

SPREADING RESPONSIBLE PALM PRACTICES

MEMPERLUAS PRAKTIK KELAPA SAWIT YANG BERTANGGUNG JAWAB

SPREADING RESPONSIBLE PALM PRACTICES

PERUBAHAN RANTAI PASOK YANG LEBIH MENDALAM

Bersama dengan perusahaan induk, Golden Agri-Resources Ltd ("GAR"), kami yakin bahwa kami dapat membantu menciptakan industri yang lebih baik seiring dengan upaya kami untuk terus meningkatkan penerapan praktik kelapa sawit yang bertanggung jawab. Salah satu komitmen utama kami adalah merangkul rantai pasok dalam proses menuju produksi minyak kelapa sawit yang berkelanjutan, sesuai dengan Kebijakan Sosial dan Lingkungan GAR ("KSLG")¹.

Rantai pasok utama kami yang berkontribusi pada belanja pengadaan terdiri dari pemasok minyak sawit mentah ("CPO") dan inti sawit. Pada tahun 2017, GAR, termasuk SMART, memperoleh pasokan dari 427 pabrik kelapa sawit ("PKS") pihak ke-tiga dan 44 PKS milik sendiri. Sumber pasokan tersebut berasal dari kebun, para pedagang/perantara dan ribuan petani kelapa sawit.

Pada tahun 2017, SMART mencapai peristiwa penting dengan keberhasilan mewujudkan 100% Kemamputelusuran ke Perkebunan (*Traceability to the Plantation* atau "TTP") untuk semua PKS milik sendiri. Keberhasilan ini diperoleh dari upaya pemetaan dan pelibatan pemangku kepentingan yang dimulai sejak tahun 2014 ketika kebijakan keberlanjutan diperluas hingga mencakup semua pemasok PKS (*Traceability to the Mill*) pada tahun 2015.

Pengalaman mewujudkan TTP untuk PKS milik sendiri dapat membantu kami memandu pemasok pihak ketiga untuk menerapkan proses TTP mereka sendiri dan melaporkannya pada akhir tahun 2020.

TTP membantu mengurangi risiko rantai pasok dengan menjamin pengadaan sumber bahan baku dari proses produksi kami. Lebih dari itu, TTP dipandang sebagai komponen utama dalam membantu kami memperdalam pengetahuan, kesadaran, kepercayaan, dan interaksi dengan para pemasok, sekaligus membantu meningkatkan praktik keberlanjutan mereka.

Dalam TTP penuh atau *Full-TTP* atas PKS milik sendiri, kami memetakan dan menjangkau lebih dari 70 pedagang/perantara yang membeli dari 11.000 petani kelapa sawit yang mengelola lebih dari 40.000 hektar lahan perkebunan. Seiring berkembangnya TTP untuk PKS pihak ke-tiga, kami akan mampu memperluas interaksi dengan lebih banyak pedagang dan petani kelapa sawit.

Proses pelibatan dan dukungan kami terhadap para pemasok meliputi kunjungan lapangan, pelatihan khusus, dan lokakarya serta rencana aksi perbaikan yang dirancang khusus bilamana perlu. Kami juga melanjutkan program

DEEPENING THE TRANSFORMATION OF OUR SUPPLY CHAIN

Together with our holding company, Golden Agri-Resources Ltd ("GAR"), we believe we can help create a better industry overall as we continue improving our own implementation of responsible palm oil practices. One of our main commitments under the GAR Social and Environmental Policy ("GSEP")¹ is to bring our supply chain along on our journey towards responsible palm oil production.

Our key supply chain which accounts for the bulk of our procurement spend, comprises crude palm oil ("CPO") and palm kernel suppliers. In 2017, GAR, including SMART, sourced from 427 third-party mills and 44 owned mills. These in turn sourced from estates, dealers/brokers and thousands of smallholders.

In 2017, we reached a significant milestone when we achieved 100% Traceability to the Plantation ("TTP") for all owned mills. This achievement builds on our mapping and engagement efforts which began in 2014 when we extended our sustainability policy to cover all our suppliers and achieved full Traceability to the Mill in 2015

Our experience in attaining TTP for our own mills will help us assist our third-party suppliers implement TTP processes of their own and report TTP by end 2020.



1 Kunjungi laman berikut untuk memperoleh informasi detail mengenai KSLG: https://www.smart-tbk.com/wp-content/uploads/2016/01/16_0123-Golden-Agri-Indonesian-Brochure-Editorial-V6A.pdf

1 Visit this page to see the details of our GSEP: https://www.smart-tbk.com/wp-content/uploads/2016/09/GAR_Social_Land_Environmental_Policy-2.pdf

kunjungan lapangan yang sistematis ke para pemasok. Sejak tahun 2015, kami telah melaksanakan 79 kunjungan ke 73 PKS pemasok. Kunjungan tersebut membantu kami mengukur seberapa besar kepatuhan pemasok dengan praktik pengelolaan kelapa sawit yang bertanggung jawab, sebagaimana dijabarkan dalam KSLG. Laporan kunjungan lapangan ini telah dipublikasikan di *Sustainability Dashboard*² GAR.

Selain kunjungan terjadwal, kami juga melaksanakan kunjungan lapangan khusus sebagai bagian dari proses penanganan keluhan, ketika terdapat persoalan yang disampaikan para pemangku kepentingan eksternal atau yang kami temukan melalui proses pemantauan. Interaksi yang melibatkan peran para pihak tersebut dilaporkan dalam Daftar Keluhan (*Grievance List*) GAR. Studi kasus yang membahas rencana aksi untuk para pemasok dipublikasikan melalui situs web³ Perseroan dan *Sustainability Dashboard*² GAR.

Selain itu, Perseroan mengadakan lokakarya SMART SEED (*Social and Environmental Excellence Development*)⁴ setiap tahun untuk para pemasok. Lokakarya ini memungkinkan kami untuk berbagi praktik-praktik terbaik dan memfasilitasi pertukaran informasi dengan para pemangku kepentingan lain, seperti instansi pemerintah dan LSM. Tema lokakarya didasarkan pada masukan dari para pemasok. Tema-tema utama dari kegiatan ini mencakup praktik ketenagakerjaan, kemamputelusuran, dan bagaimana memperoleh sertifikat *Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO)*. Pada tahun 2017, kegiatan ini dihadiri oleh 200 peserta. Selain itu, kami juga mengadakan lokakarya untuk para pemasok yang beroperasi di sekitar Kawasan Ekosistem Leuser. Untuk meningkatkan kesadaran tentang status Leuser yang dilindungi, dan bagaimana menghentikan pembelian CPO dari perkebunan yang beroperasi di kawasan yang dilindungi.

DUKUNGAN PADA PETANI KELAPA SAWIT

Para petani merupakan bagian penting dari rantai pasok dan menjadi pemangku kepentingan utama dalam perjalanan keberlanjutan, di mana terdapat sekitar dua juta petani kecil yang memiliki 44% perkebunan kelapa sawit di Indonesia.

SMART memiliki kebijakan untuk mendukung semua (100%) petani plasma – kami mengelola kebun mereka dan menyalurkan benih unggul. Hal ini memungkinkan mereka untuk mencapai produktivitas yang sama dengan perkebunan inti kami.

Pada saat yang sama, kami juga menyadari pentingnya mendukung petani swadaya. Pada umumnya, luasan kebun mereka kecil dan memiliki produktivitas yang sangat rendah, sehingga pendapatan yang dihasilkan juga rendah. Kondisi ini disebabkan karena mereka tidak menggunakan benih berkualitas ataupun tidak memiliki pengetahuan praktik agronomi terbaik. Hal ini juga membatasi kemampuan mereka untuk menerapkan praktik-praktik budidaya kelapa sawit yang bertanggung jawab secara menyeluruh.

TTP enables us to guarantee the provenance of our raw materials to our customers which helps minimise supply chain risks. But beyond this, we see TTP as a key component in helping us to deepen knowledge, awareness, trust and engagement with our suppliers, while helping them improve their practices.

Full TTP for owned mills involved mapping and reaching out to more than 70 dealers/brokers who buy from 11,000 smallholders managing over 40,000 hectares of plantations. As TTP progresses for our third-party supplier mills, we will be able to extend our engagement to more dealers and smallholders in the industry.

Our engagement and supplier support process includes site visits, special training and workshops as well as specifically designed remedial action plans where needed. We have continued with our systematic programme of site visits to our suppliers. Since 2015, we have conducted 79 visits to 73 supplier mills. These visits help us gauge how well aligned they are with responsible palm practices spelled out in the GSEP. Reports on site visits are published on the GAR Sustainability Dashboard².

Aside from scheduled visits, we also carry out ad hoc site visits as part of our grievance handling process when an issue is raised by an external stakeholder or discovered through our own issues monitoring. Our engagement is reported in the GAR Grievance List and case studies which highlight action plans for our suppliers are published on our website³ and the GAR Sustainability Dashboard².

Additionally, we organise SMART SEED (*Social and Environmental Excellence Development*) workshops⁴ annually for our suppliers. These workshops allow us to share best practices and facilitate exchanges with other key stakeholders such as government agencies and NGOs. The themes for the workshop are based on feedback and input from our suppliers. Key themes have included labour practices, traceability and achieving Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) certification. The 2017 workshop was attended by 200 participants. We also held a workshop for our suppliers operating near the Leuser Eco-system to heighten their awareness of the protected status of Leuser, and how to stop sourcing palm oil from growers which may be operating in protected areas.

SUPPORTING SMALLHOLDERS

Smallholders are an essential part of our supply chain and crucial stakeholders in our sustainability journey as there are an estimated two million small farmers controlling over 44% of palm oil estates in Indonesia.

At SMART, we have a policy of supporting all (100%) of our plasma smallholders – we manage their estates and provide them with our high-yielding seeds. This enables them to achieve yields similar to our own main estates.

2 <https://goldenagri.com.sg/sustainability-dashboard/traceability>

3 <https://www.smart-tbk.com/berkelanjutan/studi-kasus/>

4 <https://www.smart-tbk.com/memastikan-kemamputelusuran-dan-praktik-ketenagakerjaan-yang-bertanggung-jawab-bersama-pemasok-gar-dalam-acara-smart-seed/>

2 <https://goldenagri.com.sg/sustainability-dashboard/traceability>

3 <https://www.smart-tbk.com/en/berkelanjutan/studi-kasus/>

4 <https://www.smart-tbk.com/en/memastikan-kemamputelusuran-dan-praktik-ketenagakerjaan-yang-bertanggung-jawab-bersama-pemasok-gar-dalam-acara-smart-seed/>

Dengan tercapainya TTP untuk PKS milik sendiri, kami memiliki kemampuan untuk memperluas praktik pengelolaan yang bertanggung jawab kepada ribuan petani kelapa sawit yang merupakan bagian dari rantai pasok kami.

Kami terus mendukung skema Pembiayaan Inovatif untuk petani swadaya. Program ini bertujuan untuk mendorong petani swadaya melakukan peremajaan kebun dengan benih unggul yang lebih berkualitas, dengan cara menyediakan akses terhadap fasilitas pembiayaan dan membantu menopang biaya hidup mereka selama masa empat tahun sebelum pohon sawit mulai menghasilkan.

Sejak skema ini dimulai pada tahun 2014, bersama dengan GAR, kami telah membantu petani swadaya di Riau dan Jambi mendapatkan pinjaman sekitar Rp 167,5 miliar dari bank-bank milik negara (BUMN). Pada akhir 2017, lebih dari 730 petani berpartisipasi dalam skema ini.

Kami juga menjalankan program bantuan keuangan dan dukungan lainnya bagi petani swadaya. Melalui Program Pengembangan Petani Swadaya, SMART dan GAR telah memberikan bantuan teknis dan kredit jangka panjang tanpa bunga kepada lebih dari 3.800 petani di Kalimantan Timur sejak tahun 2013 untuk area seluas lebih dari 7.700 hektar. Mereka juga memperoleh akses untuk mendapatkan benih berproduktivitas tinggi, pupuk, herbisida, dan penyewaan alat berat, yang semuanya di bawah harga pasar. Sampai saat ini, pinjaman tanpa bunga yang telah disalurkan mencapai lebih dari Rp 19 miliar.

Upaya SMART untuk membantu rantai pasoknya, termasuk petani kelapa sawit, dalam menerapkan praktik berkelanjutan sejalan dengan *Sustainable Development Goal* ("SDG") 12 dari Perserikatan Bangsa-Bangsa. Tujuan utama dari SDG12 adalah untuk meningkatkan

At the same time, we recognise the importance of supporting independent small farmers. These independent farmers with small plots generally achieve very low yields and have lower incomes as they do not use good quality seeds or have knowledge of best agronomic practices. This also curtails their ability to fully adopt responsible palm practices.

With the achievement of TTP for our own mills, we now have the ability to spread responsible practices to thousands of smallholders in our supply chain.

We continue to support the Innovative Financing scheme for independent smallholders. The programme aims to encourage more independent smallholders to replant with better quality, higher-yielding seed by giving them access to financing and helping them sustain their livelihoods during the four years it takes for the new seedlings to mature.

Since the scheme began in 2014, together with GAR, we have helped independent farmers in Riau and Jambi secure loans of approximately Rp 167.5 billion from state-owned banks. As at end 2017, over 730 farmers are participating in the scheme.

We also run other finance and support programmes for independent smallholders. Through the Smallholders Development Programme, SMART and GAR have provided technical assistance and long tenure interest-free credit to more than 3,800 independent farmers in East Kalimantan since 2013 in an area covering over 7,700 hectares. They also have access to high-yielding seeds, fertiliser, herbicides and can rent heavy equipment, all at below market rates. To date, we have disbursed more than Rp 19 billion in interest-free loans.



kualitas hidup dengan pola produksi dan konsumsi yang berkelanjutan, antara lain melalui pengurangan penggunaan sumber daya, degradasi, dan polusi di sepanjang siklus kehidupan.

MELANJUTKAN KEMITRAAN KONSERVASI BERSAMA MASYARAKAT

Sejak kami pertama kali menerapkan Kebijakan Konservasi Hutan di industri pada tahun 2011, kami telah memprioritaskan pemisahan produksi minyak kelapa sawit dari deforestasi. Kami melaksanakan penilaian Nilai Konservasi Tinggi ("NKT")⁵ dan Stok Karbon Tinggi ("SKT")⁶ sebagai bagian dari prosedur standar sebelum memulai kegiatan pembangunan kebun baru. Saat ini kami telah mengidentifikasi lahan sekitar 9.500 hektar sebagai kawasan NKT dan SKT untuk dikonservasi di lahan konsesi kami.

Kami terus melakukan inovasi dalam program kemitraan konservasi bersama masyarakat untuk memastikan kawasan konservasi hutan di dalam konsesi kami terlindungi secara efektif. Bersama dengan GAR, SMART telah membina kemitraan ini sejak 2015 melalui program Pemetaan Partisipatif. Kami juga membantu desa memetakan berbagai daerah kritis, seperti batas-batas lahan adat dan area yang diperlukan untuk ketahanan pangan di masa depan. Peta ini diajukan ke dan secara resmi diakui oleh pihak berwenang, dan berfungsi antara lain untuk memperjelas hak kepemilikan lahan sehingga memungkinkan desa untuk mendapatkan akses atas dana desa yang disediakan oleh pemerintah untuk pertama kalinya.

Pemetaan ini memberikan landasan untuk dialog lebih lanjut tentang kegiatan konservasi yang dilakukan melalui proses Perencanaan Konservasi Partisipatif (*Participatory Conservation Planning*).

Sejalan dengan upaya ini, kami menjalankan program-program pembangunan untuk masyarakat setempat yang tergabung di dalam kemitraan konservasi. Bersama GAR, saat ini kami telah meluncurkan proyek Pertanian Ekologis Terpadu di 11 desa di Kalimantan Barat dan Riau. Proyek ini bertujuan untuk membantu masyarakat setempat mencapai swasembada pangan, mendapatkan penghasilan tambahan, serta meningkatkan kesadaran mengenai metode pertanian alternatif tanpa pembakaran.

PENCEGAHAN KEBAKARAN

Kami tetap bersiaga dalam upaya pencegahan kebakaran lahan dan hampir tidak ada kebakaran yang terjadi di seluruh konsesi kami pada tahun 2017. Laporan kejadian kebakaran diperbarui dan dipublikasikan setiap minggu di *Sustainability Dashboard*⁷ GAR dan kami terus melanjutkan kolaborasi jangka panjang dalam pencegahan kebakaran dengan desa-desa setempat melalui program Desa Makmur Peduli Api ("DMPA")⁸ di Jambi, Sumatera.

Our efforts to help our supply chain, including smallholders, adopt sustainable practices are directly supporting the goals of sustainable consumption and production under UN Sustainable Development Goal ("SDG") 12. SDG12 aims to increase net welfare gains from economic activities by reducing resource use, degradation and pollution along the whole lifecycle, while increasing quality of life.

CONTINUING COMMUNITY CONSERVATION PARTNERSHIPS

Since we adopted the first Forest Conservation Policy in the industry in 2011, we have prioritised decoupling palm oil production from deforestation. We carry out High Conservation Value ("HCV")⁵ and High Carbon Stock ("HCS")⁶ assessments as part of our standard procedures before embarking on new development. We have currently identified around 9,500 hectares of HCV and HCS areas for conservation across our concessions.

We continue to implement our innovative community conservation partnerships to ensure that forest conservation areas within our concessions are effectively protected. Together with GAR, we have been working on these partnerships since 2015, through Participatory Mapping programme. We also help the villages map out critical areas such as customary boundaries and land necessary for food security. This map is lodged with and formally recognised by the authorities, serving amongst other things to clarify land tenure rights and enabling villages to gain access to government development funds for the first time.

The mapping lays the foundation for further dialogue on conservation through our Participatory Conservation Planning process.

In tandem with these efforts we continue to roll out development programmes for the local communities which participate in the conservation partnership. Together with GAR, we have launched Integrated Ecological Farming projects in 11 villages in West Kalimantan and Riau to date. These aim to help the local community achieve food self-sufficiency, earn extra income as well as raise awareness about alternative farming methods without the use of fire.

FIRE PREVENTION

We remain vigilant on fire prevention and in 2017 we had virtually zero fires in our area. Fire incident reports are updated and published weekly on the GAR Sustainability Dashboard⁷ and we continue our long-term community collaboration on fire prevention with local villages through the Desa Makmur Peduli Api⁸ ("DMPA") programme in Jambi, Sumatra.

5 <https://www.smart-tbk.com/berkelanjutan/konservasi-hutan/ber-nilai-konservasi-tinggi/>

6 <https://www.smart-tbk.com/berkelanjutan/konservasi-hutan/ber-stok-karbon-tinggi/>

7 <https://goldenagri.com.sg/sustainability-dashboard/fire-management>

8 <https://www.smart-tbk.com/desa-makmur-peduli-api-program-nihil-bakar-yang-menghasilkan-panen-di-kalimantan/>

5 <https://www.smart-tbk.com/en/berkelanjutan/konservasi-hutan/ber-nilai-konservasi-tinggi/>

6 <https://www.smart-tbk.com/en/berkelanjutan/konservasi-hutan/ber-stok-karbon-tinggi/>

7 <https://goldenagri.com.sg/sustainability-dashboard/fire-management>

8 <https://www.smart-tbk.com/en/desa-makmur-peduli-api-program-nihil-bakar-yang-menghasilkan-panen-di-kalimantan/>

Program DMPA telah membantu mengurangi titik panas dan titik api sejak diluncurkan pada tahun 2016 seperti terlihat pada tabel di samping.

PERLINDUNGAN TERHADAP SPESIES LANGKA DAN HAMPIR PUNAH

Keberadaan kebun-kebun sawit kami di Indonesia membuat kami berada di dalam atau di dekat kawasan yang memiliki keanekaragaman hayati yang kaya dan beragam. Kami berkomitmen untuk melestarikan dan melindungi keanekaragaman hayati tersebut. Hal ini dicapai melalui identifikasi dan perlindungan kawasan NKT yang didukung oleh Kebijakan Toleransi Nol (*Zero Tolerance*) yang melarang berburu, melukai, memiliki, dan membunuh satwa liar yang tergolong langka dan hampir punah.

Kami terus-menerus mengingatkan para karyawan, masyarakat setempat, dan para pemangku kepentingan lainnya mengenai pentingnya perlindungan spesies langka dan hampir punah.

Perlindungan orang utan⁹ tetap menjadi fokus khusus SMART. Sejak tahun 2011, kami telah bermitra dengan Orangutan Foundation International (OFI) untuk merehabilitasi dan melepasliarkan orangutan liar yang pernah ditangkap. Hingga saat ini, kemitraan kami telah mendukung pelepasliaran 100 orangutan ke habitat alamnya di Hutan Seruyan, Kalimantan Tengah, Indonesia.

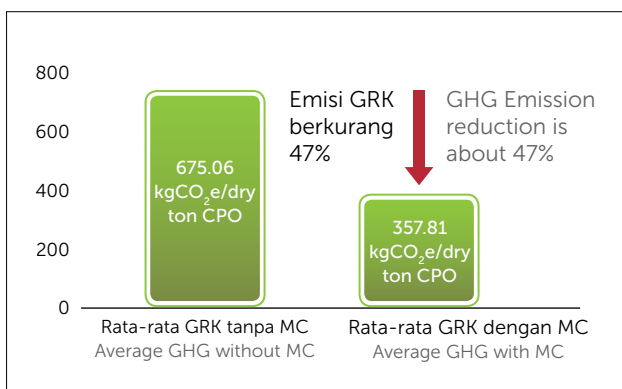
MENGURANGI EMISI GAS RUMAH KACA

Salah satu usaha utama kami untuk mengurangi emisi gas rumah kaca ("GRK") adalah dengan melakukan konservasi kawasan hutan SKT.

Kami juga mempelajari bagaimana emisi dari kegiatan operasional dapat dikurangi. Pada tahun 2017, studi rona awal tentang emisi GRK di kegiatan perkebunan telah selesai dan target selanjutnya adalah menyelesaikan rancangan strategi penurunan GRK pada akhir tahun 2018.

PENGURANGAN EMISI GRK MELALUI FASILITAS METHANE CAPTURE

GHG EMISSION REDUCTION VIA METHANE CAPTURE



9 Kunjungi laman berikut untuk informasi detail mengenai kegiatan Perseroan: <https://www.smart-tbk.com/melestarikan-populasi-orangutan-bersama-ofi/6>

Our DMPA programme has generally helped to reduce hotspots and firespots since it was launched in 2016 as seen in the table below.

Tahun Year	Titik Panas Hotspots	Titik Api Firespots
2017	1	2
2016	2	2
2015	210	113

PROTECTING RARE AND ENDANGERED SPECIES

Having oil palm plantations in Indonesia places us in or near areas of rich and varied biodiversity and we want to preserve and protect this biodiversity. This is achieved through our identification and protection of HCV areas backed up by our Zero Tolerance Policy towards hunting, injuring, possessing and killing of rare and endangered wildlife.

We continuously remind our employees, local communities and related stakeholders on the importance of protecting rare and endangered species.

Protection of orangutans⁹ is a special focus for SMART. Since 2011, we have partnered with Orangutan Foundation International (OFI) to rehabilitate and release wild-born, formerly captive primates. To date, our partnership has resulted in the release of 100 orangutans into their natural habitat in Seruyan Forest in Central Kalimantan, Indonesia.

REDUCING GHG EMISSIONS

Successful conservation of HCS forests is the key means by which we avoid greenhouse gas ("GHG") emissions.

We are also looking into how we can reduce our operational emissions, and in 2017, we completed our baseline studies of our GHG emissions in our upstream operations and we aim to devise a GHG reduction strategy by the end of 2018.

Meanwhile, we continued to reduce GHG emissions in our operations through our facilities to capture methane gas at some of our mills in Central Kalimantan and Jambi. The captured methane gas is used as energy source, generating electricity for our palm oil mills. These

PENGURANGAN EMISI DARI FASILITAS METHANE CAPTURE PADA TAHUN 2017

EMISSION REDUCTION FROM METHANE CAPTURE FACILITIES IN 2017

No	Pabrik Biogas Biogas Plant	ER (tCO ₂ eq)
1	Semilar (SMLF)	96,793
2	Pelakar (PLKF)	23,734
Jumlah Total		120,527

9 Visit this page to see the details of our activities: <https://www.smart-tbk.com/en/melestarikan-populasi-orangutan-bersama-ofi/6>

Sementara itu, kami tetap melanjutkan upaya pengurangan emisi GRK di dalam kegiatan operasional melalui fasilitas *methane capture* di beberapa PKS di Kalimantan Tengah dan Jambi. Gas metana yang tertangkap dari fasilitas ini diolah menjadi sumber energi listrik bagi PKS kami. Fasilitas ini dapat mengurangi 45–55% emisi GRK di lokasi operasional.

KEBIJAKAN BEBAS LIMBAH

Strategi bebas limbah kami terapkan dengan mengurangi, menggunakan kembali, dan mendaur ulang (*reduce, reuse and recycle*) aneka limbah kami. Kami telah mencapai 100% penggunaan kembali limbah dari proses produksi CPO dan semua limbah produksi didaur ulang, termasuk limbah cair kelapa sawit (POME) dan janjang kosong (EFB) sebagai pupuk organik. Selain itu, limbah padat dari PKS, seperti serat dari mesokarp sawit dan cangkang dari buahnya digunakan sebagai bahan bakar.

Praktik bebas limbah ini tidak hanya meminimalkan dampak terhadap lingkungan, tetapi juga menghasilkan penghematan biaya yang signifikan. Kesuburan tanah di seluruh kebun diperiksa secara rutin untuk memastikan bahwa praktik pengelolaan nutrisi kami dapat mempertahankan atau, bila perlu, meningkatkan kesuburan tanah.

PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN UNTUK MENCAPAI KEBERLANJUTAN

Divisi penelitian kami – SMART Research Institute (“SMARTRI”)¹⁰ di Riau, berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, menanggulangi dampak negatif perubahan iklim seperti kekeringan yang berkepanjangan, serta mencari cara untuk mengatasi penyakit dan hama. Upaya penelitian dan pengembangan ini mendukung tujuan SDG²¹ yaitu mempromosikan pertanian dan perkebunan berkelanjutan serta meningkatkan produktivitasnya.

Setelah penelitian selama beberapa tahun, SMARTRI dan SMART Biotechnology Centre¹² secara resmi meluncurkan dua benih nontransgenik (non-GMO) baru dengan produktivitas sangat tinggi pada tahun 2017. Eka 1 and Eka 2¹³ berpotensi menghasilkan lebih dari 10 ton CPO/ha/tahun, sehingga menjadikannya benih dengan produktivitas tertinggi di industri ini. Benih ini akan dimanfaatkan secara bertahap di seluruh kebun kami pada saat melakukan peremajaan.

SMARTRI juga melakukan penelitian tentang Manajemen Pengendalian Hama Terpadu, meminimalkan pemakaian pestisida kimia melalui peningkatan penggunaan pestisida

methane capture facilities can reduce between 45–55% of operational emissions on site.

ZERO WASTE POLICY

Our zero waste strategy is to reuse, recover and recycle our various types of waste. We have achieved 100% reuse of our waste from the CPO production process and we recycle all production waste including Palm Oil Mill Effluent (POME) and Empty Fresh Fruit Bunch (EFB) as organic fertiliser. In addition, solid waste from the mills, such as the fibre from oil palm mesocarp and shell from the nuts is used as fuel.

These zero waste practices not only minimise the impact on the environment, but also result in significant cost savings. Regular control of soil fertility is implemented throughout our plantations in order to ensure that our nutrient management practices maintain or, when required, improve the soil fertility.

SUSTAINABILITY THROUGH R&D

Our dedicated research arm – SMART Research Institute (“SMARTRI”)¹⁰ in Riau, plays a key role in improving yields, tackling negative impacts due to climate change such as prolonged drought, as well as finding ways to combat disease and pests. These R&D efforts support the goals of SDG²¹ which aims to promote sustainable agriculture and improve agricultural productivity.

Following years of research SMARTRI and SMART Biotechnology Centre¹² officially launched two new non-GMO, extremely high-yielding planting materials in 2017. Eka 1 and Eka 2¹³ are potentially capable of yielding more than 10 tonnes/ha/year of CPO, making them the highest-yielding plant materials in the industry. These will be gradually rolled out throughout our plantations through replanting programmes.

SMARTRI also leads research on Integrated Pest Management, minimising use of chemical pesticides through increased use of bio pesticides and other natural controls, such as barn owls and leopard cats to control the rat population.

Since 2016 we have stopped using the herbicide paraquat in order to safeguard the health of our employees. Under our commitments in the GSEP, SMART does not use pesticides categorised as World Health Organization Class 1A or 1B under the Stockholm or Rotterdam Conventions, except in very specific situations.

10 Kunjungi laman ini untuk mengetahui berbagai kegiatan SMARTRI: <https://www.smart-tbk.com/berkelanjutan/penelitian-dan-pengembangan/smart-research-institute-smartri/>

11 Kunjungi laman ini untuk informasi detail tentang SDG2 PBB: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

12 Kunjungi laman ini untuk informasi detail mengenai SMART Biotechnology Centre: <https://www.smart-tbk.com/berkelanjutan/penelitian-dan-pengembangan/>

13 Kunjungi laman ini untuk mengunduh siaran pers terkait: <https://www.smart-tbk.com/wp-content/uploads/2017/05/PRESS-RELEASE-Material-tanam-baru-berkualitas-unggul-dari-PT-SMART-Tbk-berpotensi-tingkatkan-produktivitas-minyak-kelapa-sawit-FINAL.pdf>

10 Visit this page to see activities of SMARTRI: <https://www.smart-tbk.com/en/berkelanjutan/penelitian-dan-pengembangan/smart-research-institute-smartri/>

11 Visit this page to see the details of UN SDG2: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

12 Visit this page to see the details of SMART Biotechnology Centre: <https://www.smart-tbk.com/en/berkelanjutan/penelitian-dan-pengembangan/>

13 Visit this page to download the related press release: <https://www.smart-tbk.com/wp-content/uploads/2017/05/Press-Release-New-High-Yielding-Planting-Material-from-PT-SMART-Tbk.pdf>

biologis dan pengendalian alami lainnya, seperti burung hantu dan kucing hutan untuk mengendalikan populasi tikus.

Sejak tahun 2016, kami menghentikan pemakaian herbisida parakuat untuk menjaga kesehatan para karyawan. Sesuai komitmen kami pada KSLG, SMART tidak menggunakan pestisida yang diklasifikasikan sebagai Kelas 1A atau 1B World Health Organization (WHO) atau yang terdaftar dalam Konvensi Stockholm atau Rotterdam, kecuali dalam situasi yang sangat khusus.

SERTIFIKASI DAN STANDAR INDUSTRI

Sertifikasi industri merupakan bagian penting dari komitmen SMART untuk menerapkan praktik terbaik dan standar produksi minyak sawit yang bertanggung jawab di tingkat global.

Sertifikasi Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)

Sampai saat ini, 12 PKS dan 103.355 hektar lahan kebun pemasok (termasuk lahan plasma seluas 4.224 ha), empat pabrik rafinasi, empat pabrik pengolahan inti sawit, satu pabrik oleokimia dan dua fasilitas tangki penyimpanan telah menerima sertifikat RSPO. Kami telah memperpanjang jangka waktu untuk menyelesaikan sertifikasi RSPO bagi unit operasi yang didirikan sebelum 30 Juni 2010. Kami menargetkan untuk memperoleh sertifikat bagi PKS dan kebun pemasok pada tahun 2020, baik untuk unit yang didirikan sebelum maupun setelah 30 Juni 2010. Perpanjangan ini mencerminkan perkiraan konservatif kami terkait kerangka waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh Hak Guna Usaha (HGU) dan persyaratan RSPO lainnya.

SMART juga terus memainkan peran aktif di dalam keanggotaan RSPO. Pada tahun 2017, Bapak Agus Purnomo, Direktur SMART, diangkat menjadi anggota *Board of Governors* RSPO. Beliau juga menjabat sebagai Ketua *Indonesian Growers Caucus* (IGC) mewakili Anggota Minyak Kelapa Sawit Indonesia di RSPO. SMART juga berpartisipasi dalam kelompok kerja RSPO untuk lahan gambut; keanekaragaman hayati; hak asasi manusia; dan petani kelapa sawit; serta Satuan Kerja untuk Prinsip dan Kriteria RSPO; dan *Dispute Settlement Facility Advisory Group*.

International Sustainability & Carbon Certificate (ISCC)

SMART memperoleh sertifikat ISCC, sertifikat terkemuka internasional yang bertujuan memastikan produksi yang berkelanjutan secara lingkungan, sosial, dan ekonomi serta pemakaian semua jenis biomasa dalam rantai pasok global. ISCC didasarkan pada penerapan persyaratan keberlanjutan tertinggi dalam aspek keberlanjutan ekologis, keberlanjutan sosial, kepatuhan terhadap hukum dan perjanjian internasional, pemantauan emisi GRK, dan praktik manajemen yang baik.

Hingga saat ini, 75.824 hektar kebun termasuk kebun petani plasma seluas 3.987 hektar, 11 PKS, enam fasilitas tangki penyimpanan, dan tiga pabrik rafinasi telah menerima sertifikat ISCC. Audit dilakukan oleh GUTcert, mitra AFNOR Group DQS-UL CFS GmBH dari Jerman dan Intertek Certification GmbH.

CERTIFICATION AND INDUSTRY STANDARDS

Industry certification is a key part of SMART's ongoing commitment to adopt best global practices and standards in responsible palm oil production.

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) Certification

To date, 12 mills and 103,355 hectares of our supplying estates (including 4,224 hectares of plasma estates), four refineries, four kernel crushing plants, one oleochemicals plant and two bulking stations, have received RSPO certification. We have extended the time frame for completion of RSPO certification until 2020 for the remaining operations established before 30 June 2010. Including these and operations established after 30 June 2010, we aim to certify the remaining plantations and mills by 2020. This extension reflects our conservative estimate for the time needed to acquire the HGU or Land Cultivation Right and other RSPO requirements.

SMART continues to play an active role in the RSPO. In 2017, Mr. Agus Purnomo, SMART's Director was elected to the RSPO Board of Governors. He is also the Chair of Indonesian Growers Caucus (IGC) representing Indonesian Palm Oil Members within RSPO. SMART also participates in the RSPO working groups on peatland; biodiversity; human rights; and smallholders as well as the Principles and Criteria (P&C) Task Force and the Dispute Settlement Facility Advisory Group.

International Sustainability & Carbon Certificate (ISCC)

SMART maintains ISCC certification, a global leading certification which aims to ensure environmentally, socially and economically sustainable production and use of all kinds of biomass in global supply chains. ISCC is based on the implementation of the highest sustainability requirements in ecological sustainability, social sustainability, compliance with laws and international treaties, monitoring of GHG emissions and good management practices.

To date, 75,824 hectares of plantations including smallholder plantations of 3,987 hectares, 11 mills, six bulking stations and three refineries have received ISCC certification. The audit was conducted by GUTcert, the German partner of AFNOR Group DQS-UL CFS GmBH and Intertek Certification GmbH.

All biomass intended for biofuels in destinations like Europe are ISCC certified, ensuring that our products meet the highest responsible palm oil standards in the international market.

Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO)

SMART also supports the ISPO Scheme developed by the Indonesian Ministry of Agriculture to improve the competitiveness of Indonesian palm oil in world markets and to meet Indonesia's commitment to reduce greenhouse gases and focus on environmental issues.

Semua biomasa untuk *biofuels* di pasar tujuan seperti Eropa bersertifikasi ISCC, untuk menjamin bahwa produk kami memenuhi standar tertinggi produksi minyak kelapa sawit yang bertanggung jawab di pasar internasional.

Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO)

SMART juga mendukung skema ISPO yang dikembangkan oleh Kementerian Pertanian Indonesia untuk meningkatkan daya saing minyak kelapa sawit Indonesia di pasar dunia dan memenuhi komitmen Indonesia untuk mengurangi emisi GRK dan fokusnya pada persoalan lingkungan.

Hingga saat ini, 77.623 hektar kebun dan 13 PKS telah menerima sertifikat ISPO.

PEMANTAUAN DAMPAK LINGKUNGAN

SMART mengelola dan memantau setiap kegiatan operasional secara berkala untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan hidup. Pemantauan ini sesuai dengan Rencana Pengelolaan Lingkungan dan Rencana Pemantauan Lingkungan (RKL/RPL), sebagaimana tercantum dalam dokumen Analisa Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) yang disampaikan ke Pemerintah Indonesia.

Analisa parameter lingkungan secara internal dilakukan secara rutin oleh SMARTRI, laboratorium internal "berakreditasi ISO 9001:2008 dan ISO 17025, serta laboratorium eksternal yang dirujuk oleh pihak berwenang di Indonesia.

Tidak ada pelanggaran terhadap peraturan lingkungan yang terjadi pada tahun 2017 dan SMART tidak dikenai denda atau sanksi apapun.

KARYAWAN KAMI

Industri minyak kelapa sawit memberikan kesempatan bekerja yang sangat besar terutama di daerah pedesaan, membantu meningkatkan pendapatan dan taraf hidup masyarakat pertanian. SMART menciptakan lapangan kerja bagi 49.000 orang di Indonesia, yang mencakup 17.300 karyawan tetap, 13.700 pekerja lepas dan 18.000 petani plasma.

Menghormati Hak-hak Pekerja

SMART berpendapat bahwa seluruh karyawan harus mendapatkan perlakuan yang adil, setara, dan terhormat. Melalui KSLG, kami telah memperkuat komitmen untuk memastikan bahwa hak semua orang yang bekerja di unit operasional dihormati sesuai peraturan perundangan tingkat daerah, pusat, dan internasional yang berlaku. Kami mematuhi semua undang-undang ketenagakerjaan Indonesia yang mencakup hal-hal seperti kebebasan berserikat untuk karyawan, upah dan jam kerja yang layak, perlakuan non-diskriminatif, dan penghapusan pekerja di bawah umur ataupun praktik kerja paksa. Sesuai dengan hukum dan peraturan di Indonesia, SMART tidak mempekerjakan narapidana.

To date, 77,623 hectares of plantations and 13 mills have received ISPO certification.

MONITORING ENVIRONMENTAL IMPACT

We manage and regularly monitor every aspect of our operations in order to minimise adverse impact on the natural environment. The monitoring is in accordance with the Environment Management Plan (*Rencana Pengelolaan Lingkungan*) and the Environment Monitoring Plan (*Rencana Pemantauan Lingkungan*), as set out in the Environmental Impact Assessment (*Analisa Mengenai Dampak Lingkungan*) documents submitted to the Government of Indonesia.

Assessment of the environmental parameters is conducted by SMARTRI, our ISO 9001:2008 and ISO 17025 accredited internal laboratory, as well as external laboratories referred by the Indonesian authorities.

There were no violations of environmental regulations in 2017 and SMART did not incur any fines or penalties.

OUR PEOPLE

The palm oil industry is a powerful job generator especially in rural areas, helping to lift incomes and living standards of farming communities. We create employment for about 49,000 people in Indonesia including 17,300 permanent employees, 13,700 fixed-term employees and 18,000 plasma scheme smallholders.

Respecting Workers' Rights

We believe in fair, equal and respectful treatment for all of our employees. Through our GSEP, we have reinforced our commitment to ensuring that the rights of all people working in our operations are respected according to local, national and ratified international laws. We adhere to all Indonesian labour laws covering issues such as freedom of association for our employees, decent pay and working hours, non-discrimination and the complete elimination of child or forced labour. In keeping with Indonesian laws and regulations, we do not employ prison labour.

Our commitment to fair labour practices is also emphasised in our employee handbook and employment practices. The Company has an equal opportunities policy on employment, banning discrimination based on race, national origin, religion, physical disability, gender, sexual orientation, union membership and political affiliation.

Employees enter into our employment freely. As a matter of policy, we do not require our employees to deposit identity papers nor money. Some employees join through pre-employment training or education programmes paid for by the Company, whereby they agree to work for the Company upon completion of their training programme. Upon graduation, they are assigned to different estates or mills throughout Indonesia and earn an income without any deduction in their salary. These conditions are explained thoroughly to potential candidates.

Komitmen terhadap praktik ketenagakerjaan yang adil juga ditekankan dalam buku panduan karyawan dan praktik ketenagakerjaan. Perseroan menerapkan kebijakan pemberian kesempatan yang setara dalam ketenagakerjaan, melarang adanya diskriminasi berdasarkan ras, suku bangsa, agama, perbedaan kemampuan fisik, jenis kelamin, orientasi seksual, keanggotaan dalam perserikatan, dan afiliasi politik.

Karyawan bekerja di perusahaan kami tanpa paksaan. Kami menerapkan kebijakan untuk tidak mensyaratkan karyawan menyerahkan dokumen identitas ataupun uang. Beberapa karyawan diterima bekerja melalui pelatihan kerja atau program pendidikan yang dibiayai Perseroan, setelah mereka menyetujui untuk menjalani ikatan dinas usai menyelesaikan program pelatihannya. Setelah lulus, mereka ditugaskan ke berbagai perkebunan atau PKS di seluruh Indonesia dan mendapatkan gaji tanpa dikenai potongan apa pun. Persyaratan ini dijelaskan secara menyeluruh kepada para calon penerima ikatan dinas.

Kebebasan berserikat dan keanggotaan serikat pekerja

Untuk menghormati kebebasan berserikat dan keanggotaan dalam serikat pekerja, terdapat sejumlah serikat pekerja mewakili karyawan non-manajemen di seluruh perkebunan. Kami berusaha menjaga hubungan industrial yang damai dan produktif melalui dialog terbuka, praktik ketenagakerjaan yang adil, dan komunikasi yang saling menghormati di tempat kerja. Di setiap unit, terdapat perwakilan serikat pekerja, yang dipilih oleh anggota, dan bertemu dengan perwakilan manajemen setempat secara berkala dalam forum bipartit untuk membahas dan menyelesaikan berbagai persoalan.

Isu gender

Sekitar 14% dari karyawan tetap dan 50% dari pekerja lepas kami adalah perempuan. Kami meyakini kesetaraan



Freedom of association and trade union membership

To respect the freedom of association and trade union membership, we have some labour unions representing non-management employees across our plantations. We seek to maintain peaceful and productive industrial relations through open dialogue, fair labour practices and respectful communication in the workplace. Each of our units has union representatives, elected by members, who meet with local management representatives regularly in bipartite forums, to discuss and resolve issues.

Gender issues

About 14% of our permanent employees and 50% of our fixed-term workers are women. We believe in promoting gender equality in the workplace. However, the manual nature of agricultural work means that certain jobs continue to be more suited to male rather than female employees. Male workers perform heavier physical tasks such as harvesting fresh fruit bunches ("FFB") and carrying them to trucks for transport to the mills; women generally work on weeding and collecting loose fruits that have fallen on the ground.

Traditional rural employment patterns also mean that many women prefer to take on part-time jobs, as it gives them the flexibility and time for other responsibilities such as tending to the household, childcare and family gardens and plots.

We have zero tolerance for sexual harassment and we conduct extensive training and socialisation for all estate and mill workers to ensure this is understood. Gender committees with representatives from labour unions and management have been set up to promote female participation and advancement in the workplace. These committees also handle sexual harassment complaints. When a case of harassment is reported either formally or informally, the relevant committee investigates to determine whether further sanctions or law enforcement actions are needed. During the investigation, the committee also provides assistance and support to the victim. In 2017, no cases of harassment or abuse were reported.

Minimum age of employment

The minimum age for employment in SMART for any tasks is 18 years. As a signatory member of United Nations Global Compact ("UNGC") through our holding company GAR, we aim to prevent all forms of child labour, and we rigorously enforce this policy at all our plantations, mills and other places of work. Our recruitment officers check the identification card against the prospective employee's schooling records, such as their school diploma, to ensure that we do not employ children. By providing schools and day care centres for our workers' children we also help ensure that parents do not feel the need to take their children to work with them.

Wages and benefits

SMART pays wages above the minimum wage set by provincial and district authorities. In addition to wages,

gender di tempat kerja. Meskipun demikian, beberapa jenis pekerjaan lebih cocok ditangani oleh karyawan laki-laki daripada perempuan karena operasional di lapangan membutuhkan pekerjaan fisik secara manual. Pekerja laki-laki menangani pekerjaan fisik yang lebih berat, seperti memanen tandan buah segar ("TBS") dan memuatnya ke dalam truk untuk diangkut menuju PKS, sementara pekerja perempuan bertugas menyiangi tanaman dan mengutip brondolan.

Pola kerja tradisional di pedesaan juga menunjukkan lebih banyak perempuan yang memilih untuk mengambil pekerjaan paruh waktu, karena dapat memberikan fleksibilitas dan waktu untuk memenuhi tanggung jawab lain seperti melakukan tugas rumah tangga, merawat anak, dan bekerja di kebun dan lahan pekarangan keluarga.

Kami tidak memberikan toleransi pada pelecehan seksual dan melakukan upaya pelatihan serta sosialisasi ekstensif bagi semua pekerja kebun dan PKS untuk memastikan hal ini benar-benar dipahami dengan baik. Komisi gender dengan perwakilan dari serikat pekerja dan manajemen telah dibentuk untuk mendorong partisipasi dan kemajuan perempuan di dunia kerja. Komisi ini juga menangani keluhan tentang pelecehan seksual. Ketika suatu kasus pelecehan dilaporkan secara formal ataupun tidak, komisi gender akan melakukan penyelidikan untuk menentukan sanksi ataupun langkah penegakan hukum selanjutnya yang perlu ditempuh. Selama proses penyelidikan, komisi gender juga menyediakan bantuan dan dukungan kepada korban. Pada tahun 2017, tidak ada kasus pelecehan atau kekerasan yang dilaporkan.

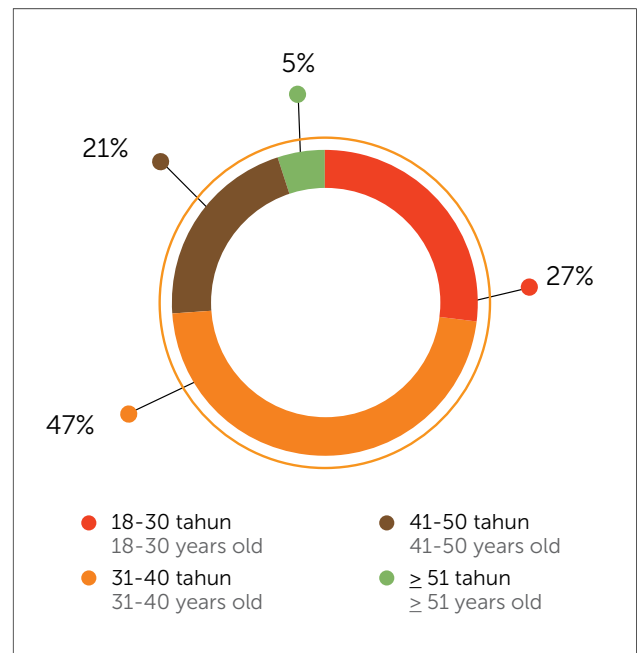
Usia kerja minimal

Usia kerja minimal untuk semua bidang pekerjaan di SMART adalah 18 tahun. Sebagai salah satu penanda tangan United Nation Global Compact ("UNGC") melalui induk perusahaan GAR, kami dengan tegas menolak mempekerjakan anak-anak dan bertekad melaksanakan kebijakan tersebut di seluruh perkebunan, PKS, dan unit kerja lainnya. Bagian perekrutan mencocokkan kartu identitas calon pegawai dengan catatan pendidikan mereka, misalnya ijazah sekolah, untuk memastikan bahwa kami tidak mempekerjakan anak-anak. Dengan menyediakan sekolah dan pusat penitipan anak bagi anak-anak pekerja, kami turut membantu memastikan bahwa para orang tua tidak merasa perlu membawa anak-anak mereka ke tempat kerja.

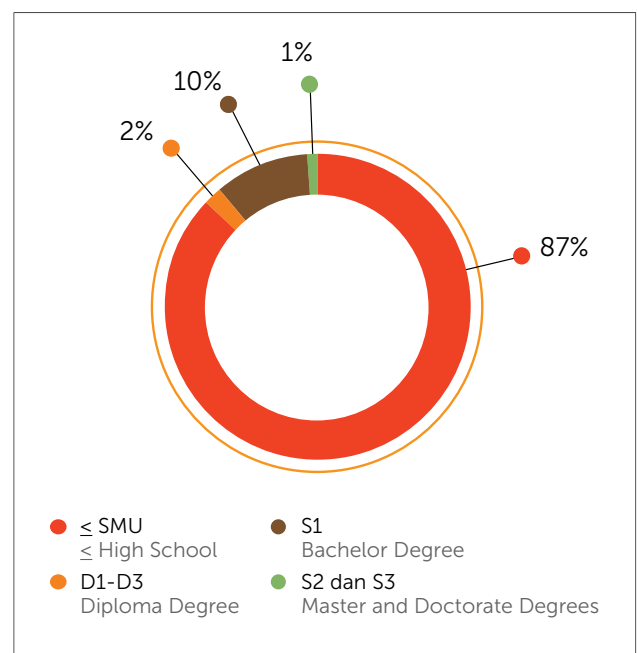
Upah dan tunjangan

SMART memberikan upah pekerja di atas upah minimum yang ditetapkan oleh pihak berwenang di tingkat provinsi dan kabupaten. Selain upah, kami juga memberikan berbagai tunjangan bagi karyawan dan pekerja lepas. Karyawan tetap di kebun menerima tunjangan seperti layanan kesehatan gratis bagi mereka beserta keluarganya, perumahan, air bersih, listrik, dan pendidikan gratis bagi anak-anaknya dari TK hingga SMP. Para pekerja lepas mendapatkan fasilitas kesehatan gratis di poliklinik. Anak-anak mereka juga memanfaatkan pendidikan yang berkualitas dari sekolah di perkebunan kami.

**PROFIL USIA KARYAWAN
AGE PROFILE OF EMPLOYEE**



**PROFIL PENDIDIKAN KARYAWAN
EDUCATION PROFILE OF EMPLOYEE**



we provide employees and fixed-term workers with a range of benefits. Permanent workers on our estates receive benefits like free healthcare for themselves and their families, company housing, water, electricity and free education for their children from kindergarten to junior high. Fixed-term workers benefit from free medical services at our polyclinics. Their children also benefit from quality education at our estate schools.

Menciptakan Tempat Kerja yang Aman dan Sehat

Dengan ribuan karyawan, kami bertanggung jawab penuh dalam menjamin tempat kerja yang aman dan sehat. Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja ("K3") bertujuan meminimalkan terjadinya penyakit akibat bekerja dan kecelakaan dan kematian di tempat kerja. Kami juga menyediakan akses ke pemeriksaan dan perawatan kesehatan bagi seluruh pekerja di lebih dari 50 klinik berlokasi di sekitar kebun.

Kami telah melaksanakan K3 melalui kebijakan yang telah diperbarui. Kebijakan ini berfokus pada:

- Sosialisasi berkelanjutan tentang manajemen K3 bagi para staf dan pemangku kepentingan terkait;
- Memastikan kepatuhan terhadap peraturan pemerintah dan pedoman terkait;
- Menerapkan praktik-praktik K3 sebagai bagian dari prosedur operasional Perseroan;
- Mengidentifikasi dan mengelola risiko operasional untuk mencegah dan mengurangi kecelakaan dan sakit akibat bekerja;
- Penyediaan alat perlindungan pribadi bagi semua pekerja sesuai dengan peraturan dan praktik terbaik; serta
- Pengawasan dan penilaian secara berkala atas perbaikan kinerja K3 yang berkelanjutan.

Masing-masing unit kami memiliki Panitia Pembina K3 (P2K3), yang mengembangkan kerja sama antara manajemen dan karyawan terkait persoalan K3 dan mematuhi Undang-Undang No. 1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Rata-rata jumlah anggota aktif P2K3 di setiap perkebunan dan PKS adalah sekitar 40 orang, di mana 60%-nya mewakili pekerja.

Selain itu, unit-unit operasional kami telah bersertifikasi sistem manajemen K3 (Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja atau "SMK3"), sebagai pengakuan atas implementasi sistem K3 yang baik. Enam PKS kami telah dinilai dan disertifikasi berdasarkan skema SMK3. Sertifikasi ini berlaku untuk tiga tahun dan proses audit dilaksanakan sebelum perpanjangan diberikan.

Korban jiwa

Sangat disesalkan bahwa terdapat kecelakaan kerja yang mengakibatkan jatuhnya dua korban jiwa yang melibatkan karyawan kami selama tahun 2017. Kecelakaan ini mencakup kecelakaan lalu lintas dan insiden jatuh ke dalam lubang pit.

Perseroan menyelidiki setiap kecelakaan yang terjadi secara mendalam dan menerapkan rencana aksi untuk mencegah kemungkinan terjadinya insiden di masa depan antara lain mengulang kembali pelatihan dan identifikasi keselamatan di jalan raya, meningkatkan pelatihan keselamatan di tempat kerja dan menerapkan fitur keselamatan lain sesuai kebutuhan SMART juga menegaskan kembali target nihil korban jiwa dan kecelakaan (*zero fatalities and accidents*) sebagai Indikator Kinerja Utama (KPI) untuk semua tingkatan manajemen.

Kami membantu keluarga korban dengan memberikan santunan keuangan yang memadai dan dukungan moral,

Creating a Safe and Healthy Workplace

With thousands of people working for us, we take our responsibility in providing a safe and healthy workplace very seriously and our Occupational Health and Safety ("OHS") management is aimed at minimising workplace accidents, fatalities and other negative health impacts. We also provide access to healthcare and medical check-ups for all our workers at over 50 clinics, located near our plantations.

Our updated Health and Safety policy promotes OHS through:

- Creating awareness on health and safety management amongst our staff and related stakeholders;
- Ensuring compliance with government regulations and related guidelines;
- Adopting health and safety practices as part of SMART's operating procedures;
- Identifying and managing operational risks to prevent and reduce work-related accidents or illness;
- Provision of personal protective equipment to all workers in line with regulations and best practices; and
- Regular monitoring and evaluation to continually improve our OHS performance.

Each of our units has an OHS Supervisory Committee, which promotes co-operation between management and employees on OHS and complies with Law No. 1 of 1970 on Occupational Safety. On average, the committees for our plantations and mills have 40 members, with 60% worker representation.

Additionally, our operations are certified under the SMK3 (*Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja*) OHS management system, in recognition of good implementation of OHS system. Six mills have been reviewed and certified under SMK3. These certifications are valid for three years and a fresh audit is carried out prior to renewal.

Fatalities

We regret to report that there were work-related accidents resulting in two fatalities involving our employees during 2017. These included a vehicular accident and a fall into a pit.

JUMLAH KORBAN JIWA NUMBER OF FATALITIES

2017	2016	2015
2	1	2

We investigated each accident thoroughly and implemented action plans to safeguard against future occurrences which included reinforcement of road safety training and identification, as well as increasing on-the-job safety training and implementing other safety features as appropriate. We have also reinforced the targets of zero fatalities and accidents as Key Performance Indicators (KPI) for all levels of management.

termasuk membantu mereka memperoleh klaim Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) dan menanggung biaya pemakaman.

Tingkat Frekuensi dan Tingkat Keparahan

Indikator seperti Tingkat Frekuensi ("TF") dan Tingkat Keparahan ("TK") digunakan untuk menganalisis seberapa sering insiden terjadi di tempat kerja dan jumlah hari kerja yang hilang dalam setiap satu juta jam kerja selama setahun.

Angka TF menunjukkan jumlah kecelakaan dalam satu juta jam kerja sementara angka TK mengindikasikan jumlah hari kerja yang hilang dalam satu juta jam kerja selama setahun. Angka TK juga menggambarkan seberapa besar masalah keselamatan yang dihadapi dengan menunjukkan seberapa parah sakit akibat kerja dan cedera yang terjadi. Dasar pemikirannya adalah bahwa seorang karyawan yang tidak masuk kerja karena menjalani penyembuhan dan pemulihan memiliki masalah yang lebih berat daripada karyawan yang bisa segera kembali bekerja.

Pada tahun 2017, rata-rata TF adalah 4,68 kecelakaan untuk setiap satu juta jam kerja sementara rata-rata TK adalah sebesar 336,16 hari kerja yang hilang dalam satu juta jam kerja. Indikator ini menunjukkan bahwa telah terjadi 264 kecelakaan dan 18.983 hari kerja hilang selama 56.469.736 jam kerja sepanjang tahun berjalan.

Indikator tersebut membantu melacak efektivitas langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan keselamatan dan kesehatan kerja di PKS dan perkebunan kami. Pada gilirannya, hal ini akan membantu Perseroan memfokuskan dan mengidentifikasi tindakan pencegahan yang paling bermanfaat.¹⁴

Peralatan tanggap darurat

Untuk mengantisipasi keadaan darurat yang dapat terjadi di kebun dan PKS, setiap unit operasional memiliki Tim Kesiapsiagaan dan Tanggal Darurat ("TKTD") yang dilengkapi dengan peralatan tanggap darurat seperti:

- Semua kebun dan PKS memiliki alat pemadam kebakaran, keyok api, sekop, tangki portabel dengan alat kelengkapannya, peralatan pertolongan pertama, alarm dan hidran (di PKS);
- Beberapa kebun juga memiliki menara pantau api, truk pemadam kebakaran, dan ambulans;
- Peralatan pribadi untuk seluruh anggota tim TKTD seperti seragam pemadam, sarung tangan, *head lamp*, helm, dan sepatu tahan panas; serta
- Radio dan alat penguat suara untuk komunikasi.

Tim tanggap darurat kami melakukan sesi pelatihan secara rutin untuk memastikan bahwa mereka benar-benar siap untuk menanggapi setiap keadaan darurat.

We assisted the bereaved families by providing the appropriate financial assistance and support, including helping them to submit Indonesian Health, Accident Insurance and Pension Fund (JAMSOSTEK) claims and covering burial costs.

Frequency and Severity Rates

Indicators such as the Frequency Rate ("FR") and Severity Rate ("SR") are used in our analysis of how often workplace incidents occurred and man-days lost for every million man-hours worked each year.

The FR refers to the number of accidents in one million hours of work, while the SR is the number of workdays lost in one million hours of work within a year. The SR illustrates the extent of safety problems by highlighting how critical each injury and illness is. The premise is that an employee who must miss time from work to recover has a more severe problem than one who can immediately return to work.

In 2017 we recorded an average FR of 4.68 accidents per million man-hours worked and an average SR of 336.16 lost workdays per million man-hours worked. Respectively, the indicators also translate into 264 accidents which occurred and 18,983 lost workdays during the working hours of 56,469,736 during the year.¹⁴

	2017	2016	2015
Tingkat Frekuensi (TF) Frequency Rate (FR)	4.68¹⁴	2.69	3.85
Tingkat Keparahan (TK) Severity Rate (SR)	336.16	335.36	225.53

Such indicators help us track the effectiveness of measures taken to improve occupational safety and health in our operations and plantations. This in turn helps the Company focus and identify the most useful preventive action.

Emergency response equipment

To anticipate emergencies that may occur at our plantations and mills, every operational unit has an Emergency Response Team (*Tim Kesiapsiagaan dan Tanggal Darurat*) fully equipped with emergency response equipment that includes the following:

- All estates or mills have fire extinguishers, flappers, shovels, portable tanks with firehose and nozzle, first aid kits, alarms and fire hydrants (in mills);
- Several estates also have fire watch towers, fire trucks and ambulances;
- Personal equipment for team such as wear pack clothes, gloves, head lamps, helmets, and fire proof shoes; and
- Radios and megaphones for communication.

¹⁴ Kami telah memperluas cakupan kecelakaan kerja dari *lost time injuries* untuk mencakup semua pertolongan dan perawatan medis pertama dan kecelakaan kerja yang terbatas.

¹⁴ We have enlarged the scope of work-related accidents from *lost time injuries* to include all first aid and medical treatments and restricted work accidents

Fasilitas kesehatan

Sebagian besar operasi SMART berada di daerah terpencil di Indonesia dengan keterbatasan infrastruktur dan akses, di mana jarang ada petugas kesehatan yang bertugas karena kurangnya insentif. Untuk menyediakan fasilitas kesehatan bagi seluruh karyawan, Perseroan telah membangun fasilitas kesehatan di kebun dan menyediakan petugas kesehatan yang profesional dan berkualitas yang mengikuti pelatihan secara teratur untuk meningkatkan keterampilan mereka.

Petugas kesehatan kami juga melakukan pemeriksaan kesehatan saat seleksi penerimaan karyawan baru maupun pemeriksaan berkala dan pemeriksaan khusus bagi karyawan yang berisiko mengalami gangguan keselamatan dan kesehatan di wilayah kerjanya. Program pemeriksaan kesehatan ini adalah bagian dari usaha kami untuk melakukan deteksi dini guna mencegah dan menangani sakit akibat pekerjaan. Klinik Perseroan dilengkapi peralatan pemeriksaan kesehatan khusus seperti audiometri, spirometri, dan *cholinesterase kit* yang berfungsi untuk memeriksa tingkat paparan pestisida.

Pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Dalam rangka meningkatkan kesadaran karyawan terhadap K3, Perusahaan secara berkala mengadakan program pelatihan internal maupun eksternal bagi seluruh karyawan sesuai dengan peraturan nasional. Pada tahun 2017, karyawan mengikuti sejumlah pelatihan seperti Pelatihan Investigasi Kecelakaan, Pelatihan Ahli K3 dan Pelatihan Sistem Manajemen Keselamatan Kontraktor (*Contractor Safety Management System*).

Melalui program pelatihan dan sertifikasi yang dilaksanakan oleh pihak eksternal, karyawan terkait memperoleh sertifikasi sebagai:

- Auditor SMK3;
- Operator boiler;
- Ahli kelistrikan;
- Operator alat berat;
- Sertifikasi K3 (Hygiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja atau "Hyperkes") bagi dokter dan paramedis;
- Ahli K3;
- Petugas kendali hama (penggunaan pestisida secara terbatas);
- Tukang las; dan
- Pemadam kebakaran.

Pelatihan dan Pengembangan

Kami memandang pelatihan karyawan sebagai bentuk investasi yang dapat memperkuat sumber daya manusia secara berkelanjutan, dan bermanfaat bagi perusahaan maupun karyawan. Program pelatihan dan pengembangan kami meliputi pelatihan teknis hingga pelatihan manajerial dan kepemimpinan, serta secara khusus dirancang untuk mengembangkan potensi karyawan secara penuh. Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk pelatihan dan pengembangan pada tahun 2017 mencapai lebih dari Rp 24 miliar.

Our Emergency Response Teams conduct regular training sessions to ensure that they are fully prepared to respond to any emergencies.

Healthcare facilities

Most of SMART's operations are located in remote areas of Indonesia with limited infrastructure and accessibility and there is less incentive for healthcare professionals to practice there. To provide our entire workforce with adequate healthcare, the Company has built healthcare facilities in our estates, staffed with qualified healthcare professionals who receive regular training to enhance their skills.

Our healthcare officers also conduct pre-employment medical check-ups for new recruits as well as periodic and special medical checkups for workers who are exposed to potential health and safety hazards in their area of work. The medical check-up programme is part of our effort to prevent and treat work-related illnesses through early detection. The Company's clinics are equipped with special equipment for audiometry and spirometry tests as well as cholinesterase kits to test for pesticide exposure.

Occupational Health and Safety training

To raise our workers' awareness of OHS, the Company periodically conducts both in-house and external training programmes for the entire workforce in accordance with national regulations. In 2017, employees attended a number of such trainings including Accident Investigation Training, OHS expert (*Ahli K3*) Training and Contractor Safety Management System Training (CSMS).

Through training and certification programmes by external parties, relevant employees are certified as:

- Auditors of OHS Management System;
- Boiler operators;
- Electricians;
- Heavy equipment operators;
- OHS (*Hygiene Perusahaan dan Kesehatan Kerja* or *Hyperkes* certified) doctors and paramedics;
- OHS experts;
- Pest management officers (restricted pesticides);
- Welders; and
- Fire brigade.

Training and Development

The Company sees training of our employees as an investment which continuously strengthens our human capital and benefits both employee and employer. Our training and development programmes range from technical training to managerial and leadership training and are specifically tailored to develop the full potential of our employees. In 2017, we spent more than Rp 24 billion on training and development.

Program pelatihan dan pengembangan kami memiliki dua tujuan utama, yaitu membekali karyawan dengan keterampilan dan kemampuan yang dibutuhkan untuk mewujudkan keunggulan dalam menjalankan peran mereka di SMART dan memastikan bahwa semua karyawan mendalami nilai-nilai perusahaan.

Departemen Pelatihan dan Pengembangan bekerja sama dengan para pimpinan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan menyusun materi serta program pelatihan berkualitas guna memenuhi kebutuhan tersebut.

Pelatihan bersifat wajib bagi staf manajemen di setiap tingkatan mulai dari Program Pengembangan Manajemen Dasar (*Basic Management Development Programme*) bagi staf baru sampai Program Pengembangan Manajemen Supervisi (*Supervisory Management Development Programme*), Program Pengembangan Manajemen Madya (*Middle Management Development Programme*), dan Program Pengembangan Eksekutif (*Executive Development Programme*). Rencana Pengembangan Individu dan Diskusi Pengembangan Staf yang disediakan *Talent Centre* adalah pelatihan yang ditawarkan secara berkala bagi semua karyawan, dengan pelatihan umum juga tersedia bagi yang membutuhkan pelatihan tambahan dari pihak eksternal.

Untuk informasi lebih lanjut, lihat halaman 43-44 - "Komitmen dalam Mengelola Karyawan Bertalenta".

United Nations Global Compact (UNGC)

UNGC adalah inisiatif keberlanjutan sukarela bagi perusahaan untuk menyelaraskan operasi dan strategi mereka dengan 10 prinsip yang diterima secara universal di bidang hak asasi manusia, ketenagakerjaan, lingkungan hidup, dan anti korupsi. SMART menjadi anggota penandatanganan UNGC pada tahun 2006 dan telah memasukkan kesepuluh prinsip tersebut dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, yang membuat kami menjadi perusahaan yang lebih baik di Indonesia. Mulai tahun ini, perusahaan induk kami, GAR, mengambil alih peran sebagai penandatanganan UNGC dan Laporan Keberlanjutan GAR akan berfungsi sebagai Laporan *Communication on Progress* (COP) pada UNGC.

SMART DAN MASYARAKAT

Industri minyak kelapa sawit memiliki dampak positif yang besar terhadap masyarakat yang tinggal dan bekerja di konsesi kami. Sebagai salah satu perusahaan minyak kelapa sawit terbesar di Indonesia, kami telah menciptakan ribuan lapangan kerja di daerah pedesaan sehingga membantu mengatasi kemiskinan dengan meningkatkan pendapatan dan standar hidup masyarakat. Kami meyakini bisnis Perseroan berpotensi untuk lebih memberdayakan masyarakat setempat dalam mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi mereka maupun generasi penerus.

Kami bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan untuk melaksanakan program-program kemasyarakatan yang komprehensif, mulai dari penyediaan fasilitas pendidikan dan kesehatan hingga peningkatan swasembada energi dan penyaluran bantuan bencana.

RATA-RATA WAKTU PELATIHAN MENURUT JENIS KARYAWAN PADA TAHUN 2017

AVERAGE HOURS OF TRAINING BY EMPLOYEE TYPE IN 2017

Kategori Category	Jam Hours
Staf Staff	25
Manajemen Menengah Middle Management	27
Manajemen Senior Senior Management	15

Our training and development programmes have two main objectives: equipping employees with the skills and capabilities they need to excel in their roles at SMART, and ensuring that all employees embrace our corporate values.

Our learning and development department works closely with our business leaders to identify training needs and develop high quality training materials and programmes to meet those needs.

Training is compulsory for management employees at every level starting from the Basic Management Development Programme for new hires to the Supervisory Management Development programme, Middle Management Development Programme and Executive Development Programme. The Individual Development Plan and Staff Development Discussion provided by the Talent Centre are trainings that are offered regularly for all employees, with public training also available to those requiring additional, external training.


For more information, see page 43-44 - "Commitment in Managing Talent".





Sale of  **>230,000** litres of branded cooking oil at below market prices in impoverished areas

Planting **4,800** beneficial plants: medicinal plants and fruit trees 

Aid **>3,900** flood and fire victims 



Selain instansi pemerintah dan masyarakat setempat, kami bekerja sama dengan Yayasan Eka Tjipta Foundation (organisasi sosial nirlaba yang didirikan oleh keluarga Eka Tjipta Widjaja pada tahun 2006) dan Yayasan Tzu Chi di Indonesia (berafiliasi dengan organisasi Tzu Chi yang berskala dunia yang didirikan di Taiwan dan tidak termasuk dalam denominasi mana pun) dalam melaksanakan sebagian dari program-program tersebut.

Seperti diilustrasikan di atas, fokus utama SMART dalam program kemasyarakatan adalah menjamin akses pendidikan dan perawatan kesehatan yang memadai. Kami menyediakan pendidikan gratis ataupun bersubsidi bagi semua anak pekerja dan anak-anak dari masyarakat setempat. Kami juga membantu banyak peserta didik untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi dengan menyediakan beasiswa. Selain itu, kami menyediakan

United Nations Global Compact (UNGC)

UNGC is a voluntary sustainability initiative for business to align their operations and strategies with ten universally accepted principles in the areas of human rights, labour, environment and anti-corruption. SMART became a signatory in 2006 and has incorporated the ten principles in the way we do business, which helps make our company a better corporate citizen. From this year, our holding company GAR is taking over as the main signatory of UNGC and the Communication on Progress (COP) will be reported in the GAR Sustainability Report.

SMART AND THE COMMUNITY

The palm oil industry has a profound impact on the communities who live and work on our concessions. As

klinik dan tenaga medis bagi para pekerja dan masyarakat setempat serta program tambahan seperti vaksin dan perbaikan nutrisi.

Mendukung Usaha Kecil dan Mikro

Operasional PKS dan kebun kami memegang peran penting sebagai penggerak ekonomi dan pengembangan berbagai bisnis di daerah terpencil di Indonesia. Usaha transportasi (pengangkutan minyak sawit dan TBS) yang dimiliki oleh pengusaha setempat adalah contoh bisnis yang tumbuh di daerah operasi kami. Hal ini pada gilirannya turut mendorong permintaan akan bengkel perbaikan kendaraan, pompa bensin, dan bisnis penyedia onderdil kendaraan. Hal yang lebih penting lagi adalah terciptanya kesempatan kerja bagi masyarakat setempat, antara lain sebagai pengemudi, teknisi, dan karyawan bengkel.

Penyediaan Infrastruktur dan Fasilitas

SMART juga berusaha memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat di sekitar operasi kami melalui: pembangunan dan pemeliharaan fasilitas umum misalnya jalan, jembatan, aula warga (untuk kegiatan budaya), dan tempat ibadah seperti masjid dan gereja; penyediaan fasilitas dan keterampilan untuk menjalankan koperasi agar kebutuhan pokok dapat tersedia dengan harga terjangkau; pembangunan dan renovasi fasilitas pemukiman, kesehatan, pendidikan, dan olah raga; serta penyediaan bantuan keuangan bagi masyarakat untuk merayakan hari besar dan hari raya keagamaan.

Karyawan SMART di Tengah Masyarakat

Selain mengembangkan karyawan (lihat halaman 43-44 -"Komitmen dalam Mengelola Karyawan Bertalenta"), kami juga mengikutsertakan dan mengerahkan para karyawan dalam berbagai kegiatan. Sebagai contoh, kami mendorong karyawan dan para penyewa gedung di kantor pusat kami di Jakarta dan unit operasi di Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Jambi, dan Sumatera Utara untuk berpartisipasi dalam kegiatan donor darah rutin untuk Palang Merah Indonesia. Hampir 2.200 pendonor darah yang terdiri dari karyawan dan warga masyarakat setempat berpartisipasi dalam kegiatan ini pada tahun 2017.

Kami juga mendorong karyawan untuk memberikan donasi rutin ke Yayasan Tzu Chi. Sebuah tim khusus bertanggung jawab dalam distribusi dan penggunaan sumbangan tersebut.

Penanganan Pengaduan dan Keluhan Secara Bertanggung Jawab

SMART menerbitkan Prosedur Penanganan Keluhan pada tahun 2014 untuk memastikan bahwa sebagai perusahaan, kami bertindak responsif terhadap setiap keluhan dari para pemangku kepentingan termasuk para karyawan dan pemangku kepentingan eksternal seperti LSM. Prosedur

one of the largest palm oil companies in Indonesia, we have created thousands of jobs in rural areas, helping to tackle poverty by lifting incomes and standards of living. We believe our business continues to have the potential to further empower local communities in their pursuit of better lives for themselves and their children.

We collaborate with a wide range of stakeholders to carry out our comprehensive community programmes, which range from providing educational and healthcare facilities to improving energy self-sufficiency and disaster relief.

Aside from government agencies and local communities, we work with the Eka Tjipta Foundation (a non-profit social organisation founded by the family of Eka Tjipta Widjaja in 2006) and the Tzu Chi Foundation in Indonesia (affiliated with the non-denominational global Tzu Chi organisation established in Taiwan) on some of these programmes.

As illustrated in the diagram on page 84, our main focus in community programmes is to ensure access to education and proper healthcare. We provide free or heavily subsidised education for all our workers' children and the children of local communities. We also help many pursue higher education by providing scholarships. In addition, we provide clinics and medical personnel for our workers and local communities as well as additional programmes such as vaccination and nutritional improvement.

Promoting Small and Micro Enterprises

Our mills and plantations play an important role as an economic driver and have led to the development of various businesses in the remote areas of Indonesia. Transportation businesses (transporting palm oil and FFB) owned by local entrepreneurs are an example of economic activity generated in our operation areas. This in turn has created demand for vehicle repair workshops, gas stations and businesses that offer vehicle spare parts. Employment opportunities as drivers, technicians and service staff have also been created for local communities.

Providing Infrastructure and Facilities

SMART seeks to meet the needs of our employees and the people living near our operations, by: building and maintaining public infrastructure including roads, bridges, community hall (for cultural activities) and places of worship such as mosques and churches; providing the facilities and know-how to run cooperatives that ensure basic necessities are available at affordable prices; construction and rehabilitation of well-built accommodation and health, education and sporting facilities; and providing financial help for communities to celebrate festive and religious events.

SMART's Employees in the Community

In addition to developing our people (see page 43-44 - "Commitment in Managing Talent"), we involve

Penanganan Keluhan¹⁵ merupakan acuan bagi manajemen dan karyawan dalam menangani setiap keluhan. Prosedur tersebut membantu kami untuk menangani berbagai hal yang menjadi perhatian yang mencakup operasional kami maupun pemasok pihak ke-tiga.

Di tahun 2017, terdapat lima keluhan baru yang disampaikan dan melibatkan pemasok pihak ketiga, dan kami telah menyelesaikan salah satu kasus tersebut. Perseroan bekerja sama secara aktif dengan semua pemangku kepentingan untuk menyelesaikan keluhan. Proses ini sepenuhnya dilaporkan dan dicatat dalam Daftar Keluhan GAR yang dapat diakses di *Sustainability Dashboard*¹⁶ GAR.

TANGGUNG JAWAB PRODUK

Kami memiliki bisnis yang terintegrasi secara vertikal, dan kami mengembangkan perkebunan, memproduksi minyak sawit, hingga akhirnya menjualnya kepada pelanggan dalam bentuk curah atau konsumen akhir dalam bentuk produk bermerek. Minyak sawit dikonsumsi oleh jutaan konsumen di seluruh dunia, dan kami terus mengembangkan bisnis konsumen, baik di Indonesia maupun di luar negeri. Dengan bisnis yang terintegrasi secara vertikal memungkinkan Perseroan untuk mengoptimalkan nilai bisnis secara menyeluruh sekaligus menciptakan kesempatan kerja di sepanjang rantai pasok.

Merek minyak goreng utama kami, Filma dan Kunci Mas, merupakan merek-merek yang terkemuka di Indonesia. Hal ini didukung oleh cakupan tingkat nasional dengan jaringan distributor dan pengecer yang luas di seluruh Nusantara. Dipercaya oleh para ibu rumah tangga Indonesia selama lebih dari 25 tahun, Filma dan Kunci Mas dipandang sebagai minyak goreng bermutu tinggi.

Produk margarin dan *shortening* untuk industri, yaitu Filma, Palmboom, Menara, dan Goodfry, juga telah diterima dengan baik di industri roti, hotel, restoran, kafe, dan catering selama lebih dari 20 tahun.

Saat ini, kami memiliki empat pabrik rafinasi dengan jumlah kapasitas terpasang sebesar 2,88 juta ton CPO per tahun. Semua pabrik rafinasi kami terakreditasi dengan sertifikasi ISO 9001 dan ISO 22000. Kedua sertifikat tersebut merupakan pengakuan internasional terhadap sistem manajemen mutu, dan bahwa produk olahan kami (mencakup minyak goreng, margarin, *shortening*, dan lemak nabati khusus) telah memenuhi standar keamanan pangan.

Di samping itu, semua pabrik rafinasi kami telah memperoleh sertifikat RSPO dan tiga di antaranya juga telah mengantongi sertifikat ISCC, sehingga memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa minyak sawit yang terdapat dalam produk mereka diproduksi secara berkelanjutan.

and mobilise our staff for various causes. For example, we urge employees and tenants at our corporate headquarters in Jakarta and our operations units in Central Kalimantan, East Kalimantan, Jambi and North Sumatra to participate in regular blood donation drives for the Indonesian Red Cross. Almost 2,200 blood donors comprising employees and members of local community participated in 2017.

We also encourage our employees to contribute funds regularly to the Tzu Chi Foundation. A dedicated team oversees the distribution and responsible use of these donations.

Responsible Handling of Complaints and Grievances

Since 2014, SMART has established Grievance Procedures to ensure that as a company, we are responsive to any grievances raised by stakeholders including our employees as well as external stakeholders such as NGOs. The Grievance Procedure acts a reference point for our management and employees when handling any grievance. We have established grievance handling procedures¹⁵ for both our own operations as well as for grievances involving our third-party suppliers.

In 2017, five new grievances were raised involving our third-party suppliers and we have resolved one of the cases. We continue to actively work with all stakeholders to resolve the grievances. The process is fully reported and included in GAR's Grievance List which can be viewed on the GAR Sustainability Dashboard¹⁶.

PRODUCT RESPONSIBILITY

We are a vertically integrated business, and we develop plantations, produce palm oil and ultimately sell it in bulk to customers or to end consumers in the form of branded products. Palm oil is consumed by millions of consumers around the world, and we are growing our consumer business in Indonesia and abroad. Being vertically integrated, the Company has been able to optimise the full value of our business while creating job opportunities across the supply chain.

Our prominent cooking oil brands, Filma and Kunci Mas, are among the leaders in Indonesia. They are supported by nationwide coverage through an extensive network of distributors and retailers spanning the entire Indonesian archipelago. Trusted by Indonesian households for more than 25 years, Filma and Kunci Mas are perceived as high quality cooking oils.

Our industrial margarine and shortening products, Filma, Palmboom, Menara and Goodfry, have also been well received by the bakery, hotel, restaurant, café and catering industries for more than 20 years.

15 Informasi lebih lanjut dapat dilihat di: <https://www.smart-tbk.com/wp-content/uploads/2018/04/Bahasa-Indonesia-Grievance-Procedure-thirdparty-Final.pdf> dan <https://www.smart-tbk.com/berkelanjutan/penanganan-keluhan/>

16 Kunjungi laman ini untuk melihat Daftar Keluhan GAR: <https://www.goldenagri.com.sg/sustainability-dashboard/grievance-procedure>

15 Details of these can be viewed at https://www.smart-tbk.com/wp-content/uploads/2017/07/grievance_handling_sop_10-08-17.pdf and <https://www.smart-tbk.com/en/berkelanjutan/penanganan-keluhan/>
16 Visit this page to see GAR Grievance List: <https://www.goldenagri.com.sg/sustainability-dashboard/grievance-procedure>

Perlindungan dan Keberperanan Konsumen

Melalui sistem kemasan dan *bar code*, kami membuat dan menyimpan catatan mengenai keterlacakan produk-produk kami. Data terinci seperti tanggal produksi dan kedaluwarsa serta data kelompok produksi dari berbagai pabrik tercatat secara sistematis. SMART mendorong konsumen untuk memberikan umpan balik dalam rangka membantu memastikan bahwa produk kami memenuhi kebutuhan mereka yang terus berubah. Kami menyediakan nomor telepon pengaduan bebas pulsa untuk menangani umpan balik dan setiap keluhan tentang mutu produk dan kegiatan promosi kami. Setiap tahunnya, sangat sedikit keluhan yang masuk dan tidak ada keluhan yang dipandang dapat membahayakan kesehatan.

Pasar margarin dan *shortening* di Indonesia tumbuh pesat dalam beberapa tahun terakhir, dan menciptakan konsumen dengan lebih banyak permintaan. Perseroan berpendapat bahwa perbaikan produk yang berkelanjutan membuat kami selalu mengikuti tren dan selera konsumen terbaru.

SMART melakukan kegiatan rutin untuk membangun merek dan hubungan yang kuat dengan konsumen. Pada tahun 2017, serangkaian acara *Grand Baking Demo* diadakan di 12 kota besar. Sebanyak 1.000 pelanggan dan calon pelanggan menghadiri acara tersebut. Untuk menjangkau lebih banyak pelanggan, kami menggelar program kelas membuat kue di 35 kota.

Kami juga mengadakan "Grebek Pasar", sebuah acara untuk membangun hubungan dengan para peritel dan konsumen di pasar tradisional. SMART juga berpartisipasi di ajang pameran besar di Indonesia, termasuk SIAL Interfood di Jakarta.

Untuk membangun kesadaran merek, SMART beriklan di sejumlah media cetak tertentu yang terkemuka, dan kami terdaftar dalam Direktori Perusahaan Ekspor Indonesia. Kami juga menjangkau konsumen melalui *platform online* dan media sosial seperti Sukamasak dan melalui kemitraan dengan majalah memasak dan majalah perempuan nasional seperti Femina dan Cosmopolitan.

PENELITIAN UNTUK MENJAGA KESEHATAN KONSUMEN

Kami berkomitmen untuk menjaga kesehatan konsumen yang memanfaatkan minyak sawit olahan yang kami hasilkan.

Guna mengantisipasi berkembangnya kesadaran konsumen dan kekhawatiran terkait asam lemak trans¹⁷, yang dihasilkan melalui proses hidrogenasi, departemen R&D di bisnis hilir kami telah memformulasikan kembali proses-proses produksi kami untuk berbagai produk olahan sehingga seluruh asam lemak trans dapat dihilangkan, tanpa mengorbankan mutu yang diharapkan konsumen atau produsen produk pangan. Hal ini terus

Currently, we have four refineries with a combined installed capacity of 2.88 million tonnes of CPO per annum. All our refineries are ISO 9001 and ISO 22000 certified. These certifications are international recognition of our quality management system, and that our refined products (including cooking oil, margarine, shortening and special fat) meet food safety standards.

In addition, all refineries have received RSPO certifications, and three of them are also ISCC certified, giving assurance to our consumers that the palm oil content in their products is sustainably produced.

Consumer Protection and Engagement

Through the packaging and bar code system, we create and maintain traceable records of our products. Details such as manufacturing and expiry dates and batch data from the various production plants are systematically recorded. We encourage feedback from our consumers to help ensure that our products are meeting their evolving needs. Our toll-free customer care line handles feedback and any complaints regarding product quality and promotions. Few complaints are received each year, and none are considered health threatening.

The margarine and shortening market in Indonesia has grown significantly in the last few years, creating more demanding consumers. The Company believes in continuous product improvement to keep up with the latest consumer trends and tastes.

SMART conducts regular activities to build a stronger brand and relationships with consumers. In 2017, we conducted 12 grand baking demos in 12 key cities, attended by more than 1,000 customers and potential customers. In addition, we also organised baking classes to reach an even larger target markets in more than 35 cities.

We also held "Grebek Pasar", an event to build relationships with retailer and consumer in traditional markets. SMART also participated in major exhibitions in Indonesia such as the SIAL Interfood in Jakarta.

To build brand awareness, SMART advertises in some leading and targeted print media and we are listed in the Indonesian Exporting Companies Directory. We also reach our consumers via our online platform and social media such as Sukamasak and partnerships with national women and cooking magazines like Femina and Cosmopolitan.

SAFEGUARDING CONSUMER HEALTH THROUGH R&D

We are committed to safeguarding the health of consumers using our processed palm oil.

This includes addressing consumer concerns about trans fatty acids¹⁷, which are generated through a hydrogenation

17 Kunjungi laman ini untuk mengetahui lebih rinci tentang kegiatan terkait: <https://www.smart-tbk.com/keamanan-konsumsi-makanan-bukanlah-hal-mudah/>

17 Visit this page to see the details of our activity in this area: <https://www.smart-tbk.com/en/keamanan-konsumsi-makanan-bukanlah-hal-mudah/>



menjadi prioritas kami di sepanjang tahun 2017 dan berlanjut di 2018.

Perseroan juga secara aktif berupaya mengurangi ko-kontaminan tertentu yang ditemukan dalam minyak kelapa sawit olahan. Ko-kontaminan ini meliputi *2-monochloropropane-1, 3-diol* dan *3-monochloropropane-1, 2-diol* ("3-MCPD") dan *Glycidol/Glycidyl ester* ("GE"), yang terbentuk pada saat pengolahan makanan di suhu tinggi. Selama penyulingan minyak kelapa sawit, zat-zat ini dapat terbentuk pada tahap deodorisasi. Tahap pengolahan ini bertujuan untuk menghilangkan rasa dan bau yang tidak diinginkan guna memenuhi persyaratan mutu dan keamanan pelanggan.

Pada tahun 2016, European Food Standards Authority (EFSA) menerbitkan laporan yang memperingatkan dampak kesehatan ko-kontaminan seperti 3-MCPD, dan sejak tahun 2018 mereka telah merevisi tingkat 3-MCPD dan GE yang dapat diterima.

SMART terus berupaya meminimalkan pembentukan senyawa prekursor 3-MCPD. Kami menangani persoalan ini secara menyeluruh, misalnya dengan meminimalkan asam lemak bebas atau *Free Fatty Acids* (FFA) pada CPO. Sepanjang tahun 2017, departemen R&D terus mengoptimalkan metode identifikasi 3-MCPD dan GE, agar minyak nabati kami aman dan sehat untuk dikonsumsi.

SMART juga terus mengurangi bahan kemasan pada produk-produknya, dan pada tahun 2017 sebanyak 256 ton kemasan dapat dihemat, atau meningkat 12,7% dalam hal total pengurangan kemasan dibanding tahun 2016.

process. Our downstream R&D department has been reformulating many of our processed products to eliminate all trans fatty acids, without compromising on quality for the consumer or technical manufacturer. This continued to be a priority throughout 2017 and into 2018.

We are also actively working to reduce certain co-contaminants found in processed palm oil. These co-contaminants include *2-monochloropropane-1, 3-diol* and *3-monochloropropane-1, 2-diol* ("3-MCPD") and *Glycidol/Glycidyl esters* ("GE"), and are formed during food production and preparation at high temperatures. During refining of palm oil, they can occur during the deodorisation step. This processing step aims to remove unwanted taste and odour to meet customer quality and safety specifications.

In 2016, the European Food Standards Authority (EFSA) issued a report warning about the health consequences of co-contaminants such as 3-MCPD and from 2018, has revised acceptable 3-MCPD and GE levels.

We are focusing on minimising occurrence of 3-MCPD precursors. Our business is tackling the issue holistically, for example by minimising Free Fatty Acids (FFA) in CPO. Throughout 2017, R&D continued to optimise identification methods for 3-MCPD and GE, in order to release our safe and healthy edible oil.

We continued to reduce packaging materials and in 2017, we saved 256 tonnes of packaging which equals a further 12.7% of total packaging reduction compared to 2016.