

# VISI DAN MISI CSR

## CSR VISION AND MISSION

*Bersama Ciptakan Masa Depan*  
together we create future

### Misi Mission



#### ENVIRONMENT Lingkungan

**Playing an active role in preserving the environment for quality of life**  
Berperan aktif dalam melestarikan lingkungan demi kehidupan yang berkualitas



#### Community Komunitas

**An active role in improving the welfare of local communities and Small Business Medium Enterprises (SMEs)**  
Berperan aktif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar & Usaha Kecil Menengah (UKM)



#### Education Edukasi

**Playing an active role in educating the community through education**  
Berperan aktif dalam mencerdaskan masyarakat melalui Pendidikan



#### Health Kesehatan

**An active role in improving the quality of public health**  
Berperan aktif dalam meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat

### BEBERAPA DASAR HUKUM TENTANG CSR

**1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (UUPM)**

Law Number 25 of 2007 concerning Investment

**2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT)**

Law Number 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies (Company Law)

**3. Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;**

Law No. 32 of 2009 concerning Environmental Protection and Management;

**4. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Perseroan Terbatas;**

Government Regulation No. 47 of 2012 concerning Limited Corporate Social and Environmental Responsibility;

**5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/POJK.04/2016 tentang Laporan Tahunan Emiten Atau Perusahaan Publik;**

Financial Services Authority Regulation Number 29 / POJK.04 / 2016 concerning Annual Reports of Issuers or Public Companies;

# TANGGUNG JAWAB TERHADAP KETENAGAKERJAAN, KESELAMATAN, DAN KESEHATAN KERJA

Responsibility towards Employment, Safety, and Occupational Health

Satnusa senantiasa menjalankan praktik ketenagakerjaan selaras dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku yang meliputi hubungan ketenagakerjaan, kondisi kerja dan jaminan sosial, dialog ketenagakerjaan, serta pengembangan sumber daya manusia dan pelatihan yang lebih baik.

## KESETARAAN DALAM AKTIVITAS YANG BERHUBUNGAN DENGAN KETENAGAKERJAAN, KESELAMATAN, DAN KESEHATAN KERJA

Satnusa memberikan kesempatan pengembangan kompetensi dan pengembangan karir yang sama bagi seluruh karyawannya tanpa membedakan gender, ras, warna kulit, agama, kondisi fisik, atau asal negara mereka. Proses seleksi karyawan untuk pengembangan kompetensi dan pengembangan karir dilakukan melalui atasan departemen masing-masing pada setiap jenjang, dengan mempertimbangkan kemampuan, pengetahuan, perilaku, kinerja serta potensi dari setiap karyawan.

## KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Sebagai salah satu bentuk komitmen atas kepedulian terhadap kesejahteraan karyawannya, maka Satnusa menerapkan beberapa program terkait dengan kesehatan dan perlindungan pegawai antara lain:

1. Program pemeriksaan kesehatan (Medical Check Up) untuk karyawan dengan level tertentu yang dilakukan setahun sekali.
2. Program Jaminan Sosial dengan mendaftarkan seluruh pegawai yang memenuhi persyaratan sebagai peserta BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan untuk Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan (JKK), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Pensiun (JP).
3. Program Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lingkungan, dengan menyediakan fasilitas dan alat proteksi/pelindung diri, pembentukan Panitia Pembinaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja, dan penyediaan perlengkapan kerja.
4. Program Asuransi Kecelakaan diri untuk Pengemudi dan Penumpang Bus Karyawan.

*Satnusa runs its employment practices by consistently following the policies and regulations covering labor relations, working conditions and social security, labor dialogue, as well as human resource development and better training.*

## EQUALITY IN ACTIVITIES RELATED TO EMPLOYMENT, SAFETY, AND HEALTH AT WORK

*Satnusa provides competence and career development opportunities for every employee regardless of gender, race, skin color, religion, physical condition, or their country of origin. The recruitment process for competence and career development is conducted through each department head at every career level, taking into account the skills, knowledge, behavior, performance, and the potential of every employee.*

## HEALTH AND OCCUPATIONAL SAFETY

*As part of its commitment to the welfare of its employees, the Company has implemented a number of programs in relation to the health and occupational safety of its employees, including among others:*

1. *Medical Check Up for certain level employees held every year.*
2. *Social Security Program by enrolling every employee who are qualified to participate as a member of BPJS Kesehatan and BPJS Ketenagakerjaan for Old Age Security (OAS), WorkRelated Accident Benefit (JKK), Death Benefit (JKM) and Pension Plan (JP).*
3. *Occupational Health, Safety and Environment program, by providing facilities and protection equipment/self protection, establishment of the Occupational Safety and Health Development Committee, and provision of work equipment.*
4. *Personal Accident Insurance Program for the driver and passenger Bus Employees.*

## MEKANISME PENGADUAN MASALAH KETENAGAKERJAAN

Complaint mechanisms regarding employment issues



Karyawan akan menyampaikan perihal keluhan menggunakan kotak saran yang tersedia. Mereka boleh mencantumkan nama, atau bisa memilih untuk tetap anonim jika diinginkan. Surat yang telah dilengkapi dimasukkan ke dalam kotak saran yang telah disediakan oleh Perusahaan di lokasi kantin dan sekitarnya. Seorang wakil dari SDM akan mengumpulkan formulir setiap hari, atau setiap dua-tiga hari jika perlu dan meneruskannya ke manajer SDM.

*Employees will submit any complaint through the available suggestion box. They can opt to include the name, or to remain anonymous if desired. The letter, which has been filled up shall be put in the suggestion box that the Company has provided in the canteen area or the surrounding locations. A representative from Human Resources will collect the forms every day, or every two or three days if necessary and pass them on to HR managers.*

## STRATEGI REMUNERASI REMUNERATION STRATEGY

Perusahaan menetapkan jumlah dan besarnya remunerasi berdasarkan :  
*The company determines the amount and amount of remuneration based on:*



**POSISI**  
Position



**KOMPETENSI**  
Competence



**AKUNTABILITAS**  
Accountability

Perusahaan menetapkan jumlah dan besarnya remunerasi berdasarkan posisi, kompetensi, dan akuntabilitas dengan menciptakan ekuitas internal berdasarkan kriteria yang bersifat obyektif dengan memperhitungkan daya saing (harga pasar) eksternal yang sesuai dengan kemampuan Perusahaan. Perseroan juga melakukan tinjauan terhadap kebijakan mengenai fasilitas pegawai berupa fasilitas komunikasi, kendaraan dinas dan fasilitas kepemilikan rumah.

*The Company establishes the number and amount of remuneration based on the position, competence, and accountability by creating internal equity on objective criteria while also taking into account external competitiveness (market price) according to the Company's capability. The Company also conducted a review of the policy on employee facilities such as communication facilities, official vehicles and home ownership facilities.*

## KEBIJAKAN PENGGUNAAN TENAGA KERJA LOKAL LOCAL EMPLOYEES POLICY

Dalam melakukan perekrutan tenaga kerja baru, Perseroan akan melakukan pengumuman dengan cara pemasangan spanduk lowongan kerja di sekitar Pabrik Perseroan guna memberikan kesempatan dan prioritas kepada masyarakat setempat untuk dapat melamar posisi yang ada sehingga Perseroan dapat secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dampak perbaikan ekonomi kepada masyarakat setempat.

*In conducting the recruitment of new employees, the Company will make an announcement by placing recruitment banner around the factory area in order to provide opportunities and priority to local people so that they can apply for that particular position in which the Company can directly or indirectly contribute to the economic improvement of that local community.*

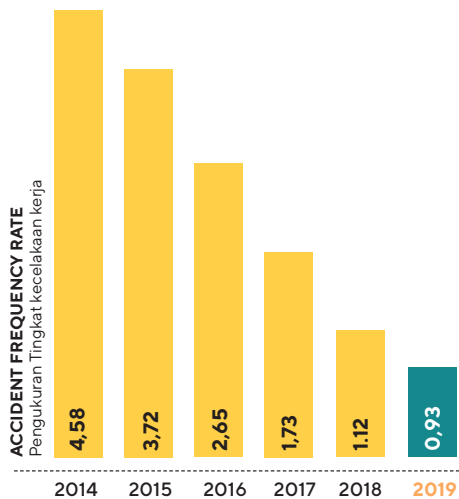
## TINGKAT PERPINDAHAN KARYAWAN EMPLOYEE TURNOVER LEVEL

Selama tahun 2019, jumlah karyawan tetap yang berhenti atas permintaan sendiri sebanyak 20 orang atau rata-rata 1.7 orang perbulan. Rata-rata tingkat perpindahan karyawan selama tahun 2019 adalah 3,65% (rata-rata bulanan) dari total karyawan tetap tahun 2019.

Sepanjang tahun 2019, telah terjadi sejumlah 10 kejadian yang berlangsung di pabrik Perseroan. Bentuk pertolongan pertama atas insiden kecelakaan tersebut adalah korban segera dibawa ke klinik untuk dilakukan tindakan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K). Adanya kecelakaan tersebut, tidak mengakibatkan terganggunya proses produksi sehingga tidak berdampak negatif pada keuangan Perseroan.

*During the year 2019, the number of permanent employees who submitted resignation on their own accord were as many as 20 persons or an average of 1.7 person per month. Average employee turnover rate for 2019 was 0.15% (monthly average) of total permanent employees in 2018.*

*Throughout the year 2019, there have been 10 cases that took place in the factory of the Company. First aid activities were immediately carried out for the victim of the accident by taking the victim to nearest clinic to perform First Aid Medical Treatment (P3K). The occurrence of the incidents, did not lead to disruption to the production process hence it did not negatively impact the financial of the Company.*



### ACCIDENT FREQUENCY RATE PENGUKURAN TINGKAT KECELAKAAN KERJA

Angka yg menunjukkan jumlah korban kecelakaan per 1.000.000 jam kerja orang dengan rumus :

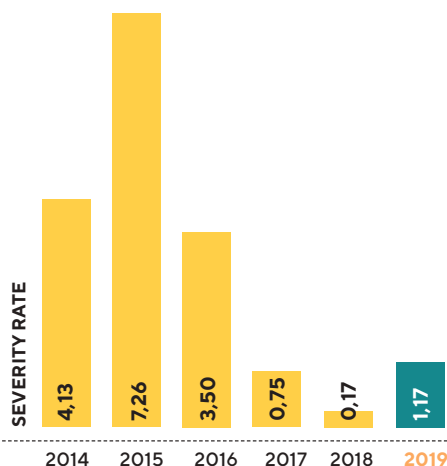
$AFR = (\text{jumlah korban kecelakaan dalam setahun} / \text{jumlah jam kerja orang dalam setahun}) \times 1.000.000$

*Figures show that the number of casualties per 1,000,000 man hours of work with the formula:*

$AFR = (\text{number of casualties in a year} / \text{the number of man hour in a year}) \times 1,000,000$

**lower is better** semakin rendah semakin bagus

Pengukuran Tingkat Kecelakaan Kerja (AFR) berfungsi sebagai indikator kinerja kesehatan dan keselamatan Perseroan. Pada tahun 2019, tingkat AFR mengalami penurunan dari 1,12 pada tahun 2018 menjadi 0,93 pada tahun 2019. *Accident frequency rate (AFR) serves as health and safety performance indicators in Satnusa. In 2019, the AFR rate has decreased from 1.12 in 2018 to 0.93 in 2019.*



**Pengertian Severity Rate** adalah banyaknya hari hilang akibat dari kecelakaan hari hilang dalam satu juta jam kerja selama periode tertentu.

$SR : \frac{\sum \text{Jumlah hari hilang dari Kecelakaan Hari Hilang}}{\text{Jumlah Jam Kerja dalam periode tertentu} \times 1.000.000}$

*Severity Rate is the day lost from a lost day in a million working hours over a given period.*

$SR: \frac{\sum \text{Number of missing days from Missing Day Accidents}}{\text{Number of Working Hours for a certain period} \times 1,000,000}$

**lower is better** semakin rendah semakin bagus

**AKTIVITAS** ACTIVITIES  
**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**





**Perseroan membagikan 3 ekor sapi kurban sebagai bagian dari perayaan Idul Adha 1440 Hijriah**

The Company distributed 3 sacrificial cows as part of the Idul Adha 1440 Hijriah

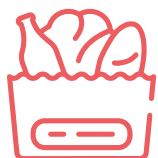
**Pada tahun 2019, Perseroan membagikan 3 ekor sapi kurban sebagai bagian dari perayaan Idul Adha 1440 Hijriah kepada :**

In 2019, the Company distributed 3 sacrificial cows as part of the Idul Adha 1440 Hijriah namely to:

1. Masjid Al Fajar tertelak\|located di RW.02 Pelita VII kel. Kampung Pelita.
2. Masjid Al Hidayah terletak\|located di RW.03 Pelita III kel. Kampung Pelita
3. Musholla Al Huda terletak\|located di RW.04 Pelita Pasar kel Kampung Pelita.

**Pembagian sembako**

Distribution of groceries



The company distributes nine-basic necessities to 140 heads of families who live nearby PT. Sat Nusapersada Tbk. Distribution of groceries was held on May 19, 2019

Perseroan membagikan sembako kepada 140 kepala keluarga warga yang tinggal disekitar PT. Sat Nusapersada Tbk. Pembagian sembako dilaksanakan pada tanggal 19 mei 2019

## AKTIVITAS ACTIVITIES CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

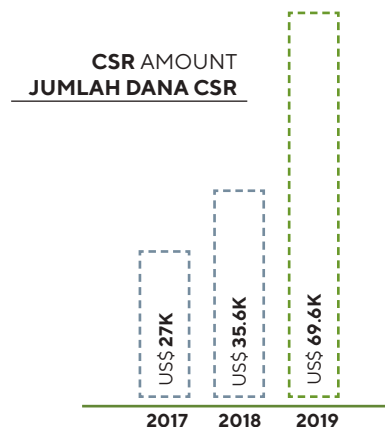
USD

<b>Sumbangan AC untuk 84 unit rumah susun</b> <i>Air Conditioners contribution to 84 housing units</i>	23,388.88
<b>Pembangunan mushola Nurul Jadid</b> <i>Nurul Jadid Mosque building</i>	5,561.35
<b>Pemberian Hewan Qurban</b> <i>Provision of Sacrificial Animals</i>	5,347.21
<b>Bantuan untuk pembuatan drainase dilapangan Tembak TNI AL Batam</b> <i>Assistance for the construction of drainage for Batam Navy</i>	3,652.46
<b>Sumbangan komputer kepada sekolah SMKN di Makassar</b> <i>Computer donation to Vocational schools in Makassar</i>	3,520.13
<b>Bantuan pembuatan lapangan volly dan basket TNI AL Batam</b> <i>Donation for the creation of Batam Navy volleyball and basketball courts</i>	2,138.89
<b>Bantuan untuk turnamen Golf</b> <i>Donation for Golf tournaments</i>	2,107.19
<b>Bantuan dana atlet dalam even one pride MMA TV One</b> <i>The athlete's financial assistance in the event of one pride MMA TV One</i>	1,755.99
<b>Pemberian sumbangan paket sembako</b> <i>Donations of food packages</i>	1,743.23
<b>Sumbangan untuk tribun lapangan sepak bola Polda Kepri</b> <i>Contribution to the Polda Kepri soccer field</i>	1,726.40
<b>Bantuan perbaikan genset Gereja</b> <i>Aid for repairing Church generators</i>	1,592.95
<b>Partisipasi untuk hari jadi Kota Batam Pemko Batam</b> <i>Participation for the anniversary of the City of Batam Pemko Batam</i>	1,418.24
<b>Bantuan dana operasional Idul Fitri; Lurah dan RT/RW Pelita</b> <i>Eid al-Fitr operational funding;</i>	1,969.75
<b>Sumbangan Turnamen E-Sport</b> <i>E-Sport Tournament Donations</i>	1,065.95
<b>Sumbangan untuk pembangunan sekolah Dasar Valentin Yayasan HKBP</b> <i>Sumbangan untuk pembangunan sekolah Dasar Valentin Yayasan HKBP</i>	1,060.75
<b>Lainnya</b> <i>Others</i>	11,395.01
<b>Jumlah</b> <i>Total</i>	<b>69,644.38</b>

### CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN 2019

Selama tahun 2019 Satnusa telah mengeluarkan dana untuk CSR sebesar **US\$ 69.644,38** atau naik sebesar 95,8% dari tahun 2018 yang mencapai **US\$ 35.561,95**.

*During 2019 Satnusa has spent CSR funds amounting to US \$ 69,644.38, an increase of 95.8% from 2018 which reached US \$ 35,561.95.*



KEBIJAKAN RAMAH LINGKUNGAN  
**ENVIRONMENT FRIENDLY POLICY**

- 1. Address climate change** Mengatasi perubahan iklim
- 2. Promote recycling of resources** mempromosikan daur ulang sumber daya
- 3. Address energy issues toward a non-carbon society** Mengatasi masalah energi menuju masyarakat yang bebas dari karbon
- 4. Ensure product and chemical safety** Memastikan keamanan pada produk dan bahan kimia
- 5. Strengthen CSR foundations across the entire supply chain** Memperkuat fondasi CSR di seluruh rantai pasokan
- 6. Environment and safety risk management** Manajemen risiko lingkungan dan keselamatan
- 7. Information disclosure and communication of relevant information** Pengungkapan informasi dan komunikasi informasi yang relevan
- 8. Employee education** Edukasi Karyawan

TANGGUNG JAWAB SOSIAL  
**TERHADAP LINGKUNGAN**  
Social Responsibility for Environment



**REFUSE**

**Menolak sesuatu yang bertentangan dengan prinsip pelestarian lingkungan.**

Reject anything contrary to the principles environmental Conservation.



**REDUCE**

**Mengurangi pemakaian barang yang tidak diperlukan dan menghemat pemakaian.**

Reduce the use of unnecessary items and conserves.



**REUSE**

**Menggunakan kembali apa saja yang bisa digunakan**

Reuse anything that can be used



**REPAIR**

**Memperbaiki barang yang masih bisa diperbaiki dan menggunakan lagi.**

Fixing items that can still be improved and use again.



**RECYCLE**

**mengkonversi bahan limbah menjadi benda-benda yang dapat digunakan kembali**

converting waste materials into reusable objects





## Wastes of Lean Manufacturing

### Delapan Limbah pada Manufaktur

a continuous effort to eliminate waste and improve value-added products that provide value to customers

suatu upaya terus-menerus untuk menghilangkan pemborosan dan meningkatkan nilai tambah produk agar memberikan nilai kepada pelanggan



#### Defect

Upaya yg disebabkan oleh pengerjaan ulang, scrap, dan kesalahan informasi  
*effort caused by rework, scrap, and incorrect information*



#### Over Production

Produksi yang lebih dari yang dibutuhkan atau sebelum dibutuhkan  
*Production that is more than needed or before it is needed*



#### Waiting

Membuang waktu menunggu terlalu lama untuk langkah selanjutnya dalam suatu proses  
*Wasted time waiting too long for next step in a process*



#### Not Utilizing Talent

Kurang memanfaatkan bakat, keterampilan & pengetahuan orang  
*Underutilizing people's talents, skills & Knowledge*



#### Transporataion

Gerakan yang tidak perlu pada produk & bahan  
*Unnecessary movement of products & materials*



#### Inventory

Kelebihan produk atau bahan yang tidak digunakan  
*Excess products or materials not being processed*



#### Motion

Gerakan yang tidak perlu oleh Manusia  
*Unnecessary movement by people*



#### Extra Processing

mengerjakan lebih / kualitas lebih tinggi dari yang dibutuhkan oleh pelanggan  
*More work or higher quality than is required by the customer*

**Waste** is any step or action in a process that is not required to complete a process (called "**Non Value-Adding**") successfully. When Waste is removed, only the steps that are required (called "**Value-Adding**") to deliver a satisfactory product or service to the customer remain in the process.

**Limbah** adalah setiap langkah atau tindakan dalam suatu proses yang tidak diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses (disebut "Tidak Menambah Nilai") dengan sukses. Ketika Limbah dihilangkan, hanya langkah-langkah yang diperlukan (disebut "Penambahan Nilai") untuk memberikan produk atau layanan yang memuaskan kepada pelanggan yang tetap dalam proses.

# the **5s** system

**5S is considered as the Foundation of Improvement Activities and its purpose is to involve the workforce in creating a safe, hygienic, satisfying and pleasant work environment.**

5S dianggap sebagai Kegiatan Dasar Peningkatan Kinerja dan tujuannya adalah untuk melibatkan tenaga kerja dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, higienis, memuaskan dan menyenangkan.



## **1. SORT**

*clearly distinguish needed items from unneeded and eliminate the latter*  
dengan membedakan barang yang dibutuhkan dari yang tidak dibutuhkan dan menghilangkan yang terakhir



## **2. SET IN ORDER**

*keep needed items in the correct place to allow for easy and immediate retrieval*  
simpan barang-barang yang dibutuhkan di tempat yang benar untuk memungkinkan pengambilan yang mudah dan langsung



## **3. SHINE**

*keep the workplace neat and clean*  
menjaga agar tempat kerja tetap rapi dan bersih



## **4. STANDARDIZE**

*the method by which "Sort", "Set in Order", and "Shine" are made habitual*  
metode dimana "Sort", "Set in Order", dan "Shine" dijadikan kebiasaan



## **5. SUSTAIN**

*maintain established procedures*  
memelihara prosedur yang ditetapkan

**SORT** - menyortir - **SET IN ORDER** - menyusun - **SHINE** - membersihkan - **STANDARDIZE** - membuat standar - **SUSTAIN** - berkelanjutan

## PENGUKURAN LINGKUNGAN

### environmental measurement

Pengukuran lingkungan, meliputi pengukuran pencemaran udara, emisi kendaraan dan air limbah domestik rutin dilakukan 6 bulan sekali. Pengukuran dilakukan oleh pihak ketiga yang telah tersertifikasi dan hasilnya akan dibandingkan dengan Nilai Ambang Baku Mutu untuk masing-masing parameter, yaitu merujuk kepada :

- Kep Men LH No.13 Tahun 1995 tentang Pengendalian Emisi Udara dari Sumber Tak Bergerak
- Kep Men LH No. 21 Tahun 2008 tentang Pengendalian Emisi Udara Generator
- Kep Men LH No. 112 Tahun 2003 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik

*An environmental measurement, including measurement of air pollution, vehicle emissions and domestic waste water are routinely performed every 6 months. The measurements are made by certified third party and the results will be compared with the Standard for each parameter, which refers to:*

- *Minister of Environmental Decree No.13/MENLH/3/1995 about control of Air Emission from Stationary Source*
- *Minister of Environmental Decree No. 21/PERMENLH/12/2008 about control of Air Emission from Generator*
- *Minister of Environmental Decree No.112/MNLH/7/2003 about Standard Quality of Domestic Waste Water*



### DRINKING WATER measurement

## PENGUKURAN AIR MINUM

### Drinking Water Measurement

Satnusa juga melakukan test laboratorium rutin untuk instalasi air minum karyawan, meliputi parameter fisik, kimia dan mikrobiologi. Hal ini dilakukan untuk memastikan air minum karyawan sehat dan memenuhi baku mutu air minum yang dipersyaratkan oleh Pemerintah melalui Kep Men Kes No. 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

*Satnusa also conducts routine laboratory test for drinking water, including physical parameters, chemistry and microbiology. This is done to ensure that drinking water meets the quality standard required by the government through Health Minister Decree No. 492/MENKES/SK/IV/2010 on Drinking Water Quality Requirements.*



### WORKPLACE measurement

## PENGUKURAN LINGKUNGAN KERJA

### Workplace Measurement

Pengukuran Lingkungan Kerja dilakukan secara rutin setahun sekali, meliputi pengukuran kebisingan, intensitas pencahayaan dan kualitas udara dalam ruangan. Pengukuran lingkungan kerja ini bertujuan untuk menjamin kesehatan karyawan melalui lingkungan kerja yang sehat dan nyaman.

Pengukuran ini dilakukan oleh pihak ketiga yang telah tersertifikasi dan hasilnya dibandingkan dengan standar, yaitu merujuk kepada :

- Kep Menaker No 13 Tahun 2011 tentang Nilai Ambang Batas Faktor Fisik dan Kimia di Tempat Kerja
- Kep Menkes No 1405 Tahun 2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja

*Workplace Measurement is done regularly once a year, covering the measurement of noise intensity, lighting and indoor air quality (dust levels, tin, lead, etc). Measuring workplace environment is aimed to ensure employee health through healthy working environment.*

*This measurement is done by a certified third party and the results will be compared with the standard, which refer to:*

- *Minister of Manpower Decree No. PER.13/MEN/X/2011 Threshold value of Chemical Content and Physical Factor in the Workplace*
- *Minister of Healthy No. KEP-1405/MENKES/SK/XI/2002 Occupational Environmental Health Requirements*

# HAZARDOUS AND TOXIC WASTE

## BAHAN BERBAHAYA DAN BERACUN

### PENGELOLAAN LIMBAH BAHAN BERBAHAYA DAN BERACUN (B3) Management of hazardous and toxic waste (B3)

Satnusa melakukan pengelolaan terhadap limbah B3 yang dihasilkan perusahaan, meliputi tatacara penyimpanan, pengumpulan, pengolahan dan dokumentasi limbah B3. Pengelolaan limbah B3 Satnusa mengacu pada standard peraturan yang dipersyaratkan, yaitu :

- Peraturan Pemerintah No 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
- Peraturan Menteri Lingkungan Hidup RI No 14 Tahun 2013 tentang Simbol Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
- Keputusan Kepala Bapedal No: KEP-01/BAPEDAL/09/1995 Tata Cara Dan Persyaratan Teknis Penyimpanan Dan Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
- Keputusan Kepala Bapedal No. KEP-02/Bapedal/09/1995 Dokumen Limbah B3

Dalam pelaksanaan penyimpanan, Satnusa mempunyai 2 lokasi penyimpanan sementara limbah B3 yang telah mendapat ijin dari Pemerintah Kota Batam. Limbah B3 berupa sisa oli, sisa kemasan bahan kimia atau bahan terkontaminasi lainnya ditempatkan di Tempat Penyimpanan Sementara (TPS) B3 maksimal selama 90-356 hari sebelum limbah tersebut diambil dan dikelola oleh pihak ketiga yang telah mempunyai ijin Pengelolaan Limbah B3.

*Satnusa carries out management of B3 waste produced by the company, including procedures for collection, storage, processing and documentation of B3 waste. Satnusa B3 waste management refers to the standard regulatory requirements, namely:*

- *Government Regulation No. 101 Year 2014 Management of Hazardous and Toxic waste*
- *Regulation of the Minister of Environment No. 14 of 2013 Procedures for Granting Symbols and Labels for Hazardous and Toxic Substance*
- *Decree of the Head Bapedal No: KEP-01/BAPEDAL/09/1995 Procedures and Technical Requirements for Storage and Collection of Hazardous and Toxic*
- *Decree of the Head Bapedal KEP-02/Bapedal/09/1995 Documention of B3 Waste*

*In the implementation of storage, Satnusa has 2 temporary storage locations for B3 waste which have obtained proper authorization from Batam Environmental Impact Management Agency (Bapedal). B3 waste in the form of residual waste oil, waste packaging chemicals or other contaminated materials are placed in B3 Temporary Storage (TPS) maximum for 90 days before the waste is taken and managed by third parties that already have a B3 Waste Management permit with supervision and recommendation from Batam Bapedal.*

## MEKANISME PENGADUAN MASALAH LINGKUNGAN

### Complaints Mechanism in Environmental Issues

Perseroan memiliki sistem yang mengatur mengenai penanganan dan penyelesaian terhadap masalah yang terkait dengan lingkungan. Setiap pengaduan masalah lingkungan yang masuk akan dicatat untuk kemudian dipelajari dan dianalisis untuk mengetahui akar penyebabnya serta memutuskan (program aksi) untuk tindak lanjutnya. Pengaduan dapat dilakukan dengan mengirimkan email kepada : **qhse@satnusa.com**

*The Company has a system that regulates the handling and settlement of the problems associated with the environment. Any incoming complaint related to environmental problems will be recorded for later studied and analyzed to determine the root cause and decided (course of action) for follow-up. Complaints can be made by sending an email to: **qhse@satnusa.com***

### SERTIFIKASI DIBIDANG LINGKUNGAN YANG DIMILIKI

#### Environmental Certification

#### 1. ISO 14001:2015, dari SGS Indonesia

merupakan kerangka kerja / guideline kepada Perusahaan agar dapat mengelola Lingkungan serta mengurangi dampak negative kepada lingkungan sekitar perusahaan (Raw Material, Waste & Management) (Umum) yang valid dari 03 Juni 2019 sampai dengan 3 Juni 2022 untuk :

- Untuk membantu perusahaan mengurangi efek negatif terhadap lingkungan
- Untuk membantu Organisasi dalam rangka mentaati seluruh aturan tentang Lingkungan yang berlaku, regulasi ataupun persyaratan lain berkaitan dengan lingkungan.

#### 2. Environmental Product ataupun RoHS (Restriction of Hazardous Substances)

- Green Partner utk Standard SONY,
- Green Purchasing utk Standard Epson
- Green Plan utk Standard Shimano

untuk:

Semua Standard diatas bertujuan Untuk Mengkontrol Pemakaian Bahan Baku (Raw Material) yang dapat merusak lingkungan hidup. Jadi ada beberapa bahan kimia yang dilarang terkandung dalam suatu product.

#### 1. ISO 14001:2015 , certified by SGS Indonesia

*is a framework / guideline for the Company in order to manage the environment and reducing negative impacts to the environment surrounding the company (Raw Materials, Waste & Management) (General) that valid from 03 June 2019 until 3 June 2022*

*for :*

- *To help companies reduce the negative effects on the environment*
- *To assist the Organization in order to comply with all rules on the Environment applicable regulatory or other requirements related to the environment.*

#### 2. Environmental Product or RoHS (Restriction of Hazardous Substances)

- *Green Partner for Standard SONY,*
- *Green Purchasing for Epson Standard*
- *Green Plan fro Shimano Standard*

*for:*

*All the above Standard aims to control the use of Raw Materials which destroying the environment. There are several chemicals that are prohibited from to be used in a product.*

**PROPER , yang diterbitkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup**

Lebih mengontrol pengelolaan Limbah B3 (Waste) dalam suatu perusahaan untuk:  
Ikut serta dalam salah satu program/ upaya yang dilakukan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) terkait dengan penataan dalam pengelolaan lingkungan hidup melalui instrumen informasi.

**PROPER , issued by Ministry of Environment**

More toward the control over the management of toxic waste in a company for:  
Participate in one of the programs / efforts made by the Ministry of Environment (KLH) associated with settlement in environmental management through information instruments.

**PROPER RATING**  
Peringkat Proper



**BEYOND COMPLIANCE AREA**



Satnusa turut serta dalam Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup, yang disingkat PROPER yang merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) untuk mendorong penataan perusahaan dalam pengelolaan lingkungan hidup. Dasar peraturannya adalah Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 127 Tahun 2002 tentang Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan (PROPER). Dengan pelaksanaan PROPER, maka Satnusa akan diaudit oleh tim pengawas dari Kementerian Lingkungan Hidup untuk kegiatan pemantauan, pemeriksaan dan verifikasi teknis terhadap Pengendalian Pencemaran Air, Pengendalian Pencemaran Udara dan Pengelolaan Limbah Padat/Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3).

Satnusa participates in the Corporate Performance Rating Program in Environmental Management, abbreviated as PROPER, is an effort made by the Ministry of Environment (MoE) to improve company's environmental management. Based on decree from Minister of Environment No. 127 of 2002 on Corporate Performance Rating Program in Environmental Management (PROPER). With the implementation of PROPER, Satnusa will be audited by a team of inspectors from the Ministry of Environment for the monitoring, inspection and technical verification of the Water Pollution Control, Air Pollution Control and Solid / Hazardous and Toxic Waste (B3).

○ mendapatkan peringkat BIRU / obtained Blue Rating

# CONSUMER PROTECTION POLICY REVIEW

## PELAKSANAAN PENINJAUAN KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

### PUSAT PENGADUAN PELANGGAN

Customer Complaint Center

Perusahaan memiliki pusat layanan pengaduan pelanggan 24 jam di mana customer service siap mendengar dan menerima keluhan, saran, kritik, dan status dari tindak lanjut atas keluhan tersebut. Pusat pengaduan Perusahaan adalah melalui email [customer.services@satnusa.com](mailto:customer.services@satnusa.com)

*The company established a 24-hour consumer complaint center in which our customer service officers are ready to receive complaints, suggestions, criticisms and follow-up status on each of the complaints. The contact of our customer complaint center is via [customer.services@satnusa.com](mailto:customer.services@satnusa.com)*

### PENYELESAIAN SENGKETA

Dispute Resolution

Sepanjang tahun 2019, Perusahaan tidak mengalami kasus sengketa, baik di peradilan dan non-peradilan, terkait dengan perlindungan konsumen atau pun isu dan insiden signifikan lain yang terkait konsumen.

*Throughout 2019, the Company had no involvement in any dispute cases, both judiciary or non-judiciary cases related to consumer protection or any other significant consumer related issues and incidents.*

TANGGUNG JAWAB SOSIAL DALAM

## BIDANG KONSUMEN

Corporate Social Responsibility Related to Consumers



Bentuk komitmen lain terhadap penjaminan kualitas pelayanan kepada para pelanggan oleh Perseroan juga direfleksikan dalam perolehan sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2015 di mana setiap proses layanan dilakukan melalui serangkaian audit kualitas oleh badan sertifikasi SGS dengan mengacu kepada standar manajemen mutu yang ditetapkan.

*The Company's commitment towards ensuring the quality of service to its customers was also reflected in the acquisition of Quality Management System certificate ISO9001:2015, in which each process is carried out through a series of quality audit by SGS certification institution with reference to the established management quality standard.*