Mendorong Kemajuan

Laporan
Keberlanjutan 2021





Surat dari Direktur Utama



Tahun 2021 adalah periode yang sangat penting bagi kami dan menjadi tahun saat kami memulai perjalanan luar biasa untuk membentuk Grup GoTo. Integrasi antara Gojek, Tokopedia, dan GoTo Financial berhasil menciptakan ekosistem digital terbesar di Indonesia. Integrasi ini merupakan hasil kerja keras selama berbulan-bulan, didukung oleh misi bersama demi mendorong kemajuan dan menciptakan manfaat jangka panjang bagi semua pihak dalam ekosistem kami, serta didukung oleh nilai-nilai bersama kami.

Para pemangku kepentingan, termasuk mitra pengemudi, pedagang, konsumen, dan karyawan, senantiasa mendorong perusahaan dan ekosistem untuk maju. Para pemangku kepentingan dan para pemegang saham menjadi motivasi kami untuk menyediakan laporan yang transparan dan konsisten, dengan melaporkan kinerja kami setiap tahun, terkait masalah lingkungan dan sosial yang memberikan dampak terbesar bagi kehidupan dan mata pencaharian mereka.

Laporan Keberlanjutan pertama bagi GoTo ini menunjukkan bagaimana kami mengintegrasikan pertimbangan dan peluang terkait dengan Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (*Environmental, Social, Governance*/ ESG) ke dalam cara perusahaan beroperasi dan tumbuh. Kami tidak dapat melakukan ini secara efektif jika dampak positif tidak menjadi bagian dari DNA dan fokus utama kami sejak awal.

Sebelum pembentukan Grup GoTo, Gojek, dan Tokopedia berupaya melayani jutaan mitra dan pengguna di seluruh Indonesia dan kawasan ini, dengan menciptakan nilai dan dampak yang bermakna bagi mereka dan para pemegang saham kami. Nilai ini bukan hanya bagian dari model bisnis kami – melainkan sudah menjadi model bisnis kami – dan kini, kami terus menciptakan manfaat jangka panjang dengan cara yang lebih sistematis, kredibel, dan bermakna sebagai ekosistem teknologi terkemuka di Indonesia.

Sama dengan semua upaya yang kami lakukan, perjalanan sustainability ini kami jalani dengan kerendahan hati, penuh dengan kesadaran bahwa kami masih harus banyak belajar, mengatasi berbagai celah yang ada, dan melalui perjalanan yang masih panjang. Tapi dengan benar-benar memahami dan mengapresiasi pencapaian yang berhasil diraih, siapa yang kami layani, dan dampak positif yang diberikan Perusahaan dan ekosistem bagi komunitas dan lingkungan, kami mampu menggabungkan kerendahan hati dengan niat, dedikasi, dan tekad yang kuat. Niat untuk memberikan yang terbaik bagi para pihak dalam ekosistem kami sebetulnya sudah ada sejak awal, dengan mengatasi tantangan nyata yang dihadapi warga Indonesia setiap harinya. Komitmen untuk mencapai target Tiga Nol (Three Zeros) menjadi fokus bagi seluruh organisasi kami dan menjadi faktor pendorong bagi semua karyawan untuk memberikan upaya terbaik dalam segala hal yang kami lakukan. Tekad kami ialah melakukan segala upaya untuk mendekarbonisasi kegiatan operasional dan ekosistem kami yang lebih luas, membangun platform yang sirkular, dan berinvestasi dalam pengembangan karyawan dan mitra untuk menjadi perusahaan dan ekosistem yang benar-benar inklusif.

Kami sadar kami tidak bisa melakukan ini sendirian. Laporan ini hanya mencerminkan salah satu bagian dari perjalanan kami yang sangat panjang. Kami berharap semua pihak, termasuk Anda, akan turut bergabung dalam perjalanan ini agar kita bersama-sama dapat mencapai hasil terbaik.



Andre Soelistyo
Presiden Direktur, GoTo

Surat dari Group Head of Sustainability



Setiap tahun, *sustainability* atau isu yang berkaitan dengan keberlanjutan semakin menjadi prioritas. *Sustainability* menjadi topik yang banyak dibahas dalam rapat dewan direksi, sesi penyusunan rencana perusahaan, presentasi investor, diskusi panel, white paper, hingga peta jalan pemerintah. Sudah ada banyak sekali diskusi dan komitmen yang berkaitan dengan *sustainability* – atau ESG, istilah spesifik yang digunakan di kalangan investor dan perusahaan.

Akan tetapi, kita jarang melihat 'wajah' *sustainability*, yaitu aspek kemanusiaan. Padahal, inilah pihak yang menjadi fokus utama dari semua upaya; baik bagi perusahaan, pemerintah, maupun pemimpin yang ingin mewujudkan agenda *sustainability* ini. Kita harus bertindak cepat menangani perubahan iklim karena persoalan ini menyangkut nasib 3,6 miliar masyarakat yang rentan – mata pencaharian, rumah, dan komunitas mereka akan terkena dampak parah dari pemanasan global. Kita harus cepat tanggap demi mengatasi kesenjangan sistemik yang terjadi di masyarakat – dari segi kesejahteraan, gender, atau faktor-faktor lain – karena kemajuan hanya angan belaka bila tidak dirasakan oleh semua pihak.

Grup GoTo mengutamakan aspek kemanusiaan dalam ekosistem kami – jutaan mitra pengemudi, pedagang, konsumen, dan karyawan – dalam segala aktivitas yang kami lakukan. Kami tidak hanya memprioritaskan bisnis, karena keberhasilan dan kemajuan yang kami raih sebagai perusahaan berkaitan erat dengan kemajuan yang dicapai oleh semua pihak dalam ekosistem kami. Oleh karena itu, misi kami adalah untuk "Mendorong Kemajuan" dan inilah alasan kenapa kami bergerak cepat, memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan dampak dan jangkauan hingga melampaui bayangan awal kami.

[1] "Climate Change 2022: Impact, Adaptation and Vulnerability" (2022, pg. 13); Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).

Laporan Keberlanjutan ini merupakan tonggak yang menandai pencapaian dan kemajuan yang telah kami raih selama satu tahun terakhir dan akan terus kami kembangkan. Laporan Keberlanjutan ini menjelaskan indikator kinerja utama kami, selaras dengan komitmen Tiga Nol sebelum tahun 2030 dan standar pelaporan global. Target Tiga Nol terus menjadi target yang paling relevan, yang dapat memberikan kontribusi paling signifikan. Kami telah menyiapkan peta jalan yang dapat ditindaklanjuti, konkret, dan memberikan panduan dari tahun-ke-tahun demi mencapai target ini. Jutaan orang di seluruh ekosistem kami menjadi alasan di balik semua upaya yang kami lakukan dan mendorong kami untuk terus meningkatkan kinerja dan mengatasi setiap tantangan secara cepat.

Kepada mitra pengemudi, pedagang, dan para konsumen kami yang setia: kami akan senantiasa melayani dan mengambil langkah tepat untuk kepentingan terbaik Anda, karena Anda semua adalah penggerak utama ekosistem kami. Kepada para mitra kami, dari anggota Dewan Penasihat hingga mitra bisnis dan advokat yang fokus pada *sustainability* dan senantiasa mendukung serta memastikan kami tetap beroperasi sesuai dengan praktik terbaik di industri dan tingkat global: kami sampaikan terima kasih. Untuk para pemimpin Grup GoTo yang selalu mengarahkan berbagai upaya untuk mengubah cara kami beroperasi, berinvestasi, dan berencana untuk mencapai target Tiga Nol: terima kasih. Terakhir, kepada para GoTroops, Nakama, dan GTF Makers yang menjadi faktor pendorong bagi perusahaan dan motivasi di balik setiap inisiatif dan langkah yang kami ambil dalam mencapai target Tiga Nol: kami akan terus mendorong kemajuan!



Tanah Sullivan
Group Head of Sustainability, GoTo

Daftar Isi

Gambaran Umum

Tentang Laporan Ini 6
- Cakupan dan Batasan Laporan 6
- Topik Inti ESG 7
- Jangka Waktu Pelaporan 8
- Standar Pelaporan 8
- Jaminan Kredibilitas dari Eksternal 8
- Hubungi Kami 8

Pencapaian Utama 9
- Skala Kami 9
- Inisiatif Utama 9
- Kinerja Ekonomi 10
- Pengakuan dan Penghargaan 11

Tentang GoTo 12
- Visi dan Misi Kami 12
- Perjalanan Kami 14
- Produk dan Layanan Kami 15
- Nilai-Nilai Utama Kami 16

Pendekatan terhadap *Sustainability* 17
- Keterlibatan Pemangku Kepentingan 18
- Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*/SDG) 20

Prinsip Tata Kelola

Struktur Kepemimpinan Kami yang Kuat 24

Beroperasi dengan Etika dan Integritas 27

Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan 30

Membangun Kepercayaan dengan Keamanan dan Privasi Pengguna 31

Melindungi Planet Kita

Mengelola Emisi di Seluruh Ekosistem Kami 35
- Mengakselerasi Transisi ke Kendaraan Bertenaga Listrik 36
- Mempromosikan Penggunaan Energi Terbarukan 38
- Memungkinkan Konsumen Kami untuk Mengimbangi Jejak Karbon Mereka 39
- Bersatu untuk Kualitas Udara yang Lebih Bersih 41

Pengelolaan Limbah 42
- Mengurangi Jejak Limbah Kita 43
- Menggunakan dan Memanfaatkan Kembali untuk Meminimalkan Sampah ke TPA 43

Memberdayakan Karyawan dan Mitra

Mengembangkan Sumber Daya Manusia Kami 45

Memperjuangkan Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi 47

Membangun Platform yang Inklusif dan Dapat Diakses untuk Semua 50

Meningkatkan Keamanan di Organisasi Kami 51

Menjaga Ekosistem Kami Tetap Aman 53

Mendorong Kemajuan

Pembangunan Sosial dan Ekonomi 56

Mata Pencaharian Mitra Pengemudi yang Berkelanjutan 59

Navigasi di Tengah Pandemi Covid-19 61

Jalan ke Depan 67

Pernyataan Keyakinan 70

Indeks Isi

Indeks GRI 72

Indeks SASB 78

Indeks Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) 80

Lampiran

Lampiran A: Inisiatif untuk Topik Material Prioritas Menengah dan Rendah 85

Lampiran B: Rincian Singkat dari Kasus yang Sedang Berlangsung 87

Lampiran C: Data Karyawan 88

Lampiran D: Daftar Keanggotaan dan Asosiasi 93

Lampiran E: Data Energi, Air, dan Emisi 94

Lampiran F: Deskripsi SDG dan Target Terkait yang Diselaraskan dengan Indikator Kinerja ESG Kami 95

Lampiran G: Entitas yang Dimasukkan dalam Laporan Keuangan Organisasi, tetapi Tidak Tercakup dalam Laporan Ini 97

Lampiran H: Kepuasan Konsumen dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat 98

Lampiran I: Kepemilikan Saham 99

Gambaran Umum



Tentang Laporan Ini

Sejak laporan sustainability Gojek yang dimulai pertama kali di tahun 2021, kami Gojek, GoTo Financial dan Tokopedia telah bergabung dan membentuk PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (yang dalam laporan ini biasa disebut sebagai GoTo atau Perusahaan).

Ini adalah Laporan Keberlanjutan pertama untuk GoTo dan anak perusahaan (yang dalam laporan ini disebut sebagai Grup GoTo), yang membahas kinerja lingkungan, sosial, dan tata kelola (*Environmental, Social, Governance*/ESG) dari ketiga perusahaan. Laporan ini, dan laporan-laporan berikutnya, menjadi kesempatan bagi kami untuk secara berkala berbagi tentang komitmen, target, dan perkembangan *sustainability* kami secara transparan dan terukur dengan Anda semua – para pemangku kepentingan kami.

Cakupan dan Batasan Laporan

Laporan ini berpusat pada topik-topik ESG paling penting bagi perusahaan, yang merupakan hasil dari berbagai sesi konsultasi kami dengan para pemangku kepentingan internal dan eksternal Grup GoTo. Di tahun 2021, kami memperluas cakupan penilaian materialitas yang dilakukan untuk Gojek tahun lalu, dengan mempertimbangkan perspektif pemangku kepentingan dari Tokopedia dan GoTo Financial untuk memastikan keterwakilan penuh bagi Grup GoTo.

Penilaian materialitas dirancang dan dilakukan dengan mempertimbangkan hal-hal berikut:

01 Pelbagai topik ESG

Kami mengidentifikasi 28 topik ESG yang dianggap paling relevan dengan industri sesuai dengan kategori produk dan layanan kami. Untuk membuat daftar ini, kami:

a. Melihat standar ESG global yang disediakan oleh *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) dan Global Reporting Initiative (GRI),
b. Mengidentifikasi topik ESG yang dianggap relevan dengan industri kami oleh lembaga pemeringkat seperti Morgan Stanley Capital International (MSCI), dan
c. Melakukan pengukuran melalui perbandingan dengan rekanan global dan pemimpin industri berdasarkan laporan *sustainability* mereka yang tersedia untuk publik.

02 Suara pemangku kepentingan

Kami mengidentifikasi pemangku kepentingan yang bergantung pada dukungan Grup GoTo, juga sebaliknya, yang pengaruhnya kuat terhadap keberlanjutan Grup GoTo sebagai sebuah bisnis. Untuk penilaian materialitas, kami mengikutsertakan para investor, karyawan, pengguna aplikasi/pelanggan, mitra (mitra pengemudi dan pedagang), dan organisasi masyarakat sipil (LSM, akademisi, wadah pemikir, dan lembaga multilateral). Kami berkonsultasi dan mengumpulkan masukan dari para pemangku kepentingan melalui wawancara, diskusi kelompok terpumpun (DKT) atau *focus group discussion* (FGD), dan survei online, untuk menilai sejauh mana topik inti ESG yang telah diidentifikasi dianggap penting bagi mereka.

03 Dampak terhadap bisnis

Kami meminta masukan dari para jajaran manajemen senior di Grup GoTo untuk menilai dampak topik ESG yang telah diidentifikasi terhadap bisnis kami. Untuk memastikan pandangan yang seimbang dan representatif, kami melibatkan para jajaran manajemen senior dari berbagai fungsi dan kantor operasional internasional.

Sebagai hasil dari evaluasi penilaian materialitas (untuk menemukan topik material atau paling penting), kami memfinalisasi 15 topik materialitas ESG, yang menjadi prioritas utama para pemangku kepentingan dan bisnis kami. Proses yang melibatkan para pemangku kepentingan tidak berhenti pada penilaian materialitas saja; kami senantiasa melibatkan pemangku kepentingan utama kami sepanjang tahun agar dapat terus memperbarui dan mengulangi strategi, pendekatan, dan langkah pengembangan.

Laporan ini mencakup kegiatan operasional di negara-negara berikut:

Entitas	Cakupan Negara
Gojek	Indonesia, Singapura, Vietnam, India
Tokopedia	Indonesia, India
GoTo Financial	Indonesia, Singapura, Vietnam, India

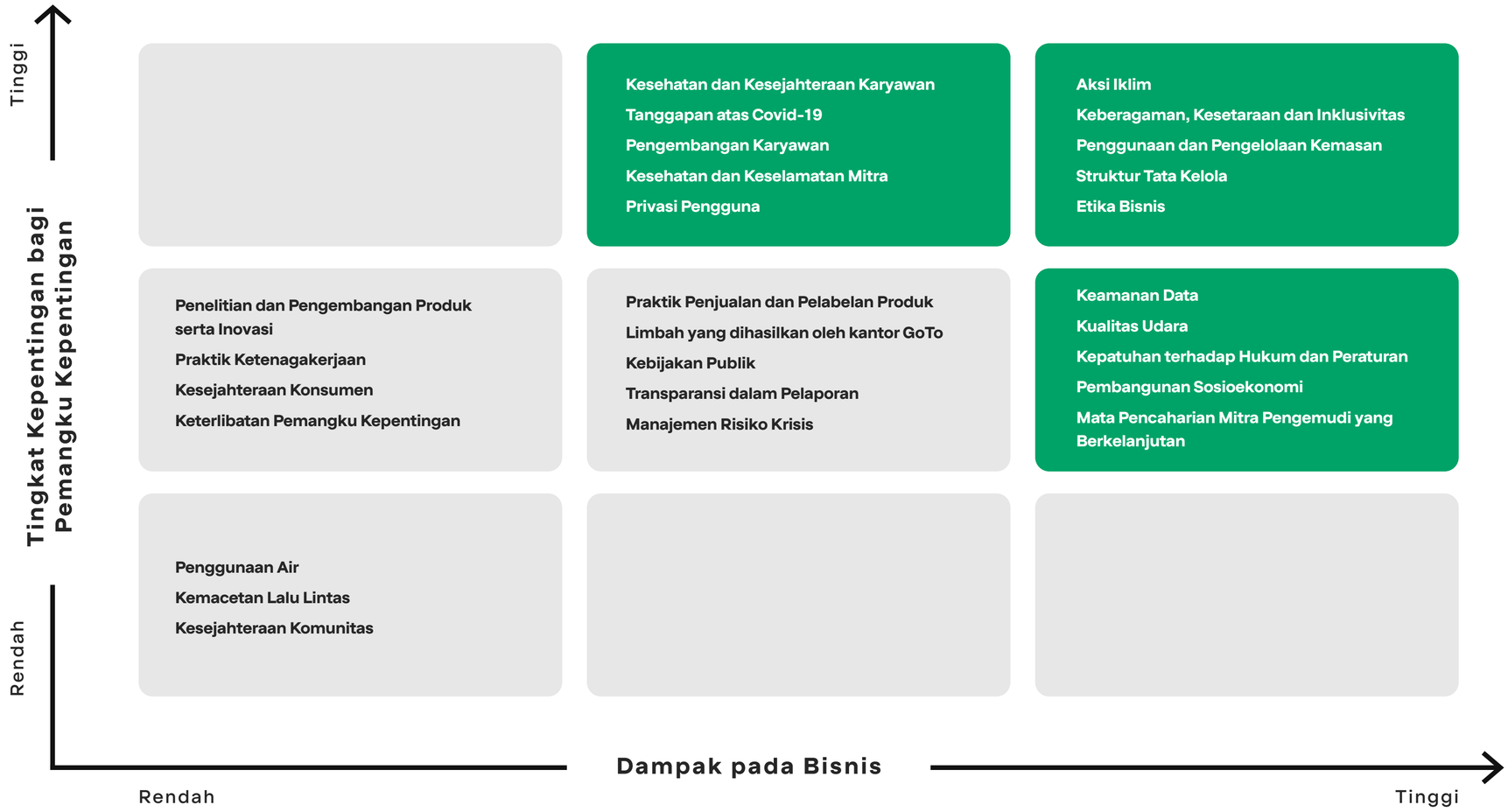
Kami memiliki kantor yang membantu memberikan dukungan teknologi di India, yang turut disertakan dalam Laporan Keberlanjutan ini, jika diperlukan. Kami telah menghentikan kegiatan operasional di Thailand pada bulan Agustus 2021. Oleh karena itu, laporan ini tidak menyediakan informasi dari Thailand.

[2] Daftar entitas yang dimasukkan dalam laporan keuangan, tapi tidak tercakup dalam laporan ini disebutkan dalam Lampiran G.

[3] Ini adalah penilaian materialitas pertama untuk Grup GoTo. Penilaian materialitas untuk Gojek telah dilakukan pada tahun 2020; dengan menggunakan hasil temuan tersebut sebagai baseline, dua topik prioritas tinggi baru kemudian ditambahkan: 1) Pengembangan Karyawan, dan 2) Kesehatan & Kesejahteraan Karyawan.

Topik Inti ESG

Kami menggunakan hasil dari penilaian materialitas tersebut sebagai panduan penyusunan Laporan Keberlanjutan GoTo tahun 2021 ini. Walaupun laporan ini menyoroti pendekatan dan rencana kami untuk 15 topik utama, kami juga telah menjalankan berbagai inisiatif yang terkait dengan topik ESG lainnya yang mungkin tidak menjadi prioritas utama perusahaan. Ringkasan semua inisiatif yang relevan dan telah kami lakukan dapat ditemukan di Lampiran A.



Jangka Waktu Pelaporan

Periode pelaporan

Kecuali dinyatakan lain dalam laporan ini, pemaparan kinerja ESG yang terdapat dalam laporan ini mencakup periode Januari sampai Desember 2021. Saat diperlukan, data dan informasi tahun 2020 telah dimasukkan guna memberikan konteks lebih lanjut.

Siklus pelaporan

Kami berkomitmen untuk menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun.



Standar Pelaporan

Global Reporting Initiative (GRI)

Kami memilih untuk menggunakan Standar GRI dalam Laporan Keberlanjutan karena Standar GRI tidak hanya menyediakan prinsip-prinsip panduan tentang isi dan kualitas laporan, tetapi juga merekomendasikan pelaporan kinerja spesifik yang relevan dengan topik inti ESG. Selain itu, Standar GRI telah diadopsi secara luas di kalangan mitra dan pemain lintas industri, serta dianggap sebagai praktik terbaik global dalam pelaporan *sustainability*. Laporan kami telah disusun sesuai dengan Standar GRI: opsi Inti (*core option*). Silakan lihat ke Indeks Isi GRI di halaman 72 sampai 77 untuk mendapatkan informasi tentang berbagai pelaporan GRI yang disajikan dalam laporan ini.

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Kami juga mengadopsi standar SASB terkait dengan transportasi darat dan *e-commerce* agar pelaporan *sustainability* kami lebih komprehensif. Standar-standar ini memberikan panduan spesifik sektor untuk indikator penting atau *Key Performance Indicators* (KPI) terkait dengan *sustainability* berdasarkan materialitas keuangan. Silakan lihat indeks SASB pada halaman 78 sampai 79 untuk melihat informasi spesifik yang disediakan dalam laporan ini sesuai dengan pedoman SASB.

Jaminan Kredibilitas dari Eksternal

Kami menugaskan KAP Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (anggota jaringan global PricewaterhouseCoopers yang berbasis di Indonesia) untuk menjalankan Perikatan Keyakinan Terbatas (*limited assurance*) sehubungan dengan beberapa informasi *sustainability* pilihan dalam laporan kami. Informasi rinci tentang *assurance engagement* dapat dilihat di halaman 70 Laporan Limited Assurance Independen. Indikator *sustainability* yang masuk dalam laporan jaminan kredibilitas eksternal ini telah ditandai di indeks GRI (halaman 72 sampai 77).

Hubungi Kami

Masukan Anda penting bagi kami. Anda dapat menyampaikan saran atau pertanyaan terkait dengan laporan ini dan kinerja *sustainability* kami melalui

sustainability@gotocompany.com



Pencapaian Utama



Skala Kami[4]

Ekosistem Grup GoTo berkontribusi **2%** pada Pendapatan Domestik Bruto (PDB) Indonesia

59,3 juta
pengguna bertransaksi tahunan

15,1 juta
pedagang yang mengembangkan *brand* kelas dunia

2,6 juta
mitra pengemudi menjadi bagian dari ekosistem Grup GoTo

5,3+ juta
pedagang baru telah bergabung dengan Grup GoTo sejak pandemi[5]

IDR 461.602 miliar
Pendapatan bruto pada tahun 2021

IDR 17.007 miliar
Nilai transaksi bruto pada tahun 2021

[4] Skala Kami berdasarkan figur proforma dengan asumsi Tokopedia telah dikonsolidasikan pada Januari 1, 2021
[5] 4,8 juta+ mitra usaha mendaftarkan diri ke platform Tokopedia dan 0,5 juta+ pedagang mendaftarkan diri ke platform Gojek

Inisiatif Utama

GoTo telah **menandatangani Stakeholder Capitalism Metric dari World Economic Forum (WEF)**, sebuah upaya global untuk mengonsolidasikan standar pelaporan ESG industri bersama dengan organisasi mitra lainnya, untuk melakukan pelaporan secara lebih akurat dan kredibel mengenai cara perusahaan menciptakan manfaat jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan.

Grup GoTo telah melakukan transisi terhadap kantor pusat Gojek, Tokopedia, dan GoTo Financial dengan menggunakan 100% sumber daya listrik berbasis energi baru terbarukan.

Gojek meluncurkan **Electrum** melalui joint venture dengan PT Karya Baru TBS untuk mempercepat proses transisi menuju kendaraan listrik di Indonesia. Pada tahun 2021 kami mengawali uji coba untuk pertama kali nya dengan 500 sepeda motor listrik roda dua sebagai bagian dari rencana kami untuk dapat mencapai target transisi ke 100% EV pada tahun 2030.

Grup GoTo telah menyelesaikan perhitungan yang komprehensif terhadap inventaris limbah dan emisi untuk seluruh ekosistem perusahaan.

Memperkuat upaya kami dalam menciptakan peluang untuk menghasilkan pendapatan bagi para pedagang dimana dua pertiga diantaranya mengalami peningkatan di sepanjang tahun 2021, 33% menjadi wirausaha digital pemula, dan sebanyak 60% turut melakukan transaksi digital untuk pertama kalinya.



Kinerja Ekonomi

Di tengah ketidakstabilan akibat pandemi Covid-19 yang masih berlangsung, GoTo tetap tangguh dengan model bisnis yang beragam. Sepanjang tahun 2021, perusahaan mampu meraih kinerja yang baik dengan beradaptasi dengan perubahan perilaku dan kebutuhan akibat pandemi Covid-19 yang berkepanjangan melalui beberapa cara:

- Fokus pada inovasi produk dengan meluncurkan dan meningkatkan produk dan layanan baru, meningkatkan penggunaan oleh dan pelibatan konsumen.
- Sinergi melalui Tokopedia, yang memberikan hasil awal yang baik untuk integrasi pembayaran (GoPay), layanan keuangan (GoPayLater), dan produk logistik (GoSend) di Tokopedia.
- Memecahkan masalah dan menciptakan peluang di ekosistem kami dengan memenuhi kebutuhan konsumen, mitra pedagang, dan mitra pengemudi.

Melalui beragam upaya tersebut, Grup GoTo dapat mempertahankan kinerja keuangan sesuai dengan target.

Total liabilitas
(dalam jutaan Rupiah)

	2021	2020	2019
Total aset	155.137.033	30.108.570	21.393.001
Total liabilitas	16.112.589	9.309.191	6.529.365

Rugi tahun berjalan
(dalam jutaan Rupiah)

2021	2020	2019
22.429.242	16.735.217	24.081.642

Pendapatan bersih
(dalam jutaan Rupiah)

2021	2020	2019
4.784.537	3.327.875	2.303.897

Pengakuan dan Penghargaan

gojek

Laporan Keberlanjutan 2020 Gojek meraih
Gold Rating
dalam Asia Sustainability Reporting Rating atau ASRRAT (2021)

National Winner, Indonesia
UN Women 2021
Asia-Pacific WEPs Award – Kategori Transparency and Reporting

1st Runner Up
UN Women 2021
Asia-Pacific WEPs Award – Kategori Transparency and Reporting

Peringkat
#18
dalam **CNBC Disruptor 50** (2021)

Menjadi Favorite Indonesian Brand
menurut Blackbox Research dan Toluna (2020)

goto financial

Meraih penghargaan penghargaan
BAZNAS Special Award GoPay sebagai **best financial technology (fintech)** untuk mitra pengumpulan zakat (2020)

GoPay meraih penghargaan
ALB Indonesia Law Awards sebagai **Financial Services in- House Team of the Year (2021)**

tokopedia

Meraih Best E-Commerce Awards
untuk kategori Most Inspiring Technology Companies dari CNBC Indonesia (2021)

Menempati peringkat #1 sebagai Top Retailer di Asia Tenggara
berdasarkan Gross Merchandise Value (GMV) menurut Euromonitor (2020)

Meraih HR Excellence Awards – Gold
dalam kategori **Excellence in Leadership Development** (2021)

Meraih tiga medali emas
dari CX Asia Excellence Awards dalam kategori Best Social Media Experience, Best Use of CX Technology, dan Best Omni-Channel Experience (2020)

Menjadi satu-satunya perusahaan Indonesia yang masuk dalam daftar
delapan perusahaan dengan pertumbuhan tercepat
di Asia Tenggara berdasarkan pendapatan, dalam indeks **2020 Asia Pacific Technology Fast 500** dari Deloitte Touche Tohmatsu (2020)

Menjadi Mitra Pengumpulan Zakat Online Terbaik
oleh Badan Zakat Nasional (Baznas) atas kontribusi bisnis untuk memenuhi kebutuhan pokok di masa pandemi (2020)

Masuk daftar
Best Companies to Work For
oleh HR Asia Awards (2020)

Tentang GoTo

GoTo adalah ekosistem digital terbesar di Indonesia, yang berkantor pusat di Jakarta, dengan menawarkan infrastruktur teknologi dan solusi bagi semua orang untuk mengakses dan berkembang dalam ekonomi digital.

Produk dan layanan perusahaan ditawarkan di seluruh platform Gojek, Tokopedia, dan GoTo Financial, memberikan pelanggan akses mudah ke berbagai layanan termasuk layanan transportasi on-demand, e-commerce, pesan antar makanan dan bahan kebutuhan pokok, logistik, serta layanan keuangan dan pembayaran. GoTo resmi menjadi perusahaan publik, yang sahamnya tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) sejak 11 April 2022.

Visi dan Misi Kami

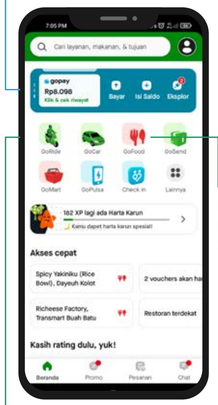
Visi Perusahaan adalah memberikan kesempatan kepada siapa pun untuk berpartisipasi dan berhasil dalam ekonomi digital.

Misi Perusahaan adalah untuk 'Mendorong Kemajuan' bagi para pelanggan, termasuk konsumen, pedagang dan mitra pengemudi, di dalam ekonomi digital. Perusahaan memanfaatkan teknologi dan inovasi guna memenuhi misi Perusahaan, yaitu memberdayakan pelanggan untuk dapat saling terhubung dan membantu; seperti slogan Perusahaan, "jika ingin melangkah jauh, melangkahlah bersama (*go far, go together*).

gojek

***On-demand* instan**

Pembayaran dan Program Loyalitas



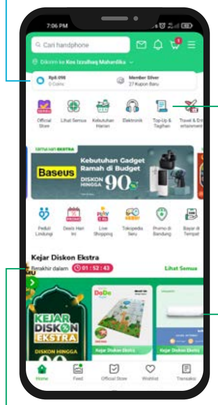
Makanan dan Kebutuhan Sehari-hari

Mobilitas dan Logistik

tokopedia

Belanja sehari-hari

Pembayaran dan Program Loyalitas



Produk Digital

Produk Fisik

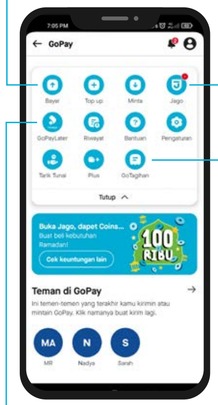
Live Shopping

gopay

Pengaturan keuangan pribadi

Pembayaran

Akses ke Perbankan



Tagihan

Pinjaman Konsumen



Melalui teknologi, kami menghubungkan konsumen dengan mitra pengemudi dan pedagang, memberdayakan kelompok-kelompok ini untuk memberikan manfaat bagi satu sama lain dengan saling melengkapi.



Ekosistem kami memudahkan konsumen dalam mengakses barang dan jasa, sehingga mitra usaha kami – banyak di antaranya adalah pengusaha kecil dan menengah – dapat mulai membangun dan mengembangkan bisnis mereka, serta menyediakan peluang pendapatan bagi mitra pengemudi. Bersama dengan para mitra pengemudi dan pedagang, kami menawarkan beragam barang dan jasa yang tak tertandingi untuk meningkatkan kualitas hidup sehari-hari jutaan pelanggan kami di Indonesia, Singapura, dan Vietnam.

Perjalanan Kami

gojek

2010 — Gojek mulai beroperasi secara komersial

2015 — Meluncurkan aplikasi layanan *on-demand* di Indonesia.

2016 — Meluncurkan GoPay

2018 — Masuk ke Vietnam dan Singapore

2020 — Aplikasi dan *brand* terpadu di seluruh Asia Tenggara

tokopedia

2009 — Tokopedia lahir sebagai platform marketplace berbasis website

2014 — Meluncurkan aplikasi Tokopedia

2015 — Menawarkan produk digital melalui aplikasi Tokopedia

2017 — Meluncurkan B2C official store marketplace

2018 — Meluncurkan layanan perdagangan bagi komunitas, khususnya di luar kota besar, lewat aplikasi Mitra Tokopedia

goto

2021 — Gojek bergabung dengan Tokopedia untuk menciptakan GoTo, ekosistem "go-to" untuk kehidupan sehari-hari yang menggabungkan layanan *on-demand*, *e-commerce*, dan *financial technology*.



Gojek dan Tokopedia didirikan lebih dari satu dekade lalu. Gojek memulai perjalanannya pada tahun 2010 dengan layanan pertama kami yaitu pemesanan kurir pengiriman dan transportasi sepeda motor roda dua melalui call-center. Tokopedia memulai perjalanannya pada tahun 2009 sebagai *consumer-to-consumer marketplace*. Kedua perusahaan ini membuka akses ke ekonomi digital bagi jutaan orang di seluruh Indonesia dan Asia Tenggara – termasuk konsumen, mitra pengemudi, dan pedagang pada berbagai skala. Kedua perusahaan ini mulai menjalin kerja sama pada tahun 2015 untuk mempercepat pengiriman *e-commerce* dengan jaringan mitra pengemudi Gojek. Melalui sinergi di kedua perusahaan, penggabungan pada tahun 2021 membangun kekuatan dua perusahaan unggulan di Indonesia dan menciptakan ekosistem global yang unik dan saling melengkapi yang menggabungkan layanan *on-demand*, *e-commerce*, dan *financial technology*.

Produk dan Layanan Kami

Kami menyediakan 25+ produk dan layanan di semua perusahaan dan negara tempat kami beroperasi

gojek

Mobilitas

GoRide
Layanan penyedia transportasi dengan sepeda motor (ojek)

GoCar
Layanan penyedia transportasi dengan mobil

GoBlueBird
Layanan pemesanan taksi Blue Bird

GoTaxi
Layanan taksi berargo bekerja sama dengan operator taksi terkemuka

GoCorp
Platform bagi perusahaan untuk mengelola kebutuhan transportasi karyawan

GoTransit
Solusi perencana perjalanan dengan transportasi multimoda

Pengantaran Makanan

GoFood
Layanan pesan antar makanan

GoMart
Layanan pesan antarkebutuhan sehari-hari

Dapur Bersama
Dapur bersama khusus untuk melayani layanan pesan antar makanan

Logistik

GoSend
Produk Consumer-to-Consumer (C2C) yang menyediakan konsumen dengan layanan pengiriman instan dan pengiriman di hari yang sama dengan cepat dan tanpa repot

GoShop
Layanan pramutamu pribadi berdasarkan permintaan yang memungkinkan konsumen untuk berbelanja dan mendapatkan barang yang dibeli dalam hitungan jam

GoKilat
Solusi pengiriman barang Business-to-Business-to-Consumer (B2B2C) yang ditawarkan khusus untuk mitra bisnis

GoBox
Layanan truk logistik untuk melayani pengiriman barang berukuran besar

tokopedia

Marketplace Pihak Ketiga

Marketplace
Sekitar 12 juta penjual terdaftar, mulai dari pengusaha perorangan hingga penjual skala kecil dan menengah yang menawarkan berbagai produk termasuk produk digital

Official Store

Official Stores
Marketplace resmi B2B yang melayani konsumen yang mencari barang

Instant Commerce

Tokopedia Now
Kebutuhan sehari-hari dan sembako

Interactive Commerce

Tokopedia Play
Live shopping dan video pendek

Rural Commerce

Mitra Tokopedia
Pegiat usaha warung, toko kelontong dan usaha sejenisnya mendapatkan akses ke berbagai macam produk termasuk produk fisik dan digital

goto financial

Layanan Pembayaran

GoPay
Layanan Pembayaran

Iris
Mesin pencairan uang (*disbursement engine*)

Midtrans
Layanan *Payment Gateway*

Layanan Keuangan

GoPayLater
Fasilitas kredit

GoSure
Membeli produk asuransi yang ditawarkan mitra

GoModal
Pembiayaan untuk pedagang

GoInvestasi
Berinvestasi emas dan Reksa Dana

Teknologi untuk Pedagang

GoStore
Webstore builder

MOKA
Aplikasi kasir online (*point of sales*) berbasis *cloud*

GoBiz
Aplikasi pedagang

Nilai-Nilai Utama Kami

Nilai-nilai utama mendorong kami untuk menjadi perusahaan yang andal, akuntabel, penuh tekad, dan bertanggung jawab.

Kami sedang mengembangkan nilai-nilai bersama untuk Grup GoTo, yang mewakili hal-hal yang kami perjuangkan dan berfungsi sebagai panduan saat kami memulai perjalanan baru sebagai satu organisasi.

Nilai-nilai utama gojek

- *It is Not About You*
- *Shoot for Greatness*
- *Stand Up for What You Believe In*
- *Communicate with Purpose*
- *Always be Prepared*
- *Criticism is a Gift*
- *Be Fast and Fearless*
- *Collaborate with Compassion*
- *Earn Your Title*
- *Become a Scientist*

Nilai-nilai utama tokopedia

- *Focus on Consumer*
- *Growth Mindset*
- *Make it Happen Make it Better*

Nilai-nilai utama goto financial

- *Make it happen*
- *Make it together*
- *Make it last*

Pendekatan terhadap *Sustainability*

Sustainability **menjadi fondasi bagi cara perusahaan kami beroperasi. Kami mengukur kinerja ESG perusahaan kami dengan ketat, seperti halnya kinerja keuangan, karena kami memiliki tanggung jawab kepada para pemangku kepentingan untuk memberikan manfaat dan dampak yang bermakna, terukur, dan kredibel.**

"Kami bangga telah mencapai kemajuan yang pesat dan akan terus fokus pada bagaimana kami dapat lebih meningkatkan penghidupan semua pemangku kepentingan di ekosistem kami. Dorongan untuk memberikan dampak positif pada masyarakat merupakan inti dari komitmen Tiga Nol kami. Setiap perusahaan dalam ekosistem kami memiliki target keberlanjutan di seluruh perusahaan untuk memastikan kami semua bergerak ke arah yang sama dan mendefinisikan serta mengukur kemajuan secara konsisten. Kami berharap dengan menanamkan secara mendalam strategi keberlanjutan Grup kami ke dalam operasi sehari-hari Perusahaan, sehingga kami dapat bekerja untuk menjalankan usaha yang benar-benar berkelanjutan dengan manusia dan planet sebagai intinya."

Patrick Cao
President, GoTo

Kunci untuk mewujudkan hal ini adalah dengan menerapkan *sustainability* di perusahaan kami – dalam seluruh proses internal, struktur tata kelola, dan mekanisme – agar keberlanjutan tetap menjadi aspek utama bisnis Grup GoTo, terlepas dari sosok yang memimpin. Kami menjalankan praktik-praktik terbaik di dunia dan di industri dengan melakukan penyesuaian dengan kondisi dan realita operasional di tiap negara tempat kami beroperasi. Pendekatan sistematis dan strategis kami terhadap *sustainability* telah menghasilkan berbagai dampak sebagaimana dijelaskan dalam laporan, menunjukkan bahwa masalah-masalah pokok kami dikelola secara holistik untuk mendukung solusi jangka panjang yang komprehensif.

Sebagai bagian dari pendekatan kami terhadap *sustainability*, kami telah berkomitmen untuk mencapai Tiga Nol (*Three Zeros*) pada tahun 2030 – Nol Emi**si Karbon (*Zero Emissions*), Nol Sampah (*Zero Waste*), dan Nol Hambatan (*Zero Barriers*)** – masing-masing mencakup masalah pokok ESG yang diidentifikasi oleh para pemangku kepentingan kami sebagai masalah paling mendesak di mana Grup GoTo dapat memberikan dampak paling besar.

Nol Emisi Karbon

Berfokus pada evaluasi dampak lingkungan dari ekosistem kami, dengan mengidentifikasi baseline melalui penghitungan karbon yang komprehensif untuk emisi Cakupan 1, 2, dan 3, transisi ke kendaraan bertenaga listrik, peningkatan efisiensi operasional, dan integrasi lebih banyak praktik bisnis yang sustainable untuk meraih target karbon netral.

Nol Sampah

Berfokus pada pengurangan dan pemrosesan sampah atau limbah dari kegiatan operasional dan ekosistem kami sendiri, melalui kolaborasi dengan penyedia solusi di sisi hulu ke hilir yang dapat mempercepat upaya pemanfaatan kembali (reprocessing), daur ulang (recycle), dan pengolahan limbah - dimulai dengan plastik sekali pakai.

Nol Hambatan

Berfokus pada pengurangan hambatan pertumbuhan sosial ekonomi mitra pengemudi dan pedagang di ekosistem kami. Kami memulainya dengan membangun ketahanan mitra agar siap menghadapi masa-masa sulit yang tidak pasti, melalui diversifikasi peluang penghasilan, maupun berbagai pelatihan untuk peningkatan kapasitas.

Komitmen Tiga Nol dan upaya terkait didukung oleh beberapa kerangka kerja dan standar internasional yang kami anggap paling relevan dengan pendekatan *sustainability* kami secara umum, yaitu ***Stakeholder Capitalism Principles dari World Economic Forum***, yang telah ditandatangani oleh Grup GoTo dan standar ESG yang kami gunakan untuk pelaporan tahunan.

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Keterlibatan pemangku kepentingan dengan cara yang bermakna, berkelanjutan, dan transparan sangat penting untuk memastikan bahwa kami menindaklanjuti risiko dan peluang ESG yang paling penting bagi perusahaan. Kami mengidentifikasi pemangku kepentingan yang relevan bagi bisnis kami berdasarkan dampak yang dapat kami berikan bagi mereka dan begitu pula sebaliknya. Pendekatan ini membantu kami untuk melibatkan para pemangku kepentingan dengan cara yang terarah dan efektif.

Kelompok Pemangku Kepentingan	Metode Keterlibatan	Frekuensi	Hasil Keterlibatan
Karyawan	• Sesi CEO *town hall* triwulanan di tingkat Grup GoTo. • Sesi *town hall* spesifik bisnis dan buletin bulanan • Penilaian kinerja perusahaan dua kali setahun • *Annual employee* Survei pengalaman karyawan tahunan, diskusi kelompok terpumpun (DKT), email, Slack, webinar, Kelompok Sumber Daya Karyawan atau *Employee Resource Group* (ERG), pelatihan dan pengembangan, dan saluran *Whistleblower*	Secara berkelanjutan	Berbagai mode keterlibatan telah disiapkan untuk menyediakan saluran komunikasi yang bersifat rahasia dan jelas antara karyawan, organisasi, dan pemimpin. Hasil utama yang dicapai adalah memastikan bahwa karyawan merasa terlibat, dihargai, dan aman di tempat kerja; mereka juga dapat menyampaikan kekhawatiran, keluhan, dan rekomendasi untuk pengambilan tindakan yang tepat. Dampak dari upaya ini dipantau melalui survei tahunan tentang keterlibatan karyawan, sesi tanya jawab di sesi town hall perusahaan, masukan dari kelompok sumber daya karyawan (ERG), dan saluran Whistleblower. Kami juga mengadakan forum rutin untuk membahas informasi terbaru tentang bisnis dan organisasi, merayakan keberhasilan perusahaan kami, dan mengadakan sesi untuk menegaskan kembali dan menanamkan nilai dan misi perusahaan kami, semuanya sebagai upaya dengan tujuan untuk menyediakan banyak peluang untuk melakukan komunikasi dua arah dan transparan antara karyawan dan pemimpin.
Konsumen	• Keterlibatan melalui media sosial • Survei Consumer Satisfaction Score (CSAT) • Skor Promotor Bersih (Net Promotor Score / NPS) • DKT dan wawancara mendalam • Webinar dan konferensi • Pelibatan dalam aplikasi	Secara berkelanjutan	Kami menggunakan berbagai saluran untuk mendukung komunikasi dan interaksi dua arah secara berkelanjutan dengan para pengguna kami, dari media sosial hingga saluran dalam aplikasi. Oleh karena itu, kami memiliki berbagai cara untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, dan menindaklanjuti pengalaman dan umpan balik konsumen terkait kualitas layanan, produk, dan bagaimana kami dapat terus memberikan penawaran terbaik. Webinar khusus tentang topik tertentu juga memberi kami kesempatan untuk belajar dan semakin meningkatkan fitur dan standar pengalaman konsumen.
Mitra pengemudi dan pedagang	• Webinar • Sesi pelatihan • Penjangkauan melalui media sosial	Secara berkelanjutan	Kami melibatkan mitra pengemudi dan pedagang di ekosistem kami untuk mengetahui berbagai tantangan yang mungkin mereka hadapi dalam menjalankan bisnis mereka di platform dalam ekosistem GoTo. Oleh karena itu, program pelatihan dan kampanye untuk meningkatkan kesadaran melalui media sosial menjadi metode tambahan untuk pengembangan dan peningkatan kapasitas secara berkelanjutan sepanjang tahun.

Kelompok Pemangku Kepentingan	Metode Keterlibatan	Frekuensi	Hasil Keterlibatan
Akademisi	• Pertemuan bilateral • DKT dan webinar tentang topik tertentu • Forum diskusi	Berbasis topik atau proyek	Kami melibatkan para pakar dalam topik-topik tertentu untuk penelitian, informasi, dan pengembangan proyek. Melalui program Gojek Temu Stakeholder, sebuah forum virtual, para akademisi dan LSM diundang untuk berdiskusi dan memberikan masukan mengenai pendekatan, program, dan strategi Gojek untuk mencapai komitmen Tiga Nol. Forum dan acara *networking* seperti ini juga menjadi fondasi bagi penelitian yang lebih luas. Salah satu output dari tahun 2021 adalah penelitian dengan Lembaga Demografi di bawah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia tentang dampak Gojek dalam memperkuat resiliensi UMKM dan mitra pengemudi, serta produktivitas konsumen selama pandemi. Kami juga melibatkan Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat - Universitas Indonesia untuk melakukan studi tentang dampak pembentukan Grup GoTo terhadap PDB Indonesia.
Masyarakat sipil	• Pertemuan bilateral • Kemitraan dan kolaborasi • DKT dan webinar tentang topik tertentu	Berbasis topik atau proyek	GoTo telah membentuk saluran bilateral dan multilateral untuk mengumpulkan informasi, mendiskusikan kebijakan publik dan isu-isu yang lebih luas, serta mendukung pencapaian agenda demi kepentingan pemangku kepentingan melalui kerja sama pemerintah dan badan usaha. Sepanjang tahun, kami menjalin kemitraan dengan organisasi masyarakat sipil untuk secara bersama-sama mengatasi tantangan atau mencapai tujuan bersama. Kami biasanya melakukan ini melalui kemitraan, kampanye bersama, atau sponsor. Kunci keberhasilan dalam kolaborasi ini adalah komunikasi dan keterlibatan yang berkelanjutan, serta agenda dan tujuan bersama dengan setiap organisasi.

Kelompok Pemangku Kepentingan	Metode Keterlibatan	Frekuensi	Hasil Keterlibatan
			Salah satu contohnya, kami berkolaborasi dengan UN Women dan Pulse Lab Jakarta di tahun 2021 untuk lebih memahami tantangan yang dihadapi oleh UMKM milik perempuan di dalam ekosistem GoTo. Kami juga bermitra dengan UN Women untuk memberikan pelatihan penyegaran bagi Tim Unit Darurat Gojek. Pelatihan ini bertujuan untuk memperkuat standar dan kapabilitas tim dalam menangani laporan pelecehan atau kekerasan berbasis gender.
Media	• Konferensi pers dan *media gathering* (*offline* dan *online*) • Wawancara dengan media dan sesi tanya jawab • *Key Opinion Leaders* (KOL) *gathering* (*offline* dan *online*)	Berbasis topik	Kami melakukan kegiatan yang melibatkan media mainstream dan media sosial secara proaktif baik di tingkat nasional maupun internasional, untuk meningkatkan kesadaran akan inisiatif, kampanye, dan dampak prioritas GoTo. Kami melibatkan media melalui konferensi pers, pertemuan dengan editor dan pembuat konten, siaran pers, dan wawancara, serta program pelopor ide.
Pemerintah	• Kemitraan Program/ Kampanye • Diskusi Kebijakan	Berbasis topik dan dengan undangan	Kerja sama untuk berkolaborasi dan mendukung program pemerintah terkait digitalisasi pasar tradisional, percepatan transisi energi dan pengadopsian EV, serta berbagai kampanye dan pelatihan UMKM. Kami secara aktif terlibat dalam proses pembuatan kebijakan untuk peraturan-peraturan utama yang relevan guna meningkatkan regulasi di Indonesia.
Investor	• Pelibatan berkelanjutan, jika dibutuhkan	Secara berkelanjutan (bulanan, triwulanan atau sesuai kebutuhan)	Kami secara rutin melibatkan dan berkomunikasi dengan investor untuk berbagi informasi bisnis terbaru dan informasi terkait lainnya.

Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals* atau SDG)

Di Grup GoTo, kami menggunakan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*/SDG) Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) untuk menyelaraskan upaya kami dengan target global, serta mengukur bagaimana perusahaan dan ekosistem kami berkontribusi dalam mengatasi tantangan yang paling mendesak bagi masyarakat. Untuk memastikan bahwa dampak yang dihasilkan terukur, akurat, dan relevan, kami telah memetakan pendekatan dan pengelolaan Grup GoTo atas topik ESG pokok kami dengan SDG yang relevan dan standar pelaporan yang sesuai (GRI dan SASB untuk periode pelaporan ini).

Target SDG		Pengungkapan GRI dan SASB	Pendekatan dan inisiatif utama GoTo di tahun 2021
SDG 1 **Tanpa Kemiskinan** 	Target: **1.1** **1.4**	GRI 203-2	Kontribusi GoTo terhadap perekonomian Indonesia hampir mencapai 2% dari PDB. Sebagian besar mitra kami adalah usaha kecil dan menengah serta mitra pengemudi yang mengandalkan platform kami untuk mendapatkan penghasilan. Dengan mendemokratisasi akses ke platform kami, meningkatkan akses ke layanan keuangan, dan membantu kelompok masyarakat rentan, kami berupaya untuk memberikan akses dan peluang bagi semua orang untuk berkembang dan mendapat manfaat dari ekonomi digital.
SDG 3 **Kehidupan Sehat dan Sejahtera** 	Target: **3.8** **3.9**	GRI 203-2, GRI 306-4	Untuk mewujudkan kesehatan dan kesejahteraan semua orang di ekosistem, kami telah menetapkan berbagai kebijakan, ketentuan, dan program untuk mendukung kesehatan mental, emosional, dan fisik karyawan, membangun budaya yang aman dalam organisasi dan seluruh ekosistem kami, serta meningkatkan keselamatan dan kesadaran pengguna dan mitra pengemudi.
SDG 5 **Kesetaraan Gender** 	Target: **5.1** **5.5**	GRI 405-1	Kami berkomitmen untuk mewujudkan kesetaraan gender dalam organisasi kami dan memajukan kesetaraan dan pemberdayaan gender di seluruh ekosistem kami. Upaya kami saat ini antara lain menetapkan kebijakan dan program untuk memastikan akses yang setara, menetapkan target untuk menutup kesenjangan dalam upah dan memastikan keterwakilan di semua tingkatan, memberikan dukungan dan sumber daya yang diperlukan bagi karyawan perempuan untuk bertumbuh dan berkembang, membentuk kelompok sumber daya karyawan (ERG) di seluruh perusahaan, dan melanjutkan START Summit Women in Tech. Ini hanyalah beberapa inisiatif utama kami untuk mendukung upaya kami dalam mewujudkan Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi (Diversity, Equity, and Inclusion/DEI).

Target SDG		Pengungkapan GRI dan SASB	Pendekatan dan inisiatif utama GoTo di tahun 2021
SDG 7 **Energi Terjangkau dan Bersih** 	Target: **7.2** **7.3**	GRI 302-1. SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.3	Transisi ke energi bersih dan terjangkau kini semakin menjadi kebutuhan daripada sebelumnya. Pada tahun 2019, Tokopedia telah berpartisipasi dalam upaya kolaboratif yang disebut Gerakan Nasional Sejuta Surya Atap. Tokopedia menjadi salah satu dari 14 pelaku industri yang turut serta dalam inisiatif ini dan telah memasang (Pembangkit Listrik Tenaga Surya) PLTS atap di Tokopedia Tower melalui kemitraan dengan Xurya. Kami berencana untuk semakin meningkatkan pangsa energi terbarukan dalam bauran energi kami.
SDG 8 **Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi** 	Target: **8.2** **8.3** **8.4** **8.5**	GRI 203-2, GRI 302-1, GRI 405-1. SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.3	Merger Gojek dan Tokopedia memperluas jangkauan dan ekosistem kami ke lebih banyak pedagang, mitra pengemudi, dan konsumen. Dengan demikian, sebagai ekosistem digital terbesar di kawasan Asia Tenggara, kami dapat melakukan transformasi sosial dan ekonomi dalam kehidupan para pemangku kepentingan kami.
SDG 10 **Berkurangnya Kesenjangan** 	Target: **10.4**	GRI 203-2	Kami berupaya untuk mengurangi kesenjangan dan meningkatkan aksesibilitas di dalam organisasi dan di seluruh ekosistem. Kami telah menandatangani United Nations Women's Empower Principles (UN WEP) pada tahun 2020 serta aliansi Valuable 500 untuk inklusi penyandang disabilitas pada tahun 2021. Ini mendukung upaya kami untuk membangun perusahaan dan ekosistem yang inklusif dan adil, sesuai dengan standar dan kerangka kerja yang diakui di tingkat global. Di seluruh ekosistem, kami memfasilitasi akses ke layanan keuangan, seperti kredit, asuransi, skema perlindungan sosial, dan fasilitas pembayaran digital untuk mengurangi kesenjangan ekonomi.

Target SDG		Pengungkapan GRI dan SASB	Pendekatan dan inisiatif utama GoTo di tahun 2021
SDG 11 **Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan** 	**Target:** **11.2**	GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.1, SASB TR-RO-120a.1	Kami senantiasa meraih kemajuan dalam komitmen kami untuk mengurangi dan pada akhirnya mengeliminasi sampah yang dihasilkan oleh perusahaan dan ekosistem kami yang kemudian dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Pada bulan Mei 2021, kami bermitra dengan Rekosistem untuk secara berkelanjutan mengelola limbah yang dihasilkan oleh kegiatan operasional GoFood. Sebagai hasil dari kemitraan ini, 95% limbah yang dihasilkan di Dapur Bersama (*cloud kitchen*) GoFood kami di Tebet, Jakarta Selatan kini tidak lagi berakhir di TPA. Kami juga mulai melakukan inventarisasi limbah pertama, walaupun sebagian besar bersifat ekstrapolatif karena kompleksitas dan sifat ekosistem kami, untuk mendapatkan informasi tentang prioritas dan area fokus kami yang berkaitan dengan pengembangan platform dan perusahaan yang sirkular. Pada saat yang bersamaan, kami juga mulai menjangkau pemangku kepentingan publik dan swasta untuk secara kolektif menanggapi dan berinvestasi dalam infrastruktur yang tepat, untuk mewujudkan visi bersama kami terkait kota dan komunitas yang lebih berkelanjutan di seluruh Indonesia dan kawasan Asia Tenggara.
SDG 12 **Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab** 	**Target:** **12.2** **12.4** **12.5**	GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-7, GRI 306-4, SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.1, SASB TR-RO-120a.1	Sejalan dengan upaya Nol Sampah, kami telah mengambil langkah-langkah strategis untuk menyediakan opsi *sustainable* bagi pedagang dan konsumen melalui layanan pesan antar makanan dan bisnis *e-commerce* kami, serta untuk mengurangi dan/atau menggunakan kembali sampah yang dihasilkan dari kemasan makanan. Salah satu bagian dari upaya ini adalah penggunaan karton bekas sebagai bantalan untuk kemasan tersier, alih-alih *bubble wrap* dan *air pillows* sekali pakai. Pada tahun 2021, 10 ton kemasan bekas dihancurkan untuk digunakan kembali. Kami juga menggunakan kemasan bekas daur ulang di *fulfillment center* kami, serta kemasan bekas yang digunakan kembali untuk *pulp*.

Target SDG		Pengungkapan GRI dan SASB	Pendekatan dan inisiatif utama GoTo di tahun 2021
			Untuk GoFood, kami mendukung para pedagang untuk beralih dari kemasan sekali pakai ke bahan alternatif yang *sustainable*, serta mengurangi penggunaan kemasan yang berlebihan dalam kegiatan operasional. Di kantor, kami telah menerapkan sistem pemilahan sampah, mitra pengelolaan sampah akan memastikan bahwa sampah yang dihasilkan akan diolah dengan benar. Kami juga mulai mengurangi sampah dari barang sekali pakai, seperti peralatan makan, dengan menyediakan produk alternatif yang dapat digunakan kembali.
SDG 13 **Aksi Iklim** 	**Target:** **13.2** **13.3**	GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3. SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.3, SASB TR-RO-110a.1	Emisi dari kendaraan yang digunakan untuk memfasilitasi mobilitas manusia dan barang menjadi kontributor utama emisi Gas Rumah Kaca (GRK) yang kami hasilkan. Pada tahun 2021, melalui kerja sama dengan TBS Energi Utama, kami membentuk perusahaan *joint venture* bernama Electrum untuk mempercepat pengadopsian kendaraan listrik (EV) di Indonesia. Perusahaan tersebut akan menitikberatkan penyediaan EV dan infrastruktur penukaran baterai untuk ekosistem GoTo. Electrum telah membeli 500 unit EV roda dua dan membangun berbagai infrastruktur penukaran baterai untuk EV di Jakarta Selatan melalui kerja sama dengan berbagai mitra industri. Kami berencana untuk bertransisi ke 100% EV pada tahun 2030. Kami juga membeli 361 Sertifikat Energi Terbarukan (REC), yang setara dengan 361.000 Kwh, dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). REC akan membantu menyerap (*offset*) sebagian jejak karbon kami dan meningkatkan kontribusi kami dalam proyek energi terbarukan. REC akan mulai berlaku sejak bulan Januari 2022.

[6] Per tanggal 31 Desember 2021

SDGs Targets		GRI and SASB Disclosures	GoTo's approach and key intiatives in 2021
SDG 14 **Ekosistem Lautan** 	Target: **14.3**	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3. SASB TR-RO-110a.1, SASB TR-RO-120a.1	Kami melakukan pengembangan lebih lanjut untuk layanan GoGreener di aplikasi Gojek, yang hingga saat ini telah berhasil menanam dan melestarikan lebih dari 4.000 pohon[6] di 13 daerah di Indonesia. Kami memperluas jangkauan GoGreener untuk memberi konsumen opsi untuk mengimbangi perjalanan GoRide dan GoCar mereka melalui mitra kami, Jejak. in, dengan menanam pohon *mangrove* di Indonesia. Rencana untuk meluncurkan fitur ini di Gojek sedang dikembangkan untuk tahun 2022.
SDG 15 **Ekosistem Daratan** 	Target: **15.2**	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-7. SASB TR-RO-110a.1, SASB TR-RO-120a.1	
SDG 16 **Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh** 	Target: **16.3** **16.5** **16.6**	GRI 418-1, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 307-1, GRI 419-1. SASB TC-IM-203a 1-2, SASB TC-IM-220a.1-3, SASB TC-IM-520a.1	Mengingat bahwa Grup GoTo baru didirikan pada tahun 2021, kami menyiapkan struktur tata kelola yang telah diperbarui untuk melayani kebutuhan semua perusahaan kami dengan lebih baik. Kebijakan dikembangkan di tingkat grup jika relevan, dan diterapkan di tingkat perusahaan jika dibutuhkan, untuk memastikan konsistensi dalam pendekatan dan manajemen kami. Ini mencakup kebijakan tentang pencegahan korupsi, penyuapan atau perilaku tidak etis di seluruh Grup GoTo. Tujuan dan hasil-hasil utama ESG ditetapkan setiap tahun di tingkat Grup dan dimasukkan ke dalam siklus perencanaan Grup GoTo. Tinjauan bisnis triwulanan memastikan bahwa kemajuan dan perkembangan terbaru terkait ESG dari para pemimpin unit bisnis dilaporkan langsung ke Direktur Utama dan direktur perusahaan. Fungsi *Sustainability* yang terpusat melapor langsung ke Direktur Utama GoTo. Struktur ini mencakup semua perusahaan yang beroperasi dengan manajemen senior dan kelompok kerja operasional kami.



Prinsip
Tata Kelola

Fokus utama kami adalah untuk menciptakan manfaat jangka panjang bagi semua pemangku kepentingan: kami menetapkan dan mengukur nilai ini sejalan dengan seberapa efektif kami mengelola isu-isu ESG pokok, serta dampak dan hasil dari upaya kami bagi semua pemangku kepentingan, bukan hanya perusahaan. Untuk memastikan bahwa ini merupakan prioritas jangka panjang bagi perusahaan, kami telah memasukkan praktik-praktik ESG terbaik yang relevan ke dalam struktur tata kelola dan proses manajemen kami. Ini memberi kami fondasi untuk beroperasi secara etis, mematuhi undang-undang dan peraturan setempat yang berlaku, serta membangun kepercayaan,keamanan, dan transparansi di seluruh ekosistem kami.

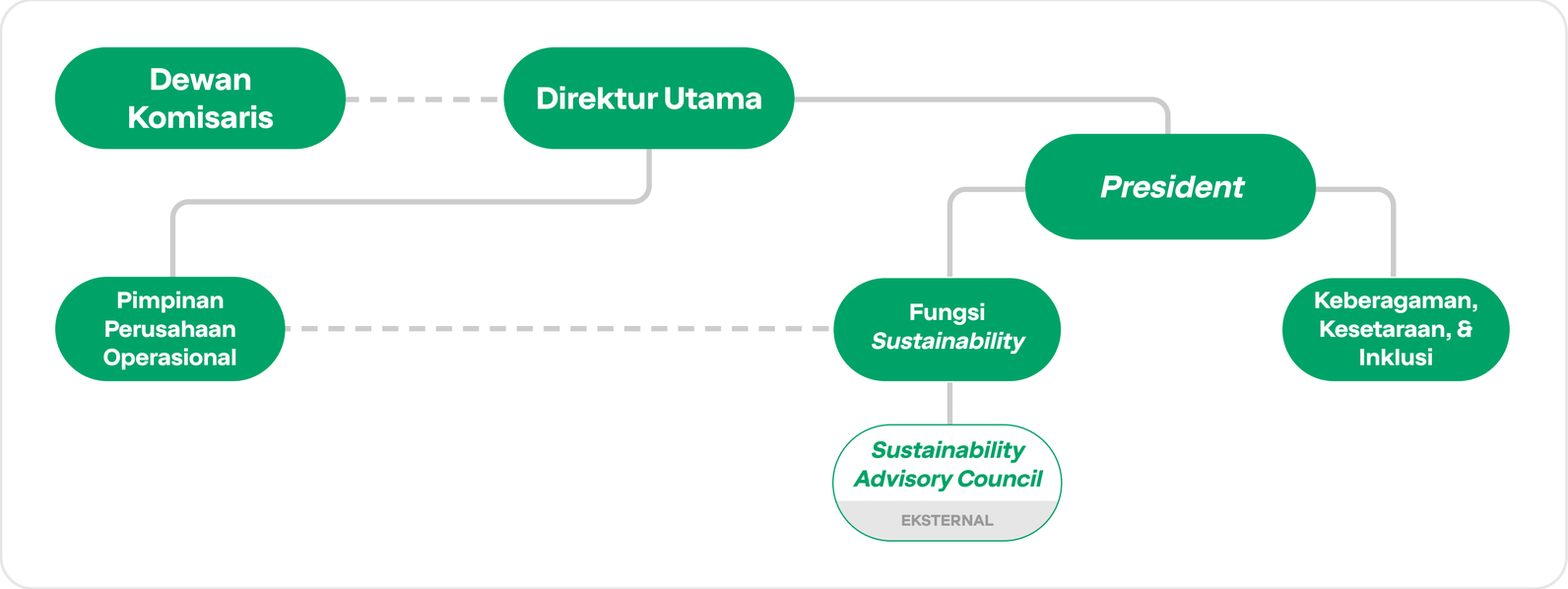


Struktur Kepemimpinan Kami yang Kuat

Sebagai salah satu ekosistem digital terbesar di Asia Tenggara, kami dapat memainkan peran penting dalam merespons dan mendukung solusi untuk beberapa isu paling mendesak di kawasan ini. Bisnis kami, pada dasarnya, didorong oleh pertumbuhan bersama dan secara inheren memberikan dampak positif dalam komunitas tempat kami beroperasi.

Sejak dibentuk, platform kami telah membantu memenuhi kebutuhan lebih dari 55 juta[7] konsumen setiap tahunnya. Seiring dengan pertumbuhan ekosistem kami, dari segi skala dan dampak, salah satu langkah paling penting adalah memastikan pengelolaan dan pelaporan ESG yang tepat dalam struktur tata kelola kami.

Pada akhirnya, seluruh manajemen senior Grup GoTo bertanggung jawab atas kinerja ESG perusahaan, termasuk seberapa efektif kami mengintegrasikannya ke dalam kegiatan operasional perusahaan. Strategi dan prioritas ESG kami ditetapkan setahun sekali dan diperbarui setiap tiga bulan. Dewan Komisaris meninjau kinerja ESG perusahaan pada awal tahun keuangan (sebelum penerbitan Laporan Keberlanjutan), untuk memberikan persetujuan atas perkembangan dan pelaporan.



"Struktur tata kelola kami dirancang untuk mendorong transparansi penuh, akuntabilitas dan pengawasan dari atas ke bawah. Kami telah menanamkan pertimbangan ESG ke dalam sistem manajemen risiko perusahaan kami secara keseluruhan, sehingga selalu menjadi inti dari cara kami beroperasi."

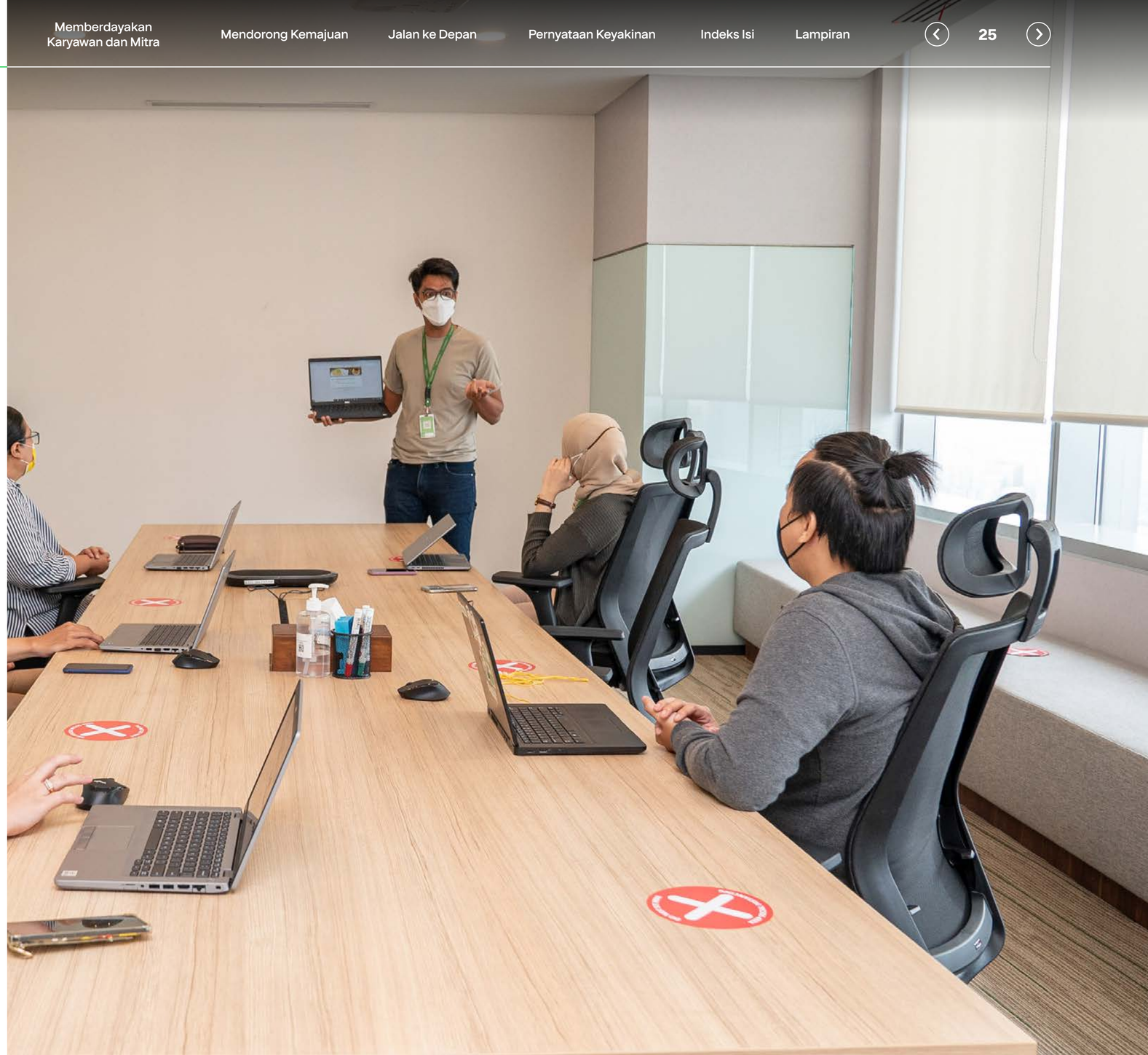
Amaresh Mohan
Chief Risk Officer, GoTo Group

[7] Data per 30 September 2021

Grup GoTo menetapkan **tujuan dan hasil utama (OKR) yang terkait dengan ESG** setiap tahun, dalam siklus perencanaan perusahaan. Tinjauan bisnis triwulanan memastikan bahwa para pemimpin unit bisnis akan melaporkan kemajuan dan informasi terbaru mengenai OKR yang terkait dengan ESG secara langsung ke Group CEO, CEO perusahaan, dan Direktur. Fungsi *Sustainability* yang terpusat melapor langsung kepada Presiden Grup. Struktur ini mencakup setiap entitas group melalui manajemen senior dan kelompok kerja (*working group*).

Fungsi *Sustainability* bertanggung jawab untuk mengawasi kebijakan dan strategi yang terkait dengan ESG mengenai semua topik pokok, menetapkan tujuan dan target *sustainability*, meninjau kinerja perusahaan secara berkala, dan memberikan rekomendasi untuk terus meningkatkan operasionalisasi peta jalan terkait ESG.

ESG adalah prinsip utama dalam membangun dan merencanakan daya tahan dan ketangguhan perusahaan kami. Kerangka Manajemen Risiko Grup GoTo dibuat untuk mengidentifikasi risiko-risiko utama dalam bisnis, sebagai panduan dalam meninjau pengelolaan risiko lingkungan dan sosial dengan cara yang sama seperti halnya dengan semua risiko utama, dan selaras dengan ISO 31000 tentang Manajemen Risiko. Pendekatan ini akan memastikan bahwa risiko lingkungan dan sosial ditinjau dan dikelola dengan ketelitian yang sama seperti risiko bisnis utama lainnya; risiko tersebut akan secara proaktif diidentifikasi, ditangani, dan ditinjau berdasarkan pendekatan manajemen secara berkelanjutan. Setiap pemimpin bisnis akan diminta bertanggung jawab atas penerapan strategi, kebijakan, dan proses manajemen risiko.



Sustainability Advisory Council (SAC) GoTo akan memberikan panduan terkait komitmen Tiga Nol, memastikan bahwa target dan upaya kami selaras dengan standar global dan industri. SAC beranggotakan para pakar dari berbagai organisasi seperti World Bank (Bank Dunia), Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), ASEAN Center for Energy, dan Universitas Indonesia. Tanggung jawab anggota SAC adalah:

- Memberikan masukan dan panduan tentang target dan strategi implementasi Tiga Nol 2030 GoTo, serta memeriksanya di tingkat tertinggi untuk memastikan keselarasan dengan standar, kerangka kerja, dan praktik-praktik terbaik lokal dan internasional
- Meninjau dan memberikan umpan balik untuk peta jalan dan tonggak tahunan yang sesuai untuk setiap komitmen Tiga Nol

Anggota SAC

Nol Emisi Karbon

Arfan Arlanda
CEO and Founder, Jejak.in

Beni Suryadi
Manager, ASEAN Climate Change and Energy Project (ACCEPT), ASEAN Centre for Energy (ACE)

Fabby Tumiwa
Executive Director, Institute for Essential Services Reform (IESR)

Richa Sahay
Transport and Industry Lead (Climate Action), Executive Office of the Secretary-General, United Nations

Nol Sampah

Carlo Delantar
Founding Partner, Core Capital; Head of Circular Economy, Gobi Partners

Hidayah Hamzah
Manager, National Plastic Action Partnership, Indonesia

Justin Wood
Vice-President, Alliance to End Plastic Waste

Ke Wang
Platform for Accelerating the Circular Economy (PACE)

Maggie Lee
Regional Lead Asia Pacific, Verra

Nol Hambatan

Dr. Isabel Cane
Head, Trust in Business Initiative, Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)

Gayatri Murthy
Financial Sector Specialist, Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), World Bank

Jamshed Kazi
Representative and Liaison to ASEAN, UN Women Indonesia

Dr. Turro Wongkaren
Head of the Demography Institute, Faculty of Economics and Business, University of Indonesia



Richa Sahay
Transport and Industry Lead (Climate Action), Executive Office of the Secretary-General, United Nations

"Waktu untuk bencana perubahan iklim yang tidak dapat diubah terus berdetak. Planet kita membutuhkan solusi jangka panjang yang mendesak untuk membatasi pemanasan global hingga 1,5 derajat pada tahun 2030. Ini membutuhkan perubahan sistemik di seluruh rantai nilai, sektor, dan pasar. Ekosistem seperti GoTo, dimana beragam pemangku kepentingan terikat oleh satu tujuan: untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi semua, diperlukan untuk mempercepat dekarbonisasi di sektor-sektor padat karbon."



Justin Wood
Vice-President, Alliance to End Plastic Waste

"Di Asia Tenggara, sampah plastik merupakan tantangan lingkungan yang luar biasa, sekaligus menjadi peluang ekonomi yang besar. Tujuan Alliance to End Plastic Waste adalah menciptakan ribuan lapangan pekerjaan dan mencapai omzet senilai miliaran dolar dengan membangun sistem untuk mengumpulkan, mendaur ulang, dan menggunakan kembali sampah. Kerja sama dengan mitra seperti GoTo, untuk mendorong perubahan sistemik demi mewujudkan ekonomi sirkular, sangat dibutuhkan untuk mencapai visi ini."



Carlo Delantar
Founding Partner, Core Capital; Head of Circular Economy, Gobi Partners

"Komitmen kuat GoTo terhadap *sustainability* menunjukkan bagaimana perusahaan teknologi dapat mendukung dunia yang berkelanjutan. Komitmen Tiga Nol yang digagas GoTo adalah kerangka khusus untuk Ekonomi Sirkular dan GoTo memimpin transisi ini di ASEAN."



Gayatri Murthy
Financial Sector Specialist, Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), World Bank

"Di CGAP, kami percaya bahwa untuk memanfaatkan platform dan data pekerja, platform menjanjikan untuk merancang dan memberikan layanan keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan pekerja platform. Melalui partisipasi kami dalam Sustainability Advisory Council GoTo, kami berharap dapat mendukung ekosistem ini dalam menyediakan layanan keuangan yang bertanggung jawab dan bermakna yang bisa meningkatkan peluang pendapatan pekerja."

Beroperasi dengan Etika dan Integritas

Grup GoTo berupaya untuk menjaga kepercayaan dan keyakinan karyawan, konsumen, dan para mitra, dan pemangku kepentingan lain yang terkena dampak dari kegiatan operasional kami, serta masyarakat.

Kami memiliki kebijakan dan sistem yang kuat untuk memastikan perilaku etis di perusahaan kami dan ekosistem mitra yang lebih luas. Kode Etik kami menerapkan praktik-praktik bisnis yang etis ke dalam organisasi kami. Semua karyawan, dewan direksi, kontraktor, mitra pengemudi, dan pedagang, konsultan, dan pihak-pihak lain yang mungkin terkait dengan kami dalam melakukan pekerjaan atau memberikan layanan diharapkan untuk mengikuti Kode Etik dan kebijakan terkait.

"Prioritas utama kami adalah untuk menjalankan bisnis dengan etika dan integritas tertinggi. Tidak hanya dalam cara kami mengoperasikan dan mengelola perusahaan, tetapi juga dalam cara kami bekerja sama dengan banyak mitra, vendor, pemasok, dan pemangku kepentingan lainnya. Kami menerapkan standar dan ekspektasi yang sama seperti yang kami terapkan secara internal, agar kita dapat secara bersama-sama mewujudkan sistem dan rantai nilai yang lebih akuntabel, transparan dan etis."

Pablo Malay
Chief Corporate Officer, GoTo

Elemen-elemen Utama dalam Kode Etik

Menghargai Satu Sama Lain

Menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari diskriminasi, pelecehan, dan segala bentuk kekerasan.

Melindungi Aset Kami

Menghindari penggunaan kekayaan intelektual kami secara tidak sah dan menggunakan peralatan, perlengkapan, dan sumber daya perusahaan dengan bijak.

Menghindari Konflik Kepentingan

Melakukan yang terbaik bagi perusahaan dan pemangku kepentingan.

Menerapkan Kebijakan Anti-Penyuapan

Dilarang memberi dan menerima suap dalam bentuk apa pun (moneter dan non-moneter).

Menjaga Kerahasiaan

Menjaga informasi yang ada dan yang diterima dari konsumen, mitra pengemudi, dan pedagang, atau informasi di bawah perjanjian kerahasiaan (*non-disclosure agreement*).

Memastikan Integritas dan Tanggung Jawab Finansial

Memastikan keuangan perusahaan dikelola dengan baik dan laporan keuangan yang lengkap dan akurat.

Dewan Komisaris dan Direksi memberikan arahan strategis bagi perusahaan dan memastikan bahwa kepentingan semua pemangku kepentingan dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan bisnis utama. Sebagai bagian dari perusahaan, anggota dewan berperan aktif dalam pembentukan dan penerapan manajemen risiko perusahaan yang baik. Dewan Komisaris membentuk (i) **Komite Audit** untuk membantu Dewan Komisaris dalam melakukan pemantauan dan pengawasan, terutama yang berkaitan dengan kualitas laporan keuangan kami; dan (ii) **Komite Nominasi dan Remunerasi** untuk membantu Dewan Komisaris menjalankan fungsi pengawasan secara efektif atas nominasi dan remunerasi.

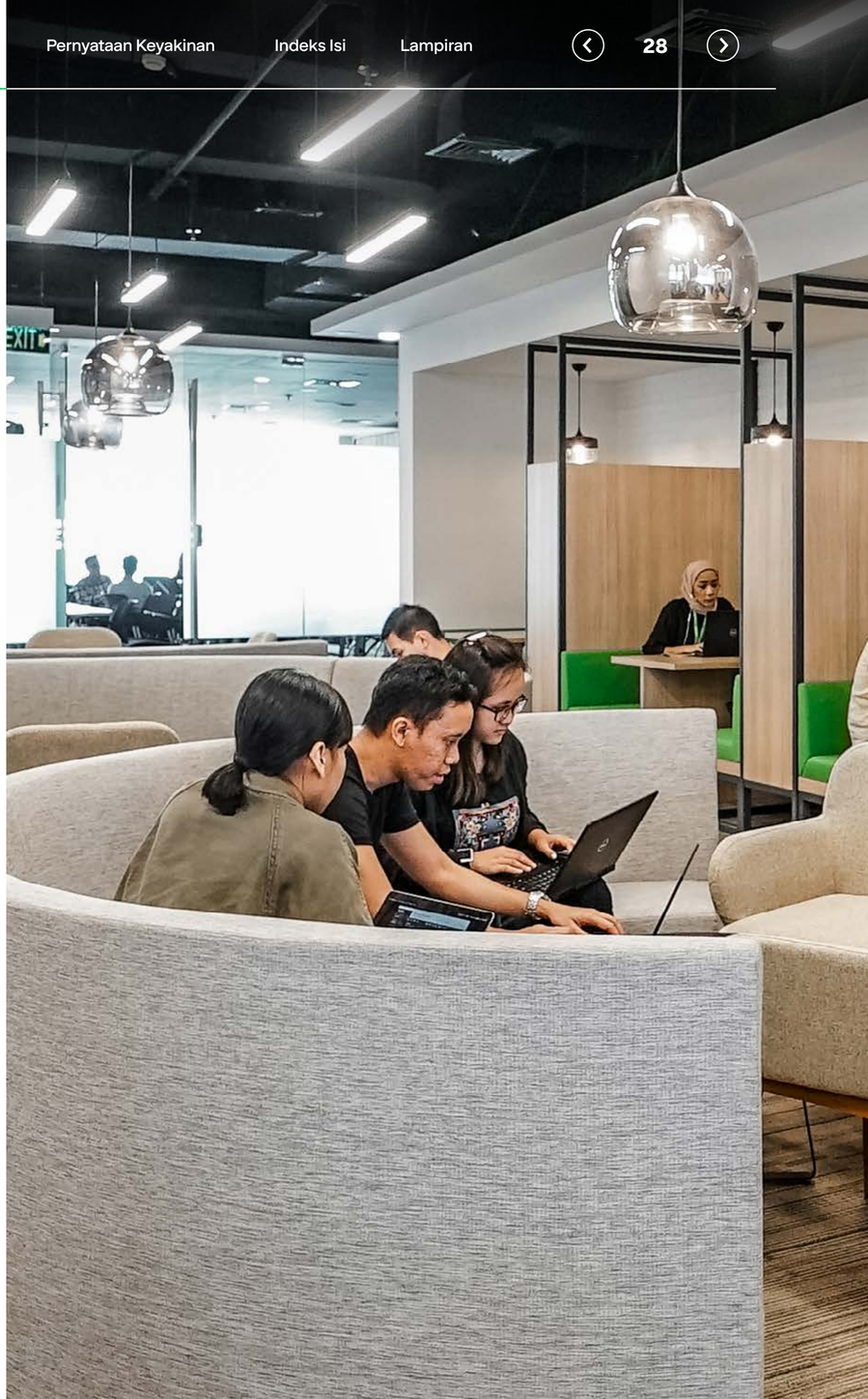
Kebijakan Anti-Penyuapan dan Anti-Korupsi (*Anti-Bribery and Anti-Corruption*/ABAC) diperbarui pada tahun 2021 untuk mengikuti skala bisnis kami yang semakin besar, lanskap peraturan yang terus berkembang, dan praktik-praktik terbaik internasional. Kebijakan tersebut selaras dengan standar yang ditetapkan oleh pedoman Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Indonesia dan US *Foreign Corrupt Practice Act* (FCPA). Kami senantiasa mengomunikasikan persyaratan kebijakan ABAC pada karyawan secara rutin melalui email dan *town hall meeting*. Selain itu, semua karyawan wajib menyelesaikan program pelatihan ABAC.

Kebijakan Konflik Kepentingan memastikan bahwa proses pengambilan keputusan karyawan kami tidak dipengaruhi oleh kepentingan pribadi. Kebijakan tersebut menjabarkan langkah-langkah yang harus diambil jika terjadi konflik kepentingan yang aktual, berpotensi, atau menjadi persepsi.

Kebijakan Sponsor dan Donasi memberikan pedoman yang jelas dan persyaratan prosedural saat menjalin kerja sama sponsor atau donasi dengan entitas lain. Uji tuntas yang menyeluruh dilakukan sebelum menjalin kerja sama sponsor atau donasi. Semua pihak yang terlibat harus mematuhi undang-undang dan peraturan yang berlaku selama kerja sama.

Kebijakan Whistleblowing mendorong seluruh pemangku kepentingan di Grup GoTo agar jeli dan berperan aktif dalam mengidentifikasi dan melaporkan setiap pelanggaran yang dapat terjadi atau pelanggaran yang sudah terjadi terhadap Kode Etik atau keluhan terkait, termasuk (namun tidak terbatas pada) kasus pelecehan di tempat kerja, konflik kepentingan, atau tindakan kejahatan. Kami telah menyiapkan **saluran whistleblower** bagi karyawan untuk melaporkan kasus pelanggaran Kode Etik yang dapat terjadi. Semua laporan yang diterima akan dievaluasi untuk menentukan kredibilitas, materialitas, dan keterverifikasiannya untuk mengidentifikasi dasar yang sah untuk penyelidikan dan apakah pemrosesan lebih lanjut oleh tim investigasi dapat dilakukan. Identitas pelapor dijaga kerahasiaannya dan mereka dilindungi dari tindakan balas dendam, seperti pemecatan yang tidak adil dan diskriminasi dalam segala bentuk. Jika diperlukan, pelapor juga akan diberi perlindungan hukum sebagaimana diperlukan.

Grup GoTo memerangi segala bentuk kerja paksa dan pekerja anak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh International Labor Organization (ILO) dan peraturan lokal di semua negara tempat kami beroperasi. Kami sangat meyakini bahwa komitmen ini perlu dijunjung, tidak hanya untuk alasan kepatuhan etis, tetapi juga untuk menegakkan hak asasi manusia bagi semua pihak.



Kode Etik Pemasok menyediakan pedoman yang jelas dan harus dipatuhi oleh semua pemasok kami. Ini tidak hanya mencakup pemasok langsung, tetapi juga mencakup karyawan pemasok, agen, asisten, dan sub-pemasok.

Beberapa Elemen Utama dalam Kode Etik Supplier

- Integritas Bisnis
- Anti-Suap dan Anti-Pencucian Uang
- Kerahasiaan
- Tidak Mempekerjakan Anak di Bawah Umur
- Penggunaan Media Sosial dengan Tepat
- Tidak Ada Diskriminasi
- Kebebasan Berserikat dan Membuat Perjanjian Bersama
- Peraturan Kesehatan, Keselamatan, Lingkungan, dan Kualitas
- Persaingan yang Sehat

Kami memiliki mekanisme tata kelola yang kuat dan tidak menolerir perilaku tidak etis. AS Kami tidak memiliki kasus korupsi yang terkonfirmasi dan tidak ada kasus anti persaingan, anti-monopoli, atau praktik monopoli baru yang terkonfirmasi di semua bisnis kami pada tahun 2021.

Sebagai informasi tambahan, Grup GoTo diidentifikasi turut terlibat dalam dua kasus[8] terkait keterlambatan pelaporan transaksi akusisi pada tahun 2017 dan 2018 yang masih berlanjut hingga tahun 2021. Kami telah menanggapi semua pertanyaan dari pihak berwenang secara tepat waktu untuk memenuhi ekspektasi regulator terkait dan kedua kasus tersebut telah diselesaikan pada tahun 2021.

[8] Informasi detail tentang kasus ini dapat dilihat di Lampiran B.

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan

“Kepatuhan terhadap semua undang-undang dan peraturan yang relevan di setiap negara tempat kami beroperasi menjadi dasar bagi pengambilan semua keputusan bisnis kami. Setiap perusahaan dalam Grup GoTo harus memenuhi kepatuhan ini tanpa terkecuali dan kami secara berkelanjutan, transparan, dan strategis berkomunikasi dengan regulator agar kami dapat melakukan perencanaan yang memadai untuk setiap perubahan atau penyesuaian peraturan.”

Shinto Nugroho
Chief of Public Policy and Government Relations, GoTo

Di Grup GoTo, tim Hukum and Kepatuhan bertindak sebagai sebagai penjaga gerbang dalam mengelola dan memastikan pemenuhan terhadap semua peraturan lokal, nasional, dan regional yang berlaku.

Model bisnis yang kami jalankan ini relatif baru. Sering kali regulasi mengikuti inovasi di sektor ini dan berkembang dari waktu ke waktu. Di bawah ini adalah beberapa tindakan yang kami ambil untuk secara proaktif mengelola regulasi.

- **Menerapkan model bisnis yang mendukung skalabilitas, tetapi tidak menimbulkan risiko regulasi bagi perusahaan**
- **Berpartisipasi aktif dalam dialog terbuka dengan departemen kementerian terkait untuk membentuk inisiatif kebijakan utama**
- **Terlibat dalam dialog yang sehat dengan regulator dan ikut serta dalam konsultasi publik untuk mengikuti perkembangan lingkungan peraturan yang dinamis**
- **Mengomunikasikan inovasi dan produk baru kami kepada pembuat kebijakan untuk menangani area yang belum diatur**

Sebagai proses standar, kami memantau dan melacak **semua peraturan yang berlaku** dan relevan bagi perusahaan dan kegiatan bisnis kami di setiap negara tempat kami beroperasi dengan pemangku kepentingan terkait. Perusahaan kami akan terus memegang dan mematuhi semua lisensi yang diperlukan untuk bisnis dan kegiatannya di setiap yurisdiksi. Selain itu, kami senantiasa menjalin kerja sama dengan otoritas dan regulator terkait, guna memastikan bahwa kami mematuhi peraturan yang berlaku. Tinjauan berkala dan konstan terhadap perkembangan dan perubahan peraturan membantu memandu aktivitas bisnis kami yang ada dan memastikan inovasi yang berkelanjutan dalam batasan peraturan lokal di tempat kami beroperasi.

Perusahaan membayar denda sebesar Rp3.300.000.000 pada tahun 2021 untuk kasus keterlambatan pelaporan akuisisi PT Global Loket Sejahtera pada tahun 2017[9]. Tidak ada kasus baru yang dilaporkan terkait pelanggaran undang-undang dan peraturan lingkungan, sosial, atau ekonomi selama masa pelaporan. AS

[9] Informasi detail tentang kasus ini dapat dilihat di Lampiran B.

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Membangun Kepercayaan dengan Keamanan dan Privasi Pengguna

“Kami bertanggung jawab untuk memastikan bahwa platform kami dapat dipercaya dan bahwa data konsumen dilindungi, dirahasiakan, dan aman. Untuk melakukan ini, kami telah mengembangkan proses screening dan pengujian yang lengkap sesuai dengan standar dan verifikasi ISO, dengan prioritas utama untuk melindungi pengguna kami. Kepercayaan menjadi fondasi bagi semua upaya yang dilakukan oleh tim. Kami merasa bangga dan bersyukur dengan semua pencapaian yang dapat diraih berkat kepercayaan yang telah kami pupuk di ekosistem kami.”

Herman Widjaja
Chief Technology Officer, Tokopedia

Karena kami mengandalkan data pengguna untuk memberikan pengalaman pengguna yang sesuai dan terbaik di kelasnya, kami harus memastikan bahwa pengguna mempercayai kami untuk melindungi data pribadi mereka setiap kali mereka menggunakan aplikasi kami.

Prinsip dasar manajemen data kami dipandu oleh undang-undang perlindungan data yang berlaku untuk melindungi privasi pengguna kami. Kami telah menjabarkan prinsip-prinsip ini menjadi 10 persyaratan sederhana dan dapat ditindaklanjuti, sebagai bagian dari kebijakan privasi kami.

Legalitas dan Keadilan
Melindungi privasi individu dengan mengumpulkan dan mengolah Data Pribadi secara legal dan adil.

Persetujuan
Mendapatkan persetujuan individu sebelum mengumpulkan, menggunakan, atau mengungkapkan Data Pribadi.

Akurasi
Memastikan bahwa Data Pribadi sudah benar, lengkap, dan jika perlu, selalu diperbaharui.

Penyimpanan
Hanya menyimpan Data Pribadi selama durasi waktu yang diperlukan.

Batasan tujuan
Mengolah Data Pribadi untuk tujuan yang ditentukan dalam Kebijakan Privasi kami atau disetujui oleh individu yang relevan.

Akses, Koreksi, dan Penghapusan
Memastikan individu memiliki hak akses, koreksi, dan penghapusan terkait cara kami menangani Data Pribadi mereka.

Keterbukaan
Menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan privasi secara terbuka dan transparan untuk memastikan bahwa individu diberi tahu tentang bagaimana Data Pribadi mereka akan ditangani.

Minimalisasi Data
Menanyakan apakah dan sejauh mana pengolahan Data Pribadi diperlukan untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan.

Transfer Internasional
Memeriksa apakah tindakan yang benar sudah dilakukan sebelum mentransfer Data Pribadi ke negara lain.

Kerahasiaan dan Keamanan Data
Mencegah pengolahan atau distribusi yang tidak sah atau melanggar hukum, serta kehilangan yang tidak disengaja, modifikasi, atau penghancuran Data Pribadi dengan tindakan organisasi dan teknis yang sesuai.

Kebijakan privasi kami memastikan pengguna memahami cara kami mengumpulkan, menyimpan, menggunakan, mengolah, mempertahankan, mengirimkan, mengungkapkan, dan melindungi data pribadi semua pengguna aplikasi kami, termasuk mitra pengemudi dan pedagang kami.

Menyediakan ekosistem terpercaya yang secara proaktif melindungi data adalah prioritas pertama kami. Kami menggunakan protokol dan software enkripsi, serta menjalankan praktik-praktik terbaik di industri untuk menerapkan dan mengoperasikan strategi keamanan siber kami. Alat-alat ini mencakup, tetapi tidak terbatas pada pedoman yang ditetapkan oleh **National Institute of Standards and Technology (NIST)**, **ISO 27001**, **ISO 27701** dan **Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS)**. **Kebijakan Keamanan Informasi, Kebijakan Privasi dan Kebijakan Penggunaan Aset yang Diizinkan** menetapkan pedoman yang jelas tentang penggunaan, perlindungan, dan pengelolaan data. Dan sebagai bagian dari komitmen kami dalam keamanan dan privasi pengguna, beberapa perusahaan kami juga dianugerahi sertifikasi ISO 27001 dan ISO 27701. Kami juga berencana untuk terus memperluas sertifikasi ini terhadap seluruh perusahaan yang ada di dalam ekosistem perusahaan.

Kami memiliki tim khusus yang bertanggung jawab untuk menetapkan, mengoperasikan, memantau, meninjau, dan terus meningkatkan Sistem Manajemen dan Keamanan Informasi kami. Tim ini melakukan **Penilaian Dampak dan Privasi Perlindungan Data** yang komprehensif untuk mengevaluasi sistem dan proses yang berlangsung (termasuk semua kerentanan dan risiko keamanan) serta mengembangkan rencana mitigasi di seluruh platform dan organisasi kami.

Kami senantiasa mengambil tindakan untuk memastikan bahwa pemangku kepentingan yang tepat terus diberi informasi terbaru tentang keamanan data dan ketentuan privasi pengguna di perusahaan. Kami juga memastikan mereka memiliki akses ke alat dan informasi yang tepat agar mereka dapat melakukan hal yang sama.

Kami juga mengimplementasikan praktik ini melalui berbagai inisiatif baik terhadap karyawan perusahaan maupun dengan seluruh mitra yang ada di dalam ekosistem kami.

Inisiatif untuk karyawan kami

Pelatihan dan penilaian keamanan informasi dan perlindungan data dua tahunan, yang mencakup *Phishing*, Penanganan Informasi, dan Perlindungan Data (persetujuan, penanganan data pribadi, dan lain-lain).

Pelatihan Wajib *Software Development Life Cycle* (SDLC) bagi karyawan agar dapat (i) melakukan Penilaian Dampak Privasi, (ii) menerapkan "*privacy by design and by default*" di setiap pengembangan atau inisiatif, dan (iii) menerapkan pendekatan berbasis risiko dengan mempertimbangkan hak-hak dasar pemangku kepentingan terkait.

Latihan *phishing* berkala untuk mengukur tingkat kesadaran karyawan tentang email *phishing*. Latihan ini dilakukan setiap bulan, dengan menargetkan 2-3 unit per bulan dan dua kali setahun untuk semua karyawan.

Alat Pencegahan Kehilangan Data untuk mendeteksi kegiatan mencurigakan seperti unduhan atau berbagi data pada skala besar dengan pihak eksternal.

Lokakarya tahunan untuk para *engineer* tentang *coding* yang aman, selaras dengan laporan Top 10 Open Web Application Security Project (OWASP) yang terbaru. Laporan tersebut memberikan panduan, dari pakar keamanan di seluruh dunia, tentang cara menangani 10 risiko utama terkait keamanan aplikasi web.

Kampanye email tentang berbagai topik keamanan seperti pelabelan informasi, penyimpanan yang aman dan berbagi *file* kerja, penggunaan Google Drive untuk *desktop* yang dilarang, saluran komunikasi internal yang aman, dan lain-lain.

Kami telah melihat dampak terukur dari inisiatif keamanan data dan privasi pengguna kami, seperti yang dijelaskan di bawah ini.

96% **kasus pengambilalihan akun di platform Gojek berkurang**, dari 197 kasus per satu juta transaksi (Januari 2020) menjadi 8 kasus per satu juta transaksi (April 2021).

85% **kasus pengambilalihan akun di platform Tokopedia berkurang** , dari 36,1 kasus per satu juta transaksi (Januari 2021) menjadi 5,1 kasus per satu juta transaksi (Desember 2021).

97% **kasus Penipuan Top-Up menurun sebesar** dari 100 kasus per bulan (Januari 2021) menjadi kurang dari 5 kasus per bulan (Juli 2021).

95% **Pedagang Gojek merasa lebih percaya diri** dalam menjalankan bisnis dengan GoBiz setelah mengikuti program edukasi J.A.G.A.[10]

Tidak ada pengaduan baru yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan ataupun kasus kebocoran, pencurian atau kehilangan data pelanggan yang teridentifikasi selama tahun pelaporan[11]. AS

[10] **J.A.G.A** adalah singkatan dari:

Jangan bayar atau transfer uang di luar aplikasi (*Don't pay or transfer money outside the app*);

Amankan data usaha dan pribadi dengan # kode otp, 16 digit nomor kartu ATM/debit/kredit, CVV, pin, dan lainnya (*Secure business and personal data using OTP code, 16 digit ATM/debit/credit card number, CVV, pin, and others*);

Gunakan fitur kelola pegawai di GoBiz untuk melindungi data usaha Anda (*Use the employee management feature on GoBiz to protect your business data*);

Adukan hal mencurigakan lewat menu bantuan di halaman lainnya melalui aplikasi GoBiz (*Report suspicious activities via the help menu on other pages through the GoBiz application*)

[11] Perusahaan diidentifikasi turut terlibat dalam satu kasus berhubungan dengan keamanan data di 2020 yang berlangsung sampai 2021. Informasi detail tentang kasus ini dapat dilihat di Lampiran B.

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Inisiatif untuk ekosistem kami

Menandatangani Nota Kesepahaman dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia tentang transformasi dan keamanan digital di bulan September 2021. Kolaborasi ini bertujuan untuk melatih dan mendidik UMKM dan pengusaha tentang tata kelola keamanan digital, perlindungan data pribadi, literasi digital, digitalisasi, dan mendukung forum ekonomi digital.

Meluncurkan super app GoBiz yang dapat digunakan untuk menjalankan bisnis para mitra di ekosistem kami. Aplikasi ini tentunya dilengkapi dengan berbagai fitur keamanan yang terukur, termasuk verifikasi pin dan akses kontrol dalam rangka menciptakan tingkat keamanan yang tinggi atas data dan privasi pengguna yang dikelola di dalam ekosistem kami

Menyelenggarakan lebih dari 17 pelatihan privasi dan keamanan melalui webinar interaktif, dan menyiapkan berbagai Iklan Layanan Masyarakat yang menjangkau lebih dari 300.000 pedagang

Membuat *microsite* dan buku digital sebagai referensi utama bagi pedagang tentang cara mengamankan data pribadi dan bisnis mereka, serta meningkatkan keamanan untuk menghindari penipuan digital.

Melindungi
Planet Kita

GoTo melakukan transformasi bisnis dengan tujuan memitigasi dampak lingkungan yang ditimbulkan oleh perusahaan kami, termasuk ekosistem yang lebih luas. Selaras dengan target kami untuk mewujudkan Nol Emisi Karbon dan Nol Sampah di semua bisnis kami pada tahun 2030. Kami akan terus berkolaborasi dengan mitra untuk secara kredibel menangani isu-isu lingkungan terpenting, seperti Aksi Iklim, Penggunaan & Pembuangan Kemasan, dan Limbah.



Mengelola Emisi di Seluruh Ekosistem Kami

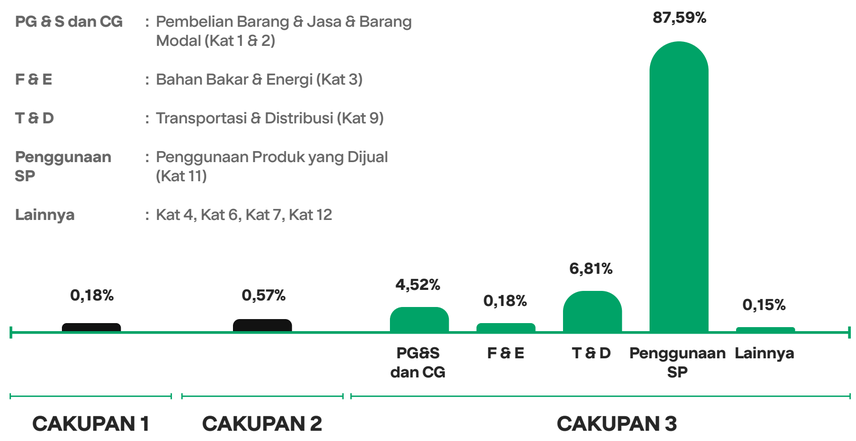
Sebagai perusahaan yang memfasilitasi transportasi dan mobilitas orang dan barang setiap hari, salah satu masalah lingkungan paling penting bagi ekosistem kami adalah emisi gas rumah kaca (GRK).

Kami mengevaluasi jejak emisi kami secara holistik, dengan terus menilai dan berinvestasi agar kami dapat meningkatkan efisiensi penggunaan energi dan mengurangi ketergantungan terhadap bahan bakar fosil.

Kami menghitung dan mengelola inventarisasi emisi sesuai dengan **Protokol Gas Rumah Kaca**, menghitung total emisi GRK yang berkaitan dengan kegiatan operasional langsung dan tidak langsung. Dengan inventaris yang akurat, transparan, dan diperbarui secara berkala, kami dapat menghitung dampak yang ditimbulkan oleh ekosistem kami terhadap iklim dan nantinya mengembangkan strategi pengurangan emisi yang sesuai untuk mencapai target kami, yaitu **Nol Emisi pada tahun 2030**.

AS **822.898 tCO2e**

Total jejak emisi GRK GoTo pada tahun 2021



Grafik 1

Seperti yang dapat dilihat pada Grafik 1 di atas, emisi Cakupan 3 merupakan mayoritas dari jejak karbon kami, dikarenakan konsumsi produk dan penggunaan layanan yang disediakan melalui platform kami.

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Ada dua pendekatan yang dapat digunakan untuk mewujudkan Nol Emisi: Pengurangan (*Reduce*) dan Penyerapan Karbon (O*ffset*)

Pengurangan (*Reduce*)

Target kami adalah untuk menghindari emisi dengan meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan penggunaan sumber energi terbarukan di kantor-kantor kami, dan mempercepat adopsi kendaraan bertenaga listrik (*electric vehicles* atau EV) bagi mitra pengemudi di semua negara tempat kami beroperasi.

Penyerapan Karbon (*Offset*)

Untuk emisi yang tidak dapat kami hindari atau kurangi, kami akan menyerapnya sembari terus meningkatkan upaya dekarbonisasi.

Mengakselerasi Transisi ke Kendaraan Bertenaga Listrik

Salah satu bagian penting dari strategi pengurangan emisi kami adalah melakukan transisi penuh di ekosistem kami ke kendaraan listrik (EV) pada tahun 2030 karena sebagian besar emisi kami dihasilkan oleh kendaraan yang digunakan untuk mengangkut orang dan barang di seluruh ekosistem kami. Memulai di Indonesia, negara dengan salah satu penggunaan sepeda motor tertinggi di dunia, kami memulai perjalanan ini dengan fokus kepada motor listrik.



Peta jalan untuk mencapai target 100% EV pada tahun 2030 mencakup tahap-tahap berikut:

2019-2021 — Pengumpulan Informasi

- Riset untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhan industri kendaraan listrik di Indonesia

2021-2022 — Proyek Percontohan

- Menyediakan 500 sepeda motor listrik dan membangun 14 stasiun penukaran baterai di 7 lokasi di Jakarta Selatan

2023 — Peningkatan Skala

- Litbang untuk kendaraan dan teknologi baterai yang paling cocok bagi pasar Indonesia
- Meningkatkan skala motor listrik dan ekosistem penukaran baterai
- Mengonversi 100% armada mitra pengemudi menjadi kendaraan listrik pada tahun 2030

Kami telah berkolaborasi dengan beberapa pemain kunci dalam rantai nilai EV, yakni **Gogoro**, **Gesits**, **Mitsubishi Motors**, **Santomo**, **Pertamina**, dan **TBS Energi Utama (TBS)**. Hasil awal yang diperoleh menjadi informasi utama untuk mendukung transisi ekosistem kami ke EV.

Infrastruktur penukaran baterai untuk EV roda dua lebih disukai daripada stasiun pengisian daya karena dapat mengurangi waktu yang dihabiskan untuk melakukan isi ulang.

Mitra pengemudi lebih memilih model sewa daripada pembelian langsung agar biaya modal yang dibutuhkan di muka lebih sedikit.

Mitra pengemudi dapat menghemat hingga 30% (melalui skema kredit kendaraan tertentu) dari pengeluaran bulanan mereka untuk kendaraan dengan beralih ke EV alih-alih kendaraan tradisional bermesin pembakaran dalam (*internal combustion engine*/ICE).



Pada tahun 2021, melalui kerja sama dengan PT Karya Baru TBS, entitas anak PT TBS Energi Utama Tbk, kami membentuk perusahaan *joint venture* bernama PT Energi Kreasi Bersama (atau disebut juga dengan Electrum) untuk mempercepat pengadopsian EV di Indonesia. Electrum telah membeli 500 unit EV roda dua dan membangun berbagai infrastruktur penukaran baterai untuk EV di Jakarta Selatan melalui kerja sama dengan Pertamina.

Mengingat bahwa tantangan utama yang dihadapi berkaitan dengan Total Biaya Kepemilikan (*Total Cost of Ownership*/TCO) dan ketersediaan infrastruktur stasiun penukaran baterai, kami mengeksplorasi peluang berikut:

1. Perakitan dan produksi lebih banyak EV roda dua secara domestik, untuk mengurangi biaya dan meningkatkan keahlian lokal di lapangan

2. Membangun kemitraan baru untuk memperluas jaringan infrastruktur pertukaran baterai di seluruh Indonesia

Kunci bagi pendekatan kami untuk aksi iklim adalah melakukan transisi penuh seluruh kendaraan di ekosistem kami ke kendaraan listrik (EV). Mengapa demikian? Kami tahu bahwa sebagian besar dari jejak emisi kami sebagai perusahaan dihasilkan oleh produk dan layanan mobilitas di platform Gojek. Oleh karena itu, kami berinvestasi untuk menyediakan infrastruktur, dukungan, dan sumber daya yang tepat bagi ekosistem kami agar dapat melakukan transisi tersebut. Ini juga menjadi bagian dari komitmen kami untuk membantu membangun sistem mobilitas yang lebih bersih, lebih mudah diakses, dan berkelanjutan di Indonesia dan kawasan Asia Tenggara."

Shobhit Singhal
Head of Transport, Gojek

"Sejatinya, Electrum adalah perusahaan yang didirikan untuk mencapai salah satu visi utama kami untuk Indonesia: membangun sistem mobilitas yang lebih bersih dan berkelanjutan untuk semua. Melalui kemitraan antar Gojek dan TBS, memanfaatkan kekuatan yang kami miliki bersama para mitra, keselarasan misi dan nilai, serta tekad dan dedikasi dari tim, kami yakin bahwa kami dapat memberikan dampak nyata dalam mencapai visi tersebut. Saya pribadi sangat bersemangat untuk menyongsong masa depan dan meningkatkan skala usaha Electrum."

Pandu Sjahrir
CEO, Electrum

Mempromosikan Penggunaan Energi Terbarukan

Indonesia berupaya untuk meningkatkan bauran energi terbarukan agar mencapai 23% dari konsumsi listrik nasional pada tahun 2025, yakni hampir dua kali lipat dari saat ini (12%)[12].

Berbagai investasi dan proyek energi terbarukan sedang dikembangkan dan diperkuat oleh kondisi geografis Indonesia yang memiliki berbagai sumber energi terbarukan yang dapat dimanfaatkan untuk pembangkitan listrik, seperti tenaga air, energi laut, tenaga surya, dan panas bumi. GoTo mulai beralih ke sumber energi terbarukan untuk memenuhi kebutuhan listrik kantor dan gudang, dengan tujuan untuk beralih ke 100% energi terbarukan dalam beberapa tahun ke depan.

Pada tahun 2019, Tokopedia berpartisipasi dalam Gerakan Nasional Sejuta Surya Atap (GNSSA), inisiatif nasional untuk memasang satu juta PLTS atap. Tokopedia menjadi salah satu dari 14 perusahaan yang berpartisipasi dalam inisiatif ini dan telah memasang PLTS atap di kantor pusat melalui mitra kami, **Xurya**.

Selain upaya tersebut, per Januari 2022 GoTo telah membeli 361 Sertifikat Energi Terbarukan (*Renewable Energy Certificate*/REC) dari Perusahaan Listrik Negara (PLN), ini setara dengan konsumsi listrik sebesar 361.000 kWh. Jumlah REC akan terus bertambah untuk membantu menyerap (*offset*) sebagian jejak karbon kami dan meningkatkan kontribusi kami dalam proyek energi terbarukan.

[12] "Harnessing renewable energy investment sector in Indonesia", Kementerian Investasi Republik Indonesia



Memungkinkan Konsumen Kami untuk Mengimbangi Jejak Karbon Mereka

Pada tahun 2021 kami mengambil tindakan untuk mengimbangi emisi karbon yang saat ini masih tidak dapat dihindari. Berbagai platform kami memberi konsumen opsi untuk mengimbangi sebagian emisi karbon yang diproduksi saat menggunakan layanan kami.



Fitur *carbon offset* GoCar/GoRide

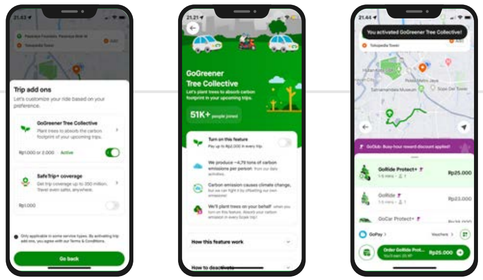
Kami memperkenalkan fitur dalam aplikasi untuk *carbon offsetting* yang dapat digunakan oleh konsumen GoCar dan GoRide. Fitur ini hanya perlu diaktifkan satu kali dan akan digunakan secara otomatis untuk semua perjalanan yang dilakukan oleh konsumen tersebut. Kami berencana untuk memperkenalkan fitur ini ke dalam produk mobilitas lainnya di masa mendatang.

Donasi Penanaman Pohon dari Pengguna

Tokopedia memberikan kesempatan kepada konsumen untuk berdonasi bagi penanaman pohon. Gerakan ini dijalankan melalui kerja sama dengan Yayasan Konservasi Alam Nusantara (YKAN). Dana yang terkumpul sepanjang tahun 2021 telah digunakan untuk menanam lebih dari 7.000 pohon. Program ini juga mempromosikan aksi lingkungan berbasis komunitas yang meningkatkan mata pencaharian masyarakat setempat.



Studi Kasus – Fitur *Carbon Offset*



Konsumen Gojek di Indonesia dapat mengaktifkan GoGreener Tree Collective untuk setiap perjalanan GoRide dan GoCar yang dilakukan melalui aplikasi.

Dengan mengaktifkan fitur ini, konsumen dapat menambahkan nominal tetap ke total biaya pemesanan mereka yang akan dikirimkan ke mitra teknologi kami, Jejak.in, yang kemudian bekerja sama dengan lembaga swadaya masyarakat untuk menanam pohon di seluruh Indonesia.

Jumlah pohon yang dibutuhkan untuk menyerap jejak karbon dari perjalanan dihitung berdasarkan penelitian ilmiah terbaik dan pedoman yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia dan Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).

Bagaimana harga dihitung untuk setiap konsumen?

Nominal tetap akan dibebankan kepada konsumen yang mengaktifkan GoGreener Tree Collective. Nominal tersebut ditentukan berdasarkan jumlah pohon yang dibutuhkan untuk menyerap jejak karbon rata-rata yang dihasilkan oleh kendaraan roda dua atau roda empat di GoRide dan GoCar.

Bagaimana pohon yang ditanam akan dirawat dan dipantau?

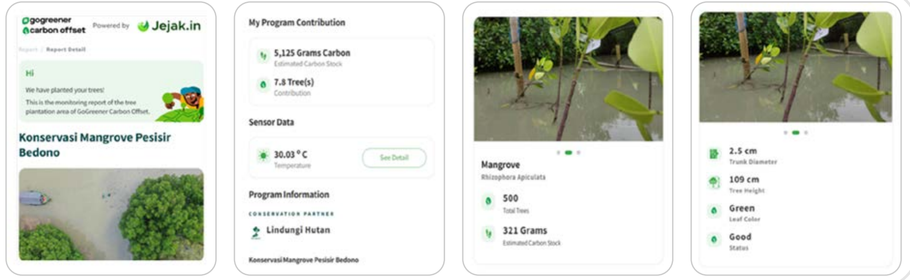
Pohon-pohon tersebut dirawat di kawasan konservasi yang dijaga dan dipantau oleh Gojek dan Jejak.in dengan sistem pemantauan berbasis teknologi yang membantu mengidentifikasi dan menganalisis pertumbuhan pohon, kualitas tanah dan udara, serta karbon yang diserap. Data untuk setiap pohon yang ditanam akan dibagikan kepada konsumen melalui dasbor dan dikirim melalui email hingga tiga tahun mendatang.

Bagaimana program ini dapat membantu lingkungan?

Pohon berperan penting dalam penyerapan emisi karbon dioksida dari atmosfer serta meningkatkan produksi oksigen. Penambahan pohon baru juga memperluas ruang hijau, yang berperan penting dalam menjaga kualitas udara dan memitigasi dampak dari krisis iklim.

Setiap spesies pohon memiliki dampak yang berbeda-beda. GoGreener Tree Collective secara khusus memilih mangrove untuk melindungi terumbu karang dari sedimentasi dan pantai dari erosi yang disebabkan oleh gelombang laut. Mangrove telah terbukti dapat mengurangi kecepatan angin dan kerusakan akibat gelombang kuat dan tsunami secara signifikan. Mangrove juga berfungsi sebagai habitat alami bagi berbagai ekosistem darat dan laut, seperti ikan, terumbu karang, dan spesies yang terancam punah.

Dashboard Pengguna GoGreener



Bersatu untuk Kualitas Udara yang Lebih Bersih

GoTo adalah salah satu pendiri Alliance for Clean Air - World Economic Forum. Sebagai anggota dari aliansi ini, kami akan menguji dan menyempurnakan standar emisi polutan udara yang dikembangkan oleh Climate and Clean Air Coalition dan Stockholm Environment Institute. Panduan ini akan membantu perusahaan mengukur dampak kualitas udara di seluruh rantai nilai mereka dan mengambil langkah untuk mengurangi dampak yang ditimbulkan. Bersama-sama dengan anggota aliansi lainnya, kami juga akan melakukan kegiatan advokasi untuk meningkatkan kualitas udara di kota-kota tempat kami beroperasi, melalui kerja sama dengan pemerintah daerah dan mitra industri dengan memanfaatkan ilmu sains dan rekomendasi berbasis data.

“Ini pertama kalinya bagi saya untuk menggunakan motor listrik dari Gojek. Rasanya nyaman, tidak berisik dan juga mengurangi polusi udara. Mudah-mudahan saya berkesempatan untuk dapat menggunakan kembali motor listrik dari Gojek lagi. Mitra pengemudinya sangat mahir berkendara dan ramah.”

Konsumen GoRide Electric



Pengelolaan Limbah

Layanan *on-demand* dan *e-commerce* Grup GoTo mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, serta mampu memproses jutaan pesanan di seluruh platform Tokopedia dan Gojek setiap harinya. Walaupun hal ini merupakan berita baik dari segi pertumbuhan dan permintaan, kami juga menyadari bahwa volume tinggi pesanan *e-commerce* dan pemesanan makanan melalui platform kami setiap harinya berkontribusi terhadap peningkatan sampah/limbah.

"Sama halnya dengan segala hal yang dilakukan GoTo, kami mengevaluasi limbah dari perspektif yang mencakup seluruh sistem, dengan kewajiban merespons terhadap komponen hulu dan hilir dari hal-hal yang berkontribusi terhadap jejak limbah di seluruh ekosistem kami. Inilah cara kami menetapkan prioritas Nol Sampah. Pada saat yang bersamaan, kami meningkatkan kesadaran tentang praktik konsumsi dan pengelolaan limbah yang lebih baik, agar semua pihak dalam ekosistem kami - mulai dari karyawan hingga konsumen dan pedagang - juga dapat mengambil tindakan yang berarti sebagai individu."

Catherine Hindra Sutjahyo
Director, GoTo
Head of Food and Indonesia Sales & Ops

Untuk menangani hal ini, kami untuk pertama kalinya melakukan penghitungan sampah/limbah di seluruh ekosistem pada tahun 2021. Walaupun sebagian besar dilakukan dengan metode ekstrapolasi (mengingat jaringan pedagang kami yang terdesentralisasi), ini adalah langkah penting untuk mengetahui *baseline* terkait komposisi dan sumber sampah/limbah yang dihasilkan oleh perusahaan dan seluruh ekosistem kami. Setelah itu, kami dapat menentukan cara terbaik bagi perusahaan untuk menghasilkan dampak terbesar dalam mencapai target Nol Sampah pada tahun 2030.

Untuk menghitung total sampah/limbah yang dihasilkan, kami mengelompokkan sampah/limbah ke dalam tiga kategori utama: (1) sampah/limbah yang dihasilkan di kantor kami, (2) sampah/limbah yang dihasilkan sebagai bagian dari layanan *on-demand*, dan (3) sampah/limbah yang dihasilkan dari gudang kami.

Hasil penghitungan kami menunjukkan bahwa estimasi sampah/limbah yang dihasilkan oleh setiap kategori di atas setara dengan:

1.319 ton metrik	**Limbah yang dihasilkan di gudang kami**
187 ton metrik	**Limbah yang dihasilkan di kantor kami**
333.583 ton metrik	**Limbah yang dihasilkan oleh layanan *on-demand* kami**

Dengan informasi yang jelas tentang jejak limbah, kami dapat mengembangkan strategi pengelolaan limbah yang efektif melalui dua pendekatan:

Pengurangan (*Reduce*)

Mengurangi penggunaan produk sekali pakai dan limbah di seluruh rantai nilai kami, baik dalam proses pengemasan, pengiriman, atau pengoperasian.

Pemanfaatan Kembali (*Reuse*) & Penggunaan Kembali (*Repurpose*)

Pemanfaatan kembali (reuse) dan penggunaan kembali (repurpose) material secara maksimal dan memastikan bahwa sampah/limbah sudah diolah dengan tepat untuk sebisa mungkin mengurangi volume sampah/limbah yang diangkut ke TPA.

Mengurangi Jejak Limbah Kita

Sebagai upaya untuk mengurangi sampah/limbah yang dihasilkan dari kegiatan operasional, kami telah meluncurkan beberapa inisiatif seperti tidak lagi menggunakan produk dan kemasan sekali pakai di kantor, meningkatkan kesadaran karyawan tentang praktik-praktik kantor yang berkelanjutan, serta memastikan sampah/limbah kantor dipilah dan diolah secara tepat oleh mitra yang kredibel. Secara tidak langsung di seluruh rantai nilai, kami telah mulai memperkenalkan kemasan daur ulang dan kemasan yang dimanfaatkan kembali di fasilitas yang berada di bawah kontrol langsung kami, serta menetapkan panduan tentang cara pedagang dapat mengurangi penggunaan kemasan yang berlebihan (ini juga akan mengurangi pengeluaran mereka). Kami akan senantiasa meningkatkan upaya ini dalam perjalanan kami untuk mewujudkan Nol Sampah.



Menggunakan dan Memanfaatkan Kembali untuk Meminimalkan Sampah ke TPA

AS Pada tahun 2021, kami bermitra dengan **Rekosistem** untuk mengelola sampah/limbah yang dihasilkan dari Dapur Bersama (*cloud kitchen*) GoFood di Tebet, Jakarta Selatan. Sampah dikumpulkan dan dipilah setiap hari, kemudian diolah melalui berbagai metode seperti pengomposan, daur ulang, pirolisis dan gasifikasi (pabrik karbon), dan pemrosesan lalat tentara hitam berdasarkan jenis sampah/limbah. Tidak ada limbah berbahaya yang dihasilkan dari dapur bersama, dan semua limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir berada di luar lokasi Grup GoTo.

Mekanisme pemilahan sampah/limbah Dapur Bersama dapat dilihat di Grafik 2. Dari total sampah/limbah yang dihasilkan, AS 95% tidak lagi berakhir di TPA. Kami berencana untuk meningkatkan skala program ini hingga mencakup semua Dapur Bersama dalam beberapa tahun ke depan, seiring dengan perluasan jaringan Dapur Bersama kami.

Pemisahan menurut metode pengolahan sampah (dalam ton metrik)[13] AS



PABRIK KARBON
Residu 5,03

DAUR ULANG
Beling 0,02
Kertas 0,13
Logam 0,01
Plastik 0,06
Total 0,22

PEMROSESAN LALAT TENTARA HITAM
Organik 1,56

TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR
Residu 0,32

PENGOMPOSAN
Organik 0,02

Grafik 2

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Fasilitas Dilayani Tokopedia[14] sudah mulai memanfaatkan kembali karton bekas (yang tidak dapat digunakan lagi sebagai kemasan) sebagai bantalan dalam pengemasan pesanan untuk mengurangi penggunaan *bubble wrap* dan *air pillows*. Pada tahun 2021, **lebih dari 10 metrik ton** karton bekas digunakan kembali sebagai bantalan. Selain itu, **lebih dari 113 metrik ton** karton juga didaur ulang menjadi pulp melalui kerja sama dengan PT Fajar Surya Wisesa Tbk.

Kami akan menggunakan hasil temuan dari inventaris sampah/limbah di tahun 2021 untuk terus mengembangkan dan menemukan cara yang lebih efektif untuk mengurangi sampah/limbah di seluruh rantai nilai dan kantor kami.

75.000+

Tas pengiriman yang bisa digunakan kembali telah dibagikan kepada mitra pengemudi sepanjang tahun 2021.

[13] Data tersebut untuk periode 6 Mei 2021 sampai dengan 8 Oktober, 2021 dan 1-31 Desember, 2021 karena kemitraan dengan Rekosistem dimulai sejak 6 Mei, 2021.

[14] Dilayani Tokopedia adalah *fulfillment center* Tokopedia, yang sebelumnya bernama TokoCabang.

Memberdayakan Karyawan dan Mitra

Karyawan, mitra, dan konsumen kami adalah penggerak utama organisasi kami. Mereka mendorong kami dan ekosistem kami untuk terus maju. Oleh karena itu, GoTo berkomitmen untuk memastikan bahwa karyawan dan jutaan mitra di seluruh ekosistem kami dilibatkan, dihargai, aman, dan diberi peluang yang sama, terlepas dari siapa mereka atau lokasi mereka.



Mengembangkan Sumber Daya Manusia Kami

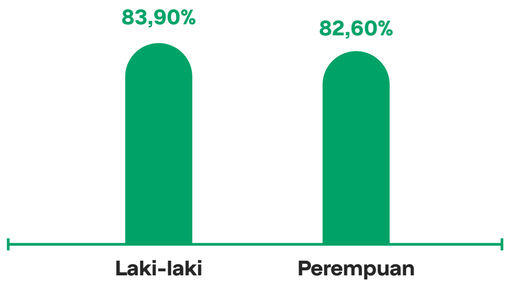
Karyawan adalah landasan kami dalam meraih kesuksesan, mewujudkan visi dan memimpin upaya kami untuk terus memberikan solusi inovatif, berkualitas tinggi, dan berdampak bagi semua konsumen. Kami menyadari bahwa kami harus membangun sistem dan saluran pendukung yang diperlukan oleh karyawan kami untuk terus bertumbuh dan berkembang. Ini merupakan kunci perekrutan SDM tepat yang memberikan pikiran, hati, dan komitmen mereka untuk mewujudkan misi kami dan menghasilkan dampak bagi seluruh ekosistem.

"Kami senantiasa bertanya: apakah kami sudah memiliki SDM, organisasi, kemampuan, dan budaya yang tepat untuk mencapai ambisi bisnis kami? Bagian utama dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan seperti ini adalah Karyawan kami. Karyawan adalah aset terbesar perusahaan dan kami ingin memastikan bahwa setiap orang di organisasi kami memiliki akses ke sumber daya yang mereka butuhkan untuk memaksimalkan potensi mereka, melakukan upaya terbaik untuk memberikan dampak positif dan mendorong kemajuan, sebagai bagian dari misi perusahaan kami."

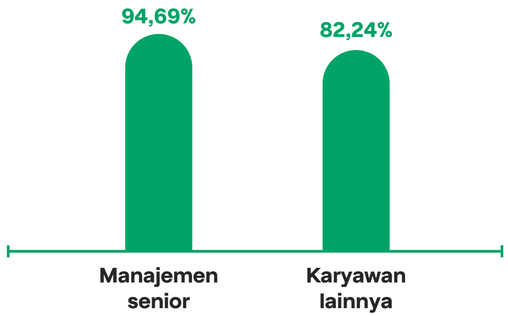
Nanang Chalid
Vice President, People, Tokopedia

Persentase Karyawan yang Menerima Tinjauan Rutin terhadap Kinerja dan Pengembangan Karier[15] AS

Gender



Kategori karyawan



Grafik 3



[15] Ekspatriat dianggap sebagai karyawan kontrak di Indonesia berdasarkan peraturan yang berlaku. Di negara lain, ekspatriat bisa menjadi karyawan tetap. Akan tetapi, GoTo memperlakukan ekspatriat Indonesia setara dengan karyawan tetap untuk semua proses internal. Untuk menjaga konsistensi pelaporan lintas negara, jumlah karyawan yang diperhitungkan di sini mencakup seluruh karyawan tetap di semua negara dan ekspatriat di Indonesia.

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Perekrutan SDM yang tepat

Melakukan perekrutan yang adil dan transparan untuk mendapatkan SDM terbaik

Perekrutan SDM: Kami memiliki kebijakan perekrutan dan orientasi agar proses ini dapat dijalankan secara terbuka dan transparan, serta menghilangkan bias atau diskriminasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap lowongan pekerjaan yang dibuka perlu dilengkapi dengan deskripsi pekerjaan yang jelas dan akan dikoordinasikan oleh tim perekrutan untuk memastikan kualitas, secara jelas menyampaikan ekspektasi terhadap kandidat, dan mencegah penipuan dalam proses perekrutan. Semua lamaran yang masuk akan dilacak oleh sistem perekrutan kami.

Perekrutan: Tim Perekrutan kami, bersama dengan *hiring manager* dan karyawan yang memiliki keahlian yang relevan, akan mewawancarai kandidat dan proses *screening* akan dilakukan menggunakan kriteria evaluasi berbasis kompetensi yang telah ditetapkan. Setelah penawaran diterima, tim *Payroll and People Information* memulai proses orientasi untuk mendaftarkan karyawan baru ke sistem Grup GoTo.

Upaya ini menghasilkan pertumbuhan yang signifikan di berbagai negara pada tahun 2021, melalui perekrutan **3.030** karyawan tetap di semua tingkatan.

Mengembangkan keahlian yang tepat

Menyediakan program pembelajaran dan pengembangan yang ditargetkan untuk semua karyawan Grup GoTo

Pelatihan Wajib: Kami memastikan bahwa semua karyawan telah mengikuti pelatihan wajib yang dikoordinasikan dan dikelola oleh tim *People & Culture* dan didukung oleh *Learning Management System* (LMS). Pelatihan wajib ini mencakup Keamanan Teknologi Informasi, Kode Etik, Anti-Suap dan Anti-Korupsi.

Learning Lab Platform (LLP): LLP adalah solusi pembelajaran satu atap yang dapat digunakan oleh semua karyawan tetap dan karyawan yang dikontrak secara langsung oleh Gojek di semua negara. Platform ini diluncurkan pada awal tahun 2020 dan telah menjadi pilar utama untuk mendukung proses pembelajaran mandiri yang dilakukan oleh karyawan kami, terutama di tengah berlangsungnya pandemi ini. Platform ini menyediakan pelatihan mandiri yang berfokus pada pengembangan keahlian teknis dan mencakup berbagai topik seperti komunikasi, kepemimpinan, *sustainability*, dan sebagainya.

LinkedIn Learning (LiL): LiL diluncurkan pada bulan Agustus 2021 dan dapat digunakan oleh semua karyawan GoTo Financial dan Gojek untuk mengikuti program pembelajaran mikro dan *on-demand*.

Seri Belajar Work Fun Home: Webinar bulanan yang bertujuan untuk mensosialisasikan informasi dan pengetahuan tentang topik tertentu, seperti mengelola keuangan pribadi, meningkatkan motivasi, dan pengembangan diri.

TALENT Pathway: Program pengembangan *soft-skill* yang dapat digunakan oleh seluruh karyawan Tokopedia.

Functional Academy: Program pembelajaran yang berfokus pada keahlian teknis, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan bagi unit bisnis Tokopedia untuk menstandarisasi dan meningkatkan kapabilitas. Pada tahun 2021, kami melakukan perluasan hingga lebih dari 50% agar dapat mencakup topik teknis yang relevan bagi semua unit bisnis di Tokopedia.

Pelatihan Eksternal: Grup GoTo mengadakan webinar dan sesi dengan mengundang pembicara tamu eksternal dan pakar di bidang tersebut.

Mempercepat pertumbuhan karyawan

Menyediakan lingkungan agar semua karyawan memiliki kesempatan yang sama bagi pertumbuhan diri dan profesional

Kebijakan Evaluasi Kinerja: Tim *People & Culture* memiliki prosedur penilaian kinerja yang rinci dan mencakup umpan balik yang komprehensif dan kerangka evaluasi standar untuk menilai kinerja karyawan. Ini memungkinkan penilaian komprehensif, objektif, dan transparan atas kontribusi karyawan bagi perusahaan, serta mengidentifikasi alat dan peluang yang tepat untuk pengembangan SDM.

Talent BENCH: Program Tokopedia yang menyediakan pengembangan yang menyeluruh bagi 1% *top performer*.

Leadership Development Program: Program pengembangan pemimpin Tokopedia melalui modul "*Critical Practices for Leading a Team.*"

NXCoach Ecosystem: Coaching support network yang membekali pimpinan kami dengan alat dan keahlian yang diperlukan untuk membimbing tim mereka dengan lebih baik. Ini mencakup Leaders' Coaching Academy yang menyediakan coach untuk mendukung program, Circle Meetups (untuk penyegaran), dan myCoach, yang menyediakan fitur matchmaking dan penjadwalan melalui aplikasi. Pada tahun 2021, Tokopedia telah merekrut lebih dari 90 pelatih yang memiliki sertifikasi internal dan 4 pelatih profesional bersertifikasi. Karyawan yang mengikuti sesi *coaching* ini rata-rata memberikan skor kepuasan 4,45 dari skala 5.

Memperjuangkan Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi

"Keberagaman, kesetaraan, dan inklusivitas (DEI) adalah bagian penting dari budaya perusahaan; kami ingin agar semua karyawan kami dilibatkan, dihargai, didukung, dan dapat menjadi diri mereka sendiri. Bagi kami, ini tidak dapat dinegosiasikan. Oleh karena itu, kami mengukur dan menetapkan tujuan dengan akuntabilitas penuh di seluruh perusahaan, agar kami dapat bekerja sama untuk mencapai target DEI. Pada saat yang sama, kami berinvestasi dalam sumber daya dan program yang tepat untuk mendukung integrasi praktik-praktik terbaik DEI, memastikan bahwa GoTroops, Nakama, dan GTF Makers mengetahui hak dan tanggung jawab mereka. Ini sangat penting karena kita semua perlu memainkan peran dalam membangun perusahaan dan ekosistem yang benar-benar inklusif."

Melissa Siska Juminto
Director, Chief Human Resources Officer, GoTo

Selaras dengan komitmen **Nol Hambatan**, kami berupaya untuk membangun organisasi dan ekosistem yang memastikan bahwa semua pihak didukung, aman, dilibatkan, dan dihargai, terlepas dari status mereka. Oleh karena itu, kami menerapkan standar keberagaman, kesetaraan, dan inklusi (DEI) yang relevan di dalam perusahaan kami dan untuk ekosistem kami, agar semua pemangku kepentingan - internal dan eksternal – merasa bahwa perspektif mereka dihargai dan bahwa mereka memberikan kontribusi yang berarti bagi masa depan perusahaan kami.

Menciptakan Tempat Kerja yang Beragam dan Inklusif

Karyawan adalah penggerak utama organisasi. Kami meyakini bahwa melalui penciptaan budaya yang beragam, setara dan inklusif, perusahaan kami menjadi lebih inovatif, produktif, tangguh, dan bertanggung jawab. Sebagai upaya untuk mengembangkan tempat kerja yang inklusif dan menarik, kami telah mengintegrasikan prinsip-prinsip DEI dalam proses perekrutan dan orientasi untuk menanamkan prinsip-prinsip ini dalam semua kegiatan perekrutan, pengembangan, dan dukungan bagi karyawan. Pada tahun 2021, kami juga meluncurkan program pelatihan untuk meningkatkan kesadaran tentang isu-isu yang terkait dengan DEI, seperti mencegah timbulnya bias yang tidak disadari, cara memberikan dukungan, dan mendorong inklusivitas di seluruh perusahaan kami.

GoTo sudah menandatangani **United Nations Women's Empowerment Principles (UN WEP)**, yang bertujuan untuk mendorong kesetaraan gender di tempat kerja, marketplace, dan komunitas. Kami telah mengintegrasikan prinsip-prinsip ini ke dalam proses dan program kami jika diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan cara kami mewujudkan kesetaraan gender dalam perusahaan kami dari segi keterwakilan dan upah yang setara, serta di seluruh ekosistem kami untuk memberikan peluang yang setara bagi mitra dan pengusaha perempuan.



Grup GoTo memiliki 9.099 karyawan tetap per tanggal 31 Desember 2021. Komposisi gender di berbagai tingkat manajemen, negara, dan kelompok operasional dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Komposisi Governance Board* AS
(menurut gender)



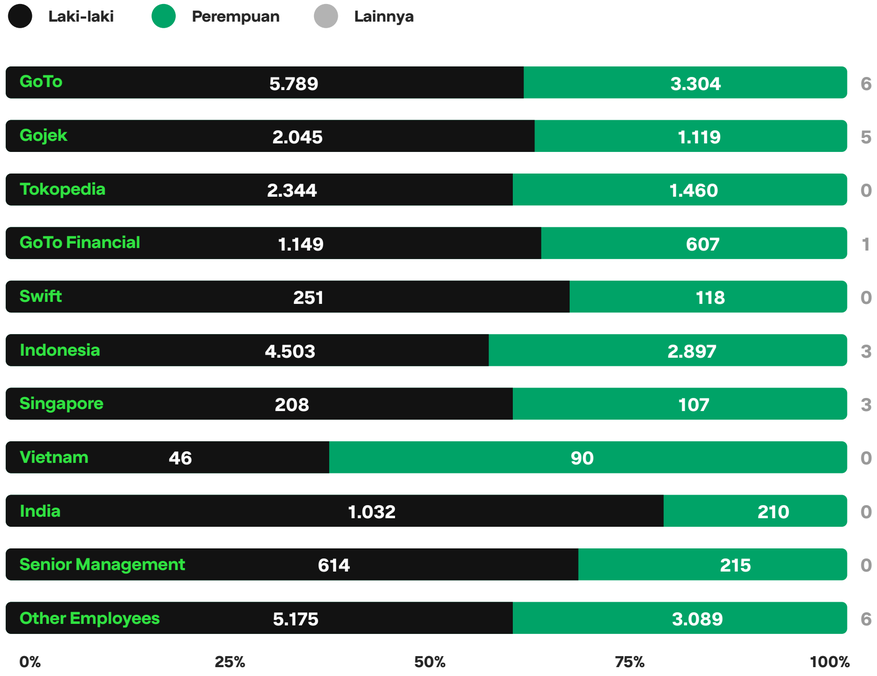
Laki-laki 84,6%
Perempuan 15,4%

Grafik 4

Kami akan berjuang untuk mencapai dan pada akhirnya melampaui standar regional dan industri untuk kesetaraan gender dalam posisi kepemimpinan, yang saat ini berada pada rata-rata 28%[16].

Dalam laporan ini, karyawan yang memilih untuk tidak mengungkapkan jenis kelaminnya tergolong sebagai "lainnya".

Komposisi Karyawan menurut Gender di seluruh Tingkat Manajemen, Kelompok Fungsional, dan Negara[17] AS



Grafik 5

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Kami berkomitmen untuk mewujudkan kesetaraan gender di Grup GoTo dan sudah mengidentifikasi indikator-indikator utama yang akan digunakan untuk mengukur efektivitas kami dalam mewujudkan kesetaraan, baik dari segi keterwakilan maupun upah. Pada saat laporan ini diterbitkan, kami telah memulai audit upah perdana, dengan tujuan untuk mendapatkan sertifikasi upah yang setara dalam beberapa tahun ke depan. Selain itu, kami terus berinvestasi dalam berbagai inisiatif untuk memahami dan menghilangkan ketimpangan gender di berbagai fungsi dan tingkat di perusahaan kami.

Kelompok Sumber Daya Karyawan atau *Employee Resource Group* (ERG)

Karyawan kami memiliki berbagai pengalaman hidup, latar belakang, dan karakteristik. ERG menyediakan cara untuk memanfaatkan keberagaman yang ada untuk menyampaikan pendapat mereka terkait topik DEI secara kolektif. ERG adalah wadah yang positif, aman dan apresiatif, serta memastikan bahwa karyawan merasa dihargai, dilibatkan, dan didukung terlepas dari identitas mereka. ERG adalah kelompok sukarela yang dikelola oleh para karyawan dengan tujuan untuk mendorong perubahan, mengembangkan budaya inklusivitas di tempat kerja, dan memberi perusahaan kesempatan untuk mempelajari isu-isu yang memengaruhi karyawan dari berbagai perspektif dan secara bersama-sama mencari solusi jangka panjang yang inklusif.

[16] "Why Tech Still Needs More Female Leaders?", Forbes, 17 Maret 2022

[17] Ekspatriat dianggap sebagai karyawan kontrak di Indonesia berdasarkan peraturan yang berlaku. Di negara lain, ekspatriat bisa menjadi karyawan tetap. Akan tetapi, GoTo memperlakukan ekspatriat Indonesia setara dengan karyawan tetap untuk semua proses internal. Untuk menjaga konsistensi pelaporan lintas negara, jumlah karyawan yang diperhitungkan di sini mencakup seluruh karyawan tetap di semua negara dan ekspatriat di Indonesia.

*) Governance Board terdiri dari Dewan Komisaris dan Dewan Direksi GoTo.



Pemberdayaan Perempuan di Grup GoTo

- ERG pertama kami bernama **Women@Gojek** atau Perempuan di Gojek, sebuah grup yang beranggotakan lebih dari 250 GoTroops yang berfokus untuk mendukung dan mengasah keterampilan serta potensi kepemimpinan perempuan melalui kegiatan menjalin koneksi, bimbingan, kolaborasi dan diskusi.

- Melalui Tokopedia Academy, kami menciptakan komunitas **Women in Tech** untuk memperkuat ikatan antara karyawan perempuan dalam bidang Teknologi, Data, dan Produk. Beberapa sesi telah diadakan pada tahun 2021 untuk membangun komunitas bagi para perempuan di sektor teknologi, serta menyediakan forum untuk membahas tantangan dan peluang di sektor terkait, serta kesetaraan gender, pemberdayaan, pertumbuhan dan pengembangan secara lebih luas.



- Grup GoTo mengadakan konferensi virtual satu hari, START Summit Women in Tech, pada bulan November 2021. Konferensi ini menjadi platform berbagi bagi para pemimpin di sektor ini untuk bertukar pengalaman dalam mengatasi hambatan dan mengatasi kesenjangan di berbagai perusahaan, serta berbagi saran dan informasi tentang cara meningkatkan kesetaraan gender di sektor teknologi. Acara ini juga memberikan kesempatan bagi peserta untuk berinteraksi dan mengembangkan jaringan lintas sektor.

- Swift Women Leaders 2022 adalah inisiatif yang dijalankan oleh salah satu anak perusahaan kami, Swift. Inisiatif ini berfokus pada perempuan untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan mereka, khususnya di bidang logistik e-commerce. Inisiatif ini mengadakan sesi berbagi pengetahuan, kampanye peningkatan kesadaran, dan program untuk menyediakan pelatihan dan pengembangan keahlian.

Tidak Ada Toleransi terhadap Pelecehan

Grup GoTo mengecam semua jenis pelecehan - tidak hanya pelecehan terhadap karyawan kami, tetapi juga pelecehan terhadap mitra dan konsumen kami. Kami tengah melibatkan seluruh Grup GoTo untuk mempersiapkan kebijakan dan mekanisme pendukung penegakan kebijakan anti-pelecehan di tempat kerja untuk memastikan semua karyawan terlindungi, di mana pun mereka berada. Untuk mitra dan konsumen, kami berkomitmen untuk meningkatkan kesadaran tentang berbagai jenis pelecehan dan memastikan bahwa ekosistem kami memiliki mekanisme perlindungan yang tepat untuk menghentikan terjadinya pelecehan. Kami telah menyertakan kebijakan ini ke dalam Kode Etik kami untuk lebih menunjukkan dukungan kami terkait kebijakan tidak menoleransi pelecehan di tempat kerja.

Upah Adil dan Kesetaraan Hak

Setiap karyawan kami tidak ada yang dibayar di bawah upah minimum yang berlaku di setiap lokasi kami beroperasi, dan setiap karyawan di level terendah memiliki hak yang sama dengan setiap karyawan lainnya.

Membangun Platform yang Inklusif dan Dapat Diakses untuk Semua

Komitmen Nol Hambatan kami bertujuan untuk mengeliminasi semua hambatan terhadap akses, pertumbuhan, dan peluang, tidak hanya bagi karyawan kami tetapi juga untuk semua pemangku kepentingan, konsumen, mitra pengemudi, dan pedagang. Kami telah menandatangani **Valuable 500** pada tahun 2021. Ini adalah inisiatif yang mendorong inklusivitas bagi kelompok penyandang disabilitas di seluruh perusahaan dan ekosistem kami selaras dengan praktik-praktik terbaik global. Sebagai bagian dari komitmen ini, kami telah menyiapkan beberapa inisiatif untuk memastikan bahwa platform, produk, dan layanan kami dapat diakses dan inklusif. Beberapa saluran juga telah dikembangkan untuk memfasilitasi komunikasi dan keterlibatan berkelanjutan dengan karyawan, konsumen, mitra pengemudi, dan pedagang kami yang merupakan penyandang disabilitas. Kami berdiskusi dengan berbagai konsumen dari kalangan penyandang disabilitas untuk mengidentifikasi kesulitan yang mereka hadapi saat menggunakan aplikasi dalam ekosistem Grup GoTo dan memperkenalkan fitur-fitur baru (seperti penambahan fitur *screen reader* di layar *login* dan layar beranda) untuk menciptakan pengalaman kontekstual di dalam aplikasi dan di luar aplikasi yang berfokus pada konsumen. Kami percaya bahwa teknologi seharusnya dapat diakses oleh semua orang dan kami berkomitmen untuk memberikan kesempatan dan akses yang setara bagi konsumen dan mitra penyandang disabilitas yang bergabung di dalam platform kami.

Melalui program Bengkel Belajar Mitra (BBM), kami memberikan pelatihan tentang cara mengemudi yang aman bagi para mitra pengemudi. Salah satu materi pelatihan BBM yang ditujukan bagi kalangan penyandang disabilitas adalah kelas bahasa isyarat, yang telah diselenggarakan di beberapa kota besar di Indonesia.

Kami menampilkan informasi tentang mitra penyandang disabilitas di aplikasi agar konsumen dapat memahami kondisi mitra pengemudi kami.

Komunitas mitra pengemudi independen yang ditujukan bagi mitra penyandang disabilitas. Komunitas ini bertujuan untuk menciptakan sebuah kelompok yang aman dan mendukung bagi para mitra pengemudi untuk dapat berbagi praktik terbaik dalam upaya meningkatkan kualitas pengalaman mereka dan pengalaman konsumen.

Salah satu inisiatif kami, Nakamate: Audio Books, adalah program sukarela yang melibatkan karyawan Tokopedia untuk membacakan buku dalam bentuk rekaman audio bagi penyandang disabilitas.

Tokopedia meluncurkan fitur Voice Over di aplikasi iOS pada tahun 2021. Fitur ini memudahkan penyandang disabilitas (khususnya bagi tunanetra) dalam menggunakan platform Tokopedia. Dengan fitur ini, konsumen akan menerima informasi, tentang konten-konten yang ada di aplikasi Tokopedia, dalam bentuk audio dari perangkat mereka. Informasi tersebut mencakup deskripsi produk, harga, *rating*, dan ulasan. Kami sedang berupaya untuk menyediakan fitur ini di aplikasi Android.

Kami terus meningkatkan fasilitas di kantor untuk meningkatkan aksesibilitas bagi semua pihak, termasuk penyandang disabilitas. Kami menyediakan jalur khusus, *vertical platform lift, handrail*, serta toilet dan mushola khusus bagi penyandang disabilitas..

Selain program edukasi rutin bagi pedagang, Tokopedia juga mengadakan pelatihan dan berbagi pengetahuan bagi UMKM mengenai fitur Tokopedia serta cara untuk mempromosikan produk secara *online*. Sesi ini secara khusus berfokus pada UMKM yang digerakkan oleh perempuan, yang berasal dari kelompok prasejahtera, penyandang disabilitas dan kelompok masyarakat lainnya yang membutuhkan. Pada tahun 2021, lebih dari 1.000 UMKM mengikuti program edukasi *e-commerce* kami, dengan beberapa di antaranya juga menerimapendampingan intensif serta dukungan usaha (modal usaha).

Bersama Migrant Care, Tokopedia mengadakan lokakarya, pendampingan, dan dukungan usaha (modal usaha)bagi pedagang dari komunitas purna pekerja migran dan UMKM binaan. Program-program ini telah memberikan manfaat kepada lebih dari 230 perempuan dari 10 desa di Jawa Barat, Jawa Timur, dan Jawa Tengah.

Meningkatkan Keamanan di Organisasi Kami

Dunia masih terus berjuang menghadapi pandemi Covid-19, pada saat yang sama karyawan kami juga terus berupaya keras untuk memberikan layanan dengan aman serta terus melayani dan memenuhi permintaan konsumen. Kami menyadari bahwa keamanan fisik dan kesejahteraan mental karyawan akan membantu mereka dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Prioritas kami adalah memastikan bahwa semua karyawan merasa aman, didukung, dan sejahtera.

"Keselamatan tempat kerja menjadi prioritas utama kami - GoTroops, Nakama, dan GTF Makers mendukung kegiatan operasional organisasi dan kami ingin memastikan bahwa mereka merasa aman dan mendapatkan dukungan saat bekerja, di mana pun lokasi mereka. Ini sangat penting di masa pandemi, kami harus memastikan bahwa GoTroops, Nakama, dan GTF Makers memiliki semua informasi, dukungan, dan sumber daya yang diperlukan untuk memastikan keselamatan dan kesejahteraan mereka."

Virna Nainggolan
Head of Office Management, Tokopedia

Memastikan Keamanan Fisik

Grup GoTo mengelola keamanan fisik karyawan dalam empat kategori utama, di semua lokasi tempat kami beroperasi.

Tata kelola

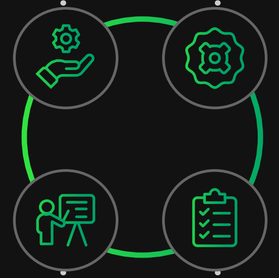
Tim *Workplace Management* memberikan panduan untuk memastikan bahwa fasilitas yang ada memenuhi atau melampaui persyaratan keamanan, mendorong praktik kerja yang aman, dan mendukung kepatuhan terhadap peraturan kesehatan dan keamanan yang berlaku.

Komite pengawas Keselamatan dan Kesehatan Kerja (bagian dari tim *Workplace Management*) meninjau kebijakan manajemen dan keselamatan tempat kerja setidaknya setahun sekali untuk melakukan perubahan yang diperlukan.

Pelatihan dan *mock drill*

Tim *Health, Safety, and Environment* (HSE), *Security*, dan *Building Maintenance* mengikuti pelatihan keamanan secara rutin agar dapat memberikan panduan yang sesuai kepada karyawan.

Upaya untuk menjaga keamanan karyawan membutuhkan perencanaan untuk keadaan darurat. Oleh karena itu, kami secara rutin melakukan *safety drill* sebagai persiapan.



Pemeliharaan dan inspeksi berkala

Tim *Facilities Management* memastikan bahwa kantor dibersihkan dan didisinfeksi secara rutin sesuai dengan panduan Covid-19.

Tim keamanan kami melakukan inspeksi rutin dan mendokumentasikan langkah-langkah keselamatan kerja yang dijalankan di kantor Grup GoTo.

Penanganan dan pelaporan insiden

Kami telah mengembangkan portal online yang dapat digunakan oleh karyawan untuk melaporkan insiden atau bahaya yang dapat mengancam keamanan mereka.

Tim HSE kami melakukan investigasi, dokumentasi, dan analisis akar penyebab untuk insiden keamanan terkait, diikuti dengan usulan langkah-langkah mitigasi yang sesuai untuk mencegah insiden serupa di masa mendatang.

Kami menyediakan asuransi kesehatan yang komprehensif untuk semua karyawan. Total jumlah jam kerja karyawan kami mencapai 36.835.920[18] jam pada tahun 2021. Akan tetapi, sebagian besar karyawan kami bekerja dari rumah karena pandemi Covid-19. Oleh karena itu, tingkat kecelakaan dan kematian di tempat kerja tetap nol.

[18] Estimasi total jam kerja dihitung berdasarkan total hari kerja dalam setahun, dikurangi hari libur nasional dan hari libur perusahaan, dengan asumsi delapan jam kerja per hari (secara rata-rata). Karena sebagian besar karyawan bekerja dari rumah di tahun 2021 karena pandemi, metodologi ini digunakan untuk menghitung estimasi jam kerja.

Mengutamakan Kesehatan dan Kesejahteraan Mental

Karena karyawan tetap bekerja dari rumah di tahun 2021, kami semakin menitikberatkan aspek kesehatan mental. Kami menawarkan beberapa program sepanjang tahun untuk membantu karyawan mengelola kesehatan dan kesejahteraan mereka serta anggota keluarga mereka.



Olahraga di Rumah

Program olahraga *online* yang diadakan setiap hari kerja, seperti Yoga, Zumba, Pilates, Barre, Ultimate Combat, Bootcamp, dan Dance.

Fruitful Friday

Sesi meditasi *online*, dipimpin oleh praktisi internal dan eksternal, untuk mengurangi stres yang timbul karena bekerja dari rumah.

GoTalk Friday

Wawancara *online* informal dengan pembicara tamu internal dan eksternal, yang mencakup berbagai topik.

Tokopedia Positive Talks

Sesi bulanan untuk karyawan, yang secara khusus bertujuan untuk berbagi informasi terbaru terkait kesehatan, termasuk tentang Covid-19. Kami mengadakan lebih dari 10 webinar di tahun 2021, dengan skor promotor bersih rata-rata sebesar 3,85 dari 4.

Ngobrol asik sore-sore (NGASO)

Acara bincang-bincang *online* santai dengan pembicara internal yang membahas berbagai topik yang tidak terkait dengan pekerjaan.

WFH Book Club

Book club online yang dipimpin oleh narasumber internal dan eksternal.

Kids' Funtivities

Program pendidikan *online* untuk anak-anak karyawan.

NakaParents Community Group

Grup WhatsApp untuk NakaParents yang bekerja di Tokopedia untuk berbagi informasi tentang program, sesi dengan pakar (termasuk psikolog anak), membangun rasa kebersamaan, dan saling mendukung.

Kelas NakaParents

Kelas *online* yang membahas berbagai topik *parenting*, kelas ini dijalankan oleh praktisi internal dan eksternal.

NakaParents *Virtual Playdate*

Acara *playdate* untuk NakaParents dan anak-anak mereka untuk mempererat hubungan, memberikan waktu yang berkualitas, dan membahas tentang perkembangan anak-anak mereka.

Fasilitas Khusus untuk NakaParents

Diskon khusus bagi NakaParents di berbagai *merchant* dan layanan imunisasi anak di rumah.

Employee Assistance Program

Program tunjangan karyawan yang bertujuan untuk memberikan bantuan yang bersifat preventif dan suportif untuk karyawan dan keluarga mereka terkait dengan berbagai masalah dan tantangan pribadi dan/atau terkait pekerjaan yang mungkin berdampak signifikan terhadap kesejahteraan dan produktivitas.

Karyawan dan anggota keluarga mereka mendapatkan akses konseling dengan tenaga profesional untuk membahas berbagai isu. Layanan ini disediakan secara gratis, rahasia, dan dapat diakses 24/7.

Purpose Wellness Workshop

Kami membantu karyawan untuk menentukan tujuan mereka dengan *Purpose Explorer Session*. Melalui modul dan sesi belajar mandiri ini, karyawan dipandu oleh *Purpose Coaches* untuk belajar semakin mengenal diri mereka (kekuatan, nilai, dan menyeimbangkan kehidupan pribadi dan profesional mereka). Pada tahun 2021, kami mengadakan delapan lokakarya dengan NPS rata-rata 3,7 dari 4.

Well-being Kit

Well-being kit adalah alat digital sederhana dan efektif untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan Grup GoTo. Karyawan dapat memperoleh informasi dan belajar tentang manajemen stres, mulai menulis *gratitude journal*, dan topik relevan lainnya melalui berbagai lembar kerja dan materi pembelajaran dari sumber yang kredibel, semua materi ini disediakan dalam kit tersebut.

Menjaga Ekosistem Kami Agar Tetap Aman

Keamanan pemangku kepentingan kami berperan penting bagi keberhasilan platform. Kami telah mengembangkan protokol keselamatan serta merancang fitur keselamatan dan mekanisme tanggap darurat di aplikasi mitra pengemudi untuk membangun budaya aman dan melindungi mitra pengemudi, konsumen, dan komunitas.

"Kami memprioritaskan keselamatan di seluruh ekosistem. Kami sudah membuat saluran khusus untuk mitra pengemudi atau konsumen untuk melaporkan masalah atau kondisi darurat, yang tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Upaya ini dilakukan agar kami dapat merespons kondisi darurat secara cepat dan tepat waktu."

Fajar Putra
Head of Field Intelligence & Crisis Response, Gojek

Membangun Budaya Aman Berkendara

Keselamatan bukan hanya nilai penting yang kami tanamkan dalam budaya kami, tetapi juga menjadi dasar operasional platform kami. Mengingat sebagian besar mitra pengemudi mengendarai kendaraan pribadi, kami melakukan penilaian risiko komprehensif untuk mengidentifikasi potensi bahaya yang dapat dialami oleh mitra pengemudi kami dan melibatkan mereka dalam pelatihan serta praktik mengemudi yang aman pada saat mereka bekerja.

Orientasi (*Onboarding*)

Secara jelas menyampaikan di awal tentang kode etik dan panduan pengemudi.

Pemeriksaan validitas dokumen yang diperlukan seperti Surat Ijin Mengemudi (SIM), izin kendaraan pribadi yang digunakan sebagai transportasi umum atau Kartu Elektronik Standar Pelayanan (KEP), asuransi kendaraan, dan STNK saat proses *onboarding*.

Ketentuan mengenai usia maksimum kendaraan untuk mitra pengemudi.

Pemeriksaan kepatuhan mingguan untuk memeriksa masa kedaluwarsa dokumen dan pelanggaran lalu lintas.

Pemeriksaan keamanan tahunan dan pemeliharaan kendaraan mitra pengemudi.

Pelatihan

Program pelatihan bagi mitra pengemudi tentang praktik mengemudi yang aman dan teknik pertolongan pertama.

Notifikasi di dalam aplikasi untuk semua mitra pengemudi sebagai tips/pengingat untuk menjaga kualitas kendaraan, mengikuti peraturan lalu lintas, serta menjaga kebersihan dan kesehatan pribadi, beristirahat setelah bekerja selama empat jam secara terus menerus, berhenti setelah bekerja selama delapan jam, dll.

Pelatihan online tentang perilaku yang profesional dan sopan, cara mengidentifikasi dan merespons semua jenis pelecehan, dan meningkatkan proses penyelesaian pesanan.

Mitra pengemudi harus menyelesaikan video tutorial pelatihan keselamatan yang divalidasi oleh Satuan Lalu Lintas Polri.

Perawatan Medis & Asuransi Kesehatan

Vaksin Covid-19 untuk lebih dari 138.000 mitra pengemudi pada tahun 2021.

Ambulans tersedia 24 jam sehari 7 hari seminggu melalui Pusat Panggilan Gojek jika terjadi mitra pengemudi dan konsumen mengalami keadaan darurat. Tidak ada biaya tambahan yang dibebankan kepada mitra pengemudi dan konsumen untuk layanan ini.

Menyediakan asuransi kecelakaan, kematian, dan disabilitas jangka panjang, serta penggantian biaya untuk pertolongan pertama dan biaya ambulans.

Akses ke asuransi kesehatan dengan perlindungan pendapatan, perlindungan penyakit kritis, dan pemeriksaan kesehatan tahunan gratis kepada mitra pengemudi beserta tanggungan mereka dengan premi bersubsidi.

Kami juga menyediakan materi edukasi dan pelatihan di platform kami sebagai referensi untuk konsumen dan menjalankan kampanye untuk meningkatkan kesadaran melalui kerja sama dengan pemerintah, organisasi internasional, dan LSM mengenai berbagai topik terkait keamanan pribadi. Selain itu, konsumen juga mendapatkan perlindungan asuransi perjalanan saat menggunakan layanan transportasi kami.



Meningkatkan Keamanan dengan Teknologi

Untuk mengelola risiko kesehatan dan keamanan, kami telah merancang fitur keselamatan di aplikasi mitra pengemudi untuk mendidik dan melindungi mitra pengemudi, konsumen, dan komunitas kami tentang keselamatan umum. Kami menyediakan tombol SOS di aplikasi, yang dapat digunakan mitra pengemudi untuk memberi tahu Pusat Panggilan jika mereka membutuhkan bantuan saat menghadapi kecelakaan atau pelecehan. Tim tanggap darurat kemudian akan mengirimkan ambulans dan tim gugus tugas, yang memiliki sertifikasi untuk melakukan prosedur medis, untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan dan memastikan bahwa mitra pengemudi mendapatkan perawatan medis yang tepat. Untuk mendukung mitra pengemudi dalam kegiatan operasional sehari-hari, kami mengembangkan platform *Help Center & Automation* dan tim *Driver Care Unit*. Platform dan tim ini memfasilitasi mitra pengemudi untuk melaporkan kasus pelecehan yang mereka alami dari konsumen atau pesanan fiktif, serta melakukan penyelidikan menyeluruh dan mengambil tindakan yang sesuai jika diperlukan (termasuk sanksi dan langkah yang dapat kami ambil agar insiden serupa tidak terulang lagi).

Teknologi Gojek SHIELD

- Verifikasi wajah mitra pengemudi
- Konsumen dapat membagikan rute yang mereka lalui
- Menyembunyikan nomor telepon untuk melindungi privasi dan melindungi data konsumen dan mitra pengemudi
- Tombol/tautan darurat yang terhubung dengan unit tanggap darurat yang beroperasi 24 jam
- Fitur seperti login dengan OTP dan login di satu perangkat
- Menyampaikan umpan balik konsumen saat perjalanan masih berlangsung, secara r*eal-time*

Dukungan

- Penugasan mitra yang terlatih untuk merespons dan membantu saat terjadi pelecehan
- Pusat layanan pelanggan dan unit tanggap darurat yang beroperasi 24 jam
- Zona aman bersama Gojek, yang didasarkan pada riset yang dilakukan oleh UN Women dan Pulse Lab Jakarta

Kami memiliki sistem untuk melacak dan memantau insiden keselamatan, untuk memastikan bahwa semua insiden keselamatan yang dialami oleh mitra pengemudi kami dipantau dan dikelola dengan tepat:

Metrik Keamanan untuk Mitra Pengemudi

Jumlah kematian akibat cedera terkait pekerjaan	**174**
Jumlah cedera terkait pekerjaan dengan konsekuensi tinggi (tidak termasuk kematian)	**3**
Jumlah cedera terkait pekerjaan yang tercatat	**7.046**
Jumlah jam *online* mitra pengemudi di platform kami	**955 juta jam**
Tingkat kematian akibat cedera terkait pekerjaan[19]	**0,036**
Tingkat cedera terkait pekerjaan dengan konsekuensi tinggi (tidak termasuk kematian)	**0,0006**
Tingkat cedera terkait pekerjaan yang tercatat	**1,47**

[19] Tingkat kematian dan tingkat cedera dihitung berdasarkan 200.000 jam mitra pengemudi online di platform kami.

Mendorong Kemajuan



Kekuatan bisnis kami dapat dimaksimalkan melalui sinergi yang baik. Layanan *on-demand, e-commerce*, dan *financial technology* kami menghubungkan jutaan konsumen, mitra pengemudi, dan pedagang dengan tujuan memberdayakan kemajuan dan kesejahteraan bagi semua pihak dalam ekonomi digital yang bertumbuh dengan cepat.

Pembangunan Sosial dan Ekonomi

Kontribusi GoTo terhadap perekonomian Indonesia hampir mencapai 2% dari PDB[20] Indonesia, ini menjadikan kami sebagai kekuatan positif dan faktor pendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

"Bisnis kami dijalankan berdasarkan hati nurani. Oleh karena itu, strategi yang kami jalankan berfokus pada bagaimana kami dapat mengoptimalkan yang terbaik bagi semua pihak dalam ekosistem kami. Prioritas utama kami adalah menciptakan hubungan yang holistik dan bermanfaat bagi konsumen, UMKM, dan mitra pengemudi. Kami menjalankan pendekatan *hyperlocal* dalam melakukan berbagai inovasi terutama dalam memberdayakan dan meningkatkan skala bisnis lokal untuk dapat tumbuh menjadi juara di negeri sendiri melalui teknologi. Kami akan terus berusaha untuk 'mendorong kemajuan' bagi semua orang yang ada di ekosistem kami karena kami percaya kami hanya dapat sukses dengan membantu orang lain menjadi sukses."

William Tanuwijaya
Komisaris, GoTo
Chief Executive Officer dan Co-founder Tokopedia

[20] "Tokopedia's Impact on the Indonesian Economy" (2019), Lembaga Penyelidikan Ekonomi Masyarakat Universitas Indonesia (LPEM UI); dan "Role of Gojek's Ecosystem in the Indonesian Economy During and Before the Covid-19 Pandemic," (2020); "Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia" (LD FEB UI) .

Sejak pembentukan Grup GoTo, jangkauan kolektif kami telah berkembang secara signifikan – dengan membantu kehidupan jutaan pedagang, mitra pengemudi, dan konsumen. Oleh karena itu, kami meyakini bahwa kami memiliki peran dan tanggung jawab untuk terus menjadi kekuatan positif di semua negara tempat kami beroperasi dan dalam kehidupan semua pihak yang bergantung pada kami. Sebagian besar mitra kami adalah usaha kecil dan menengah serta mitra pengemudi, yang mengandalkan platform kami sebagai sumber mata pencaharian untuk memenuhi kebutuhan keluarga mereka.



Lembaga Demografi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia (LD FEB UI) melakukan studi tahunan untuk mengukur dampak sosial ekonomi GoTo di Indonesia. Studi terbaru pada tahun 2021 menunjukkan bahwa GoTo:

AS

Mendukung pertumbuhan bisnis UMKM	• Omzet mitra UMKM meningkat sebesar 37% pada tahun 2021 dibandingkan tahun 2020 • 80% UMKM percaya GoFood mendorong pertumbuhan usaha • 66% mitra UMKM GoFood dan 24% mitra pengemudi GoCar mengalami peningkatan pendapatan di tahun 2021 • 70% mitra UMKM di Tokopedia mengalami peningkatan volume penjualan dengan median 133% • 89% mitra GoFood merasa kualitas hidupnya meningkat setelah bermitra dengan Gojek
Memberikan akses ke ekonomi digital	• 33% mitra GoFood adalah pengusaha pemula yang langsung go digital • 25% konsumen yang belum pernah terekspos jasa perbankan sekarang menggunakan GoPay • 46% konsumen dan 60% UMKM pertama kali melakukan transaksi non-tunai dengan GoPay • Konsumen membelanjakan lebih dari 25% pendapatan bulanan mereka di dalam ekosistem GoTo
Memberdayakan masyarakat marginal	• Selama pandemi, ada 18,6% pengusaha pemula perempuan bergabung dengan Tokopedia, dan 13,2% pengusaha pemula laki-laki • Penjualan online meningkat lebih dari 70% di tiga provinsi di luar pulau Jawa: Sulawesi Selatan (73,3%), Sulawesi Tengah (73,4%), dan Nusa Tenggara Barat (144,6%)
Meningkatkan kualitas hidup mitra kami	• 83% pedagang melaporkan peningkatan kualitas hidup setelah menggunakan produk dan layanan GoTo Financial

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Dengan mengembangkan berbagai inisiatif yang telah dijalankan selama beberapa tahun terakhir, di tahun 2021 kami memusatkan upaya untuk membangun sistem pendukung yang komprehensif bagi mitra kami.

Kami berupaya untuk mempercepat inklusi keuangan, membantu pedagang membangun komunitas yang berorientasi pada tujuan, memberdayakan bisnis lokal, dan menyediakan platform untuk membina aspirasi kewirausahaan pedagang dan SDM untuk ekonomi digital.

Inisiatif untuk ekosistem mitra

Meningkatkan inklusi keuangan

Dhanapala – Skema pinjaman *peer-to-peer* (P2P) untuk UMKM. Hingga akhir tahun 2021, jumlah pedagang yang menerima pendanaan dari Dhanapala telah meningkat **8x lipat** dibandingkan dengan pada awal tahun.

Toko Score – Layanan penilaian kredit (*credit score*) yang inovatif. Pada tahun 2021, Toko Score berhasil melakukan penilaian terhadap jutaan konsumen. Jumlah penilaian yang dilakukan meningkat lebih dari 43x dibandingkan tahun 2020, sehingga kelompok yang memiliki akses terbatas ke sistem keuangan tradisional kini dapat mengakses instrumen keuangan, seperti pinjaman.

Swadaya Finance – Program manfaat yang dapat digunakan oleh mitra pengemudi untuk menghemat pengeluaran sehari-hari. Sekitar 200.000 mitra pengemudi menggunakan produk ini pada tahun 2021.

Mendukung bisnis lokal

Inisiatif Hyperlocal – Melalui program 'Kumpulan Toko Pilihan' (KTP), pesanan dari pedagang lokal yang bergabung dalam program ini meningkat lebih dari 50% dan pesanan dalam kota bertumbuh sebesar 75%.

Digitalisasi Pasar Tradisional – Tokopedia telah mendaftarkan 10 pasar tradisional di *platform*, ini akan membantu hampir 7.000 penjual tradisional agar dapat menjangkau pasar yang lebih luas.

Mitra Tokopedia – Aplikasi yang dapat digunakan oleh UMKM untuk mengembangkan bisnis, dengan menggunakan teknologi untuk menyediakan akses ke penjualan grosir, produk digital, layanan pembayaran dan pengiriman. Hingga saat ini, Mitra Tokopedia telah membantu jutaan bisnis tradisional di lebih dari 500 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia. Oleh karena itu, Mitra Tokopedia berhasil menjadi platform *online-to-offline* (O2O) dengan cakupan terluas di Indonesia.

Pembangunan komunitas bertujuan sama

Keluarga Tokopedia – Komunitas yang dibuat untuk pedagang Tokopedia di seluruh Indonesia untuk bertukar pengetahuan dan berbagi tips tentang cara mengembangkan bisnis di *platform* Tokopedia. Lebih dari 58.000 pedagang sudah bergabung melalui Facebook dan Telegram.

Komunitas *Partner* GoFood (KOMPAG) – Komunitas online bagi mitra GoFood untuk terhubung, menyebarluaskan, dan berbagi informasi, serta mengikuti sesi dan program pelatihan yang berfokus pada keterampilan dan pertumbuhan digital. Sebanyak 82.249 mitra UMKM telah mengikuti webinar Gojek pada tahun 2019-2021.

Komunitas *Retail* GoTo Financial (KONTAG) - KONTAG diluncurkan pada bulan Agustus 2021. KONTAG berupaya untuk meningkatkan dan mengatasi hambatan yang dihadapi oleh UKM di berbagai industri, mulai dari industri *fashion*, kerajinan, penyedia layanan kecantikan, hingga pedagang *retail*.

Pembinaan wirausahawan

Meningkatkan Keahlian Mitra Pedagang melalui Google Web Day – Untuk memastikan mitra pihak ketiga (*third-party partner*/3PP) sepenuhnya mematuhi Standard Operating Procedure (SOP) yang mencakup kinerja, fitur, UI/UX, dan lain-lain. Kami memberikan pelatihan kepada mitra pihak ketiga (18 pedagang) agar mereka dapat memperbaiki atau meningkatkan platform digital mereka. Peserta mendapatkan modul pelatihan dari GoTo dan Google.

Tokopedia Academy – *Platform* belajar bagi generasi muda *digital talent* Indonesia, serta untuk membangun dan menghubungkan komunitas. Lebih dari 70 lokakarya, talk show, dan konferensi telah diselenggarakan pada tahun 2021. Situs web Tokopedia Academy juga telah dikunjungi lebih dari 900.000 orang.

Memfasilitasi Merchant Onboarding – Sebagai bentuk dukungan terhadap gerakan nasional Bangga Buatan Indonesia dan untuk memenuhi permintaan dari pemerintah pusat dan daerah, Tokopedia juga turut mempermudah proses *onboarding* pegiat usaha di berbagai wilayah di Indonesia ke *platform* Tokopedia.



"Orang-orang mempercayakan masa depan mereka kepada kami. Mereka adalah pemegang saham yang mempercayai kami dengan uang hasil jerih payah mereka, dan mitra pengemudi dan pedagang yang bergantung pada platform kami untuk mata pencaharian mereka. Kami memiliki tanggung jawab untuk tumbuh dan menciptakan nilai jangka panjang sehingga dapat mendorong kelangsungan hidup untuk generasi ini dan memberdayakan generasi berikutnya."

Kevin Aluwi
CEO, Gojek

Kami telah meluncurkan serangkaian program dan prakarsa edukasi untuk pemilik bisnis baru, dengan konten yang disesuaikan berdasarkan tahap pertumbuhan mereka, dan hal-hal yang mereka butuhkan untuk bertumbuh dan beroperasi secara efektif. Kami meluncurkan Pusat Edukasi Seller, platform edukasi *online* di mana pedagang di Tokopedia akan mendapatkan rekomendasi konten yang dipersonalisasi, dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti kelas *online* dan *offline*, serta menjadi anggota komunitas pedagang Keluarga Tokopedia. Mitra pedagang juga telah menunjukkan ketertarikan yang tinggi pada Obrolan Seller Live Class Series di Tokopedia Play. Para pembicara tamu berbagi kisah sukses dan mengadakan sesi tanya jawab. Ini adalah beberapa inisiatif kami untuk membantu menjembatani kesenjangan dalam keahlian digital, dengan menyediakan akses ke berbagai peluang di ekosistem GoTo.

11,4 juta orang telah mengunjungi situs web Pusat Edukasi Seller

21.000 mitra UMKM telah mendapatkan pelatihan tentang berbagai topik, seperti ide produk, bisnis, kegiatan operasional, dan pemasaran

24.000 mitra GoFood telah mendapatkan pelatihan tentang keahlian khusus untuk sektor perhotelan dan kuliner melalui BizTips, platform edukasi pedagang

Sebagai platform yang digunakan oleh jutaan orang per bulan, kami mencoba untuk senantiasa meningkatkan upaya kami agar dapat meningkatkan kehidupan konsumen setiap harinya. Untuk meningkatkan akses layanan publik, kami meluncurkan program Modul Penerimaan Negara Generasi 3 (MPNG3) yang bertujuan mendigitalisasi pembayaran penerimaan negara (pajak kendaraan bermotor dan pajak bumi dan bangunan) di dua provinsi dan 79 kota. Di masa pandemi, Tokopedia dapat berperan penting dalam memfasilitasi akses ke produk kesehatan karena nilai transaksi untuk kategori ini di platform Tokopedia meningkat sebesar 154% selama pandemi.



Nama	: **Rombiyatun**
Peran dalam ekosistem GoTo	: **Mitra pengemudi GoRide dan GoSend**
Lokasi	: **Jakarta**
Bergabung dengan ekosistem GoTo sejak tahun	: **2016**

"Saya merasa sangat terbantu dengan penggabungan Gojek dan Tokopedia, terutama karena saya sering kali menjadi mitra pengemudi GoSend. Pesanan GoSend meningkat dengan pesat. Sejak menjadi mitra pengemudi Gojek, saya dapat menggunakan penghasilan saya baik untuk menghidupi keluarga inti dan keluarga besar saya. Penghasilan sebagai mitra pengemudi membantu saya menyekolahkan ketiga anak saya. Selain itu, saya juga dapat membeli sepeda motor baru dan merenovasi rumah saya di desa. Saya merenovasi rumah tersebut menjadi rumah kost dan pendapatan tersebut saya berikan sepenuhnya kepada orang tua saya di desa. Penghasilan sebagai mitra pengemudi tidak hanya membantu saya memenuhi kebutuhan keluarga inti, saya juga dapat memastikan bahwa orang tua saya juga dapat hidup dengan nyaman."

Rombiyatun

Mata Pencaharian

Mitra Pengemudi yang Berkelanjutan

Gojek berkomitmen untuk menyediakan peluang ekonomi dan fleksibilitas kerja bagi mitra pengemudi. Komitmen Nol Hambatan kami pada tahun 2030 memastikan bahwa platform kami terus memberikan peluang yang beragam dan berkelanjutan untuk menghasilkan pendapatan dan memperkuat resiliensi mitra pengemudi dalam jangka panjang.

"Salah satu prioritas kami untuk komitmen Nol Hambatan adalah memastikan dapat menyediakan mata pencaharian berkelanjutan bagi mitra pengemudi kami. Apa artinya? Kami melakukan ini dengan berfokus pada pengukuran indikator yang tepat, berinvestasi pada hal-hal yang tepat untuk mendorong kemajuan berkelanjutan bagi mitra pengemudi, serta membangun resiliensi dan kesejahteraan ekonomi mitra pengemudi untuk memfasilitasi mobilitas sosioekonomi. Kami menjalankan kegiatan dengan berorientasi pada jangka panjang dan kami ingin memastikan bahwa para mitra pengemudi dapat berkembang di dalam dan di seluruh ekosistem kami."

Paul Bastian
VP Driver Strategy, Gojek

Pada tahun 2021, kami melakukan penilaian komprehensif terhadap mata pencaharian mitra pengemudi kami dari perspektif holistik, dengan mengevaluasi rata-rata pengeluaran operasional dan rumah tangga mereka dibandingkan dengan penghasilan yang mereka peroleh per bulan dan per jam melalui platform. Kami menemukan bahwa pendapatan mitra pengemudi kami lebih tinggi dari biaya untuk hidup secara layak[21]. Setelah itu, kami mengidentifikasi dan berfokus dalam mengembangkan alat di platform kami yang memfasilitasi dan meningkatkan mobilitas dan kesejahteraan sosial ekonomi.

Sebagian besar mitra pengemudi bekerja secara paruh waktu (64% untuk kendaraan roda empat dan 55% pengemudi roda dua bekerja secara paruh waktu), dengan bekerja kurang dari 8 jam sehari. Gojek menawarkan fleksibilitas, sehingga mitra pengemudi dapat menambah pendapatan mereka melalui peluang penghasilan lainnya, seperti menjadi pekerja lepas, menjalankan bisnis kecil, atau menjadi pekerja kantoran.

[21] Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi DKI Jakarta (2020)

Selain itu, kami juga berusaha untuk memaksimalkan pendapatan mitra pengemudi kami saat sedang online di platform kami dengan menyediakan beberapa program seperti Swadaya, PromoGo, dan GoCek untuk memberi mereka peluang untuk mendapatkan penghasilan tambahan.

Kami berkolaborasi dengan **PromoGo**, penyedia layanan iklan, untuk memungkinkan mitra pengemudi kami mendapatkan akses ke pendapatan tambahan dengan mempromosikan iklan di kendaraan mereka sambil berkeliling mengemudi. Sejauh ini, bagi 17.000+ mitra pengemudi yang telah berpartisipasi dalam program PromoGo, masing-masing memperoleh penghasilan tambahan sebesar Rp250.000 hingga Rp800.000 per bulan.

Kami meluncurkan **GoCek**, fitur di aplikasi kami yang dapat digunakan mitra pengemudi di saat waktu luang mereka untuk melakukan tugas tambahan agar mendapatkan penghasilan tambahan. Sejak diluncurkan, lebih dari 37.000 mitra pengemudi telah menyelesaikan 900 ribu pekerjaan dan mendapatkan pendapatan tambahan sebesar 5-10% dari pendapatan yang biasa mereka terima.

Kami memprakarsai program **Swadaya** untuk membantu mengurangi pengeluaran mitra pengemudi dan meningkatkan akses ke produk asuransi. Kami bermitra dengan bengkel, pengecer, dan penyedia data seluler untuk memberikan diskon bagi mitra pengemudi kami. Sejak diluncurkan, lebih dari 599.000 mitra pengemudi telah menghemat uang untuk bahan bakar, perawatan kendaraan, dan paket data telekomunikasi.



Selama pandemi, platform Gojek meningkatkan resiliensi mitra pengemudi dan memperluas peluang mereka untuk mendapatkan penghasilan. Pendapatan[22] mitra pengemudi kendaraan roda empat dan roda dua penuh waktu[23] lebih tinggi daripada sebelum pandemi Covid-19.

Data rata-rata nasional menunjukkan bahwa penghasilan meningkat 50% pascapandemi dibandingkan dengan pengemudi ojek konvensional sebelum pandemi.

Kami berupaya untuk terus mendukung mitra pengemudi dengan menyediakan layanan keuangan yang sesuai. Layanan ini dimaksudkan untuk membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi dengan membantu mitra pengemudi dalam mengoptimalkan semua insentif dan dukungan yang disediakan selama mereka masih menyelesaikan pesanan dan menghidupi keluarga melalui platform kami. Oleh karena itu, kami menjalin kerja sama dengan tim **Consultative Group to Assist the Poor** (CGAP) Bank Dunia pada bulan Oktober 2021, kerja sama ini mempertemukan para pakar bidang inklusi keuangan dan perusahaan untuk:

- Mengurangi hambatan dalam layanan keuangan dengan memberikan *credit score* yang diakui berdasarkan perilaku mitra pengemudi di platform
- Meningkatkan inklusi keuangan mitra pengemudi dengan meningkatkan akses ke program edukasi dan pelatihan literasi keuangan yang disertai dengan produk keuangan *non-predatory*
- Menyaring dan memberikan kredibilitas internasional dan tidak memihak untuk program dan layanan Grup GoTo yang berfokus pada mitra pengemudi sesuai dengan standar inklusi keuangan yang diterima secara global.



Nama	:	**Pammusureng**
Peran dalam ekosistem GoTo	:	**Mitra pengemudi GoCar**
Lokasi	:	**Makassar**
Bergabung dengan ekosistem GoTo sejak tahun	:	**2016**

"Saya mendapatkan dukungan dari ekosistem Grup GoTo, yang dapat dicontohkan dalam tiga hal. Pertama, anak saya (Amri) akhirnya bisa kuliah melalui program Beasiswa Gojek setelah menunggu selama dua tahun. Kedua, saya berhasil melunasi cicilan mobil dengan penghasilan saya sebagai mitra pengemudi GoCar. Ketiga, voucher supermarket Swadaya sangat membantu di awal pandemi."

Pammusureng

[22] Penghasilan yang diperoleh mitra pengemudi setelah dipotong dengan komisi Gojek. Ini tidak termasuk penghasilan tambahan dari tips atau bonus.
[23] Mitra pengemudi penuh waktu adalah mitra pengemudi yang online ≥160 jam sebulan

Navigasi di Tengah Pandemi Covid-19

Pandemi kembali merebak di tahun 2021, kami mengambil langkah-langkah aktif untuk terus memberikan dukungan kepada mitra dan karyawan dalam seluruh kegiatan operasional kami di Indonesia, Singapura, dan Vietnam. Kami juga mengambil langkah-langkah untuk membantu konsumen dengan memfasilitasi dan memperluas akses ke barang dan layanan penting melalui platform kami. Dengan mengembangkan berbagai program dukungan pandemi yang telah dibuat pada tahun 2020, kami meluncurkan inisiatif baru pada tahun 2021 dengan pendekatan yang berfokus untuk menyediakan dukungan yang menyeluruh untuk semua pemangku kepentingan kami.



Pada tahun 2021, Yayasan Anak Bangsa Bisa (YABB) yang bekerja sama dengan Kamar Dagang dan Industri Indonesia, serta pemangku kepentingan lainnya melakukan penggalangan dana nasional skala besar untuk membantu Indonesia mengatasi krisis oksigen dan turut mendirikan **Rumah Oksigen Gotong Royong (ROGR)**.

YABB juga membangun fasilitas kesehatan semi permanen di Pulo Gadung, yang dilengkapi dengan pasokan oksigen yang berkelanjutan serta tempat tidur untuk pasien Covid-19 dengan gejala sedang. Informasi lebih lanjut tentang kegiatan YABB dapat dilihat di Laporan Tahunan YABB 2021 .

YABB telah berkembang lebih dari sebuah inisiatif untuk pandemi Covid-19 menjadi organisasi nirlaba Grup GoTo yang berorientasi untuk menghasilkan dampak. YABB akan menjadi pendorong yang mendukung para pembawa perubahan (*changemaker*) yang berkomitmen untuk menangani tantangan yang paling mendesak di dunia.

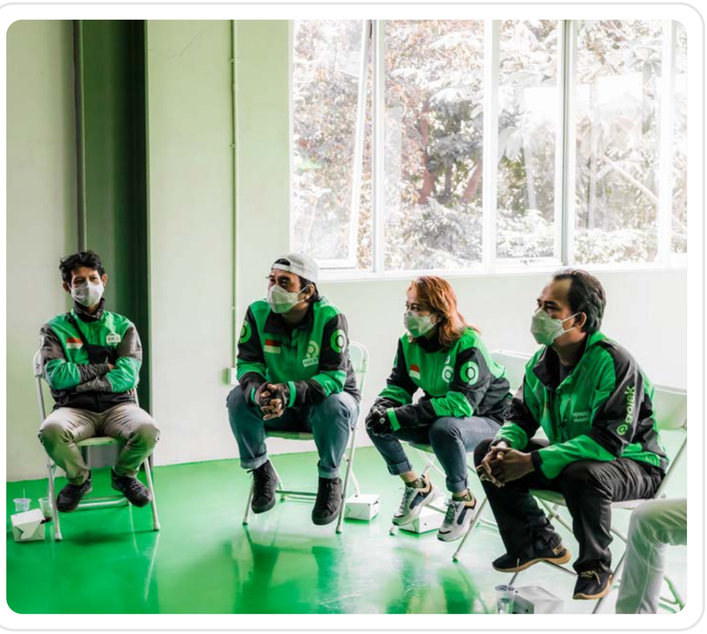
Kami percaya bahwa dengan pola pikir baru yang dipadukan dengan teknologi, kami dapat menciptakan dampak yang bermakna dan berkelanjutan, khususnya melalui semangat gotong-royong.

- Membangun **4 barak semi permanen** berukuran 20m x 50m yang dilengkapi dengan **500 tempat tidur** (Nasal kanul aliran rendah)
- Memastikan **pasokan oksigen medis** senantiasa tersedia. Pengobatan standar untuk pasien dengan gejala ringan hingga sedang
- Fasilitas lainnya: pipa, alat kesehatan standar, listrik, AC, dan kamar mandi



Melindungi Kesehatan dan Mata Pencaharian Mitra Pengemudi

Sebagai upaya untuk memastikan bahwa mitra pengemudi kami dapat memperoleh mata pencaharian yang berkelanjutan dari platform, kami telah memperkenalkan berbagai inisiatif dan kegiatan baru di Indonesia, Singapura, dan Vietnam pada tahun 2021.



Indonesia

Di Indonesia, kami mengalokasikan anggaran sebesar Rp17 miliar bagi mitra pengemudi yang sudah divaksinasi (yakni Rp50.000 per mitra pengemudi). Anggaran ini bertujuan untuk membantu mereka membeli barang kebutuhan sehari-hari dan obat-obatan. Dana tersebut diberikan melalui e-wallet mitra pengemudi yang terhubung dengan ekosistem GoTo. Kami juga mendirikan pusat vaksinasi di beberapa kota untuk meningkatkan akses ke vaksin Covid-19.

Singapura

Di Singapura, kami menurunkan biaya layanan menjadi 10% (dari 20%), yang akan berlaku hingga akhir tahun 2022, dan juga meluncurkan insentif baru untuk penjemputan jarak jauh (3 km atau lebih), dan target harian baru untuk jam sibuk (peak hour). Selain itu, untuk mendukung mitra pengemudi yang telah menyediakan layanan secara aman di Singapura selama pandemi, kami juga memulai kampanye **Go the Extra Mile** dengan memberikan S$1 kepada mitra pengemudi untuk setiap perjalanan yang diselesaikan selama minggu ulang tahun Gojek Singapura.[24]

Vietnam

Di Vietnam, kami mengalokasikan dana sebesar VND4,15 miliar untuk mendukung mitra pengemudi aktif kami yang terkena dampak pandemi Covid-19. Ini adalah skema dukungan finansial pertama dan terbesar untuk industri ride-hailing di Vietnam selama pandemi dan bertujuan untuk menambah penghasilan mitra pengemudi Gojek selama masa lockdown di Vietnam.

[24] Dibatasi untuk 100.000 perjalanan pertama

Kebutuhan Dasar

Rp17 miliar
disalurkan sebagai bantuan sembako untuk seluruh mitra pengemudi yang telah divaksinasi di Indonesia pada tahun 2021

Lebih dari 3.000
mitra pengemudi telah mendapat manfaat dari kampanye **Go the Extra Mile** di Singapura

Kesehatan & Keselamatan

4.000 mitra
pengemudi mendapatkan rapid test kit gratis dari 36 lokasi di Vietnam

Bantuan Finansial

14.000 mitra
pengemudi mendapat manfaat dari skema bantuan uang tunai di Vietnam



Membantu UMKM bertumbuh dan berkembang

Di tahun 2021, kami memberikan pelatihan kepada pedagang untuk memberikan dukungan agar bisnis mereka tetap berjalan selama pandemi Covid-19, serta meluncurkan program untuk membantu mereka agar dapat terus memperoleh penghidupan terlepas dari pembatasan dan lockdown yang diberlakukan di berbagai daerah di Indonesia dan Vietnam sebagai akibat dari pandemi. Salah satu contohnya adalah kampanye Promo Bermakna, bagian dari program Hari Kuliner Nasional, yang berhasil meningkatkan penghasilan pedagang GoFood sebesar 13%. Kami juga meluncurkan Dapur Bersama untuk membantu pedagang dalam menjaga efisiensi biaya sembari terus menerima pesanan. Platform Tokopedia memberikan bantuan bisnis bagi pengusaha kecil dan mikro untuk meningkatkan resiliensi mereka selama pandemi Covid-19.

Sebagai upaya untuk meningkatkan akses ke platform kami, kami meluncurkan inisiatif **So No-one is Left Behind** di Vietnam untuk membantu UMKM yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 untuk beralih ke bisnis online dan mulai menawarkan layanan pesan-antar makanan melalui GoFood. Pada tahun 2021, kami memperluas inisiatif ini dengan memberikan pelatihan dan pendidikan kejuruan bagi keluarga mitra pengemudi Gojek, serta membantu pihak-pihak yang tertarik untuk mendirikan bisnis digital di GoFood. Tujuannya adalah untuk menciptakan peluang baru yang menghasilkan pendapatan, meningkatkan mata pencaharian, dan mengurangi hambatan terhadap pertumbuhan sosioekonomi, khususnya dalam konteks Covid-19. Dari 50 mitra yang diberi pelatihan, 22 di antaranya berhasil memulai bisnis di GoFood.

Kesempatan untuk menambah penghasilan

107.000 mitra
UMKM diberikan pelatihan dan pendampingan

65 Dapur Bersama
didirikan di delapan daerah di Indonesia, sebagai fasilitas bersama untuk mengurangi biaya operasional

Volume transaksi mitra UMKM yang bergabung dalam Dapur Bersama
meningkat 60%

Kesehatan dan Keselamatan

Sekitar 40.000
care kit telah dikirimkan untuk mendukung keselamatan dan kebersihan pedagang selama pandemi

Melindungi karyawan kami

Karena dampak pandemi turut berdampak terhadap ekosistem, kami menjalankan program sukarelawan untuk memberikan dukungan tambahan bagi karyawan yang membutuhkan.

Tim sukarelawan, yang beranggotakan karyawan dari berbagai tim, memberikan dukungan bagi karyawan yang membutuhkan, seperti mencari rumah sakit yang masih dapat menerima pasien rawat inap, fasilitas dan peralatan medis, serta layanan terkait lainnya. Kami juga membantu menyiapkan pusat isolasi, tabung oksigen, paket makan, dan recovery kit Covid-19 untuk karyawan dan keluarga mereka. Dalam kondisi darurat, tim dari Gojek dan Tokopedia tetap siaga selama 24 jam, 7 hari seminggu untuk membantu menyediakan ambulans, serta berkomunikasi secara rutin dengan karyawan yang terkena dampak dari pandemi Covid-19.

Diagnosis dan Isolasi

Pusat Panggilan 24/7 kami telah menangani sekitar 800 kasus yang diduga dan dikonfirmasi sebagai kasus Covid-19 yang dialami oleh karyawan dan anggota keluarga mereka

Dukungan Kesehatan Mental

GoGuardians Mental Health Buddies memberikan pertolongan pertama psikologis dan mendengarkan keluhan GoTroops yang sedang menderita Covid-19 dan sedang menjalani pemulihan dari Covid-19

Inisiatif Dokter Nakama

Melalui inisiatif Dokter Nakama, tenaga kesehatan dikerahkan untuk menemani karyawan atau anggota keluarga mereka yang menderita Covid-19 untuk mendapatkan perawatan medis hingga pulih total. Sekitar 3.000 keluarga mendapatkan dukungan dari inisiatif ini

Merawat konsumen dan masyarakat

Mengingat bahwa dampak pandemi Covid-19 dirasakan oleh seluruh ekosistem, kami bertanggung jawab untuk menyediakan akses dan sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh konsumen kami di tengah berbagai kebijakan pembatasan dan jumlah kasus yang melonjak. Untuk mendukung kegiatan vaksinasi, kami menyediakan tumpangan gratis (atau menawarkan diskon besar) melalui platform kami ke pusat vaksinasi.

Kebutuhan dasar

- Menawarkan **pengiriman gratis atau diskon untuk pesanan GoFood** di daerah padat penduduk di Ho Chi Minh dan Hanoi, Vietnam
- Membagikan **33.575 paket makanan** dalam waktu satu bulan ke seluruh rumah sakit dan pusat isolasi dengan bantuan pedagang GoFood dan mitra pengemudi GoBox
- Tokopedia, Nakama, dan konsumen juga berdonasi untuk menyediakan **3.700 paket kesehatan** dan perlengkapan sekolah untuk anak-anak binaan panti asuhan yang kembali sekolah

Bantuan medis

- Mendonasikan lebih dari **1.000 unit konsentrator oksigen** ke 46 kota, kabupaten dan provinsi
- Membangun **25 pabrik oksigen PSA** melalui Rumah Oksigen Gotong Royong untuk membantu mengurangi jumlah pasien rawat inap di Jakarta
- Menyediakan **1.000 tumpangan gratis** untuk tenaga kesehatan dan pengangkutan peralatan medis
- Tokopedia juga **mendonasikan 3.500 paket kesehatan** berisi vitamin dan *personal care*, serta 1.000 alat pelindung diri (APD) untuk tenaga medis di 19 rumah sakit

Bantuan vaksinasi

- Hampir **1,1 juta perjalanan gratis** atau perjalanan yang didiskon ke dan dari pusat vaksinasi di Singapura
- 1.200 **tumpangan gratis untuk pasien** yang telah pulih dari Covid-19 di Singapura
- **Dua voucher senilai VND 40.000** diberikan kepada semua konsumen Gojek di Ho Chi Minh, Vietnam, untuk perjalanan dengan sepeda motor ke dan dari pusat vaksinasi Covid-19

Jalan
ke Depan



Strategi Kami ke Depan



Kami memberikan upaya terbaik untuk mencapai tujuan *sustainability* dengan menciptakan dampak positif yang terukur bagi jutaan orang di seluruh ekosistem kami, serta memastikan bahwa perusahaan dan platform kami dapat terus memberikan manfaat sosial dan lingkungan dalam jangka panjang. Integrasi Gojek dan Tokopedia sebagai Grup GoTo tahun lalu sangat monumental, tidak hanya bagi kami, tetapi juga bagi negara dan komunitas tempat kami beroperasi. Dengan demikian, kami dapat melayani konsumen dengan lebih mudah beradaptasi dan tangguh. Integrasi perusahaan mendukung kami untuk memaksimalkan dampak yang dihasilkan dengan menstandardisasi tujuan dan upaya, mengumpulkan sumber daya untuk mengatasi tantangan yang kompleks, serta menemukan cara untuk meningkatkan efisiensi dalam kegiatan operasional. Kami akan mempertahankan posisi ini dengan terus mensinergikan bisnis, menggabungkan kekuatan, berbagai kesenjangan, dan terus mendorong kemajuan sebagai satu perusahaan.

Masa depan kami tidak akan mudah. Justru kami akan senantiasa dihadapkan pada, rintangan, kompleksitas, dan variabel – banyak di antaranya di luar kendali kami. Akan tetapi, kami bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan pemerintah, perusahaan, dan pihak lainnya, untuk mencari solusi agar dapat mengatasi berbagai tantangan terbesar di dunia. Kami harus melakukan ini agar dapat mendukung keberlangsungan hidup jutaan orang di dalam ekosistem kami yang bergantung pada perusahaan kami. Kami harus tetap menjadi kekuatan positif bagi negara dan kawasan yang telah memberikan banyak hal kepada kami, selain juga menjadi rumah. Kami terus berusaha mendapatkan kepercayaan dari beragam pemangku kepentingan, agar mereka memahami bahwa perusahaan kami memprioritaskan mereka dan planet Bumi, tidak hanya berorientasi pada laba. Kami harus memastikan bahwa dunia mengenal kami - bahwa kami berbeda dari perusahaan lainnya – perusahaan yang benar-benar peduli.

Kami melakukan hal yang cukup spesial menjelang penawaran umum perdana saham (*Initial Public Offering*/IPO) perusahaan tahun ini. Keberhasilan bisnis kami yang berkelanjutan dapat sepenuhnya dihubungkan dengan karyawan kami serta mitra pengemudi, mitra pedagang, dan konsumen kami. Oleh karena itu, kami meluncurkan Program Saham Gotong Royong agar semua pihak yang turut mengembangkan perusahaan dapat memperoleh manfaat dari IPO . Melalui program tersebut, perusahaan memberikan saham kepada mitra pengemudi. Di sisi lain, mitra pedagang setia dan konsumen di Indonesia akan mendapatkan akses prioritas untuk mendapatkan alokasi tetap saham GoTo dan semua karyawan penuh waktu didaftarkan dalam Rencana Insentif Jangka Panjang Group. Kami juga mengembangkan GoTo Future Fund - dana abadi (*endowment fund*) yang bertujuan untuk mendukung inisiatif dan solusi yang bermanfaat bagi para pemangku kepentingan di seluruh ekosistem GoTo dan komunitas di negara tempat kami beroperasi.

Kami merasa bangga bisa memperkenalkan inisiatif yang berorientasi pada masa depan dan bertahan lama. Kami berkomitmen untuk melanjutkan perjalanan menciptakan manfaat jangka panjang yang berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan dan bertumbuh bersama.

Laporan Keberlanjutan menjadi cara kami menyampaikan komitmen ini kepada Anda. Tidak hanya sekadar janji, laporan ini menunjukkan bagaimana kami mengintegrasikan *sustainability* dalam perusahaan dan hal-hal yang dilakukan, bagaimana kami bertumbuh, siapa yang dilibatkan, serta mekanisme verifikasi dan akuntabilitas yang digunakan. Laporan kami disiapkan sesuai dengan standar pelaporan ESG global, dijamin oleh pihak ketiga yang berpengalaman, dan melaporkan data yang akurat, transparan, dan relevan. Laporan ini memberikan gambaran yang holistik tentang manfaat yang kami ciptakan dan dampak yang kami hasilkan.

Pada saat laporan ini ditulis, kami sedang menyiapkan sistem manajemen data yang komprehensif untuk memantau dan mengumpulkan data ESG secara berkelanjutan dan akurat di seluruh organisasi. Kami juga sedang meningkatkan peta jalan Tiga Nol, yang akan dipublikasikan di situs web agar kami dapat memberikan informasi terbaru secara langsung dan transparan tentang perkembangan dan kinerja ESG sepanjang tahun secara *real-time*. Kami juga akan menyelaraskan pelaporan keuangan dan non-keuangan di masa depan, ini menunjukkan bahwa kami memusatkan perhatian pada hal-hal relevan terkait ESG yang penting bagi perusahaan dan kegiatan operasional kami, dan bagaimana kami memprioritaskan kinerja ESG seperti halnya kinerja keuangan.

Sustainability menjadi bagian penting dari tujuan dan misi perusahaan kami. Ini bukanlah upaya yang dapat kami lakukan sendirian. Sebaliknya, banyak pihak di seluruh perusahaan dan ekosistem kami telah memberikan waktu, energi, dan sumber daya untuk membantu kami meningkatkan kinerja agar dapat terus menciptakan manfaat bagi para pemangku kepentingan, mencapai misi untuk mendorong kemajuan, dan mewujudkan masa depan yang lebih baik, lebih bersih, dan lebih adil untuk semua.



Patrick Cao
President, GoTo



Pernyataan Keyakinan



Laporan Keyakinan Terbatas Praktisi Jasa Independen tentang Informasi Keberlanjutan

Kepada Direksi PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.

Kami telah melakukan perikatan keyakinan terbatas sehubungan dengan informasi keberlanjutan terpilih yang tercantum di bawah ini dan diidentifikasi dengan ✓ dalam Indeks GRI pada halaman 72 hingga 77 Laporan Keberlanjutan PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. ("Perusahaan") untuk tahun yang berakhir 31 Desember 2021 ("Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi").

Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi

Masing-masing Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2021 ditetapkan di bawah ini:

- GRI 203-2: Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan
- GRI 205-3: Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil
- GRI 206-1: Langkah-langkah hukum untuk perilaku anti-persaingan, praktik *anti-trust*, dan monopoli
- GRI 302-1: Konsumsi energi dalam organisasi
- GRI 305-1: Emisi GRK (Cakupan 1) langsung
- GRI 305-2: Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung
- GRI 305-3: Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya
- GRI 306-4: Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir
- GRI 307-1: Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup
- GRI 405-1: Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan
- GRI 418-1: Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan
- GRI 419-1: Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi
- GRI 404-3: Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier

Perikatan asurans kami adalah untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2021. Kami tidak melakukan prosedur apa pun sehubungan dengan (i) periode sebelumnya dan (ii) setiap elemen lain yang tercantum dalam Laporan Keberlanjutan Perusahaan 2021, dan dalam laporan tahunan, situs web dan publikasi lainnya, dan oleh karena itu tidak menyatakan kesimpulan apapun darinya[1].

Kriteria Pelaporan

Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi telah dinilai berdasarkan Standar Pelaporan Keberlanjutan Global Reporting Initiatives ("GRI") ("Kriteria Pelaporan").

Tanggung Jawab Manajemen atas Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi

Manajemen Perusahaan bertanggung jawab atas penyusunan Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi sesuai dengan Kriteria Pelaporan. Tanggung jawab tersebut mencakup merancang, menerapkan, dan memelihara pengendalian internal yang relevan dengan penyusunan Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi yang bebas dari kesalahan penyajian material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan.

Independensi dan Kontrol Kualitas kami

Kami telah memenuhi independensi dan persyaratan etika lainnya dari Kode Etik Profesi Akuntan Publik yang diterbitkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia, yang didasarkan pada prinsip-prinsip dasar integritas, objektivitas, kompetensi dan kehati-hatian profesional, kerahasiaan dan perilaku profesional.

Firma kami menerapkan Standar Pengendalian Mutu Nomor 1 dan, oleh karena itu, memelihara sistem pengendalian mutu yang komprehensif termasuk mendokumentasikan kebijakan dan prosedur terkait kepatuhan terhadap ketentuan etika, standar profesi, dan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Tanggung Jawab Kami

Tanggung jawab kami adalah untuk menyatakan kesimpulan keyakinan terbatas atas Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi berdasarkan prosedur yang telah kami lakukan dan bukti yang kami peroleh. Kami melaksanakan perikatan asurans keyakinan terbatas kami sesuai dengan Standar Indonesia tentang Perikatan Asurans 3000 - Perikatan Asurans Selain Audit atau Reviu atas Informasi Keuangan Historis ("Standar") yang diterbitkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia. Standar ini mengharuskan kami merencanakan dan melaksanakan perikatan ini untuk memperoleh keyakinan terbatas tentang apakah Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi bebas dari salah saji material. Cakupan prosedur kami bergantung pada pertimbangan profesional dan penilaian kami atas risiko perikatan.

Perikatan keyakinan terbatas mencangkup penilaian atas kesesuaian dalam keadaan penggunaan Kriteria Pelaporan oleh Perusahaan sebagai dasar untuk persiapan Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi, menilai risiko salah saji material dari Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi apakah karena kecurangan atau kesalahan, menanggapi terhadap risiko yang dinilai sebagaimana diperlukan dalam situasi tersebut, dan mengevaluasi penyajian keseluruhan dari Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi. Suatu perikatan asurans keyakinan terbatas secara substansial lebih kecil cakupannya daripada perikatan asurans keyakinan memadai dalam kaitannya dengan prosedur penilaian risiko, termasuk pemahaman tentang pengendalian internal, dan prosedur yang dilakukan sebagai respons terhadap risiko yang dinilai.

Prosedur yang kami lakukan didasarkan pada penilaian profesional kami dan termasuk pertanyaan, pengamatan proses yang dilakukan, pemeriksaan dokumen, prosedur analitis, evaluasi kelayakan metode kuantifikasi dan kebijakan pelaporan, dan mencocokkan atau merekonsiliasi dengan catatan yang mendasarinya. Mengingat keadaan perikatan, kami juga melakukan hal berikut:

- mewawancarai manajemen dan personel di Tim Keberlanjutan Perusahaan sehubungan dengan Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi;
- memperoleh pemahaman tentang bagaimana Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi dikumpulkan, disusun, dan diagregatkan secara internal;
- melakukan pengujian substantif terbatas, secara selektif, dari Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi (i) untuk memverifikasi asumsi, estimasi dan perhitungan yang dibuat terkait dengan Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi; dan (ii) untuk memeriksa bahwa data telah diukur, dicatat, disusun, dan dilaporkan dengan tepat; dan
- mempertimbangkan pengungkapan dan penyajian Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi.

Prosedur yang dilaksanakan dalam perikatan asurans keyakinan terbatas bervariasi dalam sifat dan waktu, dan cangkupanya lebih rendah daripada untuk, perikatan keyakinan memadai. Akibatnya, tingkat keyakinan yang diperoleh dalam perikatan keyakinan terbatas secara substansial lebih rendah daripada keyakinan yang akan diperoleh jika kami melaksanakan perikatan keyakinan memadai. Oleh karena itu, kami tidak menyatakan pendapat keyakinan yang memadai tentang apakah Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi Perusahaan telah disiapkan, dalam semua hal yang material, sesuai dengan Kriteria Pelaporan.

Keterbatasan Inheren

Dalam merancang prosedur ini, kami mempertimbangkan sistem pengendalian internal dalam kaitannya dengan Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi dan ketergantungan yang telah ditempatkan pada pengendalian internal jika sesuai. Karena keterbatasan yang melekat dalam setiap sistem akuntansi dan sistem pengendalian internal, kesalahan dan penyimpangan tetap dapat terjadi dan tidak terdeteksi.

Tidak adanya kerangka pelaporan yang diterima secara umum yang digunakan atau kumpulan praktik mapan yang signifikan untuk mengevaluasi dan mengukur hal pokok memungkinkan teknik pengukuran yang berbeda, tetapi dapat diterima, yang dapat mempengaruhi komparabilitas antar entitas.

Kuantifikasi data emisi gas rumah kaca yang mendasari Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi tunduk pada ketidakpastian yang melekat karena pengetahuan ilmiah yang tidak lengkap digunakan untuk menentukan faktor emisi dan nilai yang diperlukan untuk menggabungkan emisi gas yang berbeda-beda, dan ketidakpastian estimasi dari proses pengukuran dan perhitungan yang digunakan untuk mengukur emisi dalam batas-batas pengetahuan ilmiah yang ada. Hal ini dapat mempengaruhi kemampuan untuk membuat perbandingan yang berarti dari emisi gas rumah kaca Perusahaan dari waktu ke waktu.

Kesimpulan Keyakinan Terbatas

Berdasarkan prosedur yang telah kami lakukan dan bukti yang kami peroleh, tidak ada hal-hal yang menjadi perhatian kami yang menyebabkan kami yakin bahwa Informasi Keberlanjutan yang Diidentifikasi untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2021 belum disusun, dalam semua hal yang material, sesuai dengan dengan Kriteria Pelaporan.

Tujuan dan Batasan Distribusi dan Penggunaan

Laporan ini, termasuk kesimpulan kami, telah disiapkan semata-mata untuk Perusahaan sesuai dengan kesepakatan di antara kita. Sejauh diizinkan oleh hukum, kami tidak menerima atau bertanggung jawab kepada siapa pun selain Perusahaan atas pekerjaan kami atau laporan ini.

Jakarta
30 Mei 2022



Yanto, S.E., Ak., M.Ak., CPA
Izin Akuntan Publik No. AP.0241

Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan
WTC 3, Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31, Jakarta 12920 – Indonesia
T: +62 21 50992901 / 31192901, F: +62 21 52905555 / 52905050, www.pwc.com/id

Nomor Izin Usaha: KEP-241/KM.1/2015.

PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.
N20220530003/DC2/YAN/2022B
30/Mei/2022

[1] Perusahaan bertanggung jawab atas situs web mereka dan kami tidak bertanggung jawab atas perubahan apa pun yang mungkin terjadi pada informasi hal subjek atau kriteria pokok yang dilaporkan sejak pertama kali ditampilkan di situs web.

Indeks
Isi



Indeks GRI

Standar GRI	Nomor	Pengungkapan	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan Tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku	*Externally Assured*
Pengungkapan Umum				
Profil Organisasi				
GRI 102: Pengungkapan Umum	102-1	Nama organisasi	6	
	102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa	12, 13, 15	
	102-3	Lokasi kantor pusat	12	
	102-4	Lokasi operasi	7, 13	
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	12	
	102-6	Pasar yang dilayani	13	
	102-7	Skala organisasi	9	
	102-8	Informasi mengenai karyawan dan pekerja lain	88	
	102-9	Rantai pasokan	12, 13	
	102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokannya	14	
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	24, 25	
	102-12	Inisiatif eksternal	93	
	102-13	Keanggotaan asosiasi	93	
Strategi				
GRI 102: Pengungkapan Umum	102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior	2, 3, 67, 68	
Etika dan Integritas				
GRI 102: Pengungkapan Umum	102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	16, 27, 29, 31	

Standar GRI	Nomor	Pengungkapan	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan Tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku	*Externally Assured*
Struktur Tata Kelola				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	23, 24	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	25, 26	
Keterlibatan Pemangku Kepentingan				
GRI 102: Pengungkapan Umum	102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	18, 19	
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif	Tidak berlaku	
	102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	18	
	102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan	18, 19	
	102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan	18, 19	
Praktik pelaporan				
GRI 102: Pengungkapan Umum	102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	7, 97	
	102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik	7	
	102-47	Daftar topik material	7	
	102-48	Penyajian kembali informasi	94	
	102-49	Perubahan dalam pelaporan	Tidak berlaku karena ini laporan keberlanjutan pertama Grup GoTo	
	102-50	Periode pelaporan	8	
	102-51	Tanggal laporan terbaru	6	
	102-52	Siklus pelaporan	8	
	102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	8	
	102-54	Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI	8	
	102-55	Indeks isi GRI	72	
	102-56	*Assurance* oleh pihak eksternal	70	

Standar GRI	Nomor	Pengungkapan	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan Tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku	*Externally Assured*
Pengungkapan Topik Spesifik				
Etika Bisnis				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 26, 27	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	27, 28, 29	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25, 28, 29	
GRI 205: Anti-Korupsi	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	29	✓
GRI 206: Perilaku Anti-Persaingan	206-1	Langkah-langkah hukum untuk perilaku anti-persaingan, praktik *anti-trust*, dan monopoli	29, 87	✓
Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 30	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	30	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25, 30	
GRI 307: Kepatuhan Lingkungan	307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup	30	✓
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi	30	✓
Keamanan Data dan Privasi Pengguna				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 31	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	31, 32, 33	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25, 33	
GRI 418: Privasi Pelanggan	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	33	✓
Aksi Iklim				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 35	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25	

Standar GRI	Nomor	Pengungkapan	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan Tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku	*Externally Assured*
GRI 302: Energi	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	94	✓
GRI 305: Emisi	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	35, 94	✓
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	35, 94	✓
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	35, 94	✓
Kualitas Udara				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 41	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	41	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25	
Penggunaan dan Pengelolaan Plastik				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 42	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	42, 43	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25	
GRI 306: Limbah	306-1	Produksi limbah dan dampak signifikan terkait limbah	42	
	306-2	Pengelolaan dampak signifikan terkait limbah	43	
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir	43	✓
Pembangunan Sosial Ekonomi				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 55, 56	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	57	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25, 56	
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	56, 58	✓

Standar GRI	Nomor	Pengungkapan	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan Tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku	*Externally Assured*
Kesehatan & Keamanan Mitra Pengemudi				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 53	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	53, 54	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25	
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja	403-3	Layanan kesehatan kerja	53, 54, 63	
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan & kesehatan kerja	53	
	403-9	Kecelakaan kerja	54	
Mata Pencaharian Mitra Pengemudi yang Berkelanjutan				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 59	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	59, 60	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25	
Pengembangan Karyawan				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 45	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	45, 60	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25	
GRI 401: Kepegawaian	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	89	
	401-3	Cuti melahirkan	90	
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	46	
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	45, 90	✓

Standar GRI	Nomor	Pengungkapan	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan Tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku	*Externally Assured*
Kesehatan & Kesejahteraan Karyawan				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 51	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	51, 52	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25	
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja	403-1	Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja	51	
	403-2	Identifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden	51	
	403-3	Layanan kesehatan kerja	51, 52	
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja	51, 52	
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	51, 52	
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	51, 52	
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak-dampak keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis	51, 52, 63	
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	51	
	403-9	Kecelakaan kerja	51	
Keragaman & Inklusivitas				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 47	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	47, 48	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25	
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	48	✓
Respons terhadap Covid-19				
GRI 103: Pendekatan Manajemen	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	7, 61	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	61, 62, 63	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25	

Indeks SASB

Kode	Matriks *Accounting*	Referensi Halaman dan Tautan	Catatan/Penjelasan
	SASB: Transportasi Darat		
TR-RO-110a.1	Emisi kotor global Cakupan 1	35, 94	
TR-RO-110a.2	Diskusi tentang strategi atau rencana jangka panjang dan jangka pendek untuk mengelola emisi Cakupan 1, target pengurangan emisi dan analisis kinerja terhadap target tersebut	35, 36, 37, 38, 39, 40	
TR-RO-120a.1	Emisi udara dari polutan berikut: 1. NOx (tidak termasuk N2O), 2. SOx, dan 3. Materi partikulat (PM10)		GoTo belum mengukur emisi udara berjenis NOx, SOx, atau materi partikulat pada saat laporan ini dipublikasikan
TR-RO-320a.1	• Total tingkat insiden yang dapat direkam • Tingkat kematian	54	
TR-RO-320a.3	Uraian pendekatan pengelolaan risiko kesehatan jangka pendek dan jangka panjang pengemudi	53, 54, 61, 63	
TR-RO-540a.1	• Jumlah kecelakaan di jalan • Jumlah kecelakaan kendaraan bermotor	54	
TR-RO-000.C	Jumlah pengemudi	9	
	SASB: *E-Commerce*		
CG-EC- 130a.1	• Total konsumsi energi • Persentase listrik dari jaringan PLN • Persentase energi terbarukan	94	
CG-EC- 130a.2	1. Volume air yang diekstraksi, 2. Volume air yang dikonsumsi, persentase setiap daerah dengan Indeks Rawan Air Tinggi atau Sangat Tinggi	94	
CG-EC- 130a.3	Diskusi mengenai integrasi pertimbangan lingkungan ke dalam perencanaan strategis untuk kebutuhan pusat data		Tahap perencanaan sedang berlangsung dan keterangan lebih lanjut akan diungkapkan di laporan selanjutnya

Kode	Matriks *Accounting*	Referensi Halaman dan Tautan	Catatan/Penjelasan
	SASB: *E-Commerce*		
CG-EC- 220a.1	Jumlah konsumen yang informasinya digunakan untuk tujuan sekunder		Tidak ada informasi konsumen yang digunakan untuk tujuan sekunder
CG-EC- 220a.2	Deskripsi kebijakan dan praktik yang berkaitan dengan periklanan perilaku dan privasi pengguna	31	
CG-EC- 230a.1	Deskripsi pendekatan untuk mengidentifikasi dan menangani risiko keamanan data	31	
CG-EC- 230a.2	1. Jumlah pelanggaran data, 2. Persentase yang melibatkan informasi pribadi (PII), dan 3. Jumlah konsumen yang terkena dampak	33	
CG-EC- 330a.1	Keterlibatan karyawan (dalam persentase)	45, 46	
CG-EC- 330a.2	1. Jumlah karyawan yang mengundurkan diri secara sukarela dan 2. Jumlah karyawan yang diberhentikan	89	
CG-EC- 330a.3	Persentase perwakilan gender dan ras/etnis untuk 1. manajemen, 2. staf teknis, dan 3. semua karyawan lainnya	91, 92	
CG-EC- 410a.1	Total emisi gas rumah kaca (GRK) yang diproduksi dari pengiriman produk	94	
CG-EC- 410a.2	Diskusi tentang strategi untuk mengurangi dampak lingkungan dari pengiriman produk	36, 40, 43	

Indeks Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)

Kode/ Indikator	Deskripsi Persyaratan OJK berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017	Halaman dan Tautan yang Relevan	Penjelasan Tambahan dan Informasi yang Relevan
1	**Penjelasan Strategi Keberlanjutan**	7, 17, 26	
2	**Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan- Diisi dengan perbandingan kinerja 3 (tiga) tahun terakhir (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang telah beroperasi lebih dari 3 (tiga) tahun) sebagai berikut:**		
2.a	Aspek Ekonomi: 1) kuantitas produksi atau jasa yang dijual; 2) pendapatan atau penjualan; 3) laba atau rugi bersih; 4) produk ramah lingkungan; dan 5) pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan;	9, 10, 18, 19, 39, 40	
2.b	Aspek Lingkungan Hidup: 1) penggunaan energi (antara lain listrik dan air); 2) pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LIK, Emiten dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); 3) pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LIK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); atau 4) pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LIK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup)	34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 43, 94	Kegiatan operasional Grup GoTo tidak secara langsung berhubungan dengan lingkungan. Beberapa pengungkapan ini diberikan atas dasar sukarela.
2.c	Aspek Sosial: Uraian mengenai dampak positif dan negatif penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah dan dana).	20, 21, 22, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65	
3	**Profil singkat - gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. Bagian ini harus paling tidak menyertakan informasi berikut:**		
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan	12, 16, 17	

Kode/ Indikator	Deskripsi Persyaratan OJK berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017	Halaman dan Tautan yang Relevan	Penjelasan Tambahan dan Informasi yang Relevan
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan	7, 8, 12, 100	
3.c	Skala usaha secara singkat, meliputi: 1) total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah); 2) jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan; 3) persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan 4) wilayah operasional	10, 13, 88, 89, 90, 91, 92, 99	
3.d	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan dan kegiatan usaha yang dijalankan	12, 13, 14, 15	
3.e	Keanggotaan pada asosiasi	93	
3.f	Perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang dan struktur kepemilikan	14	
4	**Penjelasan Direksi yang memuat:**		
4.a	Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi: 1) penjelasan nilai keberlanjutan Perusahaan 2) penjelasan respons Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan; 3) penjelasan komitmen pimpinan Perusahaan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan; 4) pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan 5) tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan	2, 3, 67, 68	
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan: 1) pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan 2) penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LIK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).	10, 11, 20, 21, 22, 33, 36, 42, 43, 67, 68	
4.c	Strategi pencapaian target: 1) pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup; 2) pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan 3) penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial dan lingkungan hidup yang berpotensi memengaruhi keberlanjutan Perusahaan	6, 7, 17, 24, 25, 26	

Kode/ Indikator	Deskripsi Persyaratan OJK berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017	Halaman dan Tautan yang Relevan	Penjelasan Tambahan dan Informasi yang Relevan
5	**Tata kelola keberlanjutan memuat:**		
5.a	Uraian tugas Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan	24, 25, 26	
5.b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	25, 26, 46	
5.c	Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan.	24, 25	
5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi: 1) keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen. 2) pendekatan yang digunakan Perusahaan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan.	18, 19, 25, 26	
5.e	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.	2, 3, 67, 68	
6	**Kinerja keberlanjutan:**		
6.a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Perusahaan	24, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 33	
6.b	Uraian mengenai kinerja ekonomi: 1) perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi 2) perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan	10, 67	
6.c	Kinerja sosial: 1) Komitmen LIK, Emiten dan Perusahaan Publik dalam menyediakan layanan untuk produk dan/atau layanan yang setara dengan konsumen 2) Ketenagakerjaan yang termasuk di dalamnya hal berikut: a) pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak; b) Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional; c) Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan d) Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	28, 45, 46, 47, 48, 49, 50	

Kode/ Indikator	Deskripsi Persyaratan OJK berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017	Halaman dan Tautan yang Relevan	Penjelasan Tambahan dan Informasi yang Relevan
	3) Masyarakat, yang paling sedikit memuat: a) informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan; b) mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan c) TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 98	
6.d	Kinerja lingkungan: 1) biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan; 2) uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan 3) uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat: a) jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan b) upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan	35, 36, 37, 38, 43, 94	
6.e	Kinerja Lingkungan Hidup bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup: 1) kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d; 2) informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap lingkungan hidup sekitar, terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem; 3) keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat: a) dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan b) usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna; 4) emisi, paling sedikit memuat: a) jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan b) upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan; 5) limbah dan efluen, paling sedikit memuat: a) jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; b) mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan c) tumpahan yang terjadi (jika ada); dan 6) jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan.	30, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 94	Kegiatan operasional Grup GoTo tidak secara langsung berhubungan dengan lingkungan. Beberapa pengungkapan ini diberikan atas dasar sukarela.
6.f	Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat: 1) inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan 2) jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi konsumen; 3) dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif; 4) jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau 5) survei kepuasan konsumen terhadap produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan.	31, 32, 33, 36, 37, 40, 43, 53, 54, 56, 57, 58, 98	
7	**Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada**	70	

Lampiran



Lampiran A:
Inisiatif untuk Topik Material Prioritas Menengah dan Rendah

Topik Material	Inisiatif	Deskripsi Singkat
Kesehatan dan Kesejahteraan Komunitas	Voucher Vaksinasi Covid-19	Dua voucher perjalanan, masing-masing senilai S$15, untuk semua konsumen di Singapura. Voucher ini dapat mereka gunakan untuk memesan perjalanan ke dan dari pusat vaksinasi Covid-19 di Singapura.
Kesehatan dan Kesejahteraan Komunitas	Rumah Oksigen Gotong Royong	Grup GoTo dan mitra mendirikan fasilitas oksigen khusus pertama untuk pasien Covid-19 di Indonesia.
Kesehatan dan Kesejahteraan Komunitas	Mendukung Komunitas di Vietnam di tengah pandemi Covid-19	Bantuan uang tunai untuk mitra pengemudi dan pengiriman gratis pesanan GoFood di lokasi-lokasi tertentu di Ho Chi Minh dan Hanoi, Vietnam.
Kesehatan dan Kesejahteraan Komunitas	Kolaborasi GoPay dan Bank Jago	Dengan kolaborasi GoPay dan Bank Jago, masyarakat Indonesia membuka rekening bank melalui aplikasi Gojek.
Kesejahteraan Konsumen	#AmanBersamaGojek	Serangkaian inisiatif yang memusatkan perhatian pada pendidikan, keselamatan, dan perlindungan untuk memastikan ekosistem Gojek aman bagi semua pihak - konsumen, mitra pengemudi, dan pedagang.
Kesejahteraan Konsumen	Legal Assistance Program	Bantuan hukum bagi konsumen yang menjadi korban *scam* dan penipuan *social engineering* di Tokopedia. Kami membantu konsumen untuk melaporkan kasus mereka ke polisi.
Kesejahteraan Konsumen	Notifikasi Transaksi Kartu Kredit yang Mencurigakan	Notifikasi mengenai transaksi kartu yang mencurigakan dikirim ke bank penerbit agar mereka mengonfirmasi ulang transaksi tersebut dengan pemegang kartu.
Kesejahteraan Konsumen	This is me/not me	Notifikasi yang dikirimkan ke perangkat terpercaya konsumen jika ada upaya untuk melakukan login dengan perangkat baru, agar konsumen tidak menjadi korban penipuan.
Kesejahteraan Konsumen	Edukasi Anti-Scam rutin melalui media sosial	Konten media sosial secara rutin yang mengingatkan konsumen tentang cara menjaga keamanan akun dari kegiatan penipuan.
Kesejahteraan Konsumen	Portal POLRI	Portal web yang membantu polisi dengan menyediakan akses *fast track* ke permintaan data resmi dalam kasus pidana.

Material Topic	Initiative	Brief Description
Keterlibatan Pemangku Kepentingan (Mitra)	Kampanye “Go the Extra Mile”	S$1 per perjalanan yang telah diselesaikan akan diberikan kembali kepada mitra pengemudi selama minggu ulang tahun ketiga Gojek di Singapura.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan (Mitra)	Kampanye #BangkitBersama	Berbagai inisiatif yang mendukung pengusaha mikro, kecil, dan menengah untuk mengembangkan bisnis mereka selama pandemi serta mendorong konsumen untuk membeli produk lokal.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan (Mitra)	Memberdayakan Pengusaha Mikro dalam Ekonomi Digital	Kemitraan dengan HCMC Women’s Cultural House dan CafeTek di Vietnam untuk memberikan pelatihan kejuruan bagi anggota keluarga mitra pengemudi dan mendukung mereka untuk mendirikan bisnis digital.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan (Mitra)	Edukasi Pedagang	Program edukasi untuk semua pedagang yang ada dan calon pedagang melalui berbagai saluran, seperti YouTube, portal Pusat Edukasi Merchant, Instagram, dan webinar. Kami ingin membuat pedagang tetap tertarik dan membekali mereka dengan semua alat dan fitur baru, seperti Tokopedia Play.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Program Donasi Buku	Tokopedia mendonasikan buku bacaan dan buku aktivitas untuk anak-anak dan remaja yang terkena dampak pandemi Covid-19 bersama dengan kelompok anak-anak lain yang membutuhkan bantuan tersebut.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Program Bimbingan Nakamate	Karyawan Tokopedia secara sukarela memberikan waktu mereka untuk memberikan sesi bimbingan 1:1 bagi kaum muda agar dapat mengembangkan minat dan bakat mereka, serta mempersiapkan mereka untuk pendidikan tinggi dan kehidupan profesional.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Top Donasi: Bantuan untuk Bersekolah	Kampanye donasi yang memberi wadah bagi konsumen dan karyawan Tokopedia untuk menyumbangkan perlengkapan sekolah dan paket kesehatan untuk siswa kurang mampu yang kembali bersekolah secara offline.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Komunitas Teknologi (*Tech-Hub*)	Tokopedia Academy Community adalah komunitas bagi para penggemar dan pakar teknologi di Indonesia dengan visi untuk berbagi pengetahuan dan membangun digital talent masa depan Indonesia. Komunitas ini bertujuan untuk menghubungkan, memberdayakan, dan mendorong penggemar teknologi untuk belajar dan menghasilkan dampak secara bersama-sama. Kami memiliki tiga kategori untuk komunitas ini: Women Tech Hub, Student Tech Hub, dan Professional Tech Hub.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Tokopedia Academy: START Women In Tech	Melalui Tokopedia START Women in Tech 2021, kami mengundang lebih dari 30 pemimpin perempuan terkemuka di bidang teknologi untuk menghadiri konferensi dan membagikan pandangan mereka tentang bagaimana perempuan dapat mengembangkan potensi mereka sepenuhnya di ranah profesional.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Tokopedia NextGen	Inkubator bagi pelajar Indonesia untuk belajar, berbagi, dan berkolaborasi dengan visi yang lebih luas untuk mempercepat transformasi digital Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberdayakan para pelajar agar memiliki pemahaman yang lebih baik tentang dunia digital dan semua peluang yang tersedia.
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	Program Brand Alliance	Program yang melibatkan pemilik Brand untuk mengatasi kasus barang palsu yang dijual di Tokopedia. Inisiatif ini adalah upaya kami untuk membangun kepercayaan Brand dan akan membantu kami mempercepat proses delisting dari Notorious Market List.

Lampiran B:

Rincian Singkat dari Kasus yang Sedang Berlangsung

Sl. No.	Detail Kasus	Tindakan Regulator	Status Saat Ini / Tindakan Korektif
1	AS Gojek (Perusahaan) diperiksa oleh Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) terkait keterlambatan pemberitahuan (notifikasi) akuisisi yang dilakukannya atas PT Lintas Promosi Global pada tahun 2018. Perusahaan mengakuisisi PT Lintas Promosi Global pada tahun 2018. Menurut peraturan pemerintah yang berlaku, Perusahaan wajib melakukan pemberitahuan (notifikasi) pengambilalihan saham PT Lintas Promosi Global kepada KPPU selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal efektif setiap transaksi. Namun, Perusahaan melebihi batas waktu yang ditentukan.	Perusahaan diberitahu bahwa KPPU telah menghentikan penyelidikan atas keterlambatan pemberitahuan (notifikasi) Perusahaan setelah diberlakukannya peraturan KPPU tentang relaksasi penegakan hukum. Perusahaan telah menerima surat dari KPPU yang menyatakan bahwa penyelidikan ini secara resmi dihentikan pada tahun 2022.	Telah diselesaikan. Tidak ada tindakan korektif.
2	AS Gojek (Perusahaan) diperiksa oleh KPPU terkait keterlambatan pemberitahuan (notifikasi) akuisisi yang dilakukannya atas PT Global Loket Sejahtera pada tahun 2017. Perusahaan mengakuisisi PT Global Loket Sejahtera melalui dua transaksi terpisah, yakni pada tahun 2017 dan 2019. Menurut peraturan pemerintah yang berlaku, Perusahaan wajib melakukan pemberitahuan (notifikasi) pengambilalihan saham PT Global Loket Sejahtera kepada KPPU selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal efektif setiap transaksi. Tanggal efektif transaksi pertama adalah 9 Agustus 2017. Akan tetapi, Perusahaan menyampaikan pemberitahuan (notifikasi) pengambilalihan saham PT Global Loket Sejahtera kepada KPPU pada tanggal 22 Februari 2019.	Pada tanggal 25 Maret 2021, Majelis Komisi KPPU secara resmi mengeluarkan surat keputusan yang menghukum Perusahaan untuk membayar denda sebesar Rp3.300.000.000.	Perusahaan telah membayar denda tersebut. Karena kasus ini termasuk kasus administratif, KPPU tidak meminta tindakan korektif selain mewajibkan Perusahaan untuk membayar denda.
3	Pada bulan Maret 2020, suatu pihak melakukan pencurian data yang tersimpan dalam sistem Tokopedia dan mempublikasikan data curian tersebut ke dalam sebuah forum digital pada bulan Mei 2020. Komunitas Konsumen Indonesia (“KKI”) mengajukan gugatan kepada Tokopedia di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, dimana pengadilan negeri menjatuhkan putusan yang memenangkan Tokopedia berdasarkan Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 235/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst tanggal 21 Oktober 2020. Lebih lanjut, KKI mengajukan banding di Pengadilan Tinggi Jakarta atas putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat tersebut, dimana Pengadilan Tinggi Jakarta telah menguatkan putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat berdasarkan Putusan Pengadilan Tinggi Jakarta No. 138/PDT/2021/PT.DKI tanggal 27 Agustus 2021. Pada tanggal 26 November 2021, Tokopedia telah menerima memori kasasi dari Pengadilan Negeri Jakarta Selatan (selaku delegasi dari Pengadilan Negeri Jakarta Pusat) sebagaimana telah ditanggapi oleh Tokopedia berdasarkan kontra memori kasasi tanggal 8 Desember 2021. Perkara hukum ini tidak memiliki dampak yang merugikan terhadap Tokopedia serta tidak memengaruhi kelangsungan usaha dan kegiatan operasional Tokopedia.	Tidak berlaku.	Berkas perkara kasasi telah dilimpahkan ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Lampiran C: Data Karyawan

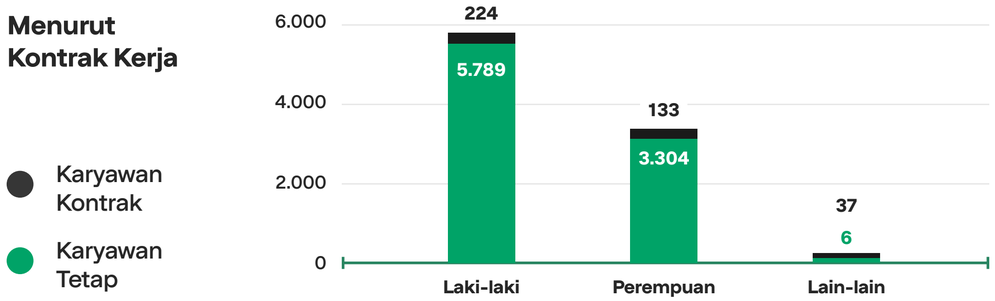
GRI 102-8: Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lainnya[25]

[25] Ekspatriat dianggap sebagai karyawan kontrak di Indonesia berdasarkan peraturan yang berlaku. Di negara lain, ekspatriat bisa menjadi karyawan tetap. Akan tetapi, GoTo memperlakukan ekspatriat Indonesia setara dengan karyawan tetap untuk semua proses internal. Untuk menjaga konsistensi pelaporan lintas negara, jumlah karyawan yang diperhitungkan di sini mencakup seluruh karyawan tetap di semua negara dan ekspatriat di Indonesia.

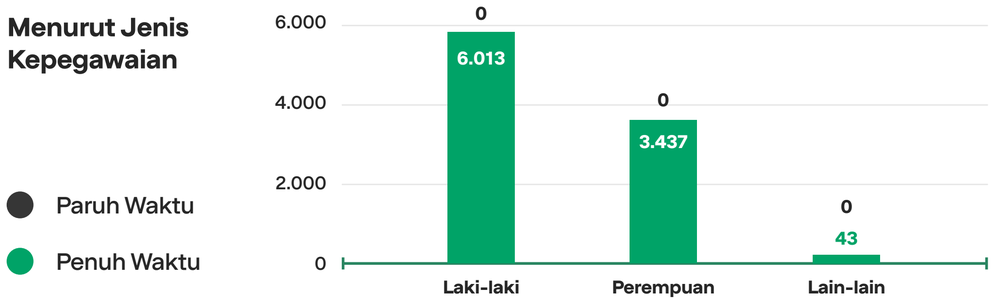
Selain jumlah karyawan yang disebutkan di bawah, enam karyawan dari Filipina dan Thailand tidak dimasukkan dalam grafik di bawah karena Filipina dan Thailand dianggap di luar batas laporan ini karena jejak bisnis yang rendah di negara-negara tersebut.

Total Karyawan Berdasarkan Gender

Menurut Kontrak Kerja



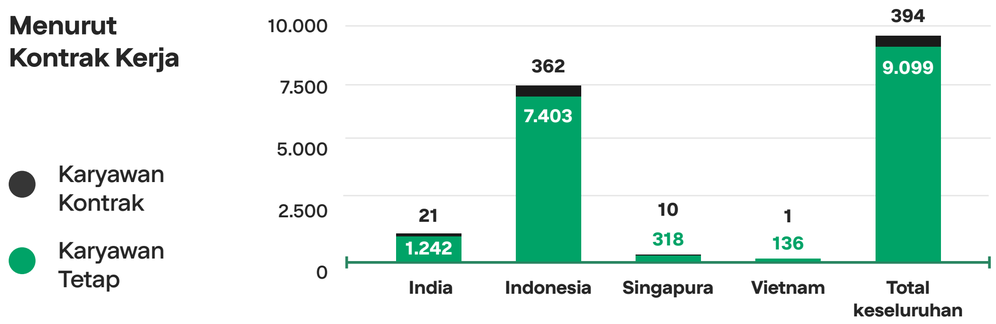
Menurut Jenis Kepegawaian



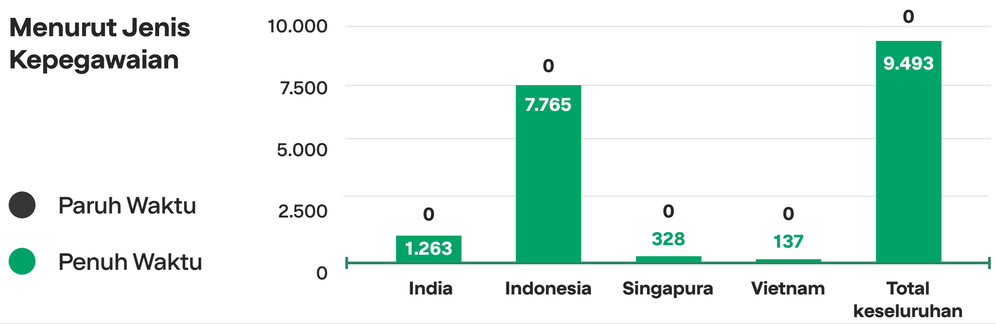
Grafik 6

Total Karyawan Berdasarkan Negara

Menurut Kontrak Kerja



Menurut Jenis Kepegawaian

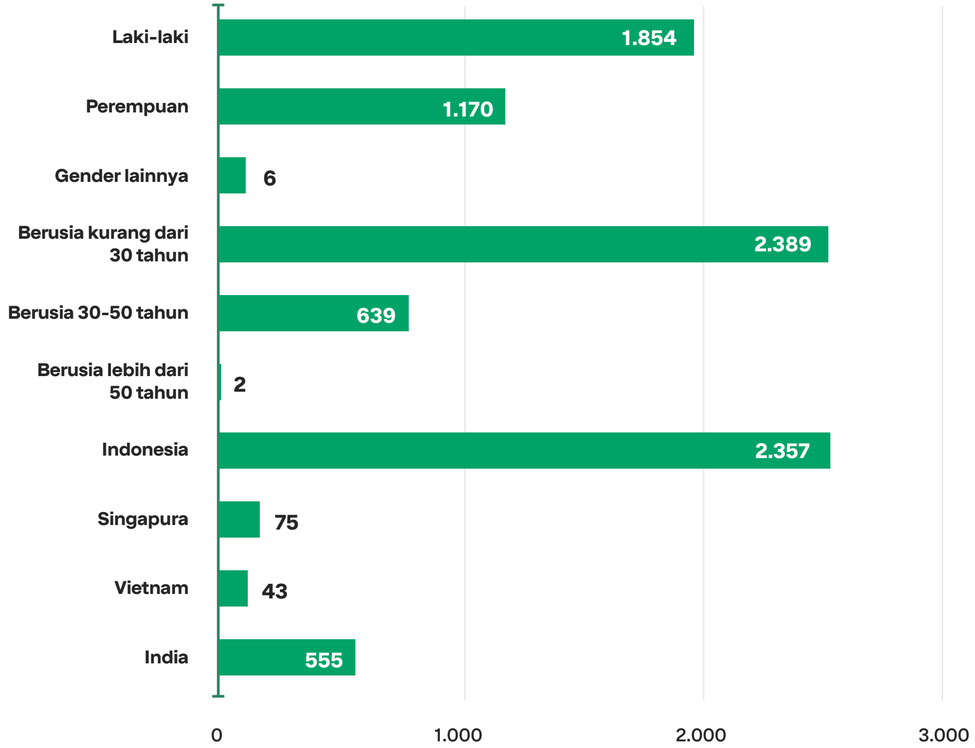


Grafik 7

GRI 401-1: Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan[26]

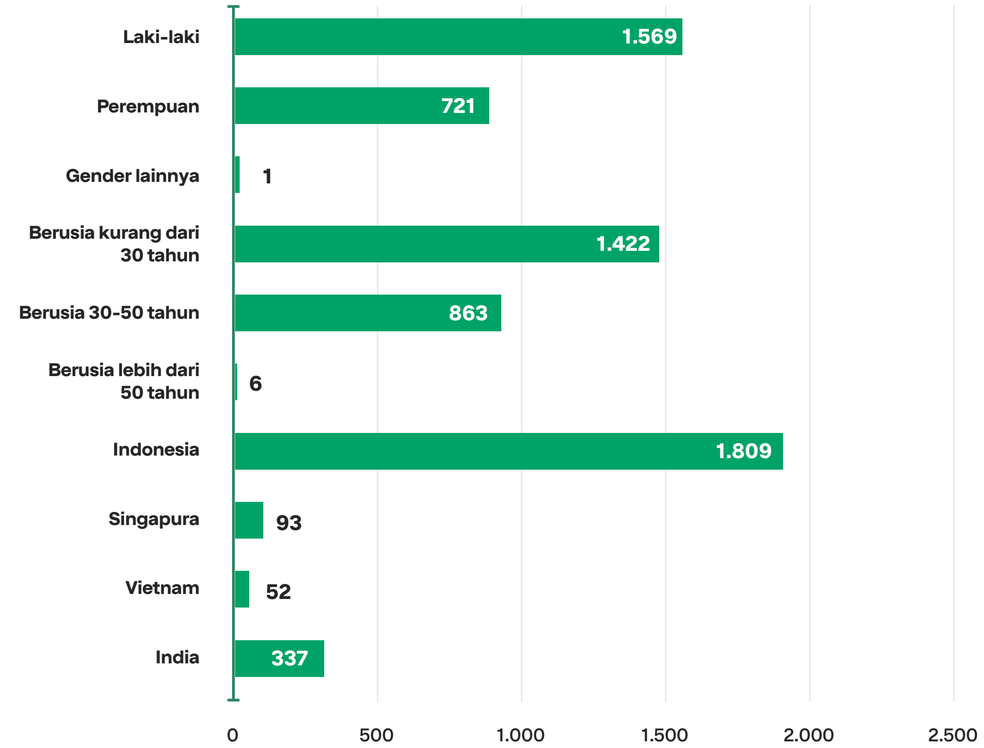
[26] Ekspatriat dianggap sebagai karyawan kontrak di Indonesia berdasarkan peraturan yang berlaku. Di negara lain, ekspatriat bisa menjadi karyawan tetap. Akan tetapi, GoTo memperlakukan ekspatriat Indonesia setara dengan karyawan tetap untuk semua proses internal. Untuk menjaga konsistensi pelaporan lintas negara, jumlah karyawan yang diperhitungkan di sini mencakup seluruh karyawan tetap di semua negara dan ekspatriat di Indonesia.

Perekrutan Karyawan Baru



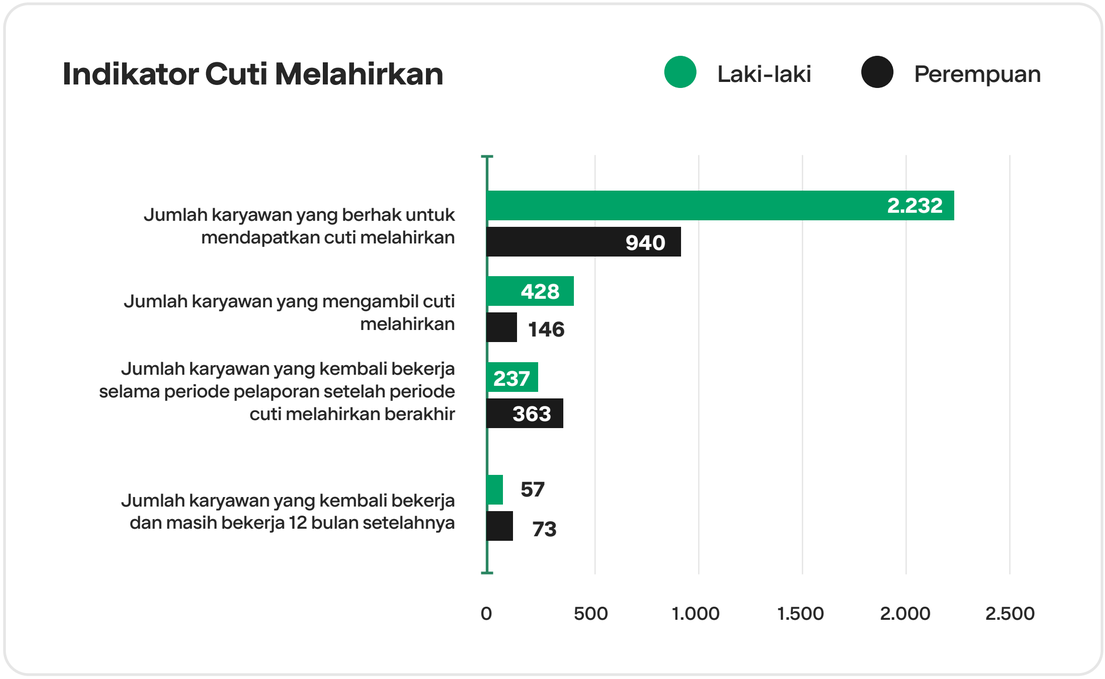
Grafik 8

Pergantian Karyawan



Grafik 9

GRI 401-3: Cuti Melahirkan[27]

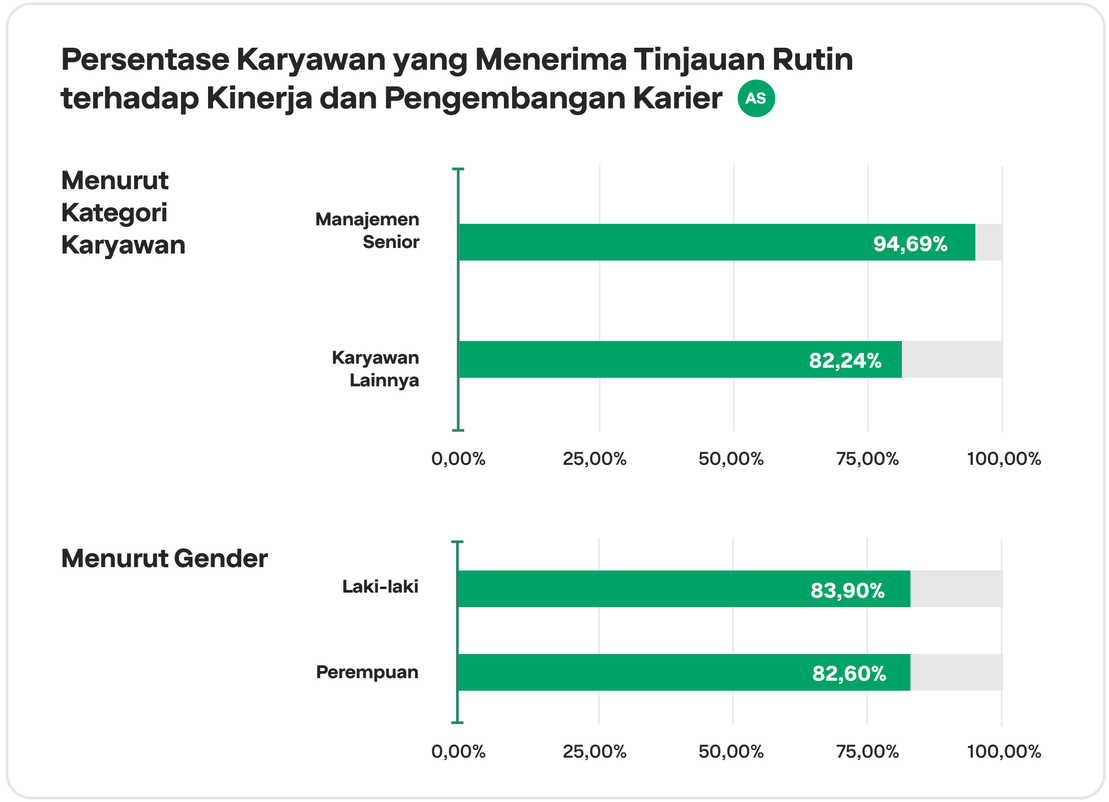


Grafik 10

[27] Semua karyawan yang sudah menikah berhak atas cuti melahirkan.

[28] Ekspatriat dianggap sebagai karyawan kontrak di Indonesia berdasarkan peraturan yang berlaku. Di negara lain, ekspatriat bisa menjadi karyawan tetap. Akan tetapi, GoTo memperlakukan ekspatriat Indonesia setara dengan karyawan tetap untuk semua proses internal. Untuk menjaga konsistensi pelaporan lintas negara, jumlah karyawan yang diperhitungkan di sini mencakup seluruh karyawan tetap di semua negara dan ekspatriat di Indonesia.

GRI 404-3: Persentase Karyawan yang Menerima Tinjauan Rutin terhadap Kinerja dan Pengembangan Karier[28]



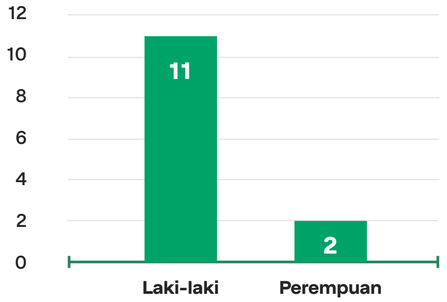
Grafik 11

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

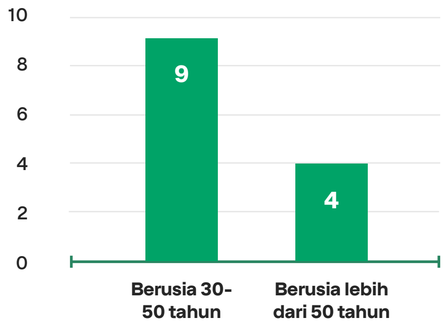
GRI 405-1: Keanekaragaman Anggota Badan Tata Kelola dan Karyawan

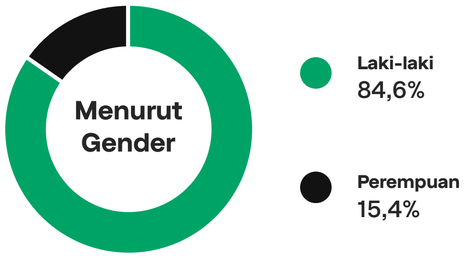
Komposisi Badan Tata Kelola[29] AS

Menurut Gender



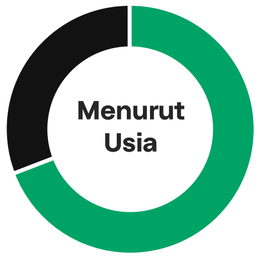
Menurut Usia





Laki-laki
84,6%

Perempuan
15,4%



Berusia 30-50 tahun
69,2%

Berusia lebih dari 50 tahun
30,8%

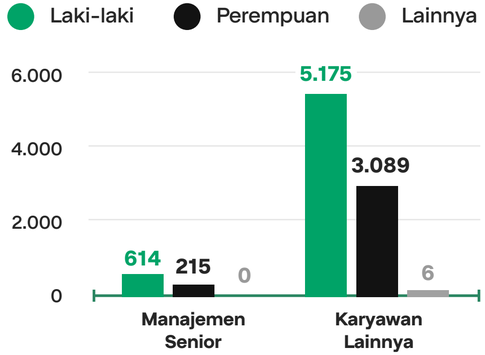
Grafik 12

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

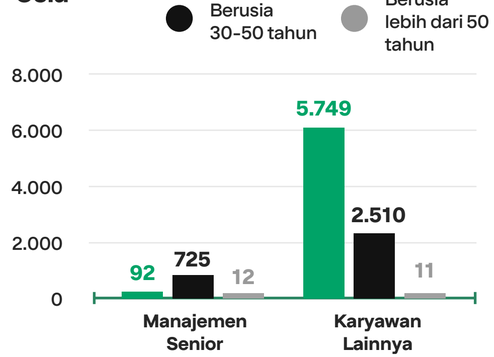
[29] Ekspatriat dianggap sebagai karyawan kontrak di Indonesia berdasarkan peraturan yang berlaku. Di negara lain, ekspatriat bisa menjadi karyawan tetap. Akan tetapi, GoTo memperlakukan ekspatriat Indonesia setara dengan karyawan tetap untuk semua proses internal. Untuk menjaga konsistensi pelaporan lintas negara, jumlah karyawan yang diperhitungkan di sini mencakup seluruh karyawan tetap di semua negara dan ekspatriat di Indonesia.

Komposisi Karyawan per Kategori Karyawan[29] AS

Menurut Gender



Menurut Usia



Grafik 13

Komposisi Karyawan Tetap berdasarkan Tingkat Pendidikan[30]

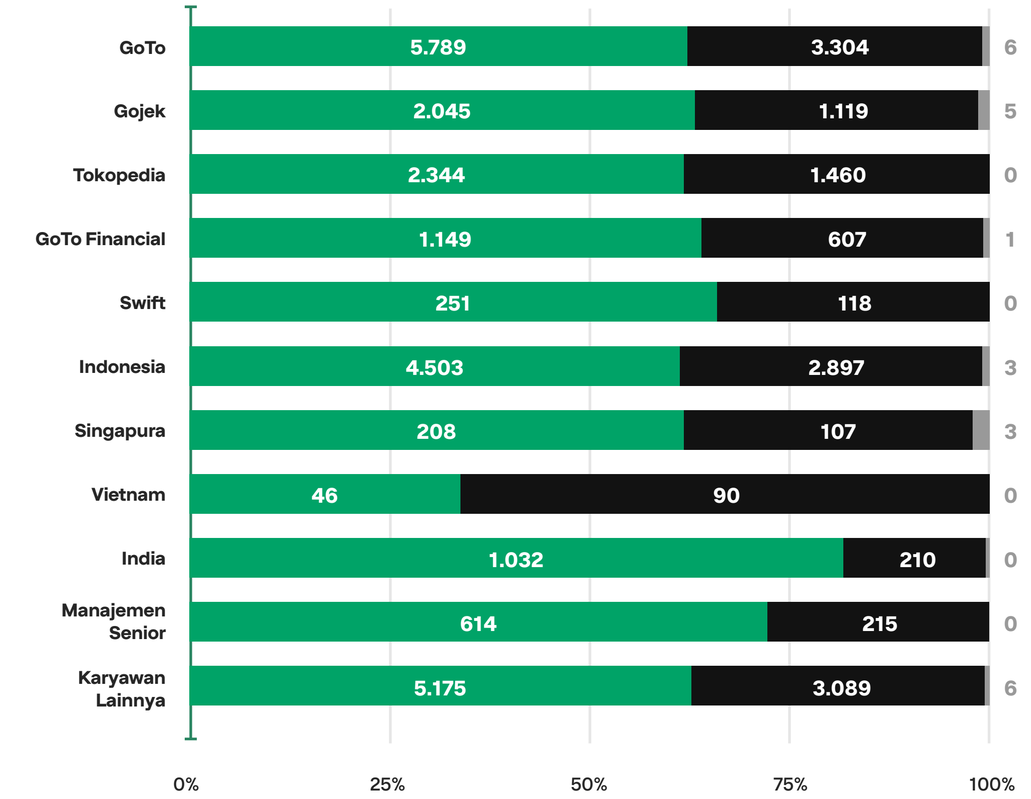


Grafik 14

[30] Data tersebut hanya menghitung karyawan tetap GoTo berdasarkan peraturan yang berlaku dan tidak termasuk ekspatriat di Indonesia.

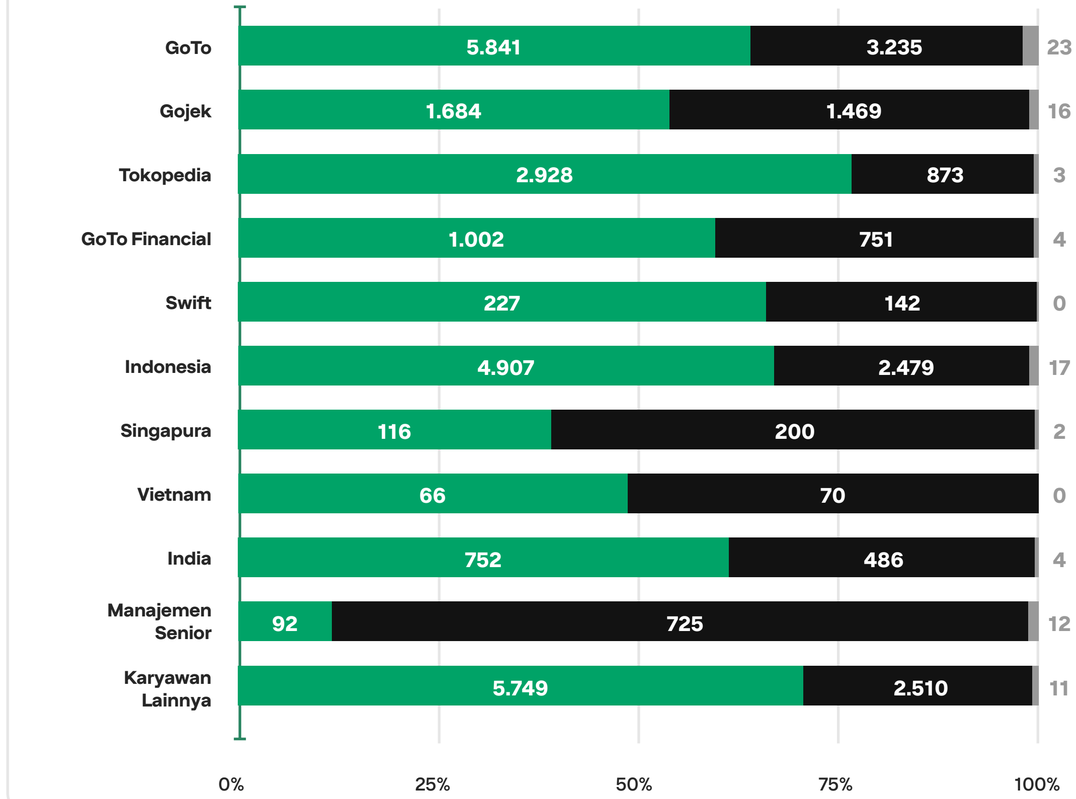
Komposisi Karyawan di Seluruh Tingkat Manajemen, Kelompok Fungsional, dan Negara

Menurut Gender (AS)



Grafik 15

Menurut Usia (AS)



Grafik 16

(AS) Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Lampiran D:
Daftar Keanggotaan dan Asosiasi

Daftar piagam prinsip, atau inisiatif dalam bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial yang dikembangkan secara eksternal, yang didukung oleh organisasi.

Kolaborator	Inisiatif
World Economic Forum	• Alliance for Clean Air • Stakeholder Capitalism Metrics • Global Plastic Action Partnership • Global New Mobility Coalition's Principles for Reporting Emissions from Urban Mobility • Climate Action Platform
UN Women	• No Manel Pledge
G20	• G20 EMPOWER Advocates for Gender Equality (melalui kerja sama dengan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak/KPPPA)
B20	• B20 adalah forum dialog resmi G20 dengan komunitas bisnis global
Y20	• Y20 adalah forum untuk mengembangkan kerja sama dengan generasi mendatang dan menyediakan platform bagi kaum muda untuk menyampaikan opini mereka tentang isu-isu yang relevan
Valuable 500	• Valuable 500's charter on disability inclusion

Daftar keanggotaan utama di industri atau asosiasi lain, serta organisasi advokasi nasional atau internasional.

Perusahaan Operator	Inisiatif
Gojek	• Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN) • Asosiasi E-Commerce Indonesia (IdEA) • Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspress, Pos, dan Logistik Indonesia (ASPERINDO) • Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) • Indonesian Service Dialogue (ISD) • Asia Internet Coalition (AIC) • Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Seluruh Indonesia (GAPMMI)
Tokopedia	• Asosiasi E-Commerce Indonesia (IdEA) • Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) • Asosiasi Fintech Pendanaan Indonesia (AFPI) • Indonesian Service Dialogue (ISD) • Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO) • Asosiasi Perusahaan Sahabat Anak Indonesia (APSAI)
GoTo Financial	• Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) • Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) • Global System for Mobile Communications Association (GSMA)

Lampiran E:
Data Energi, Air, dan Emisi

AS **Total energi yang dikonsumsi dalam operasi kami setara dengan 94.196,95 GJ.** Pembagian total energi yang dikonsumsi sebagai berikut:

1. Energi dikonsumsi dari penggunaan listrik: 20.712,54 GJ
2. Energi dikonsumsi dari penggunaan bahan bakar: 73.484,41 GJ

Dengan luas total 161.654,05 m^2, intensitas energi untuk semua kantor dan gudang kami adalah 0,128 GJ/m^2 atau 35,591 kWh/m^2.

Penggunaan air untuk seluruh kantor dan gudang kami di 2021 adalah 258.802,01 m^3.

AS **Total emisi yang diproduksi oleh Grup GoTo pada tahun 2021 setara dengan 822.898[1] tCO2e.**

Kami telah mengacu pada Protokol GRK *WBCSD-WRI* yang diterima secara luas untuk penghitungan emisi GRK. Kami menggunakan pendekatan pengendalian operasional untuk mengkonsolidasikan data GRK yang mencakup gas CO2, CH4 dan N2O dalam penghitungan jejak karbon yang setara[2]. Silakan temukan rincian emisi GRK kami dibawah ini:

Emisi Cakupan[3]	Total (ton CO2e) AS
Cakupan 1 - Emisi GRK langsung[4]	1.483
Cakupan 2 - Emisi GRK tidak langsung[5]	4.712
Cakupan 3 (Kategori 1 & 2) - Pembelian Barang dan Jasa[6] dan Barang Modal	37.144
Cakupan 3 (Kategori 3) - Kegiatan terkait bahan bakar dan energi (tidak tercakup dalam Cakupan 1 atau Cakupan 2)	1.488
Cakupan 3 (Kategori 4) - Emisi dari pengangkutan dan distribusi produk pada tahun pelaporan, yang ditanggung oleh GoTo[7]	273
Cakupan 3 (Kategori 6) - Perjalanan Bisnis[8]	556
Cakupan 3 (Kategori 7) - Perjalanan Pulang Pergi Karyawan[9]	187
Cakupan 3 (Kategori 9) - Distribusi dan Transportasi Hilir[10]	56.005
Cakupan 3 (Kategori 11) - Penggunaan Produk yang Dijual[11]	720.820
Cakupan 3 (Kategori 12) - Penanganan pada Akhir Masa Pakai Produk Terjual[12]	230

1 Dari total emisi tersebut, Gojek dan GoTo Financial secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 89% (733.596 tCO2e), sementara Tokopedia memberikan kontribusi sebesar 11% (89.302 tCO2e) AS. Total emisi yang dilaporkan Gojek untuk tahun 2021 adalah 1.043.350,22 tCO2e. Akan tetapi, jumlah yang benar adalah 656.098,82 tCO2e. Kesalahan sistem mengakibatkan pencatatan jarak yang tidak akurat untuk pemesanan perjalanan tertentu. Ini menyebabkan perhitungan total Cakupan 3 - Penggunaan Produk yang Dijual menjadi kurang akurat. Kesalahan tersebut telah direvisi dan diverifikasi agar tidak terulang pada tahun 2021.

2 Faktor emisi yang digunakan untuk perhitungan bersumber dari sumber yang diakui seperti *Department of Environment, Food & Rural Affairs* (*DEFRA*), *US Environmental Protection Agency* (*EPA*), *Energy Market Authority* (*EMA*) dan *Institute for Global Environmental Services* (*IGES*). Potensi Pemanasan Global (*Global Warming Potential*) yang telah digunakan berasal dari laporan *Intergovernmental Panel on Climate Change* (*IPCC*).

3 Sebagian besar dari kegiatan utama yang penting bagi model bisnis Gojek dan Tokopedia dimasukkan dalam perhitungan jejak emisi dan inventaris, kecuali kegiatan yang terkait langsung dengan pedagang dan konsumen dimana tidak dapat mempengaruhi.

4 Termasuk pembakaran bahan bakar oleh kendaraan di gudang Mitra dan kebocoran emisi dari kebocoran refrigeran di kantor.

5 Emisi GoTo Financial dimasukkan ke dalam emisi Gojek karena kedua entitas tersebut berbagi kantor. Sebagian besar Emisi Cakupan 2 Tokopedia dihasilkan dari kantor dan gudang yang dioperasikan oleh Swift, serta kantor Gojek/GoTo Financial.

6 Dihitung dengan memasukkan semua emisi hulu (yakni *cradle to gate*) yang dihasilkan dari proses produksi untuk produk yang dibeli, disewa, atau diakuisisi oleh GoTo pada tahun pelaporan. Produk mencakup barang berwujud dan tidak berwujud (mis. kemasan, peralatan kantor, dan iklan) dan layanan dari pihak ketiga. Emisi GoTo Financial dimasukkan ke dalam emisi Gojek karena kedua entitas tersebut berbagi infrastruktur.

7 Termasuk pengiriman barang internal GoTo dari penjual dan pengiriman barang pedagang antar gudang Toko.

8 Termasuk emisi dari perjalanan yang dilakukan oleh karyawan untuk kegiatan bisnis (termasuk perjalanan udara, darat, kereta api, dan laut) serta akomodasi karyawan saat melakukan perjalanan bisnis selama tahun pelaporan.

9 Kontribusi utama dari karyawan logistik Tokopedia yang bepergian ke dan dari gudang karena sebagian besar karyawan kantor bekerja dari rumah dan tidak dihitung untuk tahun 2021.

10 Jarak dihitung berdasarkan jarak tempuh per liter bensin dan diesel.

11 Layanan non-logistik mencakup: GoRide, GoCar, GoBluebird, GoTaxi, GoFood, GoMart, dan GoShop. Layanan logistik mencakup: GoKilat, GoSend, dan GoBox.

12 Termasuk emisi dari pembuangan limbah dan pengolahan produk yang dijual oleh GoTo. Emisi untuk kategori ini berasal dari data belanja kemasan di dataset keuangan Tokopedia.

AS Keyakinan terbatas independen telah diberikan hanya untuk data tahun 2021 yang ditandai dengan simbol ini. Laporan keyakinan terbatas PwC dapat ditemukan di dokumen ini.

Lampiran F:

Deskripsi SDG dan Target Terkait yang Diselaraskan dengan Indikator Kinerja ESG Kami

SDGs	Target	Deskripsi
SDG 1: Tanpa Kemiskinan	**1.1**	Pada tahun 2030, mengentaskan kemiskinan ekstrim bagi semua orang yang saat ini berpendapatan kurang dari US$1,25 per hari.
	1.4	Pada tahun 2030, menjamin bahwa semua laki-laki dan perempuan, khususnya masyarakat miskin dan rentan, memiliki hak yang sama terhadap sumber daya ekonomi, serta akses terhadap pelayanan dasar, kepemilikan dan kontrol atas tanah dan bentuk kepemilikan lain, warisan, sumber daya alam, teknologi baru, dan jasa keuangan yang tepat, termasuk keuangan mikro.
SDG 3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera	**3.8**	Mencapai cakupan kesehatan universal, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses terhadap pelayanan kesehatan dasar yang baik, dan akses terhadap obat- obatan dan vaksin dasar yang aman, efektif, berkualitas, dan terjangkau bagi semua orang.
	3.9	Pada tahun 2030, secara substansial mengurangi angka kematian dan penyakit akibat bahan kimia berbahaya, serta pencemaran dan kontaminasi udara, air, dan tanah.
SDG 5: Kesetaraan Gender	**5.1**	Mengakhiri segala bentuk diskriminasi terhadap kaum perempuan di manapun.
	5.5	Menjamin partisipasi penuh dan efektif, dan kesempatan yang sama bagi perempuan untuk memimpin di semua tingkat pengambilan keputusan dalam kehidupan politik, ekonomi, dan masyarakat.

SDGs	Target	Deskripsi
SDG 7: Energi Terjangkau dan Bersih	**7.2**	Pada tahun 2030, meningkat secara substansial pangsa energi terbarukan dalam bauran energi global.
	7.3	Pada tahun 2030, melakukan perbaikan efisiensi energi di tingkat global sebanyak dua kali lipat.
SDG 8: Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi	**8.2**	Mencapai tingkat produktivitas ekonomi yang lebih tinggi, melalui diversifikasi, peningkatan dan inovasi teknologi, termasuk melalui fokus pada sektor yang memberi nilai tambah tinggi dan padat karya.
	8.3	Menggalakkan kebijakan pembangunan yang mendukung kegiatan produktif, penciptaan lapangan kerja layak, kewirausahaan, kreativitas dan inovasi, dan mendorong formalisasi dan pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah, termasuk melalui akses terhadap jasa keuangan.
	8.4	Meningkatkan secara progresif, hingga 2030, efisiensi sumber daya global dalam konsumsi dan produksi, serta usaha melepas kaitan pertumbuhan ekonomi dari degradasi lingkungan, sesuai dengan the 10-Year Framework of Programs on Sustainable Consumption and Production, dengan negara-negara maju sebagai pengarah.
	8.5	Pada tahun 2030, mencapai pekerjaan tetap dan produktif dan pekerjaan yang layak bagi semua perempuan dan laki-laki, termasuk bagi pemuda dan penyandang disabilitas, dan upah yang sama untuk pekerjaan yang sama nilainya.

SDGs	Target	Deskripsi
SDG 10: Berkurangnya Kesenjangan	**10.1**	Pada tahun 2030, secara progresif mencapai dan mempertahankan pertumbuhan pendapatan penduduk yang berada di bawah 40% dari populasi pada tingkat yang lebih tinggi dari rata-rata nasional.
SDG 11: Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan	**11.2**	Pada tahun 2030, menyediakan akses terhadap sistem transportasi yang aman, terjangkau, mudah diakses dan berkelanjutan untuk semua, meningkatkan keselamatan lalu lintas, terutama dengan memperluas jangkauan transportasi umum, dengan memberi perhatian khusus pada kebutuhan mereka yang berada dalam situasi rentan, perempuan, anak, penyandang disabilitas dan orang tua.
SDG 12: Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab	**12.2**	Pada tahun 2030, mencapai pengelolaan berkelanjutan dan pemanfaatan sumber daya alam secara efisien.
	12.4	Pada tahun 2020 mencapai pengelolaan bahan kimia dan semua jenis limbah yang ramah lingkungan, di sepanjang siklus hidupnya, sesuai kerangka kerja internasional yang disepakati dan secara signifikan mengurangi pencemaran bahan kimia dan limbah tersebut ke udara, air, dan tanah untuk meminimalkan dampak buruk terhadap kesehatan manusia dan lingkungan.
	12.5	Pada tahun 2030, secara substansial mengurangi produksi limbah melalui pencegahan, pengurangan, daur ulang, dan penggunaan kembali.

SDGs	Target	Deskripsi
SDG 13: Aksi Iklim	**13.2**	Mengintegrasikan tindakan antisipasi perubahan iklim ke dalam kebijakan, strategi dan perencanaan nasional.
	13.3	Meningkatkan pendidikan, penumbuhan kesadaran, serta kapasitas manusia dan kelembagaan terkait mitigasi, adaptasi, pengurangan dampak dan peringatan dini perubahan ikim.
SDG 14: Ekosistem Lautan	**14.3**	Meminimalisasi dan mengatasi dampak pengasaman laut, termasuk melalui kerja sama ilmiah yang lebih baik di semua tingkatan.
SDG 15: Ekosistem Daratan	**15.2**	Pada tahun 2020, meningkatkan pelaksanaan pengelolaan semua jenis hutan secara berkelanjutan, menghentikan deforestasi, merestorasi hutan yang terdegradasi dan meningkatkan secara signifikan forestasi dan reforestasi secara global.
SDG 16: Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh	**16.3**	Menggalakkan negara berdasarkan hukum di tingkat nasional dan internasional dan menjamin akses yang sama terhadap keadilan bagi semua.
	16.5	Secara substansial mengurangi korupsi dan penyuapan dalam segala bentuknya.
	16.6	Mengembangkan lembaga yang efektif, akuntabel, dan transparan di semua tingkat.

Lampiran G:

Entitas yang Dimasukkan dalam Laporan Keuangan Organisasi, tetapi Tidak Tercakup dalam Laporan Ini

Entitas berikut dimasukkan dalam laporan keuangan organisasi sesuai dengan persyaratan pelaporan keuangan yang diatur oleh standar peraturan setempat. Entitas di dalam daftar berikut ini tidak menjalankan atau hanya menjalankan sangat sedikit kegiatan komersial sebagaimana yang dijalankan oleh karyawan dalam entitas lainnya pada saat Laporan Keberlanjutan diterbitkan. Oleh karena itu, entitas berikut tidak tercakup di dalam Laporan Keberlanjutan.

Sl. No.	Group	Nama Entitas
1	Gojek	PT Festival Kuliner Anak Bangsa
2	Gojek	PT Rekan Anak Bangsa
3	Gojek	PT Pradipa Darpa Bangsa
4	Gojek	PT Aplikasi Multimedia Anak Bangsa
5	Gojek	Beijing Go-Jek New Technology Company Limited.
6	Gojek	Velox Technology Malaysia Sdn. Bhd.
7	Gojek	Viet Lotus International Joint Stock Company
8	Gojek	PT Acara Produksi Anak Bangsa
9	Gojek	PT Aplikasi Perdagangan Anak Bangsa
10	Gojek	Velox Technology Philippines Inc.
11	Tokopedia	PT Poin Optima Sistem
12	Tokopedia	PT Wahana Teknologi Informasi
13	Tokopedia	PT Semangat Bambu Runcing
14	Tokopedia	PT Semangat Bangsa Merdeka
15	Tokopedia	PT Jagad Inter Data

Sl. No.	Group	Nama Entitas
16	Tokopedia	PT Semangat Empat Lima
17	Tokopedia	PT Roda Bangun Selaras
18	Tokopedia	PT Digital Investindo Jaya
19	Tokopedia	PT Semangat Gerak Tangkas
20	Tokopedia	Bridestory Philippines, Inc.
21	Tokopedia	Tokopedia Pte. Ltd.
22	Tokopedia	Tokopedia India Private Limited
23	Tokopedia	Bintang Kecil Pte. Ltd.
24	Tokopedia	Bridestory Pte. Ltd.
25	Tokopedia	PT Satria Abadi Terpadu
26	Tokopedia	PT Semangat Logistik Andalan
27	GoTo Financial	PT Darpa Anak Bangsa
28	GoTo Financial	PT Nadi Solusi Bisnis
29	GoTo Financial	PT Koneksi Integrasi
30	GoTo Financial	PT Mapan Global Tech

Lampiran H:
Kepuasan Konsumen dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Survei Kepuasan Konsumen Gojek

Gojek melakukan survei kepuasan konsumen setiap kuartal untuk mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang disediakan oleh Gojek. Pada Q4 2021, survei kepuasan konsumen ini dilakukan terhadap 2.277 konsumen dan mencakup lima produk: GoRide, GoCar, GoFood, GoSend, dan GoMart. Survei tersebut memberikan Skor Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction Score/CSAT) untuk setiap produk.

Survei Kepuasan Konsumen dengan Produk Gojek (Q4 2021)

Produk	CSAT[31]
GoRide	94
GoCar	96
GoFood	96
GoSend	96
GoMart	93

[31] Skor CSAT: % responden yang memilih "Puas" atau "Sangat Puas" saat menilai pengalaman mereka saat menggunakan setiap produk.
Dasar : GoRide=507, GoCar=507, GoFood=417, GoSend=520, GoMart=326.
Kelompok usia: di atas 18 tahun.
Kota : Jakarta, Bodetabek, Bandung, Surabaya, Makassar, Medan, Yogyakarta, Semarang, Palembang, Bali, Malang.

Survei Kepuasan Konsumen Tokopedia

Survei Kepuasan Konsumen (CSAT) dilakukan untuk mengukur kepuasan konsumen dalam menggunakan produk dan/atau layanan Tokopedia. Tabel 1 menunjukkan hasil survei CSAT yang dilakukan untuk Logistik dan Layanan Pendukung (Care) di kalangan pembeli pada tahun 2021. Survei dilakukan secara internal dengan detail berikut:

- Logistik: Survei dibagikan pada minggu pertama bulan berjalan kepada pembeli yang memenuhi syarat
- Layanan pendukung: Survei dibagikan kepada konsumen setelah pengaduan diselesaikan dan tiket pengaduan sudah ditutup

Survei CSAT untuk Logistik Layanan Pendukung (Care) Di Kalangan Pembeli, FY'21

Produk	CSAT	Dasar
Logistik	85	3.606
Layanan Pendukung (Care)	81	782.974

Informasi ini sangat berharga dan beberapa kesimpulan utama adalah bahwa aplikasi Gojek dan Tokopedia memperoleh rating rata-rata 4,4 dan 4,8 (dari 5) di AppStore dan Google Play. Rating ini menunjukkan kepercayaan dan kepuasan yang melampaui ekspektasi konsumen. Analisis ulasan juga menunjukkan bahwa aspek-aspek terbaik dari aplikasi ini antara lain: mudah digunakan, kualitas layanan, metode pembayaran yang beragam, promosi cashback dan pengiriman gratis.

Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Kami berkomitmen untuk memberikan layanan dan pengalaman terbaik bagi konsumen. Konsumen dan masyarakat dapat menyampaikan masalah dan keluhan terkait layanan dalam ekosistem GoTo melalui saluran di bawah ini:

Gojek

Halaman Bantuan di aplikasi Gojek atau Pusat Bantuan di situs web Gojek

Email customerservice@gojek.com

Telp + 6221-5084-9000

Tokopedia

Halaman Bantuan di situs Tokopedia

Email: care@tokopedia.com

Facebook: @Tokopedia Care

Twitter: @TokopediaCare

Tidak ada keluhan signifikan di tahun 2021

Lampiran I: Kepemilikan Saham

No	Nama	Seri Saham	Jumlah Saham	Nilai (Rp)	Persentase Kepemelikan (%)	Hak Suara (%)
A	**Pemegang Saham Multiple Voting (MVS)**	**A & B[32]**	**71.995.886.487**	**71.995.886.487**	**6,29**	**59,17**
1	Andre Soelistyo	A	3.247.530.184	3.247.530.184	0,28	0,12
		B[32]	6.734.025.100	6.734.025.100	0,59	7,77
2	Kevin Bryan Aluwi	A	5.790.223.535	5.790.223.535	0,51	0,22
		B[32]	3.272.789.432	3.272.789.432	0,29	3,78
3	William Tanuwijaya	A	8.393.044.541	8.393.044.541	0,73	0,32
		B[32]	12.588.634.432	12.588.634.432	1,10	14,52
4	Melissa Siska Juminto	A	3.993.358.227	3.993.358.227	0,35	0,15
		B[32]	1.087.292.195	1.087.292.195	0,10	1,25
5	PT Saham Anak Bangsa	B[32]	26.888.988.841	26.888.988.841	2,35	31,02
B	**Pemegang Saham Non Multiple Voting (MVS)**	**A**	**1.061.488.321.399**	**1.061.488.321.399**	**92,81**	**40,83**
1	Garibaldi Thohir	A	1.054.287.487	1.054.287.487	0,09	0,04
2	Goto Peopleverse Fund	A	106.908.291.844	106.908.291.844	9,35	4,11
3	SVF GT Subco (Singapore) Pte. Ltd	A	103.120.303.128	103.120.303.128	9,02	3,97
4	Taobao China Holding Limited	A	104.731.124.993	104.731.124.993	9,16	4,03
5	Lainnya (kepemilikan kurang dari 5%)	A	745.674.313.947	745.674.313.947	65,20	28,68
		A & B[32]	**1.133.484.207.886**	**1.133.484.207.886**	**99,10**	**100,00**
	Treasury Stock	A	10.264.665.616	10.264.665.616	0,90	-
	Total modal ditempatkan dan modal disetor	A & B[32]	1.143.748.873.502	1.143.748.873.502	100,00	100,00
	Total saham di portofolio	A & B[32]	2.856.251.126.498	2.856.251.126.498		

Komposisi Pemegang Saham dengan Kepemilikan Saham kurang dari 5%

Sampai dengan akhir tahun buku 2021, berikut adalah para pemegang saham dengan kepemilikan kurang dari 5%:

Nama	Seri Saham	Jumlah Saham	Nilai (Rp)	Persentase Kepemilikan (%)	Hak Suara (%)
Lainnya (kepemilikan kurang dari 5%)	**A**	**745.674.313.947**	**745.674.313.947**	**65,20**	**28,68**

Komposisi Pemegang Saham Berdasarkan Status Kepemilikan Saham

Sampai dengan akhir tahun buku 2021, Perusahaan belum menjadi perusahaan publik.

[32] Sampai dengan tanggal laporan ini diterbitkan, rasio hak suara untuk Saham Seri B adalah 30 suara untuk setiap Saham Seri B, sesuai dengan Peraturan OJK No.22/2021.



Gedung Pasaraya Blok M, 6-7/F
Jl. Iskandarsyah II No. 2
Jakarta 12160

Telepon – (021) 29101072
Faksimile – (021) 27097877

Untuk informasi lebih lanjut silakan kunjungi **www.gotocompany.com**