

**PT MITRA KARYA MITRA**

**KEPUTUSAN DIREKSI PT MITRA KARYA PRIMA**

**Nomor: 07/SK-MAKARYA/A.03.03/2014**

**TENTANG**

**PEDOMAN ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU**

**DIREKSI PT MITRA KARYA PRIMA**

- Menimbang** :
- a. Bahwa sebagai korporasi yang bergerak dibidang ketenagalistrikan, PT Mitra Karya Prima secara tidak langsung memiliki tanggung jawab moral dan sosial yang menjadi tolok ukur bagi nilai-nilai kehidupan masyarakat dan industri;
  - b. Bahwa agar PT Mitra Karya Prima dapat memenuhi sebagaimana dimaksud pada butir a tersebut diatas, perlu adanya penataan berperilaku dan bertindak dari segenap anggota Perusahaan yang didasari falsafah/keyakinan dasar, tata nilai serta visi, misi untuk memperkuat Citra dan identitas Perusahaan;
  - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b tersebut diatas, perlu menetapkan Keputusan Direksi PT Mitra Karya Prima tentang Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku.
- Mengingat** :
- 1. Anggaran Dasar PT Mitra Karya Prima
  - 2. Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham sebagai Pengganti Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT Mitra Karya Prima No. 11 tanggal 17 September 2014, yang memuat Perubahan Susunan Anggota Direksi PT Mitra Karya Prima.
  - 3. Keputusan Direksi PT Mitra Karya Prima Nomor: 02/SK-MAKARYA/A.03.03/2014 tentang Pemberlakuan Peraturan Perusahaan di lingkungan PT Mitra Karya Prima.
  - 4. Keputusan Direksi PT Mitra Karya Prima Nomor: 08/SK-MAKARYA/A.03.03/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja PT Mitra Karya Prima.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DIREKSI PT MITRA KARYA PRIMA TENTANG PEDOMAN ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU**
- Pertama** : Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku PT Mitra Karya Prima adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pengertian
- C. Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan
- D. Maksud dan Tujuan
- E. Manfaat
- F. Daftar Istilah

### BAB II PRINSIP-PRINSIP GCG

### BAB III ETIKA USAHA PERUSAHAAN

- A. Standar Etika Hubungan dengan Stakeholders
  1. Hubungan dengan Pemegang Saham
  2. Hubungan dengan SDM
  3. Hubungan dengan Karyawan
  4. Hubungan dengan Pelanggan
  5. Hubungan dengan Pesaing
  6. Hubungan dengan Penyedia Barang/Jasa
  7. Hubungan dengan Mitra Bisnis
  8. Hubungan dengan Kreditur
  9. Hubungan dengan Investor
  10. Hubungan dengan Pemerintah
  11. Hubungan dengan Masyarakat
  12. Hubungan dengan Media Massa
  13. Hubungan dengan Organisasi Profesi
- B. Standar Etika Terkait Aspek Khusus Kebijakan Akuntansi dan Keuangan
  1. Pemberian Donasi
  2. Transaksi Afiliasi

### BAB IV STANDAR TATA PERILAKU

- A. Standar Perilaku terkait hubungan kerja
  1. Lingkungan kerja yang bebas dari diskriminasi, pelecehan, perbuatan asusila, ancaman dan kekerasan
  2. Hubungan dan kerjasama antar Karyawan
  3. Hubungan Atasan dan Bawahan
    - a. Perilaku sebagai Atasan terhadap Bawahan
    - b. Perilaku sebagai Bawahan terhadap Atasan
- B. Standar Perilaku terkait Aspek Khusus
  1. Integritas dan komitmen
  2. Kepatuhan terhadap hukum dan Peraturan Perundang-undangan
  3. Kerahasiaan Data dan Informasi
  4. Penggunaan Komunikasi Elektronik
  5. Benturan Kepentingan dan Penyalahgunaan Jabatan
  6. Hadiah/cinderamata, jamuan bisnis/hiburandan lainnya (Gratifikasi)
  7. Penyuapan
  8. Aktivitas Politik

9. Aktivitas Sosial
10. Perlindungan dan Penggunaan Aset Perusahaan
11. Lingkungan, Keselamatan, Kesehatan dan Kecelakaan Kerja (LK3)
12. Pencatatan Data, Pelaporan dan Dokumentasi
13. Penyalahgunaan Narkotika, Obat Terlarang, Minuman Keras dan Perjudian
14. Citra Perusahaan

BAB V PELAKSANAAN ETIKA USAHA DAN TATA PERILAKU

- A. Penerapan Etika Usaha dan Tata Perilaku
- B. Sosialisasi dan Internalisasi
- C. Pelaporan, Penanganan dan Penegakan Pelanggaran
- D. Pembaruan/Revisi *Code of Conduct*

BAB VI Penutup

LAMPIRAN Pernyataan Komitmen SDM PT Mitra Karya Prima

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) menjadi suatu kebutuhan dan tuntutan yang harus dilakukan oleh PT Mitra Karya Prima (atau disebut Perusahaan) agar tetap eksis dalam persaingan usaha. Implementasi GCG akan mendorong Perusahaan untuk menjalankan aktivitas bisnisnya secara Amanah dengan memperhatikan standar etika bisnis yang berlaku dalam rangka menciptakan nilai Perusahaan (*Corporate Value*) dalam jangka panjang.

PT Mitra Karya Prima sebagai Perusahaan yang bergerak dalam bisnis Jasa Penunjang *Operation & Maintenance* Pembangkit Tenaga Listrik senantiasa berupaya untuk dapat mengelola bisnis secara efisien dengan memperhatikan etika dan peraturan perundang-undangan dan meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan dengan performa yang konsisten. Untuk itu dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, Perusahaan senantiasa berpedoman kepada standar etika bisnis yang tinggi.

Sejalan dengan hal tersebut, Perusahaan berkepentingan untuk membuat suatu Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (*Code of Conduct*) bagi seluruh SDM PT Mitra Karya Prima sebagai acuan dalam berinteraksi, baik dengan sesama Karyawan PT Mitra Karya Prima maupun dengan *stakeholders* lainnya. Penerapannya secara tegas dan konsisten pada semua hubungan bisnis akan turut menunjang terbentuknya lingkungan kerja yang kondusif bagi keberhasilan individu dan Perusahaan.

Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (*Code of Conduct*) adalah sekumpulan komitmen yang terdiri dari etika usaha Perusahaan dan standar perilaku setiap SDM Perusahaan yang bersifat sukarela yang disusun untuk mempengaruhi, membentuk, mengatur dan melakukan kesesuaian tingkah laku sehingga tercapai keluaran yang konsisten yang sesuai dengan budaya kerja Perusahaan dalam mencapai visi dan misinya.

Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (*Code of Conduct*) merupakan bagian dari pelaksanaan GCG di Perusahaan yang menjadi acuan dalam menjalankan kegiatan usahanya termasuk dalam interaksi dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang didasarkan pada nilai-nilai moral dan standar etika berusaha.

### B. PENGERTIAN

Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (*Code of Conduct*) adalah dokumen yang menjadi dasar dan acuan bagi SDM Perusahaan dalam melaksanakan kegiatan usahanya termasuk dalam berinteraksi dengan pemangku kepentingan (*Stakeholders*).

Panduan etika usaha mengatur bagaimana Perusahaan melakukan aktivitas bisnis secara etis dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan (*profit*) tanpa melanggar peraturan perundang-undangan maupun kepentingan *stakeholders* sebagai penjabaran pelaksanaan prinsip-prinsip GCG yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan *fairness*. Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (*Code of Conduct*) mengatur hal-hal yang menjadi tanggung jawab Perusahaan

maupun individu SDM Perusahaan maupun pihak lain yang melakukan bisnis dengan Perusahaan.

### C. VISI, MISI DAN NILAI-NILAI PERUSAHAAN

#### VISI

Menjadi Perusahaan terkemuka di Indonesia sebagai penyedia jasa-jasa pendukung kegiatan pembangkitan listrik.

#### MISI

Mampu mengembangkan produk-produk jasa baru bagi pendukung kegiatan pembangkitan listrik, memproduksinya secara berkualitas dan menyediakan pada konsumen secara profesional.

#### TATA NILAI

- **Integritas**

Memiliki kejujuran, tanggung jawab dan konsisten terhadap semua tindakan dalam mencapai tujuan Perusahaan.

- **Pelayanan**

Memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

- **Pembelajaran**

melakukan proses pembelajaran mandiri (*self learning*) sehingga karyawan memiliki kecepatan berpikir dan bertindak dalam merespon beragam perubahan yang muncul.

- **Profesional**

Bekerja dengan bertanggung jawab dan komitmen untuk memberikan hasil yang terbaik atau bahkan melebihi harapan.

### D. MAKSUD DAN TUJUAN

Pedoman Etika Usaha dan Tata Perilaku (*Code of Conduct*) disusun dan ditetapkan dengan maksud dan tujuan untuk:

- a. Mengembangkan standar perilaku terbaik bagi SDM Perusahaan berlandaskan pada prinsip-prinsip GCG sehingga mendorong terciptanya budaya Perusahaan yang diharapkan, baik yang secara langsung maupun tidak langsung akan meningkatkan nilai Perusahaan;
- b. Menciptakan suasana kerja yang sehat dan nyaman dalam lingkungan Perusahaan serta meminimalkan peluang terjadinya penyimpangan;
- c. Menjabarkan nilai-nilai Perusahaan sebagai landasan perilaku yang harus diikuti oleh seluruh SDM Perusahaan dalam menjalankan aktivitas kerjanya sehari-hari;
- d. Mendorong perbaikan pengelolaan Perusahaan dan pengembangan nilai yang pada akhirnya akan meningkatkan citra Perusahaan.

## E. MANFAAT

- a. Memberikan kejelasan dalam bersikap bagi SDM Perusahaan dalam menjalankan aktivitas kerjanya sehingga menghasilkan reputasi yang baik, yang pada akhirnya mewujudkan keberhasilan usaha dalam jangka panjang;
- b. Memberikan pedoman atau kepastian perilaku bagi SDM Perusahaan dalam berinteraksi dengan *Stakeholders*;
- c. Membentuk karakter Karyawan Perusahaan yang bertanggungjawab dan beretika dalam berinteraksi baik dengan sesama Karyawan maupun dengan pihak diluar Perusahaan;
- d. Menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang sehat dan nyaman dengan menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, etika dan keterbukaan sehingga akan meningkatkan kinerja dan produktivitas setiap SDM Perusahaan.

## F. DAFTAR ISTILAH

- a. Anggota Dewan Komisaris adalah anggota Dewan Komisaris yang merujuk kepada individu.
- b. Anggota Direksi atau Direktur adalah anggota Direksi yang merujuk kepada individu.
- c. Dewan Komisaris adalah organ Perusahaan yang bertugas melakukan pengawasan atas kebijakan Direksi dan apabila diperlukan memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan Perusahaan. Dewan Komisaris merujuk pada keseluruhan anggota Dewan Komisaris sebagai satu kesatuan Dewan (*Board*).
- d. Direksi adalah organ Perusahaan yang bertanggungjawab penuh atas pengurusan Perusahaan untuk kepentingan dan tujuan Perusahaan serta mewakili Perusahaan, baik didalam maupun diluar pengadilan, sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar. Direksi merujuk pada keseluruhan Direktur sebagai satu kesatuan Dewan (*Board*).
- e. Etika adalah sekumpulan norma atau nilai yang berhubungan erat dengan konsep individu atau kelompok masyarakat sebagai standar perilaku.
- f. Etika Usaha adalah perilaku dan sikap SDM Perusahaan sebagai individu maupun kelompok terhadap Perusahaan.
- g. Etika perilaku adalah perilaku dan sikap SDM Perusahaan sebagai individu maupun kelompok terhadap Perusahaan.
- h. SDM Perusahaan adalah keseluruhan Dewan Komisaris, Direksi dan Karyawan Perusahaan.
- i. Karyawan adalah tenaga kerja yang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, yang dipekerjakan baik diikat dalam perjanjian untuk waktu tidak tertentu maupun perjanjian untuk waktu tertentu, dengan ketetapan diberikan hak dan kewajiban menurut ketentuan yang berlaku di Perusahaan.

- j. Perusahaan adalah PT Mitra Karya Prima.
- k. *Stakeholders* adalah pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap Perusahaan dan pihak-pihak yang terpengaruh secara langsung oleh keputusan strategis dan operasional Perusahaan.



## BAB II PRINSIP-PRINSIP GCG

Perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya dilakukan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan yang mencerminkan perhatian tidak hanya kepada Pemegang Saham tetapi juga kepada pihak-pihak lain (*Stakeholders*) yang berdasarkan prinsip-prinsip GCG yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan kewajiban.

### A. Transparansi

Transparansi yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai Perusahaan.

Pengungkapan informasi dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh *Stakeholders* sesuai dengan haknya.

Perusahaan menjamin akurasi material menyangkut kinerja, keadaan keuangan, serta kepemilikan saham Perusahaan dan informasi lainnya yang penting serta pengungkapannya kepada seluruh pihak yang berkepentingan. Prinsip keterbukaan ini tidak mengurangi kewajiban untuk melindungi informasi rahasia mengenai Perusahaan, pelanggan dan mitra kerja sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan praktik-praktik GCG.

### B. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ sehingga pengelolaan Perusahaan terlaksana secara efektif.

Perusahaan menjamin kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggung jawaban SDM Perusahaan yang memungkinkan pengelolaan Perusahaan terlaksana secara efektif. Akuntabilitas merujuk kepada kewajiban seseorang atau organ kerja Perusahaan yang berkaitan dengan pelaksanaan wewenang yang dimilikinya dan/atau pelaksanaan tanggung jawab yang dibebankan oleh Perusahaan kepadanya. Oleh karenanya Perusahaan menetapkan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing organ Perusahaan yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi Perusahaan.

Akuntabilitas Perusahaan diperlukan sebagai salah satu solusi mengatasi masalah yang timbul sebagai konsekuensi yang logis perbedaan kepentingan individu maupun kepentingan Perusahaan dengan pihak yang berkepentingan.

Penerapan prinsip akuntabilitas ini agar Perusahaan dapat mengkomunikasikan hak dan kewajiban masing-masing dan selalu mengupayakan agar pihak-pihak yang berkepentingan dengan Perusahaan benar-benar memahami hak dan kewajiban masing-masing tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan memastikan berlakunya ukuran kinerja dari semua SDM Perusahaan berdasarkan ukuran-ukuran yang disepakati selaras dengan nilai-nilai Perusahaan, sasaran usaha dan strategi serta memiliki kebijakan tentang *reward and punishment*.



### C. Responsibilitas

Pertanggung jawaban yaitu kesesuaian didalam pengelolaan Perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

Prinsip pertanggung jawaban mencerminkan adanya kesesuaian dan kepatuhan pengelolaan Perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Implementasi prinsip ini merupakan wujud Perusahaan sebagai agen ekonomi yang bertanggung jawab (*Good Corporate Citizen*).

Perusahaan menjamin kesesuaian dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya berdasarkan prinsip korporasi yang sehat, pemenuhan kewajiban terhadap pemerintah sesuai peraturan yang berlaku, bekerja sama secara aktif untuk manfaat bersama dan berusaha untuk dapat memberikan kontribusi yang nyata kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab sosial Perusahaan.

### D. Kemandirian

Kemandirian yaitu keadaan dimana Perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

Oleh karena itu, Perusahaan dalam mengambil keputusan bertindak obyektif dan bebas dari segala tekanan, menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*).

Kemandirian ditekankan oleh Perusahaan dengan selalu menghormati hak dan kewajiban, tugas dan tanggung jawab serta kewenangan masing-masing organ Perusahaan. Perusahaan yakin bahwa kemandirian merupakan suatu keharusan agar organ Perusahaan dapat bertugas dengan baik serta mampu membuat keputusan yang terbaik bagi Perusahaan.

Setiap organ Perusahaan akan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip GCG. Selain organ Perusahaan tidak ada yang dapat mencampuri pengurusan Perusahaan.

### E. Kewajaran

Kewajaran yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

Prinsip kewajaran mengharuskan adanya perlakuan adil dan setara didalam memenuhi hak-hak pemegang saham dan *stakeholders*, baik yang timbul karena perjanjian maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan akan

selalu memastikan agar pihak yang berkepentingan dapat mengeksekusi hak sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Perusahaan juga akan selalu memastikan agar Perusahaan dapat mengeksekusi hanya terhadap pihak yang berkepentingan dapat mengeksekusi haknya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perusahaan memberikan kesempatan kepada seluruh stakeholder untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan-kepentingan Perusahaan sesuai dengan prinsip keterbukaan dan melalui mekanisme yang berlaku.

## **BAB III**

### **ETIKA USAHA PERUSAHAAN**

#### **A. STANDAR ETIKA HUBUNGAN DENGAN *STAKEHOLDERS***

##### **1. Hubungan dengan Pemegang Saham**

Pemenuhan kepentingan pemegang saham merupakan prioritas Perusahaan. Karena itu Perusahaan memiliki komitmen untuk senantiasa menghormati dan menjamin bahwa hak-hak pemegang saham sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan serta peraturan lain yang berlaku, dapat terpenuhi dengan baik secara transparan, adil, tepat waktu dan lancar.

Agar hubungan dengan pemegang saham dapat terjalin dengan baik dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka Perusahaan menetapkan kebijakan sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi material yang lengkap dan akurat mengenai Perusahaan kepada pemegang saham sesuai ketentuan/peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Membuat mekanisme RUPS yang memungkinkan setiap pemegang saham dapat hadir dalam RUPS dan memberikan suaranya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Menjamin agar setiap pemegang saham mendapatkan hak-haknya sesuai ketentuan Anggaran Dasar Perusahaan, semua keputusan yang diambil secara sah dalam RUPS serta peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. Memenuhi kewajiban dan melaksanakan tanggung jawabnya sesuai Anggaran Dasar Perusahaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap pemegang saham.

##### **2. Hubungan dengan Pekerja**

Perusahaan menganggap bahwa Karyawan merupakan aset yang paling penting dan berharga. Oleh karena itu Perusahaan akan memberikan kondisi kerja yang baik dan aman bagi karyawan, melindungi dari segala bentuk kemungkinan membahayakan keselamatan dan kesehatan kerja, memberi hak kepada karyawan untuk berserikat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Perusahaan menerapkan sistem manajemen sumber daya manusia berdasarkan nilai-nilai keterbukaan, adil dan bebas dari bias karena adanya perbedaan suku, asal-usul, jenis kelamin, agama dan asal kelahiran serta hal-hal yang tidak terkait dengan kinerja karyawan. Kebijakan dan prosedur manajemen sumber daya manusia, seperti prosedur promosi, demosi, mutasi maupun reward and punishment serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan bagi pekerja akan dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Perusahaan berkomitmen untuk memberikan lingkungan pekerjaan yang tidak diskriminatif kepada karyawan, bebas dari pelecehan dalam bentuk apapun, Perusahaan juga menjamin tidak adanya tindakan ancaman maupun kekerasan

dilingkungan kerja. Karyawan yang terlibat dalam tindakan ancaman dan kekerasan akan dikenai tindakan disiplin bahkan tuntutan hukum.

Sejalan dengan itu, Perusahaan juga mengharapkan partisipasi dan peran aktif setiap karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja melalui hubungan yang dinamis, harmonis, selaras, serasidan seimbang antara Perusahaan dan karyawan. Untuk melaksanakan etika ini, Perusahaan:

- a. Menjadikan karyawan sebagai mitra strategis dalam mencapai tujuan Perusahaan dengan senantiasa menyelaraskan kepentingan pribadi karyawan dengan kepentingan Perusahaan;
- b. Menghormati dan memenuhi hak-hak karyawan sesuai dengan Peraturan Perusahaan;
- c. Memberi keleluasaan untuk menyampaikan pendapat/pikiran yang konstruktif;
- d. Mendorong dan membantu karyawan untuk mengembangkan pengetahuan dan keahlian yang relevan;
- e. Melindungi hak karyawan untuk memilih atau tidak memilih menjadi anggota Serikat Pekerja;
- f. Menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk kemudahan dalam bekerja sesuai dengan standar yang berlaku;
- g. Melaksanakan hubungan kerja sesuai dengan nilai-nilai etika dan norma yang berlaku.

### 3. Hubungan dengan Pelanggan

Perusahaan mengutamakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan yaitu dengan usaha memberikan pelayanan dengan kualitas prima, bermutu dan solusi yang inovatif kepada pelanggan.

Perusahaan akan berinteraksi dengan pelanggan secara langsung agar dapat diketahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan pelanggan dan selanjutnya memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu Perusahaan menyediakan dan mengelola media komunikasi dengan pelanggan dan calon pelanggan sehingga memudahkan mereka menyampaikan keluhan, masukan serta menindaklanjutinya.

Perusahaan mengutamakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan dengan:

- a. Memastikan produk jasa Perusahaan sesuai dengan kontrak melalui penerapan sistem pemborongan pekerjaan;
- b. Memberikan pelayanan yang memadai dan menindak lanjuti setiap keluhan pelanggan terkait dengan produk jasa Perusahaan;
- c. Membina hubungan baik berdasarkan prinsip kesetaraan dan saling menguntungkan.

#### 4. Hubungan dengan Pesaing

Perusahaan menjunjung tinggi etika bisnis dan berkompetisi secara sehat dan *fair* dengan para pesaing (*competitor*). Perkembangan bisnis ke depan yang semakin ketat dan terbuka menuntut Perusahaan untuk terus berinovasi, oleh karenanya Perusahaan memandang dan menempatkan pesaing sebagai pemacu untuk terus meningkatkan diri sehingga mampu bersaing dalam kompetisi bisnis.

Prinsip utama yang dijalankan oleh Perusahaan dalam melakukan persaingan usaha yang sehat, yaitu:

- a. Mengedepankan keunggulan produk dan layanan yang bermutu;
- b. Mendorong sikap saling menghargai antar pesaing;
- c. Menjadikan Perusahaan lainnya sebagai pembanding untuk meningkatkan kinerja Perusahaan;
- d. Menghindari atau tidak melakukan kerja sama dengan pesaing lain atau pihak lain yang bertentangan dengan kaidah persaingan usaha yang sehat.

#### 5. Hubungan dengan Penyedia Barang/Jasa

Perusahaan menyadari penyedia barang/jasa merupakan mitra bisnis dalam operasional Perusahaan. Oleh sebab itu Perusahaan senantiasa menjaga hubungan dan kerja sama yang didasari sikap profesionalisme dan saling menghargai. Perusahaan senantiasa melakukan komunikasi yang baik dengan penyedia barang/jasa termasuk menindak lanjuti keluhan dan keberatan. Jalinan komunikasi harus dilaksanakan secara jujur dan efektif dengan tetap menjaga kerahasiaan data dan informasi.

Perusahaan menjalin kerja sama dengan penyedia barang/jasa, dengan menerapkan kaidah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pengadaan barang/jasa secara *fair* dan transparan;
- b. Memberikan kesempatan yang sama pada semua penyedia barang/jasa;
- c. Memenuhi hak-hak penyedia barang/jasa sesuai perjanjian tertulis yang telah disepakati;
- d. Menghormati penyedia barang/jasa dengan hubungan yang independen dan bebas dari unsur paksaan dan kolusi;
- e. Menjaga hubungan baik dengan penyedia barang/jasa yang memiliki *track record* yang baik, dan menjatuhkan sanksi terhadap penyedia barang/jasa yang melakukan pelanggaran.

#### 6. Hubungan dengan Pemerintah

Perusahaan selalu mengembangkan dan memelihara hubungan baik dan komunikasi efektif dengan pemerintah Pusat dan Daerah. Perusahaan menganut prinsip bisnis yang bermoral dan beretika dengan menjalin hubungan yang harmonis serta tunduk dan patuh pada ketentuan bisnis serta berkomitmen

untuk mematuhi peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Setiap hubungan dengan pejabat Pemerintah harus dipelihara sebagai hubungan yang bersifat *arms-length* dan harus dihindari penyelewengan.

Sebagai *good corporate citizen*, Perusahaan senantiasa melakukan bisnis yang berdampak positif dan mempunyai nilai tambah terhadap pertumbuhan ekonomi secara langsung maupun tidak langsung. Perusahaan akan senantiasa mendukung program-program Pemerintah dengan prinsip saling menguntungkan.

Prinsip-prinsip yang dijalankan dalam hubungan dengan Pemerintah, yaitu:

- a. Mematuhi peraturan-peraturan yang dikeluarkan, baik oleh pemerintah Pusat maupun pemerintah Daerah;
- b. Membantu program pemerintah terkait dengan tanggung jawab sosial Perusahaan;
- c. Mematuhi kewajiban-kewajiban kepada pemerintah sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.

#### 7. Hubungan dengan Masyarakat

Perusahaan akan senantiasa peduli terhadap kondisi masyarakat dimana Perusahaan beroperasi. Perusahaan berkomitmen bahwa dimanapun Perusahaan beroperasi, hubungan baik dan pengembangan masyarakat sekitar merupakan landasan pokok bagi keberhasilan jangka panjang Perusahaan. Oleh karena itu, Perusahaan selalu berusaha untuk membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat sekitar dengan melaksanakan program rekrutmen untuk memberdayakan potensi dan peran masyarakat sekitar.

Perusahaan berusaha mempertahankan dan meningkatkan hubungan yang harmonis antara Perusahaan dengan masyarakat sekitar. Perusahaan senantiasa menghindari tindakan-tindakan yang mengarah kepada diskriminasi masyarakat berdasarkan suku, agama, ras dan antar golongan. Dengan demikian, akan tercipta situasi yang kondusif dalam mendukung pengembangan dan pertumbuhan usaha.

Selain itu beberapa hal yang menjadi penekanan dalam hubungan dengan masyarakat, yaitu:

- a. Menghormati nilai-nilai budaya lokal dan memperhatikan konservasi lingkungan dimana Perusahaan beroperasi;
- b. Melaksanakan pemberdayaan masyarakat dan menjadi bagian warga masyarakat yang peduli melalui kontribusi pada kegiatan kemanusiaan, pendidikan dan kebudayaan, serta mendorong partisipasi aktif SDM Perusahaan pada kegiatan sosial kemasyarakatan;
- c. Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang program sosial dan kemasyarakatan serta kebijakan-kebijakan Perusahaan yang relevan;
- d. Mengoptimalkan penyaluran program-program bantuan Perusahaan kepada masyarakat;