



Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility

Komitmen Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Commitment of Social Responsibility and Environment

Perusahaan menyadari bahwa kelestarian alam ini merupakan tanggung jawab bersama yang harus dimulai sedini mungkin. Karena itu, Perusahaan berkomitmen untuk mengurangi dampak negatif dan meningkatkan dampak positif dari aktivitas operasional Perusahaan melalui pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) atau sering juga disebut *Corporate Sosial Responsibility* (CSR).

Perusahaan melaksanakan program dan kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan secara konsisten dalam rangka memastikan bahwa keberadaan Perusahaan dapat memberikan manfaat berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan, baik hari ini maupun pada masa yang akan datang.

Tujuan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Program-program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan dikelola secara tepat sasaran sebagai bentuk kontribusi nyata perusahaan dalam membantu masyarakat dan lingkungan sekitar. Melalui kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang dijalankan, Perusahaan dapat saling bersinergi dengan para pemangku kepentingan sehingga tercipta hubungan sosial yang sehat dan kondusif.

Penanggung Jawab dan Pengelola

Untuk dapat melaksanakan keseluruhan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan di lingkup Perusahaan, pelaksanaan keseluruhan program ini dilakukan oleh *Department Marketing* yang bertanggung jawab di bawah *Direktur Marketing dan Merchandising*.

Anggaran Program Tanggung Jawab Sosial

Sebagai mana diamanatkan dalam Undang Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Pasal 74 ayat (1), anggaran untuk pelaksanaan program tanggung jawab sosial diperhitungkan sebagai biaya perusahaan. Untuk itu, setiap tahun Perusahaan menyiapkan anggaran khusus untuk pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan.

Pada tahun 2020, Perusahaan melalui program-program tanggung jawab sosial dan lingkungan telah menyalurkan dana sebesar Rp 742 juta.

The Company realizes that business activities in the petrochemical sector have a high social and environmental impact. Therefore, the Company is committed to reducing a negative impact and increasing a positive impact in the Company's operational activities through the implementation of social and environmental responsibility (TJSL) programs or often called Corporate Social Responsibility (CSR).

The Company consistently carried out social and environmental responsibility programs and activities in order to ensure that the Company's existence can provide sustainable benefits for stakeholders, nowadays and in the future.

Objective of Social and Environmental Responsibility

The Company's Social and Environmental Responsibility programs are managed on target as a form of the company's real contribution in assisting the surrounding community and environment. Through annual social and environmental responsibility activities, the Company expect to synergize with stakeholders in creating healthy and conducive social relationships.

Person in Charge and Management

The Company implements the entire of social and environmental responsibility program within the Company by Marketing Department who responsible under Director of Marketing and Merchandising.

Budget for Social Responsibility Program

As mandated in Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Companies Article 74 paragraph (1), the budget for social and environmental responsibility program implementation is calculated as the company's cost. Therefore, every year the Company prepares a special budget to implement the social and environmental responsibility program.

In 2020, the Company through social and environmental responsibility programs has distributed funds amounting to IDR 742 million.

Aspek Lingkungan Hidup

Environmental Aspects

Komitmen dan Kebijakan Strategis

Komitmen Perusahaan untuk bertanggung jawab terhadap lingkungan, serta sebagai upaya pelestarian alam dan lingkungan hidup, dituangkan dalam bentuk kebijakan lingkungan. Kebijakan tersebut merupakan komitmen Perusahaan untuk mendukung upaya pelestarian alam dan ekosistem untuk menjaga keseimbangan alam.

Selain itu, Perusahaan juga berfokus pada penerapan, pemeliharaan, pengembangan, perbaikan dan pengelolaan lingkungan hidup yang bertujuan untuk meminimalisir dampak negatif yang timbul sewaktu-waktu, memberikan dampak positif dan memanfaatkan sumber daya alam secara bijaksana demi kepentingan generasi penerus di masa depan.

Program Kegiatan Lingkungan Hidup yang Dilakukan

- **Edukasi Penggunaan Kantong Belanja Ramah Lingkungan**
Perusahaan terus mengingatkan pelanggan untuk terbiasa membawa tas sendiri yang bukan berbahan dasar plastik. Program edukasi ini dilakukan baik secara lisan maupun tulisan dalam bentuk poster ataupun leaflet.
- **Edukasi program 3R (Reuse, Reduce, Recycle)**
Perusahaan melakukan program edukasi 3R kepada masyarakat melalui program pendampingan sekolah terkait implementasi 3R. Program ini dilakukan sebagai pelaksanaan komitmen Perusahaan untuk peningkatan kualitas lingkungan dan bagian dari upaya untuk memastikan keberlangsungan usaha Perusahaan.
- **Penghijauan**
Melakukan kegiatan pelestarian lingkungan hidup, di daerah Jakarta dan sekitarnya. Perusahaan melakukan program penghijauan seperti penghijauan melalui program hutan kota, penanaman pohon serta pembibitan tanaman khas daerah.
- **Penghematan energi listrik dan air**
Perusahaan menyadari energi listrik dan air merupakan sumber daya alam yang dibutuhkan oleh manusia untuk banyak keperluan. Dalam rangka turut serta melestarikan lingkungan dan menurunkan intensitas emisi gas rumah kaca yang dihasilkan dari listrik, Perusahaan berkomitmen untuk menggunakan energi listrik dan air secara bijak demi menjaga kelestarian lingkungan. Hal ini dilakukan seperti dengan mengganti penggunaan lampu

Strategic Commitment and Policies

The Company is committed to being responsible for the environment, as well as carrying out efforts to conserve nature and the environment, through the environmental policies. The Policy is the Company's commitment to supporting to conserve nature and ecosystems to maintain the balance of nature.

In addition, the Company also focuses on the implementation, maintenance, development, improvement, and management of the environment. These actions aim to minimize the negative impacts that can arise at any time, to deliver positive impacts, and to utilize natural resources wisely for the next generations

Environmental Activities Program

- **Education on The Use of Eco-Friendly Shopping Bags**
The Company continues to remind customers to get accustomed to carrying their own bags which are not made from plastic. This educational program is conducted in verbal and in writing in the form of posters or leaflets.
- **3R program education (Reuse, Reduce, Recycle)**
The Company conducts 3R education programs to the community through school mentoring programs related to 3R implementation. This program is carried out as an implementation of the Company's commitment to improve the quality of environment and part of efforts to ensure the sustainability of the Company's business.
- **Environmental Conservation**
Conducting environmental conservation activities, in Jakarta and surrounding areas. The Company conducts reforestation programs such as reforestation through the urban forest program, tree planting and nurseries of typical local plants.
- **Electricity and water energy savings**
The company realizes electricity and water are natural resources needed by humans for many purposes. In order to participate in preserving the environment and reducing the intensity of greenhouse gas emissions generated from electricity, the Company is committed to use electricity and water energy wisely in order to maintain environmental sustainability. This is conducted by replacing the use of lights with LED, using air conditioners with R32 freon that

dengan yang LED, menggunakan pendingin udara dengan freon R32 yang lebih ramah lingkungan, pengaturan pembatasan pemakaian listrik dan suhu pendingin ruangan serta pengaturan persetujuan lembur, baik di kantor pusat maupun di toko.

- **Penggunaan material ramah lingkungan**

Dalam mendukung pelestarian lingkungan, Perusahaan berupaya untuk menggunakan material ramah lingkungan dalam operasionalnya, seperti penggunaan kertas bolak-balik, mengurangi penggunaan botol plastik, dan sebagainya.

are more environmentally friendly, setting restrictions on electricity usage and air conditioning temperature as well as overtime arrangements, either in the head office and store.

- **Use of environmentally friendly materials**

In supporting environmental conservation, the Company strives to use environmentally friendly materials in its operations, such as using used paper, reducing the use of plastic bottles, and etc.

Aspek Ketenagakerjaan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

Environmental, Health and Safety Practices Aspects (K3)

Komitmen dan Kebijakan Strategis

Perusahaan mengimplementasikan kebijakan ketenagakerjaan dengan memperhatikan aspek kesetaraan, keadilan dan keselamatan seluruh karyawan. Kebijakan tersebut tidak hanya dirumuskan untuk memitigasi risiko kecelakaan dan penyakit, namun juga untuk mendorong seluruh karyawan agar merasa bertanggung jawab untuk berperan serta dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Perusahaan juga memberikan perhatian besar kepada kesejahteraan karyawan, termasuk dalam memenuhi hak-haknya, baik dari segi kompensasi dan manfaat maupun kebebasan berserikat.

Perlindungan karyawan terkait K3 telah diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan dan Undang-Undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Pemerintah juga telah melengkapi kesehatan kerja karyawan melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) melalui Undang-Undang No. 24 Tahun 2011. Pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang mengatur kewajiban setiap entitas usaha dalam menyelenggarakan kegiatan operasional usaha berbasis K3 bagi karyawan.

Program Kegiatan Ketenagakerjaan yang Dilakukan

- **Penggunaan Tenaga Kerja Lokal**

Memberdayakan tenaga kerja lokal dalam kegiatan usahanya dengan melakukan program kerja sama dengan beberapa universitas dan Sekolah Menengah Kejuruan.

Strategic Commitment and Policies

The Company implements employment policies that focus on equality, fairness, and safety of all employees. The policy is compiled not only to mitigate the risk of accidents and illness, but also to encourage all employees to feel responsible for participating in creating a conducive work environment. The Company takes great attention to the employees' welfare, including in fulfilling their rights, both in terms of compensation and benefits and freedom of association.

The employees' protection related to OHS has been regulated in Law No. 13 of 2003 on Manpower, Law No. 23 of 1992 on Health, and Law No. 1 of 1970 on Occupational Safety. The Government has equipped employees' health with Social Security Administrative Body (BPJS) program, in accordance with Law No. 24 of 2011. The Government has also issued Government Regulation No. 50 of 2012 on the Implementation of Occupational Health and Safety Management System that regulates the obligations of each business entity in carrying out OHS-based business operations for employees.

Employment Activity Programs

- **Use of Local Labor**

Empowering the local labor in its business activities by conducting cooperation programs with several universities and Vocational High Schools.

- **Kesempatan Kerja**

Perusahaan secara adil melakukan perekrutan karyawan tanpa memandang suku, agama, ras, antar golongan, dan tingkatan sosial. Proses perekrutan diselenggarakan dengan menjunjung tinggi asas kesetaraan, non-diskriminasi, dan transparan. Hubungan industrial yang terjalin di lingkungan Perusahaan antara karyawan dengan Perusahaan dilakukan melalui konsep mitra strategis, sehingga tercipta hubungan harmonis yang kuat antara Perusahaan dengan seluruh karyawan. Hal ini menjadi salah satu pondasi dalam menyongsong keberlanjutan bisnis Perusahaan.

- **Kesetaraan Gender**

Perusahaan menerapkan prinsip non-diskriminasi dalam segala hal, termasuk memberikan kesempatan yang sama bagi perempuan (*gender equity and equality*) untuk mendapatkan pekerjaan di lingkup Perusahaan, sejauh memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Prinsip-prinsip non-diskriminasi dan kesetaraan ini juga diwujudkan dalam pencapaian karier struktural, operasional maupun fungsional bahkan sampai jenjang tertinggi dalam struktur organisasi.

- **Pembentukan Lingkungan Kerja yang Kondusif**

Karyawan merupakan aset utama bagi Perusahaan. Untuk itu, Perusahaan berupaya semaksimal mungkin untuk menciptakan suasana dan kondisi yang aman dan nyaman bagi karyawan. Perusahaan meyakini, penyediaan lingkungan kerja yang aman dan nyaman akan berdampak positif pada semangat, loyalitas dan dedikasi karyawan dalam bekerja. Selain meningkatkan produktivitas kerja, kondisi tersebut juga akan memicu kinerja karyawan menjadi lebih baik, yang pada gilirannya akan menaikkan kinerja Perseroan.

Untuk mewujudkan hal tersebut, Perusahaan telah membentuk lingkungan kerja yang kondusif dengan cara sebagai berikut:

1. Menciptakan dekorasi ruang dan pengaturan cahaya yang nyaman bagi karyawan.
2. Merayakan momen-momen spesial seperti ulang tahun dan *outing* karyawan.
3. Menyediakan fasilitas yang baik untuk dapat dinikmati karyawan.

- **Kompensasi dan Manfaat**

Perusahaan memberikan kompensasi dan manfaat kepada setiap karyawan sesuai dengan kontribusinya terhadap Perusahaan. Kompensasi dan manfaat ini ditujukan untuk memupuk loyalitas karyawan yang terdiri dari gaji pokok serta tunjangan kesejahteraan yang nilainya disesuaikan dengan golongan dan/atau jabatan masing-masing. Gaji terendah yang diterima oleh pekerja yang baru masuk sekurang-kurangnya sama dengan upah minimum di wilayah masing-masing unit kerja yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

- **Employment Opportunity**

The Company fairly recruits employees regardless of ethnicity, religion, race, class, or social rank. The recruitment process is carried out by upholding equality, non-discrimination, and transparency. Industrial relations established within the Company between employees and the Company are carried out through the strategic partners concept to create a strong harmonious relationship between the Company and all employees. This has become one of the foundations in welcoming the Company's business sustainability.

- **Gender Equality**

The Company applies the non-discrimination principle in all respects, including providing equal opportunities for women (gender equity and equality) to work within the Company, as long as they meet the specified requirements. The non-discrimination and equality are also realized in the achievement of structural, operational, and functional careers up to the highest levels in the organizational structure.

- **Establishment of a Conducive Work Environment**

The employees are the main asset of the Company. Therefore, the Company strives to create a safe and comfortable atmosphere and conditions for employees. The Company believes that providing a safe and comfortable work environment will positively impact the employees' passion, loyalty, and dedication at work. In addition to increasing work productivity, these conditions shall encourage better employees' performance, which shall improve the Company's performance.

The Company established a conducive work environment to actualize work productivity in the following ways:

1. *Creating comfortable room decorations and lighting settings for employees.*
2. *Celebrating special moments such as birthdays and employee outings.*
3. *Providing good facilities enjoyable for employees.*

- **Compensation and Benefits**

The Company provides compensation and benefits to each employee in accordance with their contribution to the Company. Compensation and benefits have the objectives to foster employees' loyalty. The compensation and benefits consist of basic salary and welfare benefits, with the value adjusted to each group and/or position. The lowest salary is provided to the new employees, and their salary is at least equal to the minimum wage in the area of each work unit established by the Government.

Setiap karyawan menerima jatah cuti yang disesuaikan dengan skala/golongan masing-masing berikut ini:

- Cuti Tahunan: 12 (dua belas) hari kerja (untuk karyawan yang telah memenuhi masa kerja satu tahun).
- Cuti Bersalin/Keguguran: 1,5 bulan sebelum perkiraan kelahiran dan 1,5 bulan setelah melahirkan.
- Cuti Bersama yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selain cuti, karyawan juga berhak mengambil izin tidak masuk kerja sebagaimana yang dinyatakan dalam peraturan perundang-undangan terkait.

- **Tingkat Perputaran Karyawan**

Tingkat perputaran karyawan, atau rasio *turnover* karyawan, dapat menunjukkan produktivitas dari kinerja Perusahaan. Selain itu, tingkat *turnover* karyawan dapat mencerminkan budaya dan sistem kerja Perusahaan sebagai indikator bagi keberhasilan Perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Pada tahun 2020, tingkat *turnover* karyawan adalah di bawah 1%.

- **Membangun Kesadaran Kesehatan dan Keselamatan Kerja**
Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) memiliki makna strategis yang menjaga eksistensi dan keberlanjutan usaha. Perusahaan menghormati hak karyawan untuk bekerja di lingkungan yang sehat dan aman, serta senantiasa menjalankan program K3 di semua daerah operasinya. Implementasi dan pemeliharaan perilaku yang dapat mewujudkan kesehatan dan keselamatan kerja menjadi suatu keharusan untuk dilakukan.

Di tahun 2020, tingkat kecelakaan kerja di lingkup Perusahaan mencapai zero kecelakaan kerja. Hal ini menyiratkan, Perusahaan telah mengimplementasikan K3 di lingkungan Perusahaan dengan baik.

- **Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan**
Perusahaan melaksanakan program yang berkaitan dengan aspek praktik ketenagakerjaan, salah satunya adalah Menyediakan sistem pengaduan karyawan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan peraturan Perusahaan.

Each employee receives a leave allowance that is adjusted to the following scale/class:

- *Annual Leave: 12 (twelve) working days (for employees who have fulfilled one year)*
- *Maternity/Miscarriage Leave: 1.5 months prior to the estimated birth and 1.5 months after giving birth.*
- *Collective Leave in accordance with prevailing laws and regulations.*

In addition to leave, employees are also entitled to take permission not to enter work as stated in the relevant laws and regulations.

- **Employee Turnover Rate**

Employee turnover rates reflects the productivity of the Company's performance. In addition, the employee turnover rate mirrors the culture and work system of the Company as an indicator of the Company's success in creating a conducive work environment.

By the end of 2020, the employee turnover rate is below 1%.

- **Raising Occupational Health and Safety Awareness**

Occupational Health and Safety (OHS) is considered as a strategic meaning to maintain the business's existence and sustainability. The Company respects the employees' right to work in a healthy and safe environment, and always conducts the OHS program in all areas of its operations. It is mandatory to implement and maintain behaviors that create health and safety at work.

In 2020, the occupational accident rate within the Company reached zero accidents. This reflects, the Company has implemented OHS properly.

- **Mechanism For Complaints of Labor Issues**

The Company implements programs related to aspects of employment practices, one of which is providing an employee complaint system in accordance with applicable laws and regulations of the Company.

Aspek Sosial Kemasyarakatan

Community Social Aspects

Komitmen dan Kebijakan Strategis

Masyarakat merupakan salah satu fokus utama Perusahaan dalam menjalankan kegiatan usaha. Perusahaan menyadari bahwa keberadaan masyarakat yang sejahtera dengan kondisi kesehatan yang terjamin akan mempengaruhi kelangsungan bisnis Perusahaan.

Untuk mewujudkan hal tersebut, Perusahaan melakukan berbagai kegiatan untuk masyarakat sekitar wilayah kegiatan usaha Perusahaan. Dengan program tersebut, diharapkan masyarakat sekitar wilayah kegiatan usaha Perusahaan dapat menjadi lebih berdaya dan mandiri sehingga dapat meningkatkan taraf hidup mereka, seiring dengan terpeliharanya hubungan yang harmonis dan berkesinambungan antara perusahaan dengan masyarakat.

Program Kegiatan Kemasyarakatan yang Dilakukan

- **Program Bantuan Bidang Pendidikan**
Perusahaan menjalankan berbagai program yang berkaitan dengan pendidikan, khususnya menitikberatkan kepada pendidikan anak-anak dan karyawan perusahaan.
- **Program Bantuan Bidang Kesehatan**
Menjalankan kegiatan sosial seperti melakukan donasi Alat Pelindung Diri (APD) dan *Sleeping Pods* kepada Puskesmas dan Rumah Sakit.
- **Program Bantuan Sosial**
Menjalankan kegiatan sosial antara lain bantuan kepada panti asuhan serta perbaikan sarana di wilayah yang terdampak bencana.
- **Program Keagamaan**
Menjalankan program pemberdayaan dan kemitraan dengan komunitas-komunitas keagamaan masyarakat sekitar seperti perayaan hari-hari besar keagamaan dan kegiatan-kegiatan yang dapat menjaga toleransi umat beragama.
- **Pengaduan Masyarakat**
Perusahaan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan terkait operasi Perusahaan yang melanggar ketentuan serta peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, atau pengaduan atas operasi Perusahaan yang tidak sesuai dengan etika bisnis yang berlaku.

Untuk uraian pengaduan masyarakat dan jumlah pengaduan yang lebih lengkap, dapat dibaca pada ulasan *Whistleblowing system* di Bab Tata Kelola Perusahaan pada Laporan Tahunan ini

Strategic Commitment and Policies

The community is one of the Company's main focuses on carrying out business activities. The Company realizes that the existence of a prosperous healthy community will affect the continuity of the Company's business.

The Company carries out various activities for the communities surrounding the Company's operational areas to realize this. With this program, the Company expects the communities surrounding the Company's operational areas shall be more empowered and independent to improve their lives, in line with maintaining a harmonious and sustainable relat

Community Activities Program

- **Education Assistance Program**
The Company conducts a variety of education-related programs, particularly focusing on education of children and employees of the company.
- **Health Assistance Program**
Carrying out social activities such as donating Personal Protective Equipment (PPE) and Sleeping Pods to health centres and hospitals.
- **Social Assistance Program**
The Company carries out social activities such as assistance to orphanages and improvement of facilities in affected areas.
- **Religious Programs**
The Company conducts empowerment programs and partnerships with religious communities in the surrounding community such as celebrations of religious holidays and activities that can maintain religious tolerance.
- **Public Complaints**
The Company provides an opportunity for the public to submit complaints related to the Company's operations that violate the provisions, regulations, and legislation in force, or complaints related to the Company's operations that are not in accordance with prevailing business ethics.

A complete description of public complaints and the number of complaints can be referred to in the Whistleblowing System in the Corporate Governance Chapter of this Annual Report.

Aspek Produk/Jasa Serta Pelanggan

Aspects of Products/Services and Customers

Komitmen dan Kebijakan Strategis

Perusahaan senantiasa mengutamakan kepuasan konsumen dengan memberikan layanan terbaik. Perusahaan tidak hanya menjual produk/jasa yang aman dan bermanfaat bagi masyarakat namun juga memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen (*product responsibility*). Pelayanan kepada pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting dalam rangka meningkatkan jumlah pelanggan/konsumen dan mendorong perkembangan Perusahaan.

Perusahaan menjalankan kegiatan tanggung jawab sosial di aspek produk dengan memastikan seluruh fasilitas pendukung di area toko telah memenuhi persyaratan keamanan pangan. Komitmen Perusahaan adalah untuk menyediakan produk makanan yang segar, sehat serta aman untuk dikonsumsi sebagaimana yang dinyatakan dalam misi Perusahaan. Komitmen Perusahaan tersebut merupakan suatu rangkaian proses yang berkelanjutan.

Bentuk komitmen Perusahaan terhadap perlindungan konsumen dilakukan melalui beberapa program, mencakup antara lain:

- Program Sertifikasi Prosedur Standar Operasional
Memiliki sertifikasi ISO 22000 dan HACCP untuk seluruh toko-toko Perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab kepada konsumen terkait kesehatan dan keselamatan produk.
- Pemeriksaan Produk Berkala
Melakukan pemeriksaan laboratorium secara berkala guna memastikan kualitas dan keamanan pangan untuk seluruh produk, baik produk baru maupun produk lama.
- Program *Engagement* Pelanggan
Menyediakan media untuk pengaduan pelanggan berupa *call center*, *website*, *email*, ataupun media sosial.
- Program Peningkatan Layanan
Melakukan program pengembangan layanan pelanggan bagi *customer service*.
- Pengaduan Konsumen/Pelanggan
Kepada pelanggan/konsumen, Perusahaan memberikan kesempatan dan mekanisme untuk mengajukan keluhan maupun pengaduan terkait standar kualitas produk dan jasa layanan yang diberikan. Pusat Pengaduan Konsumen/Pelanggan (*Customer Center*) dikelola oleh *department*

Strategic Commitment and Policies

The Company always prioritizes customer satisfaction by providing the best service. The Company not only sells products/ services that are safe and beneficial to the community but also provides maximum protection to consumers (product responsibility). Service to customers has a very important role in order to increase the number of customers and encourage the Company's development.

The Company conducted social responsibility activities on product aspects by ensuring all supporting facilities in the store area meet food safety requirements. The Company's commitment is to provide fresh, healthy and safe food products for consumption as stated in the Company's mission. The Company's commitment is a series of ongoing processes.

The Company's commitment to consumer protection is carried out through several programs, including:

- *Certification Program for Standard Operating Procedures*
Having ISO 22000 and HACCP certifications for all stores as a form of responsibility to customers regarding product health and safety.
- *Periodic Product Inspection*
Conducting periodic laboratory checks for all products, both new and existing products to ensure quality and food safety.
- *Customer Engagement Program*
Providing media for customer complaints such as call center, website, email, or social media.
- *Service Improvement Program*
Developing service improvement programs for customer service.
- *Customer Complaints*
The Company provides opportunities and mechanisms for customers to submit complaints regarding the quality standards of products and services. The Customer Center is managed by Human Capital Development department which focuses on handling and following up on consumer

Human Capital Development yang berfokus untuk menangani dan menindaklanjuti pengaduan/keluhan konsumen/pelanggan. Pengaduan pelanggan/konsumen dapat disampaikan melalui *call center, website, email*, ataupun media sosial.

Setiap pengaduan yang diterima akan dilaporkan kepada unit terkait di dalam Perusahaan dan diselesaikan sesuai dengan prosedur penyelesaian pengaduan konsumen/pelanggan. Dalam menyelesaikan pengaduan yang masuk, Perusahaan memiliki standar kebijakan pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagai bagian dari edukasi kepada konsumen.

complaints. Customer complaints can be submitted through call centers, websites, emails, or social media.

Incoming complaints will be reported to the relevant units within the Company and resolved in accordance with consumer complaint resolution procedures. The Company has standard service policies and complaint resolution as part of education to consumers.



PT Supra Boga Lestari Tbk

Jl. Pesanggrahan Raya No. 2
Kembangan
Jakarta 11610
corp_sec@ranchmarket.co.id
www.ranchmarket.co.id