

MENDORONG PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

IMPROVING WELFARE AND COMMUNITY DEVELOPMENT

Melalui program pemberdayaan masyarakat yang terpadu, Perusahaan berkomitmen dalam mewujudkan masyarakat yang cerdas, sehat, sejahtera, mandiri, dan berwawasan lingkungan

Through an integrated community empowerment program, the Company committed to contribute to creating a smart, healthy, prosperous, self-sustaining, and environmentally sound society.



Komitmen Menjaga Keberlanjutan Lingkungan
Commitment to Maintain Sustainable Environment

Transformasi Insan Perusahaan
Company's Personnel Transformation

Optimalisasi Budaya Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lindungan Lingkungan
Optimization of Safety, Work Health, and Environmental Protection Culture at Work

Mendorong Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat
Encouraging the Community Empowerment and Development

Tanggung Jawab Produk dan Layanan Perusahaan
Accountability of Company's Products and Services

Referensi Silang Disclosure GRI Standards dan Suplemen Sektor Minyak dan Gas
Cross Reference of the GRI Standards Disclosure and Supplements from The Oil and Gas Sector

Formulir Tanggapan Pemangku Kepentingan
Feedback form for Stakeholder

Rp16.573 Juta

Realisasi Investasi TJSL tahun 2017

Rp 16.573 Million, CSR Investation Realization in 2017

97,76

Hasil Skor Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2017

97,76 Result of Community's Satisfaction Survey in 2017

Peran masyarakat sekitar wilayah operasional Perusahaan sangat penting dalam mendukung kesuksesan dan keberlanjutan usaha Perusahaan. Oleh karena itu, Perusahaan membentuk program pemberdayaan masyarakat terpadu yang diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan kesejahteraan masyarakat disekitar wilayah operasional. Melalui program tersebut, Perusahaan berkomitmen dalam mewujudkan masyarakat yang cerdas, sehat, sejahtera, mandiri, dan berwawasan lingkungan.

Bagi Perusahaan, *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan pengelolaan aspek sosial dan lingkungan yang dilaksanakan dalam payung besar program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) Perusahaan. Komitmen Perusahaan dalam mewujudkan TJSL salah satunya direalisasikan melalui konsep Desa Wisata Geothermal di Area Kamojang, Area Ulubelu, dan Area Lahendong, yang tertuang dalam MoU antara Perusahaan dengan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia tentang Pengembangan Kawasan Wisata di Lapangan Panas Bumi/Geothermal. Desa Wisata Geothermal merupakan program unggulan Perusahaan yang mengembangkan aspek perlindungan lingkungan, edukasi, pelestarian budaya, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat sekitar.

The role of communities surrounding the Company's operational areas is vital to supporting the Company's success and sustainability. Therefore, the Company established an integrated community empowerment program, which is expected to contribute to the growth of the community welfare around the operational area. Through those programs, the Company committed to contribute to creating a smart, healthy, prosperous, self-sustaining, and environmentally sound society.

PGE believes that Corporate Social Responsibility (CSR) is a management of social and environmental aspects carried out as a large umbrella program of the Company's Corporate Social and Environmental Responsibility (TJSL). One of the Company's commitments in realizing TJSL is through the Geothermal Tourism Village concept in Kamojang Area, Ulubelu Area, and Lahendong Area, as stated in the MoU between the Company and the Ministry of Tourism of the Republic of Indonesia on Tourism Area Development in Geothermal Field. Geothermal Tourism Village is the company's flagship program that develops aspects of environmental protection, education, cultural preservation, and economic empowerment of the surrounding communities.

KEBIJAKAN TJSL PERUSAHAAN [GRI 103-2]

CSR POLICIES [GRI 103-2]

Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan (TJSL) adalah komitmen Perusahaan untuk berkontribusi bagi pembangunan ekonomi yang berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat yang berdampak bagi keberlangsungan bisnis Perusahaan.

Dalam mengintegrasikan program TJSL ke dalam kegiatan Perusahaan, maka PGE berkomitmen untuk:

1. Memberikan manfaat sosial dan ekonomi kepada masyarakat di sekitar wilayah operasi Perusahaan untuk menjaga keseimbangan operasi dan tanggung jawab sosial
2. Implementasi kegiatan TJSL meliputi aspek ekonomi, pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan lingkungan
3. Tumbuh berkembang bersama masyarakat

Corporate Social and Environmental Responsibility is the Company's commitment to contribute to sustainable economic development in order to improve the quality of people's lives with direct impact on the Company's business continuity.

By integrating the TJSL programs to the Company's activities, PGE is committed to:

1. Providing social and economic benefits to the communities surrounding the Company's operating areas to maintain a balance of operations and social responsibility
2. Implementing TJSL activities, which covers aspects of economy, education, health, infrastructure, and environment
3. Growing up in the community

RENCANA STRATEGIS TJSL PERUSAHAAN

COMPANY'S CSR STRATEGIC PLAN

Dalam rangka untuk meningkatkan efektifitas implementasi TJSL baik dalam aspek cakupan dan kualitas program TJSL, Perusahaan telah menetapkan rencana jangka panjang konsep TJSL yang dituangkan dalam rencana strategis TJSL Perusahaan.

In order to improve the CSR effectiveness, both in terms of coverage and quality of CSR programs, the Company has established a long-term plan of CSR program concept as outlined in the Company's CSR strategic plan.

Rencana Strategis TJSL Perusahaan Company's CSR Strategic Plan



2016	2017	2018	2019	2020
<p>EVALUASI & KAJIAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluasi Dampak dari Objek Wisata Panas Bumi Assessment Model Kelembagaan Pengelola Objek Wisata Panas Bumi <p>EVALUATION & REVIEW</p> <ul style="list-style-type: none"> Impacts Evaluation of Geothermal Tourist Attraction Assessment of Institutional Model of Geothermal Object Management 	<p>STRATEGI PENGEMBANGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Pembentukan Pengelola Ojek Kawasan Wisata Panas Bumi Peningkatan Keahlian dan Kapasitas Sumber Daya Manusia <p>DEVELOPMENT STRATEGIES</p> <ul style="list-style-type: none"> The Establishment of Motorcycle Driver (Ojek) Manager of Geothermal Tourism Area Competence and Capacity Development of the Human Resources 	<p>IMPLEMENTASI BERTAHAP</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementasi Pembangunan dan Penataan Objek Wisata Panas Bumi <p>GRADUAL IMPLEMENTATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementation of Development and Structuring of Geothermal Tourist Attraction 	<p>OPERASI</p> <ul style="list-style-type: none"> Pengelolaan secara Terpadu Objek Wisata Panas Bumi <p>OPERATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrated Management of Geothermal Tourist Attraction 	<p>EVALUASI</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluasi Dampak dari Objek Wisata Panas Bumi Inovasi Program yang Mendukung Keberlangsungan Objek Wisata Panas Bumi <p>EVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Impacts Evaluation of Geothermal Tourist Attraction Program Innovation to Support the Sustainability of Geothermal Tourist Attraction

VISI, MISI, DAN TUJUAN TJSL PERUSAHAAN COMPANY'S CSR VISION, MISSION, AND OBJECTIVES

VISI

Menjadi Perusahaan Geothermal yang terdepan yang mewujudkan kemandirian masyarakat, berwawasan lingkungan serta memberikan nilai tambah bagi stakeholders.

VISION

To be the leading Geothermal Company that embodies community self-reliance and environmentally friendly, and provides added value to stakeholders.

MISI

Melaksanakan kegiatan TJSL yang mengedepankan aspek kemandirian, keberlanjutan, pelestarian lingkungan dan keanekaragaman hayati.

MISSION

To implement TJSL activities that promote aspects of independency, sustainability, environmental conservation, and biodiversity.

TUJUAN

Menciptakan kondisi yang kondusif demi kelancaran kegiatan operasional Perusahaan.

OBJECTIVES

Creating conducive conditions for operation continuity of the Company.

PROGRAM PEMBERDAYAAN DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT [GRI 413-1]

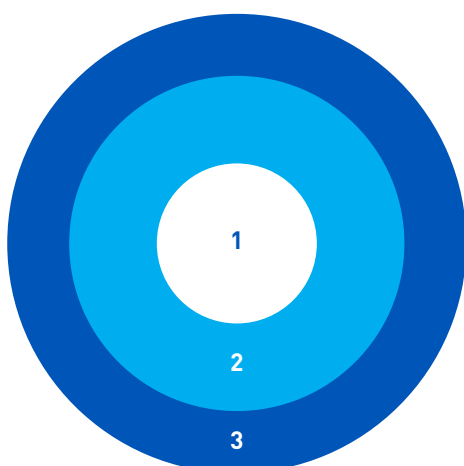
COMMUNITY EMPOWERMENT AND DEVELOPMENT PROGRAM [GRI 413-1]

Penentuan program-program TJSL yang akan dilaksanakan berdasarkan hasil *Social Mapping*. Pelaksanaan *Social Mapping* bertujuan untuk memberikan gambaran tentang garis-garis hubungan antar kelompok/individu, mendapatkan derajat kepentingan seluruh *stakeholders*, mengidentifikasi masalah sosial dan kelompok rentan serta diperlukan untuk merumuskan program yang dapat menjawab kebutuhan kelompok rentan. [GRI 103-2]

Untuk mendapatkan manfaat pelaksanaan program yang optimal, Perusahaan telah mengklasifikasikan batasan wilayah pelaksanaan TJSL yang berhubungan dengan kegiatan operasional Perusahaan menjadi tiga bagian, berdasarkan TKO Pelaksanaan CSR dan Kehumasan No. B-007/PGE520/2016-S0, yaitu:

The CSR programs are determined by social mapping. The social mapping has the objective to provide an overview of the lines of relationships between groups/individuals, obtain the degree of importance of all stakeholders, identify social problems and vulnerable groups and necessary to formulate programs that can address the needs of vulnerable groups. [GRI 103-2]

The Company has classified the boundaries of CSR implementation areas related to the Company's operational activities into three parts to benefit from the optimal program implementation, according to TKO of CSR Implementation and Human Resources No. B-007/PGE520/2016-S0. The classifications are:



1 Wilayah Ring 1 Ring 1 Area

Area geografis yang berpotensi terkena dampak kegiatan operasi Perusahaan dengan radius lebih 0-5 km.

Geographic area that has potential of affected by company operation activities with radius of more less 0-5 km.

2 Wilayah Ring 2 Ring 2 Area

Area administratif dari desa/kelurahan yang berpotensi terkena dampak kegiatan operasi Perusahaan.

Administrative area from village that has potential of affected by company operation activities.

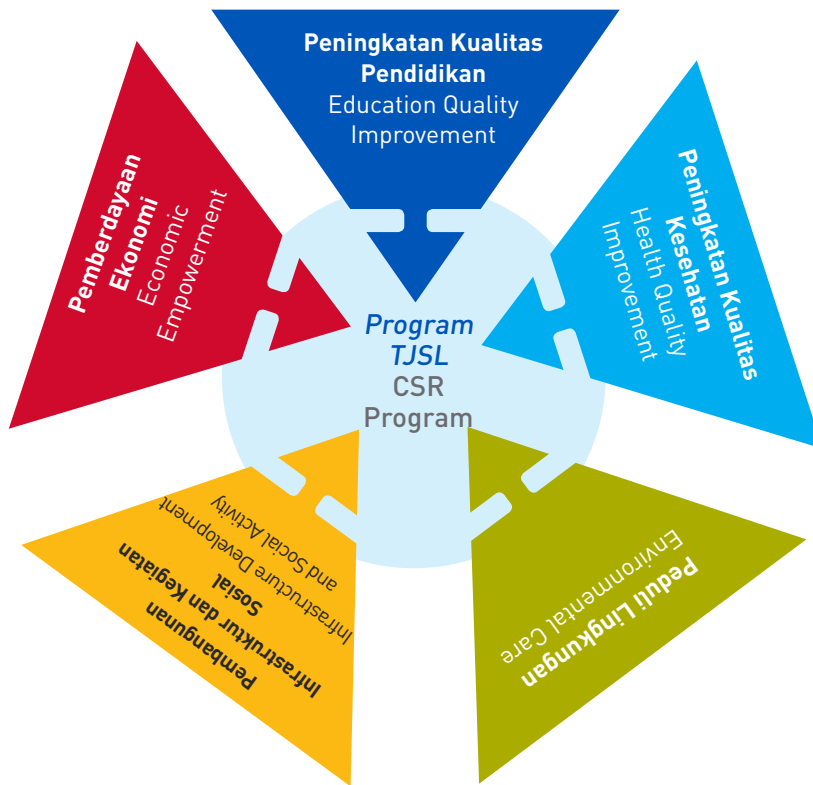
3 Wilayah Ring 3 Ring 3 Area

Area diluar ring 1 dan 2 berdasarkan penugasan pimpinan.

Area outside ring 1 and 2 based on assignment from manager.

Dari hasil pemetaan sosial ditetapkan program yang paling dibutuhkan masyarakat, serta dijalankan dengan orientasi kepada kemandirian masyarakat dengan melibatkan pihak masyarakat dan pemerintah. Program pemberdayaan tersebut ditetapkan lengkap dengan latar belakangnya, tujuan dan indikator keberhasilannya. Selanjutnya dirumuskan dan diklasifikasikan ke dalam enam bidang utama yaitu, Pendidikan, Kesehatan, Lingkungan, Infrastruktur dan Kegiatan Sosial, dan Pemberdayaan Ekonomi.

The social mapping resulted in the determination program that is most needed by the community. The program is carried out with orientation to the community's independence by involving the community and government. The empowerment program is established with the background, objectives, and indicators of success. Then, the programs are compiled and classified into six major areas, i.e. Education, Health, Environment, Infrastructure and Social Activity, and Economic Empowerment.



PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PENDIDIKAN [GRI 413-1]

Setiap tahun Perusahaan memberikan bantuan dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan bagi siswa-siswi Indonesia. Bantuan diberikan dalam bentuk Program Cerdas Bersama Pertamina seperti bantuan fasilitas dan sarana sekolah, Green School atau Sekolah Sobat Bumi, dan pembangunan sarana Geothermal Education Center di Area Ulubelu dan Area Lahendong.

EDUCATION QUALITY IMPROVEMENT [GRI 413-1]

The company provides assistance in improving the quality of education for Indonesian students annually. The assistance is provided in the form of Cerdas Bersama Pertamina Program, such as aids for school facilities, Green School, and development of Geothermal Education Center facility in the Ulubelu Area and Lahendong Area.

SEKOLAH SOBAT BUMI (GREEN SCHOOL)

PGE Area Kamojang menginisiasi pengelolaan sekolah berbasis lingkungan di wilayah Ring 1 dan Ring 2 pengembangan masyarakat. Di wilayah Ring 1 program diimplementasikan di dua SD yakni SDN Kamojang di Desa Laksana dan SDN Bojongnangka di Desa Mekarwangi. Program ini membawa SDN Kamojang memperoleh penghargaan Adiwiyata di tingkat Provinsi Jawa Barat pada tahun 2016. Selain itu, program green school juga dilaksanakan di SDN Lalareun, Desa Pangguh yang merupakan wilayah Ring 2 pengembangan masyarakat PGE Area Kamojang dan PGE Area Ulubelu.

PELATIHAN GURU SD SEKECAMATAN ULUBELU

Pada tahun 2017 Perusahaan Area Ulubelu kembali menggelar pelatihan guru sebagai bagian dari program CSR dibidang pendidikan setelah tahun lalu sebanyak 60 guru mengikuti pelatihan ini. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas guru di Tanggamus khususnya wilayah Kecamatan Ulubelu. Pelatihan kali ini mengambil tema "Be a Brilliant and Inspiring Teacher". Perusahaan berharap setelah guru mengikuti pelatihan ini akan meningkatkan mutu pendidikan sehingga siswa Ulubelu memiliki semangat lebih maju lagi.

PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS KESEHATAN [GRI 413-1]

Perusahaan memberikan kontribusi pada upaya peningkatan kualitas kesehatan masyarakat melalui pelaksanaan berbagai kegiatan, yaitu diantaranya program Program Sehat Anak Tercinta dan Ibu (SEHATI), peningkatan gizi balita dan ibu hamil, perlengkapan sarana, pelatihan, dan pendampingan kader posyandu sampai kegiatan kolaborasi dengan paraji atau dukun beranak serta bantuan penyediaan air bersih dan perbaikan sanitasi lingkungan.

Berikut kegiatan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat yang dilakukan selama tahun 2017:

GREEN SCHOOL

PGE Kamojang Area initiates the environmental-based school management at Ring 1 and 2 in the community development. In Ring 1, the program is implemented in two elementary schools, i.e. SDN Kamojang in Laksana Village and SDN Bojongnangka in Mekarwangi Village. SDN Kamojang received an Adiwiyata award at the level of West Java Province in 2016 because of the program. In addition, the green school program is also implemented at SDN Lalareun, Pangguh Village which is the Ring 2 of PGE Area for Kamojang community development and PGE Area for Ulubelu.

ELEMENTARY SCHOOL TEACHERS TRAINING AT ULUBELU SUB-DISTRICT

In 2017, in Ulubelu Area, the Company will hold teacher training as part of CSR program in education. The training was previously attended by 60 teachers. This program aims to improve the quality of teachers in Tanggamus, especially Ulubelu Sub-District. The theme of this training is 'Be a Brilliant and Inspiring Teacher'. The company expects that after the teacher attended this training, it will improve the quality of education so that Ulubelu students have more advanced passion.

HEALTH QUALITY IMPROVEMENT PROGRAM [GRI 413-1]

The Company contributes to efforts to improve the quality of public health through the implementation of various activities, such as *Sehat Anak Tercinta dan Ibu* (Mothers and Children' Health/SEHATI) Program, nutrition improvement for under-fives and pregnant women, advice, training, and assistance of Posyandu cadres, and activities with paraji or midwife, as well as provision of and water supply and environment sanitation repair.

The following is the health quality improvement activities in 2017:

Waktu Pelaksanaan Time	Kegiatan Activity
Juni June	Pemeriksaan kesehatan gratis di Desa Doulu dan Semangat Gunung - Sibayak Free medical examination in Doulu and Gunung Semangat Villages - Sibayak
September September	SEHATI: Peningkatan gizi balita dan ibu hamil – Karaha, Lahendong SEHATI: Nutrition improvement for toddlers and pregnant women - Karaha, Lahendong
	Penyediaan sarana air bersih Dusun Proyek - Ulubelu Provision of clean water facilities Project Village - Ulubelu
	SEHATI: <i>Upskilling</i> kader dan perlengkapan Puskesmas - Lahendong SEHATI: Upskilling cadres and equipment at the Community Health Center - Lahendong
November November	SEHATI: Pendampingan ibu hamil dan balita serta anak berkebutuhan khusus - Kamojang SEHATI: Assistance of pregnant women, toddlers, and special needs children - Kamojang
	SEHATI: Pelatihan kader posyandu – Sungai Penuh Kerinci SEHATI: Training of Posyandu cadres - Sungai Penuh Kerinci
	Peningkatan kegiatan dan sarana posyandu - Ulubelu Improvement of Posyandu activities and facilities - Ulubelu
	SEHATI: Peningkatan gizi balita dan ibu hamil – Lumut Balai SEHATI: Assistance of pregnant women, toddlers, and special needs children - Kamojang
	Program pembuatan saluran air bersih – Lumut Balai Clean water drainage program - Lumut Balai
	SEHATI: Bantuan perlengkapan Posyandu di Desa Panindaian dan Babatan – Lumut Balai SEHATI: Posyandu equipment assistance at Panindaian and Babatan Villages - Lumut Balai

PROGRAM PEDULI LINGKUNGAN

[GRI 413-1]

Perusahaan mempunyai pandangan bahwa menjaga keseimbangan alam adalah suatu keharusan, itu yang mendasari keberlangsungan bisnis PGE dalam mengembangkan energi Geothermal di Indonesia. Program peduli lingkungan dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti penanaman pohon, reboisasi di sekitar kawasan hutan Pinjam Pakai Proyek Karaha (IPPKH), Penanaman Pohon dalam rangka Rehabilitasi DAS Proyek Lumut Balai dan Hululais, Penanaman pohon endemik di Area Kamojang dan Lahendong, Program pengembangan bank sampah, serta Program penerangan desa dengan lampu tenaga surya (lampu *solar cell*) di area Lumut Balai.

ENVIRONMENTAL CARE PROGRAM

[GRI 413-1]

The Company believes that maintaining the balance of nature is a duty, it is underlying continuity of the Company's business in developing Geothermal in Indonesia. Environmental care programs are implemented through various activities such as tree replanting, reforestation in the vicinity of Karaha Borrow-to-Use Forestry Permit Area (IPPKH), Tree Planting in the Rehabilitation of the Basin of Lumut Balai and Hululais Projects, (3) Planting of endemic trees in Kamojang and Lahendong Areas, Waste Bank Development Program, and Village lighting program with solar cell lamp in Lumut Balai area.



Penanaman Pohon di Sekitar Kawasan Hutan Pinjam Area Karaha

Planting Trees around Karaha Borrow-to-Use Forestry Permit

Sebagai wujud komitmen dalam upaya menjaga kelestarian hutan, Perusahaan kembali menghijaukan hutan Karaha melalui program penanaman 7.500 bibit pohon, di lahan seluas 15 hektar. Jenis pohon yang ditanamai adalah pohon endemik hutan Karaha, yaitu, Sepe.

As a commitment to preserving the forest, the Company reforested the Karaha forest through by planting 7.500 tree seedlings, on 15 hectares' area. The planted tree is Sepe, an endemic tree to Karaha forest.

PROGRAM PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR DAN KEGIATAN SOSIAL [GRI 413-1]

Selama bertahun-tahun Perusahaan telah berkontribusi dalam pengembangan infrastruktur di lingkungan masyarakat sekitar. Berbagai sarana dan prasarana telah dibangun yang mencakup berbagai bidang diantaranya kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan sarana umum. Adapun selain pembangunan infrastruktur, Perusahaan turut memberikan kontribusi dan bantuan pada program sosial melalui aktivitas tanggap bencana. Pada tahun 2017, kegiatan yang dilakukan terkait pembangunan infrastruktur dan kegiatan sosial adalah: 1) Pembangunan jembatan gantung di Area Lumut Balai, (2) Pengadaan jasa pembangunan, perbaikan, dan rehabilitasi sarana dan prasarana air bersih masyarakat pasca bencana alam Kabupaten Garut, (3) Renovasi, pembuatan pagar sekolah, dan kavling blok PKBM An-Nur.

INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT AND SOCIAL ACTIVITY PROGRAM [GRI 413-1]

Over the years, the Company has contributed to the infrastructure development in the surrounding communities. Various facilities and infrastructure have been built, which cover various fields, such as health, education, economy, and public facilities. In addition to infrastructure development, the Company aids and contributes to social programs through disaster response activities. In 2017, the activities related to infrastructure development and social activity are: 1) Construction of suspension bridge at Lumut Balai Area, (2) Procurement of service development, repair, and rehabilitation of clean water facilities and infrastructure for the community after natural disaster at Garut Regency, (3) Renovation, school fences construction, dan kavling block PKBM An-Nur.

Bangun Jembatan Gantung di Lumut Balai, Hadirkan Kemudahan Akses bagi Masyarakat Suspension Bridge Construction in Lumut Balai to Provide Ease of Access to the Community

Perusahaan turut serta dalam membangun jembatan gantung di wilayah Lumut Balai guna mempermudah akses antar desa melintasi sungai dan mendukung kegiatan harian warga desa. Program pembangunan jembatan gantung merupakan bagian dari program Nawa Cita Presiden Republik Indonesia yaitu membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka Negara Kesatuan. Program ini dimaksudkan untuk membantu pemerintah daerah mengatasi pembangunan antar desa yang tidak merata, kesenjangan sosial dan kesejahteraan serta pengembangan wilayah tertinggal, dimana akses transportasi antar desa belum terhubung dengan fasilitas pendidikan, kesehatan, dan fasilitas lainnya, serta untuk keperluan mitigasi atau evakuasi bencana.

The Company participated in building suspension bridges in the Lumut Balai area to facilitate access between villages across the river and support the daily activities of villagers. Suspension bridge constructions programme is a part of President of the Republic of Indonesia's Nawa Cita Program, i.e. to build Indonesia from the rural area to strengthen the regions and villages within the unitary state framework. This program aims to help local government to overcome inequitable inter-villages development, social and welfare inequality, and development of underdeveloped areas. These areas were not connected with inter-villages transportation access, and facilities such as education, health, and other. The bridges also facilitate the mitigation needs or disaster evacuation.

PROGRAM PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT [GRI 413-1]

Salah satu program penting bagi keberlanjutan hidup masyarakat adalah program pemberdayaan ekonomi masyarakat. program ini dilaksanakan melalui berbagai macam kegiatan diantaranya, pelatihan, dan pembentukan dan penguatan kelembagaan. Pada tahun 2017, kegiatan yang dilakukan terkait program pemberdayaan ekonomi adalah:

COMMUNITY ECONOMIC EMPOWERMENT PROGRAM [GRI 413-1]

One of the important programs for the community sustainability is the community economic empowerment program. This program is implemented through a variety of activities including training and the establishment and strengthening of institutions. In 2017, the activities related to economic empowerment program are:

Waktu Pelaksanaan Time	Kegiatan Activity
Agustus Agustus	Pemberian mesin perontok padi kepada petani di Area Hululais Provision of rice threshing machine to farmers in Hululais Area
September September	Pelatihan peningkatan kualitas roti singkong rasa kopi kelompok Dahlia di Area Ulubelu Training to improve the quality of cassava bread with coffee flavor in Dhalia group around Ulubelu Area
	Pengadaan dan penguatan kelembagaan di Area Lahendong Procurement and institutional strengthening in Lahendong Area
	Pelatihan Sadar Wisata Sapta Pesona Sapta Pesona Conscious Tourism Training
November November	Pelatihan pertukangan dan mengelas Carpentry training and welding
	Program penguatan kelembagaan di Area Ulubelu Institutional strengthening program in Ulubelu Area
	Pengembangan budidaya kambing saburai pekon Karang Rejo - Ulubelu Cultivation of goat saburai Karang Rejo area - Ulubelu
	Pelatihan produksi biji kopi kualitas dan bibit kopi unggul Proyek Karaha Production of quality coffee beans and superior coffee seeds Training, Karaha Project
	Pengembangan Bank Sampah Area Kamojang Waste Bank Development in Kamojang Area
	Pelatihan menjahit untuk kelompok PKK – Lumut Balai Sewing training for PKK group - Lumut Balai



Program Budidaya Kambing Saburai (Endemik) Khas Lampung

Saburai Goat (Endemic in Lampung) Cultivation Program

55,5%

Peningkatan
perkembangbiakan kambing Saburai dari 45 ekor (2016) menjadi 70 ekor (2017)
55,5%

The increase of Saburai goat breeding from 45 goats (2016) to 70 goats (2017)

Rp9,45 JUTA

Nilai ekonomis yang diperoleh dari produksi pupuk kandang kambing per tahun
Rp9,450 Million

Economic value from goat manure production per year

60 EKOR

Peningkatan populasi Kambing Saburai sebanyak 60 ekor dalam waktu 3 tahun
The population increase of pure Saburai Goat is 60 Goats within 3 years

Berdasarkan laporan verifikasi dari Jurusan Peternakan Fakultas Pertanian Universitas Lampung, salah satu permasalahan dalam budidaya kambing unggul Saburai adalah mutu genetik ternak kambing rendah akibat dominasi kambing lokal dan praktik *inbreeding*. Oleh karena itu, Perusahaan melakukan modifikasi kandang kambing lokal dengan diberi sekat pemisah antara satu kambing dengan kambing lokal lainnya. Pada saat kambing lokal jantan atau betina memasuki musim kawin akan dicampur dengan kambing Saburai jantan atau betina sehingga dengan persilangan tersebut mutu genetik kambing menjadi meningkat (kualitas unggul). Hal ini sudah terbukti dengan meningkatnya jumlah ternak kambing Saburai di Area Ulubelu.

Dampak lingkungan dengan adanya inovasi kandang kambing adalah kotoran kambing menjadi mudah dibersihkan, kotoran kambing yang ada secara efektif digunakan untuk pemupukan tanaman kopi yang pada umumnya ditanam oleh peternak di Area Ulubelu. Jumlah pupuk kandang yang dihasilkan adalah 9,45 ton/tahun.

Based on the verification report from the Department of Animal Husbandry, Faculty of Agriculture, University of Lampung, one of the problems in Saburai superior goat breeding is the genetic quality of goat livestock due to the dominance of local goats and inbreeding practices. Therefore, the Company modifying the local cage to separate each goat. When it is time for the goats to breed, the goat will be mixed with male or female Saburai goats in order to cross the genetic quality of goats to become superior. This is evidenced by the increasing number of Saburai goats in Ulubelu Area.

The environmental impact of goat cage innovation is the easiness of goat manure cleaning. The goat manure is utilized as fertilization of coffee crops that are generally grown by breeders in the Ulubelu Area. The amount of manure produced is 9,45 tons/year.



Rp1,5 JUTA
Peningkatan pendapatan kelompok masyarakat Ring II
Increase in income of Ring II community is Rp 1.5 million

Pengolahan Cascara Jahe oleh Kelompok Pemberdayaan Perempuan Desa Sukamaju
Ginger Cascara Processing by Women Empowerment Group at Sukamaju Village

Perusahaan di Area Ulubelu memberi perubahan pola pemanfaatan limbah menjadi produk bernilai ekonomis. Program ini merupakan kegiatan perubahan pemanfaatan produk kulit kopi yang sebelumnya hanya limbah menjadi minuman cascara jahe. Program Pengolahan Cascara Jahe yang melibatkan kelompok perempuan Desa Sukamaju memiliki manfaat positif yaitu pengolahan limbah *biodegradable* kulit kopi menjadi minuman Cascara Jahe. Kegiatan ini dilaksanakan di Ring II Desa Sukamaju yang merupakan kegiatan pertama kalinya sekaligus pioneer skala nasional, dimana praktik pengolahan Cascara dipadukan dengan potensi tanaman lokal jahe.

In Ulubelu Area, the Company changes the waste utilization pattern into economic value products. This program changes the utilization of coffee leather waste into cascara ginger drink. The positive benefit of Cascara Ginger Processing is the changing of biodegradable coffee leather waste to Cascara tea drink, with the involvement of women groups. This activity is conducted at Ring II Sukamaju Village, and this is the first activity and a national-scale pioneer, in which the practice of Cascara processing is combined with the potential of local ginger plants.

Manfaat dari program ini adalah pemanfaatan limbah kulit kopi yang tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. Sedangkan *Value Creation* yang didapat yaitu peningkatan pemahaman mengenai pengolahan Cascara Jahe dan penghematan biaya atas proses pengolahan produk dibandingkan dengan menggunakan metode umum.

The benefit of this program is the utilization of the coffee skin waste that is not utilized by the community. The Value Creation from this program is an increase in understanding of Ginger Cascara processing and cost savings on the processing of products compared to using the general method.

Program Peningkatan Kualitas Roti Singkong Rasa Kopi Kelompok Dahlia

Program to improve the quality of cassava bread with coffee flavor in Dahlia group

PGE Area Ulubelu melaksanakan program Usaha Roti Kopi dari Singkong yang dilaksanakan oleh Kelompok Wanita Tani Dahlia Pekon Ngarip. Manfaat dari program ini adalah memaksimalkan penggunaan singkong yang merupakan produk lokal di Area tersebut yang diolah menjadi tepung sebagai bahan dasar pembuatan roti, dan produk kopi sebagai cita rasa roti tersebut.

In Ulubelu Area, the Company is implementing a system change through a Coffee Cassava Business program implemented by Dahlia Pekon Ngarip Farmer Group. The benefit of this program is the maximum utilization of cassava which is the local product in that area that is processed into flour as a base of making bread, and coffee product as the taste of the bread.

Hal ini membawa perubahan terhadap pemanfaatan mokaf/tepung singkong sebagai inovasi produk yang menghasilkan pendapatan bagi kelompok dengan menggunakan pemanfaatan kemasan dari kertas untuk beberapa produk roti. Perubahan pengembangan usaha (UMKM) Roti Kopi diperuntukkan dalam memberikan kesejahteraan bagi Kelompok Wanita Tani Dahlia secara berkelanjutan.

This changes the utilization of cassava mokaf/flour as an innovative product that generates income for the group through the use of paper packaging for some bakery products. The change of business development (MSME) of Roti Kopi (Coffee Bread) is intended to provide prosperity for Dahlia Farmer Women Group in a sustainable manner.



Program Pemberdayaan Petani Aren Palm Sugar Farmers Empowerment Program

100 LITER

Peningkatan volume nira
aren dari sebelumnya 25 liter
100 Liter
Increase of palm sugar
volume, previously 25 liters

RP200 RIBU

Peningkatan pendapatan
petani dari sebelumnya hanya
Rp50 Ribu per hari
Rp200 Thousand
Increase of farmers' income,
previously Rp 50 Thousand
per day

Program pemberdayaan petani aren yang dilakukan di Area Lahendong telah berada pada tahapan peningkatan kualitas teknologi dan pembentukan kelompok tani sebagai bagian dari penguatan kelembagaan dari para petani aren. Pada tahapan ini ada beberapa tahapan yang ingin diraih yaitu membangun sarana penunjang kegiatan program, seperti pipa, dan *rocket stove* dan pembentukan kelembagaan kelompok tani aren. Pembangunan *soft skill* dalam berlembaga merupakan prioritas yang sama pentingnya dalam hal ini karena dapat membuka pola pikir, motivasi, serta kesadaran para petani aren.

Nilai positif lain yang ingin diraih adalah meningkatkan pendapatan yang diterima oleh petani aren. Hal ini dapat terjadi karena adanya pengefektifan waktu memasak gula aren akibat implementasi peningkatan teknologi yang digunakan.

Bagi petani aren binaan Perusahaan, kegiatan ini dapat mengalihkan produk akhir yang sebelumnya menjadi beralkohol menjadi produk gula aren dan, namun tetap dapat menciptakan penghasilan bagi petani aren. Sejak program ini diberdayakan, terjadi peningkatan volume nira aren yang sebelumnya 25 liter menjadi 100 liter per hari setelah jalur pipa mengurangi waktu distribusi. Dampak terhadap pendapatan petani dari sebelumnya hanya Rp50.000,- menjadi berkisar Rp200.000,- per hari atau Rp6.000.000,- per bulan.

The Lahendong Area has conducted palm sugar farmers' empowerment program. The program is in the stage of technological quality improvement and the farmer groups are established as part of the institutional strengthening of the palm sugar farmers. At this stage, there are several stages to be achieved is to build a means of supporting program activities, such as pipes, rocket stove, and establishment of palm sugar farming group. The soft skill development in an institutional is an equally important priority because the development can open the mindset, motivation, and awareness of the palm sugar farmers.

Another target for positive benefit is the income increase for the palm sugar farmers. This may occur because of the high effectiveness of cooking time of palm sugar due to the improved technology used.

For palm sugar farmers guided by the Company, this activity can divert the final product which previously become alcoholic into palm sugar products and still can create income for sugar palm farmers. Since the program is conducted, there has been an increase in the palm sugar volume from 25 liters to 100 liters per day, reducing the distribution time of the pipeline. The farmers' income was previously Rp50.000 per month. Now it becomes Rp200.000 per days or equivalent to Rp6.000.000 per month.



↓ Rp240 RIBU
Penghematan Pengeluaran untuk membeli bahan bakar sebesar Rp240 Ribu dalam satu kali proses sterilisasi
Expenditure savings to buy fuel of Rp 240 thousand for one sterilization process

Program Budidaya Jamur Geothermal Geothermal Fungus Cultivation Program

Inovasi memanfaatkan uap geothermal dalam budidaya jamur merupakan program berkelanjutan yang dilakukan Perusahaan di Area Kamojang. Inovasi pemanfaatan uap geothermal dalam budidaya jamur menyebabkan perubahan subsistem dalam proses sterilisasi bibit jamur. Inovasi yang dikembangkan oleh PGE Area Kamojang, mengubah praktek sterilisasi bibit jamur dari cara konvensional yang menggunakan gas LPG menjadi cara yang lebih hemat dan ramah lingkungan dengan menggunakan uap geothermal. Dengan adanya inovasi ini petani jamur mampu menghemat pengeluaran untuk membeli bahan bakar sebesar dalam proses sterilisasi.

In Kamojang Area, the Company is utilizing geothermal steam for mushroom cultivation. The innovation of geothermal steam utilization in mushroom cultivation causes subsystem to change in the sterilization process of mushrooms seed. This innovation is developed by PGE Kamojang Area. It changes the practice of mushrooms seed sterilization, from a conventional one by using LPG gas, to a more environmentally friendly and cheaper one, by using geothermal steam. With this innovation, mushroom farmers are able to save expenses from having to buy fuel in the sterilization process.

Program Pengembangan PKBM An-Nur sebagai Sentra Pemberdayaan Masyarakat An-Nur PKBM Development Program as a Community Empowerment Center

Dengan adanya program ini sentra pemberdayaan masyarakat Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) An-Nur mampu menghasilkan inovasi pembuatan blazer dari kain sarung dengan pewarna organik yang diberi nama "It's Blazer Ibum". Program ini memberikan manfaat berupa peningkatan pendapatan pada 10 kelompok mitra produksi blazer dengan gambaran sebagai berikut:

An-Nur PKBM community empowerment center is able to produce innovative blazer from sarong fabric with organic dye named "It's Blazer Ibum". This program provides benefits in the form of increased revenue in 10 groups of blazer production partners with the following description:

Kategori Category	Sebelum Program Prior to the Program	Sesudah Program After the Program
Kondisi Pendapatan Kelompok Mitra Partner Revenue	80% dari 10 kelompok mitra memiliki pendapatan di bawah UMK. 80% of 10 partners have an income under the Work's Minimum Wage.	10 kelompok mitra memperoleh peningkatan pendapatan dari program dan 50% diantaranya mencapai standar UMK. 10 partners have increased their incomes, 50% of them reached the standard Minimum Wage
Rata-Rata Pendapatan Mitra Average of Partners Income	Rp1.565.000,00	Rp3.090.000,00
Rata-Rata Peningkatan Pendapatan Average Income Improvement	-	Rp1.525.000,00 atau 197% dari pendapatan sebelum program Rp1,525,000 or 197% of income before the program

Pengelolaan Sampah Terpadu Pemberdayaan Berbasis Masyarakat Community-Based Integrated Waste Management

Di Perusahaan Area Kamojang terdapat program unggulan Bank Sampah yang sudah diterapkan sejak tahun 2014 di Desa laksana, Dusun Kamojang. Program pengembangan Bank Sampah berbasis masyarakat telah berhasil memberikan hasil absolut daur ulang sampah sebanyak 1,4 ton (2013 – 2017) dengan nilai ekonomis sebesar Rp2.318.000. Program inovatif ini mengubah cara pembuangan sampah yang dilakukan masyarakat yang sebelumnya di buang secara sembarangan, menjadi dikelola secara terpadu dimulai dari proses pemilahan sampai proses daur ulang, bahkan mampu menjadikan sampah yang tidak bernilai menjadi uang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program Bank Sampah ini bukan merupakan kewajiban untuk memenuhi peraturan, tapi lebih ditujukan untuk program *community development* yang mengubah pengelolaan sampah sehingga dapat meningkatkan ekonomi masyarakat. Program Bank Sampah ini juga sudah direplikasi di Desa Sangkan dan Desa Lampegan, Kecamatan Ibum, Bandung.

In Kamojang Area, there is a leading Waste Bank program that has been implemented since 2014 in Laksana Village, Kamojang. The community-based Waste Bank management program has succeeded in providing an absolute return on waste recycling of 1,4 tons (2013 - 2017) with an economic value of Rp2.318.000. This innovative program changed the way waste disposal conducted by the community, became managed in an integrated way starting from the sorting process to the recycling process, and even able to make unworthy waste become money to increased the community welfare. Waste Bank program is not an obligation to comply with regulations, but rather aimed at community development programs in improving waste management to changed waste management so that can improve the economy of the community. The Waste Bank program has also been replicated in Sangkan and Lampegan Villages, Ibum Sub-district, Bandung.



PROSEDUR PENGADUAN KELUHAN MASYARAKAT TERKAIT PROGRAM TJSL GRIEVANCE COMPLAINTS PROCEDURE RELATED TO CSR PROGRAM

Perusahaan meyakini bahwa membangun hubungan yang harmonis harus didasarkan pada komunikasi dua arah dan transparan. Untuk itu Perusahaan telah menyediakan saluran komunikasi yang memiliki prosedur pengelola keluhan yang konsisten dan terkoordinir. Saluran komunikasi tersebut dibuat untuk mengumpulkan, mencatat, dan menangani komentar, keluhan, dan klaim masyarakat yang terkena dampak akibat kegiatan operasional Perusahaan.

The Company believes that building a harmonious relationship must be based a two-ways and transparent communication. Therefore, the Company has provided a communication channel that has consistent and coordinated complaints management procedures. The communication channel is created to collect, record, and handle comments, complaints, and claims of affected people as a result of the Company's operational activities.

Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat [GRI 103-2, GRI 103-3] Procedures of Community's Complaint Handling [GRI 103-2, GRI 103-3]



Daftar Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut [GRI 413-1]
Community Complaint List and Follow-Up [GRI 413-1]

Tanggal Date	Keluhan Complaint	Tindak Lanjut Follow Up
5 Juni 5 June	Kerusakan tanaman sayur milik warga akibat kegiatan unit V dan VI Area Lahendong. Vegetable crops damage that belongs to the residents due to Lahendong Area activities Unit V & VI.	Ditindaklanjuti berdasarkan hasil investigasi internal terhadap kasus tersebut ditemukan bahwa kerusakan tanaman bukan akibat dari kegiatan unit V & VI Area Lahendong, namun akibat tanaman yang sudah tidak terawat dengan baik. Followed up. Based on the internal investigation results of the case, it was found that the damage to plants is not the result of the activities of Lahendong units V & VI, but due to the not maintained plants.
29 Juni 29 Jun3	Kerusakan tanaman di lahan akibat uap panas Area Lahendong. Damage to plants on the land due to the steam heat of Lahendong Area.	Kasus telah diselesaikan dan Perusahaan telah membayarkan kompensansi. The case has been settled and the Company has paid the compensation.

PENILAIAN DAMPAK SOSIAL MASYARAKAT

[GRI 103-3, GRI 413-1]

SOCIAL IMPACTS ASSESSMENT [GRI 103-3, GRI 413-1]

Implementasi program TJSL yang dilakukan oleh Perusahaan telah disesuaikan dengan komitmen Perusahaan yang menyadari pentingnya melaksanakan program TJSL yang berkesinambungan dan mampu menciptakan dampak berkelanjutan serta berkesesuaian dengan harapan masyarakat. Untuk itu, Perusahaan melakukan kajian terkait penilaian atas implementasi program TJSL masyarakat dengan mengkombinasikan antara pendekatan kualitatif melalui kegiatan *in depth interview* dan pendekatan kuantitatif dengan metode survei/pengisian kuesioner.

Melalui kajian ini, Perusahaan ingin melihat kepuasan dan kesesuaian aspek perencanaan, pelaksanaan, *monitoring* dan evaluasi, dampak, serta keberlanjutan program TJSL yang dilakukan kepada masyarakat di sekitar wilayah kerja Perusahaan. Kajian dilaksanakan di Wilayah Kerja Kamojang, Lahendong, dan Ulubelu.

Selanjutnya untuk menganalisis kepuasan masyarakat penerima program TJSL, Perusahaan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Metode IPA dapat

The Company's CSR programs implementation has been adjusted to the Company's commitment to realizing the importance of implementing a sustainable CSR program and creating sustainable impacts and conforming to community expectations. Therefore, the Company conducts a study on the assessment of community CSR implementation by combining qualitative approaches through in-depth interview and quantitative approaches by survey/questionnaire method.

Through this study, the Company wants to see the satisfaction and suitability of planning, implementation, monitoring, and evaluation aspects, impacts, and sustainability of CSR programs conducted to the communities surrounding the Company's working area. The study is conducted at Kamojang, Lahendong, and Ulubelu Working Area.

Further, the Company uses the method of importance-performance analysis (IPA) to analyze the satisfaction of CSR program recipient community. The IPA method explains the

menjelaskan hubungan antara tingkat kepentingan program TJSL dengan tingkat kinerja Perusahaan yang menghasilkan nilai kesesuaian harapan masyarakat penerima manfaat program tersebut. Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dilakukan dengan cara pembobotan yaitu dengan memberikan penilaian dengan rentang bobot 1 sampai dengan 4. Adapun penilaian menurut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat sebagai berikut:

relationship between the level of interest of the CSR program and the Company's level of performance that results in the value of conformity of the program beneficiaries. Assessment of importance and level of performance is done by weighting, i.e. by giving an assessment with a weight range of 1 to 4. The assessment according to the level of importance and performance can be seen as follows:

Penilaian Tingkat Kepentingan Masyarakat dan Tingkat Kinerja Perusahaan terkait Program TJSL Assessment of Community Interest Level and Company Performance Level related to TJSL Program

Kepentingan Unit Pelayanan Importance of Service Unit	Nilai Persepsi Perception Value	Kinerja Unit Pelayanan Service Unit Performance	Nilai Persepsi Perception Value
Tidak Penting Not Important	1	Tidak Puas Not Satisfied	1
Kurang Penting Less Important	2	Kurang Puas Less Satisfied	2
Penting Important	3	Puas Satisfied	3
Sangat Penting Very Important	4	Sangat Puas Very Satisfied	4

Secara umum, studi penilaian dampak terkait program TJSL Perusahaan menunjukkan bahwa, program yang dijalankan berhasil meraih nilai baik dan memuaskan dan dapat dipersepsikan berhasil dan sesuai dengan harapan masyarakat. Berikut hasil-hasil penting dari penilaian dampak sosial masyarakat:

Generally, the impact assessment studies related to the Corporate CSR program show that the program has achieved good and satisfactory results, and can be perceived as successful and in line with the community's expectations. The followings are the key results of the assessment of social impacts to the community:

Kepuasan Penerima Manfaat terhadap Program TJSL [GRI 103-3, GRI 413-1] Satisfaction of the Beneficiaries to TJSL Program [GRI 103-3, GRI 413-1]

Aspek Aspect	Rata-Rata Kinerja Performance Average	Rata-Rata Kepentingan Importance Average
Perencanaan Planning	3,53	3,65
Pelaksanaan Implementation	3,42	3,53
Monitoring dan Evaluasi Monitoring and Evaluation	3,59	3,59
Dampak Impact	3,54	3,62
Keberlanjutan Sustainability	3,51	3,59

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

[GRI 103-3, GRI 413-1]

Perusahaan melakukan survei terkait kepuasan masyarakat atas terlaksananya program TJSJL dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner. Survei kepuasan masyarakat dilakukan pada wilayah kerja perusahaan yang melakukan implementasi program-program pemberdayaan masyarakat. Berdasarkan hasil survei, skor yang didapat pada tahun 2017 adalah sebesar 97,76% meningkat 0,9% dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sekitar telah merasa puas dengan dilakukannya program TJSJL oleh Perusahaan. Dengan kata lain, kinerja TJSJL Perusahaan sudah memenuhi harapan masyarakat.

COMMUNITY SATISFACTION SURVEY

[GRI 103-3, GRI 413-1]

The company conducted a survey related to community satisfaction on the implementation of the CSR program by using questionnaire distribution method. Public satisfaction surveys are conducted on the company's working areas that have the community empowerment programs. The survey resulted in a score of 97,76%, which is an increase by 0,9% compared to the previous year. This indicates that the surrounding community is satisfied with the CSR program conducted by the Company. In other words, the Company's CSR performance meets the community's expectations.

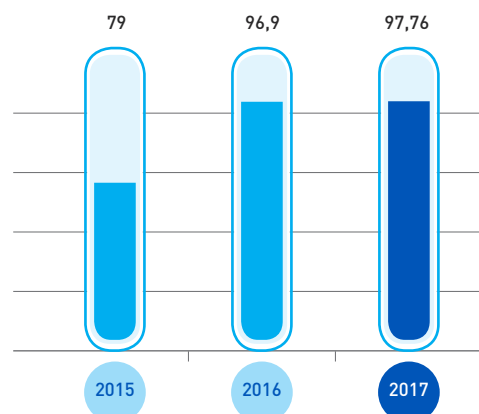
Skor Kepuasan Masyarakat terhadap Program TJSJL Perusahaan berdasarkan Wilayah Kerja 2017 Public Satisfaction Score for TJSJL Program by Working Area 2017

Wilayah Kerja Working Area	Skor Score
Kamojang	98,33
Lahendong	93,52
Ulubelu	98,33
Rata-Rata Average	97,76

Berdasarkan skor kepuasan masyarakat terhadap kinerja program TJSJL di setiap wilayah kerja dapat dikatakan dalam kondisi baik dan memuaskan. Untuk kedepannya Perusahaan berkomitmen untuk lebih fokus dalam perbaikan kinerja program TJSJL agar terjadi peningkatan di nilai memuaskan dan sangat memuaskan oleh masyarakat.

Based on community satisfaction scores on CSR program performance, each working area is in good condition and satisfactory. In the future, the Company is committed to focusing more on improving the CSR programs performance to increase the satisfactory and very satisfactory values by the community.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Aspek Pelaksanaan Program TJSJL Result of Satisfaction Index of Community to Aspect of TJSJL Program Implementation



INVESTASI PADA PROGRAM CSR INVESTMENT IN CSR PROGRAM

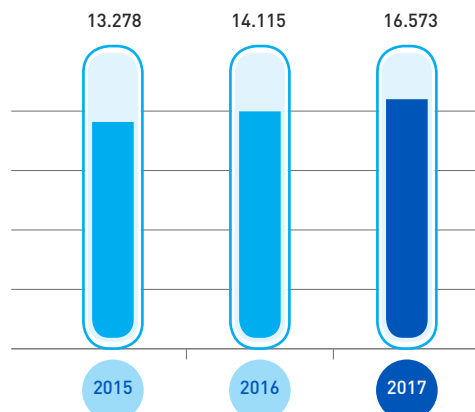
Investasi yang telah dikeluarkan Perusahaan untuk melaksanakan program TJSL berasal dari biaya operasi Perusahaan dan juga sinergi Program dari Induk Perusahaan. Pada tahun 2017 realisasi penyaluran investasi untuk program TJSL Perusahaan tercatat sebesar Rp16,57 miliar meningkat 17,43% dibanding realisasi tahun 2016.

The Investations that the Company spent on conducting CSR program are derived from the Company's operational budget and synergy program from the holding company. In 2017 the realization of investment disbursement for the Company's CSR program is Rp16,57 billion, an increase of 17,43%, compared to the realization in 2016.

Realisasi Penyaluran Investasi Program TJSL per Bidang (Rp Juta) Actual CSR Investation Disbursement by Sector (Rp Million)

Bidang Kegiatan Activity Sector	2015	2016	2017
Pendidikan Education	1.091	2.474	2.597
Kesehatan Health	1.256	1.572	1.161
Lingkungan Environment	1.878	1.610	4.110
Pemberdayaan Ekonomi Economic Empowerment	3.596	2.519	2.867
Infrastruktur dan Kegiatan Sosial Infrastructure and Social Activity	5.457	4.715	5.838
Jumlah Total	13.278	14.115	16.573

Realisasi Penyaluran Investasi TJSL (Rp Juta) CSR Investation Disbursement Realization (Rp Million)



TANGGUNG JAWAB PRODUK DAN LAYANAN PERUSAHAAN

ACCOUNTABILITY OF COMPANY'S PRODUCT AND SERVICES

Sebagai Perusahaan yang memegang hak penguasaan atas wilayah kerja panas bumi terbanyak di Indonesia, Perusahaan memiliki tanggung jawab yang besar untuk mampu memenuhi harapan konsumen sekaligus negara dalam penyediaan energi listrik yang bersih dan berkelanjutan.

As the Company that has the right to control over the largest geothermal working area in Indonesia, the Company has a great responsibility to be able to meet the expectations of customers and the State in the provision of clean and sustainable electrical energy.



Komitmen Menjaga Keberlanjutan Lingkungan
Commitment to Maintain Sustainable Environment

Transformasi Insan Perusahaan
Company's Personnel Transformation

Optimalisasi Budaya Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lindungan Lingkungan
Optimization of Safety, Work Health, and Environmental Protection Culture at Work

Mendorong Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat
Encouraging the Community Empowerment and Development

Tanggung Jawab Produk dan Layanan Perusahaan
Accountability of Company's Products and Services

Referensi Silang Disclosure GRI Standards dan Suplemen Sektor Minyak dan Gas
Cross Reference of the GRI Standards Disclosure and Supplements from The Oil and Gas Sector

Formulir Tanggapan Pemangku Kepentingan
Feedback form for Stakeholder

Perusahaan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai aspek mendasar dan penting. Untuk itu, Perusahaan berusaha untuk terus meningkatkan produk dan mutu layanannya dengan memprioritaskan aspek pelayanan prima, mutu, serta solusi inovatif sebagai wujud komitmen dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Dalam hal menjalin hubungan bisnis yang komprehensif, serta memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan, Perusahaan konsisten melakukan penyaluran listrik panas bumi secara optimal sesuai dengan kesepakatan yang diatur dalam Perjanjian Jual Beli Uap (PJBU) dan Perjanjian Jual Beli Listrik (PJBL). Dengan demikian, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan angka indeks kepuasan terhadap pelanggan. Sebagai bentuk komitmen terhadap implementasi pelayanan terbaik, top management Perusahaan juga sangat *concern* pada penerapan hal-hal sebagai berikut: kebijakan sistem manajemen mutu, optimalisasi produksi dan operasional Perusahaan, *capacity factor* sesuai PJBU/PJBL, serta peningkatan pada aspek kepuasan dan perlindungan pelanggan.

The company puts the customer satisfaction as a fundamental and important aspect. Therefore, the Company strives to continuously improve its products and service quality by prioritizing aspects of excellent service, quality, and innovative solutions as a form of commitment in meeting the customer satisfaction.

In establishing a comprehensive business relationship and meeting customer expectations and satisfaction, the Company consistently conducts optimum geothermal power distribution in accordance with the agreements set forth in the Steam Sales Contract (SSC) and Energy Sales Contract (ESC). Thus, it is expected that the services provided can increase the number of customer satisfaction index. As a commitment to the best service implementation, the Company's top management is very concerned with the following implementation: the quality management system policy, the optimization of the Company's production and operations, the capacity factor according to the SSC/ESC, and the improvement in customer satisfaction and protection aspects.

PRODUKSI ENERGI BERSIH CLEAN ENERGY PRODUCTION

Pada tahun 2017, Perusahaan menghasilkan total produksi uap dan listrik setara listrik mencapai 3.900,23 *Giga Watt Hour* (GWh) atau 97% dari target revisi RKAP sebesar 4.026 GWh. Produksi tersebut lebih tinggi 28,18% dibandingkan dengan realisasi tahun 2016 yang mencapai 3.042,83 GWh. Peningkatan tersebut dikarenakan telah beroperasinya satu tahun penuh PLTP Lahendong Unit V dan VI, PLTP Ulubelu Unit III, serta adanya tambahan produksi dari PLTP Ulubelu Unit IV dan PLTP Karaha Unit I.

In 2017, the Company produces a total of 3.900,23 Giga Watt Hour (GWh) steam and electricity equivalent to electricity, or 97% of WP&B target, i.e. 4.026 GWh. The production increased by 28.18% from 2016 realization with 3,042.83 GWh. The improvement was mainly due to have been operating for one whole years, PLTP Lahendong Units V and VI, PLTP Ulubelu Unit III, and the addition of production from PLTP Ulubelu Unit IV and PLTP Karaha Unit I.

Total Produksi Uap dan Listrik (Setara Listrik) [GRI 301-1, OG3]

Total of Steam Geothermal Production Equivalent to Electricity [GRI 301-1, OG3]

Area Areas	2015		2016		2017	
	GWh	GJ	GWh	GJ	GWh	GJ
Kamojang Unit I	-	-	-	-	16,46	59.256
Kamojang Unit II	435,99	1.581.192	457,80	1.648.080	425,36	1.531.296
Kamojang Unit III	473,51	1.704.636	437,61	1.575.396	482,02	1.735.272
Kamojang Unit IV	522,16	1.879.776	484,17	1.743.012	451,18	1.624.248
Kamojang Unit V	159,25	573.300	269,88	971.568	278,35	1.002.060
Total Kamojang	1.590,91	5.727.276	1.649,46	5.938.056	1.653,36	5.952.096
Lahendong Unit I	147,12	529.632	80,12	288.432	108,59	390.924
Lahendong Unit II	139,60	502.560	166,41	599.076	140,44	505.584
Lahendong Unit III	160,61	578.196	115,91	4.173.348	126,54	455.544
Lahendong Unit IV	142,54	513.144	0,50	1800	103,79	373.644
Lahendong Unit V	belum beroperasi Non-Operating	belum beroperasi Non-Operating	57,55	207.288	158,01	568.836
Lahendong Unit VI	belum beroperasi Non-Operating	belum beroperasi Non-Operating	14,23	51.228	163,92	590.112
Total Lahendong	589,88	2.123.568	434,77	1.565.172	801,29	2.884.644
Sibayak	-	-	-	-	-	-
Total Sibayak	-	-	-	-	-	-
Ulubelu Unit I	435,96	1.569.456	405,42	1.459.512	394,86	1.421.496
Ulubelu Unit II	440,05	1.584.180	377,82	1.360.152	398,52	1.434.672
Ulubelu Unit III	belum beroperasi Non-Operating	belum beroperasi Non-Operating	175,41	631.476	383,63	1.381.068

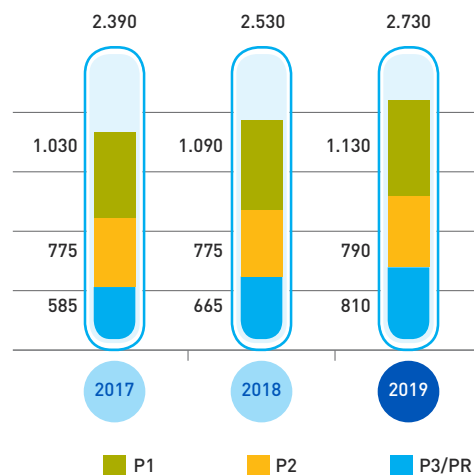
Area Areas	2015		2016		2017	
	GWh	GJ	GWh	GJ	GWh	GJ
Ulubelu Unit IV	belum beroperasi Non-Operating	belum beroperasi Non-Operating	belum beroperasi Non-Operating	belum beroperasi Non-Operating	265,46	955.656
Total Ulubelu	876,01	3.153.636	958,65	3.451.140	1.442,47	5.192.892
Karaha Unit I	belum beroperasi Non-Operating	belum beroperasi Non-Operating	belum beroperasi Non-Operating	belum beroperasi Non-Operating	3,11	11.160
Total Karaha	-	-	-	-	3,11	11.160
Total Produksi Seluruh Area Total Production in All Areas	3.056,82	11.004.552	3.042,83	10.954.368	3.900,23	14.040.792

CADANGAN ENERGI ENERGY RESERVES

Dengan adanya peningkatan kapasitas terpasang sebesar 55 Mega Watt (MW) dari PLTP Ulubelu Unit IV dan PLTP Karaha Unit I, kinerja produksi Perusahaan mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Total cadangan energi Perusahaan sampai dengan tahun 2019 diestimasikan mencapai 2.730 MW di seluruh WKP.

The Company's performance improved compared to last year. The increase is due to the installed capacity in the amount of 55 Mega Watt (MW) at GPP Ulubelu Unit IV and GPP Karaha Unit I. The Company's total energy reserves until 2019 are estimated to reach 2.730 MW in all WKP.

Proyeksi Cadangan 2017-2019 (MW) [OG1]
Projection of Reserves in 2017-2019 (MW) [OG1]



STRATEGI PEMASARAN MARKETING STRATEGY

Pemanfaatan panas bumi merupakan bidang usaha yang bersifat khusus karena membutuhkan investasi yang besar dan penguasaan teknologi yang tinggi. Energi panas bumi bersifat tidak dapat disimpan atau dipindah, tetapi akan bernilai melalui pemanfaatan *"on-site dan site specific"*. Pemanfaatan energi panas bumi secara komersial sangat bergantung pada komitmen bisnis yang dipengaruhi oleh banyak faktor, terutama kemampuan pasar, aspek bisnis, teknis, dan kebijakan yang diberlakukan. Berdasarkan karakteristik tersebut, menjadikan tidak banyak pelaku usaha yang bergerak di bidang usaha pemanfaatan panas bumi.

Produk yang dihasilkan Perusahaan adalah uap panas bumi dan listrik. Produk tersebut dipasarkan secara terbatas dalam sebuah mekanisme Perjanjian Jual Beli Uap dan Listrik. Sampai dengan saat ini, pelanggan Perusahaan adalah PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) dan Independent Power Producer/IPP (PT Indonesia Power dan PT Dizamatra Powerindo).

Perusahaan tidak pernah melakukan kegiatan promosi bebas seperti halnya jenis produk lainnya, dikarenakan produk dan layanan jasa yang dihasilkan spesifik dan kondisi pasar yang terbatas. Produk tersebut dipasarkan dalam sebuah mekanisme Perjanjian Jual Beli Uap dan Listrik. Pada tahun 2017, Perusahaan melakukan kegiatan pemasaran produk melalui penandatanganan perjanjian jual beli dengan beberapa pihak, diantaranya:

1. PT PLN (Persero) untuk Perjanjian Jual Beli Uap di Lahendong Unit I, II, III & IV; Ulubelu Unit I & II; Hululais Unit I & II dan Sungai Penuh Unit I & II. Adapun Perjanjian Jual Beli Listrik untuk Kamojang Unit IV, Kamojang Unit V, Ulubelu Unit III & IV, Karaha Unit I, Lumut Balai Unit I, II, III & IV dan Lahendong Unit V & VI.
2. PT Indonesia Power untuk Perjanjian Jual Beli Uap Kamojang Unit I, II & III.
3. PT Dizamatra Powerindo untuk Perjanjian Jual Beli Uap Sibayak Unit I & II.

Geothermal utilization is a special business because it requires a large investment and high technological mastery. Geothermal energy cannot be stored or transferred, but will be valued through the use of *"on-site and site-specific"* method. Commercial use of geothermal energy depends heavily on business commitments, that are influenced by many factors, especially market capabilities, business, technical, and policy aspects. Based on these characteristics, there are not many business actors who are engaged in the field of geothermal utilization business.

The Company produces steam geothermal and electricity. The product is marketed on a limited basis under a mechanism for Steam and Energy Sales Contract. Currently, the Company's customers are PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) and Independent Power Producer/IPP (PT Indonesia Power and PT Dizamatra Powerindo).

The Company never conducts free promotional activities like other types of products. This is due to the limited market condition and specific product and services. The product is marketed on a mechanism for Steam and Energy Sales Contract. In 2017, the Company conducts product marketing activities through the signing of sales contract with several parties, including:

1. PT PLN (Persero), for Steam Sales Contract of Lahendong Unit I, II, III & IV; Ulubelu Unit I & II; Hululais Unit I & II, and Sungai Penuh Unit I & II. Energy Sales Contract for Kamojang Unit IV, Kamojang Unit V, Ulubelu Units III & IV, Karaha Unit I, Balai Balai Unit I, II, III & IV, and Lahendong Unit V & VI.
2. PT Indonesia Power, for Steam Sales Contract at Kamojang Unit I, II & III.
3. PT Dizamatra Powerindo for Steam Sales Contract Unit I & II.

Komitmen Menjaga Keberlanjutan Lingkungan
Commitment to Maintain Sustainable Environment

Transformasi Insan Perusahaan
Company's Personnel Transformation

Optimalisasi Budaya Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lindungan Lingkungan
Optimization of Safety, Work Health, and Environmental Protection Culture at Work

Mendorong Pemberdayaan dan Pengembangan Masyarakat
Encouraging the Community Empowerment and Development

Tanggung Jawab Produk dan Layanan Perusahaan
Accountability of Company's Products and Services

Referensi Silang Disclosure GRI Standards dan Suplemen Sektor Minyak dan Gas
Cross Reference of the GRI Standards Disclosure and Supplements from The Oil and Gas Sector

Formulir Tanggapan Pemangku Kepentingan
Feedback form for Stakeholder



Perjanjian tersebut memiliki jangka waktu sampai dengan 30 tahun setelah tanggal beroperasi komersial. Selain itu, Perusahaan juga melaksanakan strategi pemasaran yang berpedoman pada peraturan perundangan dan kebijakan yang berlaku. Pada umumnya, strategi pemasaran yang dilakukan oleh Perusahaan lebih banyak dilakukan untuk memberikan dukungan pada kegiatan yang bersifat edukasi, misalnya menjadi pembicara dalam acara seminar dan berpartisipasi di konferensi yang berkaitan dengan pengembangan pemanfaatan energi panas bumi. Dikarenakan strategi yang dilakukan tersebut, selama periode pelaporan, tidak terjadi pelanggaran terkait strategi pemasaran Perusahaan, baik melalui media iklan, program promosi maupun sebagai sponsor. [GRI 102-2, GRI 417-3]

The agreement has up to 30 years' period after the date of commercial operation. In addition, the Company also carries out marketing strategies that refer to prevailing laws and regulations. In general, marketing strategies by the Company are mostly conducted to provide support for educational activities, such as being speakers at seminars and participating in conferences related to the development of geothermal energy utilization. Due to the strategy, during the reporting period, there is no violation of the Company's marketing strategy, either through advertising media, promotional programs or as a sponsor. [GRI 102-2, GRI 417-3]

JAMINAN KESEHATAN DAN KEAMANAN PRODUK HEALTH SECURITY AND PRODUCT SAFETY

Perusahaan selalu memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan pelanggan mengingat produk dan layanan yang diberikan berisiko tinggi terhadap keselamatan dan kesehatan pelanggan. Untuk itu, memberikan perlindungan dan menjamin *product safety* merupakan suatu kewajiban dan prioritas Perusahaan. Perusahaan telah merumuskan standar kebijakan yang telah ditetapkan sehubungan dengan perlindungan pelanggan, diantaranya: [GRI 103-2]

1. Memastikan produk Perseroan sesuai dengan kontrak melalui penerapan sistem manajemen mutu dan lingkungan;
2. Memasok uap panas bumi dan/atau energi listrik sesuai dengan perjanjian kerja tertulis yang telah disepakati;
3. Memberikan pelayanan yang memadai dan menindaklanjuti setiap keluhan Pelanggan yang terkait dengan produk Perseroan;
4. Membina hubungan baik berdasarkan prinsip kesetaraan dan saling menguntungkan.

Perusahaan juga senantiasa menjamin *product delivery* sesuai dengan persyaratan dalam kontrak. Setiap perjanjian kerja dengan Pelanggan dituangkan ke dalam kontrak kerja yang disepakati bersama dimana di dalamnya tercantum hak dan kewajiban para pihak secara jelas. Dalam hal mekanisme jual beli uap panas bumi dengan PT PLN (Persero) dan PT Indonesia Power dilaksanakan dalam bentuk Perjanjian Jual Beli Uap (PJBU) sedangkan mekanisme jual beli listrik dengan PT PLN (Persero), dijamin oleh Perjanjian Jual Beli Listrik (PJBL). [GRI 416-1]

The Company always pay attention to customers' health and safety, because the products and services provided have high risk on the customers' health and safety. Therefore, the Company has an obligation and priority to provide protection and guarantee product safety. The Company has formulated established policy standards with respect to customer protection, such as: [GRI 103-2]

1. Ensuring that the Company's products are in accordance with the contract by implementing quality and environmental management system;
2. Supplying geothermal steam and/or electricity in accordance with agreed written agreements;
3. Providing adequate services and following up any Customer complaints related to the Company's products;
4. Fostering good relations based on the equality and mutual benefit principles.

The Company always guarantees product delivery in accordance with the terms of the contract. Every employment agreement with Customer shall be stipulated in a mutually agreed contract of employment, in which the rights and obligations of the parties are clearly stated. The geothermal steam purchase mechanism with PT PLN (Persero) and PT Indonesia Power is carried out by using the Steam Sales Contract (SSC). Meanwhile, the mechanism of electricity purchase with PT PLN (Persero) is guaranteed by Energy Sales Contract (ESC). [GRI 416-1]

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

[GRI 103-2, GRI 103-3]

CUSTOMER'S COMPLAINT HANDLING MECHANISM [GRI 103-2, GRI 103-3]

Komitmen Perusahaan terkait penanganan pengaduan pelanggan tertuang dalam beberapa dokumen antara lain: kebijakan sistem manajemen mutu, TKO Survey Pelanggan Nomor B-001/PGE 520/2015-50 sebagai acuan pelaksanaan kepuasan pelanggan, TKO Nomor B-007/PGE 500/2015-50 tentang Kontak PGE, Prosedur Tetap (PROTAP) antara Perusahaan dengan pelanggan existing, dan kebijakan manajemen. [GRI 103-2]

Perusahaan telah menyediakan pusat pelayanan informasi dan pengaduan pelanggan melalui Kontak Pertamina yang dapat dihubungi dengan nomor 1500 000 ataupun secara langsung. Media tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi semua pihak yang berkepentingan untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhannya mengenai produk dan layanan Perusahaan.

The Company's commitment to customer's complaint handling is stipulated in several documents, including: quality management system policy, Customer Survey TKO No. B-001/PGE 520/2015-50 as reference to customer satisfaction, TKO No. B-007/PGE 500/2015-50 on PGE Contacts, Permanent Procedures (PROTAP) between the Company and existing customers, and management policies. [GRI 103-2]

The Company provides an information service center and customer complaints through Pertamina Contact, which can be reached by call to 1500 000 or directly. This media is expected to facilitate all interested parties to obtain information and submit complaint about the Company's products and services.



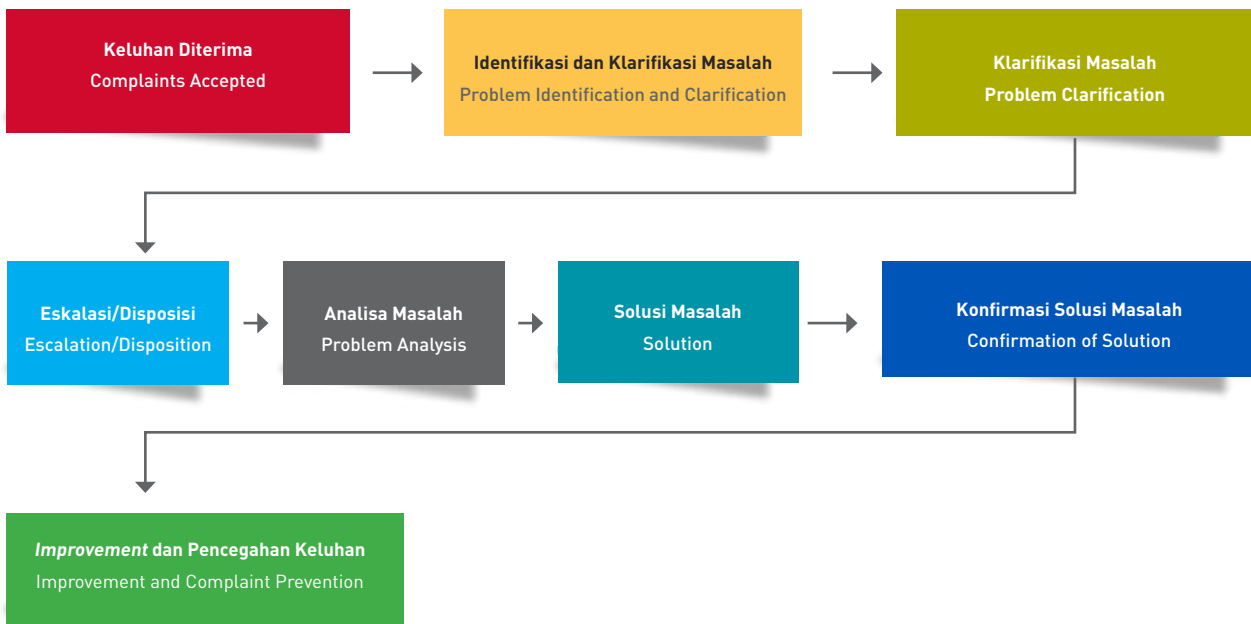
KONTAK PERUSAHAAN COMPANY'S CONTACT

Kantor Pusat PT Pertamina Geothermal Energy
Menara Cakrawala Lt. 15 Jalan MH Thamrin No. 9
Jakarta Indonesia 10340
Phone : +62-21 398 33 222
Fax : +62 21 398 33 230
Email : pcc@pertamina.com
Contact Pertamina: 1 500-000

Tahapan penanganan keluhan pelanggan dapat dilihat pada skema di bawah ini.

The customer's complaint handling mechanism can be seen in the table below.

Skema Penanganan Pengaduan Pelanggan Customer's Complaint Handling Scheme



Pusat informasi dan pengaduan Perusahaan tersedia 24 jam dan 7 hari. Penanganan pengaduan yang disampaikan ditangani dan ditindaklanjuti langsung oleh Fungsi *Operation* masing-masing area dan fungsi terkait dan apabila diperlukan *Tim Backroom* juga akan melakukan tindak lanjut atas pengaduan atau laporan tersebut.

Company's information and complaints centers are available 24/7. The submitted complaints or reports are handled and followed up directly by the Operations Function of each area and related functions, and if necessary, the Backroom Team.

Pada tahun 2017, Perusahaan tidak menerima pengaduan atau keluhan pelanggan. Apabila ada keluhan maka akan diselesaikan melalui rapat koordinasi/*joint committee meeting*.

In 2017, the Company does not receive complaints or customer complaints. If there is a complaint, it will be resolved through a coordination meeting/*joint committee meeting*.

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN [GRI 103-3] CUSTOMER SATISFACTION SURVEY [GRI 103-3]

Tujuan dilakukannya survei kepuasan pelanggan adalah untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi kebutuhan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan Perusahaan, selain itu juga sebagai upaya untuk melakukan perbaikan kualitas produk dan layanan Perusahaan.

The objective of customer satisfaction survey is to know the expectations and perceptions of customer needs on the quality of services provided by the Company, and as efforts to improve the quality of our products and services.

Hasil survei kepuasan pelanggan tahun 2017 menunjukkan nilai rata-rata pelanggan telah mencapai 100% dari skala 100% dan mengalami peningkatan dibanding tahun 2016 yang mencapai 75%. Berikut hasil rekapitulasi survei kepuasan pelanggan tahun 2017:

In 2017, the Customer satisfaction survey has an average value of customer at 100% out of 100% This is an improvement compared to 2016, at 75%. The followings are the results of customer satisfaction survey recapitulation in 2017:

Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Perusahaan – PT Indonesia Power UBP Kamojang

Table: Recapitulation of Company's Customer Satisfaction - PT Indonesia Power UBP Kamojang

Uraian Description	Tingkat Kepuasan (%) Satisfaction Rate (%)	
	2016	2017
Pelayanan Umum General Service		
Komunikasi Umum General Communication	90	100
Koordinasi Coordination	90	100
Kehandalan Fasilitas Komunikasi Communication Facility Reliability	79	100
Transaksi Energi Energy Transaction		
Kualitas Uap Steam Quality	63	100
Pelayanan Penyaluran Uap Steam Distribution Services	56	100
Kesesuaian PROTAP PROTAP compliance	79	100
Pelayanan Pengoperasian Valve Valve Operation Service	72	100
Pelayanan Services		
Pelayanan Penanggulangan Gangguan Disruption Control Service	64	100
Informasi gangguan atau manuver jaringan Disruption or network maneuvering information	87	100
Kepuasan pelayanan Services satisfaction	70	100
Kepuasan Rata-Rata Average Satisfaction	75	100