Laporan Berkelanjutan 2021



PT METROPOLITAN KENTJANA, Tbk

Daftar Isi:

BAGIAN I : SAMBUTAN DIREKSI..... 1-2

BAGIAN II: TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN..... 3

BAGIAN III : IKHTISAR KEBERLANJUTAN

1. Pencapaian Utama..... 4
2. Proses Bisnis Keberlanjutan..... 4
3. Kepatuhan..... 4
4. Sumber Daya Manusia..... 5
5. Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)..... 5
6. Pemberdayaan Masyarakat..... 5
7. Lingkungan Hidup..... 5

BAGIAN IV : TENTANG PT METROPOLITAN KENTJANA, TBK

1. Profil Perusahaan..... 6
2. Pemegang Saham..... 7
3. Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan..... 7-8
4. Produk dan Layanan..... 8-9
5. Tata Kelola Keberlanjutan..... 10

BAGIAN V: KINERJA EKONOMI 11-12

BAGIAN VI: KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA

1. Komposisi Karyawan 13-14
2. Perekrutan Karyawan Baru 14
3. Penggantian Karyawan 14
4. Sistem Pengupahan 14-15
5. Kelayakan dan Keamanan Lingkungan Kerja..... 15
6. Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja..... 15
7. Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Karyawan..... 15

BAGIAN VII: KINERJA LINGKUNGAN HIDUP

1. Pengolahan Air 16
2. Penggunaan Listrik 16-17
3. Pengolahan Limbah 17
4. Emisi 17-18
5. Ruang Terbuka Hijau 18
6. Pelestarian Keanekaragaman Hayati 18

BAGIAN VIII: KOMITMEN TERHADAP PELANGGAN

1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan 19
2. Layanan Pengaduan 19
3. Pelibatan Pelanggan 19

BAGIAN IX: LAIN-LAIN

1. Sosial Ekonomi 21
2. Kepatuhan Terhadap Peraturan Terkait 21

BAGIAN I: SAMBUTAN DIREKSI

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Pandemi COVID-19 yang terjadi sejak tahun 2020 sampai tahun 2021 yang terjadi di seluruh dunia telah mengakibatkan terganggunya kegiatan ekonomi, meningkatnya kesenjangan sosial, dan korban jiwa. Pandemi COVID-19 ini menunjukkan adanya kerentanan dalam tatanan kehidupan manusia, dan karena itu sangat diperlukan adanya keseimbangan antara kegiatan ekonomi, sosial dan lingkungan kehidupan manusia oleh pelaku usaha.

Untuk itu PT Metropolitan Kentjana, Tbk ("Perusahaan") merasa perlu untuk turut berperan serta dalam menyeimbangkan ketiga hal tersebut dengan menerapkan praktik-praktik keberlanjutan secara konsisten.

Perusahaan untuk pertama kali menerbitkan Laporan Keberlanjutan sebagai salah satu bentuk komitmen dan pertanggungjawaban kepada pemangku kepentingan serta mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

KEBIJAKAN KEBERLANJUTAN DAN RESPON PERUSAHAAN

Dalam menghadapi tantangan COVID-19 di tahun 2021, Perusahaan menyadari pentingnya keselamatan dan kesehatan dari berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis, seperti karyawan, pelanggan, pemasok/mitra bisnis, dan masyarakat sekitar. Oleh karena itu, Perusahaan berusaha menyeimbangkan aspek keselamatan dan kesehatan dengan keberlangsungan bisnis *(business continuity plan)* melalui langkah-langkah strategis yang telah dilakukan, seperti pemasaran secara daring, kebijakan bekerja dari rumah, penerapan protokol kesehatan, serta dukungan kepada Pemerintah dan masyarakat sekitar dengan menyediakan fasilitas tempat Vaksin COVID-19.

Sejalan dengan Visi dan Misi Perusahaan, Perusahaan berharap agar kegiatan bisnis yang dijalankan ini dapat memberikan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan, tidak hanya saat ini, namun juga di masa mendatang demi membangun kehidupan yang lebih baik.

PENERAPAN DAN PENCAPAIAN KINERJA KEBERLANJUTAN

Meskipun dihadapkan dengan berbagai tantangan selama tahun 2021, Perusahaan tetap mampu menjalankan kegiatan bisnis dengan semaksimal mungkin.

Dalam bidang ekonomi, Perusahaan meluncurkan gedung pusat perbelanjaan Pondok Indah Mall 3 (PIM 3) dan gedung perkantoran Pondok Indah Office (PIOT) Tower 5 dan 6. Ketiga gedung tersebut terletak berseberangan dengan PIM 2 dan PIOT Tower 1, 2 dan 3. Gedung-gedung baru tersebut dibangun dengan desain arsitektur yang eksklusif dan prospektif pada lokasi yang strategis dan menyasar kepada pasar milenial, dimana gedung tersebut menyediakan *At-Most Fear* (area untuk pengunjung yang ingin uji nyali dengan berjalan di atas lantai kaca transparan), *Roof garden* dengan pergola yang *aesthetic*, *City Hall* yang bisa menampung 2000 orang, dan *food court* dengan *seating outdoor* sambil menikmati suasana di sekitar Pondok Indah.

Pada tahun 2021 Perusahaan mencatat pendapatan bersih yang berasal dari pendapatan penyewaan dan penjualan properti sebesar Rp 1.318 miliar, meningkat sebesar 8% dibanding tahun 2020. Kenaikan pendapatan berasal dari PIM 3 yang baru selesai dibangun pada tahun 2021, maka laba bersih tahun 2021 juga meningkat menjadi Rp 325 miliar atau naik sebesar 40% dibanding tahun 2020.

Dengan adanya penambahan gedung baru yang disewakan namun belum beroperasi secara normal akibat pandemi Covid-19, Perusahaan tetap berupaya untuk melakukan penghematan pemakaian listrik dengan melakukan penggantian lampu TL menjadi lampu LED secara bertahap, menggunakan kaca tripleglass untuk dinding berbahan kaca, menggunakan motion sensor untuk penerangan terutama untuk unit perhotelan. Selain itu Perusahaan juga telah melakukan daur ulang air *(water recycle)*, air yang bisa didaur ulang mencapai 50% di tahun 2021. Untuk gedung PIM 3 serta PIOT 5 dan 6 menerapkan konsep bangunan hijau (*Green Building*) yaitu dengan menerapkan pencahayaan alami dan penggunaan kaca Low E dan *recycle* air dari area utama mall. Pencahayaan alami yang diterapkan dengan adanya *sky light* pada area utama mall, membuat siang hari menjadi terang sehingga dapat mengurangi penggunaan pencahayaan buatan. Penggunaan kaca Low E juga diterapkan pada bangunan ini untuk mengurangi suhu panas ruangan tanpa mengurangi intensitas cahaya yang masuk, hal ini bertujuan mengurangi penggunaan AC di dalam ruangan.

Terkait bidang sosial, dalam rangka mengurangi penyebaran virus Covid-19, Perusahaan bekerjasama dengan Puskesmas dan Rumah Sakit Pondok Indah, dalam melaksanakan vaksinasi massal 1 dan 2 dengan jumlah penduduk yang mendapatkan vaksin sebanyak 23.513 orang.

MENGHADAPI ISU KEBERLANJUTAN

Sebagai Perusahaan Properti, Perusahan akan menghadapi berbagai isu keberlanjutan, khususnya berkaitan dengan pengurangan emisi, pengelolaan limbah dan sampah. Oleh sebab itu, Perusahaan selalu mematuhi ketentuan-ketentuan terkait dan tetap menjalin komunikasi yang baik dengan pemangku kepentingan agar dapat mengidentifikasi potensi permasalahan yang timbul sehingga penyelesaiannya lebih efektif dan efisien.

TAHUN-TAHUN MENDATANG

Dengan didukung berbagai kebijakan pemerintah serta optimisme akan pertumbuhan ekonomi yang semakin baik, kami akan terus memperkuat bisnis, beradaptasi dan berinovasi. Perkembangan Perusahaan juga didukung oleh karyawan - karyawan yang terampil, professional dan berintegritas. Karenanya Perusahaan terus berusaha memberikan manfaat yang terbaik bagi masyarakat di sekitar areal pengembangan dengan menaati peraturan yang berlaku dan menjaga harmonisasi antara penduduk setempat serta Perusahaan berkomitmen melanjutkan praktek keberlanjutan dengan lebih optimal.

Atas nama Direksi,



Husin Widjajakusuma
Presiden Direktur

BAGIAN II – TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

Laporan kinerja keberlanjutan Perusahaan periode 1 Januari – 31 Desember 2021 merupakan laporan perdana yang akan diterbitkan secara tahunan pada tahun-tahun mendatang. [102-48, 102-49; 102-50, 102-51, 102-52]

Laporan disusun menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK 03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjuran bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Kami menggunakan Standar Global Reporting Initiative (GRI).

Laporan mencakup informasi keuangan berdasar Laporan Keuangan Konsolidasi yang telah diaudit Kantor Akuntan Publik. Informasi kinerja lingkungan, sosial dan tata kelola mencakup topik-topik material yang ditetapkan. Kami belum melakukan penjaminan (assurance) atas laporan ini. [102-45, 102-46, 102-55]

Melalui laporan ini, Perusahaan akan menyajikan informasi mengenai dampak operasional terhadap ekonomi, lingkungan dan sosial.

Topik Material	Pemangku Kepentingan Terdampak	
	Internal	Eksternal
Kinerja Tata Kelola dan Ekonomi		
Kinerja Ekonomi	• Pemegang Saham • Manajemen • Karyawan	• Pelanggan • Pemasok • Masyarakat Umum
Pengaruh Ekonomi Tidak Langsung yang Signifikan	• Pemegang Saham • Manajemen • Karyawan	• Pemasok • Masyarakat Umum
Kinerja Sosial		
Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)	• Manajemen • Karyawan	• Pemasok • Masyarakat Umum
Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan	• Manajemen • Karyawan	• Pelanggan • Pemasok • Masyarakat Umum
Kinerja Lingkungan		
Pengendalian Emisi	• Manajemen • Karyawan	• Pemasok • Masyarakat Umum
Pengelolaan Energi	• Manajemen • Karyawan	• Pelanggan • Pemasok • Masyarakat Umum
Material Ramah Lingkungan	• Manajemen • Karyawan	• Pelanggan • Pemasok • Masyarakat Umum
Air dan Efluen	• Manajemen • Karyawan	• Pelanggan • Pemasok • Masyarakat Umum
Pengelolaan Limbah	• Manajemen • Karyawan	• Pelanggan • Pemasok • Masyarakat Umum

BAGIAN III – IKHTISAR KEBERLANJUTAN

1. PENCAPAIAN UTAMA



TOTAL GEDUNG YANG DIMILIKI : 13 unit

TOTAL TANAH YANG BELUM DIKEMBANGKAN: 33 Ha

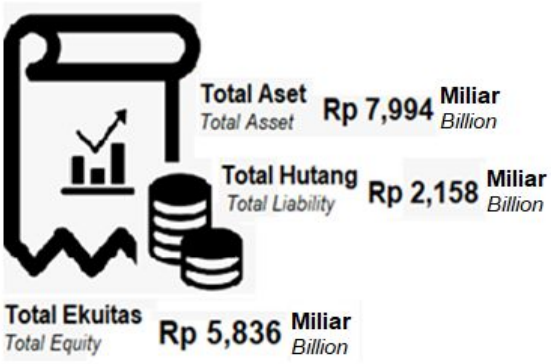


PENGHARGAAN:
Indonesia Property Awards 2021

1. Best Mixed Use Developer
2. Best Retail Development – Pondok Indah Mall 3
3. Best Service Apartment Development – Intercontinental Hotel & Residence Jakarta Pondok Indah

2. PROSES BISNIS KEBERLANJUTAN





3. KEPATUHAN :



Laporan kasus korupsi: 0



Denda: 0

Denda atau sanksi non moneter signifikan yang dibebankan pada Perusahaan.



Laporan Kasus: 0

Laporan Kasus Ketidakpatuhan terkait:

- Komunikasi pasar dan informasi produk
- Dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa perusahaan
- Peraturan yang terkait dengan aspek sosial dan ekonomi serta lingkungan.

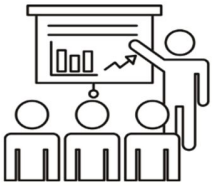
4. SUMBER DAYA MANUSIA

Jumlah Karyawan 926



730 Pria

196 Wanita



Jumlah karyawan ikut pelatihan: 839
Rata-rata Jam pelatihan : ± 13 jam



Tingkat perpindahan karyawan : ±11%
(Employee turnover rate)

5. KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA



Kematian /kecelakaan: 0
Kasus kematian atau kecelakaan kerja di seluruh gedung di bawah Divisi Umum (General Affair) - Health & Safety Environment (HSE)

6. PEMBERDAYAAN MASYARAKAT



UMKM
Lebih dari 185 UMKM menerima manfaat dari lahan yang disediakan untuk pengembangan usaha.

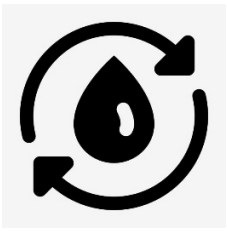
7. LINGKUNGAN HIDUP



Penggunaan energi:
101.655.556 kwh



Penggunaan pasokan air kota
566.342 m3



% Air Daur Ulang
282,779 m3 (50%)

BAGIAN IV: TENTANG PT METROPOLITAN KENTJANA, TBK.



Gambar PONDOK INDAH CITY CENTRE

1. Profil Perusahaan

PT Metropolitan Kentjana Tbk (Perusahaan) berdiri sejak 29 Maret 1972 sesuai akte pendiriannya yang dibuat oleh Notaris Hobropurwanto SH.

Perusahaan berdiri sejak tahun 1972 dengan area pengembangan dimulai dari Pondok Indah, Jakarta Selatan. Sesuai Perjanjian Kerjasama dengan Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta luas pengembangan seluas ±448 ha. Dalam kurun waktu hampir 50 tahun, Perusahaan telah mengembangkan area tersebut seluas ±423 ha dengan membangun Pondok Indah sesuai masterplan dan perencanaan tata kota. Selain areal Pondok Indah, Perusahaan telah mengembangkan sayapnya dengan perluasan pengembangan ke area Bintaro, Tangerang Selatan, dan Batam.

Saat ini Perusahaan memiliki unit usaha yang bergerak di dalam penyewaan gedung-gedung, penjualan tanah dan bangunan, penjualan apartemen bentuk strata title serta perhotelan. Semua unit usaha terletak di Pondok Indah – Jakarta Selatan.

Unit usaha yang disewakan adalah 3 (tiga) pusat perbelanjaan *(shopping mall)*, 4 (empat) gedung apartemen, dan 5 (lima) gedung perkantoran.

Unit usaha lain berupa hotel bintang lima yang terletak di sebelah pusat perbelanjaan tersebut, yang saat ini dikelola oleh IHG – *Intercontinental Hotel Group*. IHG juga mengelola Service Residence (penyewaan apartemen) yang terletak di samping Hotel Pondok Indah.

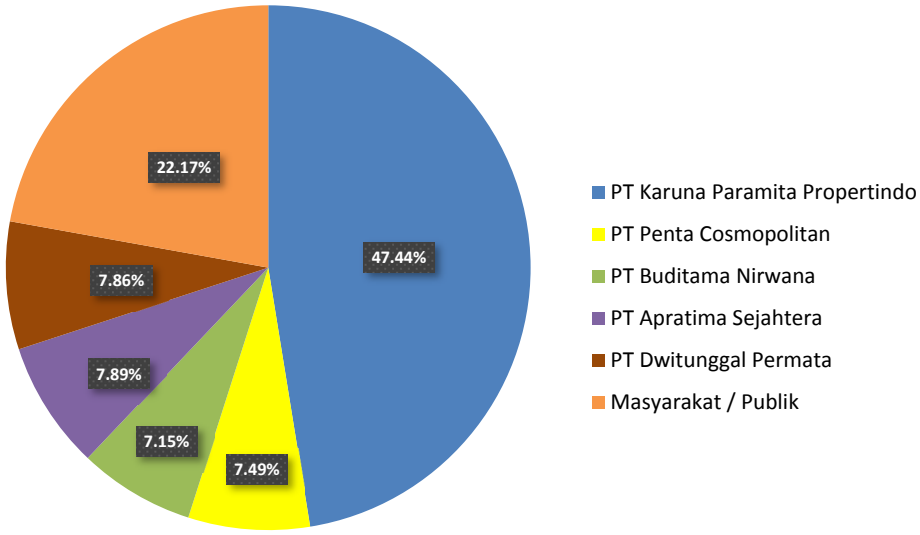
Selanjutnya pada tanggal 10 Juli 2009 perusahaan mendaftarkan saham di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode saham MKPI.

Perusahaan masih memiliki tanah yang belum dikembangkan yang terletak di Jakarta Selatan seluas ±31 Ha, Tangerang Selatan ±4 Ha dan kepulauan Batam ±13 Ha.

Kantor pusat Perusahaan terletak di Pondok Indah Plaza 2, Blok B-5, Jl. Metro Duta Niaga, Jakarta Selatan dengan :
No. telepon 021-7505757, 7694989
No Fax: 021-7694989, 7503816
Website: www.pondokindahgroup.co.id

2. Pemegang Saham

Saat ini pemegang saham Perusahaan adalah :



3. Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan

VISI
Mengoptimalkan serta memanfaatkan asset-asset perusahaan agar menghasilkan keuntungan yang maksimum dan meneruskan pertumbuhan melalui pengembangan areal perumahan dan komersial yang baru.

MISI
Membangun Perusahaan menjadi perusahaan yang unggul yang dapat meningkatkan *Stakeholder Value*

Misi Unit Usaha

Pondok Indah Mall : menjadi pusat perbelanjaan terfavorit di Indonesia dengan berkomitmen secara terus menerus dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pondok Indah Office Tower : menjadi pengelola gedung perkantoran yang memiliki standar internasional dengan menjaga integritas serta memberikan pelayanan professional.

Pondok Indah Golf Apartment : menjadi tempat hunian terfavorit di Jakarta dengan memberikan pelayanan terbaik dan terpadu serta terletak di lingkungan yang hijau.

Nilai Keberlanjutan mengacu pada:

1. Integritas
2. Profesionalisme
3. Entrepreneurship

Perusahaan melalui Unit Usaha Pondok Indah Mall merupakan pusat perbelanjaan pertama yang memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000 pada tanggal 7 Oktober 2003. Untuk selanjutnya di tahun 2012 ruang lingkup sertifikasi tersebut diperluas menjadi ***Provision of Facilities and Property Management Services in Relation to The Pondok Indah Group*** dengan cakupan unit usaha Pondok Indah Mall, Pondok Indah Office Tower dan Pondok Indah Golf Apartment. Sertifikasi ISO terus mengalami perkembangan sesuai perkembangan standar ISO dan terakhir sertifikasi ISO yang dimiliki Perusahaan adalah standar ISO 9001:2015.

Perusahaan juga merupakan anggota dari Real Estate Indonesia dengan No. 00.00029 dan Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia.

4. Produk dan Layanan

Sampai dengan akhir periode pelaporan, PT Metropolitan Kentjana, Tbk sudah menghasilkan banyak produk maupun layanan properti dan penunjangnya, terdiri dari:

1. Residensial, yaitu pengembangan perumahan dan properti lain yang dijual, termasuk di dalamnya adalah penyediaan tanah, pengembanganan kawasan yang terintegrasi dengan infrastruktur dan fasilitas umum, penjualan dan pengelolaan kawasan perumahan, serta penjualan apartemen strata title;
2. Properti komersial, yaitu pengembangan dan pengelolaan pusat perbelanjaan, ruang perkantoran, dan apartemen disewakan dan hotel.

Pusat Perbelanjaan

Konsumen Perusahaan adalah perusahaan atau perorangan yang memiliki usaha yang membutuhkan ruangan untuk menjual produk nya kepada pengunjung yang datang ke tokonya, dan karena itu Perusahaan menyediakan tempat yang layak dan nyaman untuk dikunjungi oleh pengunjung, menyediakan lift yang bisa diakses untuk pengunjung disabilitas dan kursi roda bagi pengunjung usia lanjut serta menyediakan mushola bagi pengunjung dan ruang untuk merokok. Karena tahun 2021 pandemi covid 19 masih berlangsung, Perusahaan menyediakan sabun cuci tangan atau hand sanitiser, alat pengecek suhu bagi pengunjung, serta mengikuti protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Perusahaan memiliki tiga gedung pusat perbelanjaan / *shopping mall* dan Street Gallery yang terletak di kawasan Pondok Indah, yang dinamakan Pondok Indah Mall (PIM).

Informasi mengenai PIM bisa diakses melalui *www.pondokindahmall.co.id* yang berisi beragam informasi baik tentang lokasi shopping mall, luas gedung, sampai dengan informasi mengenai fasilitas penunjang. Selain melalui website, Perusahaan juga menyiapkan brosur/flyer ketersediaan ruang yang belum tersewa, melalui media sosial dan banner.

Perkantoran
Konsumen ruang perkantoran adalah perusahaan lokal dan internasional yang memiliki usaha yang membutuhkan ruangan untuk operasional perusahaan tersebut. Perusahaan yang akan menyewa ruangan bisa mendapatkan data mengenai ruangan yang akan disewa melalui website www.pondokindahgroup.co.id ,brosur, iklan billboard dan penyedia jasa konsultan properti.

Untuk menarik minat penyewa, Perusahaan memberikan rincian informasi seperti lokasi, banyaknya akses transportasi untuk mencapai lokasi, lengkapnya fasilitas perkantoran yang dibutuhkan, banyaknya infrastruktur yang berada dekat dalam kawasan produk, produk sangat berkualitas dan memiliki harga yang kompetitif, dan penjelasan bahwa gedung yg disewakan memiliki seluruh spesifikasi dan kualitas yang baik sesuai kebutuhan penyewa.

Apartemen
Konsumen penyewaan unit apartemen umumnya adalah para expatriate (orang asing) yang bekerja di Indonesia dan masyarakat umum lainnya yang mencari akomodasi jangka panjang bersama keluarganya. Fasilitas untuk apartemen dilengkapi dengan kolam renang (*swimming pool*) di tiap-tiap gedung apartemen, lapangan tennis, taman bermain (*children playground)*, indoor dan outdoor gym, *jogging track*, saluran TV international dan convenient store, dan lokasi yang dekat dengan lapangan golf. Dengan integrated facility yang dimiliki Perusahaan, maka akan memudahkan Perusahaan untuk menarik minat calon penyewa.

Konsep apartemen yang ditawarkan Perusahaan adalah *family apartment*, dengan unit yang lebih luas dibandingkan pesaing lain dan area hijau yang tidak dimiliki oleh apartment lain di Jakarta. Selain itu sebagai service apartment, pelayanan denagn standar Internasional yang mengacu pada standar ISO 9001:2015 akan menjadi nilai positip (*strengthen factor*) dibandingkan banyaknya *strata title apartment* lain yang tersedia di Jakarta. Tantangan yang dihadapi Perusahaan adalah banyaknya penawaran penyewaan apartment di area Jakarta dengan harga yang bersaing.

Informasi tentang penyewaan apartemen dapat dilihat melalui tabloid/media cetak terutama media asing, media elektronik, media sosial (facebook dan Instagram), google search dan website www.piga.co.id.

Hotel Pondok Indah dan Service Residence Pondok Indah (SRPI)
Hotel Pondok Indah dan Service Residence Pondok Indah (SRPI) yang dimiliki oleh Perusahaan terletak bersebelahan dengan Pondok Indah Mall 2. Hotel ini merupakan hotel bintang lima yang dikelola oleh Intercontinental Hotel Group. SRPI merupakan hunian *fully furnished* yang dapat disewa dengan minimal sewa satu bulan.

Informasi mengenai Hotel Pondok Indah dan SRPI dapat diperoleh www.InterContinental.com

Penjualan Rumah Tinggal dan apartemen strata title
Konsumen yang menjadi pembeli produk Perusahaan (tanah dan bangunan dan apartemen strata title), akan memperoleh kepemilikan berupa sertifikat Hak Guna Bangunan dan sertifikat Hak Milik untuk satuan rumah susun, selain itu sebelum penyerahan serah terima unit tanah dan bangunan dan apartemen strata title akan dicek lebih lanjut antara pembeli dan penjual. Informasi mengenai penjualan produk tersebut dapat dilihat di website www.pondokindahgroup.co.id.

Keamanan Produk
Produk Perusahaan adalah gedung/bangunan, dan untuk memastikan produk layak untuk dipergunakan, Perusahaan melakukan pemeliharaan rutin peralatan, fasilitas dan prasarana lainnya secara berkala,

melakukan general check satu bulan, melakukan perbaikan secepat mungkin untuk material yang sudah rusak. Gedung-gedung Perusahaan juga memiliki semua perizinan yang diperlukan dari sejak proses pembangunan sampai dengan proses pengoperasian dan pengelolaannya.

5. Tata Kelola Keberlanjutan

Sebagai Perusahaan properti yang terletak di Jakarta, Perusahaan berkomitmen menjadi pengembang yang terbaik dengan menyediakan produk-produk yang terbaik dan *marketable* kepada pelanggan. Karenanya Perusahaan menfokuskan pada hal:

- Penyediaan produk dengan fasilitas dan layanan yang terbaik
- Penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang terus menerus
- Kepatuhan kepada persyaratan peraturan terkait.

Terkait dengan hal tersebut, sebelum melakukan pembangunan, Perusahaan menerapkan berbagai standar untuk memastikan kualitas produk dengan cara antara lain:

- Melakukan penelitian pasar untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen
- Melakukan seleksi dan proses tender untuk mendapatkan kontraktor yang terbaik dengan harga yang kompetitif
- Melakukan kepastian kualitas material yang dipergunakan pada proses pembangunan proyek.

Perusahaan berkomitmen menyediakan produk properti yang berkualitas kepada konsumen, dengan cara:

- Properti Perusahaan dibangun dengan mengikuti standar dan peraturan yang berlaku,
- Memberikan layanan purnajual setelah produk diserahkan kepada pelanggan
- Melakukan pemeliharaan rutin pada bangunan dan fasilitas pendukungnya
- Memastikan tersedianya ruang dan fasilitas publik yang disyaratkan oleh peraturan pemerintah daerah
- Memberitahukan deskripsi material yang digunakan, fasilitas yang tersedia bagi pembeli rumah tinggal dan unit apartemen.

Perusahaan berkomitmen untuk memberikan produk yang terbaik bagi pembeli atau pemakai jasa Perusahaan, dan karenanya produk dan jasa yang dihasilkan harus menjadi perhatian utama, memberikan rasa aman dan perlindungan atas produk yang dibelinya. Perusahaan senantiasa mematuhi peraturan pemerintah berkaitan dengan perizinan gedung dan pemeriksaan dari instansi terkait untuk keamanan gedung yang dioperasikan. Sehingga selama tahun 2019 sampai 2021 tidak ada insiden ketidakpatuhan terhadap perizinan dan keamanan produk Perusahaan, dan karenanya tidak ada produk yang ditarik dari masyarakat atau konsumen.

Organ Tata Kelola

Perusahaan memiliki 3 (tiga) organ tata kelola yaitu Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris, dan Direksi dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Di bawah Dewan Komisaris terdapat Komite Audit yang berperan membantu tugas pengawasan, monitoring dan evaluasi dan Komite Nominasi dan Remunerasi yang membantu pengawasan terhadap kinerja Dewan Komisaris dan Direksi.

Identifikasi, pengukuran dan pemantauan risiko

Perusahaan melalui unit-unit usaha secara konsisten dan berkala mengidentifikasi risiko pada proses, maupun aktivitas transaksi yang dapat timbul sewaktu-waktu, baik yang berasal dari internal maupun eksternal, yang terjadi di luar kendali dan dinilai berpotensi memiliki dampak signifikan terhadap kegiatan operasional dan bisnis. Perusahaan juga merumuskan mitigasi untuk antisipasi pengelolaan risiko-risiko yang kemungkinan timbul, karena itu diupayakan kriteria risiko tersebut dapat dikuantifikasi dan diukur dengan standar objektif dan konsisten.

BAGIAN V: KINERJA EKONOMI

Pendapatan Perusahaan berasal dari penyewaan dan penjualan tanah dan bangunan. Pendapatan penyewaan (recurring income) merupakan 75% dari total penghasilan Perusahaan.

(Rp juta)

Distribusi Nilai Ekonomi	2021	2020	2019
Nilai ekonomi yang diperoleh			
Pendapatan Bersih	1,318,001	1,219,794	1,872,934
Pendapatan lain-lain	111,323	151,303	75,051
Pendapatan Keuangan	8,727	29,118	49,944
Nilai ekonomi yang didistribusikan			
Biaya operasional: Harga pokok penjualan, biaya penjualan dan pemasaran, biaya umum dan administrasi, tidak termasuk biaya gaji dan tunjangan (*).	468.149	438.160	636.331
Gaji dan tunjangan	180,975	193,944	225,780
Pembayaran kepada pemegang saham	100,509	150,004	349,884
Pembayaran kepada pemerintah	111,345	105,578	152,845
Pembayaran kepada Kreditor	41,432	43,156	60,904
Investasi social	4,204	6,806	11,925
Jumlah Nilai Ekonomi yang didistribusikan	324,670	231,114	614.639

(*) Biaya Operasional terdiri dari beban pokok penjualan dan beban usaha, namun tidak termasuk biaya depresiasi dan amortisasi, dan biaya lain-lain yang tidak berhubungan dengan operasi Perusahaan.

Dividen tahun buku 2020 dibagikan pada tanggal 21 Juli 2021

Pendapatan Perusahaan tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar Rp 89 miliar (±7%) dibandingkan tahun 2020, kenaikan ini lebih tinggi dibandingkan pendapatan tahun 2020, namun pendapatan Perusahaan belum mencapai setinggi pendapatan tahun 2019. Hal ini terjadi karena pandemic Covid-19 yang masih berlangsung sejak awal tahun 2020.

Pendapatan Perusahaan yang berasal dari recurring income tersaji di bawah ini:

Dalam miliar Rupiah *In billion Rupiah*

Uraian	**2021**	**2020**	**2019**	***Description***
Penyewaan	912	889	1,270	*Rental*
Hotel	154	81	170	*Hotel*
Penjualan tanah dan bangunan	154	154	295	*Land & building*
Lainnya	97	96	138	*Others*
Pendapatan usaha	1,318	1,220	1,873	*Revenue*

Kenaikan pendapatan pada tahun 2021 berasal dari pendapatan sewa pusat perbelanjaan dan hotel termasuk makanan dan minuman yang terdapat di hotel tersebut.

Dalam miliar Rupiah *billion Rupiah*

Uraian	**2021**	**2020**	**2019**	***Description***
Laba Bersih	325	231	615	*Net Profit*
Total Aset	7.994	7.623	7.275	*Total Asset*

Total hutang	2.158	2.016	1.772	*Total Liability*
Total Ekuitas	5.836	5.607	5.504	*Total Equity*

Laba bersih tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar Rp 94 miliar atau 40% dibanding dengan laba bersih tahun 2020, hal ini disebabkan karena kenaikan pendapatan Perseroan dan adanya perubahan perhitungan penyusutan untuk hotel dan SRPI.

Tahun 2021 total Aset mengalami kenaikan sebesar Rp 371 miliar atau sebesar 5% dibanding dengan Total Aset tahun 2020 krn peningkatan kas dan penambahan asset tetap.

Total hutang meningkat sebesar Rp 142 miliar atau 7% dibanding dengan total hutang tahun 2020 karena kenaikan penerimaan uang muka sewa dan uang jaminan penyewa PIM 3.

Total Ekuitas tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar Rp 229 miliar atau 4% dibanding dengan Total Ekuitas tahun 2020, hal ini disebabkan kenaikan laba bersih tahun 2021.

Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada Laporan Tahunan 2021 bagian Analisa dan Pembahasan Manajemen.

BAGIAN VI: KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA

1. Komposisi Karyawan

Saat ini Perusahaan mempekerjakan 926 karyawan yang terdiri dari 730 karyawan laki-laki dan 196 karyawan wanita. Jumlah karyawan laki-laki lebih besar dari wanita dikarenakan bentuk dan ruang lingkup pekerjaan sesuai dengan bidang usaha Perusahaan yaitu pengembangan properti. Komposisi karyawan dapat dilihat dibawah ini.

Jenis Kelamin	2021	2020	2019	*Gender*
Laki-Laki	730	745	893	*Male*
Wanita	196	197	251	*Female*
total	926	942	1,144	*Total*

Usia karyawan minimal adalah 20 tahun sehingga Perusahaan tidak mempunyai karyawan dengan usia anak-anak dan tidak ada tenaga kerja paksa.

Kelompok Usia	2021		2020		2019		*Age Group*
	Laki-laki *-male*	Wanita *-female*	Laki-laki *-male*	Wanita *-female*	Laki-laki *-male*	Wanita *-female*	
17-30 tahun	75	73	74	63	118	99	*17-30 years*
31-40 tahun	199	55	205	66	259	73	*31-40 years*
41-50 tahun	302	48	313	54	364	60	*41-50 years*
>51 tahun	154	20	153	14	152	19	*> 51 years*
Jumlah	926		942		1,144		*Total*

Karena Perusahaan memiliki banyak bangunan yang dikelola, maka jumlah tenaga teknisi / administrasi mendominasi tingkat jabatan di Perusahaan dengan tingkat pendidikan pada level SMA/SLTA/SMK.

Jabatan	2021		2020		2019		*Title*
	Laki-laki *-male*	Wanita *-female*	Laki-laki *-male*	Laki-laki *-male*	Laki-laki *-male*	Wanita - *female*	
Direksi	6	0	6	0	6	0	*Director*
Senior Manager	21	5	21	6	26	8	*Senior Manager*
Manager	47	16	49	18	51	21	*Manager*
Supervisor	92	40	93	40	126	42	*Supervisor*
Administrasi/ teknisi	564	135	576	133	684	180	*Administration/ technician*
Jumlah	926		942		1,144		*Total*

Tingkat Pendidikan	2021		2020		2019		*Education level*
	Laki-laki *-male*	Wanita - *female*	Laki-aki *-male*	Wanita - *female*	Laki-laki *-male*	Wanita - *female*	
Pasca Sarjana	24	4	21	8	24	8	*Post graduate*
Sarjana	136	89	144	85	182	95	*Undergraduate*
Diploma	91	54	97	52	117	70	*Diploma*
SMA/SLTA/SMK	445	46	457	49	530	75	*Non Academic*
Lain-lain	34	3	26	3	40	3	*others*
Jumlah	926		942		1,144		*total*

Status kepegawaian	2021		2020		2019		*Employment Status*
	Laki-laki *-male*	Wanita *-female*	Laki-laki *-male*	Wanita - *female*	Laki-laki *-male*	Wanita - *female*	
Tetap	512	98	539	94	595	102	*Permanent*
Kontrak	218	98	206	103	298	149	*Contract*
jumlah	926		942		1,144		*total*

Tenaga Kerja Lokal
Pada umumnya Perusahaan menggunakan tenaga kerja lokal, namun untuk perhotelan yang dikelola oleh Intercontinental Hotel Group (IHG) Perusahaan menggunakan tenaga kerja asing untuk level Manajerial sesuai kesepakatan Perusahaan dengan IHG tersebut.

Tenaga Kerja Outsourcing
Perusahaan menggunakan tenaga outsourcing untuk tenaga kerbersihan dan keamanan. Tenaga Outsourcing diperoleh melalui perusahaan penyedia jasa yang terdaftar.

2. Perekrutan Karyawan Baru

Dalam merekrut karyawan baru, Perusahaan menggunakan jasa *job portal* atau *website rekruitment* lainnya untuk semua level ataupun mencari di internal Perusahaan. Setelah mendapat kandidat yang sesuai dengan kualifikasi, calon karyawan akan mengikuti proses wawancara *(interview)*, mengikuti psikotest dengan konsultan psikologi yang ditunjuk oleh Perusahaan, bilamana hasil test sesuai klasifikasi maka karyawan tersebut dipanggil untuk penentuan gaji.

3. Penggantian Karyawan

Pada umumnya Perusahaan melakukan mutasi karyawan antar unit usaha, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan karyawan di dalam pemahaman dan pengetahuan mengenai lingkup usaha Perusahaan. Selain itu mutasi karyawan juga bertujuan untuk meningkatkan jenjang karir ke level yang lebih tinggi. Untuk itu karyawan tersebut akan melalui proses uji test pengetahuan dan interview sebelum adanya penempatan.

Penggantian karyawan dilakukan bilamana karyawan lama mengundurkan diri atau karyawan memasuki masa pensiun atau kontrak kerja berakhir. Persentase *turnover* karyawan pada tahun 2021 adalah ±11%, lebih rendah dibanding tahun 2020 sebesar ±23%.

4. Sistem Pengupahan

Paket remunerasi yang diberikan kepada karyawan terdiri dari gaji pokok, uang makan, uang transport, tunjangan jabatan, penggantian biaya kesehatan, biaya rawat inap di rumah sakit, cuti tahunan, cuti melahirkan, iuran BPJS tenaga kerja dan BPJS Kesehatan sesuai ketentuan Departemen Tenaga Kerja.

Perusahaan memberikan cuti melahirkan serta bantuan persalinan berupa tunjangan persalinan sesuai kebijakan yang berlaku. Manajemen menjamin kesempatan bekerja kembali pada posisi atau jabatan semula bagi karyawan wanita yang selesai cuti melahirkan **(GRI 404)**

Setiap tahun Perusahaan mengalokasikan dana imbalan pensiun yang akan diberikan kepada karyawan pada saat karyawan memasuki usia pensiun, dan hingga tahun 2021, sesuai perhitungan aktuaria independen diperoleh dana imbalan pensiun kepada seluruh karyawan sebesar Rp 92 miliar dan

Perusahaan telah mengalokasikan dana tersebut sebagai hutang jangka panjang (liabilitas imbalan kerja). [201-3] [404-2]

5. Kelayakan dan Keamanan Lingkungan Kerja

Melalui Departemen Housekeeping dan Sekuriti, Perusahaan menyediakan lingkungan kerja yang bersih, layak dan aman bagi karyawan yaitu antara lain penyediaan toilet yang bersih, pantry (tempat makan karyawan), musholla, loker untuk penyimpanan dan parkir khusus karyawan.

Perusahaan juga menyediakan sarana olahraga bagi karyawan berupa lapangan bulu tangkis dan kolam renang dengan jadwal yang ditentukan oleh pengelola kolam renang.

6. Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Perusahaan memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), dimana Perusahaan setiap tahun dan secara berkala menyelenggarakan pelatihan *fire drill*, evakuasi gempa bumi, serta *Emergency Response*. Tujuan Perusahaan menyelenggarakan pelatihan tersebut agar karyawan memahami ruang lingkup pekerjaannya dan memiliki kemampuan yang mumpuni. Perusahaan juga memiliki team *Emergency Response* dan prosedur penanggulangan bencana. Sistem K3 setiap tahun dievaluasi. Sepanjang tahun 2021 tidak ada kecelakaan kerja yang terjadi di lingkungan kerja baik yang dialami karyawan Perusahaan maupun pihak luar atau karyawan dari kontraktor yang melakukan tugas nya di lingkungan kerja Perusahaan.

Dalam melaksanakan pelatihan terkait Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) ini, Perusahaan melibatkan pihak penyewa.

7. Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Karyawan

Sepanjang tahun 2021, Perusahaan melakukan pelatihan-pelatihan berkala untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam bekerja sebagai sarana untuk mendukung kelancaran operasional dan produktivitas Perusahaan, yaitu antara lain pelatihan sistem pengoperasian peralatan gedung, kemampuan bahasa asing (Inggris, Jepang - khusus untuk karyawan di unit usaha apartemen), pengenalan produk, penerapan protokol kesehatan, dan pelatihan tentang bagaimana berkompetisi dengan adil dan lain-lain.

Di bawah ini adalah jumlah peserta dan rata-rata jam pelatihan. Pelatihan terbanyak dilakukan oleh unit perhotelan.

uraian	2021	2020	2019	Description
Jumlah peserta	839	983	1.094	Number of participants
Jumlah jam pelatihan	10,920	11,169	30,652	Number of hours of training
Rata-rata jam pelatihan per peserta	13	11	28	Average hours of training per participants

BAGIAN VII - KINERJA LINGKUNGAN HIDUP

Perusahaan mempunyai 13 bangunan *high rise* yang dipergunakan untuk shopping mall, perkantoran, perhotelan, dan service apartemen, sehingga membutuhkan energi dan air yang banyak. Pada tahun 2021 Perusahaan telah mengeluarkan biaya lingkungan hidup sebesar Rp 8,14 miliar, biaya ini meliputi biaya pembuangan sampah (termasuk sampah B3), pengelolaan air limbah melalui Sewage Treatment Plan (STP), biaya pemeliharaan dan pembelian tanaman baru. Biaya tersebut dikeluarkan untuk mengurangi atau memperbaiki kerusakan lingkungan yang timbul dari kegiatan operasi Perusahaan.

1. Pengolahan Air

Penggunaan untuk bangunan Perusahaan berasal dari pasokan air kota/air PAM .
Pada tahun 2019 Perusahaan masih menggunakan air PAM dan air tanah, namun pada tahun 2020 dan 2021 Perusahaan sudah menggunakan air PAM. Penggunaan air tanah hanya untuk cadangan, jika pasokan air dari PAM mati atau mengalami kendala.

Pada tahun 2020 dan 2021, dengan adanya pandemi Covid-19, menyebabkan gedung-gedung Perusahaan tidak beroperasi dengan normal, di samping itu pada tahun 2020 dan 2021 ada penambahan tiga gedung yang dikelola oleh Perusahaan, yang berarti menambah volume penggunaan air. Sekalipun begitu Perusahaan tetap melakukan penghematan penggunaan air dengan menggantikan kran air toilet dengan sistem otomatis, melakukan daur ulang air buangan dari gedung untuk menyiram tanaman dan penggunaan sistem cooling tower.

Penggunaan dan penghematan air yang sudah dilakukan dapat dilihat dalam tabel berikut ini

Keterangan	**2021**	**2020**	**2019**	***Explanation***
Volume (m3)	566.342	642.780	1.077.636	*Volume (m3)*
Total air yang dibuang ke saluran kota	282.779	325.466	570.571	*Total water discharged into city drain*
Air yang di-recycle	283.519	309.705	371.279	*Recycle water*
Persentase air yang didaur ulang	50%	48%	34%	*Percentage of recycled water*

Saat ini Perusahaan sudah melakukan pembuatan penampungan air hujan berupa sumur resapan. Jumlah sumur resapan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Pemda DKI. Perawatan sumur resapan dilakukan setahun sekali. Selain itu Perusahaan juga membuat lubang biopori untuk meningkatkan daya resap air hujan ke dalam tanah.

2. Penggunaan Energi (Listrik)

Keterangan	**2021**	**2020**	**2019**	***Explanation***
Volume (kwh)	101,655,556	93,744,204	123,997,272	*Volume (kwh)*
GFA (m2)	722,412	606,728	606,728	*GFA (m2)*
Pemakaian listrik per m2	141	155	304	*Electricity consumption per m2*

GFA = Gross Floor Area

Pada tahun 2021 Perusahaan meluncurkan tiga gedung baru untuk disewakan kepada pelanggan, sehingga terjadi kenaikan volume pemakaian listrik. Volume penggunaan listrik terbanyak ada di Pondok Indah Mall, sedangkan penggunaan listrik unit penyewaan apartemen cenderung menurun karena menurunnya tingkat hunian penyewaan.

Dalam mengurangi penggunaan listrik, Perusahaan telah melakukan penghematan listrik antara lain dengan menggantikan penggunaan lampu TL menjadi lampu LED, menggunakan kaca tripleglass dank aca low E

untuk dinding gedung yang menggunakan kaca, memanfaatkan energi dari kondensasi mesin chiller menjadi penghangat air di kolam renang, menggunakan motion sensor untuk penerangan di kamar hotel.

3. Pengolahan Limbah

Limbah Padat/Sampah
Saat ini limbah/sampah yang dihasilkan dari gedung-gedung milik Perusahaan berupa limbah padat, limbah cair dan limbah berbahaya (B3).

Limbah padat/sampah yang dihasilkan berupa sampah restoran, sampah rumah tangga, sampah perkantoran dan sampah pengunjung. Pengolahan sampah dilakukan dengan melakukan pemisahan sampah basah dan sampah kering

Limbah tersebut dikumpulkan oleh masing-masing unit usaha untuk dibuang oleh pihak ketiga pengangkutan sampah yang sudah mendapat ijin resmi dari Pemda DKI sehingga Perusahaan tidak mengelola limbah padat tersebut.

Keterangan	**2021**	**2020**	**2019**	***Explanation***
Volume (kg)	513,123	356,401	794,289	*Volume (kg)*

Limbah cair
Pengolahan limbah cair yang dihasilkan dari operasional gedung-gedung Perusahaan dilakukan dengan menyediakan STP system Extended.
Air ditampung dibak penampung (septik tank/sumpit pum) → sampah dihancurkan di *influent box* dan dipilih jenis sampah cair dan sampah padat melalui *communitor* → air limbah dialirkan menuju bak aerasi untuk kemudian diendapkan dan masuk ke bak *chlorinasi* sebelum dibuang ke saluran umum dengan menggunakan *effluent pump*.

Pengolahan limbah cair ini dilakukan setiap saat dan setiap enam bulan sekali dievaluasi oleh konsultan yang telah mendapat sertifikasi dari Kementerian Lingkungan Hidup.

Limbah B3
Limbah B3 yang dihasilkan dari kegiatan Perusahaan adalah berupa lampu penerangan bekas (Lampu TL), oli bekas hasil penggunaan genset. Perusahaan tidak mengelola limbah B3, namun Perusahaan telah menyiapkan Tempat Penampungan Sementara (TPS) limbah B3 yang telah mendapat perizinan dari DPMPTSP Pemda DKI, sebelum disalurkan kepada pihak ketiga yang mempunyai ijin dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK).

4. Emisi

Emisi yang dihasilkan oleh Perusahaan berupa emisi yang berasal dari penggunaan Genset, yang merupakan cadangan energi untuk mengantispasi kekurangan pasokan listrik dari PLN atau PLN mengalami gangguan. Berdasarkan Hasil Uji Emisi yang Perusahaan sampaikan kepada KLHK setiap enam bulan, didapatkan bahwa tidak terdapat parameter yang melebihi/berada di bawah level baku mutu yang ditetapkan oleh PERMENLAK No. P.15/MENLHK/SETJEN/KUM.1/4/2019, karena Perusahaan selalu melakukan pengelolaan/*maintenance* genset tersebut secara rutin dan menyediakan ruang khusus genset yang kedap suara. (GRI 404)

Polusi Suara (GRI 404)

Karena usaha Perusahaan adalah menyewakan gedung-gedung kepada pihak ketiga untuk digunakan sebagai pusat perbelanjaan, perkantoran dan apartemen (tempat tinggal) maupun perhotelan, maka

terdapat emisi gas buang dari kendaraan yang lalu lalang di dalam gedung tersebut sehingga menimbulkan kebisingan dan menimbulkan polusi (kenaikan intensitas debu) di dalam gedung.

Untuk mengatasi kebisingan dan mengurangi polusi suara tersebut Perusahaan telah menambah aneka tanaman yang berfungsi sebagai peredam kebisingan dan mengoptimalkan ruang terbuka hijau, mengatur sirkulasi kendaraan di dalam lokasi kegiatan agar tidak menimbulkan kemacetan yang menimbulkan akumulasi kebisingan, menempatkan tata udara dengan *exhaust fan* dan *fresh fan* pada lokasi *basement*, toilet, gudang dan ruangan lainnya sehingga terjadi pertukaran udara yang baik.

Pengecekan kualitas udara *ambient* dilakukan setiap enam bulan. Dari hasil uji terhadap kualitas udara *ambient* di unit-unit usaha terutama pada lokasi Pondok Indah Mall, diperoleh hasil yang masih berada di kisaran baku mutu yang ditetapkan Kep Gub DKI Jakarta tahun 2001 untuk pengukuran parameter O_2, CO_2, NO_2, SO_2 dan debu.

5. Ruang Terbuka Hijau (RTH)

Mengingat Perusahaan sudah mengusahakan areal pengembangan Pondok Indah sejak tahun 1972, semua Ruang Terbuka Hijau (RTH) telah diserahkan kepada Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Saat ini RTH yang tidak diserahkan kepada Pemda DKI dikelola oleh Perusahaan dan Perusahaan tetap konsisten mengelola RTH tersebut. Perusahan telah mengalokasikan tanah seluas 11 ha untuk RTH yang dikelola sendiri. Lokasi RTH paling banyak berada di unit usaha apartemen.

6. Pelestarian Keanekaragaman Hayati

Hingga tahun 2021, seluruh gedung dan tanah yang dimiliki Perusahaan berada di area perkotaan. Karena itu Perusahaan memastikan bahwa gedung-gedung tersebut tidak berdampak pada keanekaragaman hayati yang dilindungi.

BAGIAN VIII: KOMITMEN TERHADAP PELANGGAN

1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Melalui Unit Usaha Pondok Indah Mall, Perusahaan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2000, dan menjadi pusat perbelanjaan pertama yang memperoleh sertifikasi ISO 9001 yakni sertifikasi untuk pelayanan berstandar internasional dalam bidang sistem manajemen mutu produk/jasa yang dihasilkannya. Untuk selanjutnya di tahun 2012 ruang lingkup sertifikasi tersebut diperluas menjadi ***Provision of Facilities and Property Management Services in Relation to The Pondok Indah Group*** dengan cakupan unit usaha Pondok Indah Mall, Pondok Indah Office Tower dan Pondok Indah Golf Apartment. Sertifikasi ISO terakhir yang dimiliki Perusahaan adalah standar ISO 9001:2015.

Dengan komitmen *continuous improvement* (perbaikan yang berkelanjutan) Perusahaan senantiasa berupaya memberikan produk dan jasa pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Seluruh produk dan jasa layanan yang akan diberikan kepada pelanggan telah melalui tahapan proses pengujian, sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta selalu dievaluasi secara berkala dalam hal keamanannya.

Di masa pandemi Covid-19, dengan segala keterbatasan guna memutuskan rantai penyebaran Covid-19 sebagaimana yang dianjurkan oleh Pemerintah, telah mengakibatkan operasional Perusahaan menjadi tidak maksimal. Namun demikian, dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan, pemberian pelayanan yang prima dan terbaik tetap dipertahankan dan diberikan kepada pelanggan-pelanggan setia.

2. Layanan Pengaduan

Pelayanan terbaik terhadap pelanggan diharapkan dapat terus berlangsung dengan kualitas yang terjaga, tidak berubah dan semakin memuaskan pelanggan. Sejalan dengan upaya untuk memberikan pelayanan, Perusahaan berusaha menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Hubungan yang berkualitas dengan pelanggan diharapkan dapat terjalin dengan penyediaan jalur komunikasi yang luas melalui berbagai media, seperti layanan *customer service/tenant relation/ Guest Service Lounge, hotline service, surat elektronik (e-mail)*, dan khusus untuk unit usaha pusat perbelanjaan juga menyediakan layanan aplikasi di telepon seluler.

Melalui media komunikasi yang tersedia, diharapkan pelanggan dapat dengan mudah memberikan saran dan masukan dan sebaliknya Perusahaan dapat memberikan solusi yang terbaik untuk setiap keluhan dan kebutuhan pelanggan.

Selama tahun 2021, Perusahaan menerima pengaduan masyarakat berupa keluhan pelanggan di unit-unit usaha. Pengaduan masyarakat (penyewa dan/atau pengunjung pusat perbelanjaan, penghuni apartemen, penyewa gedung perkantoran) disampaikan melalui surat elektronik (e-mail) layanan masyarakat atau menemui bagian umum dan/atau layanan masyarakat. Seluruh pengaduan atau keluhan yang masuk di tahun 2021 sudah diselesaikan dengan baik oleh Perusahaan dan tidak ada pengaduan atau keluhan yang berdampak signifikan baik terhadap lingkungan, sosial, maupun kinerja ekonomi yang dapat mengganggu operasional perusahaan.

3. Pelibatan Pelanggan

Pelayanan yang tepat dan terbaik untuk pelanggan dalam operasional Perusahaan terus ditingkatkan dari tahun ke tahun. Pelanggan merupakan pihak yang berperan penting dalam kelangsungan dan keberlanjutan operasional. Untuk dapat mengetahui demografi, kebutuhan dan kecenderungan perilaku pelanggan, melalui unit- unit usaha Perusahaan secara berkala melakukan survei kepuasan pelanggan.

Partisipasi dan keterlibatan aktif pelanggan untuk mendapatkan pemahaman sangat diharapkan, dimana dari hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan layanan.

BAGIAN IX : LAIN-LAIN

1. Sosial Ekonomi

Kegiatan pengembangan proyek tidak hanya menciptakan nilai ekonomi bagi Perusahaan, namun juga menggerakkan roda perekonomian masyarakat di sekitar proyek melalui penyediaan lapangan kerja bagi masyarakat dengan pelibatan kontraktor/pemasok lokal dan agen penjualan. Kegiatan proyek dan kawasan residensial maupun komersial yang dikelola perusahaan juga mendorong kegiatan ekonomi masyarakat, di antaranya keberadaan warung makan, warung kelontong, maupun tempat tinggal sewa (kost-kost an) bagi pekerja. Pengaruh lain yang dirasakan masyarakat adalah nilai jual tanah milik masyarakat turut mengalami peningkatan, sehingga menjadi investasi menguntungkan bagi mereka.

Selain itu Perusahaan menyediakan sarana yang dapat dimanfaatkan pedagang Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk berusaha di beberapa lokasi milik Perusahaan, antara lain dengan membuka kantin di gedung-gedung Perusahaan (Pondok Indah Mall), gedung perkantoran, serta apartemen. Saat ini Perusahaan memiliki kios yang dipergunakan oleh 185 pedagang UMKM.

Perusahaan juga memberikan kesempatan bekerja bagi masyarakat yang berada di sekitar lokasi kegiatan Perusahaan.

2. Kepatuhan Terhadap Peraturan Terkait

Seluruh kegiatan operasional Perusahaan senantiasa mematuhi peraturan perundangan yang berlaku, termasuk peraturan akuisisi lahan, izin operasional, rancangan dan pembangunan, keuangan dan akuntansi, peraturan perburuhan, serta perlindungan konsumen dan lingkungan. Perusahaan turut terlibat secara proaktif dengan otoritas terkait untuk mencapai solusi yang bermanfaat bagi seluruh pihak dengan mengedepankan kepentingan dan kesejahteraan komunitas sekitar Perusahaan.