Laporan Berkelanjutan 2022



PT METROPOLITAN KENTJANA, Tbk

DAFTAR ISI | *TABLE OF CONTENTS*

BAGIAN I | *PART I*
SAMBUTAN DIREKSI | *MESSAGE FROM BOARD OF DIRECTORS*

1-3

BAGIAN II | *PART II*
TENTANG LAPORAN BERKELANJUTAN | *ABOUT SUBSTAINABILITY REPORT*

4-5

BAGIAN III | PART III
IKHTISAR BERKELANJUTAN 2022 | *SUBSTAINABILITY OVERVIEW 2022*

6-8

BAGIAN IV | *PART IV*
TENTANG PT METROPOLITAN KENTJANA TBK | *ABOUT PT METROPOLITAN KENTJANA, TBK.*

9-17

BAGIAN V | *PART V*
KINERJA EKONOMI | *ECONOMIC PERFORMANCE*

18-19

BAGIAN VI | *PART VI*
KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA | *HUMAN RESOURCES PERFORMANCE*

20-24

BAGIAN VII | *PART VII*
KINERJA LINGKUNGAN HIDUP | *ENVIRONMENTAL PERFORMANCE*

25-29

BAGIAN VIII | *PART VIII*
KOMITMEN TERHADAP PELANGGAN | *COMMITMENT TO CUSTOMER*

30-32

BAGIAN IX | *PART IX*
LAIN-LAIN | *OTHERS*

33

SAMBUTAN DIREKSI

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Pandemi COVID-19 yang terjadi sejak tahun 2020 sudah mulai berkurang, dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 1 pada akhirnya dicabut pada akhir tahun 2022. Diharapkan kegiatan ekonomi, sosial dan lingkungan menjadi normal kembali. Sekalipun demikian tantangan ke depan tetap akan ada karena resesi ekonomi global dan persiapan pesta demokrasi yang akan diselenggarakan pada tahun 2024.

Sekalipun begitu, dalam situasi tersebut di atas, PT Metropolitan Kentjana, Tbk ("Perusahaan") tetap berusaha menerapkan praktek Laporan Keberlanjutan secara konsisten dan terus menerus sebagai salah satu bentuk komitmen dan pertanggungjawaban kepada pemangku kepentingan serta mendukung terciptanya keseimbangan antara antara kegiatan ekonomi, sosial dan lingkungan oleh pelaku usaha.

KEBIJAKAN KEBERLANJUTAN DAN RESPON PERUSAHAAN

Dalam tahun 2022, Perusahaan tetap berusaha menyeimbangkan aspek keselamatan dan kesehatan dengan keberlangsungan bisnis (business continuity plan) melalui langkah-langkah strategis yang telah dilakukan, seperti penerapan protokol kesehatan dan dukungan kepada Pemerintah dan masyarakat dengan menyediakan tempat atau sarana untuk pelaksanaan vaksin booster dalam penanganan 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.

MESSAGE FROM BOARD OF DIRECTORS

Dear stakeholders,

The Covid-19 pandemic that occurred since 2020 has begun to subside, and Enforcement of Restrictions on Community Activities (ERCA) level 1 had been repealed at the end of 2022. It is hoped the economic, social and environmental activities wiil return to be normal. Eventhough, there will be many challenges will due to the global economic recession and preparations for a democratic party to be held on 2024.

Nevertheless, in such situation, PT Metropolitan Kentjana Tbk ("Company") keep trying to implement the practice of Substainability Report consistently and continuously as a form of commitment and accountability to stakeholders and to support the creation of a balance between economic, social and environmental activities by human actors.

SUSTAINABILITY POLICY AND CORPORATE RESPONSES

In 2022, the Company will continue to try to balance safety and health aspects with business continuity plans through strategic steps that have been taken, such as implementing health protocols and supporting the Government and the community by providing places or facilities for implementing booster vaccines in handling COVID-19.

In line with the Company's Vision and Mission, the Company hopes that the business activities carried out can provide added value for all stakeholders, not only now, but also in the future in order to build a better life.

PENERAPAN DAN PENCAPAIAN KINERJA KEBERLANJUTAN

Meskipun dihadapkan dengan berbagai tantangan selama tahun 2022, Perusahaan tetap mampu menjalankan kegiatan bisnis dengan semaksimal mungkin.

Dalam bidang ekonomi, Perusahaan tetap mengusahakan bisnis usaha tetap berjalan lancar dan gedung-gedung yang disewakan bisa mempertahankan okupansi yang sudah ada, serta penjualan tanah atau tanah dan bangunan serta unit apartemen dapat mencapai target yang ditentukan.

Pada tahun 2022 Perusahaan mencatat pendapatan bersih yang berasal dari pendapatan penyewaan dan penjualan properti sebesar Rp 1.951 miliar, meningkat sebesar 48% dibanding tahun 2021. Pencapaian pendapatan itu mencapai 98% dari target Perusahaan. Kenaikan pendapatan berasal dari PIM 3, hotel, service residence dan makanan dan minuman. Kenaikan pendapatan mengakibatkan Laba Bersih meningkat menjadi Rp 701 miliar atau naik sebesar 114% dibanding tahun 2021.

Berkaitan dengan penghematan energi, Perusahaan telah melakukan banyak hal, misalnya penghematan pemakaian listrik dengan lampu LED, menggunakan kaca tripleglass untuk dinding berbahan kaca, menggunakan motion sensor untuk penerangan terutama untuk unit perhotelan, menggunakan kaca Low E, yang menghemat penggunaan listrik dan mengurangi suhu panas ruangan, yang bertujuan mengurangi penggunaan AC di dalam ruangan. Pada tahun 2022 Perusahaan melakukan sejumlah persiapan terhadap gedung Pondok Indah Office Tower (PIOT) 5 supaya menjadi bangunan yang bersertifikasi hijau.

Terkait bidang sosial, Perusahaan bekerjasama dengan Walubi, Polres Jakarta Selatan, IDGI, RSDC Wisma Atlit, Puskesmas mengadakan vaksinasi booster sepanjang tahun 2022

IMPLEMENTATION AND ACHIEVEMENT OF SUSTAINABILITY PERFORMANCE

Despite of facing various challenges during 2022, the Company is still able to carry out the business activities as much as possible.

In the economic field, the Company continues to make sure that the business continues to run smoothly and the building are remted our can maintain the existing occupancy, and the sales of land or alnd and buldings and apartments units can achieve the target

In 2022 the Company recorded Income from property rental and sales revenue of Rp 1,951 billion, an increase of 48% compared to 2021. This revenue achievement reached 98% of the Company's target. The increase in revenue form PIM 3, hotels, service residences and food and beverages. The increase in revenue resulted in Net Profit that increasing to Rp 701 bilion or an increase of 114% compared to 2021.

In terms of saving energy, the Company has done many things, for example saving electricity consumption with LED lights, using triple glass for walls made of glass, using motion sensors for lighting especially for hotel units, using Low E glass, which saves electricity usage and reduce indoor heat in order to reduce the use of air conditioning in the room. In 2022 the Company made many preparations for the Pondok Indah Office Tower (PIOT) 5 to be a green certified building.

Regarding the social sector, the Company worked together with Walubi, South Jakarta Police, IDGI, Wisma Atlit Hospital, Puskesmas to hold booster vaccinations throughout 2022

dengan jumlah penduduk yang mendapatkan booster sebanyak 68.530 orang.

with total populations of 68,530 people

MENGHADAPI ISU KEBERLANJUTAN

Sebagai Perusahaan Properti, Perusahan 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 dengan segera.

FACING SUSTAINABILITY ISSUES

As a Property Company, the Company face various continuing issues, particularly related to the emission reduction, waste and garbage management. Therefore, the Company always complies with the relevant provisions and maintains good communication with the stakeholders in order to identify potential problem immediately.

TAHUN-TAHUN MENDATANG

Dengan didukung berbagai kebijakan pemerintah serta optimisme akan pertumbuhan ekonomi yang semakin baik, Perusahaan akan terus memperkuat bisnis, beradaptasi dan berinovasi dengan dukungan dari karyawan - karyawan yang terampil, professional dan berintegritas. serta memberikan manfaat yang terbaik seraya menjaga harmonisasi dengan penduduk setempat.

THE COMING YEARS

Supported by various government policies and optimism for better economic growth, the Company will continue to strengthen our business, adapt and innovate by supported from employees who are skilled, professional and with high integrity, as well as to maintain harmonization between local resident.

Atas nama Direksi,
On behalf of the Board of Directors



Husin Widjajakusuma
Presiden Direktur | *President Director*

BAGIAN II – TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

Laporan kinerja keberlanjutan Perusahaan periode 1 Januari – 31 Desember 2022 merupakan laporan kedua.

Laporan disusun menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK 03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

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

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

PART II – ABOUT SUSTAINABILITY REPORT

The Company's sustainability performance report for the period January 1 – December 31, 2022 is the second report.

The report is prepared according to the Financial Services Authority Regulation (FSAR) No. 51/POJK 03/2017 concerning the Implementation of Sustainability Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.

The report includes financial information based on the Consolidated Financial Statements that have been audited by the Public Accounting Firm, and information about environment, social and governance performance covers defined material topics. We have not done any assurance on this report.

Through this report, the Company will provide information regarding the operational impact on the economy, environment and social.

Topik Material *Material Topic*	**Pemangku Kepentingan Terdampak** *Affected Stakeholders*	
	Internal	**External**
Kinerja Tata Kelola dan Ekonomi | *Governance and Economic Performance*		
Kinerja Ekonomi *Economic Performance*	• Pemegang Saham | *Shareholders* • Manajemen | *Management* • Karyawan | *Employees*	• Pelanggan | *Customers* • Pemasok | *Suppliers* • Masyarakat Umum | *Public*
Pengaruh Ekonomi Tidak Langsung yang Signifikan *Significant Indirect Economic Effect*	• Pemegang Saham | *Shareholders* • Manajemen | *Management* • Karyawan | *Employees*	• Pemasok | *Suppliers* • Masyarakat Umum | *Public*
Kinerja Sosial | ***Social Performance***		
Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) *Occupational Health and Safety (OHS)*	• Manajemen | *Management* • Karyawan | *Employees*	• Pemasok | *Suppliers* • Masyarakat Umum | *Public*
Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan *Customers' Health and Safety*	• Manajemen | *Management* • Karyawan | *Employees*	• Pelanggan | *Customers* • Pemasok | *Suppliers* . Masyarakat Umum | *Public*
Kinerja Lingkungan | *Environmental Performance*		
Pengendalian Emisi *Emission Control*	• Manajemen | *Management* • Karyawan | *Employees*	• Pemasok | *Suppliers* • Masyarakat Umum | *Public*
Pengelolaan Energi *Energy Management*	• Manajemen | *Management* • Karyawan | *Employees*	• Pelanggan | *Customers* • Pemasok | *Suppliers* . Masyarakat Umum | *Public*
Material Ramah Lingkungan *Eco-friendly Material*	• Manajemen | *Management* • Karyawan | *Employees*	• Pelanggan | *Customers* • Pemasok | *Suppliers* . Masyarakat Umum | *Public*
Air dan Efluen	• Manajemen | *Management*	• Pelanggan | *Customers*

Water and Effluent	• Karyawan | *Employees*	• Pemasok | *Suppliers* . Masyarakat Umum | *Public*
Pengelolaan Limbah *Water Treatment*	• Manajemen | *Management* • Karyawan | *Employees*	• Pelanggan | *Customers* • Pemasok | *Suppliers* . Masyarakat Umum | *Public*

BAGIAN III IKHTISAR KEBERLANJUTAN 2022 | PART III SUBSTAINABILITY OVERVIEW 2022

1. PENCAPAIAN UTAMA | *MAJOR ACHIEVEMENTS*



Gedung yang dimiliki | *Buildings owned* : 13 unit
Tanah belum dikembangkan | *Undeveloped land* : 28 Ha



PENGHARGAAN | *AWARDS*
Tidak ada penghargaan yang diterima pada tahun 2022
No awards have been received in year 2022

2. PROSES BISNIS KEBERLANJUTAN | *SUBSTAINABILITY BUSINESS PROCESS*



Pendapatan
Revenue
Rp 1,951 **Miliar** *Billion*

Laba Bersih *Net Profit* **Rp 701** **Miliar** *Billion*



Total Aset *Total Asset* **Rp 8.156** **Miliar** *Billion*

Total Hutang *Total Liability* **Rp 1.726** **Miliar** *Billion*

Total Ekuitas *Total Equity* **Rp 6.429** **Miliar** *Billion*

3. KEPATUHAN | COMPLIANCE:



Laporan kasus korupsi : 0
Corruption case report



Denda | Fine: 0

Denda atau sanksi non moneter signifikan yang dibebankan pada Perusahaan
Significant fines or non monetary sanctions were imposed to the Company.



Laporan kasus | Case reports: 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

Case of non-compliance concerning to: 0
- *Market communications and product information*
- *Health and safety impact of the Company's product and services*
- *Regulation related to social, economic and environment aspects*.

4. SUMBER DAYA MANUSIA | *HUMAN RESOURCES*

Jumlah Karyawan | Total Employees: 920



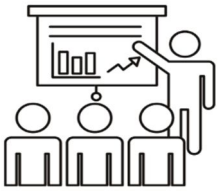
722 Pria | Man



198 Wanita | Women



Tingkat perpindahan karyawan : ± 8%
(Employee turnover rate)



Karyawan ikut training | Employees participate in training: 734

Rata-rata Jam pelatihan | average hour of training : ± 21 jam | hours

5. KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA | *OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY (HOS)*



Kematian /kecelakaan | Death/work Accident : 0

6. PEMBERDAYAAN MASYARAKAT | COMMUNITY EMPOWERMENT



UMKM | Micro, Small and Medium Enterprises (MSME)

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

More than 185 MSME received benefits from the land/space provided for business development

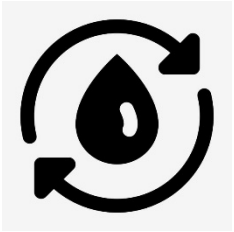
7. LINGKUNGAN HIDUP | ENVIRONMENT



Penggunaan energy | *Electricity usage*
127.628.012 kwh



Penggunaan pasokan air kota | *City Water Usage*
704,168 m3



% Air Daur Ulang | *Recycle Water*
317,450 m3 (45%)

BAGIAN IV: TENTANG PT METROPOLITAN KENTJANA, TBK.

PART IV: ABOUT PT METROPOLITAN KENTJANA, TBK.



PONDOK INDAH CITY CENTRE

Profil Perusahaan

PT Metropolitan Kentjana Tbk (Perusahaan) berdiri sejak 29 Maret 1972 sesuai akta 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 Perusahaan seluas ± 448 ha. Dalam kurun waktu 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 Kebon Jeruk, Bintaro, Tangerang Selatan, dan Batam.

Company Profile

PT Metropolitan Kentjana Tbk (the Company) was established on March 29, 1972 according to the deed of establishment made by Notary Hobropurwanto SH.

The company was founded in 1972 with a development area starting from Pondok Indah, South Jakarta. In accordance with the Cooperation Agreement with the Government of the Special Capital Region of Jakarta, the development area of the Company is ±448 Ha. In 50 years, the Company has developed the area of ±423 Ha, by building Pondok Indah according to the master plan and urban planning. Besides the Pondok Indah area, the Company has expanded its business to Kebon Jeruk, Bintaro, South Tangerang, and Batam areas.

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.

Currently, the Company has business units engaged in the rental of buildings, sales of land and buildings, sales of strata title apartments and hotels. All business units are located in Pondok Indah – South Jakarta.

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

The leased business units are 3 (three) shopping malls, 3 (three) apartment buildings, and 5 (five) office buildings.

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.

Another business unit is a five-star hotel located next to the shopping center, which is currently managed by IHG – Intercontinental Hotel Group. IHG also manages Service Residence (apartment rental) which is located next to Pondok Indah Hotel.

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

Furthermore, on July 10, 2009 the company listed its shares in the Indonesia Stock Exchange (IDX) with the stock code MKPI.

Perusahaan masih memiliki tanah yang belum dikembangkan yang terletak di Jakarta Selatan seluas ± 28 Ha, dan kepulauan Batam ± 13 Ha.

The Company also owns undeveloped land located in South Jakarta with an area of ± 31 Ha, and in the islands of Batam ± 13 Ha.

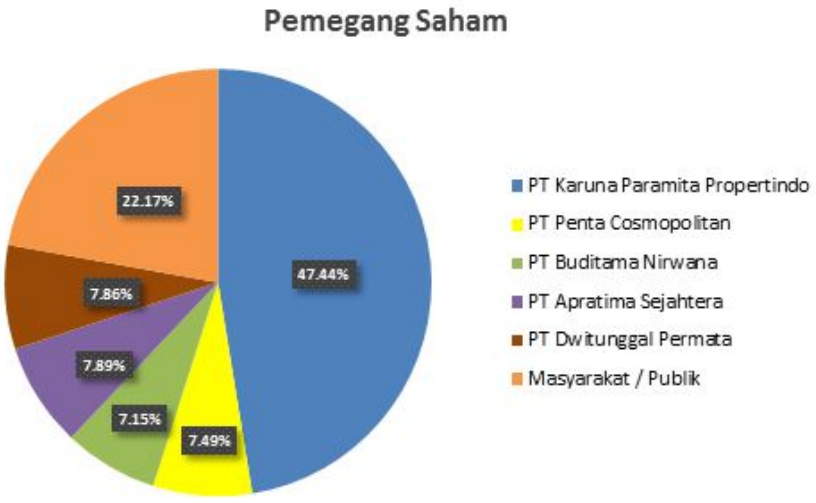
Kantor pusat Perusahaan terletak di Pondok Indah Plaza 2, Blok B-5, Jl. Metro Duta Niaga, Jakarta Selatan dengan :

The Company's head office is located at Pondok Indah Plaza 2, Blok B-5, Jl. Metro Duta Niaga, South Jakarta with:

No. telepon 021-7505757, 7694989
No Fax: 021-7694989, 7503816
Website: www.pondokindahgroup.co.id

Saat ini pemegang saham Perusahaan

Currently the Company's shareholders are:



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 yang merupakan pusat perbelanjaan pertama 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

Vision, Mission and Sustainability Values

VISION
Optimizing and utilizing company assets in order to generate maximum profit and to continue growth through the development of new residential and commercial areas.

MISSION
Building the Company into a superior company which can increase the Stakeholder Value

Mission Business Unit
Pondok Indah Mall
To be the most favorite shopping center in Indonesia with a continuous commitment to improving customer satisfaction.

Pondok Indah Office Tower
To be the manager of office buildings that have international standards by maintaining integrity and providing professional services.

Pondok Indah Golf Apartment
To be the most favorite residence in Jakarta by providing the best and integrated services and location in a green environment.

Sustainability Value refers to:
1. Integrity
2. Professionalism
3. Entrepreneurship

The Company through the Pondok Indah Mall Business Unit as the first shopping center has obtained ISO 9001:2000 certification on October 7, 2003. Subsequently in 2012 the scope of the certification was expanded to become ***Provision of Facilities and Property Management Services in Relation to The Pondok Indah Group*** *with business unit coverage of Pondok Indah Mall, Pondok Indah Office Tower and Pondok Indah Golf Apartment. ISO certification continues to*

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 dan Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia.

develop according to the development of ISO standards and the last ISO certification owned by the Company is the ISO 9001:2015 standard.

The company is also a member of Real Estate Indonesia and the Indonesian Shopping Center Management Association.

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;
   Proyek residential yang dipasarkan yaitu :
   - Pondok Indah Townhouses
   - Pondok Indah Residences
   - Vila Anggrek
2. Properti komersial, yaitu pengembangan dan pengelolaan pusat perbelanjaan, ruang perkantoran, dan apartemen disewakan dan hotel.
   Proyek Komersial yang disewakan yaitu :
   - Pondok Indah Mall 1, 2, 3
   - Pondok Indah Office Tower 1,2, 3, 5 dan 6
   - Pondok Indah Golf Apartments tower Jasmine, Lavander dan Orchid.
   - Pondok Indah Hotel
   - Service Residence Pondok Indah

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

Products and Services

To the end of the reporting period, PT Metropolitan Kentjana, Tbk has produced many property products and services and their supports, consisting of:

1. *Residential, namely the development of housing and other properties for sale, including the provision of land, development of areas integrated with infrastructure and public facilities, sales and management of residential areas, and sales of strata title apartments;*

   Residential project being marketed are:
   - Pondok Indah Townhouses
   - Pondok Indah Residences
   - Vila Anggrek
2. *Commercial property, namely the development and management of shopping centers, office space, and apartments for rent and hotels.*
   Commercial project being marketed are:
   - *Pondok Indah Mall 1, 2, 3*
   - *Pondok Indah Office Tower 1,2, 3, 5 dan 6*
   - *Pondok Indah Golf Apartments tower Jasmine, Lavander dan Orchid*
   - *Pondok Indah Hotel*
   - *Service Residence Pondok Indah*

Shopping center:
The Company's consumers are companies or individuals who have businesses that need space to sell their products to visitors who come to their shops, and therefore the Company provides a decent and comfortable place for visitors to visit, provides lifts that can be accessed for disabled visitors and wheelchairs for elderly visitors as well as providing a prayer room for visitors and a smoking area.

mushola bagi pengunjung dan ruang untuk merokok.

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

The company owns three shopping malls and a Street Gallery located in the Pondok Indah area, which is called 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.

Information about PIM can be accessed through www.pondokindahmall.co.id which contains various information about the location of shopping malls, the building area, to the information about supporting facilities. Apart from the website, the Company also prepares brochures/flyers on the availability of space that has not been rented, through social media and banners.

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.

Office

Office space consumers are local and international companies that have businesses that require space for the companies' operations. Companies that will rent a room can get data about the room to be rented through the website www.pondokindahgroup.co.id, brochures, billboard advertisements and property consultant service providers.

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 yang disewakan memiliki seluruh spesifikasi dan kualitas yang baik sesuai kebutuhan penyewa.

To attract tenants, the Company provides detailed information such as location, number of transportation accesses to reach the location, complete office facilities needed, the number of infrastructures that are close to the product areas, very high quality products and competitive prices, and an explanation on the leased buildings having all specifications and good quality according to the needs of the tenants.

Perusahaan memiliki lima bangunan perkantoran untuk disewakan, terletak di kawasan Pondok Indah dengan nama Pondok Indah Office Tower (PIOT).

The Company has five rented office buildings which are located in Pondok Indah area under the name of Pondok Indah Office Tower (PIOT).

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

Apartments

Consumers for the rent apartment units are generally expatriates (foreigners) who work in Indonesia and the general public who are looking for long-term accommodation with their families. Facilities for the apartments are

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.

equipped with swimming pools in each apartment building, tennis courts, children's playgrounds, indoor and outdoor gyms, jogging tracks, international TV channels and convenient stores, and the locations close to golf courses. With the integrated facilities owned by the Company, it makes easier for the Company to attract prospective tenants.

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.

The apartment concept offered by the Company is a family apartment, with units that are larger than other competitors and green areas that other apartments in Jakarta do not have. In addition, as a service apartment, services with international standards that refer to the ISO 9001:2015 standard will be a positive value (strengthen factor) compared to the many other strata title apartments available in Jakarta. The challenge faced by the Company is the large number of apartment rental offers in the Jakarta area at competitive prices.

Perusahaan memiliki tiga bangunan apartemen untuk disewakan yang terletak di kawasan Pondok Indah dengan nama Pondok Indah Golf Apartment (PIGA).

The Company has three rented apartments buildings which are located in Pondok Indah area under the name of Pondok Indah Golf Apartment (PIGA).

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.

Information about apartment rentals can be seen through printed tabloids/media, especially foreign media, electronic media, social media (facebook and Instagram), google search and the 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.

Pondok Indah Hotel and Service Residence Pondok Indah (SRPI)

Pondok Indah Hotel and Service Residence Pondok Indah (SRPI) owned by the Company are located adjacent to Pondok Indah Mall 2. This hotel is a five-star hotel managed by the Intercontinental Hotel Group. SRPI is a fully furnished residence that can be rented with a minimum rental of one month.

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

Information about Pondok Indah Hotel and SRPI can be obtained at www.InterContinental.com

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.

Residential Houses and strata title apartments

Consumers who are buyers of the Company's products (land and buildings and strata title apartments) will obtain ownership in the form of a Hak Guna Bangunan (building rights) certificate and a certificate of Ownership Right for the apartment unit, in addition, prior to the handover of the land and building units and strata title apartments, they will be checked further between the buyer and the seller. Information regarding the sale of these products can be found on the website of 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.

PRODUCT SAFETY

The Company's products are buildings/ constructions, and to ensure the products are suitable for use, the Company performs routine maintenance of equipment, facilities and other infrastructure on a regular basis, conducts a one-month general check, performs repairs as quickly as possible for damaged materials. The Company's buildings also have all the necessary permits from the construction process to the operation and management process.

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

SUSTAINABILITY GOVERNANCE

As a property Company which located in Jakarta, the Company is committed to being the best developer by providing the best and marketable products to customers. Therefore, the Company focuses on:

- *Provision of products with the best facilities and services*
- *Continuous implementation of Occupational Safety and Health (OSH)*
- *Compliance with relevant regulatory requirements.*

In this regard, before carrying out construction, the Company applies various standards to ensure product quality by means of, among

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.

others:

- *Conduct market research to find out consumer needs and wants*
- *Conduct a selection and tender process to get the best contractor at a competitive price*
- *Ensure the quality of the materials used in the project construction process.*

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 sebelum penjualan dilakukan.

The company is committed to providing quality property products to consumers, by:

- *Company property being built according to applicable standards and regulations.*
- *Providing after-sales service after the product is delivered to the customer.*
- *Performing routine maintenance on buildings and their supporting facilities.*
- *Ensuring the availability of public space and facilities required by local government regulations.*
- *Providing a description of the materials used, the facilities available for buyers of residential houses and apartment units before units to be sold.*

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 2020 sampai 2022 tidak ada insiden ketidakpatuhan terhadap perizinan dan keamanan produk Perusahaan, dan karenanya tidak ada produk yang ditarik dari masyarakat atau konsumen.

The Company is committed to providing the best products for buyers or users of the Company's services, and therefore the products and services produced must be the main concern, providing a sense of safety and protection for the products they buy. The company always complies with government regulations relating to building permits and inspections from relevant agencies for the safety of the buildings operated; so that during 2020 to 2022 there were no incidents of non-compliance with licensing and product safety of the Company, and therefore no products were withdrawn from the public or consumers.

ORGAN TATA KELOLA

ORGANS OF GOVERNANCE

Perusahaan memiliki 3 (tiga) organ tata kelola yaitu Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris, dan Direksi dengan tugas dan

The Company has 3 (three) governance organs, namely the General Meeting of Shareholders, the Board of Commissioners (BOC), and the

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.

Board of Directors (BOD) with their respective duties and responsibilities. Under the BOC there is an Audit Committee whose role is to assist in the task of supervision, monitoring and evaluation and a Nomination and Remuneration Committee which assists in supervising the performance of the BOC and the BOD.

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.

RISK IDENTIFICATION, MEASUREMENT AND MONITORING

The Company through its business units consistently and periodically identifies risks in processes, as well as transaction activities that may arise at any time, both internal and external, that may occur uncontrolably and are deemed to have potential significant impacts on operational and business activities. The Company also formulates mitigation to anticipate the management of the risks that may arise, therefore the risk criteria are sought to be quantified and measured with objective and consistent standards.

BAGIAN V: KINERJA EKONOMI

Pendapatan Perusahaan berasal dari penyewaan dan penjualan tanah dan bangunan. Pendapatan penyewaan (recurring income) merupakan 78% dari total penghasilan Perusahaan.

PART V: ECONOMIC PERFORMANCE

The Company's revenue comes from the rental and sale of land and buildings. The recurring income from rental is 78% of the Company's total income.

(Rp juta) (*Rp million)*

Distribusi Nilai Ekonomi | *Economic Value Distribution* Dalam juta Rupiah | *In Million Rupiah*	2022	2021	2020
Nilai ekonomi yang diperoleh | *Generated Economic Value*			
Pendapatan Bersih | *Revenue*	1,950,931	1,318,001	1,219,794
Pendapatan lain-lain | *Other Income*	123,193	111,323	151,303
Pendapatan Keuangan | *Finance Income*	17,213	8,727	29,118
Nilai ekonomi yang didistribusikan | *Distributed Economic Value*			
Biaya operasional: Harga pokok penjualan, biaya penjualan dan pemasaran, biaya umum dan administrasi, tidak termasuk biaya gaji dan tunjangan (*). *Operating expenses: cost of goods sold, selling and marketing expense, general and administration expenses, excluding employees salary and allowances (*).*	599,367	468.149	438.160
Gaji dan tunjangan | *Employees salary and allowances*	200,773	180,975	193,944
Pembayaran kepada pemegang saham | *Dividend*	110,939	100,509	150,004
Pembayaran kepada pemerintah |*Payment to Government*	160,438	111,345	105,578
Pembayaran kepada Kreditor | *Interest and Finance Cost*	32,749	41,432	43,156
Investasi sosial | *Social Investment*	2,954	4,204	6,806
Jumlah Nilai Ekonomi yang didistribusikan | *Total Economic Value Distributed*	701,336	324,670	231,114

(*) 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. |*(*) Operating Expenses consist of cost of goods sold and operating expenses, excluding depreciation and amortization costs, and other costs not related to the Company's operations*

Dividen tahun buku 2021 dibagikan pada tanggal 25 Juli 2022.

The dividend for the financial year 2021 was distributed on July 25, 2022.

Pendapatan Perusahaan tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar Rp 633 miliar (± 48%) dibandingkan tahun 2021, kenaikan ini lebih tinggi dibandingkan pendapatan tahun 2021 dan pendapatan Perusahaan sudah melebihi pendapatan tahun 2019 sebelum pandemik melanda Indonesia. Hal ini disebabkan adanya penambahan penyewaan dari Pondok Indah Mall 3, kenaikan pendapatan dari hotel dan service residence (SRPI) dan Perusahaan sudah beroperasi penuh sepanjang tahun 2022.

The Company's revenue in 2022 increased by Rp 633 billion (± 48%) compared to 2021, this increase was higher than the revenue in 2021, and the Company's revenue has exceed the revenue in 2019 before pandemic started to hit Indonesia. It was due to addition of leasing of Pondok Indah Mall 3, increasing income from hotel and service residence (SRPI) and the Company operated fully in 2022.

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

The Company's income from recurring income is presented below:

Dalam miliar Rupiah / *Billion Rupiah*

	2022	2021	2020	***Description***
Penyewaan	1,332	912	889	*Rental*
Hotel	292	154	81	*Hotel*
Penjualan tanah dan bangunan	162	154	154	*Land lots & building*
Lainnya	165	97	96	*Others*
Pendapatan usaha	1,951	1,318	1,220	*Revenue*

Kenaikan pendapatan pada tahun 2022 berasal dari pendapatan sewa pusat perbelanjaan dan hotel termasuk makanan dan minuman yang terdapat di hotel tersebut.

The increase in revenue in 2022 came from rental income for shopping centers and hotels, including food and beverages in the hotel.

Dalam miliar Rupiah / billion Rupiah

Uraian	**2022**	**2021**	**2020**	***Description***
Laba Bersih	701	325	231	*Net Profit*
Total Aset	8.156	7.994	7.623	*Total Asset*
Total hutang	1.726	2.158	2.016	*Total Liability*
Total Ekuitas	6.429	5.837	5.607	*Total Equity*

Laba bersih tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar Rp 376 miliar atau 115% dibanding dengan laba bersih tahun 2021, hal ini disebabkan karena kenaikan pendapatan Perseroan.

The net profit in 2022 increased by Rp. 376 billion or 115% compared to the net profit in 2021, this was due to an increase in the Company's revenue

Tahun 2022 total Aset mengalami kenaikan sebesar Rp 162 miliar atau sebesar 2% dibanding dengan Total Aset tahun 2021 karena peningkatan kas.

In 2022 total assets increased by IDR 162 billion or 2% compared to the total assets in 2021 caused by increasing in cash.

Total hutang mengalami penurunan sebesar Rp 432 miliar atau 20% dibanding dengan total hutang tahun 2021 karena kenaikan penerimaan uang muka sewa dan uang jaminan penyewa PIM 3 dan penurunan utang kontraktor.

The Total Liabilities decreased by Rp. 432 billion or 20% compared to the Total Liabilities in 2021 due to an increase in receipt of rental advances and tenant of PIM 3's security deposits and decrease debt to contractor.

Total Ekuitas tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar Rp 593 miliar atau 10% dibanding dengan Total Ekuitas tahun 2021, hal ini disebabkan kenaikan laba bersih tahun 2022.

The Total Equity in 2022 increased by IDR 593 billion or 10% compared to the Total Equity in 2021, this was due to an increase in net profit in 2022.

Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada Laporan Tahunan 2022 bagian Analisa dan Pembahasan Manajemen.

Further explanation can be seen in the 2022 Annual Report in the section of Management Discussion and Analysis.

BAGIAN VI: KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA

PART VI: HUMAN RESOURCES PERFORMANCE

KOMPOSISI KARYAWAN

EMPLOYEE COMPOSITION

Saat ini Perusahaan mempekerjakan 920 karyawan yang terdiri dari 722 karyawan laki-laki dan 198 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.

Currently, the Company employs 920 employees consisting of 722 male employees and 198 female employees. The number of male employees is greater than that of female due to the form and scope of work in accordance with the Company's line of business, namely property development. The composition of employees can be seen below.

Jenis Kelamin	2022	2021	2020	*Gender*
Laki-Laki	722	730	745	*Male*
Wanita	198	196	197	*Female*
total	920	926	942	*Total*

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

The minimum age of employees is 20 years, so the Company does not have child employees and there is no forced labor.

Kelompok Usia	2022		2021		2020		Age Group
	Laki-laki -male	Wanita -female	Laki-laki -male	Wanita -female	Laki-laki -male	Wanita -female	
20-30 tahun	73	57	75	73	74	63	20-30 years
31-40 tahun	199	70	199	55	205	66	31-40 years
41-50 tahun	274	48	302	48	313	54	41-50 years
>51 tahun	176	23	154	20	153	14	> 51 years
Jumlah	920		926		942		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.

Because the Company has many buildings that are managed, the number of technicians / administrative personnel dominates the level of positions in the Company with education levels at the SMA/SLTA/SMK level.

Jabatan	2022		2021		2020		*Title*
	Laki-laki -male	Wanita - female	Laki-laki -male	Wanita -female	Laki-laki -male	Wanita - female	
Direksi	6	0	6	0	6	0	*Director*
Senior Manager	22	5	21	5	21	6	*SeniorManager*
Manager	46	16	47	16	49	18	*Manager*
Supervisor	100	43	92	40	93	40	*Supervisor*
Administrasi/ teknisi	544	138	564	135	576	133	*Administration/ technician*

Jumlah	920	926	942	*Total*

Tingkat Pendidikan	2022		2021		2020		*Education level*
	Laki-laki -male	Wanita - female	Laki-aki -male	Wanita - female	Laki-laki -male	Wanita - female	
Pasca Sarjana	24	1	24	4	21	8	*Post graduate*
Sarjana	141	95	136	89	144	85	*Undergraduate*
Diploma	84	53	91	54	97	52	*Diploma*
SMA/SLTA/SMK	434	48	445	46	457	49	*Non Academic*
Lain-lain	37	3	34	3	26	3	*others*
Jumlah	920		926		942		*total*

Status kepegawaian	2022		2021		2020		*Employment Status*
	Laki-laki -male	Wanita -female	Laki-laki -male	Wanita - female	Laki-laki -male	Wanita - female	
Tetap	490	92	512	98	539	94	*Permanent*
Kontrak	232	106	218	98	206	103	*Contract*
jumlah	920		926		942		*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.

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.

Local Workforce

In general, the Company uses local workers, but for the hotel managed by the Intercontinental Hotel Group (IHG) the Company uses foreign workers for the Managerial level according to the agreement between the Company and the IHG.

Outsourcing Labor

The company uses outsourcing for cleaning and security personnel. Outsourcing personnel are obtained through registered service providers.

New Employee Recruitment

In recruiting new employees, the Company uses job portal services or other recruitment websites for all levels or searches internally in the Company. After getting a suitable candidate with that qualifications, the prospective employee will follow the interview process, take a psychological test with a psychological consultant appointed by the Company, if the test results match the qualifications, the employee will be called for salary determination

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 2022 adalah ± 8%, lebih rendah dibanding tahun 2021 sebesar ± 11%.

Employee Replacement

Generally, the Company conducts employee transfers between business units, this is intended to increase the ability of employees in understanding and knowledge of the Company's business scope. In addition, the employee mutation is also aimed at increasing the career path to a higher level. For this reason, the employee will go through a knowledge test and interview process prior to placement.

Employee replacement is carried out when the old employee resigns or the employee enters retirement age or the employment contract ends. The employee turnover percentage in 2022 is ± 8%, lower than that in 2021, namely ± 11%.

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 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (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.

Setiap tahun Perusahaan mengalokasikan dana imbalan pensiun yang akan diberikan kepada karyawan pada saat karyawan memasuki usia pensiun, dan hingga tahun 2022, sesuai perhitungan aktuaria independen diperoleh dana imbalan pensiun kepada seluruh karyawan sebesar Rp 83 miliar dan Perusahaan telah mengalokasikan dana tersebut sebagai hutang jangka panjang.

Remuneration System

The remuneration package provided to employees consists of basic salary, meal allowance, transportation allowance, position allowance, reimbursement of health costs, hospitalization costs, annual leave, maternity leave, contributions of Labor SSA (Social Security Administrator) and Health SSA according to the provisions of the Ministry of Manpower.

The Company provides maternity leave and maternity assistance in the form of maternity allowances in accordance with applicable policies. Management guarantees the opportunity to work again in the original position or function for female employees who have finished their maternity leaves.

Every year the Company allocates pension benefit funds to be given to employees when the employees enter retirement age; and, until 2022 according to independent actuarial calculations, the pension benefits funds obtained by all employees were Rp 83 billion and the Company had allocated these funds as long-term debt.

Kelayakan dan Keamanan Lingkungan Kerja

Eligibility and Safety of the Work Environment

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 pemakaian kolam ditentukan oleh manajemen.

Through the Housekeeping and Security Department, the Company provides a clean, proper and safe work environment for employees, which includes the provision of clean toilets, pantry (employees' dining area), prayer room, lockers for storage and special parking for employees.

The company also provides sports facilities for employees in the form of badminton courts and swimming pools with a schedule determined by the pool manager.

Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Perusahaan memiliki 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 2022 tidak ada kecelakaan kerja yang terjadi di lingkungan kerja baik yang dialami karyawan Perusahaan maupun pihak luar atau karyawan dari kontraktor yang melakukan tugasnya di lingkungan kerja Perusahaan.

Dalam melaksanakan pelatihan terkait K3 ini, Perusahaan melibatkan pihak penyewa untuk berpartisipasi.

Occupational Health and Safety Management (OHS)

The Company has OHS Management, where the Company annually and periodically organizes training on fire drill, earthquake evacuation, and Emergency Response. The Company's goal to organize such training is so that employees understand the scope of their work and have qualified abilities. The company also has an Emergency Response team and disaster management procedures. The OHS system is evaluated annually. Throughout 2022 there were no work accidents that occurred in the work environment, either experienced by the Company's employees or external parties or employees of contractors who carried out their duties in the Company's work environment.

In carrying out this training related to OHS Management, the Company involved the tenant to participate.

Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Karyawan

Sepanjang tahun 2022, Perusahaan melakukan lebih banyak pelatihan-pelatihan berkala guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam bekerja sebagai sarana untuk mendukung kelancaran operasional dan produktivitas Perusahaan, yaitu antara lain pelatihan sistem pengoperasian peralatan

Training and Development of Employee's Capabilities

Throughout 2022, the Company conducted a lot of periodic trainings to improve the knowledge and skills of employees at work as a means to support the smooth operation and productivity of the Company, which include training on building equipment operating systems, product introduction,

gedung, pengenalan produk, keselamatan kerja, pelatihan tentang bagaimana berkompetisi dengan adil, pengelolaan keuangan, strategi dan tehnik kepemimpinan, kemampuan bahasa asing (Inggris, Jepang - khusus untuk karyawan di unit usaha apartemen). Biaya untuk pelatihan mencapai Rp 162 Juta.

work'safety, training on how to compete fairly, finance management, strategic and technical leadership, foreign language skills (English, Japanese - specifically for employees who work in the apartment business unit). The costs for such trainings was Rp 162 million.

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

Below is the is the number of participants and the average hours of training. Most of the training was carried out by the hotel unit.

uraian	**2022**	**2021**	**2020**	**Description**
Jumlah peserta	786	839	983	*Number of participants*
Jumlah jam pelatihan	15,310	10,920	11,169	*Number of hours of training*
Rata-rata jam pelatihan per peserta	21	13	11	*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 2022 Perusahaan telah mengeluarkan biaya lingkungan hidup sebesar Rp 2,14 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.

PART VII - ENVIRONMENTAL PERFORMANCE

The company has 13 high-rise buildings that are used for shopping malls, offices, hotel, and service apartments, thus requiring a lot of energy and water. In 2022 the Company incurred environmental costs of Rp 2.14 billion, these costs included waste disposal costs (including B3 waste), waste water treatment through the Sewage Treatment Plan (STP), maintenance costs and the purchase of new plants. These costs were incurred to reduce or repair environmental damage arising from the Company's operations.

Pengolahan Air

Penggunaan air untuk bangunan Perusahaan kebanyakan berasal dari pasokan air kota/air PAM. Air tanah yang tersedia hanya untuk cadangan, jika pasokan air dari PAM mati atau mengalami kendala.

Pada tahun 2022 gedung-gedung Perusahaan sudah mulai beroperasi dengan normal, terutama sejak memasuki PPKM level 1, dan karenanya volume penggunaan air menjadi bertambah. 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.

Water Treatment

The water for the Company's buildings mostly comes from the municipal water supply/PAM water.Ground water available is only for backup, if the water supply from PAM stops or has problems.

In 2022, the Company's buildings have started operate normally since the Enforcement of Restrictions on Community Activities (ERCA) level 1, and impact to the using of the volume of water. Meanwhile, the Company continued to save water use by replacing toilet water faucets with automatic systems, recycling waste water from buildings for watering plants and use of tower cooling system.

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

The use and saving of water that have been done can be seen in the following table.

Keterangan	**2022**	**2021**	**2020**	***Explanation***
Volume (m3)	704,168	566.282	642.780	*Volume (m3)*
Total air yang dibuang ke saluran kota	406,490	319,111	394,290	*Total water discharged into city drain*
Air yang di-recycle	317.450	247,171	250,930	*Recycle water*
Persentase air yang didaur ulang	45%	44%	39%	*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

Currently, the Company has made rainwater reservoirs in the form of infiltration wells. The number of infiltration wells is in accordance with the provisions set by the DKI Regional Government. Infiltration well maintenance is

setahun sekali. Selain itu Perusahaan juga membuat lubang biopori untuk meningkatkan daya resap air hujan ke dalam tanah.

carried out once a year. In addition, the Company also makes biopore holes to increase the absorption of rainwater into the earth.

Penggunaan Energi (Listrik)

Energy Usage (Electricity)

Keterangan	**2022**	**2021**	**2020**	***Explanation***
Volume (kwh)	127.628.012	101,655,556	93,744,204	*Volume (kwh)*
GFA (m2)	722,412	722,412	606,728	*GFA (m2)*
Pemakaian listrik per m2	177	141	155	*Electricity consumption per m2*

GFA = Gross Floor Area

Konsumsi energi pada tahun 2022 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2021 karena semua gedung sudah beroperasi normal dan tidak ada pembatasan terhadap aktivitas masyarakat. Penggunaan Energi tahun 2022 sebesar 127.628.012 kwh, mengalami kenaikan 25% dibandingkan dengan tahun 2021. Kenaikan penggunaan energi terbanyak berasal di PIM 3 dan PIOT 5 yang telah beroperasi penuh.

Energy consumption in 2022 increase compared to 2021 because all buildings are operated normally and there are no restrictions on community activities. Energy used in 2022 is 127,628,012 kwh, an incrase of 25% compared to 2021. The largest increase in energy come from PIM 3 dan PIOT which the buildings are fully operated.

Dalam mengurangi penggunaan listrik, Perusahaan telah melakukan penghematan listrik antara lain dengan menggantikan penggunaan lampu TL menjadi lampu LED, menggunakan kaca tripleglass dan kaca 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.

In reducing electricity use, the Company had made electricity savings, among others by replacing the use of TL lamps with LED lamps, using triple glass and low E glass for the building walls that use glass, utilizing energy from the condensation of chiller machines to warm the water in swimming pools, using motion sensors for lighting in hotel rooms.

Pengolahan Limbah

Waste treatment

Limbah Padat/Sampah

Solid Waste/Garbage

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

Currently, the waste/garbage generated from the Company's buildings is in the form of solid waste, liquid waste and hazardous waste (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

Solid waste/garbage garbage generated is in the form of restaurant waste, household waste, office waste and visitor waste. Waste processing is carried out by separating wet and dry waste

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.

The waste is collected by each business unit to be disposed of by a third party for transporting waste that has received official permission from the DKI Regional Government so that the Company does not manage the solid waste.

Keterangan	2022	2021	2020	*Explanation*
Volume (kg)	975,316	799,503	714,961	*Volume (kg)*

Limbah cair

Pengolahan limbah cair yang dihasilkan dari operasional gedung-gedung Perusahaan dilakukan dengan menyediakan STP System Extended, dimana 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.

Liquid waste

The treatment of liquid waste generated fror the operations of the Company's buildings i carried out by providing an Extended ST system, where the water is collected in a septi tank/ chopstick pump ➔ the waste is crushed i the influent box and the liquid waste and soli waste are separated through the communicato ➔ the waste water is channeled into th aeration tank to be then deposited and i entered into the chlorination tank before bein discharged into the public drains using effluen pumps.

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

This liquid waste treatment is carried ou everyday and every six months is evaluated by consultant who has received certification fror the Ministry of Environment.

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).

B3 waste

B3 waste generated from the Company activities is in the form of used lighting lamp (TL lamps), used oil from the use of generators The Company does not manage B3 waste, bu the Company has prepared a Temporary Shelte (TPS) for the B3 waste that has been given permit from the DKI Regional Governmen DPMPTSP, before being distributed to a thir party that has a permit from the Ministry o Environment and Forestry (MEF).

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

Emmission

Emmissions generated by the Company are in form of the emissions originating from the use of Gensets, which is reserved energy to anticipate electricity supply shortages from PLN or in case of PLN experiencing disruptions. Based on the Emission Test Results that the Company submits to the Ministry of Environment and Forestry every

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.

six months, it is found that there are no parameters that exceed/below the level of quality standards set by PERMENLAK No. P.15/MENLHK/SETJEN/ KUM.1/4/2019. This is because the Company always performs the management / maintenance of the generator regularly and provides a special room for the generator that is soundproof.

Polusi Suara

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.

Noise Pollution

Since the Company's business is to rent out buildings to third parties to be used as shopping centers, offices and apartments (residences) as well as hotels, there are exhaust emissions from vehicles passing through the building, causing noise and causing pollution (increasing the intensity of dust) inside the building.

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, menempat kan tata udara dengan exhaust fan dan fresh fan pada lokasi basement, toilet, gudang dan ruangan lainnya sehingga terjadi pertukaran udara yang baik.

To overcome the noise and reduce the noise pollution, the Company has added various plants that function as noise dampers and optimize green open spaces, regulate vehicle circulation in the locations of activities so as not to cause congestion that causes noise accumulation, also places air systems with exhaust fans and fresh fans in several premises. the location of basements, toilets, warehouses and other rooms so that good air exchange occurs.

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.

Ambient air quality checks are carried out every six months. From the results of tests on ambient air quality in business units, especially at the Pondok Indah Mall location, the results obtained are still within the range of quality standards set by the Governor of DKI Jakarta Decree in 2001 for the measurement of parameters O2, CO2, NO2, SO2 and dust.

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

Green Open Space (GOS)

Considering that the Company has been working on the Pondok Indah development area since 1972, all Green Open Spaces (GOS) have been handed over to the Government of Special Capital Region of Jakarta. Currently, the GOS that are not handed over to the DKI

Perusahaan dan Perusahaan tetap konsisten mengelola RTH tersebut. Perusahan telah mengalokasikan tanah seluas 11,6 ha untuk RTH. Lokasi RTH paling banyak berada di unit usaha apartemen.

Regional Government are managed by the Company and the Company continues to consistently manage the GOS. The Company has allocated Land of 11.6 ha to be the GOS . Most of GOS located in apartment business unit.

Pelestarian Keanekaragaman Hayati

Hingga tahun 2022, 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.

Biodiversity Conversation

Until 2022, all buildings and land owned by the Company located in urban areas. Therefore, the Company ensures that these buildings do not have an impact on the protected biodiversity.

BAGIAN VIII: KOMITMEN TERHADAP PELANGGAN

PART VIII: COMMITMENT TO CUSTOMER

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 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.

Sekalipun tahun 2022, Perusahaan sudah beroperasi normal, dan pandemik masih melanda Indonesia dengan skala yang kecil, Perusahaan tetap memperhatikan protokol kesehatan, pemberian pelayanan yang prima dan terbaik tetap dipertahankan dan diberikan kepada pelanggan.

Improved Customer Satisfaction

Through the Pondok Indah Mall Business Unit, the Company obtained ISO 9001:2000 certification, and became the first shopping center to obtain ISO 9001 certification, namely certification for international standard services in the field of product/service quality management systems it produces. Furthermore, in 2012 the scope of the certification was expanded to become ***Provision of Facilities and Property Management Services in Relation to The Pondok Indah Group*** *with the coverage of the business units of Pondok Indah Mall, Pondok Indah Office Tower and Pondok Indah Golf Apartment. The last ISO certification that the Company has is the ISO 9001:2015 standard.*

With a commitment to continuous improvement, the Company always strives to provide the best products and services to customers. With All products and services that will be provided to customers have gone through the stages of the testing process, in accordance with applicable regulations, and are always evaluated periodically in terms of safety.

Eventhough in 2022, the Company has operated normally, and the pandemic is still hitting Indonesia on a small scale, the Company still pays attention to health protocols , the provision of excellent and best services is maintained and provided to loyal customers.

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

Complaint Service

The best service to customers is expected to continue with maintained quality, does not fade and increasingly satisfies customers. In line with efforts to provide services, the Company strives to establish good communication with customers.

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.

Quality relationships with customers are expected to be established by providing extensive communication channels through various media, such as customer service/tenant relations/Guest Service Lounge, hotline service, electronic mail (e-mail), and specifically for the shopping center business unit which also provide application serives on mobile phones.

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.

Through the available communication media, it is hoped that customers can easily provide suggestions and input and vice versa the Company can provide the best solution for each customer's complaints and needs.

Selama tahun 2022, 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 2022 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.

During 2022, the Company received public complaints in the form of customer complaints in business units. Public complaints (rents and/or visitors to shopping centers, apartment residents, office building tenants) are submitted via electronic mails (e-mails) for community services or meeting with the departments of general affairs and/or community services. All complaints or grievances that came in in 2022 were already properly resolved by the Company and there were no complaints or grievances that had a significant impact on the environment, social, or economic performances that can disrupt the company's operations.

Pelibatan Pelanggan

Customer involvement

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

The right and best service for customers during the Company's operations continues to be improved from year to year. Customers are parties who play an important role in the continuity and sustainability of operations. To be able to know the demographics, needs and trends of customer behaviour, the Company's business units periodically conduct customer satisfaction surveys. Active participation and involvement of customers to gain understanding is highly expected, where the measurement results can be used

dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan layanan.

as evaluation materials and useful inputs for service improvement and enhancement.

BAGIAN IX : LAIN-LAIN

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.

Kepatuhan Terhadap Peraturan Terkait

Seluruh kegiatan operasional Perusahaan senantiasa mematuhi peraturan perundangan yang berlaku, termasuk peraturan akuisisi lahan, izin operasional, izin 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.

PART IX : OTHERS

Socio-Economic

Project development activities do not only create economic value for the Company, but also drive the economy of the community around the project by providing job opportunities for the community with the involvement of local contractors/suppliers and sales agents. Project activities and residential and commercial areas managed by the company also encourage community economic activities, including the existence of food stalls, grocery stalls, and and rental housing for workers. Another effect felt by the community is that the selling value of land owned by the community has also increased, making it a profitable investment for them.

In addition, the Company provides facilities that may be utilized by Micro, Small and Medium Enterprises (MSME) traders to do business in several locations owned by the Company, among others, by opening canteens in the Company buildings (Pondok Indah Mall, office buildings, and apartments). Currently, the Company has a kiosk that is used by 185 MSME traders.

The Company also provides work opportunities for the people living in the vicinity of the Company's activities.

Compliance with related regulations

All of the Company's operational activities comply with applicable laws and regulations, including the regulations on land acquisition, operational permits, construction permits, finance and accounting, labor regulations, as well as consumer and environmental protection. The Company is also proactively involved with relevant authorities in achieving solutions that are beneficial to all parties by prioritizing the interests and welfare of the communities around the Company.