *assurance* atas pelaporan ini. Namun kami menegaskan bahwa laporan ini berada pada tingkat B. Express Group memastikan bahwa seluruh data maupun informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. (3.13)

In this report, we also decided to omit additional indicators in transportation and logistics as presented in the previous report. This is due to the transportation additional indicators were still a preliminary draft that has not yet to be finalized by *Global Reporting Initiative* until December 2011. (3.9) (3.11)

Meanwhile, it is affirmed that there is no correction which is accompanied by *restatement*. We publish Sustainability Report annually. The previous Sustainability Report was published on August 31, 2011. (3.2) (3.3) (3.10)

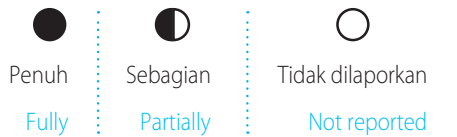
Information in this report is presented with regard to materiality principles. Publication of the report is intended for all stakeholders and other concerned parties. The information collected from head office and Express Group's pools in Jakarta, Depok, Tangerang and Bekasi with focus on regular taxi operations. (3.5) (3.6) (3.7) (3.8)

Further, the information was analyzed and rewritten to ensure the fulfillment of indicators with reference to: (3.9)

- *Sustainability Reporting Guidelines (SRG) GRI versi 3.1.*
- *10 Principles UN Global Compact.*

We have not performed assurance on this report. However we declare that this report is at B level. Express Group assures the validity of all data and information presented can be accounted for. (3.13)





## Indeks GRI & UN Global Compact (3.12)

\*Tingkat pelaporan “penuh” menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan panduan GRI 3.0 dan mampu menjelaskan pendekatan manajemen terhadap informasi yang dinilai tidak material, tidak relevan, tidak tersedia, atau tidak sesuai dengan keadaan.

\*The level of application “fully” means that the information disclosed is accordance with GRI 3.0 guidelines and be able to provide a management approach regarding the information that is immaterial, irrelevant, unavailable, or inapplicable due to some circumstances.

Indikator	Uraian/ description	Pelaporan Reported	Halaman Page
<b>STRATEGI DAN ANALISIS</b> <b>STRATEGY AND ANALYSIS</b>			
1.1	Sambutan Direktur Utama <i>Words from President Director</i>	●	8
1.2	Dampak utama, risiko dan peluang <i>Key Impacts, risks and opportunities</i>	●	8,81
<b>PROFIL PERUSAHAAN</b> <b>COMPANY PROFILE</b>			
2.1	Nama organisasi <i>Name of organization</i>	●	71
2.2	Merek, produk dan jasa <i>Brands, products and seervices</i>	●	71
2.3	Struktur organisasi <i>Organizational structure</i>	●	72, 79
2.4	Lokasi kantor pusat <i>Head office location</i>	●	72,91
2.5	Jumlah dan nama negara tempat perusahaan beroperasi <i>Number and name of countries where company operates</i>	●	72,74
2.6	Bentuk badan hukum perusahaan <i>Form of legal entity</i>	●	71
2.7	Pasar yang dilayani <i>Markets served</i>	●	71
2.8	Skala organisasi <i>Scale of organization</i>	●	72
2.9	Perubahan signifikan selama periode pelaporan <i>Significant change during report period</i>	●	74
2.10	Penghargaan yang diperoleh <i>Awards received</i>	●	6
<b>PARAMETER PELAPORAN</b> <b>REPORT PARAMETERS</b>			
3.1	Periode pelaporan <i>Period of report</i>	●	85
3.2	Tanggal penerbitan laporan periode sebelumnya <i>Date of recent report</i>	●	86
3.3	Siklus pelaporan <i>Report cycle</i>	●	86

Indikator	Uraian/ description	Pelaporan Reported	Halaman Page
3.4	Kontak perusahaan <i>Company contact</i>	●	91
	Lingkup dan Batas Pelaporan <i>Report Scope and Boundary</i>		
3.5	Penentuan isi laporan <i>Defining report content</i>	●	86
3.6	Lingkup pelaporan <i>Report scope</i>	●	86
3.7	Pembatasan lingkup pelaporan <i>Report scope boundary</i>	●	86
3.8	Dasar laporan <i>Basis of report</i>	●	86
3.9	Dasar dan teknik pengumpulan data <i>Basis and data measurement techniques</i>	●	86
3.10	Penjelasan atas dampak pernyataan kembali <i>Explanation of the effect of any re-statements</i>	●	86
3.11	Perubahan signifikan atas laporan periode sebelumnya <i>Significant changes from previous report</i>	●	85, 86
	Indeks Isi GRI <i>GRI Content Index</i>		
3.12	Tabel lokasi pengungkapan <i>Table of disclosure location</i>	●	87
	Penjaminan <i>Assurance</i>		
3.13	Kebijakan penjaminan oleh pihak eksternal <i>External assurance policy</i>	●	86

## TATA KELOLA, KOMITMEN DAN TATA HUBUNGAN GOVERNANCE, COMMITMENTS AND ENGAGEMENT

	Tata Kelola <i>Governance</i>		
4.1	Struktur tata kelola organisasi <i>Governance structure of organization</i>	●	77, 78
4.2	Jabatan tertinggi tata kelola merangkap pejabat perusahaan <i>Highest governance post cum executive officer</i>	●	77, 79
4.3	Badan kepengurusan unitarian dan keanggotaan independen <i>Unitarian board and independent member</i>	●	77

Indikator	Uraian/ description	Pelaporan Reported	Halaman Page
4.4	Mekanisme penyampaian rekomendasi <i>Mechanism of recommendations</i>	●	68, 69, 80
4.5	Kompensasi dan kinerja <i>Compensation and performance</i>	●	80
4.6	Penghindaran konflik kepentingan <i>Ensuring conflicts of interest</i>	●	80
4.7	Kualifikasi dewan <i>Board qualifications</i>	●	77, 79
4.8	Nilai ekonomi, lingkungan dan sosial <i>Economic, environmental and social values</i>	●	12
4.9	Prosedur pemantauan kinerja <i>Procedure of overseeing performance</i>	●	81
4.10	Proses evaluasi dewan <i>Board evaluation process</i>	●	81
	Komitmen Kepada Prakarsa Eksternal <i>Commitment to External Initiatives</i>		
4.11	Pencegahan terhadap risiko perusahaan <i>Approach toward company risks</i>	●	81, 82
4.12	Kepatuhan pada prinsip ekonomi, lingkungan dan sosial <i>Economic, environmental and social principles</i>	●	82
4.13	Keanggotaan dalam asosiasi <i>Memberships in associations</i>	●	82
	Tata Hubungan Pemangku Kepentingan <i>Stakeholders Engagement</i>		
4.14	Para pemangku kepentingan <i>Stakeholders</i>	●	83
4.15	Dasar identifikasi dan seleksi pemangku kepentingan <i>Basis for identifications and selection of stakeholders</i>	●	83
4.16	Pendekatan keterlibatan pemangku kepentingan <i>Approaches to stakeholders engagement</i>	●	83
4.17	Hasil keterlibatan pemangku kepentingan <i>Results of stakeholders engagement</i>	●	83
<b>KINERJA EKONOMI</b> <b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>			
EC1	Perolehan dan distribusi nilai ekonomi <i>Gain and economic value distribution</i>		52
EC2	Implikasi finansial akibat perubahan cuaca <i>Financial implication due to climate change</i>	●	52
EC3	Dana pensiun bagi karyawan <i>Employee pension fund</i>	●	60
EC4	Bantuan finansial dari pemerintah <i>Government financial assistance</i>	●	53
EC5	Standar upah minimum <i>Minimum wage standard</i>	●	58
EC6	Pengutamakan pemasok lokal <i>Local supplier priority</i>	○	
EC7	Pengutamakan karyawan lokal <i>Local employee priority</i>	●	26, 62

Indikator	Uraian/ description	Pelaporan Reported	Halaman Page
EC8	Pengaruh pembangunan infrastruktur <i>The effect of infrastructure development</i>	○	
EC9	Dampak ekonomi tidak langsung <i>Impact of indirect economic</i>	●	22, 24
<b>KINERJA LINGKUNGAN</b> <b>ENVIRONMENTAL PERFORMANCE</b>			
	Material <i>Materials</i>		
EN1	Penggunaan material <i>Materials usage</i>	●	36
EN2	Penggunaan material daur ulang <i>Recycled materials usage</i>	●	36
	Energi <i>Energy</i>		
EN3	Pemakaian energi langsung <i>Direct energy consumption</i>	●	47
EN4	Pemakaian energi tidak langsung <i>Indirect energy consumption</i>	●	47
EN5	Penghematan energi <i>Energy saved</i>		
EN6	Inisiatif efisiensi energi berbasis produksi dan Pengembangan energi terbarukan <i>Initiatives to provide energy efficient and Provide renewable energy</i>	●	39, 47
EN7	Inisiatif mengurangi energi tidak langsung <i>Reduction of energy initiatives</i>	●	47
	Air <i>Water</i>		
EN8	Penggunaan air <i>Water usage</i>	○	
EN9	Sumber air yang terkena dampak <i>Affected water sources</i>	●	43
EN10	Jumlah air yang didaur ulang <i>Amount of recycled water</i>	○	
	Keanekaragaman Hayati <i>Biodiversity</i>		
EN11	Lokasi operasional di kawasan terlindungi <i>Operational location of protected area</i>	●	22, 43
EN12	Perlindungan keanekaragaman hayati <i>Biodiversity protection</i>	●	43
EN13	Pemulihan habitat <i>Habitat rehabilitation</i>	●	44
EN14	Strategi dalam menjaga keanekaragaman hayati <i>Biodiversity preservation strategy</i>	●	44
EN15	Keberadaan spesies yang dilindungi <i>Protected spesies</i>	●	43
	Emisi dan Limbah <i>Emmissions, effluents and waste</i>		
EN16	Emisi gas rumah kaca <i>Greenhouse gas emissions</i>	●	37, 38
EN17	Emisi gas rumah kaca dari sumber yang relevan <i>Other relevant indirect greenhouse gas emissions</i>	●	37, 38

Indikator	Uraian/ description	Pelaporan Reported	Halaman Page
EN18	Inisiatif mengurangi emisi gas rumah kaca <i>Initiatives to reduce greenhouse gas emissions</i>	●	38, 39
EN19	Pengurangan emisi penipis lapisan ozon <i>Ozone depleting emissions reduction</i>	●	37, 38
EN20	Emisi NOx; SOx; dan partikulat lain <i>NOx; NOx and other significant air emissions</i>	●	37, 38
EN21	Kualitas air buangan dan lokasi tujuan <i>Quality and destination location of water disposal</i>	●	42, 43, 44
EN22	Volume dan metode pembuangan limbah <i>Total volume and disposal methods</i>	●	44
EN23	Jumlah tumpahan <i>Volume of spills</i>	●	44
EN24	Pengangkutan limbah B3 <i>Hazardous and toxic waste transportation</i>	●	44
EN25	Keanekaragaman hayati terkena dampak di badan air <i>Biodiversity on water body that affected by discharge water and run off</i>	●	43
	Produk dan Jasa <i>Products and Services</i>		
EN26	Inisiatif mitigasi dampak lingkungan <i>Initiatives to mitigate environmental impacts</i>	●	48
EN27	Persentase penarikan kemasan bekas produk <i>Percentage of product packaging materials reclaimed</i>	●	44
	Kepatuhan <i>Compliance</i>		
EN28	Sanksi akibat pelanggaran peraturan lingkungan <i>Sanctions for non-compliance with environmental laws</i>	●	36
	Pengangkutan <i>Transportation</i>		
EN29	Dampak kegiatan operasional <i>transporting as operational activities</i>	●	37, 48
	Umum <i>Overall</i>		
EN30	Biaya lingkungan <i>not reported Environmental expenditures</i>	○	
<b>KINERJA SOSIAL</b>			
<b>SOCIAL PERFORMANCE</b>			
	Ketenagakerjaan <i>Labor</i>		
LA1	Jumlah dan komposisi tenaga kerja <i>Number and composition of employee</i>	●	18, 56, 57, 58
LA2	Tingkat perputaran karyawan <i>Employee turnover rate</i>	●	59, 67
LA3	Kompensasi bagi karyawan <i>Compensation for employee</i>	●	26, 60

Indikator	Uraian/ description	Pelaporan Reported	Halaman Page
LA4	Perjanjian kerja bersama <i>Collective work agreement</i>	●	57
LA5	Pemberitahuan minimum atas perubahan operasional <i>Minimum notice periode for operational changes</i>	●	69
LA6	Majelis keselamatan dan kesehatan kerja (K3) bersama <i>Occupational safety and health assembly</i>	●	63
LA7	Tingkat kecelakaan kerja <i>Rate of work accidents</i>	●	62
LA8	Program pendidikan, pelatihan dan penyuluhan kesehatan <i>Educational, training and counseling health program</i>	○	
LA9	Kesepakatan K3 dalam perjanjian kerja bersama <i>Safety and health topics in collective work agreement</i>	○	
LA10	Pelatihan untuk karyawan <i>Training for employee</i>	●	61
LA11	Program persiapan pensiun <i>Pre-retirement preparation program</i>		
LA12	Penilaian kerja dan pengembangan karir <i>Performance assessment and career development</i>	●	62
LA13	Keberagaman karyawan <i>Employee diversity</i>	●	56
LA14	Rasio gaji dasar karyawan pria terhadap karyawan wanita <i>Ratio of basic salary of men employee to women employee</i>		
<b>HAK ASASI MANUSIA (HAM)</b>			
<b>HUMAN RIGHTS</b>			
HR1	Persentase perjanjian investasi yang memuat klausul HAM <i>Percentage of investment agreements that include human rights clauses</i>	●	67
HR2	Persentase pemasok lokal yang mendapatkan pengawasan terkait HAM dan tindakan yang dilakukan <i>Percentage of supplier that have undergone screening on human rights and actions taken</i>	●	67
HR3	Pelatihan HAM untuk karyawan <i>Human rights training for employee</i>	●	65
HR4	Diskriminasi dalam bekerja dan pekerjaan <i>Number of incident of discrimination and action taken</i>	●	65, 66
HR5	Hak berserikat <i>Right of association</i>	●	68, 69
HR6	Pekerja anak dan pekerja di bawah umur <i>Child labor or underage labor</i>	●	66
HR7	Pemaksaan dalam bekerja <i>Forced or compulsory labor</i>	●	64

Indikator	Uraian/ description	Pelaporan Reported	Halaman Page
HR8	Tenaga kerja keamanan bersertifikat pelatihan HAM Human rights trained security force	○	
HR9	Pelanggaran hak-hak penduduk asli Rights violation of indigenous people	●	26, 69
<b>KEMASYARAKATAN SOCIETY</b>			
SO1	Dampak operasional perusahaan pada komunitas Operational impacts on community	●	18
SO2	Unit bisnis dan risiko korupsi Business units and corruption risks	●	
SO3	Pelatihan antikorupsi Anticorruption training	●	54
SO4	Pencegahan tindak korupsi Prevention of corruption risks	●	54
SO5	Partisipasi terhadap kebijakan publik Participation in public policy	○	
SO6	Kontribusi terhadap partai politik dan politis Contribution to political parties and politicians	●	53
SO7	Persaingan usaha sehat Anticompetitive behaviour	●	
SO8	Sanksi hukum atas pelanggaran undang-undang Penalty of ordinances violations	●	57
<b>TANGGUNG JAWAB PRODUK PRODUCT RESPONSIBILITY</b>			
PR1	Perputaran dan keamanan produk Cycled and safety products	●	29
PR2	Pelanggaran peraturan mengenai keamanan produk Violation of products safety regulation	●	63
PR3	Informasi kandungan di dalam produk Content of product information	●	54
PR4	Pelanggaran penyediaan informasi kandungan produk Violation of product information provision	●	54
PR5	Tingkat kepuasan pelanggan Customer satisfaction rate	●	30
PR6	Kelayakan komunikasi pemasaran Feasibility of marketing communications	●	55
PR7	Pelanggaran terhadap pelaksanaan komunikasi pemasaran Violation of marketing communication regulations	●	55

Indikator	Uraian/ description	Pelaporan Reported	Halaman Page
PR8	Pengaduan tentang pelanggaran privasi pelanggan Report of violation of customer privatization	●	32
PR9	Sanksi atas pelanggaran pengadaan atau penggunaan produk Sanctions of product procurement and uses violation	●	57
<b>10 PRINSIP UN GLOBAL COMPACT THE 10 PRINCIPLES OF UN GLOBAL COMPACT</b>			
<b>Hak Asasi Manusia (HAM) Human Rights</b>			
GC HR1	Penghormatan pada hak asasi manusia Support and respect the protection of internationally Proclaimed human rights		65
GC HR2	Pencegahan pelanggaran HAM No complicit on human rights abuse		26, 65, 66
<b>Tenaga Kerja Labor</b>			
GC LA3	Kebebasan berserikat dan hak kesepakatan kerja bersama Freedom of association and right to collective bargaining		57, 68
GC LA4	Penghilangan kerja paksa dan pemaksaan bekerja Elimination of forced and compulsory labor		64
GC LA5	Pencegahan pekerja anak Abolition of child labor		66
GC LA6	Penghapusan diskriminasi dalam bekerja Elimination of discrimination for employment and occupation		59
<b>Lingkungan Environment</b>			
GC EN7	Dukungan terhadap masalah lingkungan Support to environmental challenge		38, 44
GC EN8	Inisiatif terhadap tanggung jawab lingkungan Initiatives to promote greater environmental responsibility		37, 42, 44
GC EN9	Pemenuhan pembangunan ramah lingkungan Encourage the development to environmental friendly		38, 39, 40
<b>Antikorupsi Anticorruption</b>			
GC AC10	Memerangi korupsi Against corruption		54



## Survei Pembaca

Express Group akan sangat menghargai dan berterima kasih atas input, saran atau komentar semua pemangku kepentingan atas laporan keberlanjutan ini. Mohon untuk mengemail, atau mengirimkan formulir ini melalui fax atau pos, dengan ditujukan kepada:

PT Express Transindo Utama (Express Group) (2.4) (3.4)

Jl. Sukarjo Wiryopranoto no.11, Jakarta 11160-Indonesia

Tel.62-21-2650 7000, Fax. 62-21-2650 7001

www.expressgroup.co.id

Contact person: Ratna Tanubrata

Email: ratna@expressgroup.co.id

### Profil Anda

Nama (bila berkenan) : .....

Institusi/Perusahaan : .....

Email : .....

Telp/Hp : .....

### Golongan Pemangku Kepentingan:

☐ Pemerintah

☐ LSM

☐ Perusahaan

☐ Masyarakat

☐ Media

☐ Akademik

☐ Lain-lain, mohon sebutkan: .....

.....

### Mohon pilih jawaban yang paling sesuai

#### 1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda:

☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Netral ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

#### 2. Laporan ini menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan keberlanjutan:

☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Netral ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

#### 3. Laporan ini mudah dimengerti:

☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Netral ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

#### 4. Laporan ini menarik:

☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Netral ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju

#### 5. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Perusahaan:

☐ Sangat Tidak Setuju ☐ Tidak Setuju ☐ Netral ☐ Setuju ☐ Sangat Setuju



## Mohon isi jawaban Anda:

1. Bagian mana yang paling berguna bagi Anda:

---

---

---

---

---

2. Bagian mana yang kurang berguna bagi Anda:

---

---

---

---

---

3. Bagian mana yang paling menarik bagi Anda:

---

---

---

---

---

4. Bagian mana yang kurang menarik bagi Anda:

---

---

---

---

---

5. Mohon berikan saran/usul/komentar Anda atas laporan ini:

---

---

---

---

---

Terima kasih atas partisipasi Anda.



## Reader Survey

Express Group highly values and would like to thank all stakeholders for your input, suggestions or comments on this sustainability report. Please send your email or this form via facsimile or mail, and addressed it to:

PT Express Transindo Utama (Express Group) (2.4) (3.4)  
 Jl. Sukarjo Wiryopranoto no.11, Jakarta 11160-Indonesia  
 Tel.62-21-2650 7000, Fax. 62-21-2650 7001  
 www.expressgroup.co.id  
 Contact person: Ratna Tanubrata  
 Email: ratna@expressgroup.co.id

### Your Profile

Name (optional) : .....  
 Institution/Company : .....  
 Email : .....  
 Phone/Mobile : .....

### Stakeholder Category

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Government | <input type="checkbox"/> Media                      |
| <input type="checkbox"/> NGO        | <input type="checkbox"/> Akademician                |
| <input type="checkbox"/> Corporate  | <input type="checkbox"/> Other, please state: ..... |
| <input type="checkbox"/> Community  | .....   |

### Please choose the most appropriate answer

#### 1. This report is useful to you :

☐ Strongly Disagree    ☐ Disagree    ☐ Neutral    ☐ Agree    ☐ Strongly Agree

#### 2. This report describes the Company's performance in sustainable development :

☐ Strongly Disagree    ☐ Disagree    ☐ Neutral    ☐ Agree    ☐ Strongly Agree

#### 3. This report is comprehensible :

☐ Strongly Disagree    ☐ Disagree    ☐ Neutral    ☐ Agree    ☐ Strongly Agree

#### 4. This report is interesting :

☐ Strongly Disagree    ☐ Disagree    ☐ Neutral    ☐ Agree    ☐ Strongly Agree

#### 5. This report raise your confidence in the Company's sustainability :

☐ Strongly Disagree    ☐ Disagree    ☐ Neutral    ☐ Agree    ☐ Strongly Agree



**Please fill in your answer:**

**6. Which part is most useful to you :**

---

---

---

---

---

**7. Which part is less useful to you :**

---

---

---

---

---

**8. Which part is most interesting to you :**

---

---

---

---

---

**9. Which part is less interesting to you :**

---

---

---

---

---

**10. Please give us your advice/suggestion/comment on this report :**

---

---

---

---

---

Thank you for your participation.





## Catatan | Notes

### Spesifikasi pencetakan Printed Specification



Laporan ini dicetak di kertas ramah lingkungan serta dapat di daur ulang bersertifikasi FSC dan menggunakan tinta non alkohol.

This report is printed on FSC certified eco friendly recycled paper and using alcohol free ink.

### Sertifikasi kertas sampul depan Cover's paper certification



FSC certification register code :  
TT – COC – 002043  
Latest issue : 4th April 2010,  
valid until : 4th April 2015  
BM TRADA Cetification Ltd, Stocking Lane,  
Hughenden Valley, High Wycombe,  
Buckinghamshire. HP14 4ND

PEFC certification register code :  
SA – PEFC – COC 002043  
Latest issue : 4th April 2010,  
valid until : 4th April 2015  
BM TRADA Cetification Ltd, Stocking Lane,  
Hughenden Valley, High Wycombe,  
Buckinghamshire. HP14 4ND

Environmental Management system – ISO  
14001 : 2004 register no : EMS 34922  
Latest issue : 13th August 2010,  
valid until : 6th October 2013  
The British Standards Institution (BSI) UK –  
headquarters, P.O. Box 9000, Milton Keynes  
MK 14 6 WT

Quality Management system – ISO 9001 :  
2008 register no : FM 12551  
Latest issue : 13th August 2010,  
valid until : 6th October 2013  
The British Standards Institution (BSI) UK –  
headquarters, P.O. Box 9000, Milton Keynes  
MK 14 6 WT

### Sertifikasi kertas halaman dalam Content's paper certification



FSC certification register code : SA-COC-  
001534  
Latest issue : 20th April 2011, valid until :  
19th April 2016  
Soil Association Woodmark, South Plaza,  
Marlborough Street, Bristol BS1 3NX, UK

PEFC certification register code : SA – PEFC  
– COC 00153  
Latest issue : 20th April 2011, valid until :  
19th April 2016  
Soil Association Woodmark, South Plaza,  
Marlborough Street, Bristol BS1 3NX, UK

Environmental Management system – UNI  
EN ISO 14001 : 2004 register code : Nr 50  
100 9703  
Latest issue : 29th April 2011, valid until :  
8th April 2014  
TUV Italia S.r.l, Via Carduci 125, Pal.23. 20099  
Saesto San Giovanni (MI), Italia

Establishing, implementing, maintaining and  
improving an Energy Management System –  
ISO 16001 : 2009 register code : Nr 50 100  
7624 – Rev.02  
Latest issue : 13th July 2010, valid until :  
12th July 2013  
TUV Italia S.r.l, Via Carduci 125, Pal.23. 20099  
Saesto San Giovanni (MI), Italia

Printed by cv Borobudur + 62 21 420 9594