

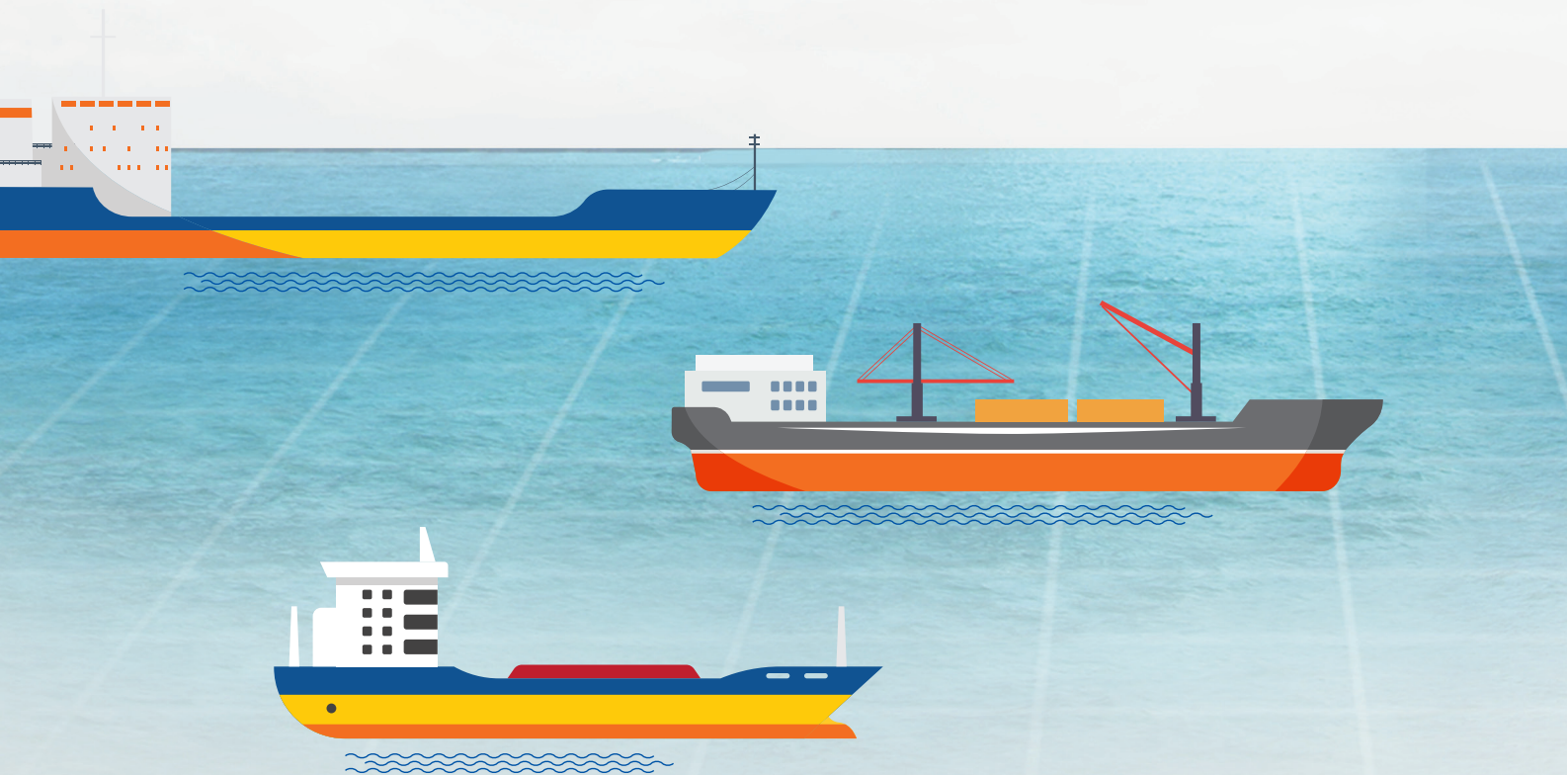


SILLO MARITIME
P E R D A N A

**LAPORAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN
TAHUN 2019**

*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT
YEAR 2019*

PT SILLOMARITIME PERDANA TBK





KOMITMEN CSR

CSR Commitment



Tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*) merupakan bentuk komitmen dan kesungguhan Perseroan yang terus diupayakan untuk memelihara keharmonisan dan hubungan baik dengan segenap pemangku kepentingan, khususnya masyarakat sekitar wilayah operasional. CSR juga merupakan wujud komitmen Perseroan dalam menjaga kelestarian lingkungan. Berdasarkan hal tersebut, Perseroan melaksanakan komitmen terhadap *people, planet, peace, prosperity*, dan *partnership* yang disingkat dengan 5P. Komitmen ini menekankan sinergi antar aktivitas operasional Perseroan, yaitu:

Corporate social responsibility (CSR) is a form of commitment and sincerity of the Company that is continuously striven to maintain harmony and good relationship with all stakeholders, especially the community around the operational area. CSR is also a manifestation of the Company's commitment in preserving the environment. Based on this matter, the Company implements commitment towards people, planet, peace, prosperity, and partnership which is abbreviated as 5P. This commitment emphasizes the synergy between the Company's operational activities, which are:

People	Mampu memberi nilai tambah serta memberdayakan masyarakat sekitar. Able to give added value and empower the surrounding community.
Planet	Bermanfaat bagi lingkungan. Beneficial to the environment.
Peace	Dapat menciptakan perdamaian. Can create peace.
Partnership	Meningkatkan kerja sama lintas sektor. Improve cross-sectoral cooperation.
Prosperity	Mencapai kemakmuran bersama. Achieve common prosperity.



DASAR PENERAPAN CSR

Basis of CSR Implementation



Program-program kegiatan CSR Perseroan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, antara lain:

1. Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
2. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
3. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas.

The Company's CSR programs are based on the applicable laws and regulations in Indonesia, among others:

1. Law No. 13 of 2003 on Manpower;
2. Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Company;
3. Government Regulation No. 47 of 2012 on Social and Environmental Responsibility of Limited Liability Company.



CSR TERHADAP LINGKUNGAN HIDUP

CSR for Environment

Perseroan menjaga kelestarian lingkungan hidup untuk menciptakan lingkungan yang sehat dan nyaman, serta untuk menjaga keberlangsungan usaha Perseroan. Inisiatif ini dilaksanakan di lingkungan kantor maupun di lokasi operasional lainnya. Dalam mewujudkan CSR terhadap lingkungan hidup Perseroan mengacu pada ISO 14001:2015 tentang sistem manajemen lingkungan.

The Company preserves environment to create a healthy and comfortable environment, and to maintain the Company's business sustainability. This initiative is carried out in the office as well as in other operational locations. In achieving CSR towards environment, the Company refers to ISO 14001:2015 on environmental management system.

Kegiatan

Kegiatan CSR terhadap lingkungan hidup yang dilakukan Perseroan selama tahun 2019 dijelaskan sebagai berikut.

1. Kantor Ramah Lingkungan

Program CSR ini berfokus pada efisiensi sumber daya dan pengelolaan limbah di lingkungan kantor dalam bentuk:

Activities

CSR activities on the environment carried out by the Company throughout 2019 are described as follows.

1. Green Offices

This CSR Program focuses on efficiency of resources and waste management in the office area in the forms of:

Program / Program	Dampak / Impact
Penghematan kertas dan tinta dengan cara mengurangi penggunaannya, dimana penyimpanan dokumen dilakukan dalam bentuk <i>soft copy</i> dan pemanfaatan <i>email</i> ataupun dengan menggunakan kembali kertas layak pakai untuk fotokopi. Paper and ink savings by reducing its use, in which the document is stored in the form of <i>soft copy</i> and using <i>email</i> , or by reusing proper usable paper for photocopying.	Efisiensi biaya alat tulis kantor sebesar Rp3.000.000,- per bulan dan efisiensi kertas sebanyak 20 rim atau setara dengan Rp800.000,-. The efficiency of office stationery cost was Rp3,000,000 per month and the efficiency of paper was 20 ream or equal to Rp800,000.
Penghematan listrik dengan cara mematikan peralatan elektronik, seperti komputer dan lainnya, apabila tidak digunakan dalam waktu yang lama, serta pembatasan operasi fasilitas pendingin udara. Electricity savings by turning off electronic equipment, such as computers and others, if not in use for a long time, as well as restrictions on using air conditioning facilities.	Efisiensi penggunaan listrik sebesar 6.560 Kwh atau setara dengan Rp9.387.360,-. The efficiency of electricity usage was 6,560 Kwh or equal to Rp9,387,360.
Penghematan air dengan cara menggunakan air sesuai kebutuhan. Water savings by using water as needed.	Efisiensi penggunaan air sebesar 102 m ³ atau setara dengan Rp860.880,-. The efficiency of water usage was 102 m ³ or equal to Rp860,880.
Pengurangan polusi udara dengan menerapkan larangan merokok di seluruh area dalam gedung dan hanya diperbolehkan di tempat yang telah disediakan. Reducing air pollution by enforcing a smoking prohibition in all areas of the building and only allowed in the dedicated places.	Mengurangi polusi zat nikotin dan karbon monoksida sebanyak 220 mg dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat. Reducing pollution of nicotine and carbon monoxide of 220 mg and creating a healthier work environment.
Pengelolaan limbah kertas, tinta <i>printer</i> , dan alat tulis yang dilakukan melalui jasa pengelolaan sampah. Waste management of paper, <i>printer</i> ink, and stationery is carried out through waste management services.	Limbah kertas dihancurkan dengan <i>paper shredder</i> dan tinta <i>printer</i> dikembalikan ke penjual. Waste paper was torn by <i>paper shredder</i> and <i>printer</i> ink was returned to the seller.

2. Kapal Ramah Lingkungan

Dalam menangani kemungkinan kerusakan pada armada kapal, seperti halnya kebocoran minyak, Perseroan secara berkala melakukan pemeriksaan kelengkapan peralatan kapal. Setiap armada kapal yang

2. Green Vessels

In dealing with possible damage to the fleet, such as oil leakage, the Company periodically checks the completeness of the vessels' equipment. Each owned fleet is ensured to have been equipped with oil leakage



dimiliki dipastikan telah dilengkapi dengan peralatan penanggulangan kebocoran minyak, mengingat dampak kebocoran minyak ini berpengaruh signifikan terhadap keseimbangan ekosistem laut.

Sampai tahun 2019, Perseroan memiliki 16 armada kapal ramah lingkungan dengan spesifikasi yang telah disesuaikan dengan standar operasional industri hulu migas sehingga meminimalisir pencemaran lingkungan hidup karena operasi kapal. Selain itu, seluruh kapal milik Perseroan telah mendapatkan *Safety Management Certificate* (SMC).

3. Sistem Pengolahan Limbah

Perseroan telah melakukan pengelolaan sampah pada setiap armada kapal Perseroan, dengan membedakan menjadi 3 kategori, yakni sampah organik, sampah anorganik, dan sampah B3 (limbah). Untuk pembuangan limbah ke darat, penanganan pengolahan limbah dilakukan oleh pihak penyewa kapal Perseroan (*charterer*). Hal ini bertujuan untuk menghindari pencemaran lingkungan, baik di laut maupun di darat.

4. Sertifikasi di Bidang Lingkungan Hidup

Sebagai upaya untuk dapat menjaga lingkungan hidup yang berkelanjutan, armada kapal milik Perseroan telah dilengkapi dengan sertifikat pencegahan pencemaran dari kapal (SNPP/IOPP/IAPP/ISPP).

5. Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan

Perseroan telah menyediakan sarana pengaduan terkait masalah lingkungan hidup yang merugikan masyarakat sekitar atau pihak terkait akibat kegiatan usaha Perseroan dan Entitas Anak. Laporan pengaduan dapat disampaikan kepada QHSE untuk dilakukan verifikasi lapangan dan ditindak lanjuti dengan perbaikan.

Hingga akhir periode 2019, tidak ada pengaduan yang diterima Perseroan terkait dengan masalah lingkungan.

prevention equipment, considering that oil leakage will have a significant effect on the balance of the marine ecosystem.

Until 2019, the Company has 16 environmentally friendly fleets with specifications that have been adjusted to the operational standards of the upstream oil and gas industry in order to minimize environmental pollution caused by vessels' operations. Furthermore, all vessels owned by the Company have obtained Safety Management Certificate (SMC).

3. Waste Management System

The Company has carried out waste management for each of the Company's fleet by differentiating the waste into 3 categories, which are organic waste, inorganic waste, and B3 waste. For land-based waste disposal, the waste management is handled by the charterer of the Company's fleet. This matter aims to avoid environmental pollution, both at sea and on land.

4. Certification in Environmental Field

As an effort to maintain a sustainable environment, the Company's fleet has been equipped with a vessel pollution prevention certificate (SNPP/IOPP/IAPP/ISPP).

5. Complaint Mechanism for Environmental Issues

The Company has provided complaint facility related to the environmental problem that is detrimental to the surrounding community or related parties due to the business activities of the Company and its Subsidiaries. Reports on complaints can be submitted to QHSE for further field verification and followed up with improvements.

Until the end of 2019, no complaints were received by the Company regarding environmental issues.

CSR TERHADAP KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN, DAN KESELAMATAN KERJA

CSR for Employment, Occupational Health and Safety



Karyawan berperan penting untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional Perseroan. Kualitas dan profesionalisme karyawan memiliki pengaruh besar pada pencapaian kinerja individual dan unit kerja yang bersangkutan. Hal ini mendorong Perseroan untuk melaksanakan sejumlah program sebagai wujud tanggung jawab terhadap ketenagakerjaan dengan memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan kerja (K3L).

Ketenagakerjaan

Berikut program terkait CSR terhadap ketenagakerjaan yang telah dilakukan oleh Perseroan.

I. Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja

Perseroan senantiasa memberikan kesempatan dan peluang yang sama bagi seluruh karyawan untuk berkontribusi, tanpa memandang perbedaan agama, etnik, ras, dan gender. Demikian pula seluruh peraturan yang berlaku diterapkan secara konsisten dan setara kepada seluruh karyawan. Proses rekrutmen karyawan dilakukan secara terbuka dan melalui berbagai jalur dengan mencantumkan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan sebagai calon SDM Perseroan.

Employee has an important role in supporting the Company's smooth operational activities. Quality and professionalism of the employee highly affects the achievement of the employee's individual and work unit performance. This encourages the Company to carry out a number of programs as a manifestation of the responsibility for employment by considering the aspects of occupational health and safety (K3L).

Employment

Below are the programs related to CSR on employment that have been carried out by the Company.

I. Gender Equality and Job Opportunities

The Company always provides equal chances and opportunities to all employees to contribute, regardless of religion, ethnic, race, and gender. Likewise, all applicable regulations are applied consistently and equally to all employees. Employee recruitment process is carried out transparently through various ways by stating the requirements needed for the candidates of the Company's human resources (HR).



Pada tahun 2019, jumlah karyawan Perseroan (termasuk Entitas Anak) sebanyak 285 orang, yang terdiri dari 267 karyawan laki-laki dan 18 karyawan perempuan. Karyawan laki-laki mendominasi bukan karena praktik diskriminasi. Hal ini disebabkan karakteristik operasional Perseroan yang bergerak di bidang pelayaran lebih banyak membutuhkan karyawan laki-laki dibandingkan perempuan.

2. Pengembangan Kompetensi Karyawan

Setiap karyawan yang memenuhi persyaratan diberikan kesempatan untuk mengikuti berbagai program pengembangan kompetensi yang diselenggarakan oleh pihak internal maupun eksternal Perseroan. Program pengembangan kompetensi tersebut mencakup pelatihan, kursus, dan seminar yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing karyawan. Selama tahun 2019, Perseroan telah melaksanakan berbagai pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kompetensi karyawan yang diikuti oleh 24 peserta dengan total biaya Rp20.809.500,-.

3. Remunerasi Karyawan

Perseroan melaksanakan penyesuaian remunerasi setiap tahun. Remunerasi seluruh karyawan telah sesuai dengan ketentuan upah minimum yang ditetapkan Pemerintah. Selain itu, Perseroan juga memberikan sejumlah insentif berdasarkan kinerja karyawan sebagai bentuk apresiasi sehingga karyawan dapat senantiasa meningkatkan produktivitasnya.

Kesehatan

Perseroan mengikutsertakan karyawan dalam program jaminan pemeliharaan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Di samping itu, fasilitas tambahan asuransi kesehatan komersial non-BPJS juga diberikan kepada karyawan. Adapun manfaat yang diberikan dari asuransi kesehatan tambahan sebagai meliputi:

1. Jaminan rawat inap;
2. Tunjangan kecelakaan diri (meninggal dunia dan cacat tetap total); dan
3. Santunan duka.

In 2019, the number of employees was 285 people, consisting of 267 male employees and 18 female employees. Male employees are dominating not because of discriminatory practice. This is due to the operational characteristics of the Company which is engaged in shipping industry that require more male employees than female ones.

2. Employees Competence Development

Every employee who meets the requirements is given opportunities to participate in various competency development programs held by both internal and external parties of the Company. The competency development program includes trainings, courses, and seminars in corresponding to the needs of each employee. During 2019, the Company conducted various necessary trainings to improve employees' competencies which were participated by 24 employees with a total cost of Rp20.809.500,-.

3. Employee Remuneration

The Company adjusts the remuneration annually. Remuneration for all employees is already in accordance with the minimum wage provisions set by the Government. Furthermore, the Company also gives a number of incentives based on employees' performance as a form of appreciation so that employees can always increase their productivity.

Health

The Company registers its employees in the health care insurance program via BPJS Kesehatan. Moreover, additional facilities of non-BPJS commercial health insurance are also provided for the employees. The benefits provided from the additional health insurance are as follows:

1. Inpatient coverage;
2. Personal accident benefits (death and total permanent disability); and
3. Compensation for grief.



Selain fasilitas tersebut, Perseroan juga memberikan manfaat tambahan kepada karyawan berupa bantuanacamata, rawat jalan, rawat gigi, serta bantuan melahirkan bagi istri karyawan.

Keselamatan Kerja

Perseroan menyadari bahwa dalam melakukan kegiatan pelayaran harus mengutamakan kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Ketentuan K3 yang diterapkan Perseroan mengacu pada peraturan *International Safety Management Code* (ISM Code) yang dikeluarkan oleh International Maritime Organization (IMO). ISM Code adalah standar internasional untuk pengelolaan dan keamanan pengoperasian kapal di laut serta pencegahan polusi.

ISM Code mewajibkan awak kapal yang bertugas dalam kondisi prima. Oleh karenanya, pemeriksaan kesehatan harus dilakukan pada awak kapal secara fisik maupun mental untuk memperoleh surat keterangan sehat yang harus diperbaharui dalam jangka waktu tertentu.

Sarana dan Prasarana Keselamatan Kerja

Perseroan telah melaksanakan berbagai kegiatan untuk meningkatkan perhatian dalam mencegah potensi insiden yang merugikan. Beberapa kegiatan yang rutin dilakukan adalah:

1. Inspeksi dan pengawasan armada;
2. Penyediaan dan distribusi alat-alat pelindung diri;
3. Pelatihan K3 dan pembinaan kru;
4. Instalasi tanda keselamatan kapal;
5. Penyediaan peralatan pencegahan terhadap kecelakaan dan api; dan
6. Persiapan dan penanganan kondisi darurat.

Tingkat Perputaran Karyawan

Upaya Perseroan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi seluruh karyawan ditunjukkan dari rendahnya tingkat perputaran karyawan selama periode pelaporan. Pada tahun 2019, tingkat *turnover* karyawan tercatat sebanyak 5 orang, atau rata-rata 6,00%.

Tingkat Kecelakaan Kerja

Selama tahun 2019, tercatat terdapat 1 kecelakaan kerja, dengan rincian 1 kecelakaan kerja ringan. Terhadap kecelakaan kerja yang terjadi, Perseroan telah melakukan investigasi untuk menemukan penyebabnya.

Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan

Perseroan menjamin agar seluruh hak karyawan dapat terpenuhi dalam rangka menciptakan iklim kerja yang sehat dan kondusif. Pengaduan masalah ketenagakerjaan dapat disampaikan kepada atasan masing-masing dengan mekanisme sebagai berikut.

1. Karyawan memberikan pengaduan masalah kepada atasan langsung;
2. Jika dalam 3 hari tidak dapat diselesaikan, maka pengaduan disampaikan kepada HRD;

Apart from that facility, the Company also provides additional benefits to its employees in the form of glasses, outpatient care, dental care, as well as maternity assistance for the employees' wife.

Occupational Safety

The Company realizes that in conducting shipping activities, it must prioritize occupational health and safety (OHS). The OHS provisions applied by the Company refer to the International Safety Management Code (ISM Code) issued by the International Maritime Organization (IMO). ISM Code is an international standard for the management and security of ship operations in the sea and pollution prevention.

ISM Code requires the crew on duty to be in prime condition. Therefore, health checks must be carried out on the crew both physically and mentally to obtain health certificate that must be renewed after a certain time period.

Occupational Safety Facilities and Infrastructure

The Company has carried out various activities to increase attention in preventing potential adverse incidents. Some of the activities routinely carried out are:

1. Fleet inspection and supervision;
2. Provision and distribution of personal protective equipment;
3. OHS training and crew education;
4. Installation of ship safety signs;
5. Provision of accident and fire prevention equipment; and
6. Emergency preparation and handling.

Employees Turnover Rate

The Company's efforts to create a conducive work environment for all employees is indicated by the low level of employee turnover during the reporting period. In 2019, employees turnover rate was recorded at 5 employees, or 6.00% on average.

Occupational Accident Rate

During 2019, there were 1 recorded occupational accidents, with details of 1 minor occupational accidents. For the occupational accidents that occurred, the Company had conducted investigation to find the cause.

Complaint Mechanism for Employment Issues

The Company guarantees that all employee rights can be fulfilled in order to create a healthy and conducive work climate. Complaints about employment problems can be submitted to with the following mechanism.

1. Employees submit complaints to the direct supervisor;
2. If the complaint cannot be resolved within 3 days, it is submitted to HRD;



3. Jika HRD tidak dapat menyelesaikan pengaduan karyawan, maka pengaduan disampaikan kepada Direksi;
4. Jika Direksi tidak dapat menyelesaikan pengaduan tersebut, maka akan dilakukan Bipartit; dan
5. Jika Bipartit tidak menghasilkan kesepakatan bersama, maka terakhir akan diteruskan kepada Dinas Tenaga Kerja (Disnaker).

Pada tahun 2019, tidak terdapat pengaduan masalah ketenagakerjaan di Perseroan.

Pencapaian dan Penghargaan

Perseroan telah beberapa kali mendapatkan penghargaan QHSE *Performance without Recordable Accident* atas kinerja usaha yang ideal dan terbaik. Penghargaan tersebut kembali diterima di tahun 2019 dari ENI dan Petrogas.

3. If HRD is unable to resolve employee complaints, the complaint is submitted to the Board of Directors;
4. If the Board of Directors is unable to resolve the complaint, a Bipartite will be conducted; and
5. If Bipartite does not produce a collective agreement, the last resort will be the Manpower Office (Disnaker).

In 2019, there were no complaints about employment issues at the Company.

Achievements and Awards

The Company has been awarded the QHSE Performance without Recordable Accident several times for its ideal and best business performance. The award was received again in 2019 from ENI and Petrogas.

CSR TERHADAP PENGEMBANGAN SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

CSR for Social and Community Development

Perseroan berkomitmen untuk terus berkontribusi dalam keberlangsungan kehidupan masyarakat, baik dalam segi sosial, ekonomi dan lingkungan. Wujud dari komitmen ini adalah dengan melaksanakan program CSR terkait pengembangan sosial dan kemasyarakatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan, serta selaras dengan tujuan pembangunan berkelanjutan.

Kegiatan

Perseroan secara konsisten melaksanakan kegiatan CSR untuk melakukan pemberdayaan dan pengembangan masyarakat sekitar dengan melakukan beberapa kegiatan berikut.

1. Pemberdayaan Tenaga Kerja Lokal

Perseroan sepenuhnya menggunakan tenaga lokal bagi karyawan maupun kru kapal Perseroan.

2. Bentuk Donasi Lainnya

Pada tahun 2019, Perseroan juga telah merealisasikan bantuan dalam bentuk kegiatan pengembangan sosial kemasyarakatan. Adapun penerima bantuan melalui kegiatan tersebut sebagai berikut.

The Company is committed to keep on contributing in the sustainability of people's lives, either in social, economic, or environmental terms. The manifestation of this commitment is carried out by implementing a routine and sustainable CSR program related to social and community development, in harmony with the sustainable development goals.

Activities

The Company has consistently carried out CSR activities to empower and develop the surrounding community by implementing the following planned activities.

1. Use of Local Workforce

The Company fully uses local personnel for the Company's employees and crew.

2. Other Types of Donation

In 2019, the Company also realized assistance in the form of social community development activities. The list of beneficiaries through these activities is as follows.



Tempat dan Waktu Pelaksanaan Place and Time	Program	Biaya (Rp) Fee (Rp)
Desa Bangka Kuleng, Desa Satar Tesem, Desa Beawaek, dan Desa Rengkam Bangka Kuleng Village, Satar Tesem Village, Beawaek Village, and Rengkam Village	Pemeriksaan Kesehatan bersama <i>The Hope Mission Trip</i> Health checks with The Hope Mission Trip	50,000,000

3. Pengembangan Pendidikan Masyarakat

Sebagai komitmen Perseroan untuk turut berperan dalam pengembangan pendidikan masyarakat, Perseroan berkontribusi berupa pemberian donasi rutin kepada SMK Bagimu Negeriku Semarang. Total yang dikeluarkan di tahun 2019 adalah sebesar Rp1.200.000.000,-

4. Kebijakan Anti Korupsi

Kebijakan anti korupsi senantiasa disosialisasikan kepada seluruh karyawan, baik karyawan lama maupun baru, untuk menjaga agar Perseroan senantiasa melakukan kegiatan usaha yang sehat dan transparan. Sosialisasi kebijakan anti korupsi dilaksanakan melalui berbagai pelatihan ataupun kegiatan yang diprakarsai oleh QHSE atau HRD, yaitu:

- Sosialisasi di kapal;
- Sosialisasi karyawan baru; dan
- Sosialisasi di kantor.

Pada tahun 2019, Perseroan tidak menerima laporan terkait tindakan korupsi yang dilakukan oleh insan Perseroan.

3. Community Education Development

As the Company's commitment to participating in the development of community's education, the Company contributed by giving routing donation to SMK Bagimu Negeriku Semarang. The total cost incurred in 2019 was Rp1,200,000,000.

4. Anti-Corruption Policy

The anti-corruption policy is always disseminated to all employees, both old and new employees, to ensure that the Company always carries out a healthy and transparent business activities. Dissemination of anti-corruption policy is carried out through various trainings or activities held by QHSE or HRD, which are:

- Dissemination in vessel;
- Dissemination to new employees; and
- Dissemination in office.

In 2019, the Company did not receive reports related to corruption acts committed by the Company's employees.

CSR TERHADAP PELANGGAN

CSR for Customers

Perseroan sangat menyadari pentingnya pelanggan sebagai bagian yang ikut mempengaruhi keberlangsungan usaha. Oleh karenanya, sebagai wujud tanggung jawab penerapan CSR terhadap pelanggan, Perseroan berusaha untuk meningkatkan standarisasi pelayanan. Berbagai kebijakan, prosedur, serta inovasi pendukung telah disusun dan diimplementasikan demi menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

The Company is well aware of the importance of customers as a part that influences the business sustainability. Therefore, as a manifestation of the responsibility for implementing CSR for customers, the Company strives to improve service standardization. Various supporting policies, procedures, and innovations have been prepared and implemented to maintain the provided quality of services.



Kegiatan

Berikut bentuk dan upaya Perseroan dalam peningkatan pelayanan bagi pelanggan selama tahun 2019.

1. Standar Mutu

Kualitas dan kondisi kapal merupakan salah satu faktor penentu kelancaran operasional perusahaan. Kondisi kapal yang kurang baik dapat mengakibatkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pengiriman, kecelakaan, maupun kebocoran bahan bakar. Untuk menjaga seluruh armada terawat dan dapat beroperasi dengan baik, Perseroan melakukan perawatan secara teratur sesuai jadwal di galangan.

2. Informasi Layanan

Untuk kemudahan pelanggan, setiap armada kapal Perseroan dilengkapi dengan GPS dan layanan internet agar pelanggan dapat mengetahui posisi kapal dalam armadanya secara *real time* dan akurat. Selain itu, Perseroan telah menyediakan sarana bagi pelanggan dan calon pelanggan untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan jasa Perseroan melalui situs web Perseroan, yaitu **www.sillomaritime.com**.

3. Sarana Pengaduan Pelanggan

Perseroan berkomitmen untuk terus mengembangkan dan memperbaiki cara penanganan keluhan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, baik dari sisi kualitas penyelesaian, maupun dari sisi kecepatan. Seluruh keluhan yang diajukan oleh pelanggan dapat disampaikan melalui:

KANTOR PUSAT

PT Sillomaritime Perdana Tbk
GHJ Suite Lt. 5 dan 6
Jl. Tanah Abang III No. 18
Petojo Selatan, Gambir
Jakarta Pusat, 10160
T : (62-21) 3199 6196
F : (62-21) 3199 6169
E : corpsec@sillomp.com
W : www.sillomaritime.com

Sepanjang tahun 2019, Perseroan tidak menerima pengaduan pelanggan.

Activities

The followings were the Company's forms and efforts in improving customer services during 2019.

1. Quality Standard

The vessels' quality and condition are the determining factors in the smooth operation of the Company. Poor condition of the vessels can cause various problems, such as delays of shipping, accidents, or fuel leakage. To keep the entire fleet well maintained and able to operate properly, the Company carries out regular maintenance in line with the shipyard schedule.

2. Services Information

For customer convenience, each of the Company's fleet is equipped with GPS and internet services so that the customers are able to know the vessel's position in the fleets on a real time and accurate basis. Furthermore, the Company has provided facilities for customers and prospective customers to obtain information about the Company's products and services through the Company's website, namely **www.sillomaritime.com**.

3. Customer Complaint Channel

The Company is committed to keep on developing and improving ways to handle complaints that can provide satisfaction to the customers, in terms of the resolution quality and speed. All complaints filed by the customers can be submitted to:

HEAD OFFICE

PT Sillomaritime Perdana Tbk
GHJ Suite Lt. 5 and 6
Jl. Tanah Abang III No. 18
Petojo Selatan, Gambir
Jakarta Pusat, 10160
T : (62-21) 3199 6196
F : (62-21) 3199 6169
E : corpsec@sillomp.com
W : www.sillomaritime.com

Throughout 2019, the Company did not receive cases of customer complaints.