

03

> **Tanggung Jawab Sosial Perusahaan**

Corporate Social Responsibility



Dalam berbisnis, Latinusa menerapkan fokus yang berimbang pada kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan, melalui program-program kesehatan dan keselamatan kerja, perlindungan konsumen, pengembangan masyarakat dan pelestarian lingkungan hidup.

In all business operations, Latinusa applies a balanced focus to address the interests of all stakeholders, by implementing programs in occupational health and safety, consumer protection, community development and environmental conservation.



Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety



Latinusa menaruh perhatian utama pada aspek Kesehatan dan Keselamatan Kerja sebagai salah satu unsur dari sistem manajemen mutu pada aspek operasional produksi. Keselarasan kegiatan operasional terhadap peraturan perundangan yang berlaku juga diiringi dengan upaya berkesinambungan untuk menyetarakan prosedur kerja dengan perkembangan praktik-praktik industri berkaliber internasional.

Saat ini, seluruh pekerja pabrik telah mentaati ketentuan penggunaan perangkat keamanan kerja (*safety equipment*) dengan baik, begitu pula pelaksanaan prosedur kerja yang tepat sesuai dengan alokasi tugas dan area kerja masing-masing pekerja. Sebagai pengembangan kemampuan dan ketrampilan yang mendukung operasional produksi, karyawan juga dibekali dengan pelatihan tanggap darurat dan pertolongan pertama, serta pengetahuan kesehatan dan keselamatan kerja.

Latinusa pays much attention to Occupational Health and Safety as a critical element of quality management systems in its production operations. Alignment of operational activities to applicable legislation is also accompanied by ongoing efforts to keep work procedures in tune with the developments of world-class industry practices.

Today, all factory workers have observed the standard practice of using safety equipment and properly carry out work procedures in accordance with the respective job and work area assignment for each worker. To develop abilities and skills that support production operations, employees are given emergency response and first aid training, as well as general occupational health and safety.

Perlindungan Konsumen

Consumer Protection

Perlindungan konsumen senantiasa menjadi perhatian utama bagi Latinusa yang diwujudkan dengan fokus bisnis untuk menghadirkan kualitas produk dan layanan yang terbaik.

Bagi Latinusa, komitmen pada keunggulan kualitas produk dan pelayanan merupakan proses bisnis yang senantiasa bergulir di setiap bidang dan jenjang operasional Perusahaan. Tujuan utamanya adalah kepuasan pelanggan yang optimal dan perlindungan yang menyeluruh bagi keberlangsungan bisnis pelanggan dan juga Latinusa. Mengingat bahwa Latinusa saat ini telah melayani konsumen produsen susu, makanan dan minuman di kancah nasional, maka mutlak untuk memenuhi standar keamanan dan kebersihan bahan makanan dan minuman bagi kepentingan masyarakat luas.

Latinusa menghadirkan kesempurnaan produk dan layanan bagi pelanggan yang terpadu pada setiap jenjang proses operasional, mulai dari kegiatan pra-produksi, produksi, pemasaran hingga hubungan purna jual yang dibina dengan pelanggan secara erat. Keseluruhan siklus bisnis ini difasilitasi oleh fungsi *Quality Assurance* yang secara intensif memantau, menelaah dan merespon kebutuhan langkah perbaikan dan peningkatan selaras dengan tuntutan industri, kemajuan teknologi dan bisnis pelanggan secara berkesinambungan.

Pada proses pra-produksi, dipastikan penggunaan bahan baku dengan kualitas terbaik. Hal ini dilakukan dengan pengendalian kontrol yang ketat sejak mulai proses pengadaan hingga logistik bahan baku. Sebagai bagian dari jaringan bisnis Nippon Steel & Sumitomo Metal Corp. maka Latinusa menikmati manfaat ketersediaan bahan baku dengan kualitas yang terjamin untuk mendukung kebutuhan volume produksi.

Kemudian melalui proyek *revamping*, Latinusa juga telah berhasil memperbaharui kemampuan produksinya dengan menerapkan teknologi terdepan dan ramah lingkungan yang menghasilkan kualitas produk *tinplate* yang lebih baik diiringi penurunan defect pada keseluruhan proses produksi. Hal ini tentunya menunjang strategi optimalisasi hasil dan efisiensi biaya produksi untuk menunjang daya saing produk Latinusa di tengah iklim kompetisi yang semakin tajam. Selain itu, fasilitas pabrik ditunjang dengan kemampuan laboratorium yang canggih untuk melakukan proses pemeriksaan ulang hasil produksi agar sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan.

Consumer protection has always been a major priority for Latinusa, to be realized with the focus of the business to deliver the best quality in products and service.

For Latinusa, commitment to superior quality of products and services is a continuous business process that is exercised in all areas and at every operational level within the Company. The ultimate goal is maximum customer satisfaction and comprehensive protection of business continuity for Latinusa and its customers. By currently serving milk, food and beverage producers nationwide, Latinusa is obliged to fulfill food and beverage safety and hygiene standards for the benefit of the general population as their consumers.

Latinusa brings product and service excellence to customers by an integrated approach at every level of operational processes, starting from the pre-production stage, production, marketing and up to after-sales relationships that are closely nurtured with customers. The entire business cycle is supported by the Quality Assurance function that provides intensive monitoring, analysis and response to the Company's needs for improvement and development in line with the ever changing demands of the industry, technological advances and customers' business conditions.

At the pre-production process, there is a process to guarantee the use of raw materials with the finest quality, through strict controls from initial raw material procurement to logistics. As part of the business network of Nippon Steel & Sumitomo Metal Corp., Latinusa enjoys the benefits of raw materials availability, along with a guarantee of quality and competitive pricing, to support its production volume requirements.

The revamping project has successfully transformed Latinusa's production capabilities with the latest and green technologies capable of producing high-quality tinplate with a lower defect rate throughout the entire production process. This evidently supports the Company's strategy for yield optimization and production cost efficiency to sustain Latinusa's competitive advantage in a more intense competitive environment in the local market. Furthermore, plant facilities are equipped with sophisticated laboratory capabilities for performing a recheck function to production results and maintain conformity to predetermined specifications.

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility

Dalam aspek pemasaran, Latinusa telah memanfaatkan ekspansi kapasitas dan kemampuan produksi untuk strategi pengembangan bisnis. Penetrasi pasar dilakukan berimbang antara intensifikasi kerjasama dengan pelanggan yang telah dilayani serta pembukaan segmen-segmen konsumen baru yang dapat dilayani dengan peningkatan kemampuan produksi pasca *revamping*. Kedekatan dengan sasaran segmen konsumen juga semakin ditekankan dengan pembukaan kantor perwakilan di Surabaya pada tahun 2013 sehingga segala kebutuhan pelanggan dapat ditangani secara tepat waktu dan akurat.

Jaminan produk dan layanan Latinusa berlanjut pada tahap layanan purna jual. Di satu sisi, Latinusa melakukan inspeksi berkelanjutan dengan kunjungan ke pelanggan serta pengelolaan klaim dan keluhan pelanggan yang secara efektif dipantau oleh *Quality Assurance* serta tenaga ahli Technical Advisor dari Nippon Steel & Sumitomo Metal Corp., yang memiliki pengalaman luas di industri *tinplate* global untuk menyetarakan standar kualitas dan layanan yang diterapkan oleh Latinusa dengan standar dunia untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Dalam proses penyelesaian klaim, Latinusa menerapkan sistem manajemen yang terstruktur, diawali dengan kajian internal berdasarkan catatan sejarah keluhan produk, disusul dengan kunjungan lokasi oleh representatif *Customer Technical Service* dan *Sales Account* Latinusa untuk pengamatan lebih dekat dan diskusi komprehensif atas permasalahan yang dihadapi. Penyelesaian klaim menganut pada kebijakan internal Perusahaan, didukung oleh fasilitas laboratorium yang mampu menghasilkan analisis yang akurat dan cepat. Seluruh proses klaim didokumentasi dan disimpan dalam database berdasarkan pelaporan dan tindak lanjut sebagai referensi untuk perbaikan sistem dan proses ke depan.

Dengan pendekatan total *solution provider*, Latinusa melangkah lebih lanjut dalam bermitra dengan pelanggan, yaitu dengan menyediakan layanan konsultasi teknis bagi pelanggan dalam rangka upaya membuka peluang pengembangan bisnis secara bersama-sama ke depan.

In marketing products, Latinusa has utilized capacity expansion and production capabilities for strategic business development. The Company pursued market penetration strategy by a balance of more intensive cooperation with existing customers and opening new consumer segments that can be served with post-revamping production facilities improvements. Proximity to target consumer segment is also increasingly emphasized by the opening of a representative office in Surabaya in 2013 so that all customer needs can be handled in a timely and accurate manner.

Latinusa's product and service guarantee continues to after-sales phase. On the one hand, Latinusa makes ongoing inspection with visits to customers and manages claims and customer complaints, the process of which is effectively monitored by the Quality Assurance team and an expert Technical Advisor from Nippon Steel & Sumitomo Metal Corp., who has extensive experience in the global tinplate industry and in charge of aligning quality and service standards applied by Latinusa to global standards, all designed for maximum customer satisfaction.

In settling claims, Latinusa implements a structured management system, starting with an internal review of the product based on historical records of complaints, followed by site visit by Customer Technical Service and Sales Account representatives from Latinusa for a closer observation and a comprehensive discussion of the issue at hand. Settlement of claims is governed by the Company's internal policies, and supported by laboratory facilities that can produce accurate and quick analysis. The entire process of claims is properly documented and stored in a database based on the report and follow-up actions, and kept as reference for future improvement of systems and processes.

With the total solution provider approach, Latinusa takes further steps in partnering customers, by assisting them with technical consulting services in an effort to seek and develop business growth opportunities jointly in the future.

Pengembangan Masyarakat

Community Development

Latinusa berupaya untuk terus meningkatkan jalinan yang erat dengan komunitas dan berupaya terus meningkatkan keterlibatan dalam berbagai kegiatan pengembangan masyarakat yang memberikan manfaat nyata, khususnya bagi masyarakat di sekitar sarana operasional yang dikelolanya.

Karenanya, pelaksanaan program pengembangan masyarakat menitikberatkan area geografis yang bersentuhan secara langsung dengan lokasi operasional Perusahaan, yaitu dengan fokus pada ring 1 yang mencakup area di lingkungan pabrik Perusahaan di kota Cilegon; ring 2 yang meliputi Provinsi Banten; dan ring 3 pada daerah di luar Provinsi Banten.

Pada tahun 2013, Latinusa turut berpartisipasi dalam salah satu program CSR nasional, yaitu kegiatan sosial wanita penderita kanker payudara dalam gerakan "lovepink". Program ini bertujuan untuk berbagi pengalaman sekaligus membantu, memberikan semangat dan mensosialisasikan pengetahuan dan informasi penting, khususnya diantara sesama wanita yang terkena kanker payudara. Latinusa mendukung penderita kanker payudara dalam acara yang diselenggarakan pada bulan Oktober 2013 untuk mendorong kesadaran melalui *Breast Cancer International*, dengan bantuan sebanyak 1000 buah celengan kaleng untuk donasi bagi gerakan ini.

Selanjutnya, di tahun 2013 Latinusa juga melakukan kegiatan kemasyarakatan yang terkelompok dalam beberapa kategori utama dengan nilai total sebesar Rp 116.990.000,- adalah 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.

Latinusa strives to continually enhance close relationships with the community and intensive involvement in community development activities that provide real benefits, particularly the communities surrounding the Company's operational facilities.

To that end, Latinusa's community development programs emphasize focus on geographical areas that are directly linked to the Company's operational locations, encompassing ring 1 with coverage area surrounding the Company's factory in Cilegon; ring 2 covers the Province of Banten; and ring 3 for areas beyond the provincial borders.

In 2013, Latinusa also participated in a national CSR program to support social activities for women with breast cancer under the "lovepink" campaign. The program aims to share experiences as well as help, encourage and disseminate knowledge and important information, especially amongst women affected by breast cancer. Latinusa supported breast cancer survivors in an event held in October 2013 to promote awareness through *Breast Cancer International*, by donating 1,000 cans for coin banks to the group.

In 2013, Latinusa also carried out community development activities, with total contribution of Rp 116,990,000, that are categorized into the following activities:

DONATION FOR RELIGIOUS INFRASTRUCTURE AND ACTIVITIES

This donation is intended for:

1. Construction, renovation, or repairs as well as for operational costs of mosques, musala (small mosques), majelis taklim (religious gathering), as well as other religious organizations
2. Religious activities, such as Ramadhan activities and commemoration of other religious events and holidays.

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Corporate Social Responsibility

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).

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 EDUCATION AND TRAINING IMPROVEMENT

This donation is intended for:

1. Scholarship for students and university students.
2. Construction of school and religious school buildings, as well as the provision of other teaching and learning infrastructure.
3. Donation 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 studies, student travels/exchanges, extracurricular activities, seminars, school competitions, art performances, and leadership training).

DONATION FOR DEVELOPMENT OF PUBLIC FACILITIES AND INFRASTRUCTURE

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

DONATION FOR HEALTH IMPROVEMENT

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

OTHER SOCIAL DONATION

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

Peduli Lingkungan

Environment Awareness

Pengembangan dan jalinan hubungan yang positif dengan masyarakat tentunya mutlak diiringi dengan upaya Latinusa untuk meminimalisir dampak negatif yang dihasilkan dari kegiatan operasional produksinya, khususnya terhadap lingkungan di sekitarnya.

Latinusa berkomitmen untuk senantiasa mengedepankan proses berbisnis yang bertanggung jawab dengan penekanan pada praktik dan proses produksi yang aman terhadap lingkungan, sesuai hukum yang berlaku di Indonesia dan standar sertifikasi internasional. Sistem manajemen lingkungan dan pengawasan yang berkesinambungan diterapkan sebagai bagian inti dari kegiatan operasional sehari-hari sebagai mekanisme preventif untuk memitigasi pencemaran lingkungan, diiringi dengan pengembangan inisiatif-inisiatif baru secara proaktif untuk mendorong efisiensi penggunaan sumber daya alam dan Perusahaan yang lebih optimal.

Proyek *revamping* juga telah membuka kesempatan yang luas bagi Latinusa untuk perbaikan yang komprehensif dan multi dimensi pada proses produksi secara menyeluruh, baik dalam pembaharuan teknologi produksi yang lebih unggul maupun pemilihan mesin, peralatan dan bahan bakar yang lebih efektif dan ramah lingkungan. Beberapa langkah penyempurnaan tersebut diantaranya adalah pelaksanaan konversi energi pada *boiler* dan *tin particle* yang telah memfasilitasi penggunaan *liquid natural gas* sebagai sumber bahan bakar utama yang menekan penggunaan listrik dan mengurangi polutan dalam emisi gas buang, serta proyek *Water Recycle* yang memfasilitasi penggunaan air limbah secara berkelanjutan dalam proses produksi.

Alhasil, kinerja pengelolaan lingkungan Latinusa dapat terus terjaga dengan baik. Pengakuan dari pihak eksternal juga telah diraih melalui penghargaan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dalam penilaian PROPER peringkat Biru, yaitu peringkat kedua tertinggi bagi perusahaan, yang telah konsisten dipertahankan oleh Latinusa sejak tahun 2005 hingga tahun 2013.

Development and a positive relationship with the community certainly need to be accompanied by Latinusa's efforts to minimize negative impacts caused by production operations, particularly to the surrounding environment.

Latinusa is fully committed to promote responsible business processes with an emphasis on green practices and production processes, in line with prevailing laws in Indonesia and international certification standards. An integrated environmental management and oversight system is applied as an integral part of daily operational activities and simultaneously a preventive mechanism to mitigate environmental pollution. Parallel to this is active development of new initiatives to encourage more efficient and optimal use of scarce natural resources as well as the Company's resources.

For Latinusa, the revamping project has also opened vast opportunities for a comprehensive and multi-dimensional improvement to the production process in entirety, both in renewal to a more superior production technology as well as selection of more effective and environmentally friendly machines, equipment and fuel. Some of these improvement measures include the implementation of energy conversion in the boiler and tin particles, which enabled the use of liquid natural gas as the primary fuel source, thereby reducing electricity use and pollutants in exhaust emissions; also, the Water Recycle project provides wastewater utilization in a sustainable manner within the production process.

Consequently, Latinusa's environmental management performance can be properly maintained, thereby also receiving recognition from external parties. Among others is an award from the Ministry of Environment in the Company's PROPER assessment, granted a Blue ranking or the second highest grouping for companies; for Latinusa this has been consistently maintained from 2005 to 2013.

Opening



Management Discussion and Analysis



Good Corporate Governance



Corporate Social Responsibility



Corporate Data