

# IT'S ABOUT THE DRIVER







# DAFTAR ISI

## Content

- |   |  |
|---|--|
| <b>04</b> VISI, MISI DAN NILAI-NILAI PERUSAHAAN<br>Vision, Mission And Corporate Values | <b>24</b> TATA KELOLA, KOMITMEN DAN PELIBATAN<br>PEMANGKU KEPENTINGAN<br>Governance, Commitment and Stakeholders<br>Engagement |
| <b>06</b> PENGHARGAAN<br>Awards   | <b>32</b> BERSAMA MEMBANGUN KESEJAHTERAAN<br>Building Welfare Together   |
| <b>08</b> PROGRAM UTAMA KEBERLANJUTAN<br>Sustainability Main Program                    | <b>44</b> BISNIS KAMI PEDULI PADA LINGKUNGAN<br>Our Business Cares for the Environment   |
| <b>12</b> SAMBUTAN<br>Message   | <b>54</b> TANGGUNG JAWAB KAMI DALAM BERBISNIS<br>Our Responsibility In Business  |
| <b>16</b> PROFIL PERUSAHAAN<br>Corporate Profile  | <b>77</b> TABEL INDEKS GRI 3.1<br>GRI 3.1 Index Table  |



## **VISI VISION** [4.8]

Menjadi perusahaan transportasi darat yang utama di Indonesia yang memberikan keuntungan maksimal bagi para pemangku kepentingan: pemerintah, pemegang saham, mitra (pengemudi), karyawan, pelanggan dan masyarakat.

---

To become a major Indonesian land transportation company that gives maximum added value to its stakeholders: government, shareholders, business partners, drivers, employees, customers, and the surrounding society.

## **MISI MISSION** [4.8]

Menyediakan layanan transportasi darat yang terintegrasi secara profesional berdasarkan nilai-nilai perusahaan dan tata kelola perusahaan yang baik, yang memegang erat etika bisnis untuk memberikan manfaat bagi pemangku kepentingan.

---

To provide professional integrated land transportation, based on company values and good corporate governance that holds high business ethics in order to benefit the stakeholders.



## NILAI-NILAI PERUSAHAAN CORPORATE VALUES

1. Peduli
2. Kerjasama
3. Semangat
4. Disiplin
5. Komitmen

1. Care
2. Team Work
3. Spirit
4. Discipline
5. Commitment

## Penghargaan dan Sertifikasi [2.10]

Awards and Certifications





1. Indonesia Brand Champion 2012  
Kategori : Taxi Silver brand Champion of Most Recommended taxi in Jakarta dari MarkPlus Insight and Marketeers Magazine
2. Medan Service Excellent Award (MSEA) 2012 untuk Medan Service Excellence Champion dengan kategori Taksi dari Mark Plus
3. Call Center Award Service Excellence Category Taxi for Carre (Center For Customer Satisfaction & Loyalty) dengan pencapaian "Good" Service Performance
4. Indonesia Best e-Corp & CIO 2012 dari SWA Magazine
5. Sertifikat berpartisipasi dalam ajang ke 8 (delapan) Sustainability Reporting Award dari ( National for Sustainability Reporting )
6. Sertifikat berpartisipasi dalam ICCCP Meeting Asia 2012 dengan tema "Give Hope to Children with Cancer" oleh Yayasan Onkologi Anak Indonesia dan Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia
7. Sertifikat Sosialisasi Pengendalian Pencemaran Air Tanah Pool Jagakarsa, BPLHD Provinsi DKI Jakarta
8. Peringkat 2 Awak Angkutan Umum Teladan, tingkat provinsi Banten

1. Indonesia Brand Champion 2012  
Category: Taxi Silver brand Champion of Most Recommended taxi in Jakarta from MarkPlus Insight and Marketeers Magazine
2. Medan Service Excellent Award (MSEA) 2012 for Medan Service Excellence Champion with Taxi Category from Mark Plus
3. Call Center Award For Service Excellence Category Taxi for Carre (Center For Customer Satisfaction & Loyalty) for Achieving "Good" Service Performance
4. Indonesia Best e-Corp & CIO 2012 from SWA Magazine
5. Certificate of Participation for the 8<sup>th</sup> Sustainability Reporting Award from NCSR (National for Sustainability Reporting)
6. Certificate of Participation in ICCCP Meeting Asia 2012 with Theme "Give Hope to Children with Cancer" by Yayasan Onkologi Anak Indonesia and Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia (Indonesia Care for Cancer Kids Foundation)
7. Socialization Certificate of Ground Water Pollution Control Dissemination of Jagakarsa Pool by The Jakarta Provincial Environmental Management Agency (BPLHD)
8. Second Place of Exemplary Public Transport Crew, Banten Province

# PROGRAM UTAMA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY MAIN PROGRAM



Tahun 2012 menandakan babak baru PT Express Transindo Utama (Express Group) dalam upaya menjaga bisnis yang berkelanjutan dengan menjadi perusahaan terbuka: PT Express Transindo Utama Tbk. (Express Group / Perusahaan). Penawaran Umum Perdana Saham atau *Initial Public Offering* (IPO) dilakukan pada 2 November 2012 sekaligus resmi menerima Sertifikat Pencatatan Saham dari PT Bursa Efek Indonesia, dengan kode saham TAXI. [2.1] [2.9]

Dengan menjadi perusahaan publik, Express Group dituntut untuk mempertahankan komitmen dalam pemenuhan tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), serta menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan yang meliputi aspek ekonomi, lingkungan dan sosial.

The year 2012 was marked with a new chapter for PT Express Transindo Utama (Express Group) in its effort to maintain the business sustainability by becoming a public company: PT Express Transindo Utama Tbk. (Express Group/ The Company). The Initial Public Offering (IPO) took place on November 2, 2012 and the Company officially received Certificate of Stock Listing from the Indonesia Stock Exchange, with the ticker code of TAXI. [2.1] [2.9]

a

As a public company, Express Group is required to maintain its commitment in Corporate Social Responsibility (CSR), and Sustainability principles of sustainability in economic, environmental and social aspects.





## MENJAGA KETANGGUHAN KINERJA EKONOMI

Keberhasilan Perusahaan menjaga ketangguhan ekonomi, menjadikan penawaran 1,051 juta lembar saham dalam IPO mendapat sambutan positif dari masyarakat. Dengan penjualan saham baru sejumlah 795,60 juta lembar saham, Perusahaan berhasil mendapatkan dana hasil Penawaran Umum Perdana Saham sebesar Rp445,54 miliar yang akan dikurangi dengan biaya emisi saham. [EC1]

Uraian lebih lanjut tentang IPO dan rencana aksi korporasi terkait pemanfaatan dana hasil Penawaran Umum Perdana Saham yang diperoleh, disajikan dalam Laporan Tahunan 2012 PT Express Transindo Utama Tbk. (Express Group), yang disusun terpisah dari pelaporan ini.

## MENCIPTAKAN KESEJAHTERAAN UNTUK SEMUA

Express Group berkomitmen menciptakan kesejahteraan untuk semua pihak termasuk para mitra (pengemudi), sehingga kami tetap meneruskan skema kemitraan dengan mereka. Melalui Skema ini hingga akhir tahun 2012, sudah ada 3.500 mitra (pengemudi) yang telah berhasil menjalankan skema kemitraan. [SO1]

Perusahaan juga memperhatikan aspek keselamatan dan kesehatan kerja (K3) para mitra (pengemudi), dengan secara berkesinambungan memberikan pelatihan mengemudi yang baik dan benar kepada mereka, serta mengharuskan mereka mematuhi setiap rambu-rambu lalu lintas. Dengan langkah ini, Express Group dapat menekan terjadinya kecelakaan lalu lintas yang membahayakan keselamatan mitra (pengemudi) maupun penumpang.

Demikian pula dengan para karyawan Perusahaan senantiasa memenuhi hak-hak normatif mereka termasuk pembayaran imbal jasa pekerjaan. Paling rendah adalah sesuai dengan upah minimum yang berlaku. Express Group juga melanjutkan program pemberdayaan bagi masyarakat di sekitar pool, dengan memberikan kesempatan berwirausaha atas penyediaan barang dan jasa yang dikonsumsi mitra (pengemudi) dan karyawan pool. [EC5] [EC9]

## MAINTAINING ROBUST ECONOMIC PERFORMANCE

The Company's success in maintaining its economic strength, by making the 1.051 million shares offering in the IPO is well-received from the public. The Company had successfully raised a net of Rp445.54 billion in fresh fund after deducting its shares issuance costs, (sales of 795.60 billion new shares). [EC1]

The IPO and corporate action plan details in relation to the use of funds proceeds are presented in the Annual Report 2012 of PT Express Transindo Utama Tbk (Express Group), which was set apart from this report.

## CREATING PROSPERITY FOR ALL

Express Group is committed to create prosperity for all stakeholders, including the drivers. This goal has encouraged us to continue the partnership scheme with them. Until the end of 2012, there had been 3,500 partners (drivers) who have successfully completed the partnership scheme. [SO1]

The Company also pays attention to occupational safety and health (OSH) aspect of the drivers, by continuously providing training on safety driving, and by maintaining a strict compliance with all traffic sign. With this measure, Express Group can reduce the number of traffic accidents that endanger the drivers and passengers' safety.

The Company also continues to meet the employees' rights including compliance of minimum payment compensation with its provincial development minimum wage. Express Group also continues its community program in the surrounding area of the company's pool, by providing them an opportunity to run business in supplying goods and service needed by the drivers and employees at the pool. [EC5] [EC9]

## Program Utama Keberlanjutan

### Sustainability Main Program

---

Saat ini banyak usaha di sekitar pool yang terus berkembang. Ada 12 bidang usaha, seperti penjualan pulsa, panti pijat, warung nasi, penjual *handphone*, toko kelontong, warung rokok, cuci motor, kos-kosan, toko baju, tambal ban, tukang cukur, dan kontrakan rumah. Dengan adanya 22 pool beroperasi di wilayah Jadetabek, maka secara tidak langsung terdapat pula 264 UKM yang berkembang. [SO1]

Kami tetap memposisikan diri menjadi sahabat bagi anak-anak penderita kanker pada Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia (YKAKI). Kami menyediakan armada taksi untuk keperluan antar-jemput mereka untuk keperluan rawat jalan maupun terapi, dari dan ke lima rumah sakit yang ada di Jakarta. Program ini bahkan telah diperluas pada awal tahun 2013, bagi anak-anak penderita kanker di Bali melalui Yayasan Kasih Anak Kanker Bali (YKAKB), Denpasar, Bali. [SO1]

#### MELESTARIKAN DAN MENJAGA LINGKUNGAN

Kepedulian Express Group pada upaya bersama untuk melestarikan dan menjaga kualitas lingkungan adalah dengan meminimalkan emisi gas buang, dari kendaraan taksi yang dioperasikan. Kami melakukan pemeriksaan emisi secara berkala setiap enam bulan sekali untuk setiap unit taksi. Pemeriksaan emisi dilaksanakan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan masing-masing daerah. Perusahaan hanya mengoperasikan unit taksi yang telah lulus uji emisi dengan kualitas emisi gas buang masih di bawah ambang batas baku mutu yang ditetapkan pemerintah. [EN29]

Kami juga berupaya bijak dalam penggunaan air dan menjaga ketersediaannya di alam. Salah satu yang telah dilakukan adalah pembuatan sumur resapan di Pool Cipayung dan biopori di Pool Jagakarsa, Jakarta Selatan.

Secara terbatas, Express Group juga mengembangkan penggunaan energi alternatif berupa pemanfaatan panel-panel penangkap energi surya untuk diubah menjadi sumber listrik bagi perangkat penerangan sebagian kawasan pool. Selain itu beberapa unit armada taksi kami juga telah memanfaatkan bahan bakar gas (BBG) sebagai sumber energi alternatif, meski dalam pelaksanaannya kerap dihadapkan kesulitan melakukan pengisian BBG karena terbatasnya stasiun pengisian bahan bakar gas (SPBBG). [EN5] [EN6] [GC EN8]

Currently, many businesses around the pools area have continue to grow. There are 12 business segments, such as mobile phone pre-paid vendors, massage parlors, food stalls, mobile phone vendors, grocery shop, cigarette stalls, motorcycle wash service, boarding houses, clothing shops, tire repair, barber shops, and house rentals. With 22 pools operating in Jadetabek area, then indirectly there have been 264 SMEs that have been developed. [SO1]

We position ourselves to be companions for children with cancer in the Indonesia Care for Cancer Kids Foundation (YKAKI). We provide them with our taxi fleet as their shuttle transport for their outpatients and therapy treatment, going in to five hospitals partners in Jakarta. In early 2013 this program has been expanded in Bali through Bali Care for Cancer Kids Foundation (YKAKB), Denpasar, Bali. [SO1]

#### PRESERVING AND MAINTAINING ENVIRONMENT

Express Group's awareness in preserving and maintaining the environment quality had been done, by minimizing its gas emission from our operating taxis. We conduct periodic emission tests for every six month to each taxi unit. The emission test is performed at the Motor Vehicle Testing Unit at Transportation Agency of each region. Therefore the Company only operates taxi units which have passed the exhaust gas emission quality test, set by the government. [EN29]

We also strive to optimize our water usage and its availability in the nature. One of the example to show our commitments is from building absorption wells at taxi pools in Cipayung and biopores at Jagakarsa pool, South Jakarta.

In a limited scale, Express Group had also developed alternative energy source by installing solar panel for lightings in parts of taxi pool area. Some of our taxi fleets have also use gas fuel (BBG) as alternative energy source. In its implementation, Express Group often faced difficulties to refill the gas fuel due to the limited number of gas fuel station (SPBBG). [EN5] [EN6] [GC EN8]



# SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA

## MESSAGE FROM PRESIDENT DIRECTOR [1.1] [1.2]

### Para Pemangku Kepentingan yang terhormat,

Tahun ini genap dua puluh tiga tahun kami, Express Group berkiprah dalam industri pengangkutan darat di Indonesia. Sepanjang waktu itu pula, kami telah melayani jutaan pelanggan yang tersebar di Jadetabek, Medan, Semarang, Surabaya, Bali, Lombok dan pulau Jawa. Nama Express Group pun telah melekat di hati masyarakat sebagai penyedia angkutan taksi reguler. Meskipun sebenarnya, selain taksi reguler, kami juga mengoperasikan dan menyediakan layanan angkutan lain seperti taksi Premium Tiara dan VATB (*Value Added Transportation Business*) yaitu layanan limosin.

Pada tahun ini, kami memperkokoh langkah Express Group dengan memastikan keberlanjutan yang lebih mantap. Kami memulai langkah ini dengan menyebutnya sebagai *'begin a new life with driver'*. Hal ini dinyatakan dalam tema laporan tahunan pertama kami sebagai perusahaan terbuka, dan tema laporan keberlanjutan. Kini, kami telah menjadi perusahaan terbuka, PT Express Transindo Utama Tbk., melalui Penawaran Umum Perdana Saham (*Initial Public Offering/IPO*) yang telah selesai pada tanggal 29 Oktober 2012. Dengan penjualan saham baru sebesar 795 juta lembar saham, kami berhasil mengumpulkan dana sebesar Rp445,54 miliar. Kinerja saham Express Group juga terus menunjukkan peningkatan, dimana harga penutupan pada akhir Desember 2012 adalah Rp870 per lembar saham atau naik 55,4% dibandingkan dengan harga pada saat IPO.

Berbagai upaya telah kami lakukan untuk meningkatkan kinerja operasional taksi kami dengan mengembangkan lini layanan kami di kota-kota penyangga, seperti Depok, Tangerang dan Bekasi. Selain daripada itu, pengembangan kualitas layanan juga kami lakukan dengan memanfaatkan teknologi *Digital Dispatch System* (DDS) pada unit kendaraan taksi kami yang beroperasi. Teknologi DDS menjadikan perusahaan unggul dalam melayani pelanggan, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan armada. Dengan penerapan

### Dear Valued Stakeholders,

This year marks the twenty-third year that PT Express Transindo Utama, Tbk (Express Group) has been engaged in the land transportation industry in Indonesia. During that time, we have served millions of customers across greater Jakarta area (Jadetabek), Medan, Semarang, Surabaya, Bali, Lombok and Java. The Express Group name has been embedded in the hearts of the public as a taxi provider. However, we also provide other transport services such as Tiara Premium taxi and VATB (*Value Added Transportasi Business*) Limousine Service.

This year, we have strengthened Express Group sustainability. We began by calling it *'begin new life with driver'*. This theme is consistent for both our first annual report as a public company and this sustainability report. Express Group have become a public company; PT Express Transindo Utama Tbk through an Initial Public Offering (IPO) which ended on 29 October 2012, which raised Rp445.54 billion through the sale of 795 million new shares. The performance of Express shares (TAXI) continued to steadily increase and closed at the end of December 2012 at Rp870 per share, up to 55.4% from the IPO price.

We have made various improvements in our taxi operations by developing our service lines in greater Jakarta to include Depok, Tangerang, Bekasi. Besides from that we have also tried to improve our service quality with the implementation of Digital Dispatch System (DDS) technology in all our taxis fleet. This technology has helped the company excel in serving customers, as well as improving the fleet management efficiency and



teknologi DDS ini, kami memperoleh pengakuan dalam bentuk penghargaan *Best e-Corp* dari SWA. Untuk itu, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait.

Pengakuan dan penghargaan merupakan hasil kerja keras kita semua. Kami sangat bangga karena mendapatkan pengakuan 'Superbrand' 2012. Pengakuan dan penghargaan ini telah memberikan semangat dan dorongan untuk dapat berkarya dengan lebih baik lagi. Khususnya bagi para mitra (pengemudi), kami sadar, bahwa pengemudi adalah mitra kami, sebagaimana yang selalu kami nyatakan. Bentuk kemitraan yang kuat menjadi dasar bagi Express Group untuk berkembang dan melangkah maju bersama.

Kami percaya, penghargaan dan pengakuan yang kami terima tidak lepas dari inovasi yang terus kami kembangkan untuk memperbaiki kinerja Perusahaan. Kami mendukung penuh keberadaan mitra (pengemudi) dengan adanya inovasi-inovasi baru. Inovasi ini diantaranya adalah penggunaan *flazz BCA* untuk pembayaran jasa taksi oleh pelanggan.

Melalui Laporan Keberlanjutan ini, kami juga menyampaikan upaya yang telah kami lakukan dalam mendukung kelestarian lingkungan dan kesejahteraan sosial. Selama tahun 2012, kami telah membangun sumur resapan di pool dan lubang biopori di beberapa pool lainnya. Dampak positif dari adanya sumur resapan telah dirasakan oleh mitra (pengemudi) dan karyawan, serta masyarakat disekitarnya.

effectiveness. As a result of, we have received recognition as the Best e-Corp of the SWA Award. We would like to give thank all parties making this possible.

Recognition and awards are the result of all our hard work. We are very proud to be recognized as a 'Superbrand' in 2012. This recognition and award has given us the passion and drive to work even better. Specifically for our partners, we have always recognize their important role to our companies. Strong partnerships are the foundation for Express Group to thrive and move forward together.

We believe that these awards and recognition are coming from our continuous effort to innovate, develop and improve the company performance. We fully support our driver partners by enriching them with new innovations, including the use of flazz BCA for payment of taxi services.

This Sustainability Report presents our efforts in maintaining positive environmental sustainability and social well-being. In 2012, we have built absorption wells and biopore holes. The positive impact of this work has been felt by our partners and employees, as well as the surrounding community.



## Sambutan Direktur Utama

Message From President Director

---

Komitmen kami untuk selalu memberi manfaat pada masyarakat juga diwujudkan dengan program sosial. Program ini dikemas sedemikian rupa sehingga secara tidak langsung menjadi strategi bisnis kami untuk tetap berada ditengah masyarakat. Oleh karenanya, layanan bantuan untuk anak kanker yang semulanya hanya di Jadetabek sekarang kami perluas dengan memberikan layanan antar jemput anak penderita kanker di daerah Bali.

Bantuan antar jemput penderita kanker di Bali dilakukan bekerja sama dengan Yayasan Kasih Anak Kanker Bali (YKAKB). Selain memberikan layanan antar jemput ke rumah sakit, kami juga melakukan sosialisasi dan penyadaran bahaya HIV/Aids kepada mitra (pengemudi), bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kami percaya, mitra (pengemudi) memiliki peran strategis sebagai *agent of change* untuk meningkatkan kesadaran akan bahaya HIV/AIDS. Sosialisasi ini kami informasikan, tidak hanya untuk karyawan, namun juga kepada pelanggan dan keluarga mereka. Sejalan dengan hal ini, maka secara langsung kami ikut berpartisipasi dalam pencapaian *Millennium Development Goals* (MDGs) di tahun depan.

Kami menyadari bahwa setiap tantangan harus dihadapi dengan sekuat tenaga. Untuk tantangan lingkungan, terkait dengan isu pemanasan global, maka beberapa unit armada taksi kami juga telah memanfaatkan bahan bakar gas (BBG). Disamping itu, kami juga mendukung inisiatif bisnis unit dengan penanaman pohon sebanyak 10.000 pohon.

Akhir kata, semoga Laporan Keberlanjutan ini dapat mengungkapkan informasi yang dibutuhkan oleh pada pemangku kepentingan yang terhormat. Hal ini sangat terkait dengan ditandainya awal kehidupan baru untuk terus bermitra dan melakukan yang terbaik bagi mitra (pengemudi). Selanjutnya, kami mengajak semua pemangku kepentingan untuk berjalan bersama lagi, untuk mengupayakan keberlanjutan dimasa mendatang.

Our commitment to provide benefits for the community is shown in our social programs. These programs are packaged indirectly into our business strategy by becoming a part of the community. Therefore, we have expanded our shuttle services for children with cancer, which was originally only offered in the greater Jakarta area (Jadetabek), to now include children with cancer in Bali.

The shuttle service for children with cancer in Bali is a collaboration with the Yayasan Kasih Anak Kanker Bali (YKAKB). In addition, in cooperation with the Ministry of Health of Republic of Indonesia, we also disseminate HIV/AIDS awareness materials to our taxi drivers. We believe that drivers have a strategic roles as agents of change to promote awareness of the dangers of HIV/AIDS. This program was carried out not only for our employees, but also for our customers and their families. Through this program, we have directly participated in the achievement of the Millenium Development Goals (MDGs) next year.

We are aware that we need to face any challenge with all our might. For environmental challenges related to global warming. We strive to be closer to customers through excellent service. We also support other business units initiative such as to plant 10,000 trees.

Finally, I hope this Sustainability Report will provide the information needed by our valued stakeholders. This marks the new beginning for our partnerships with all of our drivers and other stakeholders. We invite all stakeholders to walk together to ensure our future sustainability.

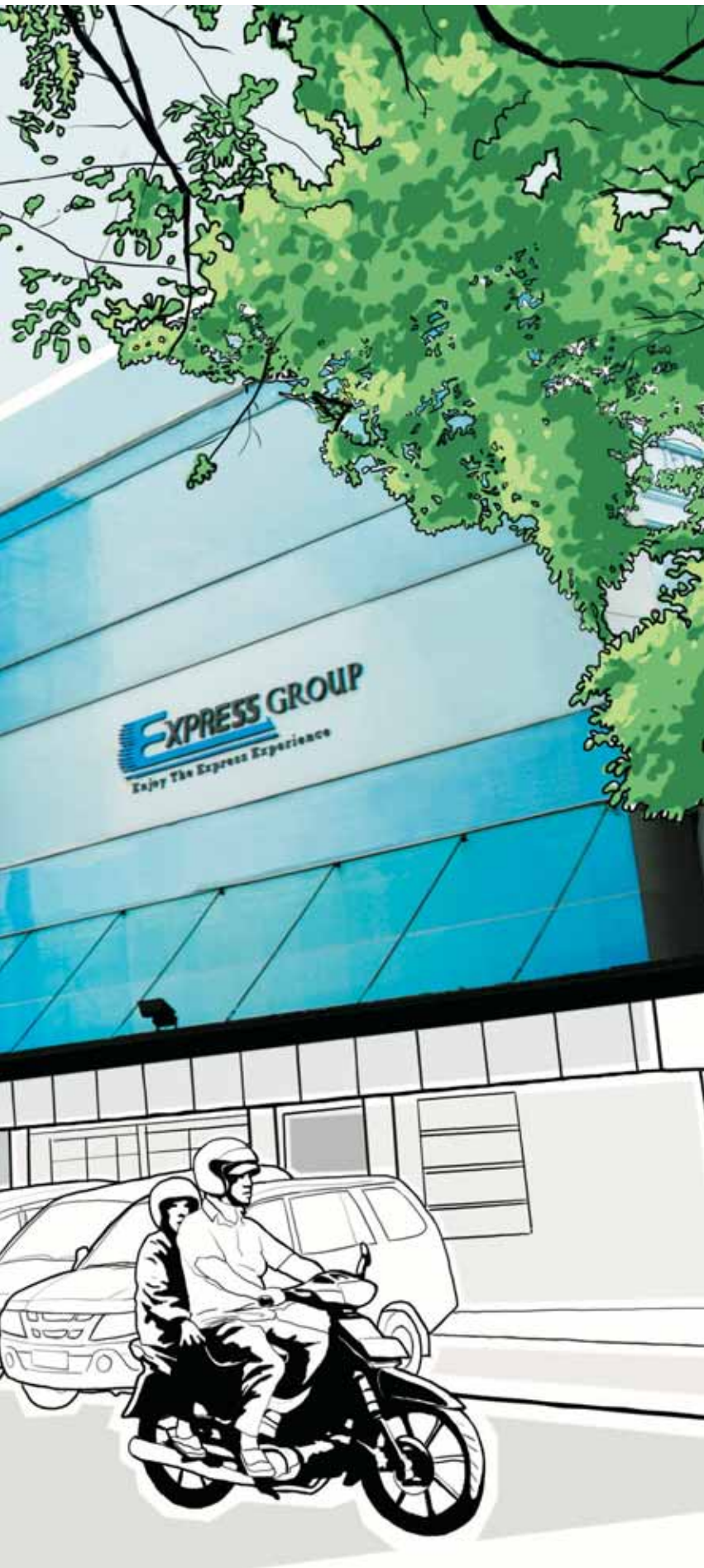
Jakarta, Maret 2013 | March 2013

**Daniel Podiman**









# PROFIL PERUSAHAAN

## CORPORATE PROFILE

---

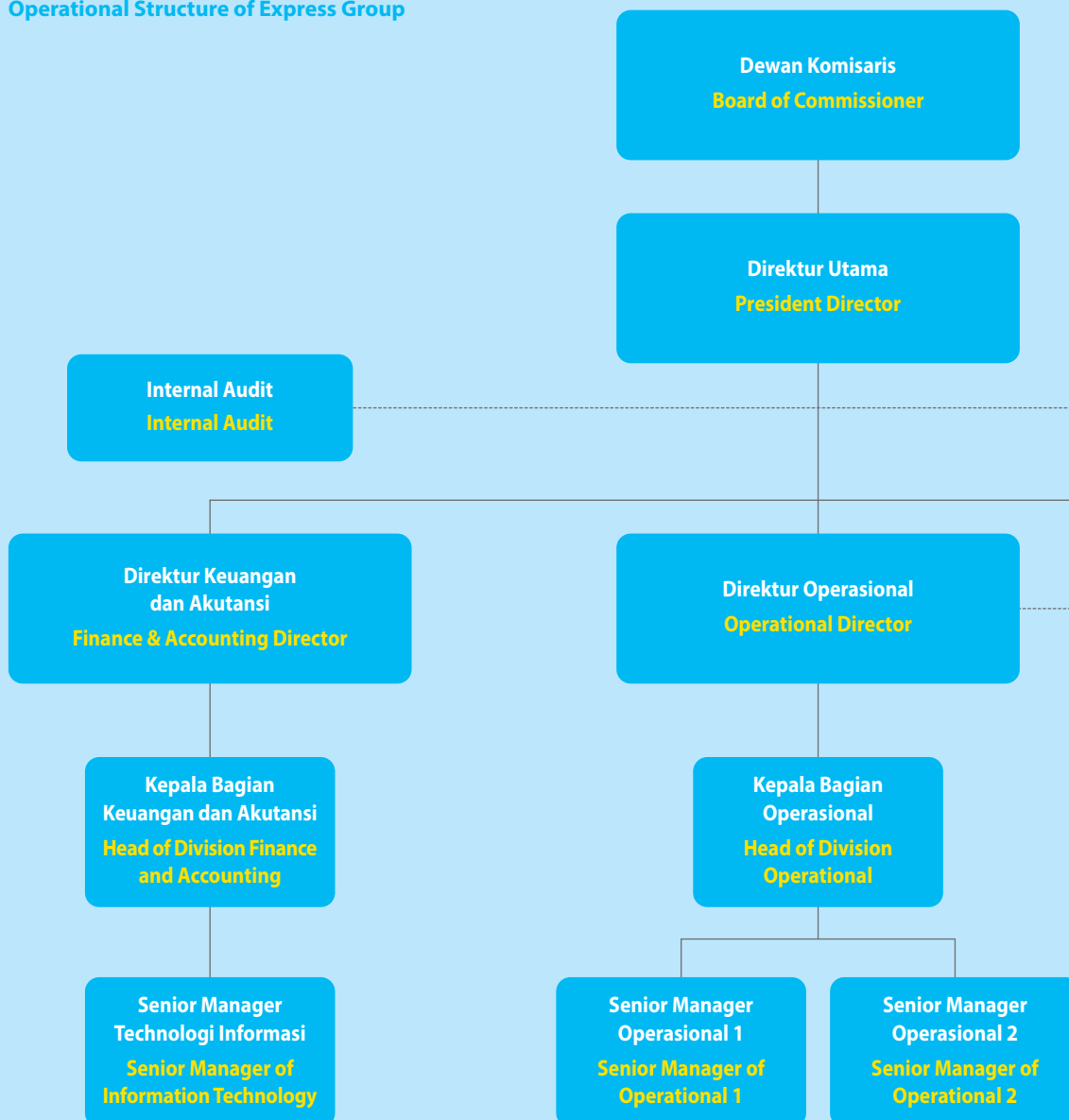
## Profil Perusahaan

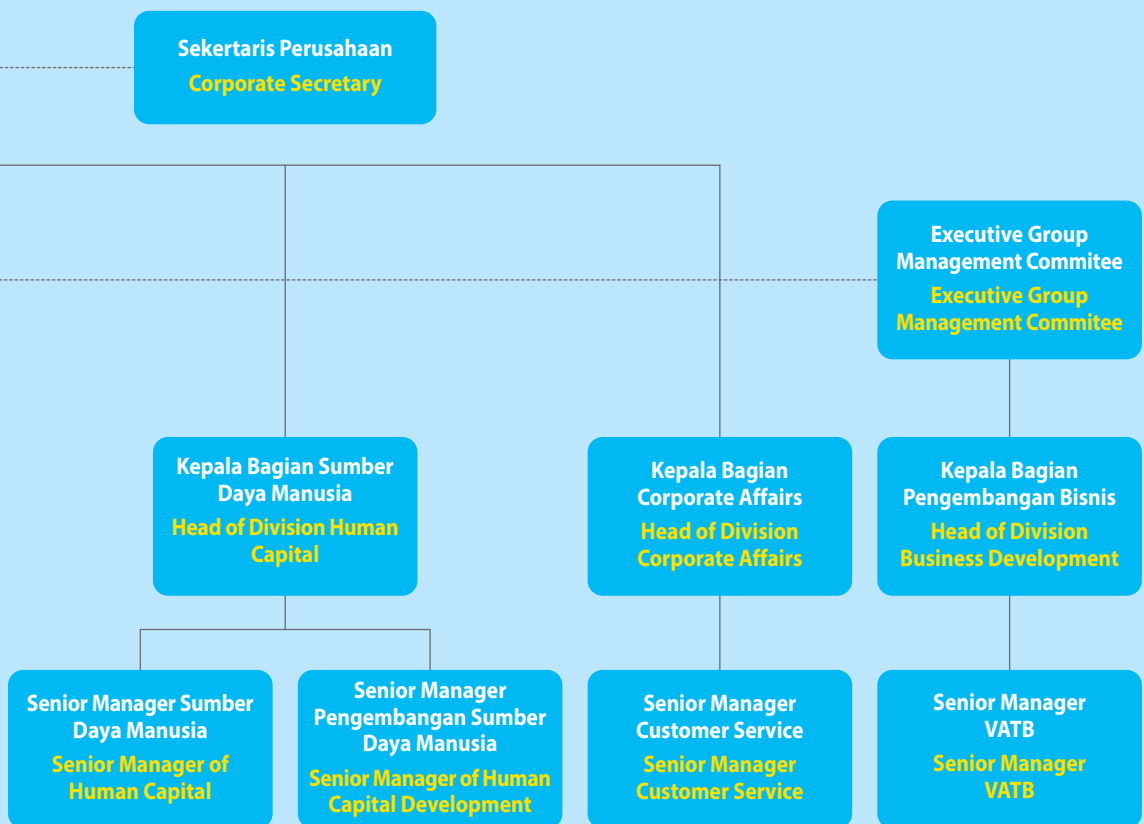
Corporate Profile

Mulai menjalankan kegiatan operasional sejak tahun 1989, Express Group bertujuan menyediakan moda transportasi yang representatif, aman dan nyaman bagi masyarakat Indonesia. Layanan transportasi terpadu tersebut kami wujudkan bersama 13 anak perusahaan yang tergabung didalam Express Group, dengan kantor pusat Perusahaan berlokasi di DKI Jakarta. [2.1] [2.4]

Being operated since 1989, Express Group aimed at providing representative, safe and comfortable transportation for Indonesian community. We realized the integrated transportation service together with 13 subsidiaries companies under Express Group, with the Company's head office located in Jakarta. [2.1] [2.4]

### Struktur Operasional Express Group [2.3] Operational Structure of Express Group





## Profil Perusahaan

Corporate Profile

Layanan dan Wilayah Operasional [2.2] [2.5]

Services and Operational Area

Layanan Services	Merek Brand	Wilayah Operasional Operational Area
Taksi Reguler Regular Taxi	EXPRESS Taksi	<ul style="list-style-type: none"><li>Jakarta</li><li>Depok</li><li>Tangerang</li><li>Bekasi</li><li>Surabaya</li><li>Semarang</li><li>Medan</li></ul>
Taksi Premium Premium Taxi	TIARA EXPRESS	<ul style="list-style-type: none"><li>Jakarta</li><li>Depok</li><li>Tangerang</li><li>Bekasi</li></ul>
Bisnis Transportasi Bernilai Tambah Value Added Transportation Business (VATB)	Layanan Limosin LIMOUSINE SERVICE	<ul style="list-style-type: none"><li>Jakarta</li><li>Bandung</li><li>Bali</li><li>Lombok</li></ul>
Layanan Teknis Workshop Service	EXPRESS WORKSHOP SERVICE	Jakarta

### PASAR TERLAYANI [2.7]

Perusahaan adalah operator taksi terbesar kedua di Indonesia, dengan penguasaan pangsa pasar pada tahun 2011 sebesar 10,2%. Perhitungan ini berdasarkan pada jumlah kendaraan yang memiliki izin operasional yang dijalankan oleh Perusahaan dan entitas anak.

### SERVED MARKET [2.7]

The Company is the second largest taxi operator in Indonesia, with 10.2% of market share. This share was based on the number of licensed vehicle operated by the Company and its subsidiaries.





## PERUBAHAN SIGNIFIKAN DAN SKALA PELAPORAN

Selain pelaksanaan IPO dan perubahan menjadi perusahaan terbuka, tidak ada perubahan signifikan lain yang terjadi pada Express Group dalam kurun waktu periode pelaporan. [2.9]

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, pada tahun 2013 Express Group berencana menjalin kerjasama dengan salah satu operator taksi di Malaysia, yakni *Sunlight Taxi*. Kerjasama akan dilakukan dalam bentuk penggunaan aplikasi *Unicablink* di telepon seluler (ponsel) pintar untuk memesan taksi lintas negara. Aplikasi ini dikembangkan oleh *Sunlight Unicablink* yang merupakan bagian dari *Sunlight Taxi* di Malaysia, dan bisa dipakai di berbagai sistem operasi *smartphone*. Aplikasi *unicablink* ini akan memudahkan pelanggan taksi di Indonesia dan Malaysia untuk melakukan mobile booking dengan satu aplikasi terpusat.

## SIGNIFICANT CHANGE AND REPORTING SCALE

Aside from holding an IPO and transforming into a public company, there was no other significant change occurred in Express Group during the reporting period. [2.9]

To improve our service levels to customers, Express Group will perform a cooperation with one of Malaysian taxi operators, *Sunlight Taxi* in 2013. The transactional cooperation is in *unicablink* mobile application that can be used to make order for taxi. This application was developed by *Sunlight Unicablink*, a part of *Sunlight Taxi* in Malaysia, and can be used in various smartphone operation systems. The *unicablink* application will facilitate for taxi customers booking both in Indonesia and Malaysia with just one application.

### Skala Pelaporan [2.6] [2.8] Reporting Scale

Uraian Description	Satuan Unit	2011	2012
Jumlah Pegawai Number of Employee	Orang People	1,195	1,507
Total Penjualan Bersih Total Net Sales	Rp Juta Million IDR	338,359.3	520,863.3
Kuantitas Service Diberikan Quantity of Service Provided		12 layanan/armada/hari	15 layanan/armada/hari
Kepemilikan Saham Shares Ownership	%		
1. PT Rajawali Corpora		99.999	51.0025
2. Lain-lain dibawah 5%   Others below 5%		0.001	48.9975
Jumlah   Total		100	100

### TENTANG LAPORAN KAMI

Laporan Keberlanjutan 2012 ini merupakan laporan keberlanjutan keempat yang disusun dan diterbitkan Express Group. Laporan berisi informasi terkait pemenuhan tanggung jawab sosial Perusahaan sejak 1 Januari 2012 sampai dengan 31 Desember 2012, dan diterbitkan sebagai kesinambungan dari Laporan Keberlanjutan 2011 sebelumnya. [3.1] [3.2] [3.3]

### CAKUPAN DAN BATASAN PELAPORAN

Informasi yang tercakup didalam laporan disajikan berdasarkan asas materialitas, dan bersumber dari kantor pusat Express Group maupun pool yang berada di wilayah Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi. Kami belum menyertakan informasi dari pool yang berada di daerah lain, dan secara khusus mengutamakan penyampaian informasi terkait taksi reguler. [3.5] [3.6] [3.7]

Kami tidak menyertakan informasi terkait tanggung jawab sosial Perusahaan pada perusahaan induk maupun entitas anak perusahaan yang lain. Seluruh informasi termasuk data kuantitatif, dianalisa dan disusun kembali menggunakan pendekatan pemenuhan indikator pada *Sustainability Reporting Guidelines* 3.1 dan *Logistic and Transportation Supplement Sector* (LTSS) yang diterbitkan *Global Reporting Initiatives*. Selain itu penyusunan pelaporan juga mengacu pada *10 Principles of United Nations Global Compact* (UNGC). [3.8] [3.9]

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelaporan, di bagian tertentu Express Group juga melakukan perbaikan informasi disertai pernyataan kembali atas beberapa data yang dihitung ulang, misalnya jumlah bahan bakar dan jumlah karyawan. Jumlah ini disajikan kembali selama setahun, yaitu di 2011 (Januari-Desember 2011) karena Laporan Keberlanjutan sebelumnya menyajikan informasi untuk periode 6 bulan (Juli-Desember 2011). Perubahan periode laporan ini menyesuaikan dengan periode laporan tahunan. Secara struktur organisasi, perubahan signifikan terjadi disebabkan karena perubahan status perusahaan tertutup menjadi perusahaan terbuka. [2.9] [3.10] [3.11]

### ABOUT OUR REPORT

This 2012 Sustainability Report is the fourth Sustainability Report prepared and published by Express Group. The report contains information on the fulfillment of corporate social responsibility during January 1, 2012 to December 31, 2012, and has been published as a continuation from the previous 2011 Sustainability Report. [3.1] [3.2] [3.3]

### SCOPE AND BOUNDARY OF THE REPORT

The information presented in the report is based on the materiality principle, and was collected from Express Group's head office and taxi pools located in Jakarta, Depok, Tangerang and Bekasi areas. We have yet to provide information from the pools in other regions, and prioritize the information particularly on regular taxi. [3.5] [3.6] [3.7]

We do not include information on our corporate social responsibility implementation at holding company and other company's subsidiaries. All information including quantitative data, has been analyzed and prepared using indicator fulfillment approach of the *Sustainability Reporting Guidelines* 3.1 and *Logistic and Transportation Supplement Sector* (LTSS) which was issued by the *Global Reporting Initiatives*. The report preparation also refers to the *10 Principles of United Nations Global Compact* (UNGC). [3.8] [3.9]

In an effort to improve the report quality, Express Group has revised information in certain parts along with restatement on some data that have been recalculated, such as the amount of fuel usage and number of employees. The figures are restated to yearly period of January to December 2011, from the last Sustainability Report which only represent 6 months period (July – December 2011) information. In organizational structure, the significant change occurred due to transformation from private company to public-listed company. [2.9] [3.10] [3.11]



## INDEKS GRI DAN PENJAMINAN

Setiap uraian pada pelaporan yang telah memenuhi indikator *Sustainability Reporting Guideline* (SRG) yang dikeluarkan oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) versi 3.1 dan juga *United Nation Global Compact* (UNGC), ditandai dengan angka/huruf berwarna biru. Pada bagian akhir pelaporan, kami sertakan matriks tabulasi Indeks GRI guna memudahkan pembaca. [3.12]

Kami belum melakukan penjaminan atau *assurance* atas Laporan Keberlanjutan 2012 ini. Namun demikian Express Group menjamin kebenaran dan keabsahan atas segenap informasi yang disampaikan dalam pelaporan. [3.13]

Dibagian akhir pelaporan, dilampirkan pula Formulir Umpan Balik yang dapat dimanfaatkan pengguna laporan maupun para pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan saran terkait laporan ini. Segala bentuk masukan dan saran maupun permintaan informasi lain terkait Laporan Keberlanjutan 2012 dapat dialamatkan seperti tertera dalam lembar umpan balik.

## GRI INDEX AND ASSURANCE

Every description in the report which has met the indicator of *Sustainability Reporting Guidelines* (SRG) issued by *Global Reporting Initiative* (GRI) version 3.1 and also *United Nation Global Compact* (UNGC), was marked with the letter/number in the blue bracket. At the last part of the report, we include matrix tabulation of the GRI Index to facilitate readers. [3.12]

We have yet to conduct an assurance on this 2012 Sustainability Report. However, Express Group assures the accuracy and validity on the entire information presented in this report. [3.13]

At the end of the report, we include *Feedback Form* which can be used by report users and stakeholders to provide input and suggestions regarding this report. All feedbacks and suggestions as well as request on other information related to the 2012 Sustainability Report can be addressed as attached in the *Feedback Form*.



EXPRESS GROUP







**TATA KELOLA,  
KOMITMEN DAN  
PELIBATAN  
PEMANGKU  
KEPENTINGAN**  
GOVERNANCE,  
COMMITMENT AND  
STAKEHOLDERS  
ENGAGEMENT

---

## Tata Kelola, Komitmen dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Governance, Commitment and Stakeholders Engagement

Sebagai entitas bisnis yang dikelola profesional, Express Group berupaya untuk memenuhi pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance* (GCG). Pelaksanaan tata kelola Perusahaan dilandasi pada kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku dengan mengedepankan prinsip-prinsip keterbukaan, akuntabilitas, bertanggung jawab, kemandirian dan kewajaran.

### STRUKTUR BADAN TATA KELOLA

Sesuai dengan Undang-Undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, maka struktur badan tata kelola Perusahaan terdiri atas: [4.1]

1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), yang merupakan organ Perusahaan tertinggi.
2. Dewan Komisaris selaku organ pengawas Perusahaan.
3. Direksi selaku organ pengurus Perusahaan.

Hingga akhir periode pelaporan, Perusahaan belum membentuk komite khusus untuk membantu tugas Dewan Komisaris. Meski demikian Perusahaan berencana untuk membentuk Komite Audit sebagai perwakilan dari Dewan Komisaris dalam pengawasan kinerja dan operasional Perusahaan. [4.1]

Kami memastikan tidak ada Dewan Komisaris yang merangkap jabatan sebagai Direksi. Keanggotaan dalam Dewan Komisaris dan Direksi ditunjuk langsung oleh pemegang saham dan ditetapkan dalam RUPS. Sesuai dengan ketentuan Badan Pengawasan Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK), Perusahaan juga telah mengangkat Komisaris Independen dan Direktur Tidak Terafiliasi. [4.2] [4.3] [4.7]

As a professional business entity, Express Group strives to comply with Good Corporate Governance (GCG). The implementation of corporate governance is based on the compliance with applicable laws by upholding the principles of transparency, accountability, responsibility, independence and fairness.

### GOVERNANCE BODY STRUCTURE

According to Law No. 40 of 2007 on Limited Liabilities Company, the Company's Good Corporate Governance structure consists of: [4.1]

1. General Meeting of Shareholders (GMS), as the Company's supreme body.
2. Board of Commissioners as the Company's oversight body.
3. Board of Directors as the Company's management.

Until the end of reporting period, the had yet to form special committees to assist the Board of Commissioners. However, each Commissioners has been represented directly by their respective special committees in the holding company that consists of Audit Committee. As the Board of Commissioners' representative in monitoring the company's financial and operational performance. [4.1]

We ensure that there is no member of Board of Commissioners concurrently holds position as a member of Board of Directors. The members of Board of Commissioners and Board of Directors are directly appointed by shareholders and approved in GMS. According to the Capital Market Supervisory Agency and Financial Institution (Bapepam-LK), the Company will also appoint Non-Affiliated Director. [4.2] [4.3] [4.7]



**Susunan Dewan Komisaris Express Group [4.1]**  
**Express Group Board of Commissioners Composition**

Nama Name	Jabatan Position
Stephen K Sulistyo	Komisaris Utama President Commissioner
Darjoto Setyawan	Komisaris Commissioner
Tan Tjoe Liang	Komisaris Commissioner
S.Y.Wenas	Komisaris Independen Independent Commissioner
Paul Capelle	Komisaris Independen Independent Commissioner

Penyelenggaraan RUPS menjadi mekanisme bagi para pemegang saham, untuk menyampaikan rekomendasi baik kepada Dewan Komisaris maupun Direksi, terkait kinerja Perusahaan. RUPS juga menjadi mekanisme penilaian kinerja Direksi yang disampaikan dalam Laporan Tahunan yang didalamnya memuat Laporan Pengawasan Dewan Komisaris, bersama dengan Laporan Keberlanjutan yang merupakan laporan pelaksanaan pemenuhan tanggung jawab sosial perusahaan. [4.4] [4.10]

Secara berkala Dewan Komisaris dan Direksi, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama dapat menyelenggarakan rapat di antara mereka. Penyelenggaraan rapat menjadi mekanisme untuk melakukan evaluasi pelaksanaan tata kelola Perusahaan, sesuai dengan tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing badan tata kelola tersebut. [4.9]

Besaran kompensasi untuk Dewan Komisaris dan Direksi ditentukan oleh pemegang saham mayoritas Express Group. Kompensasi yang diterima dalam bentuk imbal jasa pekerjaan, bonus, dan insentif yang besarnya disesuaikan dengan pencapaian Perusahaan. Adapun besaran kompensasi yang diterima Dewan Komisaris dan Direksi pada tahun 2012 sebesar Rp17.640 juta. [4.5]

Perusahaan juga telah menerbitkan kode etik (*code of conduct*) yang mengatur berbagai hal terkait etika bisnis dan etika kerja. Kode etik tersebut juga berlaku untuk Dewan Komisaris, Direksi dan pejabat Perusahaan serta segenap karyawan, guna menghindari benturan kepentingan ketika melaksanakan tugas maupun kewenangan masing-masing. [4.6]

**Susunan Direksi Express Group [4.1]**  
**Express Group Board of Directors Composition**

Nama Name	Jabatan Position
Daniel Podiman	Direktur Utama President Director
Herwan Gozali	Direktur Director
David Santoso	Direktur Director
Shafruhan Sinungan	Direktur Tidak Terafiliasi Non-affiliated Director

The implementation of GMS is a mechanism for shareholders to give recommendations both to the Board of Commissioners and the Board of Directors, regarding with the Company's performance. GMS also serves as a mechanism for the Board of Directors' performance assessment presented in the Annual Report containing the Supervisory Report of Board of Commissioners along with the Sustainability Report as the report on corporate social responsibility implementation. [4.4] [4.10]

Board of Commissioners and Board of Directors, both individually or jointly hold periodic meetings. The meetings are a mechanism to evaluate the performance of the Company's governance according to the tasks, authorities and responsibilities of each governance body. [4.9]

The amount of compensation for Board of Commissioners and Board of Directors is determined by the majority stakeholders. The compensation is received in the form of salary, bonus and incentives in which amount is adjusted with the Company's performance. Total amount of compensation received by the Board of Commissioners and the Board of Directors in 2012 was Rp17,640 billion. [4.5]

The Company has issued code of conduct, which regulates matters related to business and work ethics. The code of conduct is also applied to Board of Commissioners, Board of Directors and the Company's executive officers, as well as all employees, in order to prevent conflict of interest when performing their respective duties and authorities. [4.6]

## Tata Kelola, Komitmen dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Governance, Commitment and Stakeholders Engagement



### KOMITMEN PADA INISIATIF EKSTERNAL

Express Group berkomitmen untuk mendukung usaha bersama dalam mencegah penurunan kualitas (degradasi) lingkungan, sesuai Artikel 15 Protokol Rio de Janeiro. Langkah yang dilakukan antara lain dengan pengelolaan risiko dalam kegiatan operasional disertai pengawasan pelaksanaannya oleh Perusahaan. Hal ini merupakan upaya untuk meminimalkan peluang terjadinya ancaman degradasi lingkungan. [4.11]

Upaya lain adalah dengan mengadopsi inisiatif eksternal yang menjadi standar internasional dalam pelaksanaan tata kelola Perusahaan. Sampai dengan akhir periode pelaporan, inisiatif eksternal yang telah diterapkan Express Group adalah: [4.12]

### COMMITMENT TO EXTERNAL INITIATIVES

Express Group is committed to support joint efforts in the prevention of environment quality degradation as stipulated in Article 15 of Rio de Janeiro Protocol. Our effort, such as implemented risk management in the operational activities with its performance monitored by the Company. This effort purposes to minimize the potential of environmental degradation. [4.11]

Our other effort is by adopting external initiatives that have become international standards in the application of Good Corporate Governance. Until the end of reporting period, the external initiatives applied by the Express Group were: [4.12]



- ISO 9001:2008 yang merupakan standar internasional untuk sistem jaminan mutu (kualitas) atau *quality management system*. Ada empat pool yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 dari PT SGS Indonesia, yakni dua pool di Bekasi, Jawa Barat dan 2 pool lainnya berada di Tangerang, Banten.
- *United Nations Global Compact's CEO Water Mandate*, yang merupakan inisiatif bersama untuk membantu perusahaan dalam membangun dan mengimplementasikan kebijakan maupun praktik-praktik ketersediaan air secara berkelanjutan.

Express Group juga menjadi anggota sejumlah asosiasi, di antaranya: [4.13]

1. *Indonesia Global Compact Network (IGCN)*, yakni lembaga jejaring internasional di bawah *United Nations Global Compact (UNGC)* yang memberikan perhatian pada persoalan kesejahteraan sosial dan lingkungan hidup di tataran global.
2. Organisasi Pengusaha Nasional Angkutan Di Jalan Raya (Organda).

#### KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, Express Group tidak bisa dilepaskan dari keberadaan dan keterlibatan pemangku kepentingan, yakni: pemegang saham, karyawan, mitra (pengemudi), pelanggan, pemerintah, otoritas bursa saham dan lembaga keuangan, dan masyarakat di sekitar pool. Keberadaan para pemangku kepentingan tersebut didasarkan pada relasi yang terbangun selama ini, dan sifatnya yang saling mempengaruhi baik langsung maupun tidak langsung. [4.14] [4.15]

Lebih lanjut, kami membangun komunikasi dan berupaya menciptakan hubungan yang harmonis dengan setiap pemangku kepentingan. Melalui pendekatan ini, Express Group akan dapat mengidentifikasi kebutuhan mereka dan kemudian memenuhinya.

- ISO 9001:2008, an international standard for quality management system. Four of our pools have been certified with ISO 9001:2008 from PT SGS Indonesia, consist of two pools in Bekasi, West Java and the other two in Tangerang, Banten.
- *United Nations Global Compact's CEO Water Mandate*, a collective initiative to assist companies to develop and implement policies as well as practices of sustainable water supply.

Express Group is also listed as a member of several associations including: [4.13]

1. *Indonesia Global Compact Network (IGCN)*, an international network agency under the *United Nations Global Compact (UNGC)* which concerns about social welfare and global environment issues.
2. *Organization of Land Transportation Owners (Organda)*

#### STAKEHOLDERS ENGAGEMENT

In running the business, Express Group cannot be separated from the existence and engagement of stakeholders that consist of shareholders, employees, partners (drivers), customers, government, stock exchange authorities and financial institutions, as well as community surrounding the pools. The existence of the stakeholders is based on the mutual relations that have been built with the Company either directly or indirectly. [4.14] [4.15]

Moreover, we have been building communication and strive to create harmonious relations with every stakeholder. Through such approach, Express Group will be able to identify their demands to later fulfill them accordingly.

## Tata Kelola, Komitmen dan Pelibatan Pemangku Kepentingan

Governance, Commitment and Stakeholders Engagement

### Pendekatan Terhadap Pemangku Kepentingan [4.16] [4.17]

#### Stakeholders Approaches

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Pendekatan Approaches Method	Topik Kunci Key Topics
Pemegang Saham Shareholders	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komunikasi</li> <li>▪ Penyampaian laporan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian laporan berkala kinerja Perusahaan.</li> <li>2. Penyampaian Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan.</li> <li>3. Keterbukaan informasi rencana aksi korporasi.</li> <li>4. Pembayaran deviden.</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communication</li> <li>▪ Report delivery</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Company performance periodic report delivery</li> <li>2. Annual Report and Sustainability Report delivery</li> <li>3. Information of transparency on corporate action plan</li> <li>4. Dividend payment</li> </ol>
Karyawan Employees	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pertemuan dan tatap muka</li> <li>▪ Kepatuhan pada regulasi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CEO Talk.</li> <li>2. Pemenuhan hak-hak normatif.</li> <li>3. Pemenuhan pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja (K3).</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meeting and dialogues</li> <li>▪ Compliance with regulations</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CEO Talk</li> <li>2. Fulfillment of basic rights</li> <li>3. Fulfillment of occupational safety and health (OSH) implementation</li> </ol>
Mitra (Pengemudi) Partners (Drivers)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komunikasi</li> <li>▪ Kerjasama kemitraan</li> <li>▪ Kepatuhan pada regulasi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan unit taksi operasional laik jalan.</li> <li>2. Penyediaan fasilitas pendukung operasional, termasuk peralatan keselamatan kerja/saat bekerja.</li> <li>3. Pendidikan dan pelatihan kemampuan mengemudi.</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communications</li> <li>▪ Partnership</li> <li>▪ Compliance with regulations</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provision of roadworthy operational taxis</li> <li>2. Provision of operational supporting facilities including work safety equipment</li> <li>3. Education and training of driving capability</li> </ol>
Pelanggan Customers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komunikasi dan promosi</li> <li>▪ Kepatuhan pada regulasi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan unit taksi operasional laik jalan.</li> <li>2. Layanan <i>call center</i> dan keluhan 24 jam.</li> <li>3. Kepastian tarif dan keabsahan argometer.</li> <li>4. Keselamatan, keamanan dan kenyamanan selama perjalanan.</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Communications and promotions</li> <li>▪ Compliance with regulations.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provision of roadworthy operational taxi units</li> <li>2. 24-Hour call center and complaint service</li> <li>3. Fixed fare and taxi-meter validity</li> <li>4. Safety, security and comforness during the trip</li> </ol>



Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Pendekatan Approaches Method	Topik Kunci Key Topics
Pemerintah Government	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Korespondensi</li> <li>▪ Penyampaian laporan</li> <li>▪ Kepatuhan pada regulasi.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemenuhan kewajiban pembayaran pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan retribusi.</li> </ol>
Otoritas Bursa Saham dan Lembaga Keuangan Stock Exchange Authority and Financial Institutions	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Korespondensi.</li> <li>▪ Penyampaian laporan.</li> <li>▪ Kepatuhan pada regulasi.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian laporan kinerja berkala Perusahaan.</li> <li>2. Keterbukaan informasi aksi korporasi.</li> <li>3. Pemenuhan kewajiban pembayaran-pembayaran.</li> </ol>
Masyarakat Sekitar Pool Surrounding Community of Pools	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tatap muka dan komunikasi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan lapangan kerja.</li> <li>2. Donasi dan bantuan kegiatan sosial kemasyarakatan.</li> <li>3. Pemberdayaan usaha kecil dan menengah (UKM).</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dialogue &amp; communications</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Job opportunities</li> <li>2. Donations and assistance to social community activities</li> <li>3. Empowerment of small and medium enterprises (SMEs)</li> </ol>









**BERSAMA  
MEMBANGUN  
KESEJAHTERAAN  
BUILDING  
WELFARE  
TOGETHER**

---

## Bersama Membangun Kesejahteraan

Building Welfare Together

Express Group didirikan dengan sebuah cita-cita mulia, yakni membawa kesejahteraan bagi semua. Karenanya sejak beroperasi pertama kali tahun 1989, pengelolaan Perusahaan dilakukan dengan sepenuh hati.

Perlahan cita-cita mulia itu dapat diwujudkan melalui pemenuhan pada prinsip-prinsip keberlanjutan, yang meliputi tiga pilar utama yakni:

1. *People*: Express Group mampu meningkatkan kesejahteraan para mitra pengemudi dan masyarakat sekitar.
2. *Planet*: Express Group berkomitmen menjaga kualitas lingkungan hidup yang menjadi bagian dari suatu usaha besar mencegah kerusakan bumi.
3. *Profit*: Express Group tetap menjaga pencapaian kinerja dan ketangguhan ekonomi sehingga mendatangkan keuntungan bagi para pemegang saham dan manfaat bagi para pemangku kepentingan lainnya.

### MEMBANGUN BISNIS DENGAN KEMITRAAN

Berbeda dengan perusahaan taksi lain, Express Group kini telah mengembangkan skema kemitraan dengan pengemudi. Mereka tidak hanya sebatas pekerja yang menerima pembayaran atau komisi sebagai imbal jasa pekerjaan mengemudi taksi dan mencari penumpang. Kami memberikan peluang kepada mereka untuk membeli unit taksi yang dioperasikan dengan harga murah (untuk dikonversikan menjadi kendaraan pribadi), melalui skema kemitraan. Ini pula yang mendasari kami menyebut mereka sebagai mitra. [SO1]

Pilihan Perusahaan untuk menggunakan skema kemitraan memberikan imbal balik berupa terbangunnya rasa tanggung jawab mitra (pengemudi). Mereka akan terdorong memberikan yang terbaik ketika melayani pelanggan termasuk memastikan keselamatan dalam perjalanan. [PR1]

Sejak pertama kali diterapkan, sudah ribuan mitra (pengemudi) yang telah menggunakan opsi mereka untuk membeli unit taksi yang mereka operasikan di akhir periode kontrak (setelah dikonversikan menjadi kendaraan pribadi). Untuk tahun 2012, jumlah mitra (pengemudi) yang berhasil menyelesaikan skema kemitraan sebanyak 3.500 mitra (pengemudi).

Express Group was established with a noble goal, to bring prosperity for all. Therefore, since first operating in 1989, the Company's management has been carried out wholeheartedly.

The noble goal is gradually realized through the fulfillment of sustainability principles, which includes three main pillars namely:

1. *People*: Express Group is capable to improve the welfare of drivers and surrounding communities.
2. *Planet*: Express Group is committed to maintain the quality of the environment as part of global efforts to prevent damage to the earth.
3. *Profit*: Express Group continues to maintain achievements of financial performance and robust economy that generates profits for shareholders and benefits for other stakeholders.

### BUILDING BUSINESS THROUGH PARTNERSHIP

Unlike other taxi companies, Express Group has currently developed the partnership scheme with the drivers. Their role is not only limited as workers who receive payments or commissions as compensation of driving a taxi and look for passenger. We provide them with the opportunity to purchase the taxi units they are operating at affordable price (to be converted to private vehicle), through a partnership scheme. This scheme is the reason why we refer the drivers as our partners. [SO1]

The Company's choice to implement partnership scheme resulted in good response in form of a sense of responsibility shown by the partners (drivers). They will be encouraged to give their best while serving customers including ensuring the passenger's safety during the trip. [PR1]

Since it was first implemented, thousands of partners (drivers) have used their option to purchase taxi units which they have been operating at the end of contract period (after converted to private vehicle). In 2012, the number of partners (drivers) who have completed their partnership scheme was 3,500 partners (drivers).



Mitra (pengemudi) yang telah menjadi pemilik kendaraan tersebut, tetap menjadi bagian dari keluarga besar Express Group. Namun kini mereka dapat menikmati langsung seluruh penghasilan yang didapat sehingga diharapkan kesejahteraan mereka menjadi meningkat.

Partners (drivers) who have owned the vehicles are still considered as part of the Express Group big family. However, they now can directly enjoy all the earnings which is expected to improve their welfare.

#### BOX KESAKSIAN PENGEMUDI 1 | DRIVER'S TESTIMONY



#### MARTIN KUSWARDANA

Mitra (pengemudi) BC 5835.

Alamat Cilandak, Jakarta Selatan

Partner (Driver) BC 5835.

Address in Cilandak, South Jakarta

"Saya kelahiran Salatiga, Jawa Tengah dan sudah lima tahun bergabung dengan Express Group. Sebelumnya saya adalah pengemudi mikrolet dan pernah menjadi supir pribadi, lalu beralih ke Express Group karena perusahaan taksi ini memiliki reputasi yang bagus.

"I was born in Salatiga, Central Java and have joined Express Group for five years. Formerly, I was a minibus driver and a personal driver, and then switched to Express Group because the taxi company has good reputation.

Selama bergabung di Express Group, saya telah mendapatkan bantuan dan dukungan berupa beasiswa untuk anak saya sebesar Rp 125.000 per bulan, dan juga beberapa pelatihan seperti *safety driving* serta pelayanan prima. Tantangan bekerja di Express Group haruslah sabar, mau bekerja keras dan telaten, karena kendala yang dihadapi tidak ringan, di antaranya lalu lintas yang padat serta rusaknya jalan. Belum lagi harus mengutamakan kejujuran termasuk ketika menemukan barang tertinggal milik penumpang, yang seharusnya dikembalikan.

During my time working at Express Group, I have received assistance and support in scholarship for my children around Rp125,000 per month, and also received several trainings such as safety driving and service excellence. The challenge of working at Express Group is I must be patient, willing to work hard and diligently, because of the obstacles are quite serious, including heavy traffic jam and road damage. I also have to be honest, including when I find the goods left behind by passengers, which should be returned.

Saya telah mengikuti skema kerjasama kemitraan, dan harapannya akan bisa diselesaikan tiga tahun lagi. Tentu saja saya berharap Express Group bisa makin berkembang dan lebih meningkatkan pelayanan prima, sehingga para pelanggan tidak berpindah ke taksi lain."

I have been joining the partnership scheme, and I hope it will be completed in three years. Of course I hope Express Group can further develop and enhance the excellent service, so customers do not switch to other taxi."

## Bersama Membangun Kesejahteraan

Building Welfare Together



Skema kemitraan didukung komitmen Perusahaan dalam menyediakan fasilitas pendukung operasional, di antaranya penyediaan pusat layanan panggilan atau *call center*. Fasilitas ini memudahkan mitra (pengemudi) dalam mendapatkan penumpang sehingga tingkat efektifitas operasi di lapangan dan tingkat isian (*occupancy rate*) menjadi lebih tinggi. Secara langsung hal ini tentu saja akan meningkatkan pendapatan mereka.

Selain itu, sudah 92,73% dari 8.000 lebih unit taksi yang ada, telah dilengkapi piranti *Global Positioning System* (GPS) dan *Digital Dispatch System* (DDS), yang beroperasi 24 jam. Kedua perangkat ini mempermudah mitra (pengemudi) untuk menuju keberadaan pelanggan maupun lokasi tujuannya, dengan memberikan panduan untuk menghindari jalan-jalan yang macet serta memberikan alternatif rute tercepat di wilayah Jakarta, Depok, Tangerang dan Bekasi.

Penyediaan fasilitas dan kemudahan ini, pada sisi lain juga memberikan manfaat berupa efisiensi penggunaan bahan bakar ketika unit taksi beroperasi melayani

The partnership scheme is supported by the Company's commitment in providing operational support facilities, including call center services. It allows partners (drivers) to get passengers easily, hence increase the operational effectiveness and occupancy rate. Thus directly will increase their income.

Moreover, 92.73% of 8,000 taxi units available have been equipped with the Global Positioning System (GPS) and Digital Dispatch System (DDS) devices, which operate 24 hours. Both devices will make it easier for partners (drivers) to find the passenger's location and destination, by providing guidance to avoid the congested streets and provide the fastest alternative routes in Jakarta, Depok, Tangerang and Bekasi.

The provision of these facilities and services, also provide benefits for fuel consumption efficiency while the taxi unit serving the customers. Based on our calculations,



pelanggan. Dari perhitungan yang dilakukan, keberadaan fasilitas GPS dan DDS mampu membuat pemakaian bahan bakar menjadi lebih hemat 15%, dibandingkan sebelum pemakaian GPS dan DDS. [EN6]

Skema kemitraan Express Group telah mendapatkan apresiasi dari berbagai pihak. Salah satunya adalah *United Nations Development Program* (UNDP) yang dalam laporan berjudul *Creating Value for All, Strategies for Doing Business with the Poor*, menyebut skema kemitraan sebagai salah satu contoh kegiatan bisnis perusahaan yang mampu menurunkan tingkat kemiskinan.

Express Group memahami pentingnya skema kemitraan tersebut bagi perkembangan bisnis Perusahaan. Karenanya, skema kemitraan yang dijalankan di Express Group telah didaftarkan pada Direktorat Jenderal HAKI sebagai hak kekayaan intelektual Perusahaan sejak tahun 2012.

the GPS and DDS facilities have cut the fuel consumption by 15%, compared to the times before using the devices. [EN6]

Express Group's partnership scheme has received appreciation from several parties. Including from the United Nations Development Program (UNDP), which in its report "Creating Value for All, Strategies for Doing Business with the Poor", stated that the partnership scheme is an example of corporate business practice that can alleviate poverty rate.

Express Group realized the importance of partnership scheme for the Company's business development. Therefore since 2012, the partnership scheme run by Express Group has been registered to the Directorate General of Intellectual Property Rights as Express Group's intellectual property rights since 2012.

### NILAI-NILAI HAM DALAM SKEMA KEMITRAAN

Skema kemitraan yang dijalankan tetap mengedepankan penghormatan dan penghargaan pada nilai-nilai universal hak asasi manusia (HAM). Perusahaan memberikan komitmen untuk menghindari segala bentuk kebijakan, tindakan maupun perbuatan yang bisa digolongkan sebagai pelanggaran HAM. Kesungguhan melaksanakan komitmen ini, menjadikan Express Group tidak pernah dihadapkan pada adanya pelaporan pelanggaran HAM dan penyelesaiannya melalui mekanisme formal. [HR2] [HR11]

Express Group memberikan kesempatan yang sama kepada siapa saja untuk menjadi mitra (pengemudi), tanpa mempertimbangkan latar belakang gender, suku, agama, ras, golongan, latar belakang sosial maupun afiliasi politik. Beberapa mitra (pengemudi) yang kini menjadi keluarga besar Express Group adalah perempuan, yang mendedikasikan diri untuk mandiri dan ikut meningkatkan kesejahteraan keluarga. [HR4] [GC HR2]

Jumlah pengemudi baru yang diterima sebagai mitra (pengemudi) Express Group pada tahun 2012 ada 7.817 orang, meningkat dibandingkan tahun 2011 sebanyak 6.069 orang. Salah satu hal yang menjadi pertimbangan dan persyaratan Perusahaan dalam menerima mitra (pengemudi) adalah kepemilikan surat izin mengemudi (SIM). Sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, maka usia minimal pemohon SIM A adalah 18 tahun, sehingga dipastikan tidak ada mitra (pengemudi) yang berusia di bawah umur. [HR6] [GC LA5]

Sesuai Peraturan, Perusahaan memberlakukan waktu pengoperasian dalam dua tahap, yakni:

1. Siang hari, mulai pukul 05.00 WIB – 24.00 WIB atau selama 19 jam, dengan jam kerja 16 jam.
2. Malam hari, mulai pukul 16.00 WIB – 11.30 WIB atau selama 19 jam 30 menit, dengan jam kerja 16 jam.

Dalam pelaksanaannya setiap mitra (pengemudi) akan bekerja selama dua hari berturut-turut dan kemudian libur selama satu hari.

Express Group menghindari bentuk-bentuk pemaksaan bekerja bagi para mitra (pengemudi). Lamanya waktu operasi unit taksi diberlakukan untuk memberikan keleluasaan kepada para mitra (pengemudi), dalam

### HUMAN RIGHTS VALUES IN PARTNERSHIP SCHEME

The partnership scheme run by the Company uphold honor and respect for the universal values of human rights. The Company is committed to avoid any kind of policies, measures and actions that could be classified as violation to human rights. The implementation of these commitments has prevented Express Group from facing any report of human rights violations and its solution through formal mechanism. [HR2] [HR11]

Express Group provides equal opportunity for anyone to become the Company's partners (drivers), without taking into account one's gender background, ethnicity, religion, race, social background or political affiliation. Several partners (drivers), who have become part of Express Group big family are women, who dedicate themselves to be independent and contribute to their family's welfare improvement. [HR4] [GC HR2]

The number of new drivers recruited as Express Group partners (drivers) in 2012 was 7,817 people, an increase compared to 6,069 people in 2011. One of the important considerations and requirements in hiring the Company's partners (drivers) is possessing driver's license. In accordance with Law No. 22 of 2009 on Traffic and Transportation, the minimum age for a driver's license applicant is 18 years old, so certainly there is no partners (drivers) who is underage. [HR6] [GC LA5]

In accordance with the Company's regulation, the Company imposes operational hours in two separate operation periods, which are:

1. Daytime, starting from 5 AM – 12 AM or 19 hours, with 16 working hours.
2. Evening, starting from 4 PM - 11.30 AM or 19 hours and 30 minutes, with 16 working hours.

In its implementation, every partners (drivers) will work for two consecutive days and then takes one day off.

Express Group avoids all forms of coercion at work for its partners (drivers). The operational hours is imposed to give partners (drivers) time to find passengers and earnings according to desired target. The duration of



mendapatkan penumpang dan penghasilan sesuai target yang diinginkan. Lamanya waktu pengoperasian unit taksi juga memperhitungkan kesempatan untuk beristirahat sesuai keperluan, guna memastikan kebugaran fisik sehingga mitra (pengemudi) tetap berkonsentrasi saat mengoperasikan unit taksi. Di beberapa pangkalan yang disediakan Perusahaan, juga tersedia tempat istirahat bagi para mitra (pengemudi), yang umumnya bekerja dengan konfigurasi dua hari bekerja dan sehari libur. [HR7] [GC LA4]

Sebagai bentuk tanggung jawab untuk memastikan kecukupan waktu istirahat bagi mitra (pengemudi), pool juga menyediakan asrama bagi mereka yang belum memiliki tempat tinggal. Selain untuk beristirahat, asrama juga menjadi fasilitas tempat tinggal dan tidak menerima pembayaran yang disediakan Express Group, sehingga mengurangi pengeluaran untuk menyewa tempat tinggal.

Komitmen Perusahaan untuk menghormati nilai-nilai universal HAM, juga berlaku terhadap masyarakat di sekitar lokasi pool. Kami senantiasa berdialog dan mengedepankan pendekatan persuasif dengan mereka. Selama tahun 2012 Express Group tidak pernah dihadapkan pada laporan adanya insiden pelanggaran HAM dengan masyarakat sekitar, maupun mendapatkan evaluasi terkait HAM atas penyelenggaraan kegiatan operasi Perusahaan.

Demikian pula dengan pemberian opsi pembelian kendaraan pada akhir tahun yang dapat dikonversikan untuk kepentingan pribadi, mitra (pengemudi) mempunyai rasa kepemilikan yang lebih besar. Hal ini akan meningkatkan semangat kerja yang berdampak positif bagi Perusahaan. [HR9] [HR11] [GC HR1]

operational hours for each taxi unit also considers the time needed by the partners (drivers) to rest to maintain their physical fitness in order for them to concentrate while operating their taxi unit. The Company also provides resting place for partners (drivers), who generally work under configuration of two-day working and one day off. [HR7] [GC LA4]

As part of the Company's responsibility in ensuring sufficient resting time for the partners (drivers), the taxi pool also provides dormitory for those who have not had their own home yet. In addition to resting place, the dormitory also serves as free accommodation provided by Express Group, which can reduce the driver's expense to rent a place to stay.

The Company's commitment to respect the universal values of human rights is also applied to the communities around the pool locations. We always have dialogues and promote persuasive approach to them. During 2012, Express Group has never faced reports of incidents on human rights violations with the surrounding community, or received an evaluation on the implementation of human rights related to the Company's operations.

Besides providing the driver an option to purchase the vehicle at the end of the partnership scheme period will increase driver's sense of belonging toward the vehicle. It increases morale which has positive impact so that no serious problems faced by the Company related to partners (drivers). [HR9] [HR11] [GC HR1]



## Bersama Membangun Kesejahteraan

Building Welfare Together

### MEMBANGUN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Masyarakat di sekitar pool merupakan salah satu pemangku kepentingan yang tidak bisa diabaikan keberadaannya. Kami telah memiliki panduan dalam pembukaan pool baru yang menjadi pedoman dalam proses sosialisasi dengan masyarakat setempat. Selain itu meski masih terbatas namun secara berkesinambungan Express Group berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka melalui berbagai program donasi dan pemberdayaan.

Hingga akhir tahun 2012, Perusahaan telah memiliki 25 pool, dan sebagian besar berlokasi di Jakarta, Depok, Tangerang maupun Bekasi. Perhatian terhadap kesejahteraan masyarakat di sekitar pool kami wujudkan melalui dukungan atas keberadaan usaha kecil dan menengah (UKM) di sekitar pool yang sampai akhir tahun 2012 berjumlah 264 unit, meliputi warung kelontong, bengkel, rumah kos, jasa pijat, warung makan, dan lain-lainnya. Dukungan yang diberikan berupa kebijakan Perusahaan untuk tidak mendirikan fasilitas maupun kegiatan usaha yang sejenis dengan yang dijalankan warga setempat. Dengan demikian mereka dapat merasakan manfaat tidak langsung dari Perusahaan melalui keberadaan pool di sekitar tempat tinggalnya. [SO1] [EC9]

Keterlibatan masyarakat setempat disekitar lokasi pool membuahkan hubungan timbal balik yang harmonis. Oleh karenanya tidak ada permasalahan dengan penduduk di sekitar lokasi. [SO9] [SO10]

Sebaliknya, keberadaan pool mendatangkan manfaat, yaitu keterlibatan masyarakat setempat sebagai pekerja harian lepas, untuk pekerjaan mencuci unit taksi yang dioperasikan mitra (pengemudi). Sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Direksi No.70A/SC, maka setiap pool berkewajiban menerima masyarakat lokal sebagai pekerja harian lepas. Meski demikian, karena keterbatasan keahlian dan status kepegawaian yang bukan sebagai karyawan, maka mereka tidak dapat mengembangkan karir lebih jauh. [EC7]

Keterlibatan masyarakat setempat sebagai pekerja juga dilakukan Express Group melalui keberadaan perusahaan lokal dan nasional yang menjadi pemasok barang maupun jasa. Hingga akhir tahun 2012 hanya ada satu perusahaan internasional yang menjadi pemasok kebutuhan Perusahaan, sementara 299 lainnya adalah perusahaan lokal dan nasional dengan nilai pembayaran kontrak pekerjaan sebesar Rp 886.294 miliar. [EC6]

### BUILDING COMMUNITY WELFARE

Community around the pool is one of the stakeholders whose existence can not be ignored. We have a manual for opening new pool as guidelines during dissemination process with the local community. Though still in limited scale, Express Group continuous to improve the community's welfare through various donation and empowerment programs in sustainability manner.

By the end of 2012, the Company has owned 25 taxi pools, mostly located in Jakarta, Depok, Tangerang, and Bekasi. We actualize our care for the surrounding community's welfare through support for small and medium enterprises (SMEs) in the surrounding of our pools, which by the end of 2012 reached 264 units, including grocery shops, repair shops, boarding houses, massage parlors, food stalls, and other. Support is provided through the Company's policy not to establish a facility or business activities similar to those run by local residents. Thus they can benefit indirectly from the Company through the presence of taxi pool in their neighborhood. [SO1] [EC9]

Engagement of the local community around the pool site yielded a harmonious interrelationship. Therefore there has been no problem with the residents around the site. [SO9] [SO10]

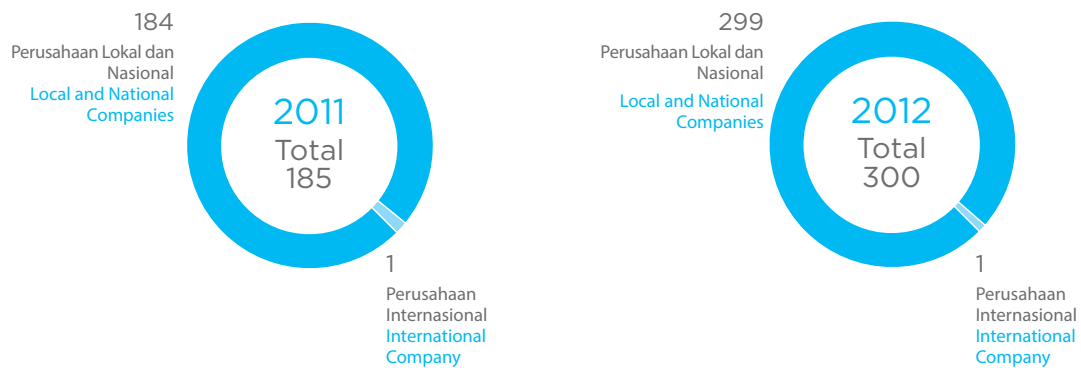
On the contrary, the pools have brought benefit by engaging the local community as casual workers to wash taxi units operated by partners (drivers).As stipulated in the Board of Directors Decree (SK) No.70A/SC, each pool is obliged to hire local community as casual workers. However, due to limited skills and employment status, they will not able to develop their career further. [EC7]

Involving local people as workers is also implemented by Express Group through local and national companies that become suppliers of goods and service. By the end of 2012, Express Group only cooperated with one international company as supplier, while the other 299 suppliers consisted of local and national companies with contract value was Rp886.294 billions. [EC6]





**Jumlah Perusahaan Pemasok Express Group [EC6]**  
**Number of Express Group's Suppliers**



Selain kepada masyarakat di sekitar pool, Perusahaan juga berupaya meningkatkan kesejahteraan keluarga para mitra (pengemudi). Hal ini dilakukan melalui sejumlah program/kegiatan, di antaranya pemberian bantuan biaya pendidikan bagi anak mitra (pengemudi) yang berprestasi. Bantuan beasiswa diberikan untuk jenjang sekolah dasar hingga perguruan tinggi, dan besaran bantuan beasiswa yang diberikan pada tahun 2012 sebesar Rp354.600.000 untuk 271 pelajar berprestasi. [SO1]

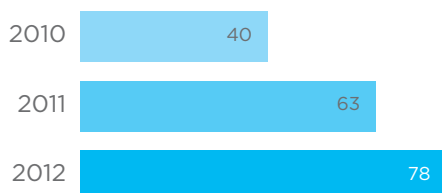
Pada tahun ini, Kami juga memberikan bantuan bagi siswa/siswi SMP Islam 'Tugasku' yang menjadi Duta Kesenian ke Turki. Kami berharap bantuan pendidikan kepada anak-anak berbakat ini dapat menginspirasi anak-anak lain.

Aside from the community around the pool, the Company also strives to improve the families of partners (drivers) welfare. This effort is carried out through a number of programs/activities, including the scholarships for children of partners (drivers) who become outstanding students. Scholarships are provided for elementary school to university levels, and the amount of scholarships awarded in 2012 was Rp354,600,000 for 271 outstanding students. [SO1]

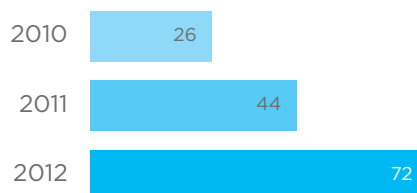
This year, we also provide assistance for students of Islamic junior high school 'Tugasku' who became the Arts Ambassador to Turkey. We hope to assist education of these gifted children who will inspire other children.

## Jumlah Penerima Beasiswa Number of Scholarship Awardees

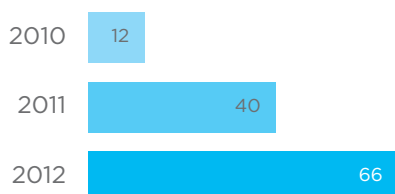
### Sekolah Dasar Elementary School



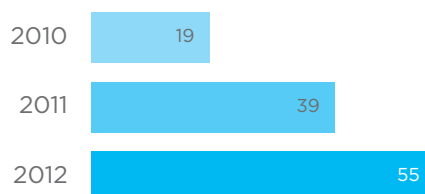
### Sekolah Menengah Pertama Junior High School



### Sekolah Menengah Akhir Senior High School



### Strata 1 / Sarjana (S1) Undgraduate/Bachelor Degree



## MEMBANGUN KEPEDULIAN PADA SESAMA

Express Group berupaya untuk senantiasa berbagi manfaat kepada sesama, terutama mereka yang menjadi korban musibah. Hal tersebut diwujudkan melalui program sosial *Express Care*, di antaranya:

1. Layanan antar-jemput gratis dengan Express Taksi bagi anak-anak penderita kanker di Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia (YKAKI) dan Yayasan Kasih Anak Kanker Bali (YKAKB).
2. Bantuan sembako untuk 10.000 nelayan di 22 desa pesisir Ujung Kulon di Kecamatan Sumur, Kabupaten Pandeglang, Banten, bersama dengan *Indonesia Global Compact Network* (IGCN). Bantuan diberikan sebagai bentuk kepedulian karena para nelayan tak bisa melaut akibat cuaca buruk.
3. Bantuan donasi kepada Sekolah Darurat Kartini di Kampung Bandan, Jakarta Utara, bersama-sama dengan Rajawali Foundation. Bantuan donasi yang diberikan selanjutnya dimanfaatkan untuk membiayai pelaksanaan ujian nasional di sekolah tersebut.

## CARING FOR OTHERS

We also wish that Express Group can provide benefits to others, especially for natural disaster victims. This is realized through social program *Express Care*, including:

1. Free shuttle services with Express Taxi for children with cancer at Indonesian Care for Cancer Kids Foundation (YKAKI) and Bali Care for Cancer Kids Foundation (YKAKB).
2. Basic necessities assistance for 10,000 fishermen in 22 coastal villages in Ujung Kulon District, Pandeglang Regency, Banten, together with the Indonesia Global Compact Network (IGCN). Assistance was provided as a concern because the fishermen could not sail due to bad weather.
3. Donations for Kartini Emergency School in Kampung Bandan, North Jakarta, together with Rajawali Foundation. The donation was then used to fund the implementation of national examination at the school.



4. Bantuan perjalanan siswa SMP Islam Tugasku ke Turki untuk mengikuti *International Children Folklore Festival*, untuk membawakan tarian Indonesia di festival tersebut.

4. Support the travel of Tugasku Islamic Junior High School students to Turkey to attend the *International Children Folklore Festival*, to perform Indonesian dance at the festival.

**Jenis Keluhan dan Bentuk Tindakan Penyelesaian**  
**Type of Complaint and Forms of Resolution**

Jenis Keluhan Type of Complaint	Jumlah Total	Bentuk Penyelesaian Form of Resolution
Kondisi Kendaraan [PR2]  Vehicle Condition	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melakukan pemeriksaan kembali.</li> <li>▪ Melakukan penggantian bila ditemukan kerusakan suku cadang atau bagian lain.</li> <li>▪ Conduct recheck.</li> <li>▪ Replace spare parts or other parts are found damaged.</li> </ul>
Cara berkendara mitra (pengemudi) [PR2]  Partner's (Driver) way of driving	125	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mewajibkan mitra (pengemudi) mengikuti pelatihan.</li> <li>▪ Menjatuhkan sanksi bila ditemukan pelanggaran atas peraturan perusahaan.</li> <li>▪ Require every partner (driver) to undergo training.</li> <li>▪ Impose sanctions if violation of regulations is found.</li> </ul>







## **BISNIS KAMI PEDULI PADA LINGKUNGAN**

**OUR BUSINESS  
CARES FOR THE  
ENVIRONMENT**

---

## Bisnis Kami Peduli Pada Lingkungan

Our Business Cares For The Environment

Pencapaian Express Group sebagai salah satu perusahaan taksi terbesar di Indonesia, menjadi kebanggaan tersendiri. Di sisi lain, hal itu juga menuntut tanggung jawab Perusahaan untuk menjadikan bisnis yang dijalankan tetap berkelanjutan dan membawa manfaat bagi semua.

Salah satu faktor penting dalam memastikan tetap berkelanjutannya bisnis kami adalah kepedulian untuk menjaga kelestarian lingkungan. Express Group menyadari hal ini dan memiliki komitmen untuk ikut mengambil peran bersama dengan semua pihak melestarikan lingkungan sehingga generasi penerus di masa depan tetap dapat menikmati kebaikan yang diberikan alam.

### ARMADA DAN POOL RAMAH LINGKUNGAN

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan angkutan taksi dan transportasi lain, maka keberadaan unit taksi menjadi material utama. Sampai dengan akhir tahun 2012, Express Group memiliki lebih dari 8.000 unit armada taksi reguler. Selain itu, Express Group juga mengoperasikan 108 unit armada Tiara Express, dan 127 unit armada *Value Added Transportation Business* (VATB). [EN1]

Setiap unit armada taksi yang dioperasikan didukung kebutuhan material lain, seperti oli, ban, aki dan suku cadang lain yang secara berkala memerlukan penggantian. Material-material tersebut bersifat dapat didaur ulang. [EN2]

Masing-masing unit armada taksi yang dioperasikan memerlukan bahan bakar minyak (BBM) untuk menggerakkan mesin kendaraan, yang termasuk sebagai energi langsung. Sebagai angkutan umum, armada taksi kami menggunakan yang merupakan sumber energi primer. [EN3]

The achievement of Express Group as one of the largest taxi operator in Indonesia has become the pride of our company. On the other hand, it also demanded the Company to be responsible in creating a sustainable business which brings benefits for all.

One of the important factors in ensuring our business sustainability is the concern to preserve the environment. Express Group is aware of this and is committed to take part along with all parties in preserving the environment for the future generation to be able to have the goodness of nature.

### ENVIRONMENTALLY FRIENDLY FLEET AND POOL

As a taxi and other transportation services company, the availability of taxi unit becomes the main point. Until the end of 2012, Express Group has owned more than 8,000 units of regular taxi fleet. The Company also owns 108 units of Tiara Express fleet, and 127 units of Value Added Transportation Business (VATB) fleet. [EN1]

Each operating taxi fleet unit is supported by other material, such as oil, tire, battery and other spareparts which needs regular replacement. Those materials are recyclable. [EN2]

Each taxi fleet unit operated needs fuel to move the vehicles' engines, which categorized as direct energy. As public transportation, our taxi fleet use premium gasoline which is a primary energy source. [EN3]

### Pemakaian Energi Langsung Direct Energy Use

Sumber Energi Energy Source	Satuan Unit	2011		2012	
		Volume	GJ	Volume	GJ
Premium Gasoline	Liter	58,989,600*	368,685	75,805,200**	473,782

\* Perhitungan menggunakan rata-rata 5,462 jumlah unit armada yang beroperasi selama tahun 2011

\*\* Perhitungan menggunakan rata-rata 7,019 jumlah unit armada yang beroperasi selama tahun 2012



Kami memahami, operasional armada unit taksi dan keberadaan pool secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi pada ancaman kerusakan lingkungan. Untuk itulah Express Group secara bertahap melakukan pembenahan pengelolaan unit armada taksi dengan memilih jenis dan tipe kendaraan yang ramah lingkungan. Demikian pula dengan pengelolaan pool, Perusahaan telah menerapkan berbagai kebijakan menuju pool yang hijau dan bersahabat dengan lingkungan.

Beberapa hal yang sudah dilakukan selama tahun 2012, antara lain:

1. Memilih jenis kendaraan yang memiliki teknologi hemat bahan bakar dengan kinerja mesin optimal, dan peremajaan setiap unit taksi setiap 6 tahun. Pemakaian operasional unit taksi yang melebihi batas usia pakai akan menurunkan kinerja mesin, dan mengakibatkan pemborosan pemakaian bahan bakar serta menghasilkan kualitas emisi gas buang melebihi baku mutu yang telah ditentukan. [EN26] [EN29]
2. Melakukan uji emisi dan uji kelaikan secara berkala pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan setempat. Tujuannya untuk memastikan kualitas emisi gas buang unit taksi termasuk gas karbon yang termasuk emisi gas rumah kaca (GRK) selalusesuai baku mutu yang ditentukan. [EN18] Setiap kendaraan yang telah menjalani uji emisi dan uji kelaikan, mendapatkan tanda bukti *KEUR* yang ditempatkan bersama nomor polisi pada badan kendaraan. Seluruh unit armada taksi yang dioperasikan pada tahun 2012 dinyatakan telah lulus uji emisi dan uji kelaikan yang boleh dioperasikan mitra (pengemudi).
3. Perusahaan tak lagi menggunakan freon berbasis *chlorofluorocarbon* (CFC) untuk pendingin udara pada unit armada taksi maupun di lingkungan pool dan kantor pusat. Langkah ini diambil untuk mengurangi keberadaan CFC yang termasuk dalam emisi jenis *ozone depleting substances* (ODS), sehingga dapat menipiskan lapisan ozon. Sebagai gantinya, Express Group menggunakan freon jenis Dupont 134A dan R410 A yang termasuk jenis *hydrocarbon* dan ramah lingkungan. [EN19] [GC EN9]

We understand that taxi fleet operations and the pools have directly or indirectly contributed to the threats of environmental damage. Therefore, Express Group has gradually improved the taxi fleet unit management by choosing model and type of environmentally friendly vehicles. The Company also manages the pool by implementing various policies for green and environmentally friendly pool.

Several efforts which have been conducted throughout 2012, among others:

1. Select the type of vehicle with energy saving technology and optimum engine performance, and renewal of each taxi unit every six years. The use of taxi unit operational which exceeded the operational age limit will lower engine performance and cause inefficiency of fuel use and resulted in the quality of exhaust gas emission exceeding the threshold of quality standard that has been set. [EN26] [EN29]
2. Conduct emission and roadworthy tests periodically on the Motor Vehicle Testing Unit of the local Transportation Agency. This is aimed to ensure the quality of exhaust gas emission of the taxi unit, including carbon gas which is categorized as greenhouse gas (GHG) emission based on the quality standard. [EN18] Each vehicle which has undergone emission and road worthiness tests receives proof of having passed the comprehensive vehicle test (*keur*) which is placed along with license plate on the vehicle body. All taxi fleet units operated in 2012 by drivers were declared to have passed emission and road worthiness tests.
3. The company no longer used freon with chlorofluorocarbon (CFC) basis for air conditioner in the pool area and head office. The move was made to decrease the presence of CFC which is categorized as an ozone depleting substance (ODS). As its substitution, Express Group uses the Dupont 134A and R410 A types which are hydrocarbon type and environmentally friendly. [EN19] [GC EN9]

## Bisnis Kami Peduli Pada Lingkungan

Our Business Cares For The Environment

---

4. Pembuatan sumur resapan dan biopori yang secara bertahap akan dilakukan untuk semua pool yang ada. Pembuatan sumur resapan pada tahun 2012 dilakukan di Pool Cipayung, Jakarta Timur sebanyak 24 unit yang masing-masing sumur resapan berdiameter satu meter dengan kedalaman 2-3 meter. Sumur resapan yang dibangun berfungsi pula sebagai *water pond* untuk menampung air hujan, sehingga mampu mengurangi terjadinya genangan air pada saat musim hujan. Selain itu keberadaan sumur resapan juga untuk menjaga ketersediaan air di dalam tanah. [EN26]
4. Absorption wells and biopores will be gradually built at all pools. In 2012, 24 absorption wells were built at Cipayung Pool in East Jakarta with each absorption well has a diameter of one meter with two to three meters depth. The absorption well was built to serve as water pond to contain rain water, so that it will prevent water inundation during rainy season. Aside of that, the absorption wells are also intended to maintain water supply in the ground. [EN26]
5. Pembuatan biopori di Pool Jagakarsa, Jakarta Selatan dan akan diteruskan pada semua pool yang ada. Di setiap pool nantinya akan dibuat 50-100 biopori, yang akan berfungsi untuk mengoptimalkan penyerapan air terutama pada saat terjadinya musim penghujan, sekaligus menjaga ketersediaan air di dalam tanah. [EN26]
5. The making of biopores at Jagakarsa Pool in South Jakarta will be continued in all pools. In each pool, there will be 50 to 100 biopori, in which the functions are to optimize water absorption during rainy season, and also to maintain water supply in the ground. [EN26]
6. Pemasangan unit perangkat *solar cell* di pool Mega, yang berfungsi sebagai pembangkit listrik tenaga surya (PLTS) berukuran mini. Listrik yang dihasilkan dari perangkat ini kemudian dimanfaatkan untuk penerangan sebagian fasilitas di pool. Dengan demikian, sampai akhir tahun 2012 sudah ada lima pool yang dilengkapi dengan perangkat PLTS mini. Meski saat ini belum signifikan menjadi energi alternatif yang menggantikan pemakaian listrik dari PT PLN (Persero), namun kami berharap pada masa mendatang keberadaan PLTS mini dapat diperbanyak dan diperluas pemanfaatannya. [EN5]
6. The installation of solar cell devices at Megapool Pool, was functioned as mini solar power plants (PLTS). The generated electricity from these devices is used for lighting at some facilities of the pool. Therefore until the end of 2012, five pools have been equipped with mini PLTS devices. Although until now it has yet to significantly become an alternative energy to substitute electricity from PT PLN (Persero), we hope that in the future the number of mini PLTS will increase and its utilization can be extended. [EN5]
7. Kami tidak melakukan betonisasi maupun pengaspalan di kawasan pool. Sekitar 70%-80% area pool yang ada saat ini masih tetap berupa tanah dengan permukaan ruang terbuka, guna mendukung efektifitas penyerapan air. Kebijakan ini sejalan dengan ketentuan UKL/UPL No.660.1/052/LH yang dikeluarkan Badan Lingkungan Hidup (BLH). [EN26]
7. We did not pave any surface with concrete and asphalt at the pool area. Around 70% to 80% of the current pool area remained as open space with surface soil to support effective water absorption. The policy is in line with the UKL/UPL regulations No 660.1/052/LH issued by the Environment Agency (BLH). [EN26]
8. Seluruh pool yang ada diwajibkan melakukan penanaman pohon sebanyak 50-70 batang pohon, tergantung luasan area yang ada. Hingga akhir tahun 2012 sudah lebih dari 2.600 batang pohon yang ditanam di seluruh pool, bertambah dibandingkan tahun 2011 sebanyak 1.120 batang pohon. Sekitar 90% pohon yang ditanam telah tumbuh dengan baik di alam area pool dan kawasan sekitarnya. [EN13] [EN14]
8. All the existing pools are required to plant 50 to 70 trees, according to the area of land. Until the end of 2012, more than 2,600 trees have been at all pools, increased compare from 1,120 trees in 2011. Around 90% of the planted trees have grown well inside the pool and in the surrounding areas. [EN13] [EN14]





Jenis pohon yang ditanam di dalam pool antara lain angšana (*Pterocarpus indicus*), ceri (*Primus apetala*), palem (*Palmet*), bougenville (*bauganvillae glabra*), mahoni (*Swietenia mahagoni*), dan tanjung (*Mimisops elengi*). Pemilihan jenis pohon didasarkan pada kecepatan pertumbuhan, tajuk yang lebar, dan tidak menghasilkan getah yang dapat merusak cat maupun warna unit taksi.

The species of three planted inside the pool include angšana (*Pterocarpus indicus*), cherry (*Primus apetala*), palm (*Palmet*), bougenville (*bauganvillae glabra*), mahogany (*Swietenia mahagoni*), and tanjung (*Mimisops elengi*). The trees were selected based on the rapidity of growth, canopy width, and no sap production that can taint the painter color of taxi units.



#### UPAYA LAIN MELESTARIKAN LINGKUNGAN

##### ▪ **Keanekaragaman Hayati**

Sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan yakni jasa angkutan taksi maka wilayah operasi dan kegiatan Express Group berada di kawasan permukiman maupun perkotaan. Kami memastikan tidak ada lokasi kantor maupun pool Express Group di tempat yang memiliki keanekaragaman hayati tinggi atau mempunyai flora/fauna dilindungi, baik menurut daftar merah International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN) maupun Undang-Undang No.5 Tahun 1990 tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistemnya. Dengan demikian tidak ada keanekaragaman hayati di lokasi sekitar kantor dan pool yang terganggu akibat kegiatan operasi Perusahaan. [\[EN11\]](#) [\[EN12\]](#) [\[EN13\]](#) [\[EN15\]](#)

#### OTHER ENVIRONMENTAL PRESERVATION EFFORTS

##### ▪ **Biodiversity**

In accordance with the business sector of taxi transportation services, all operational and activity areas of Express Group are located among the residential or urban area. We ensure that there are no office or pool are located in the area which has high biodiversity value, protected animals or plants, whether it is according to the red list of the International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources (IUCN) or Law No. 5 Year 1990 on Bio Natural Resources Conservation and its Ecosystem. Therefore, there will be no biodiversity disturbance around the office or pool location due to the Company's operations. [\[EN11\]](#) [\[EN12\]](#) [\[EN13\]](#) [\[EN15\]](#)

## Bisnis Kami Peduli Pada Lingkungan

Our Business Cares For The Environment

### ▪ Penggunaan Air

Sejalan keterlibatan Express Group dalam program *CEO Water Mandate* yang digagas Indonesia Global Compact Network (IGCN), kami menerapkan prinsip kehati-hatian alam penggunaan air dan pengelolaannya. Air terutama digunakan untuk keperluan domestik di kantor pusat dan kantor cabang, yang rata-rata mencapai 12 meter kubik per hari dan bersumber dari pasokan perusahaan air bersih. Perusahaan telah mengeluarkan kebijakan yang berisi ajakan untuk menghemat penggunaan air kepada segenap karyawan. [EN8] [EN21]

Air juga dibutuhkan untuk mencuci unit taksi, sehingga kebutuhan air masing-masing pool sangat bergantung banyaknya unit armada taksi yang ada. Kami menghitung volume air yang dibutuhkan untuk mencuci satu unit taksi mencapai 0,5 meter kubik, sehingga dengan jumlah armada taksi operasional mencapai lebih dari 8.000 unit maka total volume air yang dibutuhkan sedikitnya 4.000 meter kubik per hari atau 1.460 juta meter kubik per tahun. Adapun air yang dibutuhkan untuk mencuci unit taksi didapat dari memanfaatkan air tanah. [EN8]

Tentu saja menjadi penting bagi kami untuk menjaga ketersediaan air di setiap pool. Untuk itulah sedapat mungkin air bekas pencucian mobil dikembalikan lagi ke alam, melalui pengelolaan dengan menampungnya terlebih dulu di dalam bak penampung yang dilapisi pasir dan batu (sirtu) serta ijuk untuk memerangkap residu deterjen dan minyak, sehingga air yang terserap ke dalam tanah relatif bersih dari kedua bahan tersebut.

Meskipun terbilang sederhana, namun melalui cara ini Express Group tetap dapat menjaga ketersediaan air dalam tanah di masing-masing pool. Hal ini dikuatkan dengan tidak adanya keluhan maupun pengaduan dari masyarakat di sekitar pool, terkait terganggunya sumber air mereka baik karena kekeringan maupun pencemaran. [EN9]

Tahun 2012, Express Group dengan terpaksa menghentikan kegiatan pelatihan mencuci mobil bagi pekerja harian lepas. Hal ini semata disebabkan kendala teknis mengingat tingginya tingkat kehilangan peralatan yang digunakan untuk pelatihan, sehingga Perusahaan perlu merumuskan kembali mekanisme lain guna mencegah kehilangan yang terjadi.

### ▪ Water Use

In line with the involvement of Express Group in the *CEO Water Mandate* initiated by Indonesia Global Compact Network (IGCN), we have implemented the prudential principle in water use and its management. Water is used mainly for domestic needs at the head office or branch offices which in average reached 12 cubicmeters per day and sourced from water company supply. The company has issued policy call to save water use to all employees. [EN8] [EN21]

Water is also used to wash taxi units, so that water needs of each pool really depend on the number of existing taxi fleet units. Our calculation of water volume needed to wash one taxi unit reached 0.5 cubic meters, so that with the number of operating taxi fleet of 8,000 units, the total volume of water needs reached at least 4,000 cubic meters per day or 1,460 million cubic meters per year. Water needed to wash taxi unit is supplied from the ground water. [EN8]

It is important for us to maintain water supply in each pool. Therefore, waste water from car washing is discharged to the nature through treatment by first containing it in water tank layered with sand and rocks as well as fibers to trap detergent and oil residue, so that water absorbed to the ground is relatively clean from those materials.

Although it is simple, through this method Express Group has been able to maintain water supply in the ground of each pool. This is affirmed by the absence of complaints or reports from surrounding community of the pools over disturbance to water source due to drought or contamination. [EN9]

In 2012, Express Group was forced to halt its car wash training activity for daily worker. This was due to technical reasons considering the high level of missing equipment used for the training, prompting the company to reformulate other mechanism used to prevent losses.



Dengan membiarkan lahan di dalam pool berupa permukaan tanah yang terbuka, menjadikan hampir seluruh air bekas cucian mobil maupun air hujan dapat terserap kembali ke dalam tanah. Hal ini dikuatkan dengan sedikitnya air bekas cucian mobil yang terbuang ke badan air. Dengan demikian tidak ada keanekaragaman hayati di badan air yang terganggu mengingat volume air bekas cucian yang dibuang ke badan air sangat sedikit. [EN10] [EN25]

▪ **Pengendalian Emisi**

Hingga akhir tahun 2012 Express Group belum secara khusus melakukan pengukuran untuk mengetahui jumlah emisi gas rumah kaca (GRK) yang dihasilkan. Baik dari kegiatan operasional unit armada taksi sebagai sumber langsung maupun dari kegiatan pendukung lainnya yang menjadi sumber tidak langsung. Kami juga tidak melakukan pengukuran terhadap kadar emisi gas NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> maupun partikulat lainnya. [EN16] [EN17] [EN20] [GC EN7]

▪ **Pengelolaan Limbah**

Operasional kami juga menghasilkan limbah, termasuk limbah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun (B3). Kami mengelola limbah berdasarkan prinsip penggunaan kembali (*reuse*), daur ulang (*recycle*) dan pengurangan (*reduce*).

By keeping the land inside the pool as an open space, nearly all waste water from car wash or rain water can be absorbed into the ground. This is ascertained by only a small quantity of waste water from car wash is discharged to water bodies. Therefore, no disturbance to biodiversity in water bodies considering the volume of waste water from car wash was very little. [EN10] [EN25]

▪ **Emission Control**

Until the end of 2012, Express Group has yet to specifically conduct measurement to find out the amount of greenhouse gas emission (GHG) generated. Both from operational activity of the taxi fleet unit as direct source and other supporting activity which become indirect sources. We did not conduct measurement on emission level of NO<sub>x</sub>, Sox gases or other particulates. [EN16] [EN17] [EN20] [GC EN7]

▪ **Waste Management**

Our operations also generated waste, including waste containing hazardous and toxic material (B3). We manage the waste based on the principles of reuse, recycle and reduce.

## Bisnis Kami Peduli Pada Lingkungan

Our Business Cares For The Environment

Limbah tergolong B3 seperti aki dan oli dikelola paguyuban pengemudi dengan menjual langsung kepada pihak ketiga untuk didaur ulang. Seluruh hasil penjualan digunakan untuk membiayai kegiatan paguyuban yang dibentuk mitra (pengemudi). Peran Express Group dalam pengelolaan limbah B3 adalah menyediakan tempat penyimpanan sementara sebelum diserahkan pada pihak ketiga oleh paguyuban pengemudi, untuk mencegah kebocoran yang dapat mencemari lingkungan. Selama tahun 2012 juga tidak ada limbah B3 yang didatangkan dari pihak lain yang dikelola maupun dimanfaatkan Perusahaan. [EN22] [EN24]

Sementara limbah padatan bukan B3 juga dikelola dengan cara dijual kepada pihak ketiga untuk didaur ulang. Sedangkan limbah cair bukan B3 yang umumnya berbentuk air bekas cucian armada taksi telah diserap kembali kedalam tanah setelah melalui proses penyaringan. [EN22]

Perusahaan juga menetapkan prosedur baku di dalam pool yang bersifat pemanfaatan cairan B3 yang berpotensi menimbulkan pencemaran terhadap lingkungan, termasuk lapisan permukaan tanah. Selama periode pelaporan kami memastikan tidak ada tumpahan oli bekas pakai maupun cairan berbahaya lain dalam jumlah besar yang secara signifikan berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan. [EN23]

### ▪ Efisiensi Penggunaan Energi

Secara berkesinambungan, Express Group berupaya melakukan penghematan dan efisiensi dalam penggunaan energi, termasuk energi listrik yang termasuk energi tidak langsung. Seluruh kebutuhan listrik diperoleh dari pasokan PT PLN (Persero). [EN4] [EN7]

Upaya yang telah dilakukan Perusahaan untuk menghemat penggunaan listrik, antara lain:

1. Hanya memfungsikan peralatan listrik di kantor pusat pada jam kerja, kecuali untuk fungsi-fungsi tertentu.
2. Menggunakan piranti-piranti tertentu yang memiliki pemakaian listrik lebih hemat seperti lampu hemat energi maupun pendingin udara hemat energi.

Selain itu, Express Group juga melanjutkan beberapa program yang secara tidak langsung untuk menghemat penggunaan energi, yakni: [EN7]

B3 waste such as batteries and oil are managed by drivers community by directly selling it to the third party for recycling. The profits are used to finance the activities of the community which was formed by partners (drivers). The role of Express Group in managing B3 waste is by providing temporary storage before handing it over to the third party by drivers community, to prevent leakage which could contaminate the environment. During 2012, no B3 waste originated from other party was managed or utilized by the company. [EN22] [EN24]

Meanwhile non-B3 solid waste is also managed by selling it to the third party for recycling. Non-B3 liquid waste which is generally in the form of waste water from taxi fleet wash has been absorbed to the ground after undergoing filtering process. [EN22]

The Company has also implemented standard procedure at the pool for B3 liquid utilization which could potentially contaminate the environment, including top soil layer. During the reporting period, we ensured that no used oil spill or other dangerous liquid material in a large number which could significantly has the potential to cause environmental contamination. [EN23]

### ▪ Energy Efficiency

Express Group has been continuously making efforts of energy saving and efficiency, including electricity which is categorized as indirect energy. All electricity needs are supplied by PT PLN (Persero). [EN4] [EN7]

Other efforts which have been conducted by the company to save the electricity use, among others:

1. Only use electrical devices at the head office during working hours, except for certain functions.
2. Use certain electrical devices with lower electricity consumption such as energy saving lamp or air conditioner.

In addition, Express Group also continued several programs which indirectly save the use of energy, as follows: [EN7]



1. Antar-jemput karyawan yang bertugas di Bandara Soekarno-Hatta, sehingga mereka tidak perlu menggunakan kendaraan sendiri.
2. Mengurangi pemakaian kertas untuk keperluan administratif dan mengutamakan pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk komunikasi *online* baik di lingkungan kantor pusat maupun kantor pusat dengan pool dan kantor cabang.

Selain kepada masyarakat di sekitar pool, Perusahaan juga berupaya meningkatkan kesejahteraan keluarga para mitra (pengemudi). Hal ini dilakukan melalui sejumlah program/kegiatan, di antaranya pemberian bantuan biaya pendidikan bagi anak mitra (pengemudi) yang berprestasi. Bantuan beasiswa diberikan untuk jenjang sekolah dasar hingga perguruan tinggi, dan besaran bantuan beasiswa yang diberikan pada tahun 2012 sebesar Rp354.600.000 untuk 271 pelajar berprestasi. [SO1]

Pada tahun ini, Kami juga memberikan dukungan bantuan bagi siswa/siswi SMP Islam 'Tugasku' dalam rangka sebagai Duta Kesenian ke Turki. Kami berharap bantuan pendidikan kepada anak-anak berbakat ini dapat menginspirasi anak-anak lain.

#### ▪ Biaya Lingkungan

Selama tahun 2012, Express Group telah mengeluarkan biaya lingkungan yang antara lain digunakan untuk: [EN30]

1. Membayar uji emisi dan uji kelaikan unit armada taksi.
2. Pembuatan 24 sumur resapan di Pool Cipayung, sebesar Rp 4 juta untuk masing-masing sumur resapan.
3. Pembuatan puluhan unit biopori di Pool Jagakarsa, dengan biaya Rp 500 ribu untuk setiap unit.
4. Penyediaan peralatan PLTS mikro di Pool Mega, dengan biaya Rp 4 juta.
5. Penanaman pohon di lingkungan pool dan sekitarnya.

Berbagai upaya yang dilakukan Express Group dalam upaya memenuhi tanggung jawab sosial perusahaan yang meliputi aspek lingkungan, tak terlepas dari kepatuhan Perusahaan atas peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya denda finansial maupun sanksi hukum yang didapat Perusahaan, terkait dengan dugaan ketidakpatuhan pada hukum terutama dalam hal pengelolaan lingkungan hidup. [EN28]

1. Shuttle transportation for employees assigned at Soekarno-Hatta Airport so that they do not have to use their own vehicles.
2. Reduce the use of paper for administrative purposes and prioritizing information technology use in the form of online communication at the head office area with pools and branch offices.

Aside from the community around the pool, the Company also strives to improve the families of partners' (drivers) welfare. This effort is carried out through a number of programs/activities, including the scholarships for children of partners (drivers) who become outstanding students. Scholarships are provided for elementary school to university levels, and the amount of scholarships awarded in 2012 was Rp354,600,000 to 271 outstanding students. [SO1]

This year, we also provide support assistance for students of Islamic junior high school 'Tugasku' who became the Arts Ambassador to Turkey. We hope to assist education of these gifted children who will inspire other children.

#### ▪ Environmental Costs

During 2012, Express Group has spent environmental costs which among others were used for: [EN30]

1. Payment of emission and road worthiness tests of taxi fleet unit.
2. Construction of 24 absorption wells at Cipayung Pool, which cost Rp4 million for each well.
3. Making of tens of biopore units at Jagakarsa Pool, which cost Rp500,000 for each unit.
4. Providing micro PLTS devices at Mega Pool, with the cost of Rp4 million.
5. Tree planting in the pool area and its surroundings.

Various efforts that have been conducted by Express Group in fulfilling corporate social responsibility in the environmental aspect are part of the Company's compliance with the existing regulations. This was proven by the absence of financial fine or legal sanction received by the Company, in relation to alleged non-compliance with the laws especially in environmental management. [EN28]





# TANGGUNG JAWAB KAMI DALAM BERBISNIS

OUR RESPONSIBILITY  
IN BUSINESS

---

## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business

Seiring berkembangnya kegiatan bisnis Express Group tidak terlepas dari upaya kami melakukan pengelolaan Perusahaan yang profesional dan bertanggung jawab. Komitmen atas profesionalitas dan tanggung jawab didukung kerja keras serta kerjasama seluruh pihak, telah membuahkan peningkatan pencapaian kinerja ekonomi perusahaan.

The business growth of Express Group cannot be separated from our efforts to professionally and responsibly manage the Company. Commitment to professionalism and responsibility, supported by hard work and cooperation of all parties, has led to an increase of the company's economic performance achievement.

### PENCAPAIAN EKONOMI

### ECONOMIC ACHIEVEMENT

#### Nilai Ekonomi yang Ditahan dan Didistribusikan (Jutaan rupiah) [EC1]

Withheld and Distributed Economic Value (million IDR)

Uraian Description	Juli – Desember 2011 July – December 2011	2012
Pendapatan   Revenue	202,114	520,863
<b>Nilai Ekonomi Didistribusikan   Distributed Economic Value</b>		
Biaya Operasi   Operating Cost	17,918	135,511
Gaji Pegawai dan Manfaat Lain   Employee Salary and Other Benefits	33,407	64,497
Pembayaran Kepada Penyandang dana   Payment to investor	32,220	77,604
Pembayaran Kepada Pemerintah   Government Expenditure	7,839	24,518
Investasi Untuk Masyarakat   Investment for Community	328	374
<b>Nilai Ekonomi Ditahan   Withheld Economic Value</b>	<b>110,402</b>	<b>221,359</b>

Sama seperti bidang usaha lain, kegiatan bisnis kami di sektor jasa angkutan taksi juga dihadapkan pada berbagai risiko. Salah satunya adalah perubahan iklim yang mempengaruhi curah hujan dan memicu terjadinya banjir. Termasuk banjir besar yang terjadi pada tahun 2012 di wilayah Jakarta dan sekitarnya.

Similar to other business sectors, our business activities in taxi service sector is also exposed to various risks. One of them is climate change which affects rainfall and triggers floods, including major overflow in 2012 in Jakarta and its surrounding areas.

Kondisi ini kami antisipasi dengan mempersiapkan standar prosedur operasi untuk mengatasi banjir dan segera memberi kabar ke semua pengemudi melalui operator dalam waktu yang singkat. Dengan demikian, operasional taksi dan VATB yang sedang berada di jalan dapat langsung menerapkan standar prosedur operasi tersebut dan melakukan evakuasi ke pool evakuasi atau pool terdekat yang dianggap aman.

We anticipate this condition by preparing standard operating procedures to deal with flooding and immediately send the news to all drivers through operator within a short time. Thus, operational taxis and VATB on the road can directly apply standard operating procedures and evacuate to the evacuation pool or nearby pool that is considered safe.

Penerapan SOP telah mampu menyelamatkan seluruh unit armada taksi kami dari bahaya banjir yang terjadi di Jakarta dan sekitarnya pada tahun 2012. Kondisi ini menjadikan Express Group tidak menanggung kerugian akibat kerusakan unit armada taksi dan mengeluarkan biaya tambahan untuk perbaikan. Untuk menanggulangi banjir, Perusahaan telah mengalokasikan pool Mega, sebagai pool terbesar untuk pos evakuasi. [EC2]

The SOP application has saved all units of our taxi fleet from floods in Jakarta and surrounding areas in 2012. Express Group did not have to suffer any losses caused by damage to taxi unit or spent any additional cost for repairs. To mitigate flood, the Company has allocated Mega pool as the largest pool for evacuation post. [EC2]





Sesuai dengan kebijakan Pemerintah untuk mendukung keberadaan angkutan umum, kami juga memperoleh fasilitas keringanan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai dan Bea Masuk (PPNBM) dalam pengadaan unit taksi. Bantuan tersebut tak mengurangi profesionalisme maupun independensi Express Group dan tetap tidak memberikan kontribusi dalam bentuk apapun kepada partai politik, politisi perseorangan maupun organisasi politik lainnya. [EC4] [SO6]

### MEMERANGI KETIDAKJUJURAN

Salah satu hal penting yang ikut mendukung pencapaian Express Group seperti sekarang ini adalah kepercayaan dari para pelanggan. Untuk itulah kami berupaya menjaga kepercayaan tersebut, dengan memberikan yang terbaik kepada pelanggan.

Ada beberapa hal yang menjadi perhatian Perusahaan untuk menjaga kepercayaan pelanggan, di antaranya adalah keberadaan piranti argometer yang secara berkala selalu dikalibrasi oleh pihak berwenang dan selalu dalam keadaan tersegel. Kami menyadari pentingnya menjaga keabsahan piranti argometer, karena termasuk yang rentan terhadap praktik kecurangan yang dapat merugikan pelanggan. [SO2]

Express Group secara rutin mengingatkan para mitra (pengemudi) untuk menjaga keabsahan piranti argometer, dan segala bentuk perubahan yang dilakukan tanpa izin dapat dikenai sanksi tegas dari Perusahaan. Melalui mekanisme ini, kami tidak pernah mendapatkan keluhan dari pelanggan perihal dugaan praktik kecurangan pemakaian perangkat argometer dan tidak ada mitra (pengemudi) yang mendapat sanksi karena melakukan kecurangan pada perangkat argometer unit taksi yang mereka operasikan. [SO3] [SO4] [GC EN10]

Perusahaan juga melaksanakan mekanisme audit untuk mencegah tindakan dan perilaku lain yang berpotensi menimbulkan praktik-praktik ketidakjujuran dalam berbisnis. [SO2]

In accordance with Government policy to support public transport, we also receive tax relief on Value Added Tax for Luxury Goods (PPN-BM) in taxi unit procurement. The assistance does not waver Express Group's professionalism and independence and continues refraining from giving any form of contribution to political parties, politicians, individuals and other political organizations. [EC4] [SO6]

### FIGHTING AGAINST FRAUD

One of the important factors that contributed to Express Group's current achievement is customer trust. Therefore we strive to maintain the trust by giving the best to customers.

There are several issues that became the Company's concern to maintain customer trust, including meter device which is periodically calibrated by the authorities and is always sealed. We are aware of the importance in maintaining meter devices' validity as it is considered prone to fraudulent practices which may disadvantage customers. [SO2]

Express Group regularly reminds its partners (drivers) to maintain validity of the meter devices and any changes made without permission may be subject to sanctions from the Company. Through this mechanism, we never received complaints from customers over alleged fraudulent practices in meter device usage and no partners (drivers) were sanctioned for illegal setting of the meter devices in taxi units they operate. [SO3] [SO4] [GC EN10]

The Company also conducts an audit to prevent actions and other behaviors that could potentially cause fraudulent practices in business. [SO2]



## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business

### PROMOSI PEMASARAN DAN PERSAINGAN USAHA SEHAT

Kami mendukung persaingan usaha sehat dan menghindari segala bentuk praktik-praktik antikompetisi maupun antimonopoli. Hal ini antara lain dibuktikan dengan pilihan kami untuk menerapkan tarif bawah terkait biaya jasa penggunaan taksi di DKI Jakarta dan sekitarnya, sesuai Peraturan Gubernur. Pilihan ini memberikan alternatif bagi masyarakat ketika menggunakan jasa angkutan taksi, dan membantu mitra (pengemudi) untuk lebih mudah mendapatkan penumpang sehingga meningkatkan pendapatan mereka. [SO7]

Secara berkesinambungan Express Group juga melakukan beragam bentuk komunikasi pemasaran, demi memperkenalkan produk layanan kepada masyarakat. Kegiatan komunikasi pemasaran yang telah dilakukan sepanjang tahun 2012 meliputi promosi, baik yang menggunakan media internal termasuk *call center* maupun eksternal. Kami juga memanfaatkan media jejaring sosial untuk membangun *awareness* Express Group sebagai perusahaan penyedia jasa layanan transportasi yang bertanggung jawab. [PR6]

Seluruh bentuk komunikasi pemasaran yang dilakukan selalu memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Selama periode pelaporan kami tidak pernah mendapatkan sanksi atas sangkaan melakukan pelanggaran praktik komunikasi pemasaran maupun aturan hukum lainnya. [PR7]

### PELAYANAN TERBAIK PADA PELANGGAN

Kami berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan. Hal tersebut diwujudkan melalui kepastian kondisi unit taksi yang dioperasikan. Express Group telah menyiapkan SOP untuk memastikan unit taksi yang dioperasikan telah sesuai dengan standar keselamatan dan kelaikan yang ditetapkan Perusahaan. [PR1]

Untuk menjamin keamanan dan keselamatan mitra (pengemudi) maupun penumpang, Express Group telah mengembangkan standarisasi unit kendaraan taksi. Sejak diberlakukannya standarisasi, tidak ada unit yang boleh dimodifikasi dan melarang mitra (pengemudi) menempatkan barang-barang yang tidak sesuai dengan aturan Perusahaan di dalam unit seperti boneka, pajangan dan lain sebagainya.

### MARKETING PROMOTION AND FAIR BUSINESS COMPETITION

We support fair business competition and avoid any kind of anticompetition or antitrust practices. This is evident through our decision to set low fares on service charge of taxi use in Jakarta and surrounding areas, in accordance with Governor Regulation. This option provides an alternative for people in using taxi services and assist partners (drivers) to easily get customers so that their income can be increased. [SO7]

Express Group also continuously conducts various forms of marketing communications, to introduce service products to the public. Marketing communications activities that have been conducted in 2012 were promotions, both through internal media, including call center, also external media. We also use social media to raise awareness of Express Group as a responsible transportation service provider. [PR6]

All forms of marketing communications that we conducted always comply with the laws and regulations. During the reporting period we never received sanctions on alleged violation of marketing communication or other regulations. [PR7]

### BEST SERVICE FOR CUSTOMERS

We strive to provide the best service for customers. This is implemented through assurance of taxi unit condition. Express Group has established SOP to ensure the taxi units meet the Company's safety and worthiness standards. [PR1]

To ensure the security and safety of partners (drivers) and passengers, Express Group has developed taxi unit standardization. Since the enactment of standardization, no taxi units are allowed to be modified and partners (drivers) are prohibited to place products which do not comply with the Company's rules, for instance dolls, ornaments and others.

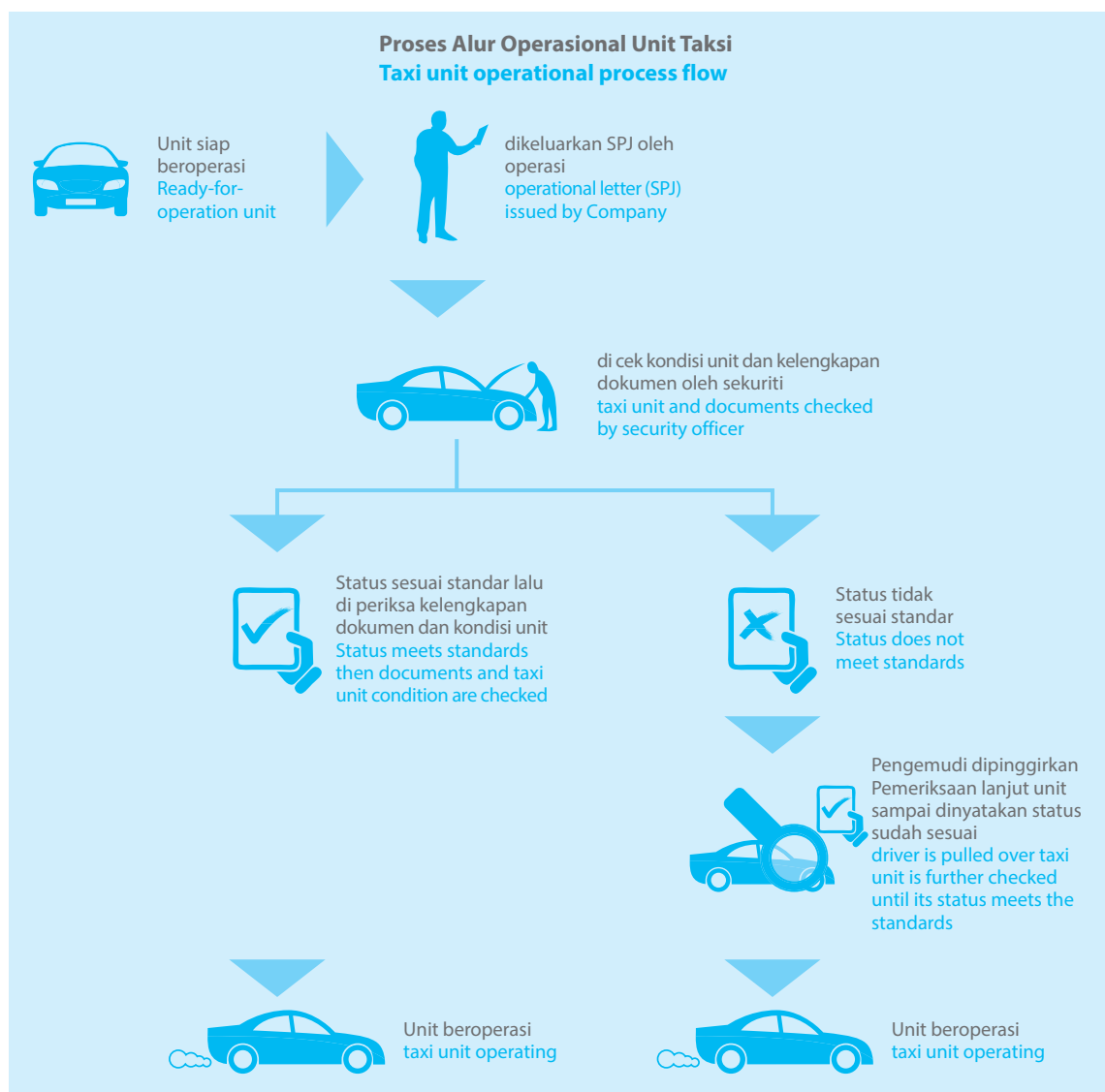


Express Group memberikan kewenangan kepada petugas keamanan untuk mengabsen dan memeriksa kondisi unit taksi yang keluar-masuk pool. Sementara Divisi *Quality Control* memantau dan melakukan inspeksi setiap hari saat unit keluar dan masuk ke dalam pool. Mitra (pengemudi) yang diketahui tidak memastikan unit taksi yang dioperasikan sesuai standar, akan diminta berhenti operasi selama satu hari dan unit taksi dimaksu akan diperbaiki.

Express Group authorizes its security officers to record attendance of drivers and inspect condition of incoming and outgoing taxi units of the pool. Meanwhile Quality Control Division monitors and inspects daily both at the times of departure as well as returning to the pool. Partners (drivers) who are found negligent to ensure the taxi unit that they operated meet the standards, will be required to stop operation for one day while the unit is being repaired.

Melalui prosedur dan standarisasi yang dilakukan, selama tahun 2012 tidak ada unit armada taksi yang dilarang beroperasi oleh pihak berwenang karena dinilai membahayakan keselamatan mitra (pengemudi) maupun pelanggan. Seluruh unit armada taksi yang dioperasikan dinyatakan telah laik jalan dan layak operasi oleh Dinas Perhubungan setempat. [PR2]

With the application of procedures and standardization, in 2012 no taxi units were banned by the authorities for being considered dangerous to the safety of the partner (driver) and the customer. The entire operating taxi units are roadworthy and have been declared in safe operating condition by the local Transportation Agency. [PR2]



## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business

Standarisasi unit taksi yang dilakukan Express Group juga menyangkut kewajiban untuk menyertakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat yang akan menggunakan jasa taksi. Hal ini juga merupakan bentuk kepatuhan atas ketentuan yang sudah ditetapkan Pemerintah. Adapun informasi yang harus disertakan pada setiap unit armada taksi, adalah: [PR3] [PR4]

- Mahkota dilengkapi logo perusahaan dan tulisan "TAKSI".
- Tulisan: "Tarif Bawah", di bagian kaca depan.
- Nama perusahaan taksi di pintu depan.
- Nomor unit taksi di pintu belakang dan bagasi.
- Nomor telepon layanan pusat panggilan (call center).
- Nomor polisi mobil dan tanda lulus uji kelayakan di bagian depan maupun belakang mobil.
- Nomor unit taksi, kartu identitas pengemudi (KIP) yang terpasang di *dashboard*.
- Informasi pelanggan, seperti telepon pengaduan dan informasi produk (*brand* lainnya)

Kami terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itulah secara berkala Express Group melakukan survei guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Survei pada tahun 2012 dilakukan secara mandiri meliputi beberapa aspek penilaian. [PR5]

Express Group's standardization of taxi also requires inclusion of accessible information by people who will use a taxi service. It is also a form of compliance with government regulations. The information must be provided in each taxi unit include: [PR3] [PR4]

- The crown has the company logo with the word "TAKSI".
- A sign of "Tarif Bawah" (Low Fare) on the windshield.
- The name of taxi company on the front door.
- Serial number of the taxi unit on its back door and trunk.
- Call center number.
- Taxi unit license plate and worthiness test passage mark on the front and rear of the unit
- The taxi unit serial number and driver's identity card (KIP) are installed on the dashboard.
- Customer information such as call center number and product information (of other brands)

We continually strive to improve services to customers. Therefore Express Group periodically conducts a survey to find out of customer satisfaction rate. The survey in 2012 which was conducted independently covered several assessment aspects. [PR5]





**Nilai Ekonomi yang Ditahan dan Didistribusikan (Jutaan rupiah) [EC1]**  
**Withheld and Distributed Economic Value (million IDR)**

Aspek Penilaian Assessment Aspect	Istimewa Excellent (9-10)	Baik Good (7 - 8.9)	Kurang Poor (0 - 6.9)
<b>Penilaian Pelayanan Pengemudi   Driver service assessment</b>			
▪ Integritas   Integrity	10	0	1
▪ Peduli dan Komitmen Pelayanan Prima   Care and Commitment to Service Excellence	8	1	1
▪ Semangat Memberi Pelayanan Prima   Eager to Give Service Excellence	7	2	1
<b>Penilaian Pengetahuan Pengemudi   Driver's Knowledge Assessment</b>			
▪ Disiplin   Discipline	7	3	0
<b>Penilaian Penampilan Pengemudi, Kelengkapan dan Keindahan Unit   Driver's Appearance, Unit Completeness and Aesthetics Assessment</b>			
▪ Prima   Excellence	9	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

Selain itu Express Group selama tahun 2012 juga melakukan beberapa upaya lain yang ditujukan demi kepuasan pelanggan, di antaranya: [PR5]

1. Layanan pesan pendek (SMS), dan diharapkan akan mengurangi beban telpon yang masuk sehingga diharapkan distribusi unit dan kinerja staff akan semakin efisien dan efektif.
2. *Twitter* dan *Facebook*, selain untuk berinteraksi kepada pelanggan tentang layanan dan informasi produk terbaru, kami berusaha semaksimal mungkin membuka alur komunikasi ini untuk mediasi *complain* dari pelanggan. Semua *complain* yang masuk akan kami *posting* segera ke department terkait *call center* untuk segera dapat ditindaklanjuti dan mendapat solusi dari permasalahannya.

Selama tahun 2012, Express Group melayani 1,284 kasus keluhan, yang menyangkut banyak hal yaitu sikap pengemudi dalam berkendara dan melayani pelanggan atau sulitnya mendapatkan taksi di jam-jam sibuk. Sementara jumlah telepon yang masuk hingga Desember 2012 lebih dari 2.000.000 dan sekitar 64% terlayani dengan baik dengan rincian 51% merupakan order kebutuhan jasa taksi dan 65% di antaranya telah sampai di lokasi pemesanan dalam tempo kurang dari 20 menit.

Kami juga menyimpan seluruh data pelanggan dalam sistem yang terjaga keamanannya. Hanya karyawan dengan kewenangan khusus yang dapat mengakses dan memanfaatkan data dimaksud untuk kepentingan

Express Group in 2012 also conducted several other efforts intended for customer satisfaction: [PR5]

1. Short Message Service (SMS), is expected to lower number of incoming calls aimed at a more efficient and effective unit distribution and staff performance.
2. *Twitter* and *Facebook*, in addition to interact with customers about services and information of new products, we try our maximum effort to open these communication channels to mediate customers' complaints. All incoming complaints will be directly forwarded by call center to related departments to be followed up and to find solution for the problems.

During 2012, Express Group received 1,284 complaints regarding drivers' way of driving and serving customers or difficulties to get a taxi during rush hours. Meanwhile, incoming calls up to December 2012 reached more than 2,000,000 and approximately 64% had been served properly consisting of 51% of the calls were taxi service orders and 65% of the orders reached the customers' location in less than 20 minutes.

We also stored all customers' data in a secure system. Only employees with specific authority are able to access and utilize the data for Express Group's interest. Through

## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business

Express Group. Melalui mekanisme ini, kami dapat menjaga sistem data pelanggan dan tak pernah menerima laporan maupun keluhan dari pelanggan terkait dugaan penyalahgunaan data mereka. [PR8]

this system, we are able protect customers' data and never received reports or complaints from customers regarding data misuse allegation. [PR8]

Express Group juga tidak pernah menerima hukuman denda finansial maupun sanksi hukum lainnya, sebagai sangkaan ketidakpatuhan terhadap peraturan/ketentuan yang berlaku. [PR9]

Express Group never received any financial penalty or legal sanction over non-compliance with laws and regulations. [PR9]

### TERUS BERKEMBANG BERSAMA PEKERJA ANDAL

### KEEP GROWING WITH RELIABLE WORKERS

Pencapaian Perusahaan sepanjang tahun 2012 tidak bisa dilepaskan dari keberadaan para karyawan yang telah memberikan dedikasinya dalam bekerja. Hingga akhir periode pelaporan jumlah karyawan Express Group 1.507 orang, terdiri dari 692 karyawan tetap dan 815 karyawan kontrak. [LA1]

The Company's achievement in 2012 was not apart from our dedicated employees. By the end of reporting period, Express Group employees were 1,507 employees, consisting of 692 permanent employees and 815 contract employees. [LA1]

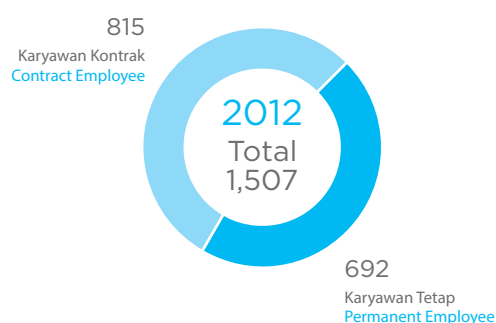
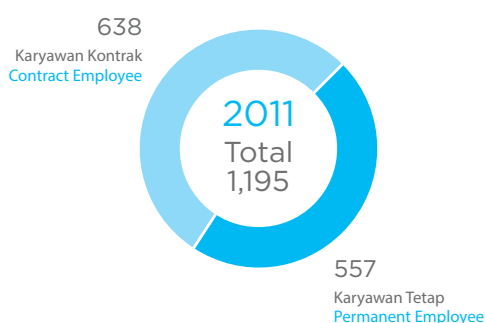
Kami memberikan kesempatan yang sama kepada siapa saja untuk menjadi pekerja Express Group, tanpa melihat latar belakang gender, suku, agama, ras, golongan, latar belakang sosial maupun afiliasi politik. Kebijakan ini menghindarkan Perusahaan dari keluhan maupun laporan adanya praktik-praktik diskriminasi dalam bekerja. Namun sesuai konvensi *International Labor Organization* (ILO) yang melarang pekerja anak dan telah diratifikasi Pemerintah Indonesia, Express Group menentukan batas usia seorang karyawan ketika diterima bekerja adalah 18 tahun. [LA1] [HR4] [HR6]

We give equal opportunities to anyone to work for Express Group, regardless their gender, ethnic group, religion, race, group, social background or political affiliation. The policy avoids the Company from complaints or report of discrimination practices at work. However, according to International Labor Organization (ILO) convention which prohibited child workers and ratified by Indonesian Government, Express Group set a minimum age limit for recruited employee to 18 years old. [LA1] [HR4] [HR6]

Beberapa karyawan Express Group merupakan pekerja lokal, yakni mereka yang bertempat tinggal dan beridentitas kartu tanda penduduk (KTP) sama dengan provinsi tempat kantor pusat, kantor cabang maupun pool berada. Saat ini jumlah senior manajer 9 orang adalah pekerja lokal dengan KTP DKI Jakarta dan bekerja di kantor pusat, di Jakarta. [EC7]

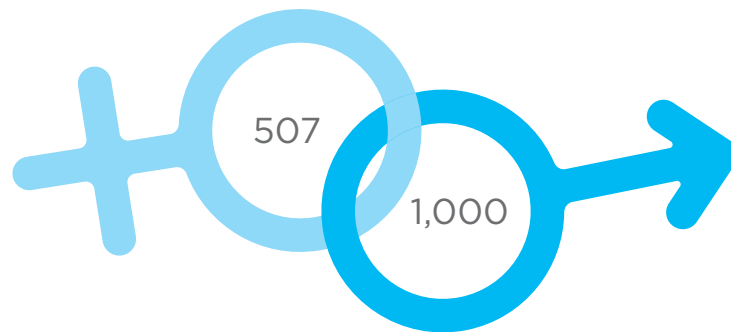
A number of Express Group's employees are local workers who are domiciled and possess identity card (ID/KTP) in the same provinces where the head office, branch offices or pools are located. Currently, nine senior managers are locals with Jakarta ID card and work at the head office in Jakarta. [EC7]

### Jumlah Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian [LA1] Number of Employees Based on Employment Status

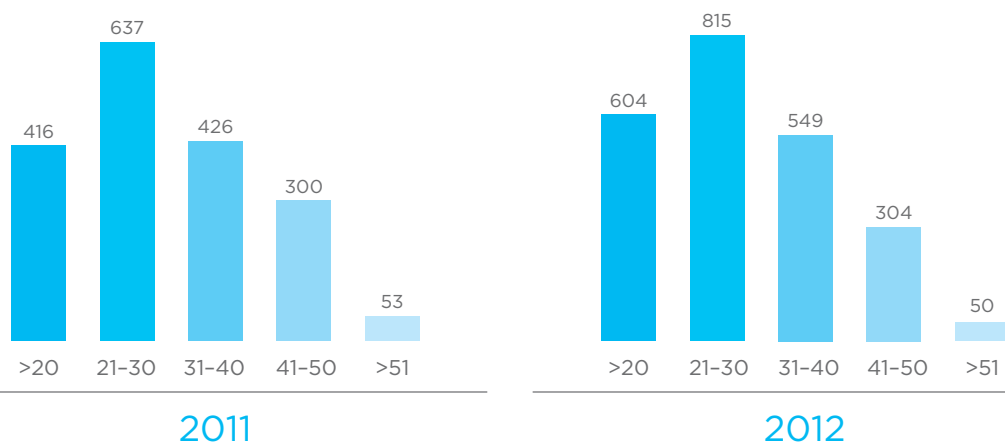




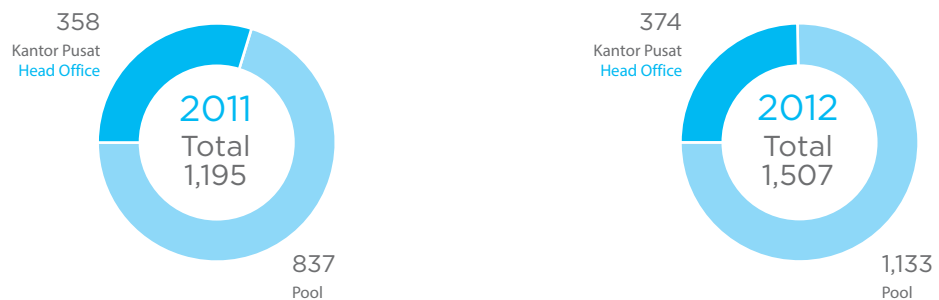
**Jumlah Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian [LA1]**  
**Number of Employees Based on Employment Status**



**Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia [LA1] [HR6]**  
**Number of Employees Based on Age Group**



**Jumlah Karyawan Berdasarkan Penempatan [LA1]**  
**Number of Employees Based on Placement Location**



## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business

Keandalan karyawan Express Group memang menjadi keunggulan Perusahaan dibandingkan perusahaan-perusahaan lain yang bergerak di sektor usaha yang sama. Keandalan mereka tak hanya teruji di lingkungan Express Group, tetapi juga pada tataran kelompok usaha (grup) perusahaan induk: Rajawali Corpora, dengan keberhasilan meraih beberapa penghargaan, di antaranya:

1. Best Innovation 2012
2. Best Employee 2012
3. Best Business Unit of the year 2012
4. Mutiara Rajawali Award yang diterima oleh Mitra (Pengemudi) Express Group

Reliability of Express Group's employees is the Company's comparative advantage among companies in the same business sector. Their reliability is not only recognized by Express Group, but also by holding company Rajawali Corpora, by winning several awards including:

1. Best Innovation 2012
2. Best Employee 2012
3. Best Business Unit of the year 2012
4. Mutiara Rajawali Award received by Express Group Partners (Drivers)







## KESAKSIAN KARYAWAN | EMPLOYEE TESTIMONY



### DWI AFRILIANTO

Senior Manager Accounting, Express Group.  
Peraih Penghargaan Dari Rajawali Corpora  
Rajawali Corpora Award Winner

"Saya bergabung dengan Express Group sejak bulan Juli 2007. Sebelumnya saya telah bekerja di sebuah kantor akuntan publik. Pindah ke Express Group karena melihat perusahaan ini telah memiliki mekanisme jenjang karier untuk para karyawannya. Setiap karyawan memiliki peluang yang sama untuk meningkatkan kariernya sesuai kemampuan dan prestasi.

Tantangan bekerja di Express Group adalah kondisi perusahaan yang terus berkembang dan bergerak dinamis. Ini menuntut karyawan untuk selalu belajar karena bidang keahlian juga terus berkembang. Tantangan lain adalah semakin banyaknya personel, maka koordinasi juga harus semakin baik.

Saya merasa bangga pada akhirnya juga bisa meraih predikat Best Innovation pada Kick Off Meeting Rajawali Corpora 2013. Ini juga penghargaan untuk Tim IPO karena berhasil mengantar Express Group melakukan IPO mengingat waktu itu tak ubahnya sebuah *mission impossible*, mengingat kami semua harus mempersiapkan IPO dengan tenggat waktu yang singkat, menyiapkan data sampai lima tahun kebelakang, menyesuaikan laporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasilnya nampak sekarang, bukan hanya sukses IPO tetapi dari sisi keuangan, pembukuan menjadi lebih rapih, data lebih tertib dan personel menjadi terlatih dengan aturan serta standar baru."

"I have joined Express Group since July 2007. Previously I worked in a public accounting firm. I moved to Express Group as I saw that it has employee career path policy. Every employee has equal opportunities to advance his/her career according to skills and achievement.

Challenge of working in Express Group is the company continues to grow and moves dynamically. It requires employees to continually learn as areas of expertise are also developing. Another challenge is increasing number of personnel that demands better coordination.

I feel proud to finally achieve the Best Innovation at the Kick Off Meeting Rajawali Corpora 2013. It is also a tribute to IPO team for successfully leading Express Group to launch IPO, considering it was like a mission impossible at that time, because we all had to prepare for an IPO with tight deadlines, changed auditors from class II to class I, prepare the data for up to five years back, adjusting reports. The results are evident now. Not only the success of the IPO but from financial perspective, our book keeping has become more organized, data becomes more orderly and personnel become more trained with the new rules and standards."

## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business



Express Group menyadari pentingnya keberadaan para karyawan sehingga secara berkala berkesinambungan terus berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Beberapa hal yang telah dilakukan selama tahun 2012 adalah:

### ▪ Pemberian Imbal Jasa Pekerjaan

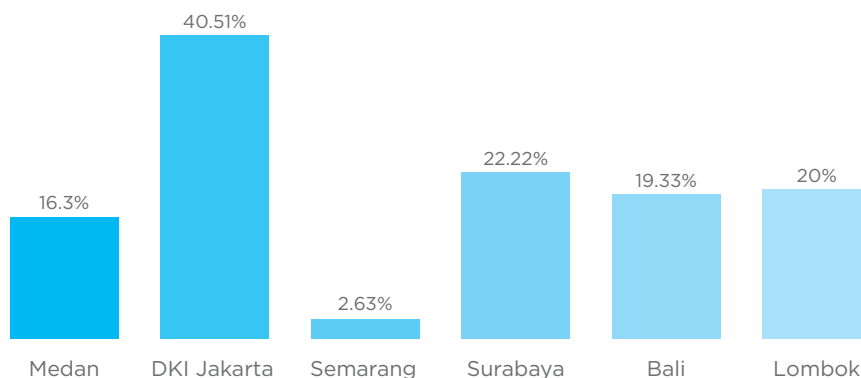
Besaran imbal jasa pekerjaan yang diberikan mengacu pada tingkat kebutuhan hidup layak, pemberlakuan upah minimum, dan tunjangan/fasilitas yang didapat setiap karyawan sesuai status kepegawaian maupun jabatan. Kami tidak membedakan besaran imbal jasa pekerjaan untuk karyawan laki-laki dan perempuan. Express Group memastikan, besaran imbal jasa pekerjaan yang diterima karyawan terendah pada tahun 2012 adalah sama dengan ketentuan upah minimum yang ditetapkan Pemerintah. [EC5] [LA3] [LA14]

Express Group is aware of the importance of its employees, and therefore continues to strive to improve their welfare. Several strategies conducted in 2012 are:

### ▪ Compensation and Benefits

The amount of compensation and benefits is based on decent living needs, minimum wages applied and benefits or facilities attached to employment status and position. We do not differentiate the compensation amount for male and female employees. Express Group ensured that amount of compensation received by the employees of the lowest rank in 2012 was higher than minimum wage, set by the government. [EC5] [LA3] [LA14]

**Persentase Penerima Upah Terendah [EC5]**  
**Percentage of Lowest Wage Recipient**





**Fasilitas Untuk Karyawan Tetap dan Karyawan Tidak Tetap [LA3]**  
**Facilities for Permanent and Nonpermanent Employees**

Bentuk Fasilitas Facilities	Pegawai Tetap Permanent Employee	Pegawai Tidak Tetap Non permanent Employee
Gaji Pokok Basic Salary	Ada Yes	Ada Yes
Upah Kerja Lembur Overtime Fee	Ada Yes	Ada Yes
Tunjangan Kesehatan Health Benefit	Ada Yes	Ada Yes
Asuransi Kesehatan Rawat Inap Inpatient Health Insurance	Ada Yes	Ada Yes
Asuransi jiwa Life Insurance	Tidak No	Tidak No
Tunjangan Kecelakaan Kerja Work Accident Benefit	Ada Yes	Ada Yes
Tunjangan Kehamilan Maternity Allowance	Ada Yes	Ada Yes
Tunjangan Pensiun Retirement Benefit	Ada Yes	Ada Yes
Tunjangan pajak Tax Benefit	Ada Yes	Ada Yes
Jamsostek Jamsostek	Ada Yes	Ada Yes
Opsi Kepemilikan Saham Employee Stock Option	Ada Yes	Ada Yes
Tunjangan Hari Raya Religious Holiday Allowance	Ada Yes	Ada Yes
Istirahat Tahunan Annual Leave	Ada Yes	Ada Yes
Insentif Tahunan Annual Incentive	Ada Yes	Ada Yes
Pendidikan dan latihan Education and Training	Ada Yes	Ada Yes
Tunjangan program kepemilikan kendaraan Vehicle ownership allowance program	Tingkat Senior Manager Ke Atas Senior Manager level and above	Tidak No
Tunjangan perumahan Housing allowance	Tidak No	Tidak No
Tunjangan fasilitas kendaraan, telepon, pakaian dinas. Transportation, communication and uniform allowances	Ada Yes	Ada Yes

## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business

### ▪ Pelatihan dan Pengembangan Karir

Express Group menjamin setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk mengembangkan potensi diri melalui kesertaan dalam pelatihan, serta memberikan penilaian yang objektif atas kinerja masing-masing sebagai landasan dalam menentukan pengembangan karir mereka. Kondisi ini menjadikan sebaran jabatan karyawan amat beragam. [LA10] [LA12] [LA13]

### ▪ Training and Career Development

Express Group ensures every employee has equal opportunities to develop their potentials through participation in trainings, as well as to provide an objective assessment of their performance as a basis in determining their career development. This condition leads to highly diverse employee positions distribution. [LA10] [LA12] [LA13]

### Pelatihan Karyawan Express Group 2012 [LA10]

#### Express Group Employee Trainings 2012

No	Jenis Pelatihan Type Of Training	Jumlah Peserta Number of Participants
<b>Pelatihan Internal   Internal Training</b>		
1	Training ESE Mentality   ESE Mentality Training	196
2	Workshop Nilai-Nilai Perusahaan   Corporate Values Workshop	154
3	Contact Center Training for CS   Contact Center Training for CS	12
4	TOT Communication Skill   TOT Communication Skill	17
5	Communication Skill for Coordinator Pool   Communication Skill for Coordinator Pool	119
6	Mechanic Improvement Skill   Mechanic Improvement Skill	3
7	Mentalitas Palayanan Prima dan Bhs Inggris utk ASR   Service Excellence Mentality and English for ASR	16
8	TOT HIV AIDS   TOT HIV AIDS	19
9	Team Building and Motivation Training   Team Building and Motivation Training	100
10	TOT 5R   TOT 5R	20
11	Induction Program   Induction Program	10
<b>Pelatihan Eksternal   External Training</b>		
1	Land Transportation Management   Land Transportation Management	1
2	Filing System and Documentation   Filing System and Documentation	1
3	Team Building Using MBTI   Team Building Using MBTI	1
4	Accelerated Learning Approach   Accelerated Learning Approach	2
5	Purchasing Management   Purchasing Management	1
6	PSAK 30 (series 8) Sewa   PSAK 30 (series 8) Lease	1
7	Communication Skill   Communication Skill	1
8	Manajemen Penggajian Terintegrasi   Integrated Payroll management	1
9	Effective Leadership   Effective Leadership	2
10	Workforce Management   Workforce Management	1
11	Due Diligence and Business Valuation   Due Diligence and Business Valuation	1

### Jumlah Pegawai Penerima Hasil Akhir Penilaian Kerja [LA12] Number of Employees Receiving Final Performance Assessment

	2011	2012
Promosi Promotion	42	74
Mutasi dan Rotasi Transfer and Rotation	63	87
Demosi Demotion	2	4



**Sebaran Karyawan Berdasarkan Jabatan [LA13]**  
**Employee Distribution Based on Position**

Jabatan Position	2011	2012
Direksi   Directors	3	4
Eksekutif Senior   Senior Executive	2	3
Manajer Senior   Senior Manager	7	8
Manajer   Manager	19	30
Staf   Staff	1,164	1,462
<b>Total</b>	<b>1,195</b>	<b>1,507</b>

**Komposisi Manajemen Berdasar Gender dan Kelompok Usia [LA13] [GC LA6]**  
**Management Composition Based on Gender and Age Group**

Jabatan Position	Jumlah Total	Jenis Kelamin   Gender		Kelompok Usia   Age Group		
		Laki-laki Male	Perempuan Female	<31	31-50	>50
Direksi   Directors	4	4	0	0	2	2
Eksekutif Senior   Senior Executive	3	2	1	0	2	1
Manajer Senior   Senior Manager	8	6	2	0	8	0
Manajer   Manager	30	12	18	0	27	3
Staf   Staff	1,462	1,345	117	604	814	44
<b>Total</b>	<b>1,507</b>	<b>1,369</b>	<b>138</b>	<b>604</b>	<b>853</b>	<b>50</b>



## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business

### ▪ Program Pensiun

Perusahaan mencadangkan dana untuk kesejahteraan hari tua karyawan dengan memasukkan skema pensiun kedalam anggaran perusahaan untuk menjamin kesejahteraan karyawan di masa pensiun. Kami menyertakan karyawan dalam program pensiun dan luran Jaminan Hari Tua (JHT) PT Jamsostek (Persero). Dalam kebijakan ini, Express Group menanggung nilai premi sebesar 3,7 persen dari upah sedangkan 2 persen sisanya menjadi kewajiban karyawan. Usia pensiun karyawan di dalam lingkungan Express Group adalah 55 tahun sesuai dengan Peraturan Perusahaan, dan selama tahun 2012 telah ada 6 orang karyawan yang pensiun dan 1.507 karyawan yang terdaftar untuk mendapatkan jaminan hari tua. Hingga akhir periode pelaporan, kami belum memiliki program pelatihan yang ditujukan untuk mempersiapkan karyawan menghadapi akhir karir mereka. [EC3] [LA11]

### ▪ Penerimaan Karyawan Baru

Kesungguhan Express Group melaksanakan komitmen mensejahterakan karyawan, menjadikan tingkat kepergian karyawan yang tinggi hanya terjadi pada fungsi *call center*. Hal ini tak terlepas dari kebijakan Perusahaan untuk memberlakukan kontrak jangka pendek guna memberikan penyegaran. Untuk menggantikan karyawan yang meninggalkan Perusahaan, maka Express Group melakukan rekrutmen karyawan baru. [LA2]

### ▪ Retirement Program

The Company reserves funds for employees' old age benefit by including pension schemes into the Company's budget to ensure the welfare of employees during their retirement. We include employees in the pension program and Old Age Security (JHT) of PT Jamsostek (Persero). The premium 3.7% of the salary is borne by the company, and the remainder 2% is paid by the employees. In accordance with the Company Regulation, employee's retirement age is 55 years old and in 2012 there were six employees who retired and 1,507 employees who have been registered for old age security program. By the end of the reporting period, we did not have any training program aimed at preparing employees for their retirement. [EC3] [LA11]

### ▪ New Employee Recruitment

Express Group's determination to implement commitment to prosper our employees, has caused the high employee turnover rate only occurred in call center division. It is due to the Company's policy to apply a short-term contract for refreshment. To replace those who resign, Express Group recruits new employees. [LA2]

### Tingkat Kepergian (*Turnover*) Karyawan [LA2]

#### Employee Turnover Rate

Latar Belakang Reasons	2011	2012
Pensiun Dini   <a href="#">Early Retirement</a>	-	2
Kontrak Selesai   <a href="#">Contract Termination</a>	-	7
Pensiun   <a href="#">Retirement</a>	-	4
Mengundurkan Diri   <a href="#">Resignation</a>	102	101
Meninggal Dunia   <a href="#">Passed Away</a>	1	4
Jumlah   <a href="#">Total</a>	103	118



### Jumlah Karyawan Baru [LA2] Number of New Employees



#### ▪ Menjaga Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Aspek penting yang harus diperhatikan Express Group dalam pengelolaan operasional unit armada taksi adalah keselamatan dan kesehatan kerja. Terutama bagi mitra (pengemudi) yang kesehatannya mempengaruhi unit taksi dan melayani pelanggan.

Kami telah memberlakukan standarisasi unit taksi untuk menjamin keamanan dan keselamatan saat dioperasikan. Selain itu secara berkesinambungan Express Group terus menerus mengajak mitra (pengemudi) untuk mengikuti kelas-kelas pelatihan seperti keamanan mengemudi (*safety driving*), pelatihan berbasis lingkungan (*eco training*), pengembangan sikap mental serta pengetahuan mesin. Pelatihan-pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kepedulian akan keselamatan di jalan raya dan mengurangi angka kecelakaan.

Sesungguhnya Perusahaan berkeinginan menekan kecelakaan yang terjadi ketika unit taksi beroperasi. Namun berbagai faktor terutama eksternal tetap mempengaruhi peluang terjadinya kecelakaan pada taksi yang dioperasikan. Selama tahun 2012 jumlah kecelakaan yang dialami unit taksi beroperasi mengalami peningkatan terutama untuk kategori ringan. Hal ini tak terlepas dari bertambahnya unit taksi operasional, sementara di sisi lain Perusahaan dihadapkan pada keterbatasan pendistribusian pengetahuan berlalu-lintas yang berkejaran dengan pertumbuhan jumlah mitra (pengemudi) dan unit armada taksi setiap tahunnya. [LA7]

#### ▪ Maintaining Occupational Safety and Health

One important aspect that must be regarded by Express Group in managing the operation of taxi units is Occupational Safety and Health. This particularly for partners (drivers) who operate taxi units and serve the customers on daily basis.

We have applied taxi units standardization to ensure security and safety during operation. Express Group also continually invites partners to attend training classes such as safety driving, eco training, behavioral development and engine knowledge. The trainings are expected to increase their knowledge and awareness of road safety and reduce numbers of accidents.

The Company is committed to minimize accidents which occur during taxi operations. However, various factors, particularly external factors, still affect the probability of taxi accidents. In 2012, number of accidents increased, especially minor accidents. This was due to significant increase of taxi units, while the Company was face with time constraint to distribute traffic knowledge due to the growing numbers of partners (drivers) and taxi units each year. [LA7]

## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business

### ▪ Menjaga Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Aspek penting yang harus diperhatikan Express Group dalam pengelolaan operasional unit armada taksi adalah keselamatan dan kesehatan kerja. Terutama bagi mitra (pengemudi) yang kesehariannya mengoperasikan unit taksi dan melayani pelanggan.

Kami telah memberlakukan standarisasi unit taksi untuk menjamin keamanan dan keselamatan saat dioperasikan. Selain itu secara berkesinambungan Express Group terus menerus mengajak mitra (pengemudi) untuk mengikuti kelas-kelas pelatihan seperti keamanan mengemudi (*safety driving*), pelatihan berbasis lingkungan (*eco training*), pengembangan sikap mental serta pengetahuan mesin. Pelatihan-pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kepedulian akan keselamatan di jalan raya dan mengurangi angka kecelakaan.

Sesungguhnya Perusahaan berkeinginan menekan kecelakaan yang terjadi ketika unit taksi beroperasi. Namun berbagai faktor terutama eksternal tetap mempengaruhi peluang terjadinya kecelakaan pada taksi yang dioperasikan. Selama tahun 2012 jumlah kecelakaan yang dialami unit taksi beroperasi mengalami peningkatan terutama untuk kategori ringan. Hal ini tak terlepas dari bertambahnya unit taksi operasional, sementara di sisi lain Perusahaan dihadapkan pada keterbatasan pendistribusian pengetahuan berlalu-lintas yang berkejaran dengan pertumbuhan jumlah mitra (pengemudi) dan unit armada taksi setiap tahunnya. [LA7]

### ▪ Maintaining Occupational Safety and Health

One important aspect that must be regarded by Express Group in managing the operation of taxi units is Occupational Safety and Health. This particularly for partners (drivers) who operate taxi units and serve the customers on daily basis.

We have applied taxi units standardization to ensure security and safety during operation. Express Group also continually invites partners to attend training classes such as safety driving, eco training, behavioral development and engine knowledge. The trainings are expected to increase their knowledge and awareness of road safety and reduce numbers of accidents.

The Company is committed to minimize accidents which occur during taxi operations. However, various factors, particularly external factors, still affect the probability of taxi accidents. In 2012, number of accidents increased, especially minor accidents. This was due to significant increase of taxi units, while the Company was face with time constraint to distribute traffic knowledge due to the growing numbers of partners (drivers) and taxi units each year. [LA7]







Perusahaan juga memberikan perhatian pada aspek kesehatan kerja, yang ditujukan bagi para mitra (pengemudi), karyawan dan keluarga karyawan. Di tahun 2012, Perusahaan mengadakan pelatihan penanggulangan HIV/AIDS, bekerjasama dengan Kementerian Kesehatan. Melalui program dan kegiatan yang diselenggarakan diharapkan mereka semua dapat meningkatkan kesehatan.

The Company also pays attention to occupational health, which is intended for partners (drivers), employees and families of employees. In 2012, the Company held HIV/AIDS control training, in collaboration with the Ministry of Health. Through programs and activities that have been organized, they are expected to improve their health.

### Penyelenggaraan Program dan Kegiatan Kesehatan [LA8] Health Program and Activities

Kegiatan Activities	Karyawan Employee	Keluarga Karyawan Employee Family	Mitra (Pengemudi) Partner (Driver)
<b>Penyuluhan (Promotif)   Counseling (Promotive)</b>			
▪ Seminar Bahaya Kanker Pada Anak <i>Risk of Cancer in Children Seminar</i>	94	94	243
▪ Sosialisasi Bahaya HIV AIDS <i>Risk of HIV/AIDS Dissemination</i>	30	-	1,053
▪ Sosialisasi <i>Safety Driving</i> Bersama Polda Metro Jaya <i>Safety Driving Dissemination with Jakarta Police</i>	-	-	101
<b>Pencegahan   Prevention</b>			
▪ Kunjungan dokter keliling pada setiap Selasa untuk karyawan di kantor pusat dan kantor Red Top. <i>Mobile doctor's visit every Tuesday for employees at head office and Red Top office.</i>			
▪ Kunjungan dokter keliling pada setiap Rabu untuk karyawan dan mitra (pengemudi) di Pool Bintaro, Tangerang Selatan. <i>Mobile doctor's visit every Wednesday for employees and partners (drivers) at Bintaro pool, South Tangerang.</i>			
<b>Pengobatan   Curative</b>			
▪ Untuk karyawan pada jabatan setingkat Penyelia ( <i>Supervisor</i> ) ke atas, mendapatkan pengobatan rawat jalan sesuai besaran gaji dan rawat inap dari Asuransi Kesehatan yang diselenggarakan pihak ketiga. <i>For employees at Supervisory level and above, they will receive outpatient services according to salary range and inpatient services from Health Insurance provided by third party.</i>			
▪ Untuk karyawan pada jabatan di bawah tingkat Penyelia ( <i>Supervisor</i> ), mendapatkan pengobatan rawat jalan dan rawat inap sesuai dengan besaran gaji dan digunakan selama setahun. <i>For employees at lower levels than Supervisor, they will receive outpatient and inpatient services according to salary range and to be used within a year.</i>			

## Tanggung Jawab Kami Dalam Berbisnis

Our Responsibility In Business

### ▪ Pemberian Cuti Khusus

Express Group memberikan cuti panjang bagi karyawan perempuan yang menjalani proses kelahiran, dan tetap membayarkan hak-hak normatif yang diterima serta menjamin mereka diterima bekerja kembali setelah selesai menjalani cuti melahirkan. [LA15]

Perusahaan juga memberikan cuti panjang bagi karyawan yang akan menjalani ibadah haji, dan menjamin mereka bekerja kembali setelah selesai menjalani ibadah haji.

### ▪ Pelatihan HAM

Selama tahun 2012 Express Group telah melakukan induksi kepada 447 karyawan baru mengenai Peraturan Perusahaan, yang didalamnya telah mengadopsi nilai-nilai universal HAM. Perusahaan juga melakukan sosialisasi kepada 3.000 mitra (pengemudi) tentang melakukan perjanjian kerjasama yang disusun dengan tetap memperhatikan keberadaan nilai-nilai universal HAM. Selain itu sebanyak 198 anggota satuan pengamanan (satpam) telah mendapatkan pembekalan mengenai tugas dan kewajiban mereka dalam mengamankan aset-aset perusahaan, termasuk keharusan mendahulukan pendekatan pada nilai-nilai HAM dalam setiap pelaksanaan penugasan. [HR3] [HR8]

Beberapa kegiatan terkait pelatihan HAM selama periode pelaporan:

1. Induksi atau pengenalan perusahaan, berikut peraturannya bagi 1.481 karyawan. [HR3]
2. Sosialisasi isi program kerjasama kemitraan dengan sekitar 3.000 mitra. [HR1]
3. Pengiriman pendidikan kesatpaman sebanyak 198 orang. Juga diadakan pelatihan internal dari pihak kesatuan marinir bagi petugas keamanan Express Group.

- Hingga akhir tahun 2012 di lingkungan Express Group belum ada serikat pekerja yang dibentuk. Meski demikian Perusahaan tidak menghalangi para karyawan untuk menyampaikan pendapat, karena kami telah memiliki mekanisme "CEO Talk", yakni forum dimana Direksi selaku perwakilan manajemen bertemu dengan karyawan untuk menyampaikan sosialisasi terkait peraturan internal perusahaan sekaligus melakukan dialog. [HR5] [GC LA3]

### ▪ Special Leave

Express Group provides maternal leave for female employees who undergo childbirth and still pays their basic rights and ensure they are welcome to return to work after maternity leave has ended. [LA15]

The Company also provides long leave for employees who go on Hajj Pilgrimage and ensure they are reemployed after completion of the pilgrimage.

### ▪ Human Rights Training

In 2012 Express Group has conducted an induction to 447 new employees on company regulations, which adopted universal values of human rights. The Company also disseminated partnership agreements to 3,000 partners (drivers), which was in line with universal values of human rights. In addition, around 198 security officers have received briefing on their duties and responsibilities in securing the company's assets including the requirement to prioritize approaches which uphold human rights in every assignment. [HR3] [HR8]

Several activities related to human rights training during the reporting period:

1. Induction or introduction of the company, along with company regulations for 1,481 employees. [HR3]
2. Dissemination of partnership program material to around 3,000 partners. [HR1]
3. Security basic training for 198 people. Internal training was also held by marine corp for Express Group security officers.

- Until the end of 2012 Express Group has yet to form any workers' union. However the Company does not prohibit employees from expressing their opinions as we have "CEO Talk" mechanism, which is a forum where the Board of Directors as a management representative meets the employees to deliver the company's internal regulations as well as hold dialogues. [HR5] [GC LA3]



Selain itu Express Group juga mendukung keberadaan Paguyuban Pengemudi, yang merupakan organisasi non-formal yang dibentuk oleh para pengemudi. Secara berkala Perusahaan mengadakan pertemuan dan dialog dengan Paguyuban Pengemudi untuk membahas berbagai hal, terutama yang terkait kegiatan operasional unit armada taksi dan keluhan mitra (pengemudi) untuk diteruskan kepada Direksi. [HR5]

Karena belum ada serikat pekerja maupun lembaga formal lain yang menjadi perwakilan karyawan maupun mitra (pengemudi), sampai akhir tahun 2012 Express Group belum menyusun perjanjian kerja bersama (PKB). Namun demikian kami telah memiliki Peraturan Perusahaan yang menjadi rujukan bersama dalam pelaksanaan relasi ketenagakerjaan, baik dengan karyawan maupun mitra (pengemudi). [LA4] [LA9]

Express Group menyadari, sejatinya masih banyak hal yang harus diperbaiki untuk menjamin terselenggaranya praktik-praktik keberlanjutan dalam kegiatan bisnis Perusahaan. Secara perlahan kami akan terus meningkatkan pelaksanaan praktik-praktik keberlanjutan dengan tetap bersandar pada kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Furthermore, Express Group also supports Drivers Community, which is an informal organization formed by the drivers. The Company regularly holds meetings and dialogues with its members to discuss various issues, particularly those related to taxi unit operations and complaints from partners (drivers) to be forwarded to the Board of Directors. [HR5]

As we have not had any workers' union or other formal institution to be the representative of employees and partners (drivers), until the end of 2012, Express Group has yet to draw up collective work agreement. However, we have company regulations as a reference for employment relations, both with employees and partners (drivers). [LA4] [LA9]

Express Group understands that there are still many things to be improved in order to ensure sustainability practices in the Company's business activities. We will continue to improve gradually the implementation of sustainability practices while upholding the compliance with laws and regulations.



## Daftar Istilah & Tabel Indeks GRI 3.1

Glossary & Gri 3.1 Index Table

# DAFTAR ISTILAH GLOSSARY

<b>B</b>	
B3	Bahan Berbahaya dan Beracun
Bapepam-LK	Badan Pengawasan Pasar Modal dan Lembaga Keuangan
BBG	Bahan Bakar Gas
BLH	Badan Lingkungan Hidup
<b>C</b>	
CFC	Chlorofluorocarbon
Code of Conduct	Kode Etik
CSR	Corporate Social Responsibility
<b>D</b>	
DDS	Digital Dispatch System
Degradasi	Penurunan kualitas
<b>G</b>	
GCG	Good Corporate Governance
GPS	Global Positioning System
GRI	Global Reporting Initiative
GRK	Gas Rumah Kaca
<b>H</b>	
HAM	Hak Asasi Manusia
<b>I</b>	
IGCN	Indonesia Global Compact Network
ILO	International Labor Organization
IPO	Initial Public Offering
IUCN	International Union for the Conservation of Nature and Natural Resources
<b>J</b>	
JHT	Jaminan Hari Tua
<b>K</b>	
K3	Keselamatan dan Kesehatan Kerja
KIP	Kartu Identitas Pengemudi
KTP	Kartu Tanda Penduduk

<b>L</b>	
LTSS	Logistic and Transportation Supplement Sector
<b>M</b>	
MSEA	Medan Service Excellent Award
<b>N</b>	
NCSR	National for Sustainability Reporting
<b>O</b>	
ODS	Ozone Depleting Substances
<b>P</b>	
PKB	Perjanjian Kerja Bersama
PLTS	Pembangkit Listrik Tenaga Surya
PPNBM	Pajak Pertambahan Nilai dan Bea Masuk
<b>R</b>	
RUPS	Rapat Umum Pemegang Saham
<b>S</b>	
SIM	Surat Izin Mengemudi
Sirtu	Pasir dan batu
SK	Surat Keputusan
SOP	Standar Operating Procedure
SPBBG	Stasiun Pengisian Bahan Bakar Gas
SRG	Sustainability Reporting Guideline
<b>U</b>	
UKM	Usaha Kecil dan Menengah
UNDP	United Nations Development Program
UNGC	United Nations Global Compact
<b>V</b>	
VATB	Value Added Transportation Business
<b>Y</b>	
YKAKB	Yayasan Kasih Anak Kanker Bali
YKAKI	Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia



# TABEL INDEKS

## GRI 3.1 [3.12]

### GRI INDEX TABLE

Indikator	Uraian	Halaman Page	Description	Index
<b>STRATEGI DAN ANALISIS</b>			<b>STRATEGI AND ANALYSIS</b>	
1.1	Pernyataan dari Direksi	12	Statement from Director	1.1
1.2	Uraian dampak, risiko dan peluang	12	Description of key impacts, risks, and opportunities	1.2
<b>PROFIL ORGANISASI</b>			<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>	
2.1	Nama organisasi	8, 18	Name of the organization	2.1
2.2	Merek dan produk	20	Brands and products	2.2
2.3	Struktur organisasi	18	Organisational structure	2.3
2.4	Lokasi kantor pusat	18, 84	Location of headquarter	2.4
2.5	Jumlah negara tempat beroperasi	20	Number of countries operation	2.5
2.6	Kepemilikan saham dan bentuk hukum	21	Ownership and legal form	2.6
2.7	Pasar terlayani	20	Markets served	2.7
2.8	Skala pelaporan	21	Organisational scale	2.8
2.9	Perubahan signifikan	8, 21, 22	Significant changes	2.9
2.10	Penghargaan & sertifikat	6	Awards & certifications	2.10
<b>PARAMETER PELAPORAN</b>			<b>REPORT PARAMETERS</b>	
3.1	Periode pelaporan	22	Reporting period	3.1
3.2	Tanggal laporan terdahulu yang diterbitkan	22	Date of most recent previous report	3.2
3.3	Siklus pelaporan	22	Reporting cycle	3.3
3.4	Kontak untuk pertanyaan terkait isi laporan	84	Contact point for questions regarding the report or its contents	3.4
3.5	Penentuan isi laporan	22	Defining report content	3.5
3.6	Pembatasan laporan	22	Boundary of the report	3.6
3.7	Pembatasan khusus dalam laporan	22	Scope or boundary of the report	3.7
3.8	Basis pelaporan	22	Basis for reporting	3.8
3.9	Teknik pengukuran data	22	Data measurement techniques	3.9
3.10	Pernyataan kembali atas informasi dalam laporan terdahulu	22	Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports	3.10
3.11	Perubahan signifikan dari pelaporan terdahulu	22	Significant changes from previous report	3.11
3.12	Tabel indentifikasi lokasi dari pernyataan yang tercantum di laporan	23, 77	Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report.	3.12
3.13	Kebijakan dan praktik terhadap penjaminan eksternal	23	Policy and current practice with regard to seeking external assurance	3.13
<b>TATA KELOLA, KOMITMEN DAN PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN</b>			<b>GOVERNANCE, COMMITMENT AND STAKEHOLDER ENGAGEMENTS</b>	
<b>TATA KELOLA</b>			<b>GOVERNANCE</b>	
4.1	Struktur tata kelola	26, 27	Governance structure	4.1
4.2	Indikasikan apakah pejabat badan kelola tertinggi juga menjadi pejabat perusahaan	26	Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer	4.2
4.3	Jumlah anggota badan tata kelola tertinggi yang independen	26	Number of members of the highest governance body that are independent	4.3

## Tabel Indeks GRI 3.1

GRI 3.1 Index Table

Indikator	Uraian	Halaman Page	Description	Index
4.4	Mekanisme penyampaian rekomendasi kepada badan tata kelola tertinggi	27	Mechanisms to provide recommendations to the highest governance body	4.4
4.5	Kompensasi untuk badan tata kelola tertinggi	27	Compensation for members of the highest governance body	4.5
4.6	Proses mencegah benturan kepentingan	27	Processes to ensure conflicts of interest are avoided	4.6
4.7	Proses menentukan komposisi, kualifikasi dan sasaran dari badan tata kelola tertinggi	26	Process for determining the composition, qualifications, and expertise of the members of the highest governance body	4.7
4.8	Misi atau nilai, dan kode etik,	4	Mission or values, and codes of conduct	4.8
4.9	Prosedur mengidentifikasi dan mengelola kinerja ekonomi, lingkungan dan sosial	27	Procedures for overseeing the management of economic, environmental, and social performance	4.9
4.10	Proses badan tata kelola tertinggi melakukan evaluasi kinerja mereka	27	Processes for evaluating the highest governance body's own performance	4.10
<b>KOMITMEN PADA INISIATIF EKSTERNAL</b>			<b>COMMITMENT TO EXTERNAL INITIATIVES</b>	
4.11	Pendekatan prinsip pencegahan	28	precautionary approach principles	4.11
4.12	Prinsip, piagam atau inisiatif eksternal yang dipatuhi oleh organisasi	28	Externally charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses	4.12
4.13	Keanggotaan dalam asosiasi	29	Memberships in associations	4.13
<b>PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN</b>			<b>STAKEHOLDERS ENGAGEMENT</b>	
4.14	Pemangku kepentingan	29	Stakeholder	4.14
4.15	Basis penentuan dan identifikasi pemangku kepentingan	29	Basis for identification and selection of stakeholders	4.15
4.16	Pendekatan pemangku kepentingan	30	Approaches to stakeholder engagement	4.16
4.17	Topik utama atas pelibatan pemangku kepentingan	30	Key topics raised through stakeholder engagement	4.17
<b>EKONOMI</b>			<b>ECONOMIC</b>	
<b>KINERJA EKONOMI</b>			<b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>	
EC1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	9, 56, 61	Direct economic value generated and distributed	EC1
EC2	Implikasi finansial dan risiko lain serta peluang dikarenakan perubahan iklim	56	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	EC2
EC3	Kewajiban organisasi terhadap dana pensiun	70	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations	EC3
EC4	Bantuan signifikan dari pemerintah	57	Financial assistance received from government	EC4
<b>KEHADIRAN PASAR</b>			<b>MARKET PRESENCE</b>	
EC5	Rasio upah pekerja baru dibandingkan upah minimum	9, 66	Ratios of standard entry level wage compared to local minimum wage	EC5
EC6	Kebijakan, praktik dan proporsi biaya untuk pemasok lokal	40, 41	Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers	EC6
EC7	Pejabat senior yang direkrut dari masyarakat setempat	40, 62	Senior management hired from the local community	EC7
<b>DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG</b>			<b>INDIRECT ECONOMIC IMPACT</b>	
EC9	Pengaruh ekonomi tidak langsung	9, 40	Indirect economic impacts	EC9
<b>LINGKUNGAN</b>			<b>ENVIRONMENT</b>	
<b>MATERIAL</b>			<b>MATERIAL</b>	
EN1	Material terpakai	46	Materials used	EN1



Indikator	Uraian	Halaman Page	Description	Index
EN2	Persentase material daur ulang	46	Percentage of recycled materials	EN2
<b>ENERGI</b>				
EN3	Konsumsi energi langsung	46	Direct energy consumption	EN3
EN4	Konsumsi energi tidak langsung	52	Indirect energy consumption	EN4
EN5	Penghematan energi	10, 48	Energy saved	EN5
EN6	Inisiatif untuk mengembangkan energi efisien atau energi terbarukan	10, 37	Initiatives to provide energy efficient or renewable energy	EN6
EN7	Inisiatif untuk mengurangi konsumsi energi tidak langsung	52	Initiatives to reduce indirect energy consumption	EN7
<b>AIR</b>				
EN8	Jumlah air terpakai	50	Total water withdrawal	EN8
EN9	Sumber air yang terpengaruh oleh pembuangan air	50	Water sources affected by withdrawal of water	EN9
EN10	Total volume air didaur ulang atau digunakan kembali	51	Total volume of water recycled or reused	EN10
<b>KEANEKARAGAMAN HAYATI</b>				
EN11	Lokasi dan luas lahan yang berdekatan dengan area dilindungi	49	Location and size of land to protected areas	EN11
EN12	Dampak signifikan terhadap keanekaragaman hayati	49	Significant impacts on biodiversity	EN12
EN13	Habitat dilindungi atau direstorasi	48, 49	Habitats protected or restored	EN13
EN14	Mengelola dampak terhadap keanekaragaman hayati	48	Future plans for managing impacts on biodiversity	EN14
EN15	Jumlah spesies terlindungi berdasarkan daftar merah IUCN	49	Number of IUCN Red List species	EN15
<b>EMISI, EFLUEN DAN LIMBAH</b>				
EN16	Jumlah gas rumah kaca langsung dan tak langsung	51	Total direct and indirect greenhouse gas emissions	EN16
EN17	Gas rumah kaca lainnya	51	Other indirect greenhouse gas emissions	EN17
EN18	Inisiatif mengurangi emisi gas rumah kaca	47	Initiatives to reduce greenhouse gas emissions	EN18
EN19	Emisi penyebab penipisan lapisan ozon	47	Emissions of ozone-depleting substances	EN19
EN20	NOx, SOx dan emisi udara lain	51	NOx, SOx, and other significant air emissions	EN20
EN21	Jumlah air terbuang	50	Total water discharge	EN21
EN22	Pengolahan limbah	52	Disposal method	EN22
EN23	Jumlah dan volume tumpahan	52	Total number and volume of spills	EN23
EN24	Berat limbah B3 yang diangkut, diimpor, diekspor atau dikelola	52	Weight of transported, imported, exported, or treated hazardous waste	EN24
EN25	Keanekaragaman hayati di badan air	51	Water body biodiversity	EN25
<b>PRODUK DAN JASA</b>				
EN26	Inisiatif untuk mitigasi pengaruh produk dan jasa terhadap lingkungan	47, 48	Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services	EN26
<b>KEPATUHAN</b>				
EN28	Sanksi denda ketidakpatuhan pada peraturan lingkungan	53	Sanctions for non-compliance with environmental laws	EN28
<b>TRANSPORTASI</b>				
EN29	Dampak lingkungan akibat transportasi produk	10, 47	Environmental impacts of transporting products	EN29

## Tabel Indeks GRI 3.1

### GRI 3.1 Index Table

Indikator	Uraian	Halaman Page	Description	Index
<b>UMUM</b>				<b>GENERAL</b>
<b>EN30</b>	Biaya pengeluaran dan investasi pelestarian lingkungan	53	Environmental protection expenditures and investments	<b>EN30</b>
<b>KETENAGAKERJAAN DAN KEPATUTAN BEKERJA</b>				<b>LABOR PRACTISES AND DECENT WORK</b>
<b>KETENAGAKERJAAN</b>				<b>EMPLOYMENT</b>
<b>LA1</b>	Jumlah pekerja	62, 63	Total workforce	<b>LA1</b>
<b>LA2</b>	Tingkat perputaran karyawan	70, 71	Employee turn over	<b>LA2</b>
<b>LA3</b>	Kompensasi bagi karyawan tetap dan tidak tetap	66, 67	Compensation for permanent and temporary employee	<b>LA3</b>
<b>LA15</b>	Jaminan bekerja kembali	74	Return to work guarantee	<b>LA15</b>
<b>HUBUNGAN MANAJEMEN</b>				<b>MANAGEMENT RELATIONS</b>
<b>LA4</b>	Persentase pekerja yang terlindungi oleh PKB	75	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	<b>LA4</b>
<b>KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA</b>				<b>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>
<b>LA7</b>	Peristiwa kecelakaan kerja	71, 72	Rates of work accident	<b>LA7</b>
<b>LA8</b>	Pendidikan, pelatihan, konseling, pencegahan dan pengendalian risiko penyakit serius	73	Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs regarding serious diseases	<b>LA8</b>
<b>LA9</b>	Topik kesehatan dan keselamatan PKB	75	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	<b>LA9</b>
<b>PELATIHAN DAN PENDIDIKAN</b>				<b>TRAINING AND EDUCATION</b>
<b>LA10</b>	Rata-rata jam pelatihan	68	Average hours of training	<b>LA10</b>
<b>LA11</b>	Program untuk persiapan akhir karir	70	Programs for lifelong learning managing career endings	<b>LA11</b>
<b>LA12</b>	Persentase pekerja penerima penilaian kinerja	68	Percentage of employees receiving regular performance reviews	<b>LA12</b>
<b>KEBERAGAMAN DAN KESETARAAN</b>				<b>DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY</b>
<b>LA13</b>	Komposisi badan tata kelola berdasarkan gender, grup usia dan kelompok minoritas	68, 69	Composition of governance bodies according to gender, age group and minority group	<b>LA13</b>
<b>KESETARAAN REMUNERASI PRIA DAN WANITA</b>				<b>EQUAL REMUNERATION FOR MEN AND WOMAN</b>
<b>LA14</b>	Rasio gaji pokok dan remunerasi antara pekerja perempuan dan laki-laki	66	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	<b>LA14</b>
<b>HAK ASASI MANUSIA</b>				<b>HUMAN RIGHT</b>
<b>PRAKTIK INVESTASI DAN PENGADAAN</b>				<b>INVESTMENT AND PROCUREMENT PRACTISES</b>
<b>HR1</b>	Persentase dan jumlah perjanjian investasi yang memasukkan nilai HAM	74	Percentage and total number of investment agreements that include clauses incorporating human rights	<b>HR1</b>
<b>HR2</b>	Persentase dari pemasok, kontraktor dan mitra bisnis yang telah mendapatkan pengawasan HAM	38	Percentage of significant suppliers, contractors, and other partners that have undergone human rights screening	<b>HR2</b>
<b>HR3</b>	Pelatihan HAM bagi karyawan	74	Training in human rights for employees	<b>HR3</b>
<b>NON DISKRIMINASI</b>				<b>NON DISCRIMINATION</b>
<b>HR4</b>	Jumlah insiden diskriminasi	38, 62	Total number of incidents of discrimination	<b>HR4</b>
<b>KEBEBASAN BERSERIKAT DAN PKB</b>				<b>FREEDOM OF ASSOCIATION AND COLLECTIVE BARGAIN</b>
<b>HR5</b>	Hak berserikat	74, 75	Right of Assosiation	<b>HR5</b>
<b>PEKERJA ANAK</b>				<b>CHILD LABOR</b>
<b>HR6</b>	Pekerja anak	38, 62, 63	Child labor	<b>HR6</b>





Indikator	Uraian	Halaman Page	Description	Index
<b>PEMAKSAAN DAN PEKERJA PAKSA</b>			<b>FORCED AND COMPULSORY LABOR</b>	
<b>HR7</b>	Kerja paksa	39	Forced labor	<b>HR7</b>
<b>PRAKTIK PENGAMANAN</b>			<b>SECURITY PRACTICES</b>	
<b>HR8</b>	Personel keamanan yang telah mendapatkan pelatihan HAM	74	Percentage of security personnel trained of human rights	<b>HR8</b>
<b>HAK PENDUDUK ASLI</b>			<b>INDIGENOUS RIGHTS</b>	
<b>HR9</b>	Pelanggaran hak penduduk asli	39	Violations involving rights of indigenous people	<b>HR9</b>
<b>REMEDIASI</b>			<b>REMEDIATION</b>	
<b>HR11</b>	Jumlah keluhan yang berhubungan dengan HAM	38, 39	Number of grievances related to human rights	<b>HR11</b>
<b>KEMASYARAKATAN</b>			<b>SOCIETY</b>	
<b>KOMUNITAS LOKAL</b>			<b>LOCAL COMMUNITY</b>	
<b>SO1</b>	Persentase operasi yang menerapkan pelibatan komunitas	9, 10, 34, 40, 41, 53	Percentage of operations with implemented local community engagement	<b>SO1</b>
<b>SO9</b>	Operasi yang berpotensi menimbulkan dampak terhadap komunitas lokal	40	Operations with significant potential impacts on local communities	<b>SO9</b>
<b>SO10</b>	Pencegahan dampak negative terhadap komunitas lokal	40	Prevention negative impacts on local communities	<b>SO10</b>
<b>KORUPSI</b>			<b>CORRUPTION</b>	
<b>SO2</b>	Persentase dan jumlah unit bisnis yang dianalisa terkait korupsi	57	Percentage and total number of business units analyzed related to corruption	<b>SO2</b>
<b>SO3</b>	Persentase pekerja yang mendapatkan pelatihan terkait anti korupsi	57	Percentage of employees trained in anti-corruption policies	<b>SO3</b>
<b>SO4</b>	Tindakan untuk merespon insiden korupsi	57	Actions taken in response to incidents of corruption	<b>SO4</b>
<b>KEBIJAKAN PUBLIK</b>			<b>PUBLIC POLICY</b>	
<b>SO6</b>	Nilai finansial dan kontribusi lain kepada partai politik	57	Total value of financial and in-kind contributions to political parties	<b>SO6</b>
<b>PERILAKU ANTI-KOMPETISI</b>			<b>ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR</b>	
<b>SO7</b>	Jumlah tindakan hukum untuk perilaku antikompetisi, anti-trus dan praktik monopoli	58	Total number of legal actions for anticompetitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	<b>SO7</b>
<b>TANGGUNG JAWAB PRODUK</b>			<b>PRODUCT RESPONSIBILITY</b>	
<b>KESEHATAN DAN KESELAMATAN PELANGGAN</b>			<b>CUSTOMER HEALTH AND SAFETY</b>	
<b>PR1</b>	Evaluasi tahapan siklus hidup yang terkena pengaruh pada kesehatan dan keselamatan penggunaan produk	34, 58	Life cycle stages in which health and safety impacts of products are assessed	<b>PR1</b>
<b>PR2</b>	Jumlah insiden ketidakpatuhan terhadap regulasi terkait produk dan jasa	43, 59	Total number of incidents of non-compliance with product regulations	<b>PR2</b>
<b>LABELISASI PRODUK DAN JASA</b>			<b>PRODUCT AND SERVICE LABELING</b>	
<b>PR3</b>	Jenis informasi produk	60	Type of product information	<b>PR3</b>
<b>PR4</b>	Jumlah insiden ketidakpatuhan pada regulasi informasi	60	Total number of incidents of non-compliance with regulations concerning product information	<b>PR4</b>
<b>PR5</b>	Kepuasan pelanggan,	60, 61	Customer satisfaction	<b>PR5</b>

## Tabel Indeks GRI 3.1

GRI 3.1 Index Table

Indikator	Uraian	Halaman Page	Description	Index
<b>KOMUNIKASI PEMASARAN</b>			<b>MARKETING COMMUNICATION</b>	
<b>PR6</b>	Komunikasi pemasaran	58	Marketing communications	<b>PR6</b>
<b>PR7</b>	Jumlah insiden ketidakpatuhan pada regulasi komunikasi pemasaran	58	Number of incidents of non-compliance with marketing communications regulation	<b>PR7</b>
<b>PRIVASI PELANGGAN</b>			<b>CUSTOMER PRIVACY</b>	
<b>PR8</b>	Jumlah keluhan terkait privasi pelanggan	62	Number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy	<b>PR8</b>
<b>KEPATUHAN</b>			<b>COMPLIANCE</b>	
<b>PR9</b>	Sanksi denda atau sanksi hukum lain terkait ketidakpatuhan pada hukum dan regulasi produk dan jasa	62	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning products and services	<b>PR9</b>

## 10 PRINSIP UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT

Indikator	Uraian	Halaman Page	Description	Index
<b>HAK ASASI MANUSIA</b>			<b>HUMAN RIGHTS</b>	
<b>GC HR1</b>	Penghormatan pada hak asasi manusia.	39	Support and respect the protection of internationally proclaimed human rights.	<b>GC HR1</b>
<b>GC HR2</b>	Pencegahan pelanggaran HAM.	38	No complicit on human rights abuse.	<b>GC HR2</b>
<b>TENAGA KERJA</b>			<b>LABOR</b>	
<b>GC LA3</b>	Kebebasan berserikat dan hak kesepakatan kerja bersama.	74	Freedom of association and right to collective bargaining.	<b>GC LA3</b>
<b>GC LA4</b>	Penghilangan kerja paksa dan pemaksaan bekerja.	39	Elimination of forced and compulsory labor.	<b>GC LA4</b>
<b>GC LA5</b>	Pencegahan pekerja anak.	38	Abolition of child labor.	<b>GC LA5</b>
<b>GC LA6</b>	Penghapusan diskriminasi dalam bekerja.	69	Elimination of discrimination for employment and occupation.	<b>GC LA6</b>
<b>LINGKUNGAN</b>			<b>ENVIRONMENT</b>	
<b>GC EN7</b>	Dukungan terhadap masalah lingkungan.	51	Support to environmental challenge.	<b>GC EN7</b>
<b>GC EN8</b>	Inisiatif terhadap tanggung jawab lingkungan.	10	Initiatives to promote greater environmental responsibility.	<b>GC EN8</b>
<b>GC EN9</b>	Pemenuhan pembangunan ramah lingkungan.	47	Encourage the development to environmental friendly.	<b>GC EN9</b>
<b>ANTIKORUPSI</b>			<b>ANTICORRUPTION</b>	
<b>GC EN10</b>	Memerangi korupsi.	57	Against corruption.	<b>GC EN10</b>



# LEMBARAN UMPAN BALIK FEEDBACK SHEET

## SURVEI PEMBACA

Express Group akan sangat menghargai dan berterima kasih atas input, saran atau komentar semua pemangku kepentingan atas laporan keberlanjutan ini. Mohon untuk mengemail, atau mengirimkan formulir ini melalui fax atau pos, dengan ditujukan kepada:

## PROFIL ANDA

Nama (bila berkenan) : .....  
Institusi/Perusahaan : .....  
Email : .....  
Telp/Hp : .....

## GOLONGAN PEMANGKU KEPENTINGAN:

- Pemerintah    LSM    Perusahaan    Masyarakat  
 Media    Akademik    Lain-lain, mohon sebutkan : .....

## MOHON PILIH JAWABAN YANG PALING SESUAI

### 1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda:

- Sangat Tidak Setuju    Tidak Setuju    Netral    Setuju    Sangat Setuju

### 2. Laporan ini menggambarkan kinerja Perusahaan dalam pembangunan keberlanjutan:

- Sangat Tidak Setuju    Tidak Setuju    Netral    Setuju    Sangat Setuju

### 3. Laporan ini mudah dimengerti:

- Sangat Tidak Setuju    Tidak Setuju    Netral    Setuju    Sangat Setuju

### 4. Laporan ini menarik:

- Sangat Tidak Setuju    Tidak Setuju    Netral    Setuju    Sangat Setuju

### 5. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Perusahaan:

- Sangat Tidak Setuju    Tidak Setuju    Netral    Setuju    Sangat Setuju

## Lembaran Umpan Balik

Feedback Sheet

---

### MOHON BERKENAN MENGISI:

**1. Bagian laporan mana yang paling berguna bagi Anda:**

---

---

---

---

**2. Bagian mana yang kurang berguna bagi Anda:**

---

---

---

---

**3. Bagian mana yang paling menarik bagi Anda:**

---

---

---

---

**4. Bagian mana yang kurang menarik bagi Anda:**

---

---

---

---

**5. Mohon berikan saran/usul/komentar Anda atas laporan ini:**

---

---

---

---

**Terima kasih atas partisipasi Anda.**

Mohon agar formulir ini dikirimkan kembali kepada:

Corporate Secretary

PT Express Transindo Utama Tbk (Express Group) [2.4] [3.4]

Jl. Sukarjo Wiryopranoto no.11, Jakarta 11160-Indonesia

Tel.62-21-2650 7000, Fax. 62-21-2650 7001

[www.expressgroup.co.id](http://www.expressgroup.co.id)

Contact person: Merry Anggraini

Email: [investor.relation@expressgroup.co.id](mailto:investor.relation@expressgroup.co.id)

Spesifikasi pencetakan / [Printed Specification](#)

Laporan ini dicetak di kertas ramah lingkungan serta dapat di daur ulang bersertifikasi FSC dan menggunakan tinta non alkohol.  
[This report is printed on FSC certified eco friendly recycled paper and using alcohol free ink.](#)

Sertifikasi kertas / [Paper certifications](#)

FSC mix certification register code : CO – 15978

Latest issue : 29<sup>th</sup> October 2009, valid until : 4<sup>th</sup> March 2014

Cetiquality S.r.l. Istituto Di Certificazione Della Qualite, Via Gaetano Giardino 4 – 20123 Milano, Ity

SGS certification register code : SGS – COC 008945

Latest issue : 16<sup>th</sup> October 2012, valid until : 25<sup>th</sup> August 2016

SGS South Africa (PTY) Ltd, P.O. Box 82582 Southdale 2135, 58 Melvill Street, Booyens – Johannesburg, South Africa

Dicetak oleh / [Printed by](#) Cv Borobudur



