

# **SISTEM MANAJEMEN FOOD STATION (SMFS)**



**PT. FOOD STATION TJIPINANG JAYA**

## KATA PENGANTAR

**Pamrihadi Wiraryo, SH. MH**

***Direktur Utama PT. Food Station Tjipinang***

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah PT. Food Station Tjipinang Jaya bergerak dalam bidang distribusi, penjualan, jasa pergudangan, pergudangan dalam resi gudang, jasa pertokoan, dan pengangkutan bahan pangan (beras). Menjalankan fungsinya menjaga ketahanan pangan di wilayah DKI Jakarta dan menjadi pusat informasi bahan pangan di Asia Tenggara. Food Station menjalankan kegiatan bisnisnya berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola korporasi yang baik sehingga dapat berdaya saing yang tinggi di dalam era globalisasi.

Sedangkan tujuan didirikannya Perseroan adalah untuk mengusahakan keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perseroan secara efektif dan efisien serta memberikan kontribusi dalam meningkatkan kegiatan ekonomi untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

Perseroan sangat merasakan urgensi pengintegrasian dan penyelerasan semua norma dan praktek yang dilakukan dalam satu Prinsip Tata Kelola Perseroan atau dikenal dengan istilah *Good Corporate Governance* (GCG). Penerapan GCG secara konsisten diharapkan dapat memacu perkembangan bisnis, akuntabilitas dan mewujudkan nilai Pemegang Saham dalam jangka panjang tanpa mengabaikan kepentingan Stakeholders lainnya, yang pada akhirnya akan memberikan nilai lebih bagi Perseroan untuk bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat.

Kebijakan manajemen terpadu ini menjadi panduan bagi Perseroan dan pihak-pihak yang terkait dengan Perseroan seperti Pemegang Saham, Dewan Komisaris, Direksi, Pekerja dan *Stakeholders*.

Kebijakan ini disebut dengan *Sistem Manajemen Food Station* atau "SMFS". SMFS akan ditinjau dan dimutakhirkan secara berkala seiring dengan kegiatan usaha Perseroan yang dinamis dan selalu mengalami perkembangan.

**LEMBAR PENANDATANGANAN**  
**SISTEM MANAJEMEN FOOD STATION (SMFS)**  
**Badan Usaha Milik Daerah PT. Food Station Tjipinang Jaya**

Jakarta ..... 1 Mei ..... 2021




**Pamrihadi Wiraryo**  
Direktur Utama




**Budi Santoso**  
Direktur Keuangan dan Umum



**Andre Maulana**  
Direktur Operasional dan Bisnis



**Sudirman Said**  
Komisaris Utama



**Abdul Rahman Kadir Mayjend (Purn)**  
Komisaris

## DAFTAR ISTILAH

1. **Anggota Dewan Komisaris**, adalah Anggota dari Dewan Komisaris yang merujuk kepada individu (bukan Board).
2. **Anggota Direksi**, adalah anggota Direksi yang menunjuk pada individu (bukan Board).
3. **Auditor Eksternal**, adalah auditor dari luar Perusahaan yang independen dan profesional yang memberikan jasa audit maupun non audit kepada Perusahaan.
4. **Auditor Internal** adalah satuan pengawasan internal, yang merupakan unit teknis struktural di lingkungan Perusahaan yang bertugas melaksanakan audit dan memastikan sistem pengendalian internal Perusahaan dapat berjalan efektif.
5. **Benturan kepentingan** adalah keadaan dimana terdapat konflik antara kepentingan ekonomis Perusahaan dan kepentingan ekonomis pribadi pemegang saham, Anggota Dewan Komisaris dan Direksi, serta karyawan Perusahaan.
6. **Creating Shared Value (CSV)**, Suatu konsep dan strategi perusahaan untuk mengasi persoalan sosial dan lingkungan yang memberi benefit ekonomi bagi perusahaan.
7. **Dewan Komisaris**, adalah keseluruhan Anggota Dewan Komisaris sebagai suatu kesatuan Dewan (Board).
8. **Direksi**, adalah keseluruhan Anggota Direksi sebagai suatu kesatuan Dewan (Board).
9. **Good Corporate Governance (GCG)**, adalah sistem yang digunakan untuk mengarahkan dan mengendalikan kegiatan bisnis perusahaan. GCG mengatur pembagian tugas, hak, dan kewajiban pihak yang berkepentingan terhadap kehidupan perusahaan, termasuk pemegang saham, Dewan Pengurus, para manajer, dan semua anggota stakeholders non-pemegang saham.
10. **Jajaran Manajemen**, adalah Direksi, dan pejabat struktural sesuai dengan struktur organisasi yang fungsi kegiatannya menjalankan aktivitas sesuai dengan batasan wewenang yang ditetapkan. **Komisaris Independen**, adalah anggota Dewan Komisaris yang tidak terafiliasi dengan Direksi, anggota Dewan Komisaris lainnya dan Pemegang Saham pengendali, serta bebas dari hubungan bisnis atau hubungan lainnya yang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk bertindak independen atau bertindak semata-mata demi kepentingan Perusahaan.
11. **Sekretaris Dewan Komisaris** adalah sekretaris yang diangkat oleh Dewan Komisaris, yang bertugas menjalankan tugas-tugas administrasi dan kesekretariatan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan Dewan Komisaris.

**Karyawan**, adalah tenaga atau mereka yang bekerja untuk mendapatkan upah dari Perusahaan.

12. **Komite Audit**, adalah Komite yang dibentuk oleh Dewan Komisaris, yang membantu Dewan Komisaris memenuhi tugas dan kewajibannya dalam mengkaji efektivitas sistem pengendalian internal, efektivitas pelaksanaan tugas auditor eksternal dan internal, serta dalam mengkaji dan memberikan persetujuan semua informasi dan usulan yang disiapkan dan diajukan pihak lainnya seperti Laporan Keuangan dan Non Keuangan dan Laporan Tahunan Perusahaan.
13. **Komite Good Corporate Governance (Komite GCG)**, adalah komite yang dapat dibentuk oleh dan bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris dalam rangka membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Komisaris untuk melakukan pembinaan dan pengawasan atas penerapan prinsip-prinsip GCG di Perusahaan.
14. **Komite Nominasi dan Remunerasi**, adalah komite yang dapat dibentuk oleh Dewan Komisaris dalam rangka membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Komisaris untuk menyusun sistem, prosedur nominasi dan seleksi bagi Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi, memberikan rekomendasi tentang jumlah Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi serta mengembangkan sistem untuk pemberian remunerasi bagi Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi.
15. **Komite Kebijakan Risiko Usaha**, adalah komite yang dapat dibentuk oleh Dewan Komisaris dalam rangka membantu pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Komisaris untuk memantau secara berkala dan merekomendasikan perbaikan terhadap manajemen risiko yang dilaksanakan dan dikembangkan oleh Perusahaan. **Mitra usaha**, adalah pihak perseorangan maupun perusahaan yang menjalin kerjasama bisnis berdasarkan potensi dan kelayakannya yang saling menguntungkan dengan Perusahaan. **Nilai-Nilai Perusahaan**, adalah landasan moral dalam mencapai visi dan misi Perusahaan.
16. **Organ Perusahaan**, adalah Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris dan Direksi.
17. **Sistem Manajemen Food Station (SMFS)**, adalah sekumpulan nilai, norma dan praktik Perusahaan yang menjadi pedoman bagi Organ Perusahaan dan Manajemen dalam mengelola Perusahaan secara terintegrasi dengan memperhatikan aspek pertumbuhan perusahaan, kinerja sosial, dan pengelolaan lingkungan.
18. **Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)**, adalah Organ Perusahaan yang memegang kekuasaan yang tidak diberikan kepada Dewan Komisaris atau Direksi sesuai dengan Undang-Undang dan Anggaran Dasar. **Sekretaris Perusahaan** adalah satuan fungsi struktural dalam organisasi Perusahaan

yang bertugas untuk memberikan dukungan kepada Direksi dalam pelaksanaan tugasnya serta bertugas sebagai penghubung antara Pemegang Saham, Dewan Komisaris, Direksi, unit Kerja dan Stakeholders.

19. **Stakeholders**, adalah pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan Perusahaan, baik langsung maupun tidak langsung seperti Karyawan, Pemasok, Pelanggan, Mitra Kerja, Kreditur dan pemerintah serta pihak berkepentingan lainnya.
20. **Tata Nilai 7C (TN7C)**, merupakan nilai-nilai penting yang harus dimiliki insan Food Station. Pemahaman dan pelaksanaan Tata Nilai 7C ini akan membentuk budaya yang menjadi ciri khas Perseroan di antara Perseroan-Perseroan lain. Insan Food Station yang bertindak mewakili Perseroan harus memastikan dirinya berperilaku sesuai dengan TN7C Perseroan.
21. **Whistle Blowing System (WBS)**, yaitu suatu sistem yang memberikan sarana kepada para pemegang saham (Stakeholders) untuk membuat pengaduan mengenai dugaan pelanggaran yang terjadi di Perseroan.

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>LEMBAR PENANDATANGANAN SMFS</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>Bab I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Prinsip-Prinsip Perseroan .....	9
C. Tujuan .....	12
D. Ruang Lingkup SMFS .....	12
E. Aspek Sistem Manajemen .....	13
F. Ruang Lingkup Penerapan SMFS .....	13
<b>Bab II. VISI, MISI, DAN NILAI-NILAI PERSEROAN</b> .....	15
A. Visi .....	15
B. Misi .....	15
C. Budaya Perseroan .....	15
<b>Bab III. STRUKTUR SISTEM MANAJEMEN</b> .....	17
A. Organ Perseroan .....	17
1. Rapat Umum Pemegang Saham .....	17
2. Dewan Komisaris .....	17
3. Direksi .....	19
B. Organ Dewan Komisaris .....	21
1. Sekretariat Dewan Komisaris .....	21
2. Komite-Komite Komisaris .....	21
C. Sekretaris Perseroan .....	22
1. Sekretaris Perseroan .....	22
2. Satuan Pengawasan Intern .....	22
D. Hubungan Organ Perseroan .....	23
<b>Bab IV. ASPEK SISTEM MANAJEMEN</b> .....	24
A. Manajemen Resiko .....	24
B. Pengelolaan Keuangan .....	24
C. Pengelolaan Karyawan .....	25

D. Praktek Operasi Berkeadilan.....	27
E. Manajemen Mutu.....	31
F. Pengelolaan Konsumen.....	31
G. K3 dan Lingkungan Hidup.....	34
H. Pelibatan dan Pengembangan Komunitas (Kemitraan dan Bina Lingkungan).....	35
I. Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	36
<b>Bab V. PROSES MANAJEMEN.....</b>	<b>37</b>
A. Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP).....	37
B. Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).....	38
C. Penanganan Keluhan.....	39
D. Penelitian dan Pengembangan.....	40
E. Sistem Penilaian Kinerja.....	41
F. Pelaporan.....	41
G. Sistem Audit.....	42
H. Tinjauan Manajemen.....	42
I. Perbaikan Berkelanjutan.....	43
<b>Bab VI. PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN STAKEHOLDERS.....</b>	<b>44</b>
A. Identifikasi Stakeholders.....	44
B. Hak dan Partisipasi Stakholders.....	46
C. Keterbukaan Pengungkapan Informasi.....	47
<b>Bab VII. PENUTUP.....</b>	<b>49</b>



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

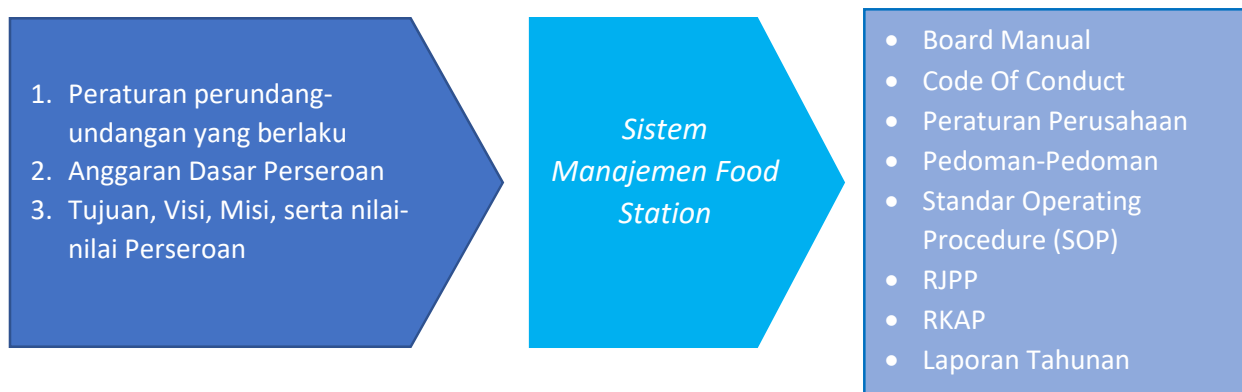
PT Food Station Tipinang Jaya (Perseroan) adalah Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang diberikan amanat untuk menjaga kestabilan ketersediaan, kelancaran distribusi, dan keterjangkauan harga bahan pangan khususnya di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta guna menunjang ketahanan pangan Nasional, untuk dapat menjalankan amanat yang diberikan kepada Perseroan tersebut hanya dimungkinkan apabila Perseroan bertumbuh secara sehat dan berkelanjutan guna memiliki daya saing yang tajam. Salah satu fondasi daya saing tersebut difokuskan pada kekuatan proses bisnis yang mempunyai nilai tambah dan metode kerja yang efektif dan efisien, kemudian diimplementasikan oleh tenaga SDM yang handal dan professional. Proses bisnis dan metode kerja dirancang berdasarkan pengalaman panjang serta mengadopsi prinsip Good Corporate Governance (untuk selanjutnya disingkat GCG).

Pengelolaan Perseroan berdasarkan prinsip GCG pada dasarnya merupakan upaya untuk menjadikan GCG sebagai kaidah dan pedoman bagi pengelola Perseroan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Penerapan prinsip-prinsip GCG sangat diperlukan agar Perseroan dapat bertahan dan tangguh dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. GCG diharapkan dapat menjadi sarana untuk mencapai visi, misi dan tujuan Perseroan secara lebih baik. Perseroan menyadari bahwa Penerapan GCG secara sistematis dan konsisten merupakan kebutuhan yang harus dilaksanakan. Penerapan GCG pada Perseroan diharapkan akan dapat memacu perkembangan bisnis, akuntabilitas serta mewujudkan nilai Pemegang Saham dalam jangka panjang tanpa mengabaikan kepentingan Stakeholder lainnya.

Untuk meningkatkan kinerja dan kepatuhan terhadap implementasi prinsip-prinsip GCG, Perseroan menyusun Pedoman Tata Kelola Perseroan (Sistem Manajemen Food Station) (untuk selanjutnya disingkat "SMFS") yang diterapkan secara konsisten sehingga semua sumber daya yang dimiliki oleh pihak-pihak yang berkepentingan atas Perseroan (Stakeholders) dapat didayagunakan secara optimal dan menghasilkan pola hubungan ekonomis yang saling menguntungkan. SMFS merupakan kristalisasi dari kaidah-kaidah GCG, peraturan perundang-undangan yang berlaku, nilai-nilai budaya yang dianut, visi dan misi serta praktek-praktek terbaik (*best practices*) GCG. SMFS yang telah disusun menjadi acuan bagi Pemegang Saham, Dewan Komisaris, Direksi, Karyawan serta menjadi acuan bagi Stakeholder lainnya dalam berhubungan dengan Perseroan. Mengingat lingkungan bisnis yang bersifat dinamis dan berkembang, maka SMFS yang disusun oleh Perseroan juga selalu disesuaikan dengan kondisi internal maupun eksternal yang ada. Pengkajian secara berkesinambungan selalu dilakukan sebagai upaya mencapai standard kerja yang terbaik bagi Perseroan.

Pedoman Tata Kelola Perseroan (SMFS) merupakan seperangkat norma dan praktek yang menjadi dasar atau acuan bagi Organ Perseroan dan Manajemen dalam mengelola Perseroan. SMFS tersebut berisikan prinsip-prinsip pengelolaan Perseroan yang selaras dengan visi, misi dan nilai-nilai Perseroan. SMFS dalam implementasinya diikuti dengan berbagai kebijakan serta peraturan teknis sesuai kebutuhan Perseroan.

### Skema Penyusunan SMFS :



### B. Prinsip-Prinsip Perseroan

#### 1. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi material dan relevan mengenai Perseroan.

#### Pedoman Pokok Pelaksanaan

- a. Perseroan menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat serta mudah diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan haknya.
  - b. Informasi yang harus diungkapkan meliputi, tetapi tidak terbatas pada, komposisi pemegang saham, visi, misi, susunan Direksi dan Dewan Komisaris, laporan tahunan, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi perusahaan.
  - c. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh Perseroan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.
  - d. Kebijakan Perseroan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan.
- #### 2. Akuntabilitas (*Accountability*)
- Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban Organ Perseroan sehingga pengelolaan Perseroan terlaksana secara efektif.

#### Pedoman Pokok Pelaksanaan

- a. Perseroan menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab serta memiliki ukuran kinerja masing-masing Organ Perseroan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, Nilai-Nilai Perseroan (*corporate values*), dan strategi Perseroan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*).
  - b. Perseroan meyakini bahwa semua Organ Perseroan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan GCG.
  - c. Perseroan memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan Perseroan.
  - d. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap Organ Perseroan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati.
3. Pertanggungjawaban (*Responsibility*)
- Pertanggungjawaban adalah kesesuaian dalam pengelolaan Perseroan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

#### Pedoman Pokok Pelaksanaan

- a. Organ Perseroan berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan Perundang-Undangan, Anggaran Dasar dan Peraturan Perusahaan.
  - b. Perseroan melaksanakan tanggung jawab sosial, antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar Perseroan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai.
4. Kemandirian (*Independency*)
- Kemandirian adalah keadaan Perseroan yang dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak mana pun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

#### Pedoman Pokok Pelaksanaan

- a. Masing-masing organ Perseroan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari Benturan Kepentingan (*conflict of interest*) dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif.
- b. Masing-masing organ Perseroan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-

undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain.

#### 5. Kewajaran (Fairness)

Kewajaran adalah keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pedoman Pokok Pelaksanaan

- a. Perseroan harus memberikan kesempatan kepada Stakeholders untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan Perseroan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing.
- b. Perseroan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada Stakeholders sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada Perseroan.
- c. Perseroan harus memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan kondisi fisik.

#### 6. Perilaku Etis

Perilaku Etis merupakan kepedulian terhadap orang, hewan, lingkungan dan komitmen untuk mengatasi dampak dari kegiatan dan keputusan demi kepentingan stakeholders. Perseroan mendasarkan pada nilai-nilai kejujuran, keadilan dan integritas.

Pedoman Pokok Pelaksanaan,

Perseroan secara aktif mendorong perilaku etis dalam :

- a. Struktur kelola organisasi, pengambilan keputusan dan interaksinya dengan pihak lain.
- b. Mengkomunikasikan standar perilaku etis kepada insan perusahaan, pemasok, dan kontraktor serta orang-orang yang memiliki kendali.
- c. Mencegah atau mengatasi konflik kepentingan seluruh organisasi.
- d. Mekanisme pengawasan dan control.
- e. Pelaporan.
- f. Pengakuan terhadap hukum dan kearifan lokal.
- g. Standar yang diakui secara internasional.
- h. Perlakuan terhadap hewan dan tumbuhan.

#### 7. Menghormati Hak Asasi Manusia (HAM)

Perseroan menghormati norma-norma HAM, dengan tetap berpegang pada prinsip ketaatan terhadap hokum dan peraturan yang berlaku. stakeholders.

Pedoman Pokok Pelaksanaan,

- a. Perseroan mengakui universalitas HAM, mawas diri akan pelanggaran HAM, menghindari diri dari keterlibatan pelanggaran HAM, dan selalu proaktif mengkaji agar apakah ada aspek-spek HAM yang cenderung bersentuhan dengan kebijakan dan operasi perusahaan.
- b. Dalam situasi di mana HAM tidak dilindungi, Perseroan tetap mengambil langkah-langkah untuk menghormati HAM dan menghindari tindakan mengambil keuntungan dari situasi tersebut.
- c. Penghormatan terhadap HAM, sejalan dengan ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

### C. Tujuan

Tujuan dari penerapan SMFS Perseroan adalah :

1. Mengendalikan dan mengarahkan hubungan yang bertanggung jawab antara Pemegang Saham, Dewan Komisaris, Direksi, Karyawan, Pengguna/Pelanggan lainnya, Mitra Usaha, Kreditur/Investor, serta Masyarakat dan Lingkungan
2. Mendorong dan mendukung pengembangan, pengelolaan risiko Perseroan secara lebih hati-hati (*prudent*), akuntabel, dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip-prinsip GCG.
3. Memaksimalkan nilai Perseroan agar Perseroan memiliki daya saing yang kuat, baik secara lokal, nasional, maupun internasional.
4. Memberdayakan fungsi dan kemandirian masing-masing Organ Perseroan.
5. Mendorong pengelolaan Perseroan secara profesional, efektif dan efisien demi tercapainya Visi dan Misi Perseroan.
6. Mendorong agar pengelola Perseroan dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta kesadaran akan adanya tanggung jawab sosial Perseroan.
7. Meningkatkan pertanggungjawaban kepada Stakeholders.
8. Mencegah terjadinya penyimpangan dalam pengelolaan Perseroan.
9. Meningkatkan citra Perseroan (*image*) yang semakin baik.
10. Meningkatkan kontribusi Perseroan dalam perekonomian lokal dan nasional.
11. Menciptakan Insan Food Station yang bersih dari segala bentuk penyuapan.

### D. Ruang Lingkup SMFS

Ruang lingkup Kebijakan SMFS dibagi atas :

- Aspek Sistem Manajemen  
Mencakup aspek-aspek yang menjadi pertimbangan dalam penetapan kebijakan dan metode kerja serta dalam pelaksanaan aktivitas.

- Ruang Lingkup Penerapan.  
Mencakup area unit kerja, area geografis, level manajemen dan individu dalam penerapan SMFS.

### E. Aspek Sistem Manajemen

Berdasarkan pemahaman terhadap kebutuhan *stakeholder* maka aspek-aspek sistem manajemen yang menjadi pertimbangan dalam penetapan kebijakan, metode kerja dan pelaksanaan aktifitas adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Resiko
2. Pengelolaan Keuangan
3. Pengelolaan Karyawan
4. Praktek Operasi Berkeadilan
5. Manajemen Mutu
6. Pengelolaan Konsumen
7. Lingkungan Hidup
8. Pelibatan dan Pengembangan Komunitas (Kemitraan dan Bina Lingkungan)
9. Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi

Aspek-aspek diatas diyakini vital bagi Perseroan untuk dapat tumbuh dan berkembang secara berkesinambungan (*sustainable growth*). Oleh karena itu aspek-aspek tersebut merupakan bagian integral dari setiap proses bisnis di Perseroan yang diterapkan oleh Perseroan. Dalam rangka mengintegrasikan aspek-aspek sistem tersebut ke dalam kegiatan operasional Perseroan, SMFS mengadopsi dan dirancang memenuhi praktek-praktek terbaik (*best practices*). Seperti pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1 Referensi Standar dan Regulasi dalam SMFS Food Station**

Sistem Manajemen	Tools Manajemen	Peraturan/UU
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 26000</li> <li>• ISO 9001</li> <li>• ISO 14001</li> <li>• ISO 17025</li> <li>• OHSAS 18001</li> <li>• SMK3</li> <li>• ISO 31000</li> <li>• SNI</li> <li>• dll</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise Resource Planning (ERP)</li> <li>• Risk Management</li> <li>• Balanced Scorecard</li> <li>• Total Productive Maintenance (TPM)</li> <li>• Malcolm Baldrige</li> <li>• 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin)</li> <li>• Global Reporting Initiative (GRI)</li> <li>• dll</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UU Perseroan Terbatas</li> <li>• UU Pangan</li> <li>• UU Tenaga Kerja</li> <li>• UU Lingkungan Hidup</li> <li>• UU Perpajakan</li> <li>• PP BUMD</li> <li>• Permen BUMN</li> <li>• Perda Ketahanan Pangan</li> <li>• Perda Cadangan Pangan</li> <li>• dll</li> </ul>

## F. Ruang Lingkup Penerapan SMFS

Ruang lingkup penerapan SMFS adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Ruang Lingkup Penerapan SMFS**

<b>Kriteria</b>	<b>Ruang Lingkup</b>
Unit kerja	Seluruh unit kerja
Area geografis	Seluruh area kerja Perseroan termasuk kantor perwakilan Perseroan
Level Manajemen	Seluruh level, mulai dari level direksi sampai karyawan pelaksana
Individu	Seluruh individu yang secara formal bekerja untuk atau atas nama PT Food Station Tipinang Jaya
Rantai Nilai Perseroan	Keterkaitan dengan mitra (pemasok dan rekanan) perseroan

## BAB II VISI, MISI DAN NILAI-NILAI PERSEROAN

### A. Visi

Menjadi Perseroan perdagangan pangan terpercaya, informatif, dan berkelanjutan di Asia Tenggara

### B. Misi

1. Memimpin Usaha sentra perdagangan bahan kebutuhan pokok makanan. Secara Profesional dan berkesinambungan guna meningkatkan konektivitas Nasional.
2. Menjadi mitra strategis pemerintah dalam pengembangan dan upaya percepatan pembangunan sentra perdagangan bahan kebutuhan pokok makanan di Indonesia.
3. Melakukan sinergi dengan pihak ketiga baik Pemerintah Daerah (Pemda), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), swasta maupun organisasi multilateral dalam rangka mendukung peningkatan kapasitas pembiayaan pembangunan dan mendorong pertumbuhan pangan nasional.
4. Meningkatkan Nilai Bagi Pemegang Saham.
5. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan Prima.
6. Mendorong Pengembangan dan Peningkatan Kinerja Karyawan dalam lingkungan kerja yang Harmoni.
7. Membangun dan mengelola serta meningkatkan pelayanan, kenyamanan, keselamatan dan kebersihan lingkungan Pasar Induk Beras Cipinang.
8. Mengadakan dan menyalurkan serta menjaga stabilitas suplai, distribusi, dan harga bahan pangan pokok.
9. Menjalankan Sistem Resi Gudang untuk membantu petani dalam memasarkan hasil pertaniannya.

### C. Budaya Perseroan

Budaya Perseroan dibangun melalui **Tata Nilai 7C (TN7C)** yang merupakan nilai-nilai penting yang harus dimiliki insan Food Station. Pemahaman dan pelaksanaan Tata Nilai 7C ini akan membentuk budaya yang menjadi ciri khas Perseroan di antara Perseroan-Perseroan lain. Insan Food Station yang bertindak mewakili Perseroan harus memastikan dirinya berperilaku sesuai dengan TN7C Perseroan. TN7C Perseroan sebagaimana dimaksud adalah sebagai berikut:

#### 1. Clean (Bersih)

Dikelola secara profesional, menghindari benturan kepentingan, tidak menoleransi suap, menjunjung tinggi kepercayaan dan integritas. Berpedoman pada asas-asas tata kelola korporasi yang baik.



**2. Competitive (Kompetitif)**

Mampu berkompetisi dalam skala, baik regional maupun internasional, mendorong pertumbuhan melalui investasi, membangun budaya sadar biaya, dan menghargai kinerja.

**3. Confident (Percaya Diri)**

Berperan dalam pembangunan ekonomi nasional, menjadi pelopor dalam reformasi Perseroan dan membangun kebanggaan bangsa.

**4. Customer Focused (Fokus pada Pelanggan)**

Berorientasi pada kepentingan pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

**5. Commercial (Komersial)**

Menciptakan nilai tambah dengan orientasi komersial dan mengambil keputusan berdasarkan prinsip-prinsip bisnis yang sehat.

**6. Capable (Berkemampuan)**

Dikelola oleh pemimpin dan pekerja profesional yang memiliki talenta dan penguasaan teknis tinggi, serta berkomitmen dalam membangun kemampuan riset dan pengembangan.

**7. Collaborative (Kolaborasi)**

Membangun kerja sama yang sinergis dan berkelanjutan.

**Dokumen terkait :**

- **Pedoman Perilaku**

## **BAB III STRUKTUR SISTEM MANAJEMEN**

### **A. ORGAN PERSEROAN**

#### **1. RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM (RUPS)**

- a. RUPS terdiri dari RUPS Tahunan dan RUPS Luar Biasa.
- b. RUPS Tahunan untuk menyetujui Rencana Kerja dan Anggaran Perseroan (RKAP) diselenggarakan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tahun RKAP yang bersangkutan berjalan.
- c. RUPS Tahunan untuk menyetujui Laporan Tahunan dan Perhitungan Tahunan diselenggarakan selambat-lambatnya bulan ke-enam (bulan Juni) setelah tahun buku yang bersangkutan berakhir.
- d. RUPS Luar Biasa dapat diselenggarakan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan untuk kepentingan Perseroan.
- e. RUPS diselenggarakan dan diatur sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perseroan.
- f. RUPS mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris, dalam batas yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan dan/atau Anggaran Dasar Perseroan.

#### **2. DEWAN KOMISARIS**

##### **a. Keanggotaan dan Komposisi**

Dewan Komisaris terdiri atas sekurang-kurangnya 1 (satu) orang. Apabila anggota Dewan Komisaris lebih dari satu, maka seorang di antaranya diangkat sebagai Komisaris Utama.

##### **b. Tugas, Wewenang, Kewajiban dan Hak Dewan Komisaris**

###### **1) Tugas Dewan Komisaris**

Dewan Komisaris bertugas melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai Perseroan maupun usaha Perseroan yang dilakukan oleh Direksi serta memberikan nasihat kepada Direksi termasuk pengawasan terhadap pelaksanaan RJPP, RKAP, ketentuan Anggaran Dasar Perseroan, Keputusan RUPS, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk kepentingan Perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan.

###### **2) Wewenang Dewan Komisaris**

Dewan Komisaris berwenang untuk:

- a) Meminta penjelasan dari Direksi dan/atau pejabat lainnya mengenai segala persoalan yang menyangkut pengelolaan Perseroan;
- b) Mengetahui segala kebijakan dan tindakan yang telah dan akan dijalankan oleh Direksi;
- c) Melakukan tindakan pengurusan Perseroan dalam keadaan tertentu untuk jangka waktu tertentu sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perseroan;
- d) Melaksanakan kewenangan pengawasan lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, Anggaran Dasar Perseroan dan/atau keputusan RUPS

### **3) Kewajiban Dewan Komisaris**

Dewan Komisaris berkewajiban:

- a) Memberikan nasihat kepada Direksi dalam melaksanakan pengurusan Perseroan;
- b) Mengikuti perkembangan kegiatan Perseroan, memberikan pendapat dan saran kepada RUPS mengenai setiap masalah yang dianggap penting bagi kepengurusan Perseroan;
- c) Melaksanakan kewajiban lainnya dalam rangka tugas pengawasan dan pemberian nasihat, sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, Anggaran Dasar Perseroan dan/ atau keputusan RUPS.

Dalam melaksanakan tugasnya, setiap anggota Dewan Komisaris harus:

- a) mematuhi Anggaran Dasar Perseroan dan peraturan perundang- undangan serta prinsip-prinsip profesionalisme, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran;
- b) beriktikad baik, penuh kehati-hatian dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi untuk kepentingan Perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan.

### **4) Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Komisaris**

- a) Anggota Dewan Komisaris diangkat dan diberhentikan oleh RUPS;
- b) Pengangkatan anggota Dewan Komisaris tidak bersamaan waktunya dengan pengangkatan anggota Direksi;
- c) Pemilihan calon anggota Dewan Komisaris dilakukan melalui proses seleksi dan nominasi yang transparan dengan mempertimbangkan integritas, dedikasi, memahami masalah-masalah manajemen Perseroan,

memiliki pengetahuan yang memadai di bidang usaha Perseroan dan dapat menyediakan waktu yang cukup untuk melaksanakan tugasnya;

- d) Masa jabatan anggota Dewan Komisaris ditetapkan 4 (empat) tahun dan sesudahnya dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan; dan
- e) Anggota Dewan Komisaris sewaktu-waktu dapat diberhentikan oleh RUPS sebelum berakhirnya masa jabatan dengan menyebutkan alasannya. Keputusan pemberhentian untuk alasan-alasan tertentu sebagaimana dimaksud Anggaran Dasar Perseroan atau peraturan yang berlaku, diambil dengan terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada anggota Dewan Komisaris yang bersangkutan untuk membela diri.

### **3. DIREKSI**

#### **a. Keanggotaan dan Komposisi**

- 1) Perseroan diurus dan dipimpin oleh suatu Direksi yang jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan Perseroan. Dalam hal Direksi terdiri lebih dari 1 (satu) orang, maka seorang di antaranya diangkat menjadi Direktur Utama; dan apabila dipandang perlu RUPS dapat mengangkat Wakil Direktur Utama
- 2) Pembagian tugas dan wewenang setiap anggota Direksi ditetapkan oleh RUPS. Dalam hal RUPS tidak menetapkan, maka pembagian tugas dan wewenang di antara para anggota Direksi ditetapkan berdasarkan keputusan Direksi setelah berkonsultasi dengan Dewan Komisaris.

#### **b. Tugas, Wewenang, dan Kewajiban Direksi**

##### **1) Tugas Direksi**

Direksi bertugas menjalankan segala tindakan yang berkaitan dengan pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan baik di dalam maupun di luar Pengadilan tentang segala hal dan segala kejadian dengan pembatasan-pembatasan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, Anggaran Dasar Perseroan dan/atau keputusan RUPS.

##### **2) Wewenang Direksi**

Direksi berwenang untuk:

- a) Menetapkan kebijakan kepengurusan Perseroan;
- b) Melakukan segala tindakan dan perbuatan mengenai pengurusan maupun pemilikan kekayaan Perseroan, mengikat Perseroan dengan pihak lain dan/atau pihak lain dengan Perseroan, serta mewakili Perseroan di dalam dan di luar pengadilan tentang segala hal dan segala kejadian, dengan pembatasan-pembatasan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, Anggaran Dasar Perseroan dan/atau Keputusan RUPS.

### **3) Kewajiban Direksi**

Direksi berkewajiban untuk:

- a) Mengusahakan dan menjamin terlaksananya usaha dan kegiatan Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan serta kegiatan usahanya;
- b) Menjalankan kewajiban-kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Anggaran Dasar Perseroan dan yang ditetapkan oleh RUPS berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugasnya, setiap anggota Direksi wajib:

- a) Mencurahkan tenaga, pikiran, perhatian dan pengabdian secara penuh pada tugas, kewajiban dan pencapaian tujuan Perseroan;
- b) Mematuhi Anggaran Dasar Perseroan, peraturan perundang-undangan dan wajib melaksanakan prinsip-prinsip profesionalisme, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, serta kewajaran;
- c) Menjalankan tugas untuk kepentingan dan usaha Perseroan dengan iktikad baik, penuh tanggung jawab dan mengindahkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **c. Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Direksi**

- 1) Anggota Direksi diangkat dan diberhentikan oleh RUPS;
- 2) Pemilihan calon anggota Direksi dilakukan melalui proses seleksi dan nominasi yang transparan dengan mempertimbangkan keahlian, integritas, kepemimpinan, pengalaman, kejujuran, perilaku yang baik dan dedikasi yang tinggi untuk memajukan dan mengembangkan Perseroan;
- 3) Penetapan calon anggota Direksi dilakukan melalui mekanisme uji kelayakan dan kepatutan.
- 4) Anggota Direksi wajib menandatangani kontrak manajemen, pakta integritas dan surat pernyataan yang berisi kesanggupan untuk menjalankan tugas dengan baik dan bersedia diberhentikan sewaktu-waktu berdasarkan pertimbangan RUPS;
- 5) Masa jabatan anggota Direksi ditetapkan 4 (empat) tahun dan sesudahnya dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan;
- 6) Anggota Direksi dapat diberhentikan sewaktu-waktu sebelum berakhirnya masa jabatan oleh RUPS dengan menyebutkan alasannya. Keputusan pemberhentian untuk alasan-alasan tertentu sebagaimana dimaksud Anggaran Dasar Perseroan atau peraturan yang berlaku, diambil dengan terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada anggota Direksi yang bersangkutan untuk membela diri.

- 7) Anggota Direksi dapat diberhentikan untuk sementara oleh Dewan Komisaris, dalam hal anggota Direksi bertindak bertentangan dengan Anggaran Dasar Perseroan atau terdapat indikasi melakukan kerugian Perseroan atau melalaikan kewajibannya atau terdapat alasan yang mendesak bagi Perseroan, dengan memperhatikan ketentuan- ketentuan Anggaran Dasar Perseroan;
- 8) Dalam kurun waktu 30 (tiga puluh) hari setelah pemberhentian sementara harus dilaksanakan RUPS untuk mengukuhkan atau membatalkan pemberhentian tersebut dengan memberikan kesempatan kepada anggota Direksi yang diberhentikan untuk hadir dan membela diri. Penyelenggaraan RUPS dilakukan oleh Dewan Komisaris. Apabila RUPS yang dimaksud tidak terselenggara, maka pemberhentian sementara tersebut batal.

## **B. ORGAN PENDUKUNG DEWAN KOMISARIS**

### **1. SEKRETARIAT DEWAN KOMISARIS**

Dewan Komisaris membentuk Sekretariat Dewan Komisaris atas biaya Perseroan untuk membantu kelancaran pelaksanaan tugas Dewan Komisaris. Sekretariat Dewan Komisaris dipimpin oleh seorang Sekretaris Dewan Komisaris yang diangkat oleh Dewan Komisaris. Selain bertugas melaksanakan kegiatan untuk membantu tugas Dewan Komisaris, Sekretaris Dewan Komisaris selaku pimpinan Sekretariat Dewan Komisaris melaksanakan tugas sebagai berikut :

- a. Memastikan bahwa Dewan Komisaris mematuhi peraturan perundang - undangan dan menerapkan prinsip-prinsip GCG;
- b. Memberikan informasi kepada Dewan Komisaris secara berkala atau sewaktu-waktu apabila diminta;
- c. Mengkoordinasikan anggota Komite, apabila diperlukan dalam rangka memperlancar tugas Dewan Komisaris;
- d. Sebagai penghubung (liaison officer) Dewan Komisaris dengan pihak lain.

Dalam rangka tertib administrasi dan tata kelola Perseroan yang baik, Sekretariat Dewan Komisaris wajib memastikan dokumen terkait penyelenggaraan kegiatan di atas tersimpan dengan baik di Perseroan.

### **2. KOMITE-KOMITE DEWAN KOMISARIS**

Dewan Komisaris dapat membentuk komite-komite yang berfungsi sebagai penunjang tugas pengawasan Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit, Komite Pemantau Manajemen Risiko, Komite Nominasi dan Remunerasi dan komite lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tugas Komite Audit dan komite lainnya yang dibentuk Dewan Komisaris untuk menunjang tugasnya ditetapkan dalam piagam masing-masing Komite.

## **C. SEKRETARIS PERSEROAN DAN SATUAN PENGAWASAN INTERN**

### **1. SEKRETARIS PERSEROAN**

Direksi menyelenggarakan fungsi sekretaris Perseroan dengan mengangkat seorang Sekretaris Perseroan.

Sekretaris Perseroan diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Utama dengan persetujuan Dewan Komisaris dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama. Sekretaris Perseroan menjalankan fungsi sebagai berikut:

- a. Memastikan bahwa Perseroan mematuhi peraturan tentang persyaratan keterbukaan sejalan dengan penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*;
- b. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh Direksi dan Dewan Komisaris secara berkala dan/atau sewaktu-waktu apabila diminta;
- c. Sebagai penghubung (*liaison officer*); dan
- d. Menatausahakan dan menyimpan dokumen Perseroan, termasuk tetapi tidak terbatas pada Daftar Pemegang Saham, Daftar Khusus dan risalah rapat Direksi, rapat Dewan Komisaris, serta RUPS.

### **2. SATUAN PENGAWASAN INTERN**

Direksi menyelenggarakan pengawasan intern Perseroan dengan membentuk Satuan Pengawasan Intern dan membuat Piagam Pengawasan Intern. Satuan Pengawasan Intern tersebut dipimpin oleh seorang kepala yang diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Utama dengan persetujuan Dewan Komisaris dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

Untuk menjamin independensi dan mencegah intervensi dari kegiatan atau unit kerja yang diaudit, Satuan Pengawasan Intern berkedudukan langsung di bawah Direktur Utama. Satuan Pengawasan Intern melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- a. Evaluasi atas efektivitas pelaksanaan pengendalian intern, manajemen risiko dan proses tata kelola Perseroan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Perseroan;
- b. Pemeriksaan dan penilaian atas efisiensi dan efektivitas di bidang keuangan, operasional, sumber daya manusia, teknologi informasi dan kegiatan lainnya.

Satuan Pengawasan Intern Perseroan menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagaimana tertuang dalam Piagam Internal Audit Food Station yang antara lain adalah melaksanakan kegiatan assurance dan consulting di seluruh unit kerja Food Station.

## **D. HUBUNGAN ANTAR ORGAN PERSEROAN**

Kebijakan Perseroan terkait dengan hubungan antar-Organ Perseroan adalah sebagai berikut.

1. Tiap-tiap Organ Perseroan harus bertindak untuk kepentingan terbaik bagi Perseroan.
2. Tiap-tiap Organ Perseroan harus bertindak atas dasar kebersamaan untuk tercapainya tujuan Perseroan.
3. Tiap-tiap Organ Perseroan harus bertindak sesuai dengan fungsi dan perannya masing-masing serta berdasarkan Anggaran Dasar Perseroan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan prinsip saling menghargai.

**Dokumen Terkait :**

- Board Manual



## BAB IV ASPEK SISTEM MANAJEMEN

### A. MANAJEMEN RESIKO

1. Risiko pada Perseroan diklasifikasikan menjadi risiko strategis, risiko operasional, dan risiko keuangan.
2. Manajemen risiko bertujuan untuk meminimalisasi risiko kerugian dari ketidakpastian dalam usaha.
3. Manajemen risiko sekurang-kurangnya mencakup:
  - a. Mengidentifikasi potensi risiko internal pada setiap fungsi/unit dan potensi risiko eksternal yang dapat memengaruhi kinerja Perseroan;
  - b. Mengembangkan strategi penanganan pengelolaan risiko;
  - c. Mengimplementasikan program-program pengelolaan untuk mengurangi risiko; dan
  - d. Mengevaluasi keberhasilan manajemen risiko.
4. Hal-hal yang harus dilaksanakan dalam menerapkan manajemen risiko:
  - a. Memperhatikan keselarasan antara strategi, proses bisnis, SDM, keuangan, teknologi, dan lingkungan dengan tujuan Perseroan;
  - b. Menetapkan sistem dan prosedur standar manajemen risiko; dan
  - c. Menyiapkan Penilai Risiko (risk assessor) yang kompeten.

### B. PENGELOLAAN KEUANGAN

1. Keuangan Perseroan harus dikelola secara profesional, terbuka, dan berdasarkan prinsip pertimbangan sehat (prudence).
2. Prosedur, kebijakan, dan peraturan yang berhubungan dengan pengelolaan keuangan disusun dan dievaluasi secara periodik dengan memperhatikan standar akuntansi keuangan dan peraturan yang berlaku.
3. Perseroan menciptakan sistem pengendalian internal yang baik untuk terciptanya pengelolaan keuangan yang optimal.
4. Pengelolaan keuangan dimaksudkan untuk memaksimalkan nilai Perseroan melalui pelaksanaan program kerja yang dilandasi prinsip sadar biaya (*cost consciousness*).
5. Perseroan melakukan analisis atas segala kemungkinan risiko dan melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mengantisipasi risiko yang ada.
6. Penyusunan anggaran dilakukan berdasarkan program kerja dan melalui koordinasi seluruh unit kerja untuk menyinergikan usulan anggaran dengan menganut prinsip bottom-up dan top-down.

7. Pengelolaan keuangan dilakukan dengan memperhatikan pemisahan tugas (segregation of duties) antara fungsi verifikasi, pencatatan dan pelaporan, penyimpanan dan penyetoran dana, serta otorisasi. Perseroan juga memisahkan secara jelas perencanaan dan pelaporan public service obligation dan misi Perseroan.
8. Pengelolaan keuangan dilakukan dengan menerapkan disiplin anggaran dan rencana kerja.
9. Setiap unit kerja mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan kepada pimpinan Perseroan dan pimpinan unit kerja memonitor, mengevaluasi dan mengefektifkan realisasi anggaran yang telah ditetapkan.

### **C. PENGELOLAAN KARYAWAN**

#### **1. Pengelolaan SDM**

- a. Pengelolaan SDM meliputi proses perencanaan, pemenuhan kebutuhan, seleksi, penempatan, pengembangan, mutasi, dan pemberhentian Pekerja.
- b. Pengelolaan SDM dimaksudkan untuk memastikan bahwa Perseroan selalu memiliki sumber daya manusia yang unggul dan dapat diarahkan serta digerakkan untuk mencapai tujuan-tujuan Perseroan.
- c. Perencanaan tenaga kerja dilakukan berdasarkan analisis organisasi dan analisis ketersediaan Pekerja sesuai dengan strategi bisnis dan perkembangan Perseroan.
- d. Pengadaan tenaga kerja dilakukan berdasarkan kebutuhan Perseroan sesuai dengan kriteria dan kompetensi persyaratan jabatan yang dibutuhkan Perseroan.
- e. Penerimaan tenaga kerja dilakukan melalui proses seleksi yang transparan dan objektif.
- f. Penempatan Pekerja yang baru direkrut oleh Perseroan dilakukan sesuai dengan keperluan dan kepentingan Perseroan dengan mengutamakan asas keadilan bagi para Pekerja yang sudah ada.
- g. Pengembangan Pekerja dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi Pekerja melalui jalur pendidikan dan pelatihan serta jalur penugasan khusus untuk pencapaian tujuan, peningkatan kinerja Perseroan, serta pemenuhan kompetensi dan sekaligus pengembangan karier Pekerja.

#### **2. Sistem Penilaian Kinerja Dan Remunerasi**

- a. Pengelolaan kinerja adalah suatu upaya untuk menciptakan pemahaman bersama tentang sasaran kerja yang akan dicapai, upaya untuk mencapainya, dan aturan-aturan terkait dalam proses pelaksanaannya.

Perseroan menetapkan sistem penilaian kinerja yang digunakan untuk melakukan evaluasi dan analisa serta dapat digunakan sebagai dasar pemberian reward and punishment atas capaian kinerja tertentu. Perseroan menetapkan target kinerja yang didasarkan pada asumsi-asumsi dan analisa yang realistis dan akurat serta dapat memberikan motivasi untuk mencapainya.

- b. Penilaian kinerja dilakukan secara adil, transparan dan independen dengan menggunakan indikator kinerja kunci yang ditetapkan dengan mempertimbangkan aspek relevan, dapat diukur (measurable), dapat dibandingkan (comparable), komprehensif dan wajar (reasonable). Indikator kinerja bagi Direksi ditetapkan bersama antara Pemegang Saham, Dewan Komisaris dan Direksi dan dituangkan di dalam Kontrak Manajemen. Dewan Komisaris melakukan evaluasi terhadap kinerja Direksi berdasarkan indikator kinerja tersebut serta target-target yang telah ditetapkan untuk dilaporkan kepada Pemegang Saham. Adapun penilaian kinerja bagi Dewan Komisaris dilakukan melalui evaluasi terhadap pencapaian rencana kerja yang telah ditetapkan secara self-assessment dengan menggunakan kriteria penilaian yang telah disetujui bersama oleh Dewan Komisaris.
- c. Penilaian kinerja bagi pekerja meliputi penetapan sasaran kerja (planning), pengendalian pencapaian sasaran kerja atau bimbingan (coaching), dan peninjauan sasaran kerja (reviewing). Penilaian kinerja dilakukan berdasarkan pada hasil kerja dan kompetensi pekerja. Hasil penilaian kinerja tersebut menjadi dasar pertimbangan bagi pemberian remunerasi, mutasi dan pengembangan pekerja serta reward and punishment lainnya.
- d. Perseroan memiliki sistem remunerasi yang dibangun secara adil dan transparan. Perseroan melakukan review secara berkala terhadap sistem remunerasi dengan mempertimbangkan faktor inflasi, peraturan perundang-undangan khususnya di bidang ketenagakerjaan dan faktor penting lainnya.

**Dokumen Terkait :**

- Peraturan Perusahaan

**D. PRAKTEK OPERASI BERKEADILAN**

**1. Creating Shared Value (CSV)**

- a. Perseroan menerapkan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dengan mengedepankan Creating Shared Value sebagai strategi bisnis.
- b. Konsep CSV yang dijalankan didasari pada ide adanya hubungan interdependen antara bisnis dan kesejahteraan publik dan pengelolaan lingkungan. CSV meyakini peluang untuk membangun keunggulan

kompetitif dengan cara memasukkan isu sosial dan lingkungan sebagai bahan pertimbangan utama dalam merancang strategi perusahaan.

- c. *Creating Shared Value* dikembangkan dengan tiga fokus pendekatan yaitu pembaharuan terhadap kebutuhan produk inovatif dan pasar yang belum terlayani, mendefinisikan kembali secara berkelanjutan produktifitas dalam rantai nilai dan mengembangkan komunitas untuk kemajuan bersama.

## 2. Prinsip Pengembangan Usaha

Perseroan memandang bahwa pengembangan usaha merupakan fungsi strategis yang dijalankan dalam rangka menjaga kelangsungan bisnis Perseroan serta meningkatkan pertumbuhan dan daya saing Perseroan, yang berpedoman pada prinsip-prinsip:

- a. *Prudent*, yaitu perencanaan dan pelaksanaan didasarkan pada kehati-hatian serta penerapan manajemen risiko.
- b. *Profesional*, yaitu perencanaan dan pelaksanaan mengutamakan keahlian, kemandirian, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. *Rahasia*, yaitu informasi dalam rencana pengembangan Perseroan tidak disalahgunakan untuk kepentingan pihak di luar Perseroan.
- d. *Terbuka*, yaitu pelaksanaannya dilakukan terbuka untuk diikuti semua pihak yang memenuhi persyaratan, terbuka mengenai tata cara dan dilakukan melalui persaingan yang sehat.
- e. *Akuntabel*, yaitu dapat dipertanggungjawabkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f. Setiap kegiatan pengembangan usaha akan dilakukan Perseroan berdasarkan pertimbangan dan analisis mengenai aspek industri dan usaha, aspek strategis dan pemasaran, aspek peraturan perundang-undangan, Setiap kegiatan pengembangan usaha juga harus diselaraskan dengan rencana strategis dan kebijakan Perseroan serta dituangkan dalam RKAP. Perseroan dapat melakukan sinergi dan mengembangkan pola kemitraan pada kegiatan pengembangan dengan Perseroan lain atau pihak lain secara sehat untuk mempercepat terlaksananya proses penciptaan nilai tambah.

## 3. Pengadaan Barang dan Jasa

- a. Perseroan menetapkan kebijakan dan sistem pengadaan barang/jasa yang bertujuan untuk mendapatkan barang/jasa yang dibutuhkan dalam jumlah, kualitas, harga, waktu, dan sumber yang tepat secara efisien dan efektif dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip GCG, disertai dengan persyaratan kontrak yang jelas dan terperinci serta dapat dipertanggungjawabkan.

- b. Kebijakan dan sistem pengadaan barang/jasa tersebut ditinjau terus-menerus dan diperbaiki dengan memperhatikan perubahan lingkungan usaha.
4. Pengelolaan Aset
- a. Kebijakan Umum  
Pengelolaan atas setiap aset Perseroan dilakukan secara optimal.
  - b. Tata Kelola
    - 1) Direksi menetapkan ketentuan mengenai pengelolaan aset yang berlaku di Perseroan.
    - 2) Direksi menunjuk pejabat yang bertanggung jawab atas pengelolaan aset.
5. Pemanfaatan Oleh Pihak Lain
- a. Aset yang berupa sarana dan fasilitas umum dapat dimanfaatkan/dikelola pihak lain dengan pertimbangan komersial tanpa mengganggu kelancaran operasional Perseroan.
  - b. Pemanfaatan aset oleh pihak lain harus memberikan keuntungan bagi Perseroan.
6. Pemeliharaan dan Pengamanan
- a. Seluruh aset Perseroan dikelola dan diperlihara dengan baik.
  - b. Pemeliharaan aset dilakukan secara terjadwal.
  - c. Aset Perseroan didokumentasikan secara tertib.
  - d. Perseroan memiliki rencana kerja dan mekanisme pemeliharaan aset untuk menjaga keamanan, keandalan, dan ketertiban administrasi aset.
  - e. Pengamanan meliputi seluruh aset Perseroan, baik pengamanan fisik maupun nonfisik, terutama terhadap aset strategis dengan nilai ekonomis tinggi.
  - f. Perseroan melakukan tindakan perlindungan terhadap seluruh aset yang dimiliki.
  - g. Perlindungan aset melalui asuransi hanya diperuntukkan bagi aset yang berisiko tinggi.
  - h. Perseroan menetapkan mekanisme untuk mengatur kewenangan dan tingkat kemudahan akses atas fisik aset Perseroan.
7. Penyelesaian Permasalahan dengan Pihak Lain

- a. Aset Perseroan yang menjadi sengketa dengan pihak lain diselesaikan dengan transparan, terbuka (fair), dan selalu mengutamakan kepentingan Perseroan.
- b. Apabila dipandang perlu, Perseroan dapat menggunakan bantuan hukum/pengacara profesional untuk penyelesaian sengketa aset Perseroan.

#### 8. Benturan Kepentingan

Benturan kepentingan adalah situasi apabila seorang Insan Food Station yang mendapatkan kekuasaan dan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan memiliki atau diduga memiliki kepentingan pribadi atas setiap penggunaan wewenang yang dimilikinya sehingga dapat memengaruhi kualitas dan kinerja yang seharusnya. Bentuk benturan kepentingan adalah situasi yang menyebabkan Insan Food Station melakukan hal-hal berikut:

- a. Menerima gratifikasi atau pemberian/penerimaan hadiah atas suatu keputusan/jabatannya;
- b. Menggunakan aset Food Station dan jabatan untuk kepentingan pribadi/golongan;
- c. Menggunakan informasi rahasia jabatan untuk kepentingan pribadi/golongan;
- d. Memberikan akses khusus kepada pihak tertentu tanpa mengikuti prosedur yang seharusnya;
- e. Dalam proses pelaksanaan kegiatan usaha tidak mengikuti prosedur karena adanya pengaruh dan harapan dari pihak pengguna barang/jasa Food Station;
- f. Menyalahgunakan jabatan;
- g. Menggunakan diskresi yang menyalahgunakan wewenang;
- h. Bekerja di luar pekerjaan pokoknya (moonlighting atau outside employment).

#### 9. Pengungkapan Adanya Benturan Kepentingan

- a. Anggota Direksi dan Komisaris wajib melaporkan kepada pemegang saham tentang situasi/kondisi yang menunjukkan indikasi adanya benturan kepentingan yang dihadapi.
- b. Pemegang saham meneliti situasi/kondisi yang menunjukkan indikasi adanya benturan kepentingan yang dilaporkan tersebut dan mengambil keputusan untuk mengatasi situasi tersebut.
- c. Para Pekerja wajib melaporkan kepada Direksi melalui atasannya secara berjenjang tentang situasi/kondisi yang menunjukkan indikasi adanya benturan kepentingan yang dihadapi.

- d. Direksi meneliti situasi/kondisi yang menunjukkan indikasi adanya benturan kepentingan yang dilaporkan tersebut dan mengambil keputusan untuk mengatasi situasi tersebut.

#### 10. Etika Berusaha Dan Anti Korupsi

- a. Perseroan mempunyai komitmen untuk menerapkan standar etika usaha dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Oleh karena itu, Perseroan senantiasa melakukan aktivitas bisnisnya secara etis dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan (profit) tanpa melanggar peraturan perundang-undangan maupun kepentingan Stakeholders sebagai penjabaran pelaksanaan prinsip-prinsip GCG. Standar etika usaha mencerminkan nilai-nilai terbaik yang dijunjung tinggi oleh Perseroan sebagai panduan dalam melaksanakan aktivitas bisnis.

#### 11. Pemberian dan Penerimaan Hadiah dan Donasi

- a. Setiap anggota Dewan Komisaris dan Direksi serta Pegawai Perseroan dilarang memberikan atau menawarkan sesuatu, baik langsung ataupun tidak langsung, kepada pejabat Negara atau individu yang mewakili mitra bisnis, yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan. Setiap anggota Dewan Komisaris dan Direksi serta Pegawai Perseroan dilarang menerima sesuatu untuk kepentingannya, baik langsung ataupun tidak langsung, dari mitra bisnis, yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan.
- b. Donasi oleh Perseroan ataupun pemberian suatu aset Perseroan lembaga negara, pejabat negara, institusi atau individu, hanya boleh dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam batas kepatutan sebagaimana ditetapkan oleh Perseroan, donasi untuk amal dapat dibenarkan

#### 12. Whistleblowing System

- a. Perseroan menyediakan Whistle Blowing System (WBS), yaitu suatu sistem yang memberikan sarana kepada para pemegang saham (Stakeholders) untuk membuat pengaduan mengenai dugaan pelanggaran yang terjadi di Perseroan.
- b. Untuk menghindari potensi benturan kepentingan, pengelolaan WBS Food Station dikerjasamakan dengan Konsultan Independen. WBS Food Station dapat diakses oleh seluruh Stakeholders, termasuk masyarakat, melalui berbagai saluran pengaduan, yaitu nomor telepon, pos-el (e-mail), situs web (website), SMS, faksimile, dan kotak surat.
- c. Pengelolaan WBS dilakukan dengan prinsip rahasia, anomin, dan independen. Setiap pengaduan yang masuk diterima oleh Konsultan Independen yang akan menganalisis dan meminta keterangan lebih detail kepada pelapor untuk kemudian disampaikan kepada Food Station.

**Dokumen Terkait :**

- **Pedoman COCG**

**E. MANAJEMEN MUTU**

1. Perseroan memastikan peran manajemen sebagai panutan (role model) dalam setiap kegiatan yang berbasis perbaikan berkelanjutan.
2. Perseroan melaksanakan penyelesaian masalah dan ide inovasi dalam mengelola bisnis dengan metode continuous improvement program.
3. Perseroan menerapkan sistem manajemen standar yang sesuai dengan kebutuhan proses bisnis dan tuntutan Stakeholders.
4. Perseroan mengembangkan budaya berbagi pengetahuan untuk menghasilkan aset pengetahuan secara terintegrasi.
5. Perseroan menciptakan dan memelihara kompetensi sumber daya manusia yang memenuhi kualifikasi persyaratan sistem manajemen mutu dan diakui secara internasional.

**F. PENGELOLAAN KONSUMEN**

1. Pemasaran yang Adil
  - a. Perseroan melakukan transaksi secara jujur, serta menghindari penyampaian data yang menyesatkan;
  - b. Secara terbuka mengungkapkan jumlah harga dan pajak, persyaratan dan ketentuan dari produk dan layanan, biaya, jumlah yang harus dibayar dan tanggal jatuh tempo;
  - c. Tidak menggunakan teks, audio atau gambar yang mengabadikan stereotip misalnya, jenis kelamin, agama, ras, kecacatan atau hubungan pribadi;
  - d. Pembuatan iklan dan pemasaran yang ramah terhadap kepentingan kelompok rentan, termasuk anak-anak, dan tidak terlibat dalam kegiatan yang merugikan kepentingan mereka;
  - e. Memberikan informasi penting terkait produk dan jasa Perseroan dengan jelas, akurat, dapat dimengerti dalam bahasa yang dimengerti pada titik penjualan sesuai ketentuan yang berlaku pada :
    - 1) Semua aspek penting dari produk dan jasa, termasuk produk keuangan dan investasi, idealnya dengan mempertimbangkan siklus hidup;
    - 2) Aspek kualitas utama dari produk dan jasa yang ditentukan dengan menggunakan prosedur tes standar, dan dibandingkan, bila mungkin, dengan kinerja rata-rata atau praktek terbaik. Penyediaan seperti



informasi harus dibatasi pada keadaan yang tepat dan praktis dan akan membantu konsumen;

- 3) Kesehatan dan aspek keamanan produk dan layanan, seperti penggunaan bahan berpotensi berbahaya, bahan berbahaya dan bahan kimia berbahaya yang terkandung dalam atau diakibatkan oleh produk selama siklus hidup mereka;
- 4) Informasi mengenai aksesibilitas produk dan jasa, dan
- 5) Mencantumkan lokasi organisasi, alamat pos, nomor telepon dan alamat e-mail, bila penjualan sudah cukup jauh secara jarak domestik atau lintas-perbatasan, termasuk melalui internet, e-commerce, atau mail order;

## 2. Kontrak Faktual

Penggunaan kontrak dalam bentuk :

- a. Ditulis dalam bahasa yang jelas, dapat dibaca dan dimengerti, tidak termasuk syarat kontrak yang tidak adil, seperti pengecualian kewajiban adil, hak untuk secara sepihak mengubah harga dan kondisi, transfer risiko kebangkrutan kepada konsumen atau periode kontrak terlalu lama , dan menghindari praktik pinjaman predator termasuk suku bunga kredit tidak masuk akal, dan
- b. Memberikan informasi yang jelas dan memadai tentang harga, fitur, persyaratan, ketentuan, biaya, durasi kontrak dan periode pembatalan.

## 3. Kesehatan dan Keselamatan Konsumen

- a. Menyediakan produk dan jasa yang aman, memenuhi standar dan spesifikasi kesehatan dan keselamatan, bagi pengguna dan orang lain, property yang dimiliki, dan lingkungan hidup;
- b. Meminimalkan risiko dalam desain produk
- c. Menghentikan produk dalam rantai distribusi tertentu manakala ditemukan bahaya yang tak terduga atau memiliki cacat serius.

## 4. Konsumsi Berkelanjutan

- a. Melakukan pendidikan kepada konsumen agar memahami dampak dari pilihan produk dan layanan terhadap kesejahteraan mereka dan lingkungan.
- b. Menyajikan kepada konsumen produk dan layanan yang secara sosial dan lingkungan mempertimbangkan siklus hidup, dan mengurangi dampak negatif terhadap masyarakat dan lingkungan.

5. Penanganan Keluhan Konsumen

- a. Mengambil tindakan untuk mencegah keluhan dengan menawarkan pilihan kepada konsumen dengan memperoleh produk lain yang sesuai atau solusi alternatif lainnya;
- b. Mengevaluasi keluhan yang masuk dan meningkatkan sistem dalam menanggapi keluhan;
- c. Menerapkan sistem garansi;
- d. Menginformasikan kepada konsumen bagaimana mengakses dukungan serta penyelesaian sengketa dan mekanisme penanganan ;
- e. Memiliki sistem dukungan dan saran yang memadai dan efisien;
- f. Menawarkan perawatan dan perbaikan pada harga yang wajar dan di lokasi yang mudah dicapai dan membuat informasi mudah diakses, juga kecukupan ketersediaan suku cadang produk, dan memanfaatkan alternatif penyelesaian sengketa, resolusi konflik dan prosedur ganti rugi yang didasarkan pada standar nasional atau internasional, bebas biaya atau dengan biaya minimal kepada konsumen

6. Perlindungan dan Data Konsumen

- a. Membatasi pengumpulan data pribadi pada informasi yang betul-betul penting untuk penyediaan produk dan jasa atau diinformasikan secara sukarela oleh konsumen;
- b. Memperoleh data dengan sah dan adil;
- c. Tidak mengungkapkan, menyediakan atau sebaliknya menggunakan personal data untuk tujuan selain yang ditentukan, termasuk pemasaran, kecuali dengan informed consent dan sukarela dari para konsumen atau bila diperlukan oleh hukum;
- d. Menyediakan konsumen hak untuk memverifikasi apakah Perseroan memiliki data yang berhubungan dengan mereka dan jika keberatan karena hukum data harus dihapus, diperbaiki, atau diubah;
- e. Melindungi data pribadi dengan penjagaan keamanan yang memadai;
- f. Terbuka terhadap identitas orang bertanggung jawab untuk perlindungan data di Perseroan.

7. Akses Ke Layanan Dasar

- a. Tidak langsung memutuskan layanan secara tiba-tiba, memberikan konsumen kesempatan (waktu yang cukup) untuk melakukan pembayaran ketika terlambat melakukan pembayaran;

- b. Dalam menentukan harga dan biaya, dalam keadaan tertentu dapat menawarkan tarif bersubsidi kepada mereka yang membutuhkan;
- c. Memperluas jangkauan, memberikan kualitas, dan tingkat layanan yang sama tanpa diskriminasi kepada semua kelompok konsumen.

8. Pendidikan dan Kesadaran Konsumen

Melakukan pendidikan kepada konsumen perihal:

- a. Informasi kesehatan dan keselamatan, termasuk bahaya produk;
- b. Informasi mengenai hukum dan peraturan yang terkait, cara memperoleh ganti rugi dan informasi lembaga atau organisasi yang dapat memberikan perlindungan konsumen;
- c. Pelabelan produk dan layanan informasi yang diberikan dalam bentuk manual dan instruksi;
- d. Informasi mengenai bobot dan ukuran, harga, kualitas, dan ketersediaan layanan penting;
- e. Informasi tentang risiko yang terkait dengan penggunaan dan tindakan pencegahan yang diperlukan;
- f. Perlindungan lingkungan;
- g. Efisiensi penggunaan material, energi dan air;
- h. Konsumsi berkelanjutan, dan info cara pembuangan bekas pembungkus, limbah, dan produk.

**G. K3 dan LINGKUNGAN HIDUP**

1. Perseroan menerapkan aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dalam setiap kegiatannya secara konsisten untuk mencegah atau mengurangi terjadinya insiden (fatality, kecelakaan kerja, peledakan, kebakaran, penyakit akibat kerja, dan pencemaran lingkungan).
2. Perseroan menerapkan kebijakan di bidang K3, termasuk penerapan Sistem Manajemen K3 dan Sistem Manajemen Pengamanan.
3. Perseroan mempunyai komitmen untuk berupaya menekan sekecil mungkin potensi dampak negatif dari diabaikannya aspek-aspek K3 melalui penerapan budaya K3 secara konsisten dan berkesinambungan.
4. Setiap pengambilan keputusan selalu mempertimbangkan aspek K3
5. Untuk mengurangi dampak lingkungan, Perseroan mengadopsi pendekatan terpadu yang mempertimbangkan implikasi ekonomi, sosial, kesehatan dan

lingkungan langsung dan tidak langsung dari keputusan dan kegiatan yang dilakukan.

6. Perseroan menerapkan **Manajemen risiko lingkungan**, yaitu perspektif risk based dan keberlanjutan untuk menilai, menghindari, mengurangi dan menghilangkan risiko lingkungan dan dampak dari aktivitasnya. Mengembangkan dan melaksanakan kegiatan peningkatan kesadaran dan prosedur tanggap darurat untuk mengurangi dan memitigasi dampak lingkungan, kesehatan dan keselamatan disebabkan oleh kecelakaan dan untuk mengkomunikasikan informasi tentang insiden lingkungan kepada pemerintah dan komunitas.
7. Perseroan berupaya untuk mencapai **produksi bersih dan eko-efisiensi** – sehingga dapat menggunakan sumber daya secara lebih efisien dan dengan menghasilkan sedikit polusi dan limbah. Perbaikan pada sumber daripada di akhir proses atau kegiatan. Melalui : meningkatkan praktek pemeliharaan; upgrade atau memperkenalkan teknologi atau proses baru, mengurangi bahan dan penggunaan energi, menggunakan energi terbarukan; rasionalisasi penggunaan air, menghilangkan atau mengelola secara aman bahan dan limbah beracun dan berbahaya, dan meningkatkan produk dan desain layanan;
  - Mempraktekkan **penggunaan teknologi dan praktek yang ramah lingkungan**, berupaya mengadopsi dan, jika layak, mendorong pengembangan dan penyebaran teknologi dan jasa ramah lingkungan ;
  - Dalam keputusan pembelian, Perseroan memperhitungkan kinerja sosial dan etika lingkungan dari produk atau jasa yang diperoleh. Jika memungkinkan, memberikan preferensi kepada produk atau jasa dengan dampak diminimalkan, memanfaatkan skema pelabelan yang diverifikasi secara independen, handal dan efektif atau skema verifikasi lain, seperti eco-labeling atau kegiatan audit.

**Dokumen terkait :**

- Pedoman Pengelolaan K3 dan Lingkungan Hidup
- SOP Keadaan Darurat

**H. PELIBATAN DAN PENGEMBANGAN KOMUNITAS (KEMITRAAN DAN BINA LINGKUNGAN)**

1. Perseroan memiliki hubungan dengan masyarakat khususnya dimana beroperasi, merujuk pada perumahan atau hunian sosial atau lainnya yang berada di wilayah geografis yang berdekatan secara fisik dengan Perseroan atau dalam wilayah dampak Perseroan. Hubungan ini didasarkan atas adanya keterlibatan masyarakat sehingga dapat berkontribusi pada pengembangan masyarakat dan perusahaan.

2. Kontribusi Perseroan untuk pengembangan komunitas dapat membantu untuk mempromosikan kesejahteraan komunitas pada tingkat yang lebih tinggi.
3. Isu pengembangan komunitas oleh Perseroan, dapat berkontribusi termasuk, menciptakan lapangan kerja melalui perluasan dan diversifikasi kegiatan ekonomi dan perkembangan teknologi. Kemudian berkontribusi melalui investasi sosial dalam pendapatan kekayaan dan penghasilan melalui inisiatif pengembangan ekonomi lokal; memperluas program pendidikan dan pengembangan keterampilan, mempromosikan dan melestarikan budaya dan seni, dan penyediaan dan / atau mempromosikan pelayanan kesehatan komunitas. Pengembangan komunitas dapat meliputi penguatan kelembagaan komunitas, kelompok dan forum bersama, program budaya, sosial dan lingkungan dan jaringan lokal yang melibatkan beberapa institusi.
4. Pengembangan komunitas dilakukan dengan meningkatkan partisipasi komunitas tersebut dan mengejar hak yang sama dan standar hidup yang, tanpa diskriminasi.
5. Dalam melakukan pengembangan masyarakat, Perseroan :
  - Menganggap dirinya sebagai bagian dari, dan tidak terpisah dari, komunitas dalam pendekatan pelibatan dan pengembangan komunitas;
  - Mengenali dan memperhatikan hak-hak komunitas untuk membuat keputusan dalam kaitannya dengan komunitas mereka dan dengan cara yang mereka pilih, memaksimalkan sumber daya dan kesempatan mereka;
  - Mengenali dan memperhatikan karakteristik, misalnya, budaya, agama, tradisi dan sejarah, masyarakat saat berinteraksi dengan itu, dan
  - Mengakui nilai dari bekerja dalam kemitraan, mendukung pertukaran pengalaman, sumber daya dan usaha.
6. Perseroan dapat bergabung melakukan kemitraan dan berinteraksi dengan pihak lain atas dasar menghormati hak-hak kelompok dan individu lain untuk melakukan hal yang sama, dan mereka harus selalu beroperasi dengan cara meningkatkan penghormatan terhadap aturan hukum dan proses demokrasi.  
Sebelum memutuskan pada pendekatan pelibatan dan pengembangan komunitas, Perseroan melakukan penelitian mengenai potensi dampak kepada komunitas dan rencana mengurangi dampak negatif dan mengoptimalkan dampak positif.

**Dokumen terkait :**

- Pedoman Pembinaan Kemitraan dan Bina Lingkungan
- SOP Pembinaan Kemitraan dan Bina Lingkungan
-

## **I. TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI**

1. Pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi dimaksudkan untuk mendukung seluruh kegiatan operasional ataupun strategi bisnis Perseroan.
2. Pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi meliputi:
  - a. proses penyediaan, pengembangan, dan pengoperasian sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan operasional dan manajemen Perseroan;
  - b. proses penyediaan infrastruktur pendukung berupa pusat data (data center), media komunikasi, dan perangkat pengguna (End User); dan
  - c. memberikan layanan TIK di lingkungan Perseroan, termasuk Anak Perseroan berdasarkan prinsip dan komitmen yang telah disepakati.
3. Teknologi informasi dan komunikasi yang dibangun harus memiliki nilai yang sangat strategis dalam mendukung terciptanya produk atau jasa Perseroan yang unggul dan kompetitif.
4. Investasi teknologi informasi dan komunikasi harus mempertimbangkan aspek keuntungan yang berupa pengurangan biaya dan kemudahan memperoleh informasi dengan tetap menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaannya.
5. Untuk memberikan manfaat yang terbaik bagi Perseroan, fungsi teknologi informasi berusaha menerapkan kendali proses berdasarkan konsep dan standar tata kelola TI (IT Governance) yang baik seperti COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).

## **BAB V. PROSES MANAJEMEN**

### **A. RENCANA JANGKA PANJANG PERSEROAN**

#### **1. Muatan RJPP**

Muatan RJPP sekurang-kurangnya terdiri dari:

- a. Pendahuluan;
- b. Evaluasi pelaksanaan RJPP periode sebelumnya;
- c. Posisi Perseroan saat ini;
- d. Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penyusunan RJPP; dan
- e. Tujuan, sasaran, dan strategi pencapaiannya.

#### **2. Penyusunan dan Rolling Out RJPP**

- a. Direksi wajib menyiapkan RJPP yang merupakan rencana strategis yang memuat sasaran dan tujuan yang hendak dicapai selama lima tahun ke depan.
- b. Penyusunan RJPP idealnya disusun 5 (lima) tahun sekali, selambat-lambatnya pada 2 (dua) tahun sebelum akhir tahun perencanaan, dengan menggunakan dasar proyeksi RKAP yang disetujui terakhir dan realisasi pencapaian Perseroan pada tahun berjalan terakhir.
- c. Penyusunan RJPP dapat dilakukan apabila memenuhi minimal 1 (satu) dari 3 (tiga) kondisi berikut ini.
  - 1) Sudah berakhirnya masa berlaku RJPP terakhir yang disahkan oleh RUPS.
  - 2) Adanya arahan/instruksi dari pemegang saham/Dewan Komisaris/Direksi untuk melakukan penyusunan RJPP menggantikan RJPP yang disahkan terakhir.
  - 3) Adanya deviasi lebih dari 20% dari sasaran RJPP yang disahkan RUPS terhadap realisasi pencapaian Perseroan, yang dalam hal ini deviasi tersebut ditentukan berdasarkan evaluasi realisasi tahunan pada tahun berjalan terakhir atau evaluasi pada akhir tahun perencanaan RJPP tersebut. Keputusan apakah penyusunan RJPP yang baru berdasarkan pada hasil evaluasi realisasi tahunan atau akhir tahun perencanaan RJPP, mengikuti arahan/instruksi dari pemegang saham/Dewan Komisaris/Direksi.
- d. Rolling Out RJPP:
  - 1) Rolling out RJPP adalah proses monitoring dan updating secara tahunan terhadap RJPP yang telah disahkan oleh RUPS, dengan jangka waktu tahun perencanaan 5 (lima) tahun. Rolling out RJPP ini dilaporkan kepada

Direksi dan Dewan Komisaris sebagai bahan untuk evaluasi dan monitoring RJPP yang sudah disetujui oleh RUPS.

- 2) Rolling out RJPP ini dilakukan dengan menambah akhir tahun perencanaan dan mengambil dasar proyeksi dari realisasi pencapaian Perseroan pada tahun berjalan terakhir serta profil RKAP yang disetujui terakhir.
- 3) Proses rolling out RJPP akan berlangsung setiap tahun hingga dua tahun terakhir sebelum masa berlaku RJPP yang disetujui RUPS berakhir. Pada periode dua tahun terakhir sebelum masa berlaku RJPP tersebut, Perseroan harus menyusun kembali RJPP yang baru sampai disetujui oleh RUPS kembali.
- 4) Proses penyusunan rolling out RJPP pada dasarnya sama dengan proses penyusunan RJPP. Namun, ada hal penting yang perlu diperhatikan, yaitu penyusunan rolling out RJPP harus menggunakan asumsi dan parameter baru yang disesuaikan dengan ketetapan RAPBN. Selain itu, rolling out RJPP juga harus mempertimbangkan hasil revaluasi asset (impairment) serta updating profil keekonomian proyek-proyek sebagai salah satu dasar proyeksi.

### **3. Pengesahan RJPP**

- a. RJPP yang telah ditandatangani oleh Direksi dan Dewan Komisaris disampaikan kepada RUPS untuk pengesahan.
- b. Pengesahan RJPP oleh RUPS selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari sejak diterima secara lengkap.
- c. Jika dalam waktu selama 60 (enam puluh) hari tersebut rancangan RJPP belum disahkan, maka rancangan RJPP tersebut dianggap telah mendapat persetujuan.

#### **Dokumen terkait :**

- Rencana Jangka Panjang Perseroan

## **B. RENCANA KERJA DAN ANGGARAN PERSEROAN (RKAP)**

### **1. Muatan RKAP**

Muatan RKAP sekurang-kurangnya terdiri dari:

- a. Rencana kerja Perseroan;
- b. Anggaran Perseroan;
- c. Proyeksi keuangan pokok Perseroan;
- d. Proyeksi keuangan pokok Anak Perseroan;
- e. Hal-hal lain yang memerlukan keputusan RUPS.



## 2. Penyusunan dan Pengesahan RKAP

- a. Direksi wajib menyiapkan RKAP sebagai penjabaran dari RJPP untuk setiap tahun buku.
- b. Direksi wajib memperhatikan dan memastikan Aspirasi Pemegang Saham termuat dalam RKAP.
- c. Rancangan RKAP yang telah ditandatangani oleh seluruh anggota Direksi disampaikan kepada Dewan Komisaris untuk ditelaah dan ditandatangani.
- d. Rancangan RKAP yang telah ditandatangani oleh seluruh anggota Direksi dan Dewan Komisaris disampaikan oleh Direksi kepada RUPS untuk mendapatkan persetujuan selambat-lambatnya dalam waktu 60 (enam puluh) hari sebelum memasuki tahun buku.
- e. Persetujuan atas rancangan RKAP dilakukan oleh RUPS selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tahun anggaran berjalan.
- f. Dalam hal rancangan RKAP belum disampaikan oleh Direksi dan/atau RKAP belum disetujui dalam kurun waktu yang ditentukan, maka RKAP tahun sebelumnya diberlakukan.

## 3. Pelaksanaan dan Pemonitoran/Pemantauan (*Monitoring*) RKAP

- a. Setiap Unit Kerja menyampaikan kepada Direksi Laporan Pelaksanaan RKAP secara bulanan, triwulanan, dan tahunan.
- b. Laporan evaluasi pelaksanaan RKAP dibuat oleh Direksi dan disampaikan kepada Dewan Komisaris dan pemegang saham secara bulanan, triwulanan, dan tahunan.
- c. Pelaksanaan dan pencapaian RKAP harus diawasi oleh Dewan Komisaris. Hasil pengawasan tersebut disampaikan oleh Dewan Komisaris dalam RUPS sebagai bagian dari penilaian kinerja Direksi.
- d. Usulan perubahan RKAP dapat dilakukan setiap 6 (enam) bulan setelah realisasi pelaksanaan RKAP atau sewaktu-waktu apabila dipandang mendesak jika terdapat perubahan yang sangat signifikan pada parameter yang mendasar dengan justifikasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

### Dokumen terkait :

- Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan ( RKAP)

## C. PENANGANAN KELUHAN

1. Komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan dan mengatasi keluhan berbagai pemangku kepentingan terwujud diseluruh unit bisnis.

2. Perseroan menyediakan saluran layanan untuk menerima berbagai macam keluhan secara langsung melalui nomor telepon dan faximile.
3. Setiap keluhan yang diterima saluran tersebut disampaikan kepada unit bisnis yang terkait, untuk selanjutnya ditindak lanjuti atas keluhan atau komplain sesuai dengan jenis dan kadar keluhannya.
4. Perseroan memastikan ketersediaan dan mekanisme penyelesaian baik dengan pendekatan penyelesaian ang :
  - **Legitimasi**, jelas, transparan dan memiliki struktur tata kelola yang memadai;
  - **Aksesibilitas**, dipublikasikan dan tersedia akses yang memadai;
  - **Dapat Diprediksi**, prosedur yang jelas dan bisa dipahami, dalam kerangka waktu yang jelas untuk setiap tahap, dan kejelasan mengenai jenis-jenis proses dan hasil yang mereka dapat dan tidak dapat tawarkan, dan tersedia sarana untuk memantau pelaksanaan terhadap hasil;
  - **Equitable**, pihak yang dirugikan dapat mengakses sumber-sumber informasi secara wajar;
  - **Hak-kompatibel** Hasil dan pemulihannya sesuai dengan standar hak asasi manusia yang diakui;

**Berdasarkan dialog dan mediasi** Proses mencari solusi disepakati bersama melalui keterlibatan antara para pihak.

#### D. PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

1. Penelitian dan Pengembangan dimaksudkan untuk mempertahankan, mendukung, dan mengembangkan bisnis guna memberikan nilai tambah bagi Perseroan.
2. Penelitian dan Pengembangan dilakukan secara kreatif dengan tetap memperhatikan produktivitas dan efisiensi, guna menghasilkan produk yang unggul.
3. Perencanaan penelitian dan pengembangan harus diselaraskan dengan rencana strategis dan kebijakan Perseroan serta dituangkan dalam RKAP.
4. Direksi menetapkan bagian/fungsi yang bertanggung jawab untuk melakukan penelitian dan pengembangan.
5. Kegiatan penelitian dilakukan secara sistematis, terencana, terus-menerus, dan mengikuti konsep-konsep ilmiah dengan metodologi yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta hasilnya didaftarkan sebagai Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI) Perseroan.
6. Kegiatan pengembangan diarahkan pada kegiatan usaha yang prospektif, inovatif, feasible dan memberikan nilai tambah dan daya saing Perseroan dengan tetap mempertimbangkan prinsip sadar biaya dan skala prioritas.

7. Perseroan dapat melakukan sinergi dan mengembangkan pola kemitraan di bidang penelitian dan pengembangan dengan Perseroan lain atau pihak lain secara sehat untuk mempercepat terlaksananya proses penciptaan nilai tambah.
8. Mekanisme pemilihan dan penetapan pihak lain untuk menjadi mitra kerja didasarkan pada ketentuan yang berlaku.
9. Perseroan melakukan penelitian pasar secara periodik untuk mengetahui peluang bisnis, peningkatan mutu produk/jasa yang telah ada, dan menciptakan produk/jasa baru.
10. Hasil penelitian didokumentasikan.

#### **E. SISTEM PENILAIAN KINERJA**

1. Pengelolaan kinerja adalah suatu upaya untuk menciptakan pemahaman bersama tentang sasaran kerja yang akan dicapai, upaya untuk mencapainya, dan aturan-aturan terkait dalam proses pelaksanaannya.
2. Perencanaan penilaian kinerja bagi Komisaris dan Direksi meliputi proses penentuan sasaran dan target yang telah disepakati bersama dengan pemegang saham, sedangkan perencanaan penilaian kinerja bagi Pekerja meliputi penetapan sasaran kerja (planning), pengendalian pencapaian sasaran kerja atau bimbingan (coaching), dan peninjauan sasaran kerja (reviewing).
3. Perseroan merumuskan sistem penilaian kinerja yang objektif dan transparan yang dapat dijadikan sebagai dasar pembinaan bagi Pekerja.
4. Proses evaluasi dan pemantauan (monitoring) pencapaian kinerja dilakukan secara berkala. Penilaian kinerja harus diikuti dengan penerapan reward dan consequences yang tegas dan konsisten.
5. Indikator Kinerja
  - a. **Rasio Likuiditas**, melihat kemampuan perusahaan dalam melakukan kewajibannya membayar hutang ataupun untuk melakukan pengecekan efisiensi modal kerja yang dilihat dari *urrent ratio*, *quick ratio*, dan juga *cash ratio*.
  - b. **Rasio Profitabilitas**, kemampuan sebuah perusahaan dalam memproduksi keuntungan diukur dari *net profit margin*, *gross profit margin*, *return on equity*, dan *return on assets*.
  - c. **Rasio Solvabilitas**, kemampuan perusahaan melunasi semua kewajiban jangka pendek dan jangka panjang yang diukur dari rasio hutang terhadap aktiva, *fixed charge coverage*, dan *time interest earned*.
  - d. **Rasio Aktivitas**, tingkat penggunaan aktiva atau kekayaan perusahaan diukur dari perputaran persediaan, perputaran piutang, perputaran total aktiva, dan perputaran aktiva tetap.

- e. **Level Enterprise Risk Management (ERM)**, Tingkat Kematangan Manajemen Risiko yang diukur berdasarkan Metode Norman Marks (2011). Menggambarkan Level ERM 1-5.
- f. **Indeks GCG**, Penilaian kinerja Good Corporate Governance melihat factor Hak pemegang saham, Kebijakan GCG, Praktik GCG, Pengungkapan dan Audit. Interval skor 1-100.
- g. **Human Capital Readiness (HCR)**, Pengukuran tingkat kesiapan kapasitas dan kapabilitas SDM dalam mendukung implementasi strategi perusahaan. Level 1-5. Level 1 (satu) untuk kriteria paling rendah sampai dengan level 5 (lima) untuk kriteria yang paling tinggi.
- h. **Organizational Capital Readiness (OCR)**, Pengukuran tingkat kesiapan organisasi dalam mengintegrasikan dan menyelelarkan faktor yang mendorong perbaikan dan pembelajaran berkelanjutan untuk mendukung agenda perubahan melalui strategi perusahaan. Level 1-5. Level 1 (satu) untuk kriteria paling rendah sampai dengan level 5 (lima) untuk kriteria yang paling tinggi
- i. **Angka Kecelakaan kerja, diukur berdasarkan** Frequency Rate dan Severity Rate.
- j. **Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan :**
  - Indeks Kepuasan Pelanggan
  - Indeks Kepuasan Karyawan
  - Indeks Kepuasan Masyarakat
- l. **Nilai SROI (Social Return on Investment)**, mengukur efektifitas program investasi sosial (kemitraan dan bina lingkungan) yang dilakukan, diukur dari nilai manfaat bersih dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.

## F. PELAPORAN

### 1. Laporan Tahunan

- a. Laporan Tahunan memuat sekurang-kurangnya:
  - 1) laporan keuangan;
  - 2) laporan mengenai kegiatan Perseroan;
  - 3) laporan pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan;
  - 4) perincian masalah yang timbul selama tahun buku yang memengaruhi kegiatan usaha Perseroan;
  - 5) laporan mengenai tugas pengawasan yang telah dilaksanakan oleh Dewan Komisaris selama tahun buku yang lampau;
  - 6) nama anggota Direksi dan Dewan Komisaris; dan

- 7) gaji dan tunjangan/fasilitas bagi anggota Direksi dan honorarium dan tunjangan/fasilitas bagi Anggota Dewan Komisaris untuk tahun yang baru lampau
- b. Laporan Tahunan disampaikan oleh Direksi kepada pemegang saham selambat-lambatnya 5 (lima) bulan setelah tahun buku berakhir

**Dokumen terkait :**

- Annual Report

**2. Laporan Lainnya**

- a. Dewan Komisaris melaporkan kepada pemegang saham dengan segera tentang terjadinya gejala menurunnya kinerja Perseroan secara signifikan.
- b. Direksi membuat laporan berkala yang memuat pelaksanaan RKAP yang meliputi laporan triwulanan dan Laporan Tahunan.
- c. Selain laporan berkala, Direksi sewaktu-waktu dapat memberikan laporan khusus kepada Dewan Komisaris, pemegang saham dan/atau RUPS.

**G. SISTEM AUDIT**

1. Jenis-jenis audit meliputi audit umum (general audit), audit khusus (special audit), audit kepatuhan, audit operasional, dan audit teknologi informasi (information technology audit).
2. Metodologi yang dikembangkan dan diterapkan harus meliputi audit atas dasar risiko yang muncul (risk based audit) pada proses bisnis Perseroan serta kepatuhan pada ketentuan perundang-undangan dan standar yang berlaku.
3. Dilaksanakan internal control assessment berbasis risiko yang akan digunakan sebagai dasar dalam menentukan rencana perbaikan proses bisnis, metodologi, dan prosedur audit.
4. Audit dilakukan oleh Satuan Pengawasan Intern yang dimiliki oleh Perseroan dan Auditor Eksternal. Auditor Eksternal melakukan audit atas laporan keuangan Perseroan dan dapat melakukan audit khusus (special assignment) berdasarkan penugasan dari Dewan Komisaris dan/atau Direksi.
5. Unit/satuan kerja yang diaudit (auditee) bertanggung jawab untuk menindaklanjuti rekomendasi atas hasil audit.
6. Tindak lanjut dari temuan hasil audit dipantau secara intensif dan dilaporkan kepada Direktur Utama dan Dewan Komisaris melalui Komite Audit secara berkala.

## H. TINJAUAN MANAJEMEN

1. Manajemen puncak meninjau sistem manajemen yang berlangsung, pada waktu yang terencana, untuk memastikan kesesuaian, kecukupan, keefektifannya dan diselaraskan dengan arah strategik Perseroan.
2. Tinjauan manajemen direncanakan dan dilaksanakan dengan mempertimbangkan:
  - a) Status tindakan dari tinjauan manajemen terdahulu;
  - b) Perubahan isu internal dan eksternal yang relevan pada sistem manajemen yang dilaksanakan
  - c) Informasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen, termasuk kecenderungan dalam:
    - 1) Kepuasan stakeholdres dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan;
    - 2) Sejauh mana sasaran perusahaan telah dipenuhi;
    - 3) Kinerja proses dan kesesuaian produk dan jasa yang dimiliki;
    - 4) Ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
    - 5) Pemantauan dan pengukuran hasil;
    - 6) Hasil audir;
    - 7) Kinerja penyediaan eksternal;
  - d) Kecukupan sumber daya
  - e) Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang;
  - f) Peluangn Peningkatan.
3. Keluaran tinjauan manajemen harus meliputi keputusan dan tindakan yang terdengar dengan :
  - a) Peluang peningkatan;
  - b) Keperluan perubahan apapun terhadap sistem tata kelola yang berlangsung;
  - c) Kebutuhan sumber daya.
- 4) Perseoran menyimpan informasi terdokumentasi dari hasil tinjauan manajemen yang dilakukan.

## I. PERBAIKAN BERKELANJUTAN

1. Perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dipengaruhi kontekstual positif dalam membentuk perilaku inovatif antara karyawan. Perbaikan berkelanjutan juga mempengaruhi norma karyawan dan nilai-nilai di dalam proses menghasilkan produk dan jasa.
2. Konsep perbaikan berkelanjutan diterapkan baik terhadap proses produk maupun orang yang melaksanakannya. Perbaikan berkelanjutan menghasilkan ide-ide untuk perbaikan, pengujian ide-ide, dan menerapkan solusi.

3. Perseroan selanjutnya menentukan dan memilih peluang untuk tindakan peningkatan dan penerapan seperlunya untuk memenuhi persyaratan dan meningkatkan kinerja dan kepuasan pemangku kepentingan. Hal ini mencakup :
  - a) Peningkatan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan seperti juga untuk kebutuha dan harapan masa depan;
  - b) Memperbaiki, mencegah atau mengurangi pengaruh ag tidak diinginkan;
4. Peningkatan kinerja dapat mencakup koreksi, tindakan korektif, peningkatan berkelanjutan, perubahan terobosan, inovasi dan re-organisasi.

## BAB VI PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN STAKEHOLDERS

### A. PRINSIP DASAR

Perseroan menyadari bahwa keberhasilan penerapan GCG di Perseroan tidak terlepas dari dukungan Stakeholders. Stakeholders memiliki peran yang sangat penting melalui komitmennya untuk senantiasa menerapkan prinsip-prinsip GCG dan standar etika yang tinggi dalam melakukan hubungan dengan Perseroan. Dengan demikian akan terjadi pola hubungan yang seimbang dan harmonis antara Perseroan dengan Stakeholders sesuai dengan asas kewajaran dan kesetaraan serta saling menghormati.

Perseroan menghormati dan berupaya memenuhi segala hak Stakeholders yang timbul karena peraturan Perundang-Undangan, perjanjian/kontrak atau karena nilai etika/moral dan tanggung jawab sosial Perseroan. Perseroan akan menindaklanjuti setiap permasalahan atau keluhan dari Stakeholders terkait dengan pemenuhan haknya melalui mekanisme yang telah ditetapkan.

### B. IDENTIFIKASI STAKEHOLDERS

1. Pengidentifikasian terhadap pemangku kepentingan dilakukan untuk menentukan dampak kebijakan dan aktifitas Perseroan apa saja yang mempengaruhi mereka. Dampak tersebut dapat bersifat positif dan negatif.
2. Pemangku kepentingan dapat mencakup pemangku kepentingan internal dan pemangku kepentingan eksternal Perseroan.
3. Untuk melakukan identifikasi pemangku kepentingan, Perseroan menyusun matrik identifikasi untuk menjawab aspek pertanyaan sebagai berikut :
  - a. Kepada siapakah Perseroan memiliki kewajiban hukum;
  - b. Pihak-pihak yang terkena dampak positif atau negatif dari kebijakan dan aktifitas Perseroan;
  - c. Pihak-pihak yang merasakan kekhawatiran atas kebijakan dan aktifitas Perseroan;
  - d. Pihak-pihak yang dapat membantu Perseroan untuk mengatasi dampak;
  - e. Pihak-pihak yang dapat mempengaruhi Perseroan memenuhi sustainability;
  - f. Pihak-pihak yang dirugikan jika tidak dilibatkan;
  - g. Pihak-pihak yang dipengaruhi dalam rantai nilai;
4. Stakeholders Utama Perseroan
  - a. Pemegang Saham

Perseroan senantiasa berupaya untuk mewujudkan nilai Pemegang Saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan Stakeholders lainnya, berlandaskan peraturan Perundang-Undangan dan \_nilai-nilai etika. Perseroan



menyadari bahwa kepercayaan Pemegang Saham merupakan modal yang penting dalam rangka memperkuat struktur permodalan Perseroan. Oleh karena itu, Perseroan senantiasa menyediakan informasi yang aktual, akurat dan prospektif serta memberikan kemudahan akses bagi Pemegang Saham untuk mendapatkan informasi mengenai Perseroan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### b. Pelanggan

Perseroan akan senantiasa mengutamakan kepuasan dan kepercayaan Pelanggan. Upaya ini dilakukan dengan memberikan pelayanan dengan kualitas prima dan bermutu kepada Pelanggan yang didasarkan pada kebutuhan Pelanggan. Perseroan bertanggung jawab atas kualitas barang/ jasa yang dihasilkan kepada Pelanggan.

Perseroan senantiasa menjaga komunikasi yang efektif dan berkesinambungan secara sehat, wajar, dan jujur dengan Pelanggan. Hal ini dilakukan guna mengetahui keinginan dan harapan Pelanggan yang nantinya akan digunakan sebagai salah satu acuan dalam menyusun strategi dan kebijakan Perseroan terkait pengelolaan terhadap Pelanggan.

Setiap keluhan yang berasal dari Pelanggan akan ditangani secara profesional melalui mekanisme yang baku dan transparan.

Setiap terjadi kerja sama perdagangan dengan Pelanggan tertentu akan dituangkan ke dalam perjanjian kerja sama perdagangan yang disepakati bersama dimana di dalamnya tercantum hak dan kewajiban para pihak secara jelas. Setiap kontrak kerja dibuat dengan mempertimbangkan prinsip keseimbangan hak dan kewajiban diantara para pihak sehingga tidak akan merugikan satu pihak dan menguntungkan pihak lain.

Perseroan akan memberikan informasi secara transparan mengenai kondisi, kualitas, jenis produk serta harga jual yang diberikan kepada pelanggan terkait. Perseroan berkewajiban untuk memastikan kondisi, kualitas, jenis, serta jumlah barang yang di berikan telah sesuai dengan permintaan yang pelanggan.

#### c. Pemasok Dan Rekanan

Perseroan menganggap bahwa Pemasok dan Rekanan sebagai mitra strategis dalam rangka mendukung kegiatan operasional Perseroan. Keberadaan Pemasok dan Rekanan memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga keberlangsungan usaha Perseroan.

Oleh karena itu, Perseroan senantiasa menjaga hubungan kerja sama secara professional dan saling menguntungkan.

Kontrak pekerjaan antara Perseroan dengan Pemasok dan Rekanan merupakan perikatan yang memberikan hak dan kewajiban kepada masing-masing pihak.

Perseroan mempunyai komitmen untuk menyusun kontrak dan menyampaikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan kontrak tersebut secara benar.

Penyusunan kontrak pekerjaan dengan Pemasok dan Rekanan dilakukan dengan mengutamakan prinsip kesetaraan dalam hubungan bisnis yang saling menguntungkan.

Perseroan senantiasa memenuhi kewajiban-kewajiban yang tercantum dalam kontrak pekerjaan tersebut dengan penuh tanggung jawab.

d. Kreditur

Kreditur merupakan pihak yang memberikan pinjaman modal kepada Perseroan guna mendukung kegiatan usaha Perseroan. Perseroan menghormati setiap kesepakatan yang telah disetujui bersama antara Perseroan dengan Kreditur secara profesional dan saling menguntungkan. Perseroan senantiasa menjaga reputasi dalam penggunaan dana-dana yang berasal dari Kreditur. Oleh karena itu, Perseroan melakukan pengelolaan dana pinjaman secara efektif sesuai dengan peruntukan serta mengupayakan tingkat pengembalian secara tepat waktu dan optimal dalam upaya untuk menjaga kepercayaan Kreditur. Perseroan akan senantiasa menjajaki peluang usaha dengan Kreditur untuk meningkatkan pertumbuhan Perseroan. Jalinan komunikasi dengan Kreditur dilakukan secara jujur dan efektif dengan tetap menjaga kerahasiaan data dan informasi.

e. Media Massa

Perseroan menjalin komunikasi dua arah yang terbuka dan bertanggungjawab untuk meningkatkan iklim saling percaya dan saling menghargai dengan Media Massa sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka mendukung terlaksananya komunikasi yang intensif, maka Perseroan akan memberikan informasi yang relevan dan berimbang kepada Media Massa.

f. Pemerintah

Perseroan membangun hubungan yang sehat, harmonis dan konstruktif atas dasar kejujuran dan saling menghormati dengan pejabat Pemerintah baik Pemerintah pusat maupun daerah. Setiap hubungan dengan pejabat pemerintah dilakukan secara obyektif dan wajar sesuai dengan koridor hukum serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perseroan menghindari praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dalam melakukan hubungan dengan Pemerintah. Perseroan senantiasa patuh terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta peraturan yang telah ditetapkan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah.

g. Masyarakat

Perseroan berkomitmen untuk berperan dalam pengembangan masyarakat sekitar dan pelestarian lingkungan hidup melalui program kemitraan dan bina lingkungan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

menganggap bahwa masyarakat dan lingkungan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan jangka panjang Perseroan. Perseroan senantiasa menjaga kelestarian lingkungan di sekitar kegiatan operasi Perseroan. Perseroan akan bertanggungjawab atas dampak negatif yang ditimbulkan oleh

kegiatan operasional Perseroan. Konflik yang mungkin timbul antara Perseroan dan masyarakat sekitar akan diselesaikan secara musyawarah mufakat.

### **C. POLA KOMUNIKASI PEMANGKU KEPENTINGAN**

Perseroan membangun komunikasi bersifat dialog dengan satu atau lebih dari pemangku kepentingan untuk memperoleh informasi dasar dalam mengambil keputusan terkait dengan upaya menangani sustainability.

Komunikasi dengan pemangku kepentingan digunakan oleh Perseroan sebagai upaya untuk :

- a. Meningkatkan pemahaman Perseroan terhadap konsekuensi kebijakan dan aktifitasnya kepada pemangku kepentingan yang berbeda;
- b. Menentukan cara untuk memaksimalkan dampak positif dan mengurangi dampak buruk;
- c. Meyakinkan klaim Perseroan terhadap sustainability yang dianggap kredibel;
- d. Meninjau kinerja untuk ditingkatkan;
- e. Mengatasi hubungan antara kepentingan pemangku kepentingan dan tanggung Perseroan kepada masyarakat luas;
- f. Mengasah diri untuk terus belajar;
- g. Memberikan Perseroan manfaat karena perspektif yang beragam;
- h. Meningkatkan transparansi
- i. Membentuk kemitraan untuk mencapai tujuan yang saling menguntungkan

Pola komunikasi dapat berbagai macam cara baik formal maupun informal antara lain:

- a. Pertemuan individu;
- b. Konferensi;
- c. Lokakarya;
- d. Dengar pendapat publik (public hearing);
- e. Diskusi rutin (round table discussion);
- f. Perundingan bersama;
- g. Forum berbasis web;
- h. Saluran komunikasi lainnya.

### **D. HAK DAN PARTISIPASI STAKEHOLDERS**

1. Pengelolaan Stakeholders oleh Perseroan didasarkan pada prinsip-prinsip GCG dan diarahkan kepada kepentingan bisnis Perseroan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial Perseroan, keselamatan dan kesehatan kerja dan lingkungan, serta memperhatikan skala prioritas dan saling menghargai (mutual respect) sehingga tercapai keseimbangan dan keharmonisan antara:
  - a. dimensi bisnis yang berorientasi pada penciptaan nilai (value creation) dan kepuasan pelanggan;

- b. dimensi sosial yang menyangkut aspek etika usaha dan tanggung jawab sosial Perseroan, kondisi kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan pekerja, serta aspek sosial kemasyarakatan; dan
  - c. dimensi lingkungan yang mengarahkan Perseroan untuk memperhatikan aspek kelestarian dan keseimbangan lingkungan hidup di sekitar unit operasi/ lapangan usaha Perseroan.
2. Hak Stakeholders dapat timbul secara hukum karena pemberlakuan peraturan perundang-undangan, perjanjian/kontrak, atau karena nilai etika/moral dan tanggung jawab sosial Perseroan yang tidak bertentangan dengan kebijakan Perseroan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  3. Hak-hak Stakeholders dihormati, dilindungi, dan dipenuhi oleh Perseroan, antara lain melalui pemberian informasi yang relevan dan penting secara transparan, akurat, dan tepat waktu, serta melalui mekanisme komunikasi yang sehat dan beretika.
  4. Perseroan menciptakan kondisi yang memungkinkan Stakeholders berpartisipasi dalam menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  5. Perseroan mempunyai mekanisme untuk menampung dan menindaklanjuti saran dan keluhan dari Stakeholders.

## **E. KETERBUKAAN PENGUNGKAPAN INFORMASI**

### **1. Akses Informasi**

- a. Perseroan membuat Pusat Informasi Publik Food Station sebagai upaya untuk menyediakan akses bagi publik untuk mendapatkan layanan informasi mengenai Perseroan.
- b. Perseroan memberikan informasi kepada instansi Pemerintah dan Stakeholders lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemegang saham berhak memperoleh informasi material mengenai Perseroan secara tepat waktu, terukur dan teratur.
- d. Dewan Komisaris berhak memperoleh akses atas informasi mengenai kegiatan Perseroan secara tepat waktu, lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Dewan Komisaris dan Direksi memastikan bahwa, baik Auditor Eksternal, auditor internal Perseroan maupun Komite Audit memiliki akses terhadap informasi mengenai Perseroan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya.
- f. Perseroan mengungkapkan informasi penting dalam Laporan Tahunan dan Laporan Keuangan Perseroan sesuai peraturan perundang-undangan secara tepat waktu, akurat, jelas dan objektif.

## **2. Kerahasiaan Informasi**

- a. Informasi rahasia merupakan informasi yang bersifat rahasia berdasarkan undang-undang, kepatutan dan kepentingan umum, didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat dan setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.
- b. Perseroan membuat kebijakan dan peraturan internal untuk melindungi informasi Perseroan yang dikategorikan sebagai informasi rahasia.
- c. Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab kepada Perseroan untuk menjaga informasi rahasia Perseroan.
- d. Dewan Komisaris, Direksi, Auditor Eksternal, Komite-komite Dewan Komisaris dan seluruh pekerja Perseroan wajib menjaga kerahasiaan informasi sesuai dengan peraturan Perseroan, ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan dapat dikenakan sanksi untuk pelanggaran yang dilakukan.

## **BAB VII PENUTUP**

SMFS merupakan pedoman bagi Perseroan dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip GCG. Untuk memastikan pemahaman dan implementasi SMFS secara konsisten, Perseroan melakukan sosialisasi terhadap pihak internal ataupun eksternal.

Mengingat adanya dinamika dan perkembangan Perseroan dalam menjalankan kegiatan usahanya, Perseroan akan melakukan evaluasi SMFS secara berkala dan berkesinambungan untuk mengetahui dan mengukur kesesuaian materi SMFS dengan kebutuhan Perseroan dan perubahan-perubahan yang terjadi.