

# TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT DENGAN KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITIES RELATED TO EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

## KOMITMEN DAN KEBIJAKAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN BIDANG KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Sebagai perusahaan publik, PT TIMAH Tbk berkomitmen untuk menjadi perusahaan yang taat asas dan taat aturan. Termasuk di bidang ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja, Perseroan berupaya untuk mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perseroan memberikan perhatian dan komitmen yang tinggi dalam hal kesetaraan gender dan kesempatan kerja, pelatihan kerja untuk meningkatkan profesionalisme karyawan, sistem imbal jasa yang sepadan hingga kesehatan serta keselamatan kerja bagi seluruh karyawan.

Pengelolaan aspek Sumber Daya Manusia (SDM) di PT TIMAH Tbk mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Undang-Undang No.1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja dan Undang-Undang No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan.

Selain itu, Perseroan juga memiliki acuan dasar pelaksanaan ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja yang tertuang dalam:

- Kode Etik Karyawan
- Perjanjian Kerja Bersama
- Kebijakan K3LH

## RENCANA KEGIATAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL BIDANG KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Rencana Perseroan dalam mengimplementasikan kegiatan CSR yang terkait dengan ketenagakerjaan pada tahun 2019 adalah Perseroan memberikan fokus utama untuk terus menciptakan rasa aman dan nyaman bagi karyawan melalui dalam kesempatan kerja dan program-program pengembangan karyawan. Perseroan juga fokus pada pengelolaan kesehatan karyawan melalui pemberian fasilitas kesehatan bagi karyawan dan keluarganya. Dalam kegiatan keselamatan kerja, perseroan secara optimal memperhatikan keselamatan lingkungan kerja dengan target *zero accident*.

## COMMITMENT AND POLICY OF SOCIAL RESPONSIBILITY COMPANY EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

*As a public company, PT TIMAH Tbk is committed to being a company that abides by principles and abides by rules. Including in the fields of employment, health and safety, the Company strives to comply with all applicable laws and regulations. The Company pays close attention and commitment in terms of gender equality and job opportunities, job training to improve employee professionalism, commensurate reward systems to health and safety for all employees.*

*Managing aspects of Human Resources (HR) at PT TIMAH Tbk refers to the applicable laws and regulations, namely Law No. 13 of 2003 concerning Manpower, Law No.1 of 1970 concerning Occupational Safety and Law No. 23 of 1992 concerning Health.*

*Besides, the Company also has an essential reference for the implementation of employment, health and work safety as stipulated in:*

- Employee Code of Ethics
- Collective Labour Agreement
- K3LH Policy

## SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIVITIES PLAN ON EMPLOYMENT, HEALTH, AND SAFETY

*The Company's plan in implementing CSR activities related to employment in 2019 is that the Company provides the main focus to continue to create a sense of security and comfort for employees through employment opportunities and employee development programs. The Company also focuses on managing employee health through the provision of health facilities for employees and their families. In work safety activities, the Company optimally pays attention to the safety of the work environment with a zero-accident target.*

## KEGIATAN DAN DAMPAK KUANTITATIF TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN BIDANG KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

### KEGIATAN DAN DAMPAK KUANTITATIF KEGIATAN KETENAGAKERJAAN

#### MANPOWER

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset yang tak ternilai bagi PT TIMAH Tbk. Karena itu, sebagai Perseroan yang taat asas dan taat aturan, Perseroan berusaha untuk mematuhi semua aturan dan perundangan yang berlaku. PT TIMAH Tbk percaya, pemberdayaan SDM yang berkualitas sangat diperlukan untuk pencapaian target bisnis Perseroan sehingga diperlukan serangkaian upaya yang berkesinambungan dan terarah guna mengembangkan SDM sesuai dengan visi dan misi Perseroan.

Kebijakan PT TIMAH Tbk terkait pengelolaan SDM mengacu kepada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Selain itu, Perseroan juga memiliki beberapa aturan tambahan dalam bentuk keputusan Direksi untuk memastikan bahwa pengelolaan SDM berjalan dengan baik dan dapat memberikan hasil yang maksimal.

#### KESETARAAN DAN KESEMPATAN KERJA YANG SAMA

PT TIMAH Tbk senantiasa memelihara kenyamanan kerja bagi karyawan dengan menciptakan kesetaraan, kesempatan yang sama dan kenyamanan kerja karyawan. Perseroan memberikan hak yang sama kepada setiap orang untuk mengikuti proses rekrutmen yang dijalankan Perseroan selama memenuhi persyaratan administratif yang ditentukan, tanpa membedakan *gender*, suku, ras, dan agama. Proses rekrutmen dilakukan secara terbuka untuk tujuan pemerataan dan keterbukaan. Perseroan juga memberikan kesempatan yang sama kepada setiap karyawan yang telah direkrut untuk mengembangkan kompetensi dan karier sesuai dengan kebutuhan Perseroan.

#### PROGRAM PENDIDIKAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN

Perseroan secara berkesinambungan melakukan pembinaan dan pengembangan karyawan untuk memenuhi kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dengan metode pendidikan, pelatihan, penugasan khusus, maupun program mutasi dan promosi. Pembinaan dan pengembangan SDM didasarkan pada kompetensi dasar dan kompetensi teknis.

Pelatihan ini dipandang sebagai peran serta Perseroan untuk menghasilkan SDM yang berkompeten dan profesional. Program pendidikan dan pengembangan karyawan dilakukan

## ACTIVITIES AND IMPACT OF QUANTITATIVE SOCIAL RESPONSIBILITIES OF THE EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

### ACTIVITY AND QUANTITATIVE IMPACT OF EMPLOYMENT ACTIVITIES

#### MANPOWER

*Human Resources (HR) is an invaluable asset for PT TIMAH Tbk. Therefore, as a company that abides by principles and rules, the Company strives to comply with all applicable laws and regulations. PT TIMAH Tbk believes that the empowerment of qualified human resources is vital to achieving the Company's business targets so that a series of continuous and directed efforts are needed to develop HR following the Company's vision and mission.*

*PT TIMAH Tbk's policy regarding HR management refers to Law Number 13 of 2003 concerning Manpower. Besides, the Company also has several additional rules in the form of Directors' decisions to ensure that HR management runs well and can provide maximum results.*

#### EQUALITY AND EQUAL OPPORTUNITIES

*PT TIMAH Tbk always maintains the comfort of work for employees by creating equality, equal opportunities, and work comfort for employees. The Company grants everyone the same right to participate in the recruitment process carried out by the Company while fulfilling specified administrative requirements, regardless of gender, ethnicity, race, and religion. The recruitment process is carried out openly for equity and openness. The Company also provides equal opportunities to the employee who has been recruited to develop competencies and careers following the needs of the Company.*

#### EMPLOYEE EDUCATION AND DEVELOPMENT PROGRAM

*The Company continuously conducts coaching and development of employees to meet the competencies and expertise required by the methods of education, training, individual assignments, as well as mutation and promotion programs. HR development and development is based on the necessary competencies and technical competencies.*

*This training is seen as the Company's participation in producing competent and professional human resources. Employee education and development programs are carried out through*

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT DENGAN KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITIES RELATED TO EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

melalui metode pembelajaran yang meliputi *On The Job Training, Coaching* dan *Counseling*, Penyertaan dalam Seminar, Pelatihan, Lokakarya, *Workshop*, Program Sertifikasi serta Pendidikan/Tugas Belajar.

Tahun 2019, PT TIMAH Tbk telah menyelenggarakan berbagai jenis pelatihan dari mulai dasar, *leadership*, manajerial, sertifikasi dan teknis yang diikuti oleh 5.367 peserta dari berbagai jenjang. Dari sisi sebaran peserta pelatihan, sebagian besar peserta pelatihan berasal dari tingkat karyawan menengah ke bawah. Hal ini menunjukkan bahwa Perseroan memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk mengembangkan kompetensi dan kariernya.

## REMUNERASI DAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN

PT TIMAH Tbk memahami bahwa kompensasi dan benefit yang diberikan kepada karyawan berpengaruh terhadap produktivitas kinerja serta tingkat perputaran karyawan. Oleh karenanya, Perseroan senantiasa memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan berusaha memfasilitasi kebutuhan karyawan dengan harapan terjalin hubungan saling membutuhkan sehingga terjadi keterikatan antara karyawan dan Perseroan yang saling bersinergi untuk mencapai tujuan yang sama.

Dalam memberikan remunerasi kepada setiap karyawan, PT TIMAH Tbk menerapkan prinsip kesetaraan yaitu tidak membedakan berdasarkan jenis kelamin, melainkan berdasarkan jenjang jabatan, kinerja, masa kerja, dan hasil penilaian kinerja individu. Perseroan telah menentukan standar remunerasi dan memastikan sistem remunerasi Perseroan telah sesuai dengan Peraturan Perusahaan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Remunerasi terendah yang diberikan PT TIMAH Tbk kepada karyawan berada di atas ketentuan Upah Minimum yang berlaku di masing-masing wilayah operasional Perseroan.

Selain memberikan remunerasi yang layak, PT TIMAH Tbk juga memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan cara memberikan sejumlah fasilitas. Namun, terdapat sejumlah perbedaan fasilitas yang diberikan kepada karyawan menurut status dan jenjang jabatannya.

*learning methods which include On The Job Training, Coaching and Counseling, Inclusion in Seminars, Training, Workshops, Workshops, Certification Programs and Education/Learning Assignments.*

*In 2019, PT TIMAH Tbk had organized various types of training from basic, leadership, managerial, certification and technical, attended by 5,367 participants from various levels. In terms of the distribution of training participants, most of the training participants came from middle to lower-level employees. These multiple levels show that the Company provides opportunities for every employee to develop their competencies and career.*

## EMPLOYEE REMUNERATION AND WELFARE

*PT TIMAH Tbk understands that compensation and benefits provided to employees affect the productivity of performance and employee turnover. Therefore, the Company always pays attention to the welfare of employees by trying to facilitate the needs of employees in the hope of establishing a mutual need relationship so that there is an attachment between employees and the Company that work together to achieve the same goals.*

*In providing remuneration to every employee, PT TIMAH Tbk applies the principle of equality, that is, it does not differentiate based on gender, but based on the level of position, performance, years of service, and results of individual performance appraisals. The Company has determined the remuneration standard and ensured that the Company's remuneration system is following the Company Regulations and the applicable laws and regulations. The lowest remuneration provided by PT TIMAH Tbk to employees is above the Minimum Wage provisions that apply in each of the Company's operational areas.*

*In addition to providing decent remuneration, PT TIMAH Tbk also pays attention to the welfare of employees by providing several facilities. However, there are some different facilities provided to employees according to their status and level of office.*

TABEL FASILITAS KARYAWAN PT TIMAH TBK  
EMPLOYEE FACILITY TABLE OF PT TIMAH TBK

No.	Uraian Description	Karyawan Tetap Permanent Employee	Karyawan Tidak Tetap Non-Permanent Employee
1	Gaji Pokok Basic Salary	√	√
2	Insentif Incentive	√	√

**TABEL FASILITAS KARYAWAN PT TIMAH TBK**  
EMPLOYEE FACILITY TABLE OF PT TIMAH TBK

No.	Uraian Description	Karyawan Tetap Permanent Employee	Karyawan Tidak Tetap Non-Permanent Employee
3	Jasa Produksi Production Services	√	√
4	Bonus Bonus	√	√
Tunjangan Allowances			
1	Tunjangan Jabatan Functional Allowance	√	
2	Tunjangan Kinerja Performance Allowance	√	
3	Tunjangan Kemahalan Expense Allowance	√	
4	Tunjangan Transportasi Transport Allowance	√	√
5	Tunjangan Sosial Keagamaan Social-Religious Allowance	√	
6	Tunjangan Listrik & Air Minum Electricity & Drinking Water Allowance	√	
7	Tunjangan Hari Raya Religious Holiday Allowance	√	√
8	Tunjangan Kepala Teknik Tambang Head of Mining Engineering Allowance	√	
9	Tunjangan Cuti Leave Allowance	√	
Fasilitas Facilities			
1	Tunjangan Sewa Rumah House Rent Allowance	√	
2	Rumah Jabatan House Benefit	√	
3	Uang Keselamatan Kerja Work Safety Benefit	√	√
4	Uang Operasional Lapangan Field Operations Benefit	√	√
5	Uang Detasering dalam/luar Pulau In/out Island Detachment	√	√
6	Premi Peleburan Smelting Premium	√	√
7	Premi Over Produksi Over Production Premium	√	√
8	Premi Berlayar Sailing Premium	√	√
9	Premi Penyelam Diving Premium	√	√
10	Uang Pindah Move Away Benefit	√	√

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT DENGAN KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITIES RELATED TO EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

**TABEL FASILITAS KARYAWAN PT TIMAH TBK**  
EMPLOYEE FACILITY TABLE OF PT TIMAH TBK

No.	Uraian Description	Karyawan Tetap Permanent Employee	Karyawan Tidak Tetap Non-Permanent Employee
11	Uang Lembur Overtime Benefit	√	√
12	Insentif Pengganti Lembur Overtime Replacement Incentive	√	√

**KEBEBASAN BERSERIKAT DAN HUBUNGAN INDUSTRIAL**  
PT TIMAH Tbk menjamin hak pekerjaannya untuk berserikat, berkumpul, dan menyampaikan pendapat. Perseroan juga mendukung kegiatan Pekerja dalam berserikat dengan pembentukan Serikat Pekerja (SP), yaitu IKT (Ikatan Karyawan Timah). Kebebasan berserikat bagi karyawan merefleksikan kepatuhan Perseroan atas Undang-undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan ILO Convention 87 yang menjamin kebebasan semua karyawan untuk masuk dalam organisasi pekerja yang dikelola secara profesional sebagai sarana penghubung antar pekerja dan Perseroan guna menciptakan hubungan harmonis yang saling menguntungkan semua pihak.

Sesuai dengan pasal 102 UU Ketenagakerjaan tahun 2003, dalam melaksanakan hubungan industrial, karyawan dan SP mempunyai fungsi menjalankan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya, menjaga ketertiban demi kelangsungan produksi, menyalurkan aspirasi secara demokratis, mengembangkan keterampilan, dan keahliannya serta ikut memajukan Perseroan dan memperjuangkan kesejahteraan anggota beserta keluarganya. Perseroan menyadari SP tersedia untuk menciptakan rasa kebersamaan dan kolektivitas antara karyawan. Dengan kebebasan berserikat bagi pekerja diharapkan terciptanya saluran komunikasi dengan manajemen dan mendorong aturan ketenagakerjaan dapat berjalan dengan baik. Di samping itu dapat mewakili anggotanya dalam mencari solusi apabila terjadi permasalahan terkait ketenagakerjaan.

IKT (Ikatan Karyawan TIMAH) berdiri pada 2 Mei 1999, dan telah didaftarkan pada Departemen Tenaga Kerja RI dan telah ditetapkan oleh Menteri Tenaga Kerja berdasarkan No. Kep.60/M/BW/PK/2000 tanggal 18 Februari 2000. Pada tahun 2019, anggota Ikatan Karyawan Timah berjumlah 4029 karyawan. Keanggotaan Ikatan Karyawan Timah bersifat suka rela.

#### PERJANJIAN KERJA BERSAMA

Pada tanggal 18 Mei 2017 Manajemen PT TIMAH Tbk dan Ikatan Karyawan Timah telah menyepakati pembaruan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) untuk periode Tahun 2017-2019 setelah melalui serangkaian perundingan. PKB ini didasarkan

#### FREEDOM OF UNIONS AND INDUSTRIAL RELATIONS

*PT TIMAH Tbk guarantees the rights of its workers to associate, gather, and express opinions. The Company also supports Workers' activities in association with the formation of Trade Unions (SP), namely IKT (Tin Employee Association). Freedom of association for employees reflects the Company's compliance with Law No. 13 of 2003 concerning Manpower and ILO Convention 87 which guarantees the freedom of all employees to enter professionally managed workers' organizations as a means of liaising between workers and the Company to create a harmonious relationship that benefits all parties.*

*Following article 102 of the Manpower Act of 2003, in carrying out industrial relations, employees and SP have the function of carrying out work following their obligations, maintaining order for the continuity of production, democratically channelling aspirations, developing their skills and expertise as well as promoting the Company and striving for the welfare of members and his family. The Company realizes that SP is available to create a sense of togetherness and collectivity between employees. With the freedom of association for workers, it is hoped that communication channels with management and the promotion of labour regulations will work. Besides, it can represent its members in finding solutions if there are problems related to employment.*

*The IKT (TIMAH Employees Association) was established on May 2, 1999, and was registered at the Indonesian Ministry of Manpower and was determined by the Minister of Manpower based on No. Kep.60/M/BW/PK/2000 dated 18 February 2000. In 2019, there were 4,029 members of the Timah Employees Association. Tin Employee Association Membership is voluntary.*

#### COLLECTIVE LABOR AGREEMENT

*On May 18, 2017, the management of PT TIMAH and the TIMAH Employee Association agreed to renew its Collective Labor Agreement (CLA) for the period of 2017-2019 after going through a series of negotiations. This CLA is based on Pancasila values and*

pada nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang memuat syarat-syarat kerja serta hak dan kewajiban karyawan. Sampai akhir tahun 2019, seluruh karyawan PT TIMAH Tbk telah terlindungi hak-haknya oleh PKB.

PKB yang telah diperbarui ini telah disosialisasikan ke seluruh Divisi dan Unit di seluruh wilayah operasional PT TIMAH Tbk. Setelah Buku PKB dicetak dan disebarakan ke seluruh karyawan, selanjutnya Bidang Hubungan Industrial (HI) dan Pengurus Pusat (PP) IKT mengatur jadwal untuk sosialisasi poin-poin PKB ke seluruh wilayah operasional Perseroan, dengan cara mengumpulkan semua karyawan pada masing-masing wilayah di ruang pertemuan, selanjutnya PP IKT ataupun dari Pihak Manajemen memaparkan poin-poin yang ada tercantum didalam PKB, setelah pemaparan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab mengenai poin-poin PKB tersebut.

**DAMPAK KUANTITATIF KEGIATAN KETENAGAKERJAAN**  
PT TIMAH Tbk berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang profesional, nyaman dan bersifat kekeluargaan agar dapat menjadi tempat kerja idaman bagi karyawan dan calon karyawan. Upaya tersebut juga merupakan bagian dari strategi Perseroan untuk mengelola tingkat *turnover* karyawannya. PT TIMAH Tbk secara berkala melakukan *review* terhadap kebijakan-kebijakan yang ada terkait remunerasi dan paket *benefit* bagi karyawan serta hal-hal lain yang terkait dengan pengelolaan tenaga kerja. Selain hal-hal bersifat materi, perbaikan senantiasa dilakukan dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan bagi karyawan.

Tingkat *turnover* karyawan PT TIMAH Tbk dalam 3 (tiga) tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Penyebab Reason	2019	2018	2017
Pensiun Alami Regular Pension	48	72	66
Pensiun Non JHT Pension Without Allowance	-	-	4
Pensiun Dipercepat Early Pension	-	-	-
Meninggal Dunia Pass Away	3	11	7
Mengundurkan Diri Resign	10	8	13
Pemberhentian Tidak Dengan Hormat Dishonourable Discharge	19	23	-

*the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, which contains requirements concerning work conditions as well as employee rights and obligations. By the end of 2018, all employees of PT TIMAH have been protected by the CLA.*

*This updated CLA was informed to all Divisions and Units in all operational areas of PT TIMAH. Once the CLA Book is printed and distributed to all employees, the Industrial Relations (HI) Division and PP IKT set a schedule for the dissemination of CLA points to all the Company's operational areas through employee gathering in each area in the meeting room. Next, PP IKT or Management will explain CLA points. The dissemination then followed by Q&A session concerning those points.*

#### QUANTITATIVE IMPACT ON EMPLOYMENT ACTIVITIES

*PT TIMAH Tbk strives to create a work environment that is professional, comfortable, and family-friendly so that it can become the ideal workplace for employees and prospective employees. These efforts are also part of the Company's strategy to manage the level of employee turnover. PT TIMAH Tbk periodically conducts a review of existing policies related to remuneration and benefits packages for employees and other matters related to workforce management. In addition to material issues, improvements are always made to create a conducive and pleasant work environment for employees.*

*The turnover rate of PT TIMAH Tbk employees in the last 3 (three) years is as follows:*

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT DENGAN KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITIES RELATED TO EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

Penyebab Reason	2019	2018	2017
Berhenti Dengan Hormat Honorable Discharge	-	1	18
<b>Jumlah Total</b>	<b>82</b>	<b>115</b>	<b>108</b>
Jumlah Karyawan Total Number of Employees	4.491	4.537	4.672
Tingkat Turnover Turnover Rate	2%	3%	4,6%

**KEGIATAN DAN DAMPAK KUANTITATIF KEGIATAN KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA**

PTTIMAH Tbk menempatkan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) sebagai prioritas utama di dalam bekerja dan beraktivitas. Pencapaian semua target Perseroan tidak sempurna jika aspek K3 tidak diperhatikan. Oleh karena itu, jajaran Manajemen dan semua karyawan Perseroan berkomitmen mendukung dan melaksanakan aspek K3 dalam semua kegiatan.

Perseroan menerapkan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK3) dan *Occupational Health and Safety Assessment Series* (OHSAS) 18001:2007 sesuai Peraturan Menteri ESDM No. 38 tahun 2014 tentang Sistem Manajemen Keselamatan Pertambangan (SMKP) Mineral dan Batubara. Tujuan dari penerapan standar tersebut adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang bebas cedera dan bebas kecelakaan kerja.

**PENGEMBANGAN BUDAYA K3**

Perseroan menyadari, K3 bukanlah sebuah program yang dapat dijalankan secara instan. Namun, K3 merupakan perilaku yang hanya dapat terlihat hasilnya jika dibentuk secara terus menerus. Karena itu, PT TIMAH Tbk mengadakan berbagai kegiatan dan program yang bertujuan untuk menginternalisasikan budaya K3 di lingkungan Perseroan maupun dalam interaksi dengan pihak ketiga, agar perilaku K3 sudah menjadi bagian dari gaya hidup sehari-hari.

Sejak tahun 2014, Perseroan telah mengambil langkah terkait internalisasi budaya K3, melalui *Roadmap* Fokus Penerapan Budaya K3 di Perseroan. Diharapkan, melalui penerapan K3 yang lebih intens dan terarah, kinerja K3 Perseroan akan terus meningkat dan dapat mencapai target *zero fatality*, minimum *recordable incidents* serta pencegahan penyakit akibat kerja. Untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja, Perseroan berupaya untuk meningkatkan *safety awareness* di semua tingkatan organisasi. Salah satu langkah yang dilakukan untuk meningkatkan *safety awareness* adalah dengan melaksanakan sejumlah pelatihan yang terkait dengan K3. Sepanjang tahun 2019, Perseroan telah menyelenggarakan pelatihan K3 yang diikuti oleh 603 peserta dengan rincian sebagai berikut:

**ACTIVITIES AND QUANTITATIVES IMPACTS OF HEALTH AND SAFETY**

*PT TIMAH Tbk places Occupational Health and Safety (OHS) as a top priority in work and activities. Achievement of all the Company's targets is not perfect if the OHS aspect is not considered. Therefore, the Management and all employees of the Company are committed to supporting and implementing OSH aspects in all activities.*

*The Company implements Occupational Health and Safety Management System (OHSAS) and Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS) 18001: 2007 in accordance with Minister of Energy and Mineral Resources Regulation No. 38 of 2014 concerning Mineral and Coal Mining Safety Management System (SMKP). The purpose of implementing these standards is to create a work environment that is free of injury and free from work accidents.*

**OHS CULTURE DEVELOPMENT**

*The Company realizes OHS is not a program that can be run instantly. However, OHS is a behaviour that can only be seen results if formed continuously. Therefore, PT TIMAH Tbk held various activities and programs aimed at internalizing OHS culture within the Company and in interacting with third parties, so that OHS behaviour has become a part of daily lifestyle.*

*Since 2014, the Company has taken steps related to the internalization of OHS culture, through the Roadmap of Focusing the Implementation of OHS Culture in the Company. It is expected that through the application of more intense and targeted OHS, the Company's OHS performance will continue to improve and can achieve the target of zero fatality, minimum recordable incidents, and prevention of occupational diseases.*

*To prevent work accidents, the Company strives to increase safety awareness at all levels of the organization. One of the steps taken to increase safety awareness is to carry out training related to OHS. Throughout 2019, the Company has organized OHS training attended by 603 participants with the following details:*

No.	Judul Pelatihan Name of the Training	Realisasi 2019 Realization in 2019
1	Pengawas Operasi Pertama (POP) <i>First Operations Supervisor (POP)</i>	164
2	Pengawas Operasi Madya (POM) <i>Middle Operations Supervisor (POM)</i>	29
3	Pengawas Operasi Utama (POU) <i>Main Operations Supervisor (POU)</i>	2
4	Dasar-dasar K3 <i>OHS Basics</i>	0
5	Pelatihan IBPR dan JSA <i>IBPR and JSA training</i>	128
6	Pelatihan Penanggulangan Bahaya Kebakaran <i>Fire Hazard Management Training</i>	126
7	Pelatihan Hazop <i>Hazop Training</i>	0
8	Auditor Internal SMKP <i>SMKP Internal Auditors</i>	28
9	Ahli K3 Umum <i>General OHS Expert</i>	1
10	Ahli K3 Listrik <i>OHS Electrician</i>	0
11	<i>Basic Safety Training</i>	125
<b>Jumlah</b> <i>Total</i>		<b>603</b>

#### PROGRAM K3 UNGGULAN TAHUN 2019

Selain menjalankan kegiatan yang bersifat rutin, tahun 2019 Perseroan juga memiliki program K3 unggulan atau yang bersifat baru dilaksanakan pada tahun 2019. Program-program tersebut tak lain ditujukan untuk semakin meningkatkan kualitas pelaksanaan aspek K3 di lingkungan Perseroan. Adapun program-program tersebut antara lain:

#### OHS LEADING PROGRAM IN 2019

In addition to carrying out routine activities, in 2019, the Company also has superior or new OHS programs implemented in 2019. These programs are aimed at improving the quality of the implementation of OHS aspects within the Company. The programs include:

No.	Proses Process	Kegiatan Activity
1	Mengawasi dan Membina Wilayah Operasional dalam Penerapan Aspek K3 <i>Monitoring And Development of OHS Implementation in Operational Region.</i>	Pengawasan dan Pembinaan Internal K3 dan Meteorologi, Pembinaan Eksternal Terpadu Bersama IT. <i>Internal Monitoring &amp; Development for OHS &amp; Meteorology; Integrated External Development Through IT.</i>
2	Menerapkan SMKP di Perseroan. <i>SMKP Implementation in the Company.</i>	Audit Internal SMKP di 7 (tujuh) unit. <i>SMKP Internal Audit at 7 (seven) units.</i>
3	Penilaian Prestasi Keselamatan Pertambangan <i>Mining Safety Achievement Assessment</i>	Penyiapan Dokumen Penilaian Prestasi Keselamatan Pertambangan. <i>Document Preparation for Mining Safety Achievement Assessment.</i>
4	Partisipasi Dan Konsultasi K3. <i>OHS Participation and Consultation.</i>	Rapat Internal K3 Bulanan, Safety Meeting di Wilayah. <i>Monthly OHS Internal Meeting; Safety Meeting in Operational Region</i>
5	Kampanye dan Sosialisasi K3. <i>OHS Campaign and Socialization.</i>	Peringatan Bulan K3 Nasional, Penyediaan Media Sosialisasi K3. <i>National OHS Month Celebration; OHS Socialization Tools Provision.</i>



TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT DENGAN KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITIES RELATED TO EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

No.	Proses Process	Kegiatan Activity
6	Meningkatkan Wawasan Karyawan dan Mitra Perusahaan Terkait K3. <i>OHS Knowledge Improvement for Employees and Business Partners.</i>	Bimtek SMKP, Bimtek IBPR, Bimtek PBK, Bimtek Investigasi Kecelakaan, Bimtek Pelaporan Online. <i>Technical Training for SMKP, IBPR, PBK, Accident Investigation, and Online Report.</i>
7	Menanggulangi Potensi Keadaan Darurat. <i>Emergency Risk Management</i>	Pemeriksaan Kondisi APAR; Simulasi Tanggap Darurat; Perawatan Kendaraan PBK. <i>APAR Check-Up; Emergency Awareness Simulation; PBK Vehicle Maintenance.</i>
8	Mengumpulkan dan Menginformasikan Data Cuaca. <i>Weather Data Collection &amp; Information.</i>	Pelaporan Data Cuaca, Perawatan Peralatan Meteorologi. <i>Weather Data Report: Meteorological Equipment Maintenance.</i>
9	Memeriksa Kesesuaian Barang Terhadap Norma K3. <i>Goods Monitoring for OHS-Norms Alignment.</i>	Assessment KIP Sewa, Pengecekan dan BAP Barang K3. <i>KIP Rental Assessment; Goods Inspection and Memo.</i>
10	Pengesahan Kepala Teknik Tambang. <i>Legalization For the Head of Mine Engineering.</i>	Persiapan Pengesahan KTT. <i>KTT Legalization Preparation.</i>
11	Meningkatkan Kompetensi SDM Bidang K3 <i>HR Capability Improvement for OHS.</i>	Pelatihan SDM <i>HR Training.</i>
12	Melengkapi APD Karyawan <i>Completing APD Employees.</i>	Pengadaan APD dan Alat Keselamatan. <i>APD and Safety Tools Provision.</i>

## PENGELOLAAN KESEHATAN KERJA

Untuk mencegah terjadinya sakit dan penyakit akibat kerja serta menciptakan budaya hidup bersih dan sehat (higienis dan sanitasi), PT TITAMAH Tbk melakukan Pengelolaan Kesehatan Kerja yang terdiri dari pemeriksaan kesehatan pekerja yang terpapar bahaya kesehatan di tempat kerja antara lain: debu, uap, gas, asap, uap air dan gangguan kebisingan. Dalam mendukung tujuan tersebut di atas, maka disusun Program Kerja dan Biaya dalam Pengelolaan Kesehatan Kerja per triwulan selama 1 (satu) tahun sebagai berikut:

## WORK HEALTH MANAGEMENT

To prevent occupational illnesses and diseases as well as to create a culture of clean and healthy living (hygiene and sanitation), PT TITAMAH Tbk conducts Occupational Health Management which consists of examining the health of workers exposed to health hazards in the workplace, including dust, steam, gas, smoke, water vapour and noise interference. In support of the objectives as mentioned earlier, a Work Program and Costs in Managing Occupational Health Management for 1 (one) year are as follows:

Rencana dan Realisasi Program dan Biaya Tahun 2019 2019 Budget & Program Plan & Realization					
Program dan Keselamatan Pertambangan <i>Mining Health and Culture Program</i>	Satuan Unit	Program Program		Biaya Budget	
		Rencana Plan	Realisasi Realization	Rencana Plan	Realisasi Realization
Kesehatan Kerja Pertambangan <i>Mining Work Health</i>	Kegiatan Activity	-	-	-	-
Pemeriksaan kesehatan awal <i>Initial health check</i>	Orang People	-	-	-	-
Pemeriksaan kesehatan berkala <i>Periodic health checks</i>	Orang People	4.500	4.199	5.460.000.000	3.256.324.500
Pemeriksaan kesehatan khusus <i>Special health check</i>	Orang People	1.600	1.500	1.096.000.000	652.500.000
Pemeriksaan kesehatan akhir <i>Final health check</i>	Orang People	-	-	-	-

		Rencana dan Realisasi Program dan Biaya Tahun 2019 2019 Budget & Program Plan & Realization			
Program dan Keselamatan Pertambangan <i>Mining Health and Culture Program</i>	Satuan Unit	Program Program		Biaya Budget	
		Rencana Plan	Realisasi Realization	Rencana Plan	Realisasi Realization
Pengelolaan higienis dan sanitasi <i>Hygiene and sanitation management</i>	Kegiatan Activity	72	72	43.200.000.00	43.200.000.00
Pengelolaan ergonomis <i>Ergonomic management</i>	Kegiatan Activity	12	7	7.200.000	4.200.000
Pengelolaan makanan/minuman dan gizi pekerja <i>Management of food/beverage and employee nutrition</i>	Kali Times	24	22	14.400.000	7.200.000
Diagnosis dan pemeriksaan penyakit akibat kerja <i>Diagnosis and examination of work-related diseases</i>	Kegiatan Activity	-	-	-	-
Inspeksi <i>Inspections</i>	Kali Times	72	20	43.200.000	7.200.000
Pendidikan dan pelatihan <i>Education and Training</i>	Kali Times	5	4	99.000.000	79.200.000
Kampanye <i>Campaigns</i>	Kegiatan Activity	20	20	228.200.000	228.200.000
Pelaporan <i>Reporting</i>	Kali Times	-	-	-	-
Penyediaan obat-obatan dan P3K <i>Medicine and First Aid Provider</i>	Kali Times	74	74	8.640.000.000	8.640.000.000

PT TIMAH Tbk mengelola dan mengembangkan kegiatan kesehatan di tempat kerja dengan pendekatan 4 (empat) pilar kesehatan kerja, yaitu:

1. Promotif
2. Preventif
3. Kuratif
4. Rehabilitatif

Selain itu PT TIMAH Tbk melakukan pengelolaan kesesuaian tempat kerja, peralatan, dan lingkungan tempat kerja dengan postur tubuh pekerja (*ergonomic*), mengatur dan menetapkan pengelolaan keselamatan makanan dan minuman (*food safety*) sehingga pekerja mendapat asupan gizi yang memadai. PT TIMAH Tbk menyediakan Unit Pelayanan Kesehatan Kerja dan dokter Hiperkes di setiap Unit Operasionalnya untuk melakukan pemeriksaan awal, pemeriksaan secara berkala dan pemeriksaan khusus terhadap kesehatan pekerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang selanjutnya dilakukan pemantauan kesehatan secara berkala terhadap pekerja tambang yang bekerja pada tempat yang berisiko tinggi terhadap kesehatan kerja termasuk tingkat kelelahan (*fatigue*).

PT TIMAH manages and develops activities in the workplace through 4 (four) occupational health pillars approach as follows:

1. Promotive,
2. Preventive,
3. Curative, and
4. Rehabilitative.

Besides, PTTIMAH also manages workplace, equipment, and work environment following workers' posture (*ergonomic*); as well as regulates and determines food safety management for employees to ensure adequate nutrition for them. PT TIMAH provides Health Service Unit and doctors in every Operational Unit for preliminary examination, periodic inspection and particular health check for workers following prevailing regulation, followed by periodic health monitoring of mining workers working on-premises with a high level of risk in terms of occupational health, including fatigue level.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT DENGAN KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITIES RELATED TO EMPLOYMENT, HEALTH AND SAFETY

## DAMPAK KUANTITATIF KEGIATAN KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Perseroan juga melakukan upaya yang optimal untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja. Sistem, prosedur dan mekanisme serta peralatan keselamatan kerja telah disiapkan dan disosialisasikan. Kecelakaan kerja tahun 2019 adalah sebagai berikut:

## QUANTITATIVE IMPACT OF HEALTH AND SAFETY ACTIVITIES

The Company also makes optimal efforts to prevent work accidents. Systems, procedures, and mechanisms, as well as work safety equipment, have been prepared and socialized. Work accidents in 2019 are as follows:

**TABEL KECELAKAAN KERJA PT TIMAH TBK TAHUN 2018-2019**  
TABLE OF WORK ACCIDENTS OF PT TIMAH TBK IN 2018-2019

Kecelakaan Accident	2019	2018
Ringan Minor	-	-
Berat Severe	-	1
Meninggal Death	-	-
<b>Jumlah Total</b>	<b>-</b>	<b>1</b>

**TABEL KECELAKAAN TAMBANG MITRA USAHA**  
NUMBER OF BUSINESS PARTNERS' MINING ACCIDENT

Kecelakaan Accident	2019	2018
Ringan Minor	3	-
Berat Severe	2	-
Meninggal Death	7	2
<b>Jumlah Total</b>	<b>12</b>	<b>2</b>

## SALURAN PENGADUAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL BIDANG KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

PT TIMAH Tbk menyediakan saluran pengaduan untuk karyawan yang memiliki keluhan, maupun konflik ketenagakerjaan yaitu melalui surat elektronik di alamat [hrtimah.care@pttimah.co.id](mailto:hrtimah.care@pttimah.co.id) atau berupa laporan online melalui *platform* situs Perseroan.

## MEKANISME PENGADUAN MASALAH KETENAGAKERJAAN

Tahapan penyelesaiannya sebagai berikut:

1. Karyawan yang melanggar PKB dilaporkan oleh Kepala Divisi yang bersangkutan ke Divisi Pengamanan (Divpam) utk dilakukan Pemeriksaan.
2. Hasil Pemeriksaan Divpam berupa Berita Acara Pemeriksaan (BAP) diteruskan ke Divisi SDM untuk ditindaklanjuti.
3. Divisi SDM melalui Bidang Hubungan Industrial memproses BAP Divpam dimaksud untuk menentukan pelanggaran apa yang dilakukan karyawan dan sanksi hukuman jabatannya.
4. Bidang HI membuat Memo untuk meminta Persetujuan Direktur SDM dan Umum perihal pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan yang terlampir di dalam BAP.
5. Setelah Memo persetujuan diterima Bidang HI dilanjutkan dengan pembuatan sanksi hukuman jabatan berupa Teguran Tertulis (TT) atau Pemberhentian Tidak Dengan Hormat (PTDH).
6. Jika sanksi berupa PTDH maka diperlukan saran pendapat ke Ikatan Karyawan TIMAH (IKT) maksimal 21 hari kerja.
7. Setelah ada saran pendapat IKT diteruskan dengan pembuatan SK PTDH.
8. Sanksi berupa TT atau SK PTDH diteruskan ke karyawan yang bersangkutan melalui Kepala Divisi yang bersangkutan.
9. Jika ada keberatan atas sanksi Hukuman Jabatan dimaksud, maka karyawan mengajukan keberatan maksimal 14 hari kerja.
10. Keberatan ditinjau kembali jika ada kerancuan/perbaikan maka meminta persetujuan Direktur SDM untuk perbaikan sanksi dimaksud.

## COMPLAINT CHANNEL FOR SOCIAL RESPONSIBILITY ON EMPLOYMENT, HEALTH, AND SAFETY

PT TIMAH Tbk provides complaints channels for employees who have complaints, as well as labour conflicts, namely by e-mail at [hrtimah.care@pttimah.co.id](mailto:hrtimah.care@pttimah.co.id) or in the form of online reports through the Company's website platform.

## EMPLOYMENT COMPLAINTS MECHANISM

The stages of completion are as follows:

1. The Head of the relevant Division reports employees who violate PKB to the Security Division (Divpam) for inspection.
2. Divpam Inspection Results in the form of Minutes of Inspection (BAP) are forwarded to the HR Division to be followed up.
3. The HR Division through the Industrial Relations Division processes the intended BAP Divpam to determine what violations are committed by employees and sanctions for their position.
4. HI Division makes a Memo to request the Human Resources and General Director's Approval regarding violations committed by employees attached to the BAP.
5. After the Memo of approval has been received the HI Sector is followed by the making of a sanction in the form of a written notice in the form of a written warning (TT) or a dishonourable discharge (PTDH).
6. If the sanction is in the way of PTDH then an opinion suggestion is required to the TIMAH Employee Association (IKT) a maximum of 21 working days.
7. After there is a suggestion, the IKT opinion will be continued with the drafting of PTDH Decree.
8. Sanctions in the form of TT or SK PTDH are forwarded to the employee concerned through the Division Head concerned.
9. If there are objections to the penalty of the Punishment referred to, the employee submits a complaint to a maximum of 14 working days.
10. Objection to be reviewed if there is confusion/improvement, then request the approval of the Director of HR for the increase of the sanctions concerned.

# TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERHADAP KONSUMEN

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TO CONSUMERS

## KOMITMEN DAN KEBIJAKAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT KONSUMEN

Dalam proses produksi, Perseroan senantiasa memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan. Hal ini dilandasi karena Perseroan menyadari bahwa pelanggan adalah pemangku kepentingan yang memegang peranan penting bagi keberlanjutan usaha. Sebagai bagian dari pengendalian kualitas produk terhadap pelanggan, Perseroan menerapkan sistem manajemen mutu terpadu yang merupakan hasil dari serangkaian kegiatan proses produksi yang sesuai dengan standar internasional yang dilakukan pada setiap kegiatan produksi maupun distribusi.

PT TIMAH Tbk menjamin kualitas produk logam timah murni batangan, berat, dan bentuknya melalui *Certificate of Analysis* (COA) yang diterbitkan oleh laboratorium internal sebagai jaminan mutu dari pabrik peleburan dan COA yang diterbitkan oleh surveyor independen yang merupakan perangkat bursa sebagai jaminan kesesuaian dengan Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) yang berlaku.

## TARGET/RENCANA KEGIATAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT KONSUMEN

PT TIMAH Tbk telah menetapkan rencana kerja untuk menjamin kualitas produk dalam upaya Perseroan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perseroan menerapkan sistem manajemen mutu di seluruh rantai proses bisnisnya. Manajemen mutu tersebut dituangkan dalam Standar Operasi dan Prosedur agar dapat diimplementasikan secara konsisten guna menjaga kualitas produk. Selanjutnya Perseroan terus mengembangkan sistem manajemen mutu ini agar tetap bisa menjawab kebutuhan dan dinamika pasar. Sistem Manajemen Mutu Perseroan ISO 9001:2008 diakreditasi oleh Lembaga Sertifikasi Manajemen SGS dan secara periodik dilakukan audit dan resertifikasi agar tetap sesuai dengan standar internasional.

## KEGIATAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERKAIT KONSUMEN

### INFORMASI PRODUK

Perseroan menyediakan informasi yang lengkap terkait produk yang dipasarkannya. Pelanggan dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait produk yang dipasarkan PT TIMAH Tbk melalui *website* Perseroan yang beralamat di [www.timah.com](http://www.timah.com). Selain itu, Perseroan juga menyediakan tenaga khusus yang dapat memberikan penjelasan terkait produk yang dipasarkan oleh Perseroan.

## COMMITMENT AND POLICY ON SOCIAL RESPONSIBILITY COMPANY RELATED TO CONSUMERS

*In the production process, the Company always pays attention to the quality of the products produced to achieve customer satisfaction. This process is based on the Company's awareness that customers are stakeholders who play an essential role in business sustainability. As part of controlling product quality on customers, the Company implements an integrated quality management system that is the result of a series of production process activities that are following international standards carried out in each production and distribution activity.*

*PT TIMAH Tbk guarantees the quality of pure tin metal products, weight, and shape through Certificate of Analysis (COA) issued by internal laboratories as a guarantee of quality from smelters and COAs issued by independent surveyors who are exchange instruments as a guarantee of compliance with applicable regulations of Minister of Trade (Permendag).*

## TARGET/ACTIVITIES OF THE COMPANY RELATED TO CONSUMER SOCIAL RESPONSIBILITY PLAN

*PT TIMAH Tbk has established a work plan to guarantee product quality in the Company's efforts to increase customer satisfaction. The Company implements a quality management system throughout its business process chain. The quality management is outlined in Operational Standards and Procedures so that it can be applied consistently to maintain product quality. Furthermore, the Company continues to develop this quality management system so that it can answer the needs and dynamics of the market. The Company's Quality Management System ISO 9001:2008 is accredited by the SGS Management Certification Agency and is periodically audited and recertified to remain under international standards.*

## SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIVITIES OF THE COMPANY RELATED TO CONSUMERS

### PRODUCT INFORMATION

*The Company provides complete information regarding the products it markets. Customers can quickly obtain information regarding products marketed by PT TIMAH Tbk through the Company's website at [www.timah.com](http://www.timah.com). Also, the Company provides specialised personnel who can provide explanations related to products sold by the Company.*

## SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan memiliki peran sangat penting dalam mendukung Perseroan mencapai keuntungan, selain itu Pelanggan sebagai pihak eksternal juga dapat menilai kinerja yang telah dicapai oleh Perseroan selama satu tahun terakhir. Untuk itu, PTTIMAH Tbk setiap tahunnya melaksanakan survei kepuasan pelanggan.

Pelanggan PT TIMAH Tbk terbagi atas 2 (dua) jenis yaitu Pelanggan Luar Negeri dan Pelanggan Dalam Negeri. Pelanggan Luar Negeri merupakan Pelanggan yang berada diluar kepabeanan Negara Republik Indonesia, sedangkan Pelanggan dalam Negeri merupakan Pelanggan yang berada di ruang lingkup Wilayah Indonesia.

Fokus utama survei adalah memperoleh pendapat pelanggan mengenai kinerja Perseroan yang terkait dengan:

- *Quality*
- *Delivery*
- *Business Relationship*
- *Customer Service*
- *Customers's loyalty*
- *Standards of compliance*
- *Overall Satisfaction*
- *Comparison with other suppliers*

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan PT TIMAH Tbk untuk tahun 2019 mendapatkan nilai 4,26 dari skala 5. Tingkat kepuasan ini mengukur beberapa kriteria di antaranya kualitas dan konsistensi produk, kemasan barang, pengiriman tepat waktu, layanan purna jual, dan kualitas hubungan bisnis. Pengukuran survei dilakukan dengan skala 1-5.

Penilaian lebih lanjut untuk masing-masing kriteria dilakukan berdasarkan wilayah operasional pelanggan, yaitu pelanggan luar negeri dan dalam negeri. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan juga membandingkan antara posisi produk dan servis PTTIMAH Tbk dengan kompetitor dari sisi customer. Hal ini bertujuan untuk mengetahui nilai dari *product* dan *services* dari PTTIMAH Tbk dalam industri pertimahan.

### TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN LUAR NEGERI

PT TIMAH Tbk mencapai skor 4,52 pada skala 5 dalam Keseluruhan Kepuasan Pelanggan. Hasil ini meningkat dari hasil tahun lalu sebesar 0,2 poin. Jika dilihat lebih dalam, mayoritas pelanggan PT TIMAH Tbk dan Indometal London memilih jawaban Sangat Puas atau Puas pada 55% dan hanya sebesar 3% yang berpikir cukup puas.

## CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

*Customers have a significant role in supporting the Company to achieve profits; besides, customers as external parties can also assess the performance made by the Company during the past year. For this reason, PT TIMAH Tbk conducts customer satisfaction surveys annually.*

*PT TIMAH Tbk customers are divided into 2 (two) types, namely Overseas Customers and Domestic Customers. Overseas Customers are Customers outside the Republic of Indonesia customs, while Domestic Customers are Customers within the Territory of Indonesia.*

*The main focus of the survey is to obtain customer opinions regarding Company performance related to:*

- *Quality*
- *Delivery*
- *Business Relationship*
- *Customer Service*
- *Customers' loyalty*
- *Standards of compliance*
- *Overall Satisfaction*
- *Comparison with other suppliers*

*Overall, the level of customer satisfaction of PTTIMAH Tbk for 2019 scored 4.26 from a scale of 5. This level of satisfaction measures several criteria, including product quality and consistency, product packaging, on-time delivery, after-sales service, and the quality of business relationships. Survey measurements are carried out on a scale of 1-5.*

*Further assessment for each criterion is carried out based on the customer's operational area, namely foreign and domestic customers. Measuring the level of customer satisfaction also compares the product and service position of PT TIMAH Tbk with competitors from the customer side. It aims to determine the value of products and services from PT TIMAH Tbk in the tin industry.*

### OVERSEAS CUSTOMER SATISFACTION LEVEL

*PT TIMAH Tbk achieved a score of 4.52 on a scale of 5 in Overall Customer Satisfaction. This result increased from last year's results by 0.2 points. If you look deeper, most customers of PT Timah Tbk & Indometal London chose the answer Very Satisfied or Satisfied at 55%, and only 3% thought it was quite satisfied.*

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN TERHADAP KONSUMEN  
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TO CONSUMERS

**GRAFIK INDEKS KEPUASAAN PELANGGAN LUAR NEGERI**  
FOREIGN CUSTOMER SATISFACTION INDEX CHART



**TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN DALAM NEGERI**

Indeks tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan untuk pasar dalam negeri pada tahun 2019 mencapai 4,0 dari Skala 5, sama dibandingkan tahun sebelumnya. Adapun distribusi tingkat kepuasan pelanggan pasar dalam negeri yaitu 20% menyatakan Sangat Puas dan juga 60% menyatakan Puas, sedangkan 20% sisanya menyatakan Cukup Puas.

**LEVEL OF DOMESTIC CUSTOMER SATISFACTION**

The overall customer satisfaction index for the domestic market in 2019 reached 4.0 from Scale 5, the same compared to the previous year. As for the distribution of the level of customer satisfaction in the domestic market, which is 20% expressed Very Satisfied and also 60% stated Satisfied, while the remaining 20% stated Quite Satisfied.

**GRAFIK INDEKS KEPUASAAN PELANGGAN DALAM NEGERI**  
DOMESTIC CUSTOMER SATISFACTION INDEX CHART



## DAMPAK KEGIATAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL KEPADA KONSUMEN

Pelaksanaan tanggung jawab sosial kepada pelanggan yang diterapkan perseroan telah memberikan dampak positif bagi Perseroan. PT TIMAH Tbk telah memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan kualitas dan konsistensi produk, kemasan barang, pengiriman tepat waktu, layanan purna jual, dan kualitas hubungan bisnis. Untuk itu, di tahun 2019, terdapat peningkatan pendapatan Perseroan dari Rp11,05 triliun di tahun 2018 menjadi sebesar Rp19,30 triliun di tahun 2019.

## SALURAN PENGADUAN

PT TIMAH Tbk berkomitmen untuk menjalankan tanggung jawab sosialnya kepada pelanggan. Untuk itu, jika pelanggan memiliki keluhan atau saran dapat disampaikan melalui surat elektronik di alamat [corsec@pttimah.co.id](mailto:corsec@pttimah.co.id) atau berupa laporan *online* melalui *platform* situs Perseroan, serta melalui berbagai media sosial yang tersedia seperti Facebook di alamat @officialtimah, Twitter di alamat @official\_TIMAH maupun Instagram di alamat @officialtimah.

## IMPACT OF SOCIAL RESPONSIBILITY ACTIVITIES TO CONSUMERS

*The implementation of social responsibility to customers implemented by the Company has had a positive effect on the Company. PT TIMAH Tbk has maximized service to customers by providing quality and consistency of products, packaging of goods, timely delivery, after-sales service, and the quality of business relationships. To that end, in 2019, there was an increase in the Company's revenue from Rp11.05 trillion in 2018 to Rp19.30 trillion in 2019.*

## COMPLAINTS CHANNEL

*PT TIMAH Tbk is committed to carrying out its social responsibilities to customers. For this reason, if a customer has a complaint or suggestion can be submitted via electronic mail at [corsec@pttimah.co.id](mailto:corsec@pttimah.co.id) or in the form of online reports through the Company's website platform, as well as through various social media available such as Facebook at address @officialtimah, Twitter at address @official\_TIMAH and Instagram at the address @officialtimah.*