

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility





Kesehatan dan Keselamatan Kerja Health and Work Safety

Perlindungan Konsumen Consumer Protection

Pengembangan Masyarakat Community Development

Peduli Lingkungan Environment Awareness

Sebuah model bisnis yang berkelanjutan menjadi prioritas bagi Latinusa, karena dapat menciptakan nilai tambah bagi para pemegang saham serta berkontribusi terhadap lingkungan yang bersih bagi karyawan dan masyarakat. Produk yang kami hasilkan menyentuh berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia, dan dengan kemajuan usaha kami, kami turut mendorong upaya untuk memantapkan keberadaan kami di tengah masyarakat dengan berbagi kasih dan peduli melalui beragam program tanggung jawab sosial atau CSR.

Having a sustainable business model is a priority for Latinusa, because it can provide added values for the shareholders as well as promotes clean environment for employees and communities. Our products touch various aspects in the life of the Indonesian people, and with our business growth, we also promote efforts to strengthen our presence in the community by caring and sharing, particularly through a large variety of CSR programs.

Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Health and Work Safety



Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Latinusa telah berjalan sesuai Peraturan Perundangan yang berlaku. Selama tahun 2012 tidak terjadi kecelakaan kerja (*Zero Accident*) di Latinusa, dengan demikian Latinusa memiliki kesempatan untuk memperoleh Piagam Penghargaan *Zero Accident* dari pemerintah.

Selain itu, Latinusa juga senantiasa melakukan upaya-upaya peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawan dalam menghadapi keadaan darurat, antara lain dengan melaksanakan pelatihan *First Aid* dan simulasi Tanggap Darurat.

Health and Work Safety in Latinusa is implemented in accordance with applicable regulations. There was no accident (*Zero Accident*) happened in Latinusa during 2012. Therefore, Latinusa has an opportunity to achieve *Zero Accident* Award from the government.

In addition, Latinusa also continues to make efforts to build competency and skills of its employees in dealing with emergency, including the implementation of *First Aid* training and Emergency Response simulation.

Perlindungan Konsumen

Consumer Protection

Bagi Latinusa, komitmen pada kualitas produk dan pelayanan telah menjadi fokus bisnis terpadu yang diterapkan pada setiap bidang dan jenjang operasional di lingkungan perusahaan. Hal ini dicapai dengan perbaikan secara berkesinambungan untuk menghasilkan kualitas yang lebih tinggi dan memberikan

At Latinusa, commitment to product and service excellence has become an integral business focus that is applied across all business functions and operational levels of the organization. This is achieved by continual improvement to promote higher quality and provide optimal protection for both customers and

perlindungan optimal bagi pelanggan dan juga Latinusa. Hal ini merupakan wujud tanggung jawab perusahaan, mengingat mayoritas pelanggan adalah industri kemasan makanan dan minuman, sehingga bisnisnya bertumpu pada kemampuan memenuhi standar keamanan dan kebersihan bahan makanan dan minuman bagi kepentingan masyarakat umum.

Quality Assurance bertanggung jawab untuk memastikan pencapaian standar kualitas yang optimal mulai dari kualitas bahan baku hingga kualitas produk akhir *tinplate*, termasuk juga layanan untuk kepuasan pelanggan melalui kunjungan rutin ke pelanggan serta memberikan tanggapan yang cepat dalam penyelesaian keluhan dan klaim.

Dengan mengintegrasikan teknologi yang canggih dan terdepan pada fasilitas produksi secara menyeluruh, Latinusa berhasil meningkatkan kualitas produksi *tinplate* sekaligus menurunkan tingkat cacat produksi (*defect*) yang dihasilkan dan juga mengembangkan proses produksi menjadi lebih efisien, produktif dan ramah lingkungan. Peningkatan kapasitas pabrik juga dilengkapi dengan fasilitas laboratorium yang canggih sebagai mekanisme pemeriksaan ulang untuk menjamin pencapaian proses produksi yang sempurna.

Dengan pelaksanaan proyek *revamping* dan alur proses QA yang diterapkan secara berkelanjutan, Latinusa telah mencapai kemampuan teknologi canggih yang menghasilkan peningkatan kualitas produk *tinplate* secara menyeluruh. Komitmen terhadap jaminan produk tersebut berlanjut pada tahap layanan purna jual, melalui proses *check-and-recheck* yang dilaksanakan dengan melakukan inspeksi di saat kunjungan ke pelanggan dan proses penanganan klaim dan keluhan pelanggan yang efektif dalam rentang waktu yang singkat untuk memberi perlindungan maksimal bagi pelanggan maupun terhadap Latinusa.

Hubungan dengan pelanggan juga terus ditingkatkan secara intensif untuk menjamin kepuasan pelanggan dan sebagai wujud layanan *total solution provider*. Hal tersebut dibuktikan dengan komitmen Latinusa untuk memenuhi penyelesaian klaim dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Setiap keluhan ditindaklanjuti dengan tahap awal kajian internal atas catatan sejarah keluhan produk, disusul dengan kunjungan pelanggan oleh representatif *Customer Technical Service* dan *Sales Account* Latinusa untuk pengamatan lebih dekat atau melakukan diskusi tentang masalah yang dihadapi.

Laporan dibuat untuk keperluan administrasi dan sebagai dasar perencanaan tindak lanjut. Kemampuan penyelesaian klaim didukung oleh fasilitas laboratorium terbaik yang dilengkapi analisis yang akurat dan cepat terhadap kualitas produk secara keseluruhan.

Seluruh proses tersebut senantiasa dipantau secara ketat oleh tenaga ahli *Technical Advisor* dari Nippon Steel & Sumitomo Metal Corp., yang memiliki pengalaman luas di industri *tinplate*

Latinusa as well. We believe this is an extension of our corporate responsibility, particularly because a great number of our customers are food and beverage packaging consumers, who are bound by stringent product safety and hygiene standard in the interest of the general public.

Quality Assurance is responsible for ensuring optimum achievement of quality standard, starting from the preproduction phase of raw material quality and up to final products, as well as addressing customer satisfaction through routine customer visits and quick response in postsales claim settlement.

Addressing quality standard at the production phase is the main objective of the revamping project. With sophisticated and advanced technology comprehensively integrated in the new facilities, Latinusa successfully raised the quality of tinplate production while simultaneously lowering production defects and developing production processes that are more efficient, productive and environment-friendly. Expanded plant capacity is also complemented by sophisticated laboratory facilities as a recheck mechanism to attain complete production excellence.

Through revamping project combined with continual QA process flow implementation, Latinusa has acquired sophisticated technological capability, which promotes comprehensive improvement of tinplate quality. Commitment to product assurance progresses into the post-production phase, through a check and re-check mechanism by performing inspection during customer visits as well as effective customer claims and complaint handling in short time, hence securing maximum protection for both customers and Latinusa as well.

Relationship with customers is intensively developed to ensure customer satisfaction, as well as a form of total solution service. This is proven through Latinusa's commitment to complete claim settlement within predetermined time. Each complaint is followed up by a preliminary internal review of the product's historical complaint record, followed by a customer visit by Latinusa's Customer Technical Service and Sales Account for a closer observation or discussion on the problem at hand.

An inspection report is made for purposes of administration and as basis for mapping follow-up actions. Latinusa claim settlement ability is also enhanced by first-class laboratory facilities for more accurate and quick analysis of overall product quality.

This entire process is monitored under tight supervision of Technical Advisors from Nippon Steel & Sumitomo Metal Corp., who command extensive experience in tinplate industry and

dan pada aspek kepuasan pelanggan, didukung oleh alat uji laboratorium terkini untuk menjamin hasil optimal dan akurat dalam penyelesaian keluhan pelanggan.

Kegiatan dalam membina hubungan dengan pelanggan difasilitasi oleh pertemuan berkala yang mulai dilakukan sejak pertengahan tahun 2011. Interaksi yang lebih intensif menjadi sarana tetap untuk melakukan kajian dan penyelesaian masalah yang mungkin dihadapi pelanggan, serta menjajaki peluang pengembangan bisnis baru.

customer satisfaction, and supported by the latest laboratory testing equipment in order to produce optimum and accurate handling of customer complaints.

Customer relationship building activities are facilitated by periodical meetings which were initiated in mid-2011. A more intensive interaction serves to provide routine discussions to assess and resolve problems faced by customers, as well as explore new areas of development.

Pengembangan Masyarakat

Community Development

Program pengembangan masyarakat Latinusa memusatkan kegiatan pada lingkungan yang bersentuhan secara langsung dengan lokasi operasional Perusahaan. Latinusa menetapkan pelaksanaan program berdasarkan letak geografis, yaitu ring 1 yang mencakup area di lingkungan pabrik Perusahaan di kota Cilegon; ring 2 yang meliputi Provinsi Banten; dan ring 3 yaitu daerah di luar Provinsi Banten.

Selama 2012, keterlibatan Latinusa dengan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

BANTUAN SARANA IBADAH DAN KEGIATAN KEAGAMAAN

Bantuan ini ditujukan untuk:

1. Pembangunan, renovasi, atau perbaikan dan biaya operasional masjid, musala, majelis taklim, serta lembaga keagamaan lainnya.
2. Pelaksanaan kegiatan-kegiatan keagamaan, seperti kegiatan Ramadhan dan peringatan hari raya keagamaan lainnya.

BANTUAN PENINGKATAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

Bantuan ini ditujukan untuk:

1. Beasiswa bagi pelajar dan mahasiswa.
2. Pembangunan gedung sekolah, pesantren, serta penyediaan prasarana belajar mengajar lainnya.
3. Pengadaan meja, kursi, dan peralatan sekolah lainnya.
4. Bantuan operasional sekolah dan lembaga pendidikan non formal.
5. Bantuan dana untuk kegiatan kesiswaan dan kemahasiswaan (kuliah kerja nyata, pengiriman mahasiswa, ekstrakurikuler, seminar, lomba cepat tepat, pentas seni, dan latihan kepemimpinan).

For community development programs, Latinusa emphasizes focus of activities in areas directly linked to the Company's operational locations. Thereby, Latinusa determines program implementation based on geographical area, which constitutes: ring 1 with coverage over area surrounding the Company's factory in Cilegon; ring 2 to include Banten province; and ring 3 for areas beyond the provincial borders.

During 2012, Latinusa's engagement with the community covers the following activities:

DONATION FOR RELIGIOUS INFRASTRUCTURE AND ACTIVITIES

This donation is intended for:

1. Construction, renovation, or repairment as well as for the operations of mosque, musala (small mosque), *majelis taklim* (religious gathering), as well as other religious organizations.
2. Implementation of religious activities, such as Ramadhan and other religious feasts.

DONATION FOR EDUCATION AND TRAINING IMPROVEMENT

This donation is intended for:

1. Scholarship for students and university students.
2. Construction of school buildings, schools, as well as the provision of other teaching and learning infrastructure.
3. Procurement of tables, chairs, and other school supplies.
4. Operational assistance for schools and non-formal educational institutions.
5. Financial support for student activities and student affairs (university field study, sending students, extracurriculars, seminars, school competition, art performance, and leadership training).

BANTUAN PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA UMUM

Bantuan ini ditujukan untuk pembangunan sarana MCK dan jalan umum di lingkungan masyarakat lingkungan pabrik, serta pemberian pompa air dan sarana umum lainnya.

BANTUAN PENINGKATAN KESEHATAN

Bantuan ini ditujukan untuk kegiatan olah raga, monitoring dampak lingkungan, sunatan massal, penyandang cacat, serta Posyandu, pengadaan air bersih, dan MCK.

BANTUAN SOSIAL LAINNYA

Bantuan ini ditujukan untuk kegiatan bakti sosial, pergelaran seni, serta organisasi kepemudaan dan kemasyarakatan.

DONATION FOR DEVELOPMENT OF PUBLIC FACILITIES AND INFRASTRUCTURE

This donation is intended for construction of public toilets and roads in surrounding communities of the factory, as well as provision of water pumps and other public facilities.

DONATION FOR HEALTH IMPROVEMENT

This donation is intended for sports events, monitoring activities related to environmental impacts, mass circumcision events, disabled people, integrated health activities, as well as provision of clean water and toilets.

OTHER SOCIAL DONATION

This donation is intended for activities related to social charity, art performance, as well as youth and community organizations.

Peduli Lingkungan Environment Awareness

Latinusa menerapkan manajemen lingkungan dan pengawasan yang berkesinambungan melalui rangkaian kegiatan intitusional, manajemen, dan pengukuran pengendalian dalam operasionalnya sesuai standar dan hukum yang berlaku di Indonesia. Mitigasi lingkungan dan upaya manajemen dikembangkan untuk lima sumber daya alami, yaitu udara, air, tanah, flora dan fauna, serta sumber daya manusia.

Selain terus mematuhi peraturan dan undang-undang terkait kewajiban di bidang lingkungan, Latinusa juga senantiasa menekankan berbagai upaya produksi ramah lingkungan, termasuk berbagai program efisiensi yang menjadi bagian dari proyek *revamping*. Salah satunya dengan melaksanakan konversi energi pada *boiler* dan *tin particle*, maka Perusahaan telah menggunakan *liquid natural gas* sebagai sumber bahan bakar utama sehingga mampu menekan penggunaan listrik dan mengurangi polutan dalam emisi gas buang.

Komitmen Perusahaan dalam upaya pengelolaan lingkungan telah mendapatkan pengakuan berupa penganugerahan penghargaan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dalam penilaian PROPER sejak tahun 2005 sampai dengan tahun 2012, Latinusa berhasil mempertahankan peringkat PROPER Biru.

The environmental management and monitoring practices in Latinusa are well established. A series of institutional, management, and monitoring measurement are in compliance with the applicable Indonesian environmental legislation and standar Desa. Environmental mitigation is developed across all five natural resources: air, water, land, flora and fauna, and human resources.

In addition to compliance with applicable rules and regulations related to environmental responsibility, Latinusa consistently promotes green production processes, including efficiency programs, which were essentially integral elements of the revamping project. For example, conversion of energy in the boiler and tin particle allows the Company to switch to liquid natural gas as its primary fuel, hence reducing electricity use and pollutants in gas emissions.

The Company's commitment to efforts in environmental management is recognized by the Ministry of the Environment through award for PROPER assessment, which has been consistently received since 2005. In 2012, Latinusa managed to maintained our Blue rating.