

#BUMNuntukIndonesia



DOUBLING THE BUSINESS STRENGTHENING CONNECTIVITY

MENGGANDAKAN BISNIS
MEMPERKUAT KONEKTIVITAS



2019

SUSTAINABILITY REPORT
LAPORAN KEBERLANJUTAN

PT JASA MARGA (Persero) Tbk



Jasa Marga
Connecting Indonesia

CATATAN UNTUK PEMBACA LAPORAN

Notes for Readers

Tabel dan grafik dalam laporan ini memaparkan data numerik dengan standar bahasa Indonesia. Pemaparan numerik dalam teks menggunakan standar bahasa Inggris dan Indonesia sesuai konteksnya. Semua satuan ukuran disajikan sesuai pengungkapan dalam standar GRI disertai cara konversi jika disajikan berbeda.

The tables and charts in this Annual Report describe numerical data with writing standards following Indonesian rules. Numerical writing in the text uses Indonesian and English language standards accordingly. All units of measure are presented according to the rules in the GRI standard accompanied by a conversion method if presented differently.

PERINGATAN ATAS PERNYATAAN PERNYATAAN MENGENAI MASA DEPAN

Disclaimer

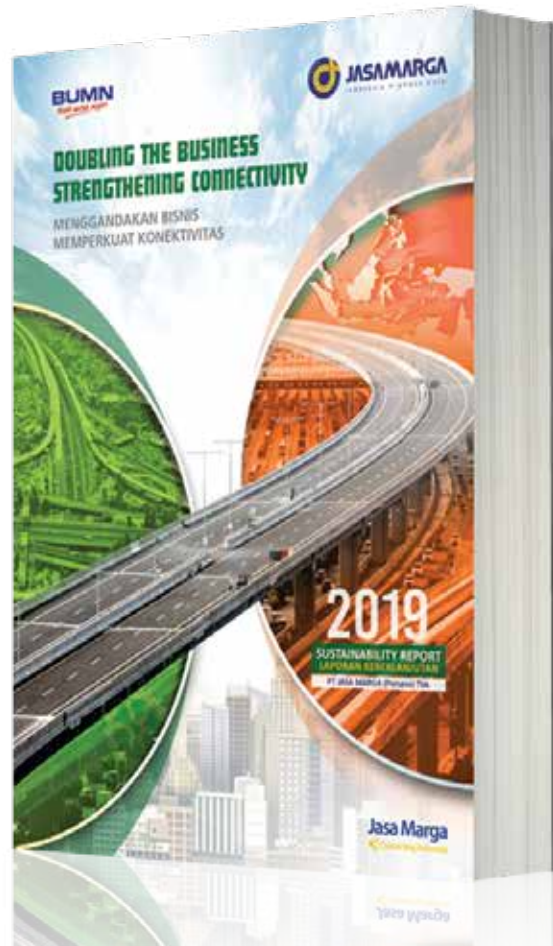
Dalam Laporan ini mungkin terdapat rencana, proyeksi, strategi dan tujuan Perseroan tertentu, yang bukan merupakan pernyataan fakta historis dan perlu dipahami sebagai pernyataan mengenai masa depan berdasarkan hukum yang berlaku. Pernyataan mengenai masa depan tergantung pada risiko dan ketidakpastian yang dapat menyebabkan keadaan dan hasil aktual Perseroan di masa depan berbeda dari yang diharapkan atau diindikasikan. Tidak ada jaminan bahwa hasil-hasil yang diantisipasi oleh Perseroan, atau diindikasikan oleh pernyataan-pernyataan mengenai masa depan, akan tercapai.

This report may contain certain plans, projections, strategies and objectives of the Company, which are not statements of historical fact and need to be understood as statements about the future based on applicable law. Statements about the future are subject to risks and uncertainties that may cause the Company's circumstances and actual results in the future to differ from those expected or indicated. There is no guarantee that the results anticipated by the Company, or indicated by statements regarding the future, will be achieved.



DOUBLING THE BUSINESS, STRENGTHENING CONNECTIVITY

Menggandakan Bisnis,
Memperkuat Konektivitas



Penguatan konektivitas antar wilayah melalui pembangunan infrastruktur merupakan pilihan strategis untuk mempercepat pemerataan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Konektivitas memperlancar distribusi barang dan jasa serta menunjang iklim investasi yang pada akhirnya diharapkan akan memperkuat perekonomian nasional. Pengembangan jaringan jalan tol merupakan salah satu bagian dari agenda nasional dalam percepatan konektivitas tersebut.

Sejak didirikan tahun 1978 sampai akhir tahun 2014, PT Jasa Marga (Persero) Tbk mengoperasikan jalan tol sepanjang 576 km. Dalam lima tahun terakhir, sesuai fokus pemerintah untuk memperkuat infrastruktur, Perseroan telah melipatgandakan bisnis melalui pembangunan dan pengoperasian jalan-jalan tol baru yang mencapai 1.162 km atau bertambah rata-rata 117 km per tahun. Upaya ini merupakan kontribusi nyata Jasa Marga dalam mendukung penguatan konektivitas untuk menghubungkan dan menggerakkan aktivitas perekonomian yang menjadi motor penggerak pertumbuhan ekonomi nasional.

Laporan Keberlanjutan PT Jasa Marga (Persero) Tbk Tahun 2019 ini menyajikan uraian pencapaian kinerja keberlanjutan Perseroan dalam melipatgandakan bisnis untuk memperkuat konektivitas. Pemilihan tema ini menunjukkan komitmen Perseroan untuk mengelola bisnis secara berkelanjutan melalui pengelolaan bisnis yang efektif dan efisien, pelestarian lingkungan serta dukungan terhadap masyarakat yang berada di sekitar Perseroan.

Strengthening the connectivity from one region to another through infrastructure development is a strategic choice to accelerate equality and economic growth in Indonesia. Such a connectivity facilitates the distribution of goods and services and supports the investment climate which is ultimately expected to strengthen the national economy. The development of the toll road networks is one part of the national agenda in accelerating the connectivity.

From its establishment in 1978 until the end of 2014, PT Jasa Marga (Persero) Tbk operated 576 km of toll roads. In the past five years, in line with the government's focus on strengthening infrastructure, the Company has doubled its business through the construction and operation of new toll roads which reached 1,162 km or an average growth of 117 km per year. This effort is a real contribution of Jasa Marga in supporting the strengthening of connectivity to connect and drive economic activities which are the driving force of national economic growth.

This Sustainability Report 2019 of PT Jasa Marga (Persero) Tbk presents a description of the achievement of the Company's sustainability performance in multiplying business to strengthen the connectivity. The selection of the theme demonstrates the Company's commitment to managing the business in a sustainable manner through effective and efficient business management, environmental preservation and support for the communities around the Company.

2016



AKSELERASI PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR

Acceleration of Infrastructure Development

Dengan semangat dan komitmen membangun bangsa, serta melalui pengalaman, kompetensi, dan sumber daya yang berdaya saing dan mumpuni, Jasa Marga siap mendorong percepatan dan perluasan pembangunan infrastruktur, khususnya jalan tol di seluruh Indonesia untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi baik wilayah maupun nasional.

In the spirit and commitment to build the nation, as well as through experience, competence, and resources that are competitive and qualified, Jasa Marga was ready to accelerate and expand the infrastructure development, especially toll roads throughout Indonesia to enhance economic growth both regionally and nationally.

2017

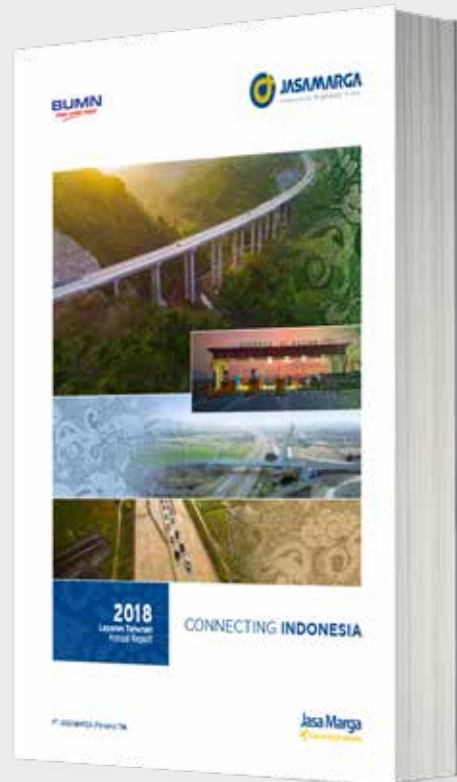


TRANSFORMASI UNTUK PERTUMBUHAN BERKELANJUTAN

Transformation for Sustainable Growth

Sebagai pionir pembangunan infrastruktur jalan tol di Indonesia, Jasa Marga tidak pernah berhenti melakukan berbagai macam inovasi guna melancarkan segenap transformasi untuk membangun konektivitas negeri.

As a pioneer in the development of toll road infrastructure in Indonesia, Jasa Marga has never stopped making various kinds of innovations in order to run well all transformations to build domestic connectivity.



2018

CONNECTING INDONESIA

Connecting Indonesia

Jasa Marga berusaha untuk terus tumbuh dan meningkatkan nilainya. Pada tahun 2018 ditargetkan panjang jalan tol beroperasi Jasa Marga menjadi kurang lebih 1.260 km. Rencana pencapaian tersebut dilakukan dengan menyelesaikan 18 (delapan belas) ruas jalan tol baru yang sudah dimiliki konsensinya secara tepat waktu, mutu dan biaya serta mengembangkan ruas potensial baru.

Jasa Marga strived to continue to grow and increase its value. In 2018 it was targeted that the length of Jasa Marga's toll roads would be around 1,260 km. The target was reached by completing 18 (eighteen) new toll roads whose concessions already owned in a timely, quality and cost-effective manner as well as developing new potential sections.

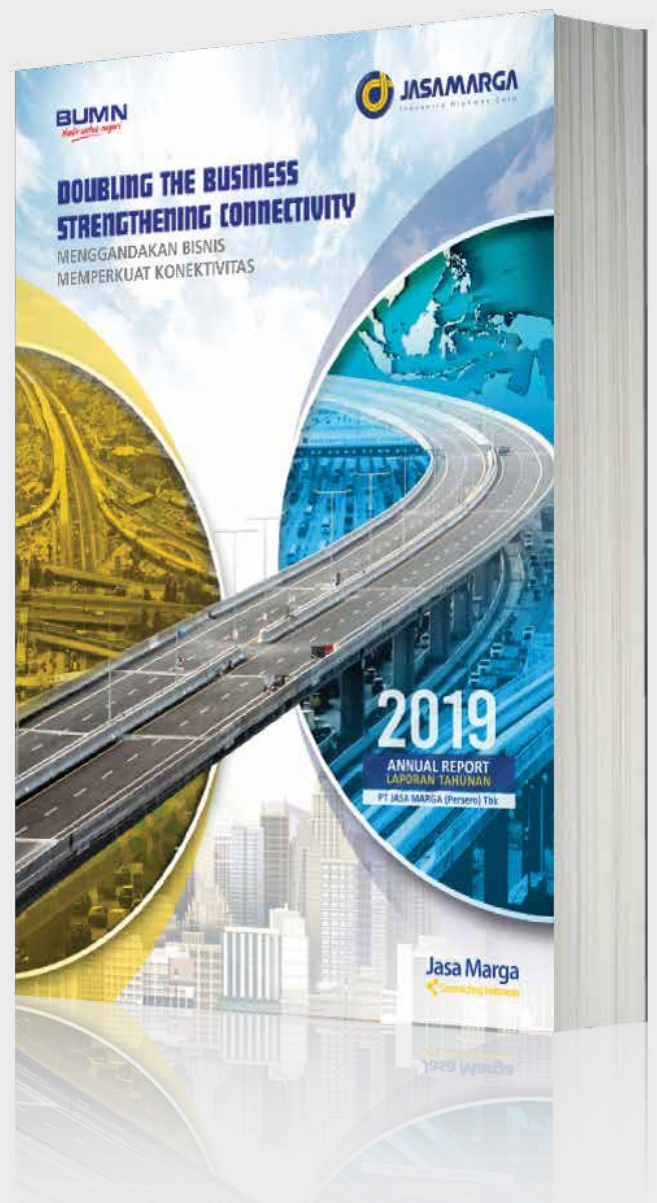
2019

DOUBLING THE BUSINESS, STRENGTHENING CONNECTIVITY

Menggandakan Bisnis, Memperkuat Konektivitas

Terkoneksinya Trans Jawa dari Merak sampai dengan Grati sepanjang 800 km pada akhir tahun 2019 merupakan kontribusi nyata Jasa Marga dalam mendukung penguatan konektivitas untuk menggerakkan sentra-sentra aktivitas ekonomi yang menjadi motor penggerak pertumbuhan ekonomi nasional. Perjalanan Perseroan untuk menyediakan infrastruktur akan terus berlanjut dengan menuntaskan pembangunan ruas-ruas jalan tol yang dimilikinya.

The interconnection of 800 km toll roads of Trans Jawa from Merak to Grati at the end of 2019 is a real contribution of Jasa Marga in supporting the strengthening of connectivity to drive centers of economic activity that are the driving force of national economic growth. The Company's journey to provide infrastructure will continue by completing the construction of its toll roads.



DAFTAR ISI

Table of Contents

Catatan Untuk Pembaca Laporan 2
Notes for Readers

Peringatan Atas Pernyataan Pernyataan Mengenai Masa Depan 2
Disclaimer

DOUBLING THE BUSINESS, STRENGTHENING CONNECTIVITY 3
Menggandakan Bisnis,
Memperkuat Konektivitas

KESINAMBUNGAN TEMA 4
Theme Sustainability

Daftar Isi 6
Table of Contents



TENTANG LAPORAN INI

About the Report

Pernyataan Direksi 10
Statement of the Board of Directors

Pedoman dan Standar Laporan 12
Reporting Guidelines and Standards

Daftar Topik Material dan Batasan 14
List of Material Topics and Boundaries

Umpan Balik 17
Feedback



KILAS KINERJA

Performance Review

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 20
Overview of Sustainability Performance

Peristiwa Penting 2019 23
Major Events 2019

Penghargaan dan Pengakuan 25
Award and Recognition



LAPORAN DIREKSI

Report of the Board of Directors

28



PROFIL PERUSAHAAN

Company Profile

36

Tata Nilai Perusahaan 38
Corporate Value



PENDEKATAN KEBERLANJUTAN

Sustainability Approach

54

Pendekatan Keberlanjutan Jasa Marga 56
Jasa Marga's Sustainability Approach

Tata Kelola Keberlanjutan Jasa Marga 58
Sustainability Governance of Jasa Marga

Pelibatan Pemangku Kepentingan 61
Involvement of Stakeholders



MODAL INSANI SEBAGAI LANDASAN KEBERLANJUTAN

Human Capital as Foundation of Sustainability

68

Modal Insani Kami 71
Human Capital

Hubungan Ketenagakerjaan 74
Industrial Relations

Bersama Menciptakan Perubahan Employee Engagement and Retention	75
Pengembangan Modal Insani Human Capital Development	79
Meningkatkan Manfaat bagi Karyawan Improvement of Benefits and Welfare	89



PERTUMBUHAN DAN KONEKTIVITAS

Growth and Connectivity

Pendekatan Manajemen Management Approach	98
Konektivitas Memajukan Bangsa Connectivity Advancing the Nation	100
Dukungan terhadap Komunitas Support to Community	107
Dukungan terhadap Pencapaian Target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Support for Achieving the Targets of Sustainable Development Goals	116
Mekanisme Pengelolaan Keluhan Masyarakat Mechanism of Community Complain Management	118



LINGKUNGAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Environment, Health and Work Safety

Kepatuhan terhadap Kebijakan Lingkungan Compliance with Environmental Policy	122
Pemanfaatan Sumberdaya Berkelanjutan Sustainable Consumption	129
Pengelolaan Limbah Waste Management	137
Keanekaragaman Hayati Biodiversity	139
Keselamatan dan Kesehatan Kerja Occupational Health and Safety	141



MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN

Improving Customer Satisfaction

Pendekatan Manajemen Management Approach	148
Peningkatan Kecepatan Transaksi Increasing Transaction Speed	149
Peningkatan Kapasitas Layanan dan Informasi Lalu Lintas Increasing Service Capacity and Traffic Information Flow	150
Peningkatan Kualitas Konstruksi Jalan Tol Improving Construction Quality of Toll Roads	152
Memastikan Keselamatan Pengguna Jalan Ensuring Safety of Toll Road Users	156
Survey Kepuasan Pelanggan Customer Satisfaction Survey	159

LAMPIRAN

Appendix

Tanggapan terhadap Umpan Balik Response to Feedback	160
Daftar Singkatan List of Abbreviations	160
Referensi Silang POJK dan Indeks Isi Standar GRI Reference of POJK and Content Index of GRI Standards	162
Lembar Umpan Balik Feedback Form	169

01

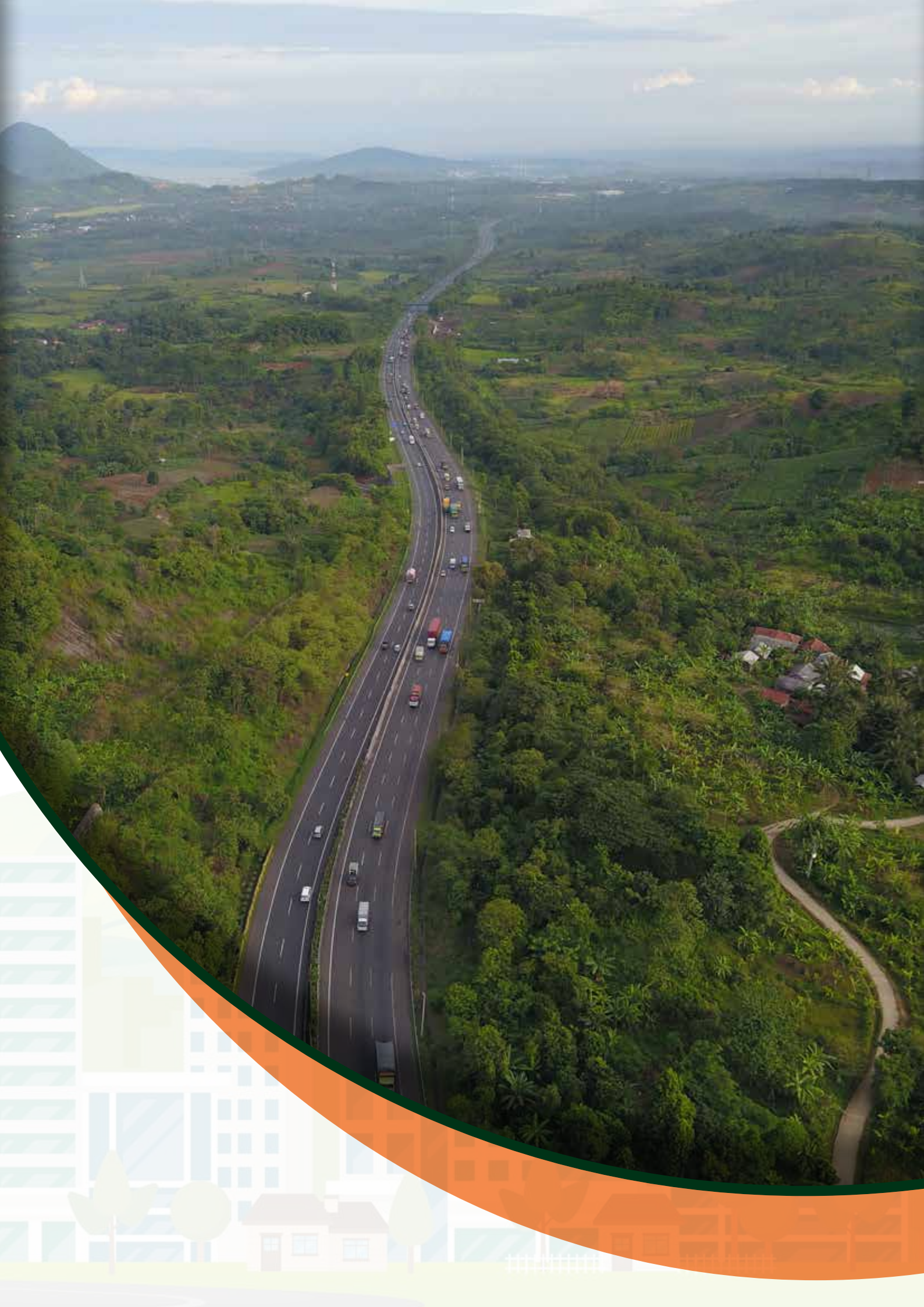
TENTANG LAPORAN INI

About this Report

Laporan ini adalah laporan keberlanjutan kami yang ke-12. Sejak terbit untuk kali pertama, kami terus memperbarui lingkup dan kualitas laporan, termasuk perluasan pengungkapan informasi dalam lingkup operasi Perseroan dan penyajian yang lebih komprehensif.

This is our 12th sustainability report. Since the first publication, we have continued to update the scope and quality of the report, including the expansion of information disclosure within the scope of the company's operations and the more comprehensive presentation.

- 10 Pernyataan Direksi
Statement of the Board of Directors
- 12 Pedoman dan Standar Laporan
Reporting Guidelines and Standards
- 14 Daftar Topik Material dan Batasan
List of Material Topics and Boundaries
- 17 Umpan Balik
Feedback



PERNYATAAN DIREKSI

Statement of the Board of Directors

Laporan Keberlanjutan 2019 merupakan laporan ke-12 yang diterbitkan oleh PT Jasa Marga (Persero) Tbk., dan disampaikan terpisah dari Laporan Tahunan 2019. Laporan ini memberikan informasi kepada para pembaca mengenai pendekatan, kinerja, dan pembelajaran keberlanjutan kami untuk kurun waktu pelaporan 1 Januari 2019 hingga 31 Desember 2019. Seperti halnya Laporan Tahunan, untuk selanjutnya Laporan Keberlanjutan akan kami terbitkan setahun sekali. Laporan sebelumnya terbit pada April 2019. [GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52]

Seluruh data keuangan dalam Laporan ini menggunakan denominasi Rupiah, kecuali diindikasikan lain dan sudah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik sesuai dengan keperluan penyusunan Laporan Tahunan Perseroan.

Data kuantitatif dalam Laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip perbandingan minimal dalam dua tahun berturut-turut. Dengan demikian, pembaca Laporan dapat melakukan analisis terhadap kecenderungan kinerja Perseroan. Dalam laporan ini dilakukan penyajian kembali atas data perbandingan yang telah dilaporkan di tahun sebelumnya terkait perluasan lingkup laporan, reklasifikasi, perubahan cara perhitungan, serta perhitungan yang lebih komprehensif. [GRI 102--48]

The 2019 Sustainability Report is the 12th report published by PT Jasa Marga (Persero) Tbk presented separately from the 2019 Annual Report. This report provides readers with information on our approach, performance and sustainability learning for the reporting period of January 1, 2019 to December 31, 2019. Like the Annual Report, henceforth the Sustainability Report will be published once a year. The previous report was published in April 2019. [GRI 102-50] [GRI 102-51] [GRI 102-52]

All financial data in this report uses Rupiah denominations, unless otherwise indicated and has been audited by a Public Accountant Office in accordance with the requirements for preparing the Company's Annual Report.

The quantitative data in this report are presented using the principle of comparison minimum in two consecutive years. Therefore, the Report readers can conduct an analysis of the Company's performance trend. In this report, a restatement of the comparative data that has been reported in the previous year is related to the expansion of scope of the report, reclassification, changes in the calculation method, as well as a more comprehensive calculation. [GRI 102--48]



Laporan Keberlanjutan ini mencakup aspek keberlanjutan dari keseluruhan Jasa Marga, baik di Kantor Pusat maupun tiga Kantor Regional dan delapan Kantor Cabang serta penjelasan beberapa program keberlanjutan yang dilaksanakan oleh entitas anak dan ventura bersama. Khusus untuk data keuangan, laporan mencakup data keuangan entitas anak yang dikonsolidasikan sehingga tidak disajikan berdasarkan wilayah maupun daerah pemasaran. Jasa Marga memiliki 20 entitas anak dan lima entitas ventura bersama yang terdiri dari: [GRI 102-45]

This Sustainability Report covers aspects of the overall sustainability of Jasa Marga, either at the Headquarters, three Regional Offices, and eight Branch Offices as well as an explanation of several sustainability programs implemented by subsidiaries and joint ventures. Specifically for financial data, this report includes the financial data of subsidiaries that are consolidated instead of presented by region or marketing area. Jasa Marga has 20 subsidiaries and five joint ventures, namely: [GRI 102-45]



PT Jalantol Lingkarluar Jakarta (JLJ)



PT Marga Sarana Jabar (MSJ)



PT Jasamarga Surabaya Mojokerto (JSM)



PT Jasamarga Bali Tol (JBT)



PT Marga Lingkar Jakarta (MLJ)



PT Jasamarga Gempol Pasuruan (JGP)



PT Marga Trans Nusantara (MTN)



PT Jasamarga Kunciran Cengkareng (MKC)



PT Jasamarga Kualanamu Tol (JMKT)



PT Cinere Serpong Jaya (CSJ)



PT Jasamarga Balikpapan Samarinda (JBS)



PT Jasamarga Manado Bitung (JMB)



PT Jasamarga Pandaan Malang (JPM)



PT Jasamarga Jalanlayang Cikampek (JJC)



PT Jasamarga Transjawa Tol (JTT)



PT Jasamarga Japek Selatan (JJS)



PT Jasamarga Probolinggo Banyuwangi (JPB)



PT Jasa Marga Tollroad Operator (JMTO)



PT Jasa Marga Tollroad Maintenance (JMTEM)



PT Jasa Marga Properti (JMP)



PT Trans Marga Jateng (TMJ)



PT Jasamarga Pandaan Tol (JPT)



PT Jasamarga Solo Ngawi (JSN)



PT Jasamarga Ngawi Kertosono Kediri (JNK)



PT Jasamarga Semarang Batang (JSB)

PEDOMAN DAN STANDAR LAPORAN

Reporting Guidelines and Standards

Laporan ini telah disiapkan sesuai Standar GRI: Pilihan Inti. Mengingat Perseroan adalah perusahaan terbuka yang melakukan usaha infrastruktur dan pengelolaan jalan tol maka laporan ini juga menggunakan Pengungkapan Standar Sektor Konstruksi dan Real Estate (GRI Construction and Real Estate Sector Disclosure 2013) serta POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. [GRI 102-54]

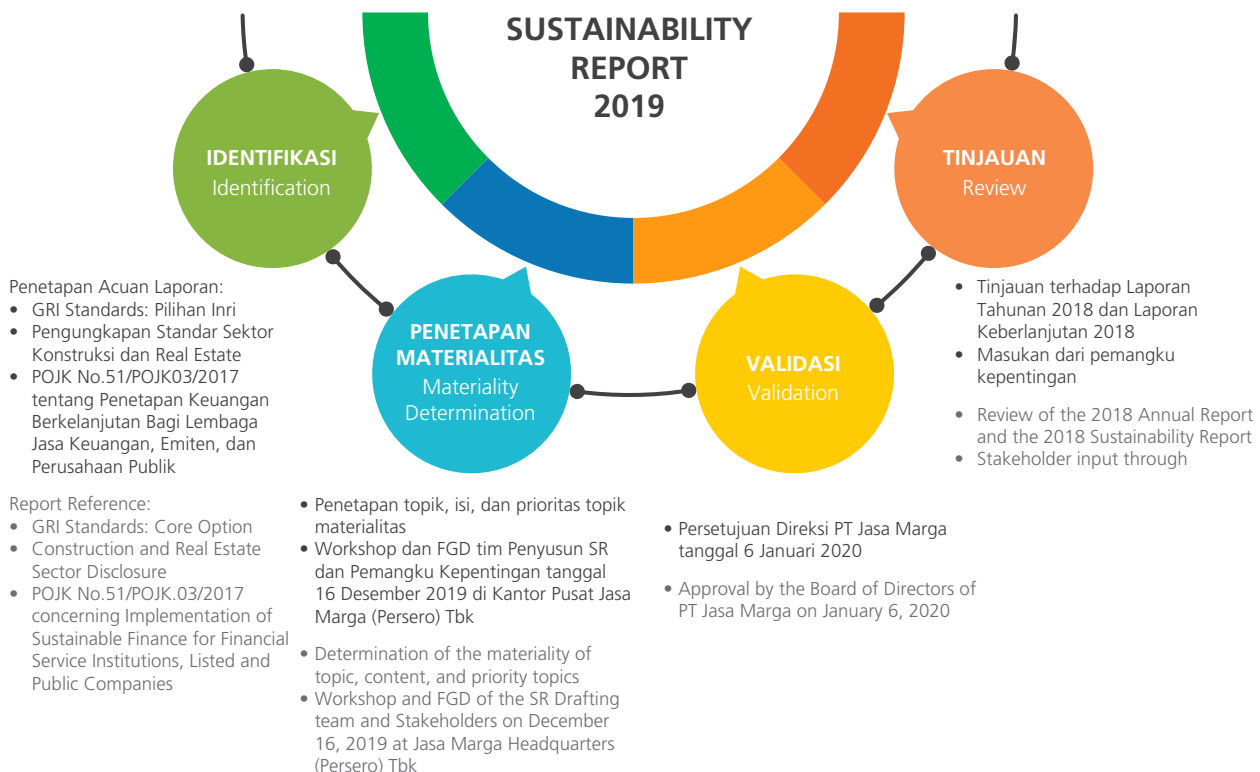
Sesuai lingkup bisnis Perseroan, kami melakukan penyesuaian dalam pengungkapan informasi termasuk tidak mengungkapkan informasi yang tidak relevan, seperti beberapa hal terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain permasalahan yang dihadapi, target pembiayaan, serta tanggung jawab pengembangan produk. Pada bagian akhir Laporan disertakan indeks untuk memudahkan pengguna laporan menemukan pengungkapan informasi yang dimaksudkan. [GRI 102-55]

Penentuan batasan topik, isi dan prioritas topik materialitas laporan dilakukan dengan mengacu pada prinsip keterlibatan pemangku kepentingan, konteks berkelanjutan, materialitas, dan kelengkapan. Adapun penjaminan kualitas pelaporan, dilakukan melalui pendekatan prinsip keseimbangan, komparabilitas, akurasi, ketepatan waktu, kejelasan, dan keandalan. [GRI 102-46]

This report has been prepared in accordance with GRI Standards: Core Option. Considering that the Company is a publicly listed company who runs infrastructure and toll road business, this report also uses the Construction and Real Estate Sector Disclosure (GRI Construction and Real Estate Sector Disclosure 2013) and POJK No.51/POJK.03/2017 concerning Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Listed and Public Companies. [GRI 102-54]

In accordance with the Company's business scope, we make adjustments in disclosure of information including not disclosing irrelevant information, such as some matters related to the implementation of Sustainable Finance, such as problems encountered, financing targets, and product development responsibility. At the end of the Report an index is included to make it easier for the report users to find the intended disclosure of information. [GRI 102-55]

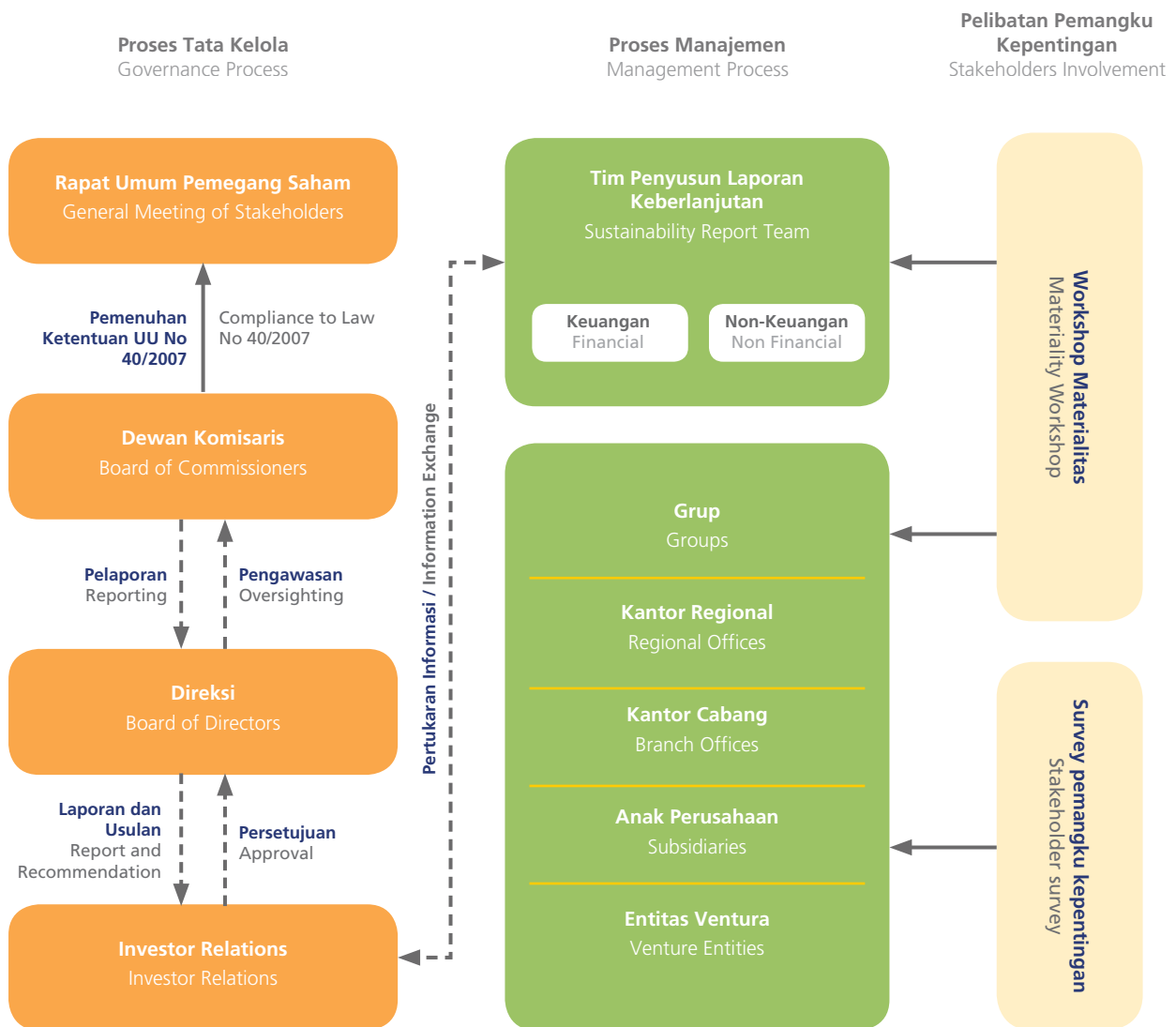
The determination of topic boundaries, content and priority of the materiality of the report is carried out with reference to the principles of stakeholder involvement, ongoing context, materiality, and completeness. As for ensuring the quality of reporting, it is performed through the principles of balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability. [GRI 102-46]



Keseluruhan proses ini dilakukan melalui koordinasi internal Perseroan yang telah mendapatkan masukan dari pemangku kepentingan sepanjang tahun 2019, melalui pertemuan rutin, contact center, survei kepuasan pengguna jalan tol, pertemuan dengan karyawan, serta masukan yang diberikan oleh investor, media, akademisi, serta pemangku kepentingan lainnya.[GRI 102-43] [POJK NO.51]

The whole process is done with internal coordination of the Company which has received input from the stakeholders throughout 2019 through regular meetings, contact centers, toll road user satisfaction surveys, meetings with employees, as well as input provided by investors, media, academics, and other stakeholders.[GRI 102-43] [POJK NO.51]

Struktur Rantai Pelaporan Keberlanjutan
Jasa Marga's Sustainability Reporting Structure



DAFTAR TOPIK MATERIAL DAN BATASAN

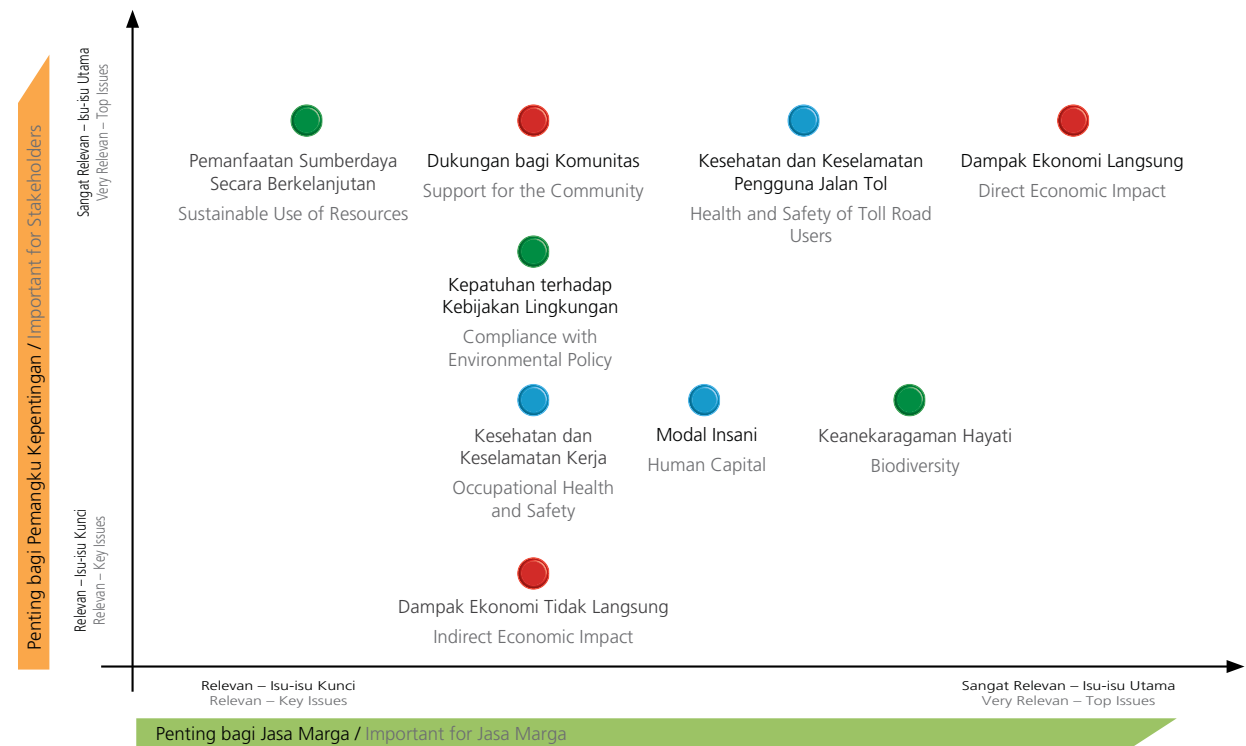
List of Material Topics and Boundaries

Penetapan aspek material dan batasan didasarkan pada isu-isu yang berpengaruh signifikan bagi Perseroan, anak perusahaan serta seluruh pemangku kepentingan. Dalam laporan tahun 2019 ini, Perseroan melakukan tinjauan atas topik material dalam pengungkapan informasi atas Laporan Keberlanjutan terdahulu melalui diskusi kelompok terarah pada hari Senin, 16 Desember 2019 dan disetujui Direksi pada tanggal 6 Januari 2020.

The determination of material aspects and boundaries is based on issues that have a significant effect on the Company, its subsidiaries and all stakeholders. In this 2019 report, the Company conducted a review of material topics in the disclosure of information on the previous Sustainability Report through a Focused Group Discussion (FGD) on Monday, December 16, 2019 and was approved by the Board of Directors on January 6, 2020.

Terdapat perubahan topik prioritas material pada tahun 2019, terkait dengan pertumbuhan bisnis Perseroan dengan perluasan topik yang memuat pengelolaan dampak kebijakan dan operasi Perseroan. Hal tersebut menyebabkan adanya pernyataan ulang atas beberapa informasi yang diungkapkan dalam laporan ini, serta perumusan kembali misi Perseroan pada bagian pengungkapan informasi tentang tata kelola keberlanjutan PT Jasa Marga (Persero) Tbk sesuai hasil tinjauan Direksi dan Dewan Komisaris pada tahun 2018. [GRI 102-47] [GRI 102-48] [GRI 102-49]

There was a change in the topic of material priorities in 2019, related to the growth of the Company's business with an expansion of topic that included managing the impact of the Company's policies and operations. This has caused a re-statement of some of the information disclosed in this report, as well as the re-formulation of the Company's mission in the disclosure of information about the sustainability governance of PT Jasa Marga (Persero) Tbk in accordance with the review of the Board of Directors and Board of Commissioners at 2018. [GRI 102-47] [GRI 102-48] [GRI 102-49]



Topik Ekonomi / Economic Topics:

1. Dampak ekonomi langsung
 2. Dampak ekonomi tidak langsung
 3. Dukungan bagi komunitas
1. Direct economic impact
 2. Indirect economic impact
 3. Support for the community

Topik Lingkungan / Environmental Topics:

1. Kepatuhan terhadap kebijakan lingkungan
 2. Pemanfaatan sumberdaya secara berkelanjutan
 3. Keanekaragaman hayati
1. Compliance with Environmental Policy
 2. Sustainable Use of Resources
 3. Biodiversity

Topik Sosial / Social Topics:

1. Modal Insani
 2. Kesehatan dan keselamatan kerja
 3. Kesehatan dan keselamatan pengguna jalan tol
1. Human Capital
 2. Occupational Health and Safety
 3. Health and Safety of Toll Road Users

Sesuai dengan hasil FGD, ditetapkan adanya perubahan topik yang dilaporkan dari laporan sebelumnya sebagai berikut. [GRI 102-49]

In accordance with the results of the FGD, it was determined that the changes in topics reported in the previous report are as follows. [GRI 102-49]

Topik Topic [GRI 102-47]	Batasan Boundary [GRI 102-46]			Dasar Pengungkapan Basis of Disclosure [GRI 103-a1]
	Kantor Pusat Headquarters	Kantor Cabang Branch and Regional Office	Di luar Perseroan Outside Company	
Dampak ekonomi langsung Direct Economic Impact	x	x	x	Penyelenggaraan infrastruktur jalan tol memiliki dampak ekonomi yang signifikan bagi pertumbuhan ekonomi lokal, regional dan nasional. The implementation of toll road infrastructure has a significant economic impact on regional and national local economic growth.
Dampak ekonomi tidak langsung Indirect Economic Impact	x	x	x	Penyelenggaraan infrastruktur jalan tol memiliki dampak ekonomi yang signifikan bagi pertumbuhan ekonomi lokal, regional dan nasional. The implementation of toll road infrastructure has a significant economic impact on regional and national local economic growth.
Dukungan bagi komunitas Support for the Community	x	x	-	Sesuai misi Perseroan: mengoptimalkan pengembangan kawasan untuk kemajuan masyarakat, maka perluasan wilayah operasi perlu secara cermat memperhatikan dan melibatkan kepentingan komunitas setempat In accordance with the Company's mission: optimizing the area development for the advancement of the community, the expansion of the operational area needs to carefully pay attention and involve the interests of the local community.
Kepatuhan terhadap kebijakan lingkungan Compliance with Environmental Policy	x	-	-	Perseroan memahami kegiatan operasi yang dilakukan berdampak terhadap lingkungan, sehingga berkomitmen menerapkan praktik-praktik bisnis berwawasan lingkungan, serta mengelola lingkungan sesuai peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku The Company understands its operational activities have an impact on the environment, so it is committed to implementing environmentally sound business practices, as well as managing the environment in accordance with applicable regulations and provisions.

Topik Topic [GRI 102-47]	Batasan Boundary [GRI 102-46]			Dasar Pengungkapan Basis of Disclosure [GRI 103-a1]
	Kantor Pusat Headquarters	Kantor Cabang Branch and Regional Office	Di luar Perseroan Outside Company	
Pemanfaatan sumberdaya secara berkelanjutan Sustainable Use of Resources	x	x	x	<p>Pertumbuhan bisnis berpotensi meningkatkan kebutuhan akan penggunaan sumberdaya yang harus dilakukan sesuai prinsip efisiensi dan kehati-hatian</p> <p>The business growth has the potential to increase the need for resource use to be carried out according to the principles of efficiency and prudence.</p>
Keanekaragaman Hayati Biodiversity	x	x	x	<p>Kegiatan konstruksi jalan tol berpotensi mengubah bentang alam, sehingga diperlukan upaya untuk menjamin keberlangsungan fungsi ekosistem di wilayah operasional Perseroan</p> <p>Toll road construction activities have the potential to change the landscape, so efforts are needed to ensure the sustainability of ecosystem functions in the Company's operational areas.</p>
Modal Insani Human Capital	x	-	-	<p>Perseroan menerapkan kebijakan bisnis berorientasi digitalisasi yang berdampak pada kebijakan hubungan industrial, masa depan karyawan dan kompetensi karyawan</p> <p>The Company applies digitalization-oriented business policy that impacts on the policies on employment relations, employee future and employee competency.</p>
Kesehatan dan keselamatan kerja Occupational Health and Safety	x	x	x	<p>karakteristik operasi yang dijalankan Perseroan memiliki risiko tinggi terhadap kesehatan dan keselamatan karyawan</p> <p>The characteristics of operations performed by the Company have a high risk to the health and safety of the employees.</p>
Kesehatan dan keselamatan pengguna jalan tol Health and Safety of Toll Road Users	-	x	-	<p>Angka kecelakaan lalu lintas di Indonesia yang masih sangat tinggi, sehingga perlu diungkapkan pendekatan Perseroan untuk memastikan kesehatan dan keselamatan pengguna jalan tol</p> <p>The rate of traffic accidents in Indonesia is still very high, so it is necessary to disclose the Company's approach to ensuring the health and safety of the toll road users.</p>

UMPAN BALIK

Feedback

Laporan ini disusun dalam dua bahasa, yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Pemeriksaan kualitas laporan dilakukan oleh tim internal Perusahaan, dan belum melibatkan penjaminan atau verifikasi tertulis dari pihak ketiga yang independen. Namun demikian, Perseroan menjamin kebenaran atas seluruh informasi yang disampaikan dalam Laporan ini. [GRI 102-56]

Kami berharap Laporan ini bisa menjadi rujukan bagi segenap pemangku kepentingan untuk mengetahui pelaksanaan kinerja keberlanjutan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Selain edisi cetak, Laporan yang sama dapat diakses melalui situs perusahaan https://investor-id.jasamarga.com/sustainability_reports.html.

Para pemangku kepentingan yang ingin mengajukan pertanyaan atau memberikan komentar dan/atau saran, dapat menghubungi: [GRI 102-53] [POJK NO.51]

This report is prepared in two languages, Indonesian and English. Report quality checks are carried out by the Company's internal team, and do not yet involve written guarantees or verification from an independent third party. However, the Company guarantees the truth of all information presented in this Report. [GRI 102-56]

We hope that this report can become a reference for all stakeholders to find out the implementation of performance sustainability of PT Jasa Marga (Persero) Tbk. In addition to the print edition, the same report can be accessed via the Company's website https://investor-id.jasamarga.com/sustainability_reports.html.

Stakeholders who wish to ask questions or provide comments and/or suggestions, please contact: [GRI 102-53] [POJK NO.51]

M. Agus Setiawan

PT JASA MARGA (PERSERO) TBK.

Plaza Tol Taman Mini Indonesia Indah Jakarta 13550 Indonesia



: 62-21 841 3630, 841 3526

Fax : 62-21 841 3540



: jasmar@jasamarga.com

sekper@jasamarga.co.id



: www.jasamarga.com



02

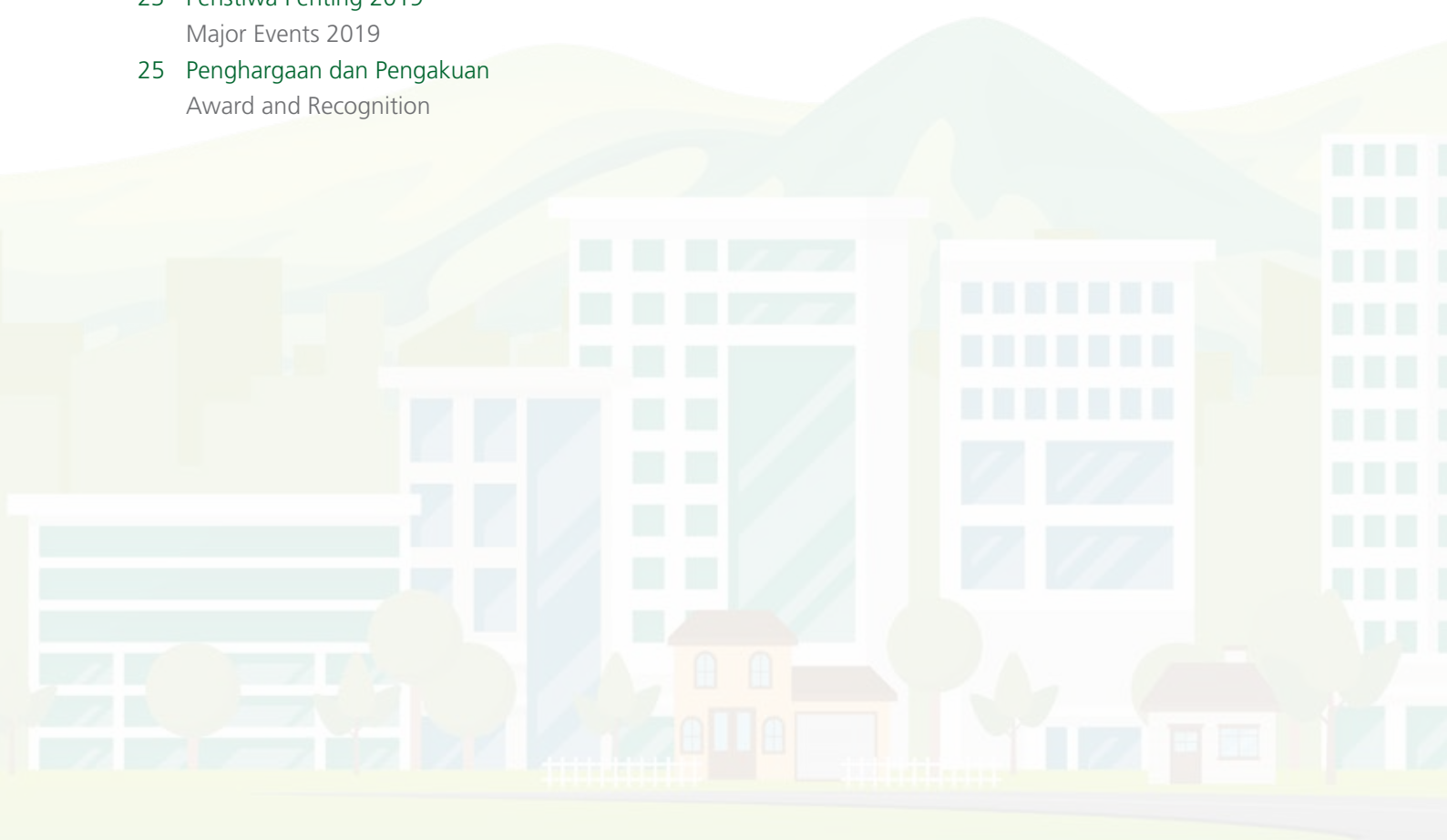
KILAS KINERJA

Performance Review

Pada tahun 2019, Perseroan menggandakan aset sebagai bagian memperkuat konektivitas bangsa. Pertumbuhan aset ini diikuti pertumbuhan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan Perseroan.

In 2019, the Company doubled its assets as part of strengthening the nation's connectivity. The growth of these assets was followed by the growth of the Company's economic, social and environmental impacts.

- 20 Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
Overview of Sustainability Performance
- 23 Peristiwa Penting 2019
Major Events 2019
- 25 Penghargaan dan Pengakuan
Award and Recognition





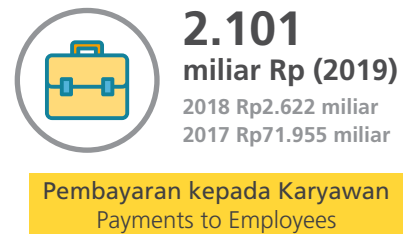
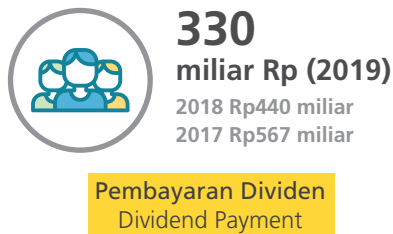
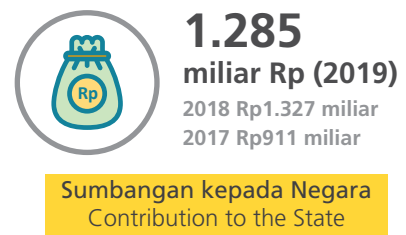
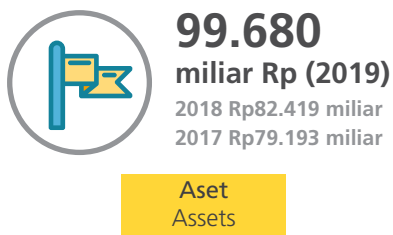
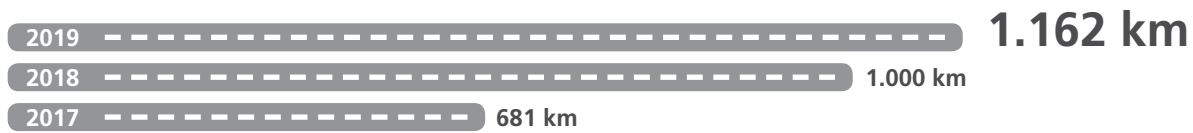
IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN

Overview of Sustainability Performance

KINERJA EKONOMI

Economic Performance







Panjang Ruas Tol Dioperasikan / Length of Toll Roads Operated



Tabel Kinerja Ekonomi
Table of Economic Performance

Kinerja Ekonomi Economic Performance	Satuan Unit	Tahun Year		
		2019	2018	2017
Panjang Ruas Tol Dioperasikan Length of Toll Roads Operated	km	1.162	1.000	681
Aset Assets	miliar Rp billion Rp	99.680	82.419	79.193
Pendapatan Usaha Operating Revenue	miliar Rp billion Rp	26.345	36.974	35.392
Sumbangan kepada Negara Contribution to the State	miliar Rp billion Rp	1.285	1.327	911
Pembayaran kepada Pemasok dan Pihak Ketiga Payments to Suppliers and Third Parties	miliar Rp billion Rp	1.804	2.442	1.463
Pembayaran Dividen Dividend Payment	miliar Rp billion Rp	330	440	567
Pembayaran kepada Karyawan Payments to Employees	miliar Rp billion Rp	2.101	2.622	1.955

KINERJA LINGKUNGAN Environmental Performance

	2019	2018	2017
 Emisi GRK GRK Emission	67.050 ton setara CO ₂ tons of CO ₂ equivalents	65.868*	82.630*
 Intensitas Energi Energy Intensity	317,90 GJ/km	375,35*	643,47*
 Konsumsi Energi Dalam Perseroan Energy Consumption within the Company	369.395 GJ	375.353*	437.559*
 Pemanfaatan Energi Terbarukan Usage of Renewable Energy	49,66 GJ	n.a	n.a
 Penanaman Pohon Tree Planting	301.092 batang / unit	161.194*	20.092*
 Realisasi Biaya Lingkungan Hidup Realization of Environmental Cost	82,13 miliar / billion Rp	29,15	4,09

*dinyatakan kembali karena memasukkan perhitungan di kantor pusat, cabang dan regional, serta anak perusahaan dan entitas ventura bersama.
*was restated because it included calculations at the head office, branches and regional offices, as well as subsidiaries and joint venture entities.

KINERJA SOSIAL Social Performance

Tabel Kinerja Sosial
Table of Social Performance

Kinerja Sosial Social Performance	Satuan Unit	Tahun Year		
		2019	2018	2017
Jumlah Karyawan Number of Employees	orang person	8.311	8.418	9.080
Jumlah Mitra Binaan Number of Foster	orang person	1.442	1.552	1.428*
Realisasi Bantuan PKBL Realization of Community Development Aid	miliar Rp billion Rp	84,21	83,42*	74,86*
Biaya Pelatihan per-Karyawan Training Cost per Employee	juta Rp million Rp	13,60	12,56	5,01
Kecelakaan Kerja Work Accidents	jumlah number	1	2	1
Indeks Tingkat Kepuasan Pelanggan Customer Satisfactory Index	skala scale	4,69	4,81*	5,20

*dinyatakan kembali karena memasukkan perhitungan di kantor pusat, cabang dan regional, serta anak perusahaan dan entitas ventura bersama.
*was restated because it included calculations at the head office, branches and regional offices, as well as subsidiaries and joint venture entities.

Jumlah Karyawan
Number of Employees

8.311
orang/person (2019)
2018 8.418 orang/person
2017 9.080 orang/person

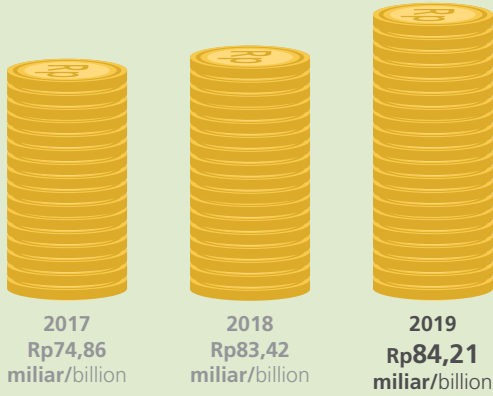


Jumlah Mitra Binaan
Number of Foster Partners

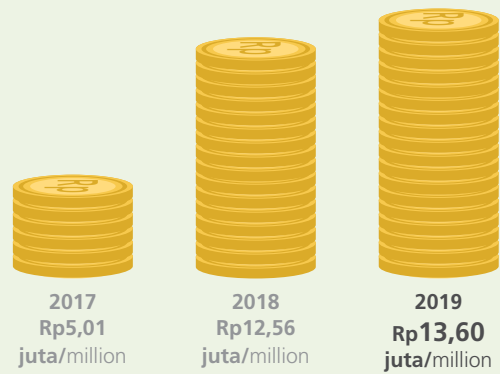
1.422
orang/person (2019)
2018 1.522 orang/person
2017 1.428 orang/person



Realisasi Bantuan PKBL
Realization of Community Development Aid



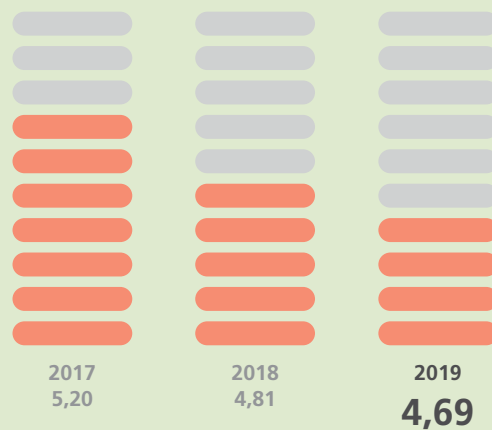
Biaya Pelatihan per-pegawai
Training Cost per Employee



Kecelakaan Kerja
Work Accidents

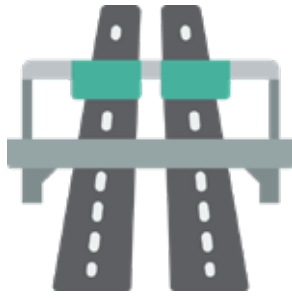


Indeks Tingkat Kepuasan Pelanggan
Customer Satisfactory Index



PERISTIWA PENTING

Major Events



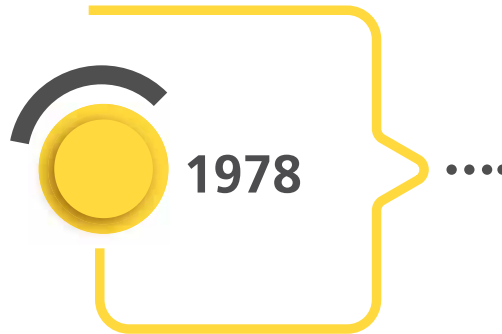
Fungsi keuangan pengatur jalan tol dikembalikan kepada Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) dibawah Kementerian PUPR

The financial function of the toll road regulator was returned to the Toll Road Regulatory Agency (BPJT) under the Public Works and Public Housing Ministry



100% pembayaran elektronik di seluruh jalan tol Jasa Marga di seluruh Indonesia

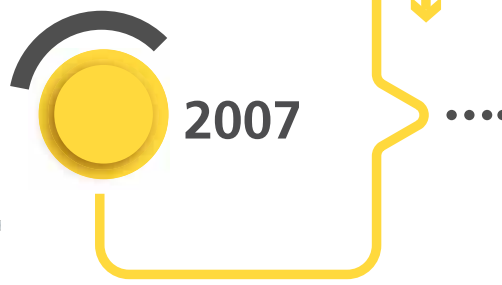
100% electronic payments on all Jasa Marga toll roads throughout Indonesia



1978



2004



2007



2017



2019

- Jasa Marga didirikan dengan fokus pengelolaan usaha, pemeliharaan, dan pengadaan jaringan jalan tol
- Jagorawi menjadi jalan tol pertama yang mulai dioperasikan di Indonesia
- Jasa Marga was established with a focus on business management, maintenance and procurement of toll road networks
- Jagorawi as the first toll road in Indonesia started being operated

Jasa Marga menjadi perusahaan publik melalui Penawaran Umum Perdana Saham (Initial Public Offering / IPO) dan mencatatkan sahamnya di Bursa efek Indonesia

Jasa Marga became a public company through an Initial Public Offering (IPO) and listed its shares on the Indonesia Stock Exchange



Doubling the Business

01



01



02



03



04



05



06



07



08



PENGHARGAAN DAN PENGAKUAN

Award and Recognition

PENGHARGAAN INTERNASIONAL

INTERNATIONAL AWARDS

Tabel Penghargaan Skala Internasional yang Diperoleh Jasa Marga Tahun 2019
Table of International Awards Earned by Jasa Marga in 2019

No	Acara Event	Nama Penghargaan/ Kategori Name of Award/Category	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
1	International Financing Review (IFR) Asia Awards 2018	Best Capital Markets Deal International	IFR Asia	26 Februari 2019 February 26, 2019
2	The Best Team Manager	Malaysia International Rescue Extrication Challenge (MIREC)	Fire & Rescue Department of Malaysia	20 Juli 2019 July 20, 2019

PENGHARGAAN NASIONAL

NATIONAL AWARDS

Tabel Penghargaan Skala Nasional yang Diperoleh Jasa Marga Tahun 2019
Table of National Awards Earned by Jasa Marga in 2019

No	Acara Event	Nama Penghargaan/ Kategori Name of Award/Category	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
1	Bisnis Indonesia CFO BUMN Award 2019	The Best Overall CFO	Bisnis Indonesia	27 Maret 2019 March 27, 2019
2	8th Anugerah BUMN 2019 8th BUMN Awards 2019	Strategi Pertumbuhan Terbaik Nomor 1 First Winner for Best Growth Strategy	BUMN Track	29 Maret 2019 March 29, 2019
3	Brand Finance plc	Top 100 Indonesia Most Valuable Brand 2019	SWA	8 Mei 2019 May 8, 2019
4	Teropong BUMN Award 2019	BUMN Pro UKM	Teropong Senayan.com	11 Mei 2019 May 11, 2019
5	8 th Digital Brand Awards 2019	Peringkat 3 Digital Brand 3rd Digital Brand	Infobank	16 Mei 2019 May 16, 2019
6	Human Capital Award V 2019	Best Human Capital in Architecture 2019	Economic Review	16 Mei 2019 May 16, 2019
7	Anugerah PKBL 2019	PKBL Terbaik Jasa Jalan Tol Program Unggulan Peningkatan Permodalan UMKM The Best PKBL for Toll Road Services, the Leading Program for Capital Enhancement of SMEs	Warta Ekonomi	27 Mei 19 May 27, 2019
8	Indonesia Most Creative Companies 2019	5th Indonesia Most Creative Companies 2019	SWA Media	17 Juni 2019 June 17, 2019
9	Apresiasi Mitra Bisnis Pertamina Siaga 2019 Appreciation of Pertamina Standby Business Partner 2019	Mitra Bisnis Berkontribusi Terhadap Kelancaran Distribusi BBM di Rest Area Saat Arus Mudik Balik Lebaran 2019 Business Partners who Contribute to the Smooth Distribution of Fuels in the Rest Areas during the 2019 Eid al-Fitr Homecoming Back Flow	Pertamina	25 Juni 2019 June 25, 2019
10	Service Quality Award 2019	Toll Road - Digital	Majalah Service Excellent	9 Juli 2019 July 9, 2019
11	CSA Award 2019	42 Emiten Terbaik 42 Best Issuers	Asosiasi Analisa Efek Indonesia Indonesian Securities Analysis Association	18 Juli 2019 July 18, 2019
12	Anugerah Manajemen Informasi Arus Mudik 2019 Award for Information Management of Homecoming Traffic Flow	Informatif, Inovatif, Responsif Informative, Innovative, Responsive	Kantor Staf Presiden Presidential Staff Office	19 Juli 2019 July 19, 2019
13	Indonesia Enterprise Risk Management Award-III-2019	1 st - The Best Risk Management 2019	Economic Review	3 Agustus 2019 August 3, 2019
14	Pro 3 RRI BUMN Award 2019	Gold Winner untuk Brand Strength	RRI Pro 3	26 September 2019 September 26, 2019
15	SRI Kehati Award 219	Sustainable Responsible Investment (SRI) - Kehati	SWA Network n Yayasan KEHATI	1 Oktober 2019 October 1, 2019

09



10



11



12



13



14



15



16



17



18



19



20



21



22



No	Acara Event	Nama Penghargaan/ Kategori Name of Award/Category	Penyelenggara Organizer	Tanggal Date
16	BUMN Branding & Marketing Award 2019 BUMN Tbk	The Best Branding	BUMN Track	5 November 2019 November 5, 2019
17	Indonesia BussinessNews Awards 2019	The Best Growth Strategy in Highway Industry 2019	BussinessNews	6 November 2019 November 6, 2019
18	Indonesia BussinessNews Awards 2019	The Best Innovation and Business Transformation In Highway Industry 2019	BussinessNews	6 November 2019 November 6, 2019
19	11 th The IICD Corporate Governance Conference and Award	Best Non Financial Sector 2019	IICD Corporate Governance Conference and Award	14 November 2019 November 14, 2019
20	Annual Report Award 2018	Juara II Kategori BUMN Non Keuangan Listed Second Winner in the category of Listed Non Financial SOEs	Otoritas Jasa Keuangan Financial Services Authority	14 November 2019 November 14, 2019
21	SNI Award 2019	Emas Gold	Badan Standardisasi Nasional National Standardization Agency	21 November 2019 November 21, 2019
22	Penghargaan Pengelolaan Jalan Tol Berkelanjutan Sustainable Toll Road Management Award	Pengelolaan Jalan Tol Berkelanjutan Terbaik Ruas Tol Prof. Dr. Ir. Soedijatmo Best Sustainable Management on Prof. Dr. Ir. Soedijatmo Toll Road	Kementerian PUPR Ministry of Public Work and Public Housing	3 Desember 2019 December 3, 2019



03

LAPORAN DIREKSI

Report of the Board of Directors

Prioritas kami tahun 2019 adalah meningkatkan kontribusi pada perekonomian nasional dan komunitas, mempertahankan daya dukung lingkungan melalui kepatuhan terhadap regulasi lingkungan, pemanfaatan sumberdaya secara berkelanjutan, dan mempertahankan fungsi ekosistem dan keanekaragaman hayatinya. Sesuai aktivitas Perseroan dalam pengoperasian jalan tol, kami juga memberikan perhatian yang sangat besar pada isu modal insani, kesehatan dan keselamatan kerja, serta kesehatan dan keselamatan pengguna jalan tol. [GRI 102-14]

Our priority in 2019 was to increase the contribution to the national economy and community, maintain the environmental carrying capacity through compliance with environmental regulations, use the resources sustainably, and maintain the ecosystem functions and biodiversity. In accordance with the Company's activities in operating the toll roads, we also pay great attention to the issues of human capital, occupational health and safety, and the health and safety of toll road users. [GRI 102-14]





LAPORAN DIREKSI

Report of the Board of Directors

Tentang Laporan Ini
About this Report

Kilas Kinerja
Performance Review

Laporan Direksi
Report of the Board of Directors

Profil Perusahaan
Company Profile

Pendekatan Keberlanjutan
Sustainability Approach



Desi Arryani
Direktur Utama
President Director

Para Pemangku Kepentingan yang kami hormati,

Salah satu fokus utama pembangunan nasional adalah peningkatan infrastruktur, termasuk pengembangan konektivitas nasional, sebagaimana dituangkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 di antaranya melalui pembangunan jalan tol baru sepanjang 2.500 kilometer yang menghubungkan kawasan industri, kawasan ekonomi khusus, kawasan wisata, serta kawasan pertanian, dan perikanan.

Sebagai pemimpin dalam industri jalan tol di Indonesia sekaligus badan usaha milik negara, kami melihat rencana tersebut sebagai peluang untuk keberlanjutan bisnis Perseroan, mengingat (a) masih tingginya penambahan ruas jalan tol baru, (b) volume lalu lintas pada ruas tol yang dikelola Perseroan diperkirakan akan tetap tumbuh secara positif; (c) masa konsesi yang masih panjang dengan waktu terdekat akan berakhir pada tahun 2044 untuk 13 (tiga belas) ruas yang sedang dioperasikan Perseroan; (d) Jalan-jalan tol baru akan terkoneksi dengan jalan tol yang sudah ada; (e) adanya potensi penambahan konsesi perusahaan jalan tol melalui akuisisi; (f) perkembangan positif industri properti; dan (g) pertumbuhan penjualan kendaraan roda empat yang merupakan pasar terbesar dari pengguna jalan tol.

MENANGGAPI TANTANGAN KEBERLANJUTAN

Untuk menjawab peluang tersebut, kami memilih tema menggandakan bisnis untuk memperkuat konektivitas di Indonesia sebagai tema kegiatan tahun 2019. Di sisi aset pada akhir 2019, kami telah mengoperasikan jalan tol sepanjang 1.162 km, meningkat dua kali dalam kurun waktu lima tahun, yaitu 576 km di tahun 2014. Di bidang keuangan, pada tahun 2019, Perseroan berhasil membukukan total pendapatan usaha di luar konstruksi secara konsolidasi sebesar Rp10,984 triliun atau meningkat 12,3% dari tahun 2018 sebesar Rp9,78 triliun. EBITDA Perseroan secara konsolidasi mencapai Rp6,882 triliun, meningkat 14,26% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan capaian EBITDA margin sebesar 62,65%. Di bidang operasi, Perseroan berhasil menurunkan rasio pegawai per-kilometer menjadi 7,15 orang/km (2019) dari 8,42 orang/km (2018) dan di sisi pelayanan pelanggan, Perseroan berhasil memenuhi 100% standar pelayanan minimal badan usaha jalan tol yang ditetapkan pemerintah.

Kami menyadari pertumbuhan tersebut juga memiliki dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan terhadap pemangku kepentingan yang berada dalam rantai pasokan dan rantai nilai Perseroan. Untuk itu Perseroan terus berkonsultasi dengan pemangku kepentingan melalui berbagai media dan saluran, termasuk melakukan pengukuran atas kepuasan pemangku kepentingan seperti pengukuran kepuasan kerja karyawan, kepuasan pemasok, dan kepuasan pelanggan untuk melakukan pengelolaan risiko yang lebih baik serta mengadopsi berbagai standar internasional dalam pengelolaan Perseroan.

Dear Stakeholders,

One of the main focuses of national development is infrastructure improvement, including the development of national connectivity, as outlined in the National Medium-Term Development Plan for 2020-2024, among others is the construction of 2,500 kilometers of new toll roads connecting the industrial zones, special economic zones, tourism sites, and agricultural and fishery areas.

As a leader in the toll road industry in Indonesia as well as a state-owned business entity, we see the plan as an opportunity for the sustainability of the Company's business, given (a) the upcoming high growth in new toll roads, (b) the volume of traffic on the toll roads managed by the Company is estimated to continue to grow positively; (c) the concession period that is still long with the nearest time to expire is in 2044 for the 13 (thirteen) sections operated by the Company; (d) new toll roads will be connected to existing toll roads; (e) the potential for additional toll road concessions through acquisitions; (f) positive developments in the property industry; and (g) sales growth of four-wheeled vehicles which is the largest market of toll road users.

RESPONDING TO THE SUSTAINABILITY CHALLENGES

To grab this opportunity, we chose doubling the business to strengthening the connectivity in Indonesia as the theme for activities in 2019. On the asset side at the end of 2019, we have operated 1,162 km of toll roads, increasing twice in five years, from 576 km in 2014. In the financial sector, in 2019, the Company managed to book a total consolidated business outside the construction revenue at Rp10,984 trillion or an increase of 12.3% from 2018 of Rp9.78 trillion. The Company's EBITDA on a consolidated basis reached Rp6,882 trillion, an increase of 14.26% compared to the previous year, with an achievement of EBITDA margin of 62.65%. In the field of operations, the Company succeeded in reducing the employee-per-kilometer ratio to 7.15 people/km (2019) from 8.42 people/km (2018) and in terms of customer service, the Company succeeded in meeting 100% minimum service standards set by the government for toll road business entities.

We realize that such growth also has economic, social and environmental impacts on the stakeholders who are in the Company's supply and value chains. For this reason, the Company continues to consult with stakeholders through various media and channels, including measuring the stakeholder satisfaction such as employee job satisfaction, supplier satisfaction and customer satisfaction to manage the risks better and adopt various international standards in managing the Company.

Sebagai badan usaha milik negara, prioritas Perseroan adalah meningkatkan kontribusi kami pada perekonomian nasional dan komunitas tempat kami beroperasi. Pada tahun 2019, jumlah nilai ekonomi yang dihasilkan Perseroan adalah sebesar Rp 26,345 triliun yang didistribusikan kepada negara dalam bentuk dividen, pajak, dan pendapatan negara bukan pajak sebesar Rp1,285 triliun, pemasok lokal dan nasional sebesar Rp1,803 triliun serta masyarakat lokal sebesar Rp84,21 miliar.

Untuk memastikan daya dukung lingkungan, kami senantiasa berupaya meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi lingkungan, melakukan pemanfaatan sumberdaya secara berkelanjutan, dan mempertahankan fungsi ekosistem dan keanekaragaman hayatinya. Pada tahun 2019 kami melakukan efisiensi penggunaan bahan bakar minyak sebesar 350,341 kiloliter dan menambah penggunaan listrik dari energi terbarukan sebanyak 2.739 kWh atau 49,66 GJ.

Di sisi keselamatan dan kesehatan kerja, Perseroan telah menerapkan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) ISO 45001:2018 yang berlaku di seluruh lingkungan Perseroan serta sertifikasi OHSAS 18001:2007 (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) yang terintegrasi dengan ISO 9001 untuk Cabang Jakarta-Tangerang-Cengkareng dan Cabang Purbaleunyi pada tahun 2018 dan tahun 2019 diperbaharui menjadi sertifikasi terintegrasi ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 dan ISO 14001:2015 di Kantor Pusat.

STRATEGI PENCAPAIAN KEBERLANJUTAN PERUSAHAAN

Transformasi organisasi menjadi strategi utama untuk pencapaian keberlanjutan perusahaan, di sisi organ Perusahaan, RUPS memutuskan perubahan nomenklatur Direksi untuk memungkinkan pengambilan keputusan yang efektif, tepat dan cepat, serta independen sesuai kaidah bisnis yang sehat.

Di sisi organisasi, dilakukan pembentukan kantor-kantor regional untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis sekaligus menurunkan biaya operasional, mengembangkan sinergi antar anak perusahaan dalam menjalankan fungsi perusahaan sebagai pemilik aset, pengelola aset, dan operator aset; sementara di sisi modal insani, dilakukan perbaikan rasio karyawan terhadap aset yang lebih baik, dan pelatihan berkelanjutan melalui JM Click.

Transformasi operasional juga dilakukan dengan menerapkan *green and smart toll road*, dengan mempelopori pembayaran elektronik Nirhenti Single Lane Free Flow (SLFF) with barrier yang berbasis RFID melalui aplikasi FLO. Saat ini uji coba terbatas tengah dilakukan oleh Perseroan dengan menyediakan hingga 41 gardu tol

As a state-owned enterprise, the Company's priority is to increase our contribution to the national economy and the communities in where we operate. In 2019, the total economic value generated by the Company is Rp26.345 trillion distributed to the state in the form of dividends, taxes and non-tax state revenues at Rp1,285 trillion, to the local and national suppliers at Rp1.803 trillion and local communities at Rp84.21 billion.

To safeguard the environmental carrying capacity, we always strive to improve the compliance with environmental regulations, use the resources sustainably, and maintain the function of ecosystems and their biodiversity. In 2019 we reduced the use of fuel by 350,341 kiloliters and increase the use of electricity from renewable energy source by 2,739 kWh or 49.66 GJ.

On the occupational safety and health, the Company has implemented an ISO 45001:2018 Occupational Health and Safety Management System (OHS) that applies throughout the Company as well as OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series) certification which is integrated with ISO 9001 for Jakarta-Tangerang-Cengkareng Branch and Purbaleunyi Branch in 2018 and in 2019 it was renewed into integrated ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 and ISO 14001:2015 certification at the Headquarters.

STRATEGY FOR ACHIEVING CORPORATE SUSTAINABILITY

The organizational transformation became the main strategy for achieving corporate sustainability; on the organ side of the Company, the GMS decided on changes to the nomenclature of the Board of Directors to enable effective, precise and fast decision making, as well as independent according to sound business rules.

On the organization side, the regional offices were established to improve the efficiency of business process while reducing operational costs, developing synergy between subsidiaries in performing the Company's functions as an asset owner, asset manager and asset operator; while in terms of human capital, the improvement in the ratio of employees to assets is better, and ongoing training through JM Click.

Operational transformation was also carried out by implementing green and smart toll roads, by pioneering RFID-based Single Lane Free Flow (SLFF) electronic payments with RFID-based barriers through the FLO application. Currently a limited trial is being conducted by the Company by providing up to 41 SLFF toll booths spreading across

SLFF yang tersebar di Jalan Tol Jabodetabek dan Jalan Tol Bali Mandara. Untuk memperkuat kapasitas Perusahaan dalam pembayaran tol elektronik ini, anak usaha Perseroan yaitu PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO) menguasai saham PT Fintek Karya Nusantara (Link Aja) sebesar 10,02%.

Kami menyadari bahwa raihan kinerja kami di tahun 2019 merupakan buah kerja keras pegawai dan sinergi dengan seluruh pemangku kepentingan. Atas nama jajaran Direksi Jasa Marga, kami memberikan apresiasi dan ucapan terima kasih.

the toll roads in Greater Jakarta (Jabodetabek) and Bali Mandara Toll Road. To strengthen the Company's capacity in toll electronic payment, its subsidiary, PT Jasamarga Tollroad Operator (JMTO), acquired 10.02% stake of PT Fintek Karya Nusantara (Link Aja).

We realize that our achievements in 2019 are a tribute to the hard work of employees and the synergy with all stakeholders. On behalf of the entire Jasa Marga personnel, we offer our appreciation and thanks.

Jakarta, 20 Mei 2020
Jakarta, May 20, 2020

ttd

Desi Arryani

Direktur Utama
President Director



1
Desi Arryani
Direktur Utama
President Director

2
Donny Arsal
Direktur Keuangan
Director of Finance

3
Adrian Prihutomo
Direktur Pengembangan Usaha
Director of Business Development



4
Mohammad Sofyan
Direktur Bisnis
Director of Business Affairs

5
Subakti Syukur
Direktur Operasi
Director of Operations

6
Alex Denni*
Direktur Human Capital & Transformasi
Acting Director of Human Capital & Transformation

Keterangan: *) Menjabat sebagai Direktur Human Capital dan Transformasi sampai dengan 3 Maret 2020
Note: *) Served as Director of Human Capital and Transformation until March 3, 2020

04

PROFIL PERUSAHAAN

Company Profile

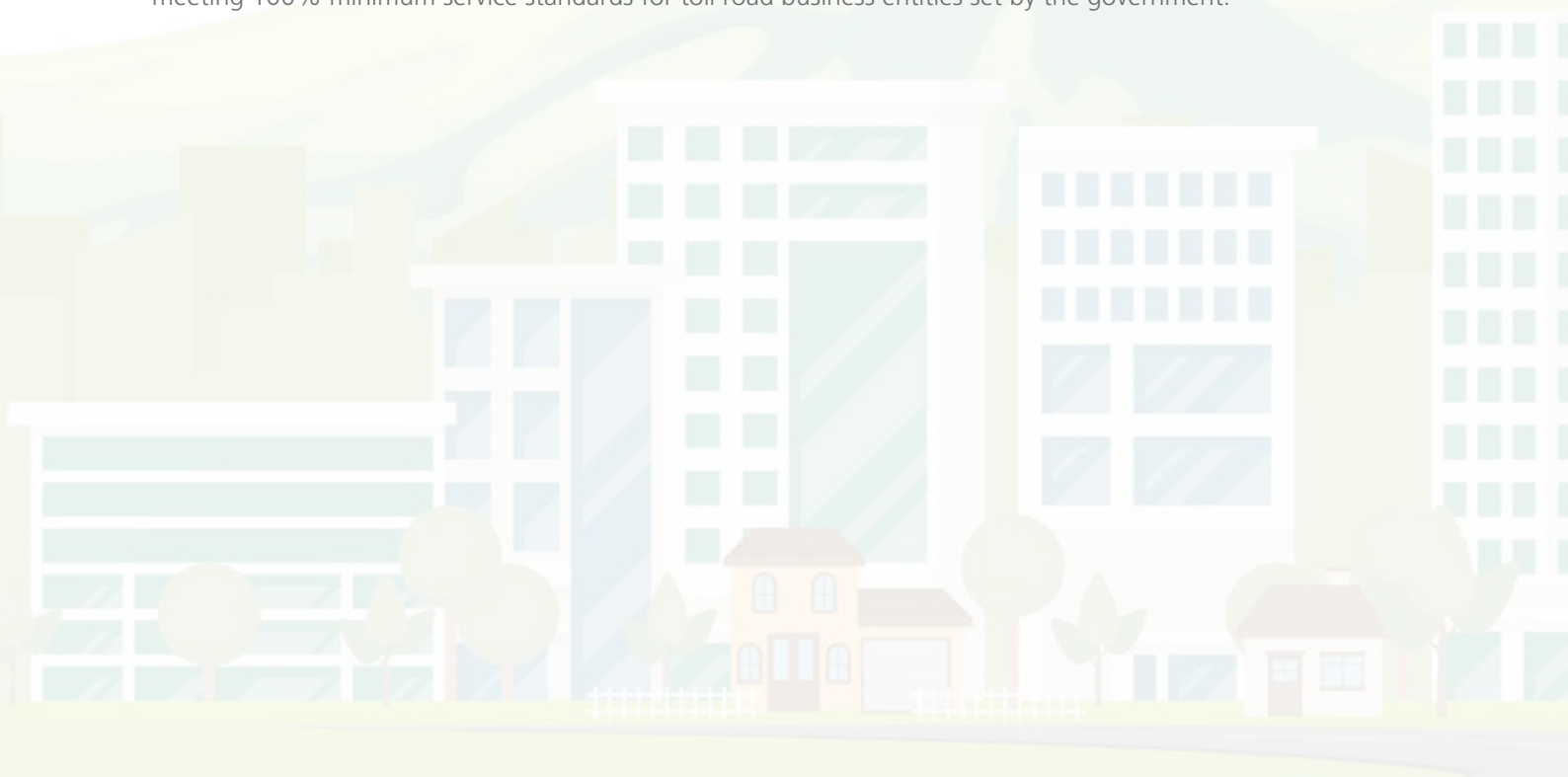
Sampai akhir 2019, Jasa Marga telah mengoperasikan jalan tol sepanjang 1.162 km, meningkat dua kali dalam kurun waktu lima tahun, yaitu 576 km di tahun 2014. Di bidang keuangan, Perseroan membukukan total pendapatan usaha di luar konstruksi secara konsolidasi sebesar Rp10,984 triliun dengan capaian EBITDA margin sebesar 62,65%. Di bidang operasi, Perseroan berhasil menurunkan rasio pegawai per-kilometer menjadi 7,15 orang/km (2019) dari 8,42 orang/km (2018) dan memenuhi 100% standar pelayanan minimal badan usaha jalan tol yang ditetapkan pemerintah.

Until the end of 2019, Jasa Marga has operated 1,162 km of toll roads, increasing twice in five years, which is 576 km in 2014. In the financial sector, the Company recorded total consolidated non-construction operating revenues outside of construction of Rp10,984 trillion with EBITDA achievement of 62.65%. In the field of operations, the Company succeeded in reducing the employee-per-kilometer ratio to 7.15 people/km (2019) from 8.42 people/km (2018) and meeting 100% minimum service standards for toll road business entities set by the government.

KHUS
TUNAI
AAN KE

MAKS. 2

PALING 2020





SUS
CIL

GTO
UANG
ELEKTRONIK

flo

Link
Aja!

TINGGI MAKS. 2,1 m

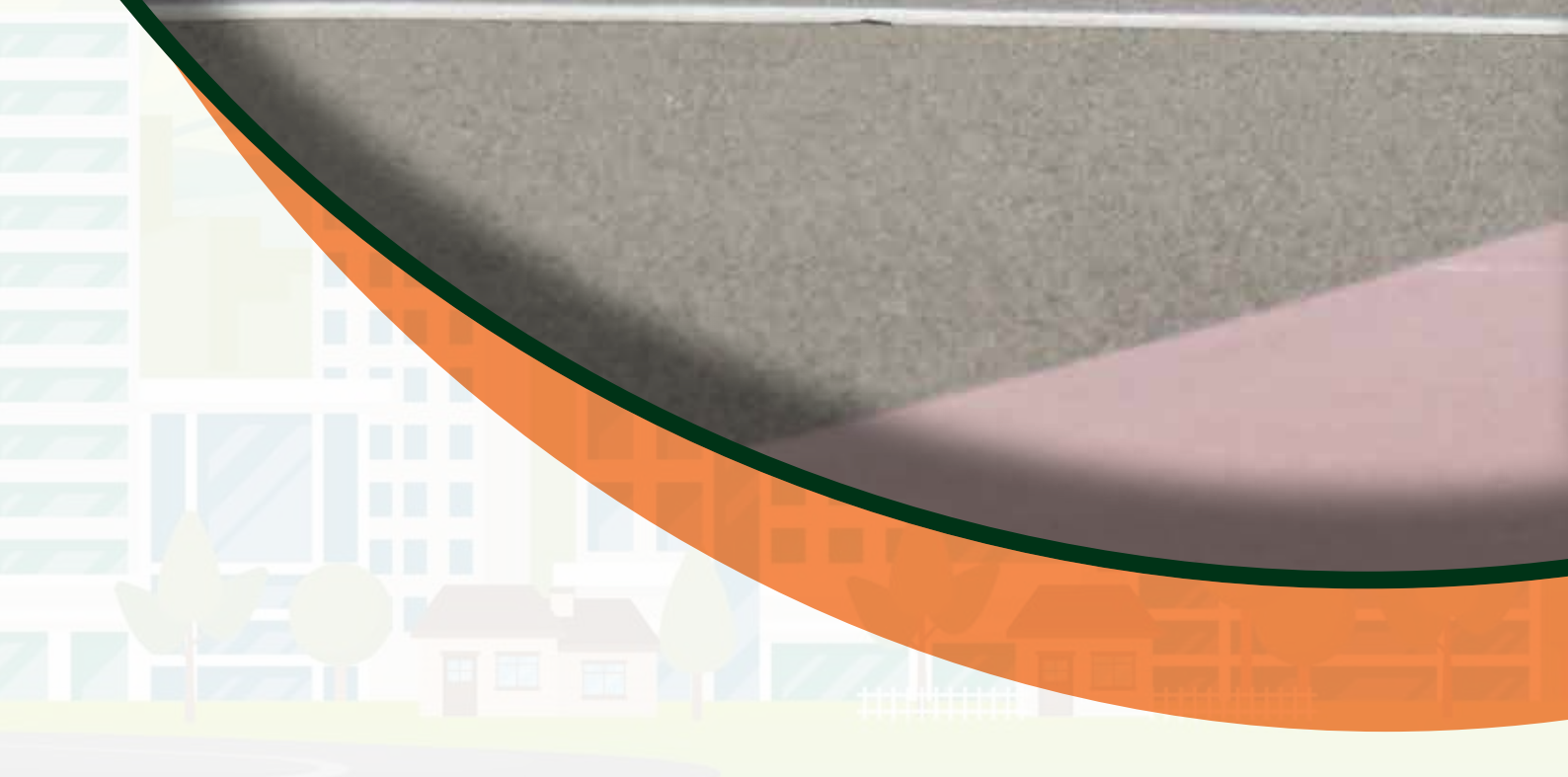
20 km

ANDARA
ICAR

PASTIKAN SALDO
E-TOLL CUKUP

HATI-HATI
PETUGAS
BERANG

HATI-HATI
ADA PETUGAS
MENYEBERANG



TATA NILAI PERUSAHAAN

Corporate Values



Tata Nilai/ Value

Makna/ Meaning

Perilaku Utama/ Main Attitude



AGILITY

Gesit dan penuh semangat dalam menghadapi perubahan serta berkembang secara berkesinambungan

Agile and full of enthusiasm in dealing with changes and developing in a sustainable manner

- Cepat, lincah dan adaptif
- Gigih, tangguh, pantang menyerah
- Swift, agile, and adaptive
- Persistent, tough, never give up



PROFESSIONALISM

Memiliki kompetensi terbaik dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan secara sistematis, dengan memperhatikan kehati-hatian serta berorientasi ke depan

Having the best competence and is responsible for completing work systematically, with due attention to caution and future-oriented

- Disiplin dan bekerja tuntas
- Kreatif dan inovatif
- Bekerja sama yang sinergis
- Discipline and getting the job done
- Creative and innovative
- Working together in synergy



INTEGRITY

Konsistensi antara pikiran, perkataan dan tindakan berlandaskan kejujuran, kebenaran dan keadilan serta taat pada aturan dan etika yang berlaku

Consistency between thoughts, words and actions based on honesty, truth and justice and comply to the rules and ethics that apply

- Jujur dan beretika
- Memenuhi komitmen
- Be honest and ethical
- Fulfilling the commitments



CUSTOMER FOCUS

Memberikan pelayanan yang terbaik dan berkelanjutan kepada pelanggan di seluruh rantai proses bisnis sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan

Providing the best and sustainable services to customers throughout the business process chains according to customer needs and expectations

- Peduli dan saling menghargai
- Sigap dan proaktif
- Memberikan solusi terbaik
- Caring and respecting each other
- Fast and proactive
- Providing the best solution

Tata Nilai Jasa Marga terdiri dari 4 (empat) nilai pokok yang diakui dan dikembangkan bersama, serta digunakan sebagai landasan Insan Jasa Marga dalam berinteraksi dengan para pemangku kepentingan, yaitu APIC (Agility, Professionalism, Integrity, dan Customer Focus). Tata Nilai ini telah disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi melalui Keputusan Direksi No. 06/KPTS/2018 tanggal 23 Januari 2018 tentang Tata Nilai Perusahaan.

Visi dan misi ditinjau setiap tahun oleh Dewan Komisaris dan Direksi termasuk evaluasi terhadap pencapaiannya. Untuk memastikan pencapaian visi dan misi tersebut, Jasa Marga menurunkannya menjadi pedoman nilai, prinsip, standar dan norma dalam berperilaku dan mengambil keputusan, yang berlaku bagi seluruh pengurus perseroan, termasuk Direksi, manajemen dan karyawan serta pemangku kepentingan terkait khususnya pemasok dan rekanan. [GRI 102-16]

Pedoman ini telah disahkan melalui Keputusan Direksi No. 127/KPTS/2018 tentang Pedoman Perilaku PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Pedoman yang berlaku bagi seluruh Insan Jasa Marga, mulai dari Dewan Komisaris, Direksi, Vice President/General Manager, Manager/Deputy General Manager, dan Staf. Pedoman ini diinternalisasikan sebagai bagian dari program pengenalan bagi Direksi dan Komisaris Baru, lembar kepatuhan karyawan yang harus ditandatangani dan diperbaharui setiap tahun, dicantumkan dalam pakta integritas yang harus ditandatangani seluruh pemasok dan rekanan, serta menjadi bagian dari syarat-syarat kerja dalam pengadaan barang dan jasa.

Secara rutin, dilakukan sosialisasi pedoman sebagai bagian dari kegiatan budaya perseroan dan pada periode pelaporan, 100% karyawan telah mengikuti sosialisasi pedoman budaya perusahaan.

Jasa Marga's Value consists of 4 (four) core values that are recognized and jointly developed, and are used as a foundation for Jasa Marga personnel in interacting with stakeholders, abbreviated as APIC (Agility, Professionalism, Integrity, and Customer Focus). This Value was approved by the Board of Commissioners and Board of Directors through the Board of Directors Decree No. 06/KPTS/2018 dated January 23, 2018 concerning Corporate Value.

The vision and mission are reviewed annually by the Board of Commissioners and Board of Directors, including an evaluation of their achievements. To ensure the vision and mission achieved, Jasa Marga has derived them into the guideline of values, principles, standards and norms for behavior and decision making, which apply to all management of the Company, including the Board of Directors, management and employees as well as related stakeholders, especially suppliers and partners. [GRI 102-16]

This guideline has been validated through the Board of Directors Decree No. 127/KPTS/2018 concerning the Code of Conduct of PT Jasa Marga (Persero) Tbk Guideline that applies to all Jasa Marga personnel, starting from the Board of Commissioners, Board of Directors, Vice President/General Manager, Manager/Deputy General Manager, and Staff. This guideline is internalized as part of an introduction program for new Directors and Commissioners, employee compliance sheet that must be signed and updated annually, included in an integrity pact that must be signed by all suppliers and partners, and becomes part of the terms of work in the procurement of goods and services.

Routinely socializing the guidelines as part of the company's cultural activities and in the reporting period, 100% of employees have followed the socialization of the corporate culture guidelines

Nama Perusahaan/Name of Company

[GRI 102-1]

PT Jasa Marga (Persero) Tbk

Alamat Kantor Pusat/Address [GRI 102-3]

Plaza Tol Taman Mini Indonesia Indah

Jakarta 13550 Indonesia

Tel. 62-21 841 3526, 841 3630

Fax. 62-21 841 3540

Email: jsmr@jasamarga.co.id

investor.relations@jasamarga.co.id



JASAMARGA
Indonesia Highway Corp.

Kepemilikan Saham dan Bentuk Perusahaan/

Shareholders and Form of Company [GRI 102-5]

Badan Usaha Milik Negara, Perseroan Terbatas

State-Owned Enterprise, Limited Company



Bidang Usaha dan Pasar yang Dilayani/

Business Field and Markets Served [GRI 102-6]

Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar, maksud dan tujuan Perseroan adalah turut serta melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya pembangunan di bidang perusahaan jalan tol dengan sarana penunjangnya dengan menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan perseroan yang baik.

In line with Article 3 of the Articles of Association, the purpose and objective of the Company is to participate in implementing and supporting Government policies and programs in economy and national development in general, particularly in the toll road business with its supporting facilities by applying the principles of good corporate management.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, Perseroan melaksanakan kegiatan usaha utama sebagai berikut:

To achieve the aim and objective, the Company conducts the main business activities as follows:

1. Melakukan perencanaan teknis, pelaksanaan konstruksi, pengoperasian dan/atau pemeliharaan jalan tol;
2. Mengusahakan lahan di ruang milik jalan tol (Rumijatot) dan lahan yang berbatasan dengan Rumijatot untuk tempat istirahat dan pelayanan, berikut dengan fasilitas-fasilitas dan usaha lainnya.

1. Carry out the technical planning, construction, operation and/or maintenance of toll roads;
2. Making use of the land space belonging to the toll road (Rumijatot) and the land space bordering Rumijatot for rest area and service, along with other facilities and businesses.

3. Aktivitas jalan tol, mencakup pelayanan lalu lintas kendaraan melalui jalan atau jembatan tol; dan
4. Melakukan investasi termasuk penyertaan modal pada perseroan lainnya sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

Kegiatan usaha Perseroan dilakukan melalui proses merencanakan, membangun, mengoperasikan dan memelihara jalan tol serta sarana kelengkapannya. Dengan demikian, jalan tol dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan umum bukan tol.

Selain melakukan kegiatan usaha utama, Anggaran Dasar Perseroan juga menyebutkan bahwa Jasa Marga melakukan kegiatan usaha penunjang, yaitu:

1. Bidang pengembangan properti di wilayah yang berdekatan dengan koridor jalan tol;
2. Bidang pengembangan jasa untuk usaha-usaha yang terkait dengan moda-moda atau sarana transportasi, pendistribusian material cair, padat, gas, jaringan sarana informasi, teknologi dan komunikasi, terkait dengan koridor jalan tol;
3. Bidang jasa dan perdagangan untuk layanan konstruksi, pemeliharaan, dan pengoperasian jalan tol.

Hingga 31 Desember 2019, Jasa Marga mengoperasikan 1.162 km ruas jalan tol yang dikelola melalui satu kantor pusat, tiga kantor regional, delapan kantor cabang, 20 entitas anak, dan lima entitas ventura bersama. Secara agregat, perseroan masih menjadi pemimpin pasar dengan pangsa pasar sebesar 66% dari sisi panjang jalan tol beroperasi di Indonesia dan 80% dari sisi volume lalu lintas transaksi.

Pada tahun 2019, perseroan melakukan integrasi pengoperasian bisnis jalan tol, dengan strategi sebagai berikut.

1. Membentuk 3 (tiga) regional yang membawahi beberapa cabang, yakni Regional Jabodetabekjabar, Regional Trans Jawa, dan Regional Nusantara.
2. Melakukan penyatuan sistem transaksi dan integrasi ruas tol, dengan tujuan utama menambah kapasitas transaksi di gerbang tol dan mengurangi kemacetan lalu lintas.

3. Toll road activities, including services to vehicle traffics on toll roads and bridges; and
4. Investments, including equity participation in other companies in accordance with and to achieve the purpose and objective of the Company.

The Company's business activities are executed through the process of planning, constructing, operating and maintaining the toll roads as well as their facilities. Thus, toll roads can function as highways that provide higher benefits than non-toll public roads.

In addition to conducting core business activities, the Company's Articles of Association also state that Jasa Marga runs supporting business activities, namely:

1. Property development in the area adjacent to the toll road corridor;
2. Service development for businesses related to modes or means of transportation, distribution of liquid, solid, gas materials, information facility network, technology and communication, related to the toll road corridors;
3. Services and trade for toll road construction, maintenance and operation.

As of December 31, 2019, Jasa Marga operated 1,162 km of toll roads that were managed through one headquarters, three regional offices, eight branch offices, 20 subsidiaries, and five joint ventures. In aggregate, the company is still the market leader with a market share of 66% on the length of toll roads operating in Indonesia and 80% on the transaction traffic volume.

In 2019, the company integrated the operations of the toll road business, with the following strategies.

1. Establishing 3 (three) regions which oversee several branches, namely Regional Jabodetabekjabar, Regional Trans Jawa, and Regional Nusantara.
2. Unifying the transaction systems and integrating the toll roads, with the main objective of increasing the transaction capacity at toll gates and easing the traffic jams.

Tabel Jaringan Kantor jasa Marga Tahun selama 5 tahun terakhir
Table of Office Network for the past 5 years

Jaringan Kantor Office Network	2019	2018	2017	2016	2015
Kantor Pusat / Headquarters	1	1	1	1	1
Kantor Regional / Regional Office	3	0	0	0	0
Kantor Cabang / Branch Office	8	8	8	8	8
Entitas Anak / Subsidiary	20	21	24	22	17
Entitas Ventura Bersama / Joint Venture	5	4	1	0	0

Untuk memaksimalkan pengembangan aset-aset yang dimiliki Perseroan, maka Jasa Marga melakukan beberapa kegiatan usaha lain di luar bisnis jalan tol. Untuk itu, Perseroan mendirikan tiga entitas anak perusahaan yaitu PT Jasamarga Tollroad Maintenance – sebelumnya bernama PT Sarana Marga Utama, berdiri pada 1988 dan diakuisisi Jasa Marga pada 2010. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa konstruksi, perdagangan dan persewaan kendaraan; PT Jasamarga Related Business, didirikan pada 2013, bergerak di bidang properti, iklan, utilitas, dan manajemen gedung; serta PT Jasamarga Tollroad Operator, didirikan pada 2015, bergerak di bidang usaha layanan pengoperasian jalan tol, ETC, dan layanan IT.

Berdasarkan jenis usaha yang dilakukan Perseroan seperti tersebut di atas, maka pendapatan Jasa Marga berasal dari transaksi kendaraan yang melewati jalan tol (pendapatan tol) dan pendapatan usaha lain, yang terdiri dari sewa lahan, pendapatan iklan, tempat peristirahatan dan jasa pengoperasian jalan tol pihak lain serta jasa pemeliharaan.

To maximize the development of assets owned by the Company, Jasa Marga conducts several other business activities outside the toll road business. To that end, the Company established three subsidiaries namely PT Jasamarga Tollroad Maintenance - formerly PT Sarana Marga Utama, established in 1988 and acquired by Jasa Marga in 2010. The company is engaged in construction, trade and vehicle rental services; PT Jasamarga Related Business, established in 2013, is engaged in property, advertising, utilities, and building management; and PT Jasamarga Tollroad Operator, established in 2015, is engaged in the business of operating the toll roads, ETC and IT services.

Based on the type of business run by the Company as mentioned above, Jasa Marga's revenue is derived from vehicle transactions that pass through the toll road (toll revenue) and other business revenue, which consists of land rent, advertising, rest area, operating service of toll roads belonging to other companies and maintenance service.



Modal Insani Sebagai Landasan Keberlanjutan
Human Capital as Foundation Of Sustainability

Pertumbuhan dan Konektivitas
Growth and Connectivity

Lingkungan, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja
Environment, Health and Work Safety

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Improving Customer Satisfaction

WILAYAH OPERASI [GRI 102-4]

Operating Area [GRI 102-4]

Sumatera Utara

Kantor Regional/Regional Office

- Medan : 1 kantor Regional/regional office
- Regional Nusantara

Kantor Cabang/Branch Office

- Medan : 1 kantor cabang/branch office
- Cabang Belmera

Entitas Anak/Subsidiaries

- Deli Serdang : 1 Entitas Anak/Subsidiaries
- PT Jasamarga Kualanamu Tol

Jabodetabek

Kantor Pusat/Head Office

- Jakarta : 1 kantor pusat/head office
- PT Jasa Marga (Persero) Tbk

Kantor Regional/Regional Office

- Jakarta : 2 kantor Regional/head office
- Regional JabodetabekJabar
- Regional Tol Trans Jawa

Kantor Cabang/Branch Office

- Jakarta : 2 kantor cabang/branch office
- Cabang Jagorawi
- Cabang Jakarta Tangerang Cengkareng
- Bekasi : 1 kantor cabang/branch office
- Ruas Jakarta Cikampek

Entitas Anak/Subsidiaries

- Jakarta : 8 Entitas Anak/Subsidiaries
- PT Jasamarga Japek Selatan
- PT Marga Lingkar Jakarta
- PT Jasamarga Jalanlayang Cikampek
- PT Jasamarga Pasuruan Probolinggo
- PT Jasamarga Transjawa Tol
- PT Jasamarga Related Business
- PT Jasamarga Tollroad Operator
- PT Jasamarga Tollroad Maintenance
- Bogor : 1 Entitas Anak/Subsidiaries
- PT Marga Sarana Jabar
- Tangerang : 2 Entitas Anak/Subsidiaries
- PT Jasamarga Kunciran Cengkareng
- PT Cinere Serpong Jaya
- Tangerang Selatan : 1 Entitas Anak/Subsidiaries
- PT Jasamarga Kunciran Cengkareng
- PT Cinere Serpong Jaya
- Bekasi : 1 Entitas Anak/Subsidiaries
- PT Jasamarga Kunciran Cengkareng

Jawa Barat

Kantor Cabang/Branch Office

- Cirebon : 1 kantor cabang/Branch Office
- Ruas Palikanci
- Bandung : 1 kantor cabang/Branch Office
- Cabang Purbaleunyi

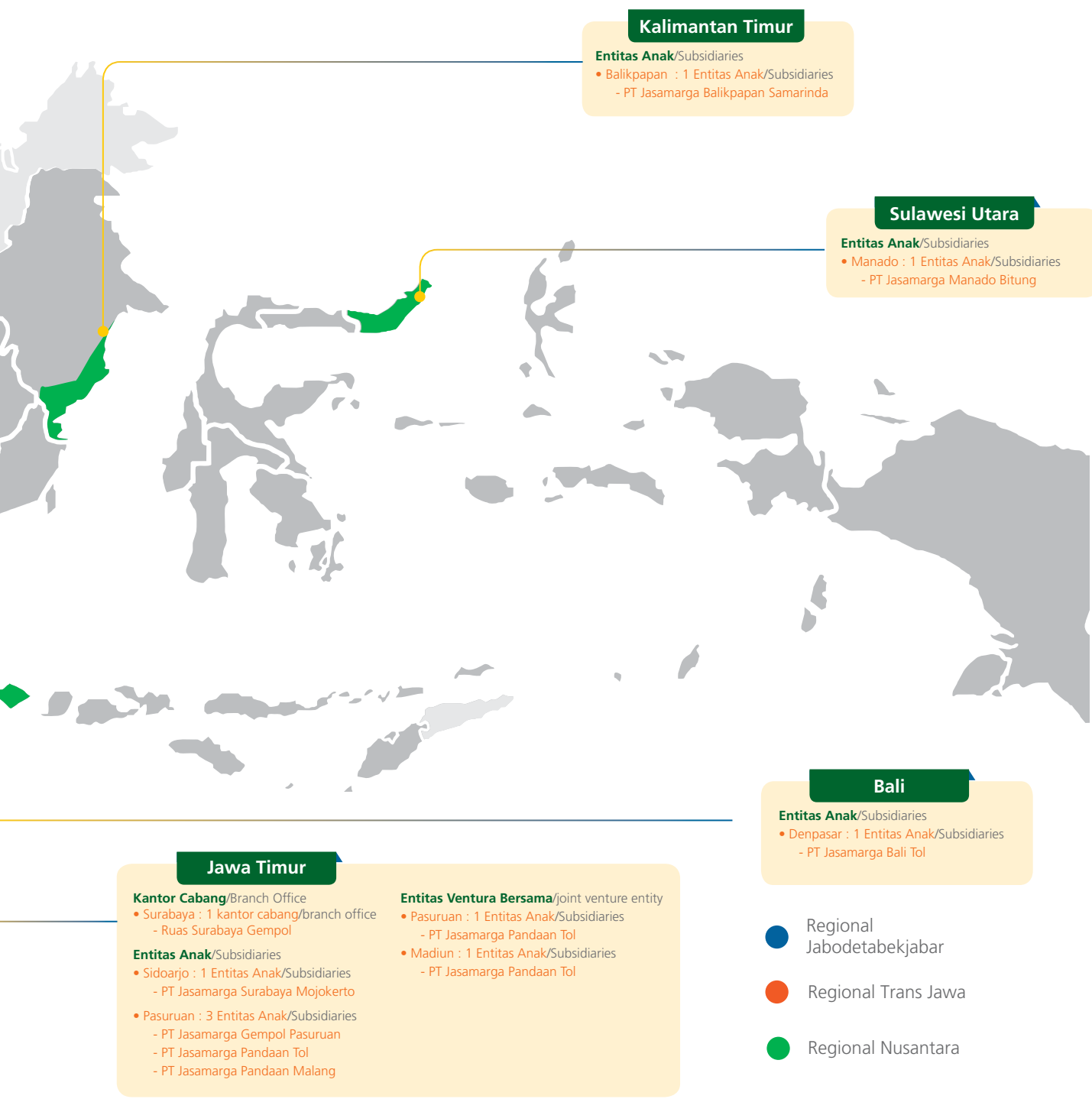
Jawa Tengah

Kantor Cabang/Branch Office

- Semarang : 1 kantor cabang/branch office
- Ruas Semarang

Entitas Anak/Subsidiaries

- Semarang : 2 Entitas Anak/Subsidiaries
- PT Jasamarga Semarang Batang
- PT Trans Marga Jateng
- Boyolali : 1 Entitas Anak/Subsidiaries
- PT Jasamarga Solo Ngawi



SKALA PERUSAHAAN [GRI 102-7]

Business Scale [GRI 102-7]

	2017	2018	2019
Karyawan Employees	9.080 Orang Person	8.418 Orang Person	8.311 Orang Person
Pendapatan Income	35,091 Triliun Rupiah Trillion Rupiah	36,974 Triliun Rupiah Trillion Rupiah	26,345 Triliun Rupiah Trillion Rupiah
Aset Assets	79,193 Triliun Rupiah Trillion Rupiah	82,419 Triliun Rupiah Trillion Rupiah	99,680 Triliun Rupiah Trillion Rupiah
Kapitalisasi Capitalization	45,806 Triliun Rupiah Trillion Rupiah	31,064 Triliun Rupiah Trillion Rupiah	37,559 Triliun Rupiah Trillion Rupiah
Panjang jalan dioperasikan Length of the Road Operated	681 km	1.000 km	1.162 km



INFORMASI MENGENAI KARYAWAN [GRI 102-8] Information Regarding Employees [GRI 102-8]

Modal daya insani merupakan faktor penting bagi Jasa Marga untuk mewujudkan keberlanjutan usaha. Sebab itu, Perseroan berkomitmen untuk mengoptimalkan seluruh sumber daya insani yang ada. Per-31 Desember 2019, jumlah karyawan Jasa Marga tercatat sebanyak 8.311 orang, turun 107 orang atau 0,013% dibandingkan tahun 2018 dengan karyawan sebanyak 8.418 orang. Penurunan tersebut merupakan bagian program efisiensi perusahaan.

Human capital are an important factor for Jasa Marga to realize business sustainability. Therefore, the Company is committed to optimizing all available human capital. As of December 31, 2019, the number of Jasa Marga employees was 8,311 people, down 107 people or 0.013% compared to 2018 with 8,418 employees. The decrease shows that the company successfully implemented efficiency.

Komposisi karyawan selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut.

The complete composition of employees is presented in the following tables.

Tabel Jumlah Karyawan Berdasarkan Status dan Jenis Kelamin (orang)
Table of Number of Employees Based on Status and Gender (person)

Status	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Karyawan Tetap Permanent Employee	5.250	1.294	6.544	5.613	1.388	7.001
Karyawan Tidak Tetap (Kontrak) Non Permanent Employee (Contract)	1.474	293	1.767	1.143	274	1.417
Trainee Trainee	42	20	62	0	0	0
Total	6.766	1.607	8.373	6.756	1.662	8.418

Tabel Jumlah Karyawan Berdasarkan Status dan Wilayah Penempatan (orang)
Table of Number of Employees Based on Status and Placement Area (person)

Status	2019			2018		
	KP	KR/KC	Total	KP	KR/KC	Total
Karyawan Tetap Permanent Employee	493	6.051	6.544	474	6.527	7.001
Karyawan Tidak Tetap Permanent Employee	7	1.760	1.767	7	1.410	1.417
Total	500	7.811	8.311	481	7.937	8.418

Keterangan: KP=Kantor Pusat/KR/KC: Kantor Cabang dan Regional
Note: KP=Headquarters/ KR/KC :Regional and Branch Office

Tabel Jumlah Karyawan Berdasarkan Level Organisasi (orang)

Table of Number of Employees Based on Organizational Level (person)

Level Organisasi Organizational Level	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Manajemen Puncak Top Management	74	18	92	65	14	79
Manajemen Madya Middle Management	183	76	259	167	60	227
Manajemen Dasar Lower Management	327	137	464	239	121	360
Pelaksana Implementers	6.140	1.356	7.496	6.285	1.467	7752
Total	6.724	1.587	8.311	6.756	1.662	8.418

Tabel Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan (orang)

Table of Number of Employees Based on Education Level (person)

Tingkat Pendidikan Education Level	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
S3 / Doctoral	0	0	0	1	-	1
S2/ Master's Degree	101	31	132	106	28	134
Sarjana dan sederajat / Bachelor's and equal degree	1.439	486	1925	1.465	506	1971
Diploma / Diploma	176	50	226	97	25	122
SLTA / High School	4.909	1.018	5927	5.028	1.104	6132
Lainnya / Others	99	2	101	58	-	58
Total	6.724	1.587	8.311	6.755	1.663	8.418

Tabel Jumlah Karyawan Berdasarkan Rentang Usia

Table of Number of Employees Based on Age Groups (person)

Rentang Usia Age Group	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
20-24	1.212	312	1.524	1.087	401	1.488
25-29	1.715	533	2.248	1.681	459	2.140
30-34	854	146	1.000	719	111	830
35-39	350	63	413	346	82	428
40-44	688	189	877	875	231	1.106
45-49	992	129	1.121	1.046	148	1.194
50-54	727	174	901	748	182	930
>54	186	41	227	254	48	302
Total	6.724	1.587	8.311	6.756	1.662	8.418

Tabel Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja (orang)
Table of Number of Employees Based on Years of Service (person)

Masa Kerja (tahun) Years of Service	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
<3	1.932	334	2.266	2.192	525	2.717
4-5	853	270	1.123	2.009	463	2.472
6-10	1.889	475	2364	117	66	183
11-15	41	4	45	71	17	88
16-20	553	132	685	699	157	856
x21-25	760	166	926	814	169	983
26-30	430	83	513	502	121	623
>30	266	123	389	352	144	496
Total	6.724	1.587	8.311	6.756	1.662	8.418

PERJANJIAN PERUNDINGAN KOLEKTIF [GRI 102-41] Collective Bargaining Agreement [GRI 102-41]

Jumlah karyawan yang mengikuti perjanjian perundingan kolektif pada tahun 2019 adalah sebesar 8.311 orang atau 100% dari jumlah total karyawan. Perjanjian perundingan ini dilakukan antara Serikat Karyawan Jasa Marga (SKJM) sebagai perwakilan karyawan dan Direktur Utama mewakili Perseroan yang hasilnya dituangkan menjadi kesepakatan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

Secara periodik Manajemen dan SKJM melakukan komunikasi dalam Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit yang dibentuk melalui keputusan bersama antara Direktur Utama Perseroan dan Ketua Umum Dewan Pengurus Pusat SKJM untuk bersama-sama membahas permasalahan karyawan di bidang *human capital*. Pada tahun 2019, Manajemen dan SKJM telah melakukan evaluasi dan pembaharuan kesepakatan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang merupakan pedoman dan arah kerja sama dalam melakukan hubungan industrial yang saat ini tertuang dalam Perjanjian Kerja Bersama tahun 2019 - 2021. Selain itu manajemen dan SKJM bersama-sama menempatkan diri sebagai komponen Perseroan untuk mensosialisasikan segala bentuk kebijakan yang diambil perseroan kepada karyawan yang terkait dengan kebijakan Perseroan. Manajemen dan SKJM secara berkala melakukan pertemuan untuk membahas berbagai kebijakan Perseroan yang terkait dengan sistem *Human Capital* dan kebijakan lainnya.

The number of employees who joined the collective bargaining agreement in 2019 was 8,311 people or 100% of the total number of employees. This bargaining agreement was made between Jasa Marga Employees' Union (SKJM) as the employees' representative and the President Director representing the Company, the results of which were stipulated in the Collective Labor Agreement (PKB).

Periodically the management and SKJM communicate in the Bipartite Cooperation Institution (LKS) formed through a joint decision between the President Director of the Company and the General Chairperson of the SKJM Central Board to jointly discuss employee issues in the field of human capital. In 2019, the Management and SKJM have conducted an evaluation and renewal the provisions in the Collective Labor Agreement (PKB), which is a guideline and direction of cooperation in conducting industrial relations, into the current Collective Labor Agreement 2019-2021. Besides, the management and SKJM jointly put themselves as components of the Company to socialize all forms of policies taken by the Company to the employees. The management and SKJM regularly hold a meeting to discuss various Company policies related to the Human Capital system and others.

PENDEKATAN ATAU PRINSIP PENCEGAHAN [GRI 102-11]

Approach or Principle of Prevention [GRI 102-11]

Dalam menjalankan operasi perusahaan, Perseroan menghadapi berbagai risiko. Untuk itu, Jasa Marga berkomitmen untuk menerapkan kebijakan Manajemen Risiko. Kebijakan manajemen risiko berisi maksud dan arah penerapan manajemen risiko perseroan dan tugas masing-masing unit dalam pengelolaan risiko perseroan. Dengan manajemen risiko yang baik, maka diharapkan semua risiko dapat diidentifikasi, dikelola, dikendalikan dan dimitigasi secara tepat, sehingga tidak menimbulkan dampak negatif terhadap pencapaian tujuan perseroan.

Sejak tahun 2007, Jasa Marga telah menerapkan Sistem Manajemen Risiko yang berbasis pada standar AS/NZS 4360:1999 sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Direksi No. 139/KPTS/2007 tentang Manual Pengelolaan Risiko. Selanjutnya, dengan terbitnya ISO 31000:2009 pada tanggal 31 Oktober 2009, Jasa Marga melakukan tinjauan manajemen untuk mengubah pedoman penerapan manajemen risiko dengan standar baru yang berorientasi pada *Enterprise Risk Management* (ERM) dengan menerbitkan Keputusan Direksi No. 129.2/KPTS/2010 tentang Kebijakan Manajemen Risiko dan Manual Manajemen Risiko di Lingkungan PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

Pada Februari tahun 2018 telah terbit ISO 31000:2018 yang diadopsi serta diterapkan pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk. sehingga melahirkan Pembaruan pada Kebijakan dan Pedoman Manajemen Risiko dengan menerbitkan Keputusan Direksi No. 119/KPTS/2019 tentang Kebijakan Manajemen Risiko dan Pedoman Manajemen Risiko di Lingkungan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Pada praktiknya, upaya mitigasi atas risiko-risiko tersebut juga dilakukan melalui penerapan manajemen mutu seperti ISO 9001:2015 untuk pengelolaan perusahaan, ISO 14001:2015 untuk pengelolaan lingkungan, dan ISO 45001:2018 dalam pengelolaan kesehatan dan keselamatan kerja.

In performing its operations, the Company faces various risks. For this reason, Jasa Marga is committed to implementing the risk management policy. This policy contains the intent and direction of the implementation of the company's risk management and the tasks of each unit in managing the Company's risks. With good risk management, it is expected that all risks can be correctly identified, managed, controlled and mitigated, so as not to have a negative impact on achieving the Company's goals.

Since 2007, Jasa Marga has been implementing a Risk Management System based on the AS/NZS 4360:1999 standard as stipulated in the Board of Directors Decree No. 139/KPTS/2007 concerning Risk Management Manual. Furthermore, with the issuance of ISO 31000:2009 on October 31, 2009 Jasa Marga conducted a management review to change the guideline for implementing risk management with new standards oriented to Enterprise Risk Management (ERM) by issuing the Board of Directors Decree No. 129.2/KPTS/2010 regarding Risk Management Policy and Risk Management Manual in the Environment of PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

In February 2018, ISO 31000:2018 was released and adopted by PT Jasa Marga (Persero) Tbk. thus giving birth to an update on the Risk Management Policy and Guideline by issuing the Board of Directors Decree No. 119/KPTS/2019 pertaining Risk Management Policy and Risk Management Guideline in the Environment of PT Jasa Marga (Persero) Tbk. In practice, the efforts to mitigate these risks are also carried out through the implementation of quality management such as ISO 9001:2015 for corporate management, ISO 14001:2015 for environmental management, and ISO 45001:2018 for the management of occupational health and safety.

INISIATIF EKSTERNAL [GRI 102-12]

External Initiative [GRI 102-12]

Pada tahun 2019, Kantor Pusat Jasa Marga telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2015 untuk mutu pengoperasian jalan tol, ISO 14001:2015 untuk manajemen lingkungan dan ISO 45001:2018 untuk kesehatan dan keselamatan kerja. Lebih awal lagi, tepatnya pada 2018, terdapat 2 (dua) Kantor Cabang Jasa Marga yang telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 untuk mutu pengoperasian jalan tol.

In 2019, Jasa Marga Headquarters was certified with ISO 9001:2015 for the quality of toll road operations, ISO 14001:2015 for environmental management and ISO 45001:2018 for occupational health and safety. Even earlier, precisely in 2018, there were 2 (two) Jasa Marga Branch Offices that had obtained ISO 9001:2008 certificate for the quality of toll road operations.

Tabel Sertifikasi
Table of Certification

No	Nama Sertifikasi Name of Certificate	Tanggal Pengesahan Date of Issuance	Pemberi Sertifikasi Certificate Issuer	Masa Berlaku Validity Period
1	Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2015 Quality Management System ISO 9001:2015	2019	PT BSI Group Indonesia	2022
2	Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001:2015 Environmental Management System ISO 14001:2015	2019	PT BSI Group Indonesia	2022
3	Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) ISO 45001:2018 Occupational Health and Safety Management System ISO 45001:2018	2019	PT BSI Group Indonesia	2022

KEANGGOTAAN ASOSIASI [GRI 102-13]

Association Membership [GRI 102-13]

Sebagai korporasi yang bergerak dalam bisnis jalan tol dan juga sebagai perusahaan publik, Jasa Marga bergabung dan berperan aktif dalam berbagai organisasi, antara lain:

As a corporation engaged in the toll road business and also as a public company, Jasa Marga joins and plays an active role in various organizations, including:

No	Asosiasi / Association		Keanggotaan Membership
	Nama / Name	Kegiatan / Activities	
1	Asosiasi Tol Indonesia Indonesian Toll Association	Pelaksanaan Pelayanan Bersama, Pengamanan dan Penegakan Hukum Pada Jalan Tol Di Seluruh Indonesia. Implementation of Joint Services, Security and Law Enforcement on Toll Roads throughout Indonesia.	Ketua Umum Chairperson
2	Road Engineering Association of Asia and Australia (REAAA)	Mempromosikan sains dan praktik perekayasaan jalan dan profesi terkait melalui pengembangan jaringan profesional dan komersial di antara negara-negara di kawasan Asia Pasifik Promote the science and practice of road engineering and related professions through the development of professional and commercial networks among countries in the Asia Pacific region	Anggota Member
3	Asosiasi Emiten Indonesia (AEI) Indonesian Association of Publicly Listed Companies	Melakukan pertukaran informasi dan advokasi di antara perusahaan emiten di Indonesia Exchange information and advocacy among listed companies in Indonesia	Anggota Member
4	Persatuan Insinyur Indonesia (PII) Indonesian Engineers Association	Referensi standar profesi teknik dan insinyur Reference to the profession standard of technique and engineering	Anggota Member
5	Forum Human Capital Indonesia (FHCI)	<ul style="list-style-type: none"> • Program Magang Mahasiswa Bersertifikat • Program Perekrutan Bersama • Integrated Talent Management System • Certified Student Internship Program • Joint Recruitment Program • Integrated Talent Management System 	Anggota Member

No	Asosiasi / Association		Keanggotaan Membership
	Nama / Name	Kegiatan / Activities	
6	Forum Ekselen BUMN (FEB) SOEs Excellent Forum (FEB)	Referensi kinerja BUMN berdasarkan kriteria KPKU serta penyelenggaraan pelatihan dan sertifikasi SOEs performance reference based on KPKU criteria and training and certification	Pengurus Inti Core Management
7	Forum Manajemen Risiko BUMN SOEs Risk Management Forum	Peningkatan kompetensi anggota terhadap manajemen risiko Increased competence of members towards risk management	Pengurus Inti Core Management
8	Forum Humas BUMN SOEs Public Forum	Menciptakan sistem komunikasi dan pertukaran informasi yang terintegrasi antar BUMN Creating an integrated communication and information exchange system between SOEs	Anggota Member
9	Forum Komunikasi Satuan Pengawasan Intern Internal Audit Division Communication Forum	Forum komunikasi dan koordinasi antara satuan pengawas intern BUMN, instansi pemerintah dan swasta di Indonesia Communication and coordination forum between SOEs internal control units, government agencies and the private sector in Indonesia	Pengurus Inti Core Management
10	Indonesia Corporate Secretary Association (ICSA)	Mempromosikan tata penyelenggaraan perusahaan yang baik di Indonesia Promote good corporate governance in Indonesia	Anggota Member
11	Himpunan Pengembang Jalan Indonesia (HPJI) Indonesian Road Development Association	Wadah bagi pengembangan profesi dan keahlian di bidang jalan Promote good corporate governance in Indonesia	Anggota Member

Melalui keanggotaannya dalam asosiasi, Perseroan memutakhirkan tata kelola perusahaan terkait dengan perkembangan etika, teknologi, dan praktik terbaik dalam pengelolaan bisnis, meningkatkan kompetensi inti, meningkatkan kompetensi karyawan, serta turut menyuarakan kepentingan pemangku kepentingan Perseroan terhadap pemerintah.

Through its membership in the associations, the Company always updates its governance related to the development of ethics, technology, and best practices in managing the Company's business, increasing the Company's core competencies, improving the employee competencies, and also voicing the interests of the Company's stakeholders to the government.



Modal Insani Sebagai Landasan Keberlanjutan
Human Capital as Foundation Of Sustainability

Pertumbuhan dan Konektivitas
Growth and Connectivity

Lingkungan, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja
Environment, Health and Work Safety

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Improving Customer Satisfaction

05

PENDEKATAN KEBERLANJUTAN

Sustainability Approach

Sampai akhir 2019, Perseroan berhasil menggandakan bisnis untuk memperkuat konektivitas di Indonesia, melalui peningkatan kinerja operasi dan keuangan serta pemenuhan 100% standar pelayanan minimal badan usaha jalan tol yang ditetapkan pemerintah. Kami menyadari pertumbuhan tersebut juga memiliki dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan terhadap pemangku kepentingan yang berada dalam rantai pasokan dan rantai nilai Perseroan. Untuk itu Perseroan terus berkonsultasi dengan pemangku kepentingan melalui berbagai media dan saluran, melakukan pengelolaan risiko yang lebih baik, mematuhi regulasi terkait serta mengadopsi berbagai standar internasional dalam pengelolaan Perseroan.

Until the end of 2019, the Company has successfully doubled its business to strengthen connectivity in Indonesia, through improving operational and financial performance as well as meeting the 100% minimum service standards for toll road business entities set by the government. We realize that growth also has economic, social and environmental impacts on stakeholders who are in the Company's supply chain and value chain. For this reason, the Company continues to consult with stakeholders through various media and channels, conduct better risk management, comply with relevant regulations and adopt various international standards in managing the Company.

- 56 Pendekatan Keberlanjutan Jasa Marga
Jasa Marga's Sustainability Approach
- 58 Tata Kelola Keberlanjutan Jasa Marga
Sustainability Governance of Jasa Marga
- 61 Pelibatan Pemangku Kepentingan
Involvement of Stakeholders



PENDEKATAN KEBERLANJUTAN JASA MARGA

Jasa Marga's Sustainability Approach

Visi Keberlanjutan kami didasarkan pada visi dan misi Perseroan yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi No.150/KPTS/2018 tanggal 14 Desember 2018, yang kemudian diselaraskan dengan 4 (empat) nilai pokok yang menjadi tata nilai Perseroan. [POJK 51/2017:5.a dan 5.c]

Our Sustainability Vision is based on the Company's vision and mission stipulated in the Board of Directors Decree No. 150/ KPTS/2018 dated December 14, 2018, which are then harmonized with 4 (four) main values that become the Company's values. [POJK 51/2017:5.a dan 5.c]

VISI PERUSAHAAN Company's Vision

“Menjadi Perusahaan Jalan Tol Nasional Terbesar, Terpercaya dan Berkesinambungan.”

"Becoming the Largest, Trustworthy and Sustainable National Toll Road Company."

MISI PERUSAHAAN Company's Mission

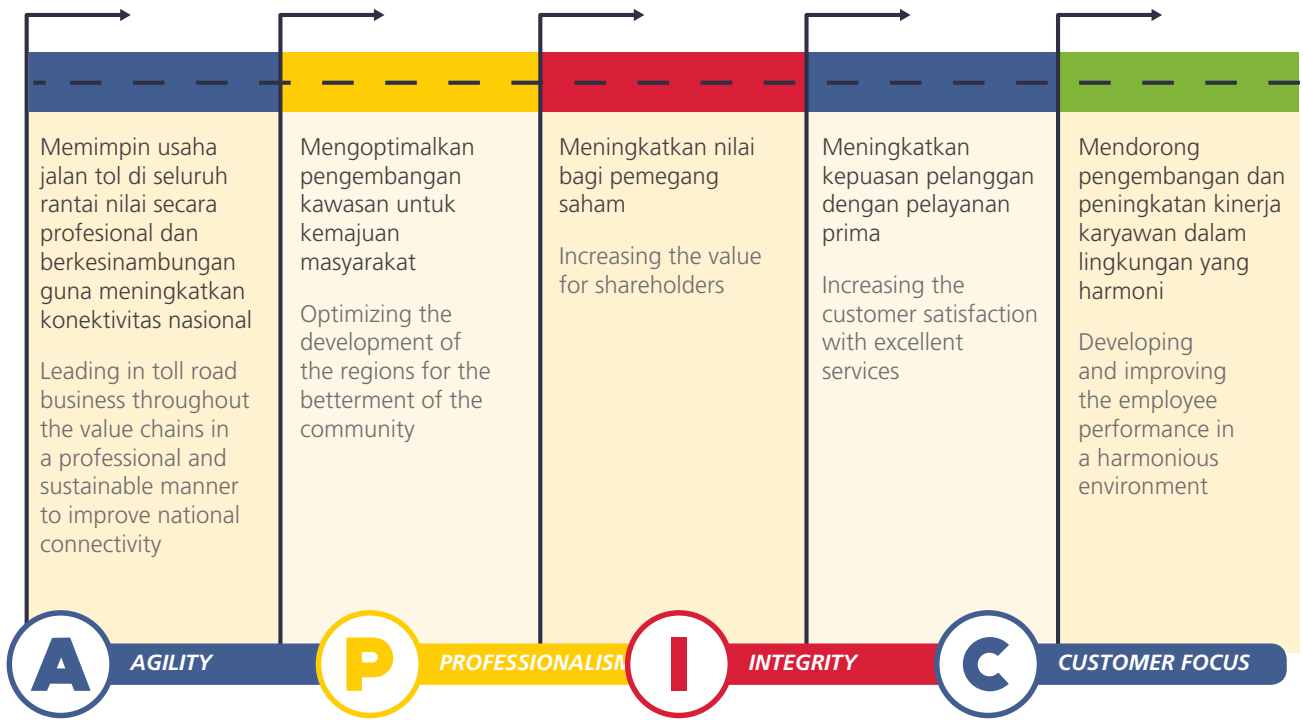
- Memimpin usaha jalan tol di seluruh rantai nilai secara profesional dan berkesinambungan guna meningkatkan konektivitas nasional.
- Mengoptimalkan pengembangan kawasan untuk kemajuan masyarakat.
- Meningkatkan nilai bagi pemegang saham.
- Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima.
- Mendorong pengembangan dan peningkatan kinerja karyawan dalam lingkungan yang harmoni.
- Leading in toll road business throughout the value chains in a professional and sustainable manner to improve national connectivity.
- Optimizing the development of the regions for the betterment of the community.
- Increasing the value for shareholders.
- Increasing the customer satisfaction with excellent services.
- Developing and improving the employee performance in a harmonious environment.

TATA NILAI PERUSAHAAN Corporate Values

Tata Nilai Jasa Marga terdiri dari 4 (empat) nilai pokok yang diakui dan dikembangkan bersama, serta digunakan sebagai landasan Insan Jasa Marga dalam berinteraksi dengan para pemangku kepentingan, yaitu APIC (*Agility, Professionalism, Integrity, dan Customer Focus*). Tata Nilai ini telah disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi melalui Keputusan Direksi No. 70/KPTS/2018 tanggal 24 Mei 2018 tentang Tata Nilai Perusahaan. [GRI 102-16]

Jasa Marga's Values consist of 4 (four) core values that are recognized and jointly developed, and are used as a foundation for Jasa Marga employees in interacting with stakeholders, called APIC (*Agility, Professionalism, Integrity, and Customer Focus*). These Values come into effect by issuing the joint Decree of Board of Commissioners and Board of Directors No. 70/KPTS/2018 dated May 24, 2018 concerning Corporate Values. [GRI 102-16]

VISI KEBERLANJUTAN JASA MARGA Jasa Marga's Sustainability Vision



TATA KELOLA KEBERLANJUTAN JASA MARGA

Jasa Marga's Sustainability Governance

Sebagai perusahaan berbadan hukum perseroan terbatas dan telah berstatus sebagai perusahaan terbuka pasca pelaksanaan penawaran perdana saham pada tahun 2007, maka struktur tata kelola perusahaan mengikuti ketentuan dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 21/POJK.04/2015 tentang Penerapan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka, Surat Edara OJK No. 32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka dan Peraturan Menteri BUMN No. PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada BUMN, yang terdiri atas komponen berikut ini.

- Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yaitu organ Perseroan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris dalam batas yang ditentukan dalam Undang-Undang dan/atau anggaran Dasar.
- Direksi yaitu organ Perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran Dasar.
- Dewan Komisaris yaitu organ Perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran Dasar serta memberi nasihat kepada Direksi.

Sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan tersebut, Direktur Utama merupakan penanggung jawab tertinggi untuk pengendalian isu keberlanjutan PT Jasa Marga (Persero) Tbk, dan selanjutnya didelegasikan kepada anggota Direksi lainnya berdasarkan Keputusan Direksi No. 91/KPTS/2019 tentang Pembagian Tugas dan Wewenang Direksi PT Jasa Marga (Persero) Tbk. sesuai dengan aspek keberlanjutan terkait, sesuai dengan visi dan misi Perseroan. Uraian komprehensif mengenai tanggung jawab masing-masing organ Perusahaan dapat ditemukan dalam Laporan Tahunan PT Jasa Marga (Persero) Tbk Tahun 2019.

As a limited liability firm with the status of public company after the initial public offering (IPO) in 2007, the corporate governance structure follows the provisions in Law No. 40 of 2007 regarding Limited Liability Companies, Financial Services Authority (FSA/OJK) Regulation No. 21/POJK.04/2015 concerning Implementation of Governance Guidelines in Public Companies, FSA Circular Letter No. 32/SEOJK.04/2015 pertaining Guidelines for Public Company Governance and the Minister of SOEs Regulation No. PER-01/MBU/2011 on Implementation of Good Corporate Governance in SOEs, which consists of the following components:

- General Meeting of Shareholders (GMS), an organ of the Company who has authority that is not given to the Board of Directors nor the Board of Commissioners within the limits specified in the Law and/or Articles of Association.
- Board of Directors, an organ of the Company's who is authorized and fully responsible for the management of the Company for the interests of the Company, in accordance with the aims and objectives of the Company and represents the Company, both inside and outside the court in accordance with the provisions of the Articles of Association.
- Board of Commissioners, an organ of the Company who is in charge of carrying out general and/or special supervision in accordance with the Articles of Association as well as providing advice to the Board of Directors.

Based on the provisions in the legislation, the President Director is the highest responsible person for controlling the sustainability issues of PT Jasa Marga (Persero) Tbk, and the responsibility is subsequently delegated to other members of the Board of Directors according to the Board of Directors Decree No. 91/KPTS/2019 concerning Division of Duties and Authorities of the Board of Directors of PT Jasa Marga (Persero) Tbk. in line with related sustainability aspects as well as the Company's Vision and Mission. A comprehensive description of the responsibilities of each of the Company's organs can be found in the Company's 2019 Annual Report of PT Jasa Marga (Persero) Tbk.



DESI ARRYANI
Direktur Utama
President Director

57 tahun / 57 years old

- Magister Manajemen dari Prasetiya Mulya (2008)
- Sarjana bidang Teknik Sipil dari Universitas Indonesia (1987)
- Master of Management from Prasetiya Mulya (2008)
- Bachelor of Civil Engineering from University of Indonesia (1987)



MOHAMMAD SOFYAN
Direktur Bisnis
Director of Business

48 tahun / 48 years old

- Pasca Sarjana bidang Business & Information Technology dari The University of Melbourne (2007)
- Pasca Sarjana bidang Project Management dari Universitas Indonesia (2003)
- Sarjana di bidang Teknik Sipil dari Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya (1996)
- Master of Business & Information Technology from The University of Melbourne (2007)
- Master of Project Management from University of Indonesia (2003)
- Bachelor's Degree in Civil Engineering from Sepuluh November Institute of Technology Surabaya (1996)



SUBAKTI SYUKUR
Direktur Operasi
Director of Operations

57 tahun / 57 years old

- Magister Manajemen dari Universitas Krisnadwipayana Jakarta (2010)
- Sarjana bidang Teknik Sipil dari Institut Teknologi Bandung (1986)
- Master of Management from Krisnadwipayana University Jakarta (2010)
- Bachelor of Civil Engineering from Bandung Institute Technology (1986)



ADRIAN PRIOHUTOMO
Direktur Pengembangan Usaha
Director of Business Development

56 tahun / 56 years old

- Sarjana bidang Teknik Planologi dari Institut Teknologi Bandung (1988)
- Bachelor of Planology Engineering from Bandung Institute of Technology (1988)



DONY ARSAL
Direktur Keuangan
Director of Finance

49 tahun / 49 years old

- Sarjana Ekonomi dari Universitas Indonesia (1994)
- Bachelor of Economics from University of Indonesia (1994)



ALEX DENNI*
Direktur Human Capital & Transformasi
Direktur Human Capital & Transformation

51 tahun / 51 years old

- Doktor Human Capital dari Institut Pertanian Bogor (2011)
- Master bidang Manajemen dari Universitas Atmajaya (1997)
- Sarjana bidang Manajemen Agro-industri dari Institut Pertanian Bogor (1990)
- Doctor of Human Capital from Bogor Institute of Agriculture (2011)
- Master's Degree in Management from Atmajaya University (1997)
- Bachelor of Agro-industry Management from Bogor Institute of Agriculture (1990)

Keterangan: *) Menjabat sebagai Direktur Human Capital dan Transformasi sampai dengan 03 Maret 2020
Note: *) Served as Director of Human Capital and Transformation until March 3, 2020

Dalam praktiknya, Perseroan mengintegrasikan isu keberlanjutan sebagai bagian dari pengelolaan risiko Perseroan yang dikendalikan secara berjenjang mulai dari Direksi, Dewan Komisaris melalui Komite Nominasi, Remunerasi dan Risiko, Komite Manajemen Risiko, Divisi Risk and Quality Management, unit-unit Kerja di Kantor Pusat, Cabang, Proyek, dan Anak Perusahaan serta Internal Audit. [GRI 102-18][POJK 51/2017:5.a dan 5.c]

In practice, the Company integrates sustainability issues as part of the Company's risk management which is controlled in stages starting from the Board of Directors, Board of Commissioners through the Nomination, Remuneration and Risk Committee, Risk Management Committee, Risk and Quality Management Division, Work Units at Headquarters, Branches, Projects and Subsidiaries and Internal Audit. [GRI 102-18][POJK 51/2017:5.a dan 5.c]



Uraian lengkap mengenai profil serta tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, karyawan, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab keberlanjutan serta penerapan Keuangan Berkelanjutan, termasuk program pengembangan kompetensinya dapat ditemukan dalam Laporan Tahunan PT Jasa Marga (Persero) Tbk Tahun 2019.

A full description of the profile and duties of the Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units responsible for sustainability and the implementation of Sustainable Finance, including competency development programs, can be found in the 2019 Annual Report of PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Stakeholder Engagement

Jasa Marga mendefinisikan pemangku kepentingan sebagai entitas atau individu yang memberikan dampak atau memperoleh dampak dari kegiatan, produk, dan jasa perusahaan. Perseroan memandang pelibatan pemangku kepentingan sebagai isu yang penting dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan. [POJK 51/2017]

Penetapan pemangku kepentingan Perseroan dilakukan diskusi kelompok terarah, wawancara mendalam, observasi dan studi kepustakaan. Pada tahun 2018 telah dilakukan pemetaan untuk mengidentifikasi para pemangku kepentingan, sebagian di antaranya telah diikutsertakan dalam proses penentuan topik material untuk pengungkapan informasi dalam laporan keberlanjutan ini. [GRI 102-42][POJK 51/2017]

Dari proses analisis tersebut, Perseroan telah mengidentifikasi berbagai pemangku kepentingan dan mengelompokkannya ke dalam sembilan kelompok pemangku kepentingan utama, yakni: [GRI 102-40]

1. pelanggan, khususnya pengguna jalan tol;
2. pemegang saham dan investor;
3. pemerintah/regulator, baik pusat maupun daerah;
4. karyawan;
5. mitra kerja, termasuk kontraktor dan vendor;
6. kreditur;
7. komunitas, termasuk masyarakat setempat dan lembaga-lembaga swadaya masyarakat,
8. media massa; serta
9. pesaing.

Dalam kaitannya dengan pemangku kepentingan, Perseroan menyadari bahwa ekspektasi dan kepentingan mereka berbeda-beda di tiap-tiap wilayah operasi. Untuk itu, Jasa Marga berupaya menjalin interaksi dan hubungan positif, serta melibatkan pemangku kepentingan dalam melalui berbagai cara dan sarana sehingga tercapai hubungan yang saling menguntungkan antara Perseroan dengan pemangku kepentingan.

PENDEKATAN PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Stakeholder Engagement Approach

Dalam melibatkan pemangku kepentingan, Jasa Marga menyusun kerangka hubungan dan pelibatan para pemangku kepentingan dalam kegiatan pengelolaan Perseroan sebagai berikut: [GRI 102-43][GRI 102-44]

Jasa Marga defines stakeholders as entities or individuals who impact or are impacted by the Company's activities, products and services. The company views stakeholder involvement as an important point in realizing the successful implementation of strategy and achieving the Company's goals. [POJK 51/2017]

The Company's stakeholders have been determined through the focus group discussions (FGD), in-depth interviews, observation and literature study. In 2018 a mapping was done to identify stakeholders, some of whom were involved in the process of determining material topics for disclosure of information in this sustainability report. [GRI 102-42][POJK 51/2017]

From the analysis process, the Company has identified various stakeholders and sorted them out into nine main groups, namely: [GRI 102-40]

1. toll road customers/users,
2. shareholders and investors,
3. government/regulator, both central and regional,
4. employees,
5. business partners/contractors,
6. creditors,
7. communities/non-governmental organizations,
8. mass media, as well
9. competitors.

Regarding the stakeholders, the Company realizes that their expectations and interests vary in each operating area. For this reason, Jasa Marga seeks to establish positive interactions and relationships, as well as involving stakeholders in various ways and means to create mutually beneficial relationship between the Company and stakeholders.

Jasa Marga involves the stakeholders by developing a framework of relationships and engagement of stakeholders in the management of the company as follows: [GRI 102-43][GRI 102-44]

Daftar Pemangku Kepentingan List of Stakeholders

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Basis Identifikasi Identification Basis	Topik Utama Main Topic	Harapan Pemangku Kepentingan Stakeholder Expectations	Pendekatan Interaksi Interaction Approach
Pelanggan Customers	Ketergantungan Dependency	<ul style="list-style-type: none"> Manajemen keluhan pelanggan Pusat layanan pelanggan Management of customer complains Customer Service Center 	<ul style="list-style-type: none"> Mutu jalan tol terjaga Perlengkapan dan keamanan bagi pengguna jalan tol Pertolongan yang sigap pada kejadian kecelakaan Pelayanan yang melebihi harapan Toll road quality is maintained Availability of equipment and safety for toll road users Quick response in the event of an accident Services that exceed expectations 	<ul style="list-style-type: none"> Penyediaan informasi kondisi lalu lintas kepada pelanggan Realisasi program pemeliharaan dan perbaikan kondisi jalan secara teratur Fasilitas akses layanan pada pelanggan Pelaksanaan kegiatan "Temu Pelanggan" Provision of information on traffic conditions to customers Realization of regular programs of maintenance and improvement of road conditions Facilities of access to customer services Organization of "Customer Gathering"
Pemegang saham dan investor Shareholders and Investors	<ul style="list-style-type: none"> Tanggung jawab Pengaruh Responsibility Influences 	<ul style="list-style-type: none"> Pertanggung-jawaban kinerja Perseroan selama satu tahun Pelaporan kinerja operasi, keuangan dan sosial Perseroan Responsibility over the Company's performance for the year Reporting the performances in operations, finance and corporate social responsibility 	<ul style="list-style-type: none"> Menjaga dan meningkatkan nilai investasi melalui peningkatan kinerja Perseroan. Terpenuhinya hak-hak pemegang saham, mayoritas maupun minoritas Keterbukaan informasi untuk hal-hal yang substantial dan kejelasan arah pengembangan usaha Penghormatan hak-hak pemegang saham sesuai UU, Peraturan, AD/ART Maintaining and increasing the value of investment through improvement of the Company's performances. Fulfilling the rights of shareholders, majority and minority Information disclosure on substantial matters and clarity of business development direction Respecting the shareholder rights according to the Law, Regulation, Articles of Association 	<ul style="list-style-type: none"> RUPS Investor road shows Investor gathering Project visit Public Expose GMS Investor road shows Investor gathering Project visit Public Expose

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Basis Identifikasi Identification Basis	Topik Utama Main Topic	Harapan Pemangku Kepentingan Stakeholder Expectations	Pendekatan Interaksi Interaction Approach
Pemerintah/regulator Government/regulator	Pengaruh Influence	<ul style="list-style-type: none"> Pembayaran kewajiban Perseroan kepada negara Diskusi dan masukan terkait program dan rencana kegiatan Perseroan Company's obligation in payments to the state Discussion and input related to the Company's programs and activity plans 	<ul style="list-style-type: none"> Hubungan yang harmonis dan konstruktif dengan regulator. Jasa Marga dan segenap karyawannya tunduk dan mematuhi hukum, perundangan, Kontribusi positif terhadap masyarakat sekitar Pemenuhan ketentuan LHKPN. Pemenuhan laporan berkala kepada regulator, termasuk kepada BPJT (Badan Pengatur Jalan Tol). A harmonious and constructive relationship with regulator. Jasa Marga and all employees are obey and comply with the laws, regulations, Positive contribution to the surrounding communities Compliance with LHKPN provisions Fulfillment of periodic reports to the regulators, including Indonesia Toll Road Authority (BPJT). 	<ul style="list-style-type: none"> Pertemuan bipartit baik pemerintahan pusat maupun daerah. Dengar Pendapat DPR Kunjungan kerja ke lokasi proyek Pemenuhan kewajiban pembayaran pajak, retribusi dan penerimaan negara bukan pajak (PnBP) lain sesuai peraturan perundang-undangan. Bipartite meetings, both with central and regional governments Hearings with House of Representatives On-site visits to the project locations Fulfillment of obligation in the payment of taxes, levies and other non-tax state revenues (PnBP) according to regulations and laws.
Karyawan Employees	Ketergantungan Dependency	<ul style="list-style-type: none"> Kesepakatan kerja antara Manajemen Perseroan dengan karyawan Penyelesaian masalah modal insani Kesempatan peningkatan kompetensi dan karir Work agreement between the Company's management and employees Resolution of human capital problems Chances to enhance competency and career 	<ul style="list-style-type: none"> Kejelasan hak dan kewajiban. Pemberian paket remunerasi sesuai kinerja. Kesetaraan dalam jenjang karir dan remunerasi Jaminan keamanan, kesehatan, dan keselamatan kerja. Kenyamanan lingkungan kerja Clarity in rights and obligations Provision of remuneration package according to the performance Equality in building career and remuneration Guarantee of security and corporate health and safety Comfortable work environment 	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan dan penetapan perjanjian kerja bersama (PKB) melalui dialog dengan Serikat Karyawan Pertemuan rutin antara karyawan dengan manajemen Perseroan sebagai forum dialog langsung. Pengembangan kompetensi karyawan serta menyiapkan manajemen/ pemimpin Perseroan yang profesional. Pemberlakuan sistem manajemen SDM dan sistem insentif berbasis kinerja Compilation and stipulation of collective labor agreement (PKB) through dialogue with the Employees' Union Regular meetings between employees and the Company's management as a direct dialogue forum. Developing the employee competencies and preparing management professionals/leaders of the Company. Implementation of HR management system and performance-based incentive system

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Basis Identifikasi Identification Basis	Topik Utama Main Topic	Harapan Pemangku Kepentingan Stakeholder Expectations	Pendekatan Interaksi Interaction Approach
Mitra Kerja/ Kontraktor (Vendor) Partners/ Contractors (Vendors)	Pengaruh Influence	<ul style="list-style-type: none"> • Pengadaan barang dan jasa sesuai kebutuhan Perseroan • Kinerja mitra kerja • Procurement of goods and services according to the needs of the Company • Performances of Partners 	<ul style="list-style-type: none"> • Proses pengadaan secara <i>fair</i> dan transparan • Seleksi dan evaluasi secara obyektif dalam penentuan pemenang kontrak jasa pembangunan/ • suplai barang • Prosedur administrasi pengadaan yang akurat, namun sederhana • Penyelesaian pembayaran produk dan jasa yang tepat waktu. • Hubungan saling menguntungkan/<i>mutually beneficial growth</i> • Fair and transparent procurement process • Objective selection and evaluation in determining the bidding winner of a contract of construction services/ supply of goods • Simple but accurate administrative procedure of procurement • Payment of goods and services procurement on time. • Mutually beneficial growth 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelenggaraan penawaran (tender) kontrak kerja secara terbuka dan transparan. • Pengawasan dan evaluasi pelaksanaan kontrak kerja vendor melalui pelaksanaan assessment secara berkala. • Open and transparent tenders for work contracts. • Supervision and evaluation of vendor work contracts through periodic assessments.
Kreditor Creditors	Tanggung jawab Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> • Pertanggung-jawaban kinerja Perseroan selama satu tahun • Pelaporan kinerja operasi, keuangan dan sosial Perseroan • Provision of information and accountability for the implementation of development projects/ facilities managed by Jasa Marga. 	<p>Penyediaan Informasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan proyek pembangunan/ fasilitas yang dikelola jasa marga.</p> <p>Provision of information and accountability for the implementation of development projects/ facilities managed by Jasa Marga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Site visit, kunjungan langsung kreditor ke lokasi proyek pembangunan atau fasilitas yang dikelola Jasa Marga. • non-deal roadshow, kunjungan manajemen Perseroan ke forum pertemuan dengan para fund manager dari kreditor eksisting maupun calon investor. • <i>Conference-call</i>, dialog atau komunikasi via telepon/ multimedia dengan investor sesuai dengan kebutuhan. • On-site visits of creditors to the locations of development projects/ facilities managed by Jasa Marga. • Non-deal roadshow, visits of the Company's management to the meetings with fund managers of the existing creditors and prospective investors. • Conference-call, dialogues or communications via telephone/ multimedia with the investors when needed.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Basis Identifikasi Identification Basis	Topik Utama Main Topic	Harapan Pemangku Kepentingan Stakeholder Expectations	Pendekatan Interaksi Interaction Approach
Komunitas masyarakat/ Lembaga swadaya Communities/ Non-government organizations	<ul style="list-style-type: none"> Tanggung jawab Pengaruh Responsibility Influence 	<ul style="list-style-type: none"> Pemberdayaan ekonomi masyarakat. Peningkatan kualitas hidup masyarakat. Empowering the people's economy. Improving the quality of people's life. 	<ul style="list-style-type: none"> Terjalannya hubungan yang serasi dan harmonis. meminimalisir dampak pengembangan ruas jalan terhadap lingkungan. Partisipasi dalam kegiatan pelestarian lingkungan melaksanakan program revegetasi dan penghijauan. Kontribusi positif terhadap kehidupan ekonomi, sosial, dan lingkungan masyarakat sekitar. Establishing the mutual and harmonious relationships. Minimizing the impact of developing toll roads on the environment. Participating in the environmental preservation. Implementing the revegetation and reforestation programs. Positive contribution to economic, social life, and the surrounding communities 	<ul style="list-style-type: none"> Penyelenggaraan konsultasi publik dan <i>social mapping</i>. sosialisasi rencana CSR dan koordinasi pelaksanaan CSR Perseroan. Organizing the public consultations and social mapping. Socializing the CSR plans and coordinating the implementation of the Company's CSR.
Media Massa Mass Media	Pengaruh Influence	<p>Relasi konstruktif yang saling memberi benefit antara narasumber berita dengan Jasa Marga sebagai pihak yang memerlukan media</p> <p>Constructive relations with mutual benefits between media who need news sources and Jasa Marga who needs media</p>	<ul style="list-style-type: none"> Akurasi obyek pemberitaan Penyampaian informasi terkini dan berita tepat waktu. Transparansi kondisi operasional dan keuangan Accuracy in substance of the news Delivery of the latest information and news on time Transparency in operational and financial conditions 	<ul style="list-style-type: none"> Press release, penyampaian berita mengenai keberhasilan atau realisasi rencana kerja yang telah disiapkan kepada media massa tanpa melalui acara tatap muka. Media visit, media gathering & press conference, penyampaian berita secara langsung, disertai sesi tanya jawab. Press release, delivering the news about the success or realization of the work plan to the mass media without going through face-to-face events. Media visit, media gathering & press conference, delivering the news directly, followed by question and answer sessions.
Pesaing Competitors	Pengaruh Influence	<ul style="list-style-type: none"> Persaingan sehat dalam proses tender konsesi. Integrasi pengelolaan jalan tol Fair competition in tender process to get concessions Integrating the toll road management 	<ul style="list-style-type: none"> Kewajaran dan <i>fairness</i> dalam pelaksanaan proses tender ruas jalan tol Kelancaran lalu lintas pada jalan tol yang terintegrasi dengan jalan tol pihak lain Equity and fairness in the process of road toll tenders Smooth traffics on the toll roads that are integrated with other companies' turnpikes 	<ul style="list-style-type: none"> Forum bersama Keterlibatan dalam lembaga asosiasi Joint forums Involvement in associations

Dalam periode pelaporan ini, kami memasukkan harapan pemangku kepentingan eksternal melalui saluran dan media komunikasi reguler milik Perusahaan seperti survey tahunan, rapat umum pemegang saham, pertemuan analisis keuangan triwulanan, survey kepuasan pelanggan, pertemuan dengan regulator, kementerian dan lembaga terkait, serta pelibatan masyarakat lokal melalui program tanggung jawab sosial dan lingkungan. [POJK 51/2017]

In this reporting period, we include the expectations of external stakeholders through the Company's regular channels and communication media such as annual surveys, general meeting of shareholders, quarterly financial analysis meetings, customer satisfaction surveys, meetings with regulators, relevant ministries and institutions, and involvement of local communities through social and environmental responsibility programs. [POJK 51/2017]

MENGELOLA RISIKO KEBERLANJUTAN [GRI 102-11]

Management of Sustainability Risks [GRI 102-11]

Dalam menjalankan operasi perusahaan, Perseroan menghadapi berbagai risiko. Untuk itu, Jasa Marga berkomitmen untuk menerapkan kebijakan Manajemen Risiko. Kebijakan manajemen risiko berisi maksud dan arah penerapan manajemen risiko perusahaan dan tugas masing-masing unit dalam pengelolaan risiko perusahaan. Dengan manajemen risiko yang baik, maka diharapkan semua risiko dapat diidentifikasi, dikelola, dikendalikan dan dimitigasi secara tepat, sehingga tidak menimbulkan dampak negatif terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

In performing its operations, the Company faces various risks. For this reason, Jasa Marga is committed to implement the Risk Management policy. The risk management policy contains the intent and direction of the Company's risk management and the tasks of each unit in managing the Company's risks. With good risk management, it is expected that all risks can be identified, managed, controlled and mitigated appropriately, so as not to have a negative impact on the achievement of the Company's goals.

Sejak tahun 2007, Jasa Marga telah menerapkan Sistem Manajemen Risiko yang berbasis pada standar AS/NZS 4360:1999 sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Direksi No. 139/KPTS/2007 tentang Manual Pengelolaan Risiko. Selanjutnya, dengan terbitnya ISO 31000:2009 pada tanggal 31 Oktober 2009, Jasa Marga melakukan tinjauan manajemen untuk mengubah pedoman penerapan manajemen risiko dengan standar baru yang berorientasi pada Enterprise Risk Management (ERM) dengan menerbitkan Keputusan Direksi No. 129.2/KPTS/2010 tentang Kebijakan Manajemen Risiko dan Manual Manajemen Risiko di Lingkungan PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

Since 2007, Jasa Marga has implemented a Risk Management System based on the AS/NZS 4360: 1999 standard as stipulated in the Board of Directors Decree No. 139/KPTS/2007 concerning Risk Management Manual. Furthermore, with the issuance of ISO 31000: 2009 on October 31, 2009, Jasa Marga conducted a management review to change the guidelines for implementing risk management with new standards oriented to Enterprise Risk Management (ERM) by issuing the Board of Directors Decree No. 129.2/KPTS/2010 pertaining Risk Management Policy and Risk Management Manual in the Environment of PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

Pada Februari tahun 2018 telah terbit ISO 31000:2018 yang diadopsi serta diterapkan pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk sehingga melahirkan pembaharuan pada Kebijakan dan Pedoman Manajemen Risiko melalui Keputusan Direksi No. 119/KPTS/2019 tentang Kebijakan Manajemen Risiko dan Pedoman Manajemen Risiko di Lingkungan PT Jasa Marga (Persero) Tbk, yang telah mengimplementasikan Manajemen Risiko Terintegrasi (Integrated Risk Management/IRM) .

In February 2018 PT Jasa Marga (Persero) Tbk adopted and started to apply the ISO 31000: 2018, updating the Risk Management Policy and Guidelines by issuing the Board of Directors Decree No. 119/KPTS/2019 regarding Risk Management Policy and Risk Management Guidelines in the Environment of PT Jasa Marga (Persero) Tbk, which has included the Integrated Risk Management (IRM).

Pada praktiknya, upaya mitigasi atas risiko-risiko tersebut juga dilakukan melalui penerapan manajemen mutu seperti ISO 9001:2015 untuk pengelolaan perusahaan, ISO 14001:2015 untuk pengelolaan lingkungan, serta dan ISO 45001:2018 dalam pengelolaan kesehatan dan keselamatan kerja.

In practice, the efforts to mitigate the risks are also carried out through the implementation of quality management measures such as ISO 9001: 2015 for company management, ISO 14001: 2015 for environmental management, and OHSAS 18001: 2007 and ISO 45001: 2018 in occupational health and safety management.



Modal Insani Sebagai Landasan Keberlanjutan
Human Capital as Foundation Of Sustainability

Pertumbuhan dan Konektivitas
Growth and Connectivity

Lingkungan, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja
Environment, Health and Work Safety

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Improving Customer Satisfaction

06

MODAL INSANI SEBAGAI LANDASAN KEBERLANJUTAN

Human Capital as Foundation of Sustainability

Sepanjang 2019, Perseroan melakukan transformasi penggunaan sumberdaya menjadi pengoperasian dan pemeliharaan berbasiskan keunggulan biaya dan penggunaan teknologi. Untuk mendukung strategi tersebut, Perseroan melakukan perbaikan proses bisnis, peningkatan kapasitas karyawan serta mengembangkan sistem pengelolaan kinerja dan pengembangan pembelajaran untuk mendorong karyawan berkinerja baik, kreatif, dan inovatif.

During 2019, the Company transformed the use of resources into operations and maintenance based on cost advantages and technology use. To support this strategy, the Company improves business processes, increases employee capacity and develops performance management systems and develops learning to encourage employees to perform well, creative and innovative.

- 71 Modal Insani Kami
Human Capital
- 74 Hubungan Ketenagakerjaan
Industrial Relations
- 75 Bersama Menciptakan Perubahan
Employee Engagement and Retention
- 79 Pengembangan Modal Insani
Human Capital Development
- 89 Meningkatkan Manfaat bagi Karyawan
Improvement of Benefits and Welfare



Salah satu upaya Perseroan untuk mempertahankan keberlanjutan bisnis kompetitif dalam pengoperasian jalan tol adalah melakukan transformasi penggunaan sumberdaya dalam bidang operasional khususnya pada transaksi tol, pelayanan lalu lintas, dan pelayanan konstruksi secara bertahap sampai tahun 2022 menjadi pengoperasian dan pemeliharaan dengan konsep keunggulan biaya dan keunggulan operasi berbasis teknologi dengan tujuan meningkatkan EBITDA ruas-ruas tol yang sudah beroperasi dengan memperhatikan efisiensi dan efektifitas operasional.

The Company strives to maintain its business sustainable and competitive by transforming the use of resources in the operational sector, especially in toll transactions, traffic services, and construction services in stages until 2022, into operation and maintenance with the concept of cost advantage and operational excellence based on technology with the aim of increasing EBITDA of operating toll roads by taking into account operational efficiency and effectiveness.

Di bidang organisasi dan modal insani kebijakan ini diturunkan menjadi perbaikan proses bisnis, peningkatan kapasitas karyawan serta mengembangkan sistem pengelolaan kinerja dan pengembangan pembelajaran untuk mendorong karyawan berkinerja baik, kreatif, dan inovatif.

For organization and human capital, this policy is derived into improving business processes, increasing employee capacity and developing the performance management systems and developing the learning means to encourage employees to perform well, be creative and innovative.

Penerapan kebijakan ini mengacu pada peraturan ketenagakerjaan yang berlaku, khususnya Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, serta praktik-praktik ketenagakerjaan yang umum dilakukan di Indonesia, mulai perencanaan, seleksi dan perekrutan, manajemen karir, remunerasi, hingga jaminan sosial dan pensiun.

The application of this policy refers to the labor regulations, specifically Law No. 13 of 2003 concerning Manpower, as well as general employment practices in Indonesia, from planning, selection and recruitment, career management, remuneration, to social security and pensions.

Selain itu Perseroan pun memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan kerja. Hal ini terlihat dari kebijakan serta program-program yang diselenggarakan Perseroan, sehingga karyawan dapat berkontribusi optimal dan menjaga eksistensi Perseroan seiring dengan langkah transformasi yang terus dilakukan.

In addition the Company also pays attention to aspects of occupational health and safety. This is seen from the policies and programs organized by the Company, so that employees can optimally contribute and maintain the Company's existence along with the ongoing transformation steps.

PENDEKATAN MANAJEMEN

Management Approach

Sampai tanggal 31 Desember 2019, jumlah karyawan Jasa Marga adalah sebanyak 8.311 orang, berkurang 107 orang dibandingkan tahun 2018 atau 1,27%. Pengurangan ini terjadi karena selama periode pelaporan Perseroan tidak melakukan perekrutan karyawan baru untuk menggantikan karyawan yang meninggalkan masa dinas karena pensiun dan mengundurkan diri, serta secara aktif mengurangi jumlah karyawan melalui program alih profesi atau perubahan jalur karir sesuai target pengembangan Perseroan sampai tahun 2022. [GRI 401-1]

As of December 31, 2019, the number of Jasa Marga employees was 8,311 people, 107 or 1.27% fewer compared to 2018. This reduction occurred because during the reporting period the Company did not recruit new employees to replace those who left due to retire and resign, as well as actively reducing the number of employees through the program of profession or career path change according to the Company's development targets until 2022. [GRI 401-1]

Berdasarkan Keputusan Direksi No. 01/KPTS/2020 tanggal 02 Januari 2020 tentang Talent Management, Pengelolaan Talent perusahaan dilaksanakan secara konsisten dan berlangsung dalam jangka panjang dengan tujuan untuk mempersiapkan, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja dan kapasitas yang mumpuni pada masa kini maupun di masa yang akan datang sejalan dengan Visi, Misi serta Tata Nilai Perusahaan. [GRI 103-2]

Based on Directors Decree No. 01/KPTS/2020 dated January 2, 2020 regarding Talent Management, the Talent Management of the company is carried out consistently and takes place in the long term with the aim to prepare, develop, and retain employees who have performance and capacity that are qualified at present and in the future in line with the Vision, Mission and Corporate Values. [GRI 103-2]

Manajemen Talenta yang diterapkan oleh Perseroan terbagi dalam 5 (lima) proses, yaitu: *Talent Acquisition*, *Talent Classification*, *Talent Development*, *Talent Mobility* dan *Talent Retention*. Agar pelaksanaan *Talent Management* dapat berjalan dengan baik dan terstandar maka pelaksanaannya dijalankan oleh *Talent Committee* yang ketua dan anggotanya terdiri dari anggota Direksi dan pejabat berwenang yang ditunjuk. Adapun Karyawan yang dinilai diatur dan dikelompokkan berdasarkan jenjang jabatan karyawan. *Talent Committee* terbagi menjadi *Executive Talent Committee* (ETC), *Senior Management Talent Committee* (SMTC), *Management Talent Committee* (MTC).

Talent Management implemented by the Company is divided into 5 (five) processes, namely: Talent Acquisition, Talent Classification, Talent Development, Talent Mobility and Talent Retention. So that the implementation of Talent Management can run well and is standardized, the implementation is carried out by a Talent Committee whose chairman and members consist of Directors and appointed authorized Officers. Employees who are judged to be organized and grouped based on their employee position levels. The Talent Committee is divided into Executive Talent Committee (ETC), Senior Management Talent Committee (SMTC), Management Talent Committee (MTC).

Tabel Jumlah Karyawan yang Meninggalkan Perusahaan Menurut Wilayah Kerja

Table of Employee Turnovers according to Work Area

Wilayah Kerja Work Area	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Kantor Pusat Headquarters	59	8	67	39	19	58
Kantor Cabang dan Regional Branch and Regional Offices	154	54	208	815	183	998
Anak Perusahaan Subsidiaries	66	14	80	11	10	21
Total	279	76	355	865	212	1.077

Tabel Jumlah Karyawan yang Meninggalkan Perusahaan Menurut Sebaran Usia
Table of Employee Turnovers according to Age Group

Usia Age	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
<30 tahun <30 years old	3	1	4	3	1	4
30-50 tahun 30-50 years old	59	20	79	373	58	431
>50 tahun >50 years old	217	55	272	489	153	642
Total	279	76	355	865	212	1.077

Tabel Alasan Meninggalkan Perusahaan
Table of Reasons of Leaving the Company

Alasan Meninggalkan Perusahaan Reason of Leaving the Company	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Pensiun Normal Normal Retirement	170	38	208	163	61	224
Pensiun Dini Early Retirement	3	1	4	1	-	1
PHK Pelanggaran Besar Large Layoffs of Violations	-	1	1	2	-	2
Meninggal Dunia Pass Away	3	1	4	10	2	12
Pensiun Sakit / Cacat Retirement Pain / Disability	8	3	11	28	5	33
Mengundurkan Diri Resign	94	33	127	651	144	835
Total	278	77	355	865	212	1.077



Jumlah pergantian karyawan tahun 2019 lebih tinggi dibandingkan tahun 2018 karena terdapat pelaksanaan lanjutan program penawaran Karyawan PT Jasa Marga (Persero) Tbk untuk berkarir di Anak Perusahaan PT Jasa Marga Tollroad Operator.

The number of employee turnover in 2019 is higher than in 2018 due to the continued implementation of PT Jasa Marga (Persero) Tbk program to encourage employees to pursue a career in the subsidiary of PT Jasa Marga Tollroad Operator.

Penetapan remunerasi dan manfaat bagi karyawan, jenjang karir, dan pengembangan kompetensi dilakukan atas pertimbangan kompetensi dan mengabaikan faktor-faktor seperti jenis jenis kelamin, suku, agama, maupun ras. Perseroan meyakini, perlakuan yang adil dan tanpa diskriminasi kepada karyawan akan menumbuhkan loyalitas dalam bekerja, yang pada gilirannya akan membuat Jasa Marga semakin maju dan berkembang.

The remuneration and benefits, career paths, and competency development for employees are determined based on the competency considerations and ignore the factors of gender, ethnicity, religion, or race. The Company believes that fair and without discrimination treatment to employees will foster loyalty, which in turn will make Jasa Marga more advanced and developed.

Tabel Rasio Standar Upah Terendah Dibandingkan dengan UMR
Table of Lowest Salary Ratio to Regional Minimum Wage (UMR)

No	Lokasi Location	Perbandingan dengan UMR Comparison to UMR	
		Perempuan Female	Laki-laki Male
1	DKI Jakarta	101 %	101 %
2	Banten	176 %	176 %
3	Jawa Barat West Java	240 %	240 %
4	Jawa Tengah Central Java	249 %	249 %
5	Jawa Timur East Java	245 %	245 %
6	Sumatera Utara North Sumatra	174 %	174 %
7	Kalimantan Timur East Kalimantan	146 %	146 %
8	Sulawesi Utara North Sulawesi	131 %	131 %
Rasio Rata-Rata Average Ratio		183 % 	183 % 

Rata-rata pegawai di tingkat terendah mendapatkan penghasilan sebesar 1,83 kali upah minimum regional yang berlaku, baik untuk pegawai laki-laki maupun perempuan. Perbedaan rasio ini disebabkan besaran penghasilan ditetapkan secara sentralistik di Kantor Pusat dan berlaku sama untuk semua pegawai dalam jenjang dan posisi yang sama. [GRI 202-1] [POJK 51/2017 6.C.2.B]

On average, the employees at the lowest level earns 1.83 times the prevailing regional minimum wage, for both male and female. The difference in ratios is because the remuneration is determined at the Headquarters and applies equally to all employees at the same level and position, while UMR is different from region to region. [GRI 202-1] [POJK 51/2017 6.C.2.B]

HUBUNGAN KETENAGAKERJAAN

Industrial Relations

Tentang Laporan Ini
About this Report

Klasifikasi Kinerja
Performance Review

Laporan Direksi
Report of the Board of Directors

Profil Perusahaan
Company Profile

Pendekatan Keberlanjutan
Sustainability Approach

Perseroan senantiasa melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan terkait masa depan karyawan di Perseroan sehubungan dengan transformasi modal insani. Proses alih profesi atau pilihan karir di anak perusahaan dilakukan sesuai dengan Keputusan Direksi Nomor 56.1/KPTS/2011 tentang Program Pensiun Dini dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan SDM dan Anak Perusahaan PT Jasa Marga (Persero) Tbk dan Berita Acara Bipartit Manajemen PT Jasa Marga (Persero) Tbk dengan Serikat Karyawan Jasa Marga No. 11/BA-KESEPAKATAN/2017 tanggal 25 Oktober 2017. Proses ini juga disepakati dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). [GRI 103-2]

The company always involves employees in making decisions related to their future in the Company during the transformation of human capital. The program of profession change or pursuing career in a subsidiary is carried out in accordance with the Board of Directors Decree Number 56.1/KPTS/2011 regarding Early Pension Program in the Framework of Meeting the Needs of HR and Subsidiaries of PT Jasa Marga (Persero) Tbk and Minutes of PT Jasa Marga (Persero) Tbk Bipartite Meeting between Management and Jasa Marga Employees' Union No. 11/BA-AGREEMENT/2017 dated October 25, 2017. This program is also agreed upon in the Collective Labor Agreement. [GRI 103-2]



BERSAMA MENCIPTAKAN PERUBAHAN

Employee Engagement and Retention

Perseroan menyadari bahwa keterlibatan karyawan merupakan penentu keberhasilan pencapaian tujuan Perusahaan. Untuk itu, kebijakan kesempatan kerja, penempatan, serta pengembangan karir karyawan telah dituangkan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Perseroan melaksanakan pengisian formasi dan pengembangan karir secara selektif dan terbuka tanpa diskriminasi (gender, ras, suku, dan agama), dengan memprioritaskan sumber dari dalam Perseroan dengan memperhatikan rekam jejak, prestasi, kemampuan dan kompetensi Karyawan.

The Company realizes that employee involvement is a determinant of the success in achieving the Company's goals. For this reason, employment opportunities, placement and career development policies have been set out in a Collective Labor Agreement (CLA). The Company conducts selective and open career formation and development without discrimination (gender, race, ethnicity, and religion), by prioritizing sources within the Company with due regard to the employee's track record, achievements, abilities and competencies.

Berikut ini adalah sebaran karyawan menurut jenjang jabatan, kategori, usia dan jenis kelamin [GRI 405-1][POJK 51/2017]

The following is the distribution of employees by rank, category, age and gender [GRI 405-1][POJK 51/2017]

Tabel Keberagaman Karyawan Berdasarkan Jenjang Jabatan, Usia dan Jenis Kelamin
Table of Employee Diversity Based on Position Rank, Age and Gender

Jenjang Jabatan dan Usia Position Rank and Age	2019						2018					
	Pria Male		Wanita Female		Total		Pria Male		Wanita Female		Total	
	orang persons	%	orang persons	%	jml	%	orang persons	%	orang persons	%	jml	%
Direksi dan Komisaris Boards of Directors and Commissioners	17	81%	4	19%	21	100%	18	90%	2	10%	20	100%
< 30 tahun < 30 years old	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	0	0%
30 – 50 tahun 30 – 50 years old	7	88%	1	13%	8	100%	7	100%	-	0%	7	100%
> 50 tahun > 50 years old	10	77%	3	23%	13	100%	11	85%	2	15%	13	100%
VP, GM, Group Head, Advisor, Senior Auditor	74	80%	18	20%	92	100%	65	82%	14	18%	79	100%
< 30 tahun < 30 years old	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	0	0%
30 – 50 tahun 30 – 50 years old	32	76%	10	24%	42	100%	27	73%	10	27%	37	100%
> 50 tahun > 50 years old	42	84%	8	16%	50	100%	38	90%	4	10%	42	100%
Dept Head, DGM, Auditor, Senior Specialist	183	71%	76	29%	259	100%	167	74%	60	26%	227	100%
< 30 tahun < 30 years old	3	100%	-	0%	3	100%	3	60%	2	40%	5	100%
30 – 50 tahun 30 – 50 years old	112	64%	62	36%	174	100%	99	69%	45	31%	144	100%
> 50 tahun > 50 years old	68	83%	14	17%	82	100%	65	83%	13	17%	78	100%

Jenjang Jabatan dan Usia Position Rank and Age	2019						2018					
	Pria Male		Wanita Female		Total		Pria Male		Wanita Female		Total	
	orang persons	%	orang persons	%	jml	%	orang persons	%	orang persons	%	jml	%
Sect Head, Manager, Junior Auditor, Specialist	327	70%	137	30%	464	100%	239	66%	121	34%	360	100%
< 30 tahun < 30 years old	102	58%	73	42%	175	100%	34	43%	46	58%	80	100%
30 – 50 tahun 30 – 50 years old	145	78%	40	22%	185	100%	114	69%	51	31%	165	100%
> 50 tahun > 50 years old	80	77%	24	23%	104	100%	91	79%	24	21%	115	100%
Assistant, Assistant Manager, Assistant Auditor, Kepala Gerbang Tol	4.886	82%	1.053	18%	5.939	100%	411	77%	126	23%	537	100%
< 30 tahun < 30 years old	2.821	79%	770	21%	3.591	100%	119	77%	35	23%	154	100%
30 – 50 tahun 30 – 50 years old	1.806	89%	232	11%	2.038	100%	209	79%	55	21%	264	100%
> 50 tahun > 50 years old	259	84%	51	16%	310	100%	83	70%	36	30%	119	100%
Pelaksana Implementer	1.254	81%	303	19%	1.557	100%	5.874	81%	1.341	19%	7.215	100%
< 30 tahun < 30 years old	1	33%	2	67%	3	100%	2.585	77%	758	23%	3.343	100%
30 – 50 tahun 30 – 50 years old	974	81%	222	19%	1.196	100%	2.690	86%	450	14%	3.140	100%
> 50 tahun > 50 years old	279	78%	79	22%	358	100%	599	82%	133	18%	732	100%
Jumlah Number	6.741		1.591		8.332		6.774		1.664		8.438	

Perseroan melaksanakan rekrutmen berdasarkan pada manajemen formasi yang didorong oleh perkembangan usaha dan pertumbuhan Perseroan yang tertuang dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan. Jasa Marga membuka kesempatan yang setara bagi para pelamar kerja, baik pria atau wanita.

The Company recruits new employees based on the formation of management specified in the Company's Work Plan and Budget in line with its business development and growth. Jasa Marga opens equal opportunities for job applicants, both men and women.

Tabel Keberagaman Karyawan Berdasarkan Kategori, Usia dan Jenis Kelamin
Tabel Keberagaman Karyawan Berdasarkan Kategori, Usia dan Jenis Kelamin

Kategori Karyawan dan Usia Employment Category and Age	2019						2018					
	Pria Male		Wanita Female		Total		Pria Male		Wanita Female		Total	
	orang persons	%	orang persons	%	orang persons	%	orang persons	%	orang persons	%	orang persons	%
Karyawan Tetap Permanent Employees	5.248	100%	1.291	100%	6.539	100%	5.629	100%	1.396	100%	7.025	100%
< 30 tahun < 30 years old	1.732	33%	570	44%	2.302	35%	1.960	35%	619	44%	2.579	37%
30 – 50 tahun 30 – 50 years old	2.861	55%	553	43%	3.414	52%	2.877	51%	574	41%	3.451	49%
> 50 tahun > 50 years old	655	12%	168	13%	823	13%	792	14%	203	15%	995	14%
Karyawan Kontrak Contract Employees	1.476	100%	296	100%	1.772	100%	1.127	100%	266	100%	1.393	100%
< 30 tahun < 30 years old	1.195	81%	275	93%	1.470	83%	797	71%	230	86%	1.027	74%
30 – 50 tahun 30 – 50 years old	208	14%	13	4%	221	12%	245	22%	30	11%	275	20%
> 50 tahun > 50 years old	73	5%	8	3%	81	5%	85	8%	6	2%	91	7%
Total	6.724		1.587		8.311		6.756		1.662		8.418	

Kesetaraan juga diberikan Perseroan berkaitan dengan rasio gaji pokok dan remunerasi antara karyawan perempuan dan laki-laki. Perseroan tidak membedakan rasio gaji pokok dan remunerasi berdasarkan jenis kelamin, melainkan pemenuhan kinerja dan kompetensi masing-masing karyawan. [GRI 405-2]

Selain itu, Perseroan tetap memberikan kesempatan bagi karyawan yang memiliki keterbatasan fisik berupa ketidakmampuan fungsi gerak motorik tangan atau kaki dengan tetap memenuhi persyaratan jabatan pada kelompok jabatan fungsional keahlian dan fungsional staf.

The Company also treats equally in terms of basic salary to benefits ratio between female and male employees. The Company does not distinguish the ratio based on gender, but does it on the performance and competence of each employee. [GRI 405-2]

In addition, the Company continues to provide opportunities for employees with physical limitations in the motoric inability of legs or hands to hold functional positions as long as fulfilling the requirements of the position concerned.

PENDEKATAN MANAJEMEN Management Approach

Sejalan dengan diimplementasikannya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) atau program transaksi non tunai di semua gerbang tol di seluruh Indonesia pada tahun 2017, maka Perseroan menyelenggarakan program Alih Profesi (Alife) bagi karyawan PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Program Alife ditujukan bagi karyawan Perseroan sejak tahun 2017. Melalui program Alife, karyawan diberikan pelatihan guna meningkatkan kompetensi keahlian yang dimilikinya. Di samping itu karyawan diberikan pilihan untuk menentukan karir serta profesinya.

Due to the implementation of National Non-Cash Movement (GNNT) or non-cash transaction program at all toll gates throughout Indonesia, the Company has organized a Professional Transfer Program (Alife) for employees of PT Jasa Marga (Persero) Tbk. The Alife program was launched in 2017. Through the program, employees are given training to develop their competencies. They are also given a choice to determine their future careers and professions.

Alife merupakan pengalihan pekerjaan atau perubahan jalur karir ke bidang yang berbeda dengan bidang sebelumnya yang bertujuan untuk memberi kesempatan kepada karyawan untuk menambah serta mengembangkan pengalaman baru sesuai dengan kemampuan dan minatnya. Program Alife merupakan penegasan bahwa Jasa Marga tidak mengorbankan kepentingan karyawan dalam menerapkan modernisasi. [GRI 103-2]

Program Alife dilaksanakan sebagai alternatif pilihan bagi karyawan dari dampak perubahan teknologi serta rencana penerapan transaksi non tunai dan transaksi yang sepenuhnya berbasis teknologi nirsentuh sesuai Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 16/PRT/M/2017 tentang Transaksi Non Tunai di Jalan Tol, dan dengan mengacu pada UU No. 13 Tahun 2003 Pasal 102 yang menyatakan bahwa dalam melaksanakan hubungan industrial, pengusaha dan organisasi pengusahanya mempunyai fungsi menciptakan kemitraan, mengembangkan usaha, memperluas lapangan kerja, dan memberikan kesejahteraan pekerja/buruh secara terbuka, demokratis, dan berkeadilan.

Melalui program Alife, karyawan dipersilakan memilih profesi baru sesuai dengan minat dan bakatnya. Selanjutnya, sebelum dilakukan seleksi untuk melakukan alih profesi, Perseroan memberikan pelatihan guna meningkatkan kompetensi karyawan agar mampu bertahan dalam perubahan era berbasis tenaga manusia menjadi berbasis teknologi.

Terdapat lima program alih profesi yang dapat dipilih karyawan, yaitu sebagai berikut:

- Alih profesi menjadi staf Kantor Pusat dan Cabang.
- Alih profesi menjadi staf Anak Perusahaan Jalan Tol.
- Alih profesi menjadi staf Anak Perusahaan Usaha Lain.
- Alih Profesi menjadi mitra usaha Jasa Marga Properti melalui pembinaan dari Unit Community Development Program (CDP).
- Alih Profesi menjadi *Entrepreneur* Mandiri.

Berikut ini adalah jumlah karyawan yang mengikuti program peningkatan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan. [GRI 404-2]

Alife is a job transfer or career change to a different field which aims to provide opportunities for the employees to add and develop new experiences in accordance with their abilities and interests. The Alife Program is an affirmation that Jasa Marga does not sacrifice the interests of employees in implementing modernization. [GRI 103-2]

The Alife Program provides an alternative for employees affected by the technology development, especially the implementation of non-cash transactions in accordance with the Minister of Public Works and Public Housing Regulation No. 16/PRT/M/2017 concerning Non-Cash Transactions on Toll Roads, and the Law No. 13 of 2003 Article 102 which states that in carrying out industrial relations, employers and their organizations have the function of creating partnerships, developing businesses, expanding employment, and providing the welfare of workers/laborers openly, democratically, and justly.

Through the Alife Program, employees are welcome to choose a new profession in accordance with their interests and talents. Furthermore, the Company provides trainings to develop their competencies according to their chosen future careers to be able to meet the requirements and survive the changing era of manpower-based to technology-based.

There are five transfer programs that employees can choose from, namely:

- Transferred to become a staff at the Headquarters and Branch Offices.
- Transferred to become a staff at the Toll Road Subsidiaries.
- Transferred to become a staff at the Other Business Subsidiaries.
- Becoming a business partner of Jasa Marga Properti through guidance from the Community Development Program Unit (CDP).
- Becoming an Independent Entrepreneur.

Following are the number of employees participating in the employee skills improvement program and the transition assistance program. [GRI 404-2]

Tabel Partisipasi dalam Program Alih Profesi

Table of Employee Participation in the Profession Transfer Program

Program yang Diikuti Followed Program	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Alih Profesi (Alife 1) / Profession Transfer (Alife 1)	-	-	0	193	59	252
Alih Profesi (Alife 2/3) / Profession Transfer (Alife 2/3)	-	-	0	402	42	444
Alih Profesi (Alife 4/5) / Profession Transfer (Alife 4/5)	79	32	111	247	100	347
Total	79	32	111	842	201	1043

PENDEKATAN MANAJEMEN

Management Approach

Perseroan memiliki kebijakan perlakuan yang sama terhadap seluruh karyawan. Perseroan membuka kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan dalam meningkatkan kompetensi, pengembangan karir, dan melaksanakan tugas secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan kondisi fisik sesuai dengan potensi, kemampuan dan keterampilan yang dipersyaratkan.

Seperti diketahui, kompetensi merupakan kemampuan serta karakteristik yang dimiliki oleh karyawan berupa pengetahuan, sikap, termasuk perilaku yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab jabatannya guna mencapai kinerja standar yang ditetapkan.

Kompetensi sumber daya manusia memegang peran penting dalam upaya meningkatkan kinerja serta produktivitas Perseroan. Melalui pelatihan dan pendidikan untuk pengembangan kompetensi *soft skill* dan *hard skill* akan berdampak positif terhadap aspek operasional serta strategi Perseroan. Program peningkatan dan pelatihan kompetensi karyawan saat ini dikelola Perseroan melalui pembentukan Jasa Marga Learning Institute (JLI) [103-2]

The Company has a policy of equal treatment for all employees. The Company opens equal opportunities for all employees to improve their competencies, career development, and to perform their duties professionally regardless of ethnicity, religion, race, class, gender, and physical conditions in accordance with the required competencies, abilities and skills.

As it is known, competence is the ability and characteristics possessed by employees in the form of knowledge, attitudes, including the behavior needed to complete the duties and responsibilities of his position in order to achieve the performance standards set.

Human resource competence plays an important role in its efforts to improve the performance and productivity of the Company. Through training and education for developing soft skills and hard skills competencies will have a positive impact on operational aspects and the Company's strategy. The employee competency development and training program is currently managed by the Company through the establishment of Jasa Marga Learning Institute (JLI) [103-2]

Tabel Sebaran Karyawan Menurut Jenjang Pendidikan Formal yang Terakhir Diikuti
Table of Employee distribution according to their latest education

Tingkat Pendidikan Education	2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
S3/ Doctorate	0	0	0	1	0	1
S2 / Master's Degree	101	31	132	106	28	134
Sarjana dan sederajat / Bachelor's Degree	1.439	486	1.925	1.465	506	1.971
Diploma / Diploma	176	50	226	97	25	122
SLTA / High School	4.909	1.018	5.927	5.028	1.104	6.132
Lainnya / Others	99	2	101	58	-	58
Total	6.724	1.587	8.311	6.755	1.663	8.418

Untuk memastikan tersedianya sumber daya yang kompeten, Perseroan melakukan peninjauan terhadap kinerja karyawan setiap tahun. Tinjauan ini dilakukan sebagai dasar pemberian insentif dan pengembangan kinerja serta untuk pegawai kontrak sebagai dasar status kepegawaian. Kebijakan ini berlaku untuk seluruh karyawan pada semua jenjang. Pada periode pelaporan ini, seluruh karyawan (100%) telah mendapatkan penilaian dari peninjauan kinerja.

To ensure the availability of competent human capital, the Company reviews employees' works annually. This review is used as the basis in providing the incentives and performance development for permanent employees in changing the employment status for contract employees. This policy applies to all employees at all levels. During the reporting period 100% employees have received performance appraisals.

Tabel Hasil Tinjauan Karir Karyawan
Table of Results of Employee Performance Review

Jenis Tinjauan Performance Review	2019						2018											
	Tahunan Year						Semester 1 Semester 1			Semester 2 Semester 2								
	Laki Laki Male		Perempuan Female		Total		Laki Laki Male	Perempuan Female	Total	Laki Laki Male	Perempuan Female	Total						
	orang persons	%	orang persons	%	orang persons	%	orang persons	%	orang persons	%	orang persons	%						
Jauh diatas ekspektasi Way above expectation	88	67%	44	33%	132	100%	82	78%	23	22%	105	100%	11	32%	23	68%	34	100%
Diatas ekspektasi Above expectation	814	76%	264	24%	1.078	100%	881	69%	403	31%	1.284	100%	890	69%	403	31%	1.293	100%
Sesuai ekspektasi According to expectation	893	79%	243	21%	1.136	100%	1.910	83%	399	17%	2.309	100%	1.873	82%	399	18%	2.272	100%
Dibawah ekspektasi Below expectation	5	100%	0	0%	5	100%	62	93%	5	7%	67	100%	61	92%	5	8%	66	100%
Jauh dibawah ekspektasi Way below expectation	1	100%	0	0%	1	100%	12	86%	2	14%	14	100%	15	88%	2	12%	17	100%
Total	1.801	77%	551	##	2.352	100%	2.947	78%	832	22%	3.779	100%	2.850	77%	832	23%	3.682	100%

Perseroan menyadari bahwa kompetensi karyawan merupakan kunci untuk kemajuan dan keberlanjutan usaha. Sebab itu, setiap tahun, Perseroan menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan kompetensi karyawan. Pendidikan dan pelatihan berlaku untuk semua karyawan dan level jabatan, baik laki-laki maupun perempuan. [GRI 404-1]

The Company realizes that employee competency is the key to business progress and sustainability. Therefore, every year, the Company organizes various education and training programs to develop employee competencies. Education and training applies to all employees and job levels, both male and female. [GRI 404-1]

Tabel Learning Hour dan Learning Point Karyawan
Table of Employees' Learning Hour and Learning Point

Level Jabatan Employment Level	2019	
	Learning Hour	Learning Point
Group Head	3.262	344.049
Dept Head	8.708	726.967
Section Head	10.414	825.035
Staff	31.145	6.846.842
Total	53.529	8.742.893

Berdasarkan Keputusan Direksi No. 01/KPTS/2020 tanggal 02 Januari 2020 tentang Talent Management, pengelolaan talenta perusahaan dilaksanakan secara konsisten dan berlangsung dalam jangka panjang dengan tujuan untuk mempersiapkan, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja dan kapasitas yang mumpuni pada masa kini maupun di masa yang akan datang sejalan dengan Visi, Misi serta Tata Nilai Perusahaan.

Talent Management atau Manajemen Talenta yang diterapkan oleh Perseroan terbagi dalam 5 (lima) proses, yaitu: *Talent Acquisition*, *Talent Classification*, *Talent Development*, *Talent Mobility* dan *Talent Retention*. Agar pelaksanaan *Talent Management* dapat berjalan dengan baik dan terstandar maka pelaksanaannya dijalankan oleh *Talent Committee* yang pengelompokannya diatur berdasarkan jenjang jabatan karyawan. *Talent Committee* terbagi menjadi *Executive Talent Committee* (ETC), *Senior Management Talent Committee* (SMTC), *Management Talent Committee* (MTC) yang terdiri atas anggota Direksi dan pejabat berwenang yang ditunjuk oleh Direksi.

Based on the Board of Directors Decree No. 01/KPTS/2020 dated January 2, 2020 regarding Talent Management, the Company consistently manages its talents by preparing, developing and retaining the employees with performance and capacity that are qualified at present and in the future in line with the Vision, Mission and Values of the Company.

The Talent Management is carried out in 5 (five) processes, namely: Talent Acquisition, Talent Classification, Talent Development, Talent Mobility and Talent Retention. To make the Talent management run well and standardized, the Talent Committee is formed according to the employment level. So, there are Executive Talent Committee (ETC), Senior Management Talent Committee (SMTC), and Management Talent Committee (MTC) which consist of Directors and Authorized Officers appointed by the Board of Directors.

Tabel Pengembangan Karir Karyawan
Table of Employee Career Development

Uraian Description	Total Karyawan Total Employees			Wilayah Kerja Work Area								
				Kantor Pusat Headquarters			Kantor Cabang dan Proyek Branch and Project Offices			Anak Perusahaan Subsidiaries		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Promosi Promotion	142	277	274	71	108	71	24	84	149	47	85	54
Rotasi Rotation	1606	1685	1.319	413	427	317	256	928	838	937	330	164
Total	1748	1962	1.593	484	535	388	280	1012	987	984	415	228

PEMBELAJARAN DAN PENGEMBANGAN

Pembelajaran dan Pengembangan merupakan faktor penting dalam perubahan paradigma serta perilaku karyawan agar lebih produktif, kreatif, inovatif dan inspiratif dalam melaksanakan tugas dan mengembangkan bisnis. Di era digital ini, model pembelajaran karyawan pun mengalami perubahan paradigma yang signifikan dengan memanfaatkan teknologi terkini. Model pembelajaran ini membuat materi pembelajaran dapat diakses dengan lebih mudah, lebih cepat, kapan saja, dan di mana saja serta karyawan diajak lebih aktif mengembangkan diri dan meningkatkan kompetensi.

Pada tahun 2018, inisiasi materi pembelajaran lebih banyak diarahkan oleh manajemen dan metode pembelajaran lebih didominasi pembelajaran formal yang bersifat pertemuan tatap muka dengan pencapaian sebagaimana berikut :

LEARNING AND DEVELOPMENT

Learning and Development is an important factor in changing paradigms and behavior of employees to be more productive, creative, innovative and inspiring in carrying out tasks and developing business. In this digital age, employee learning models also experience significant changes due to the utilization of the latest technology. The current model makes learning materials accessible more easily, faster, anytime, anywhere and employees are encouraged to be more active in developing themselves and improving their competencies.

In 2018, the learning materials used to come from the management and the learning method was conventionally face-to-face meeting with the following achievements:

Tabel Realisasi Program Diklat bagi Karyawan
Table Realization of Education and Training Program for Employees

Uraian Description	2018		
	Jumlah Hari/Orang Number of Days/Person	Jumlah Peserta Number of Participants	Jumlah Program Number of Programs
Project Development	1.076	503	29
Advance Technology	3.106	1.570	93
Business Leadership	14.331	4.822	202
Succession Plan	1.632	1.353	32
Beasiswa Scholarship	10	9	7
Program Mandiri Setara Pelatihan Independent Program Equal to Training	2.776	853	55
Total	22.931	9.120	418

Di tahun 2019, dalam rangka mengakselerasi proses pembelajaran serta memberikan kebebasan kepada karyawan dalam memilih dan mengembangkan kapasitasnya dalam mendukung kinerja Perseroan, Jasa Marga melalui Jasa Marga Learning Institute meluncurkan aplikasi JM-Click.

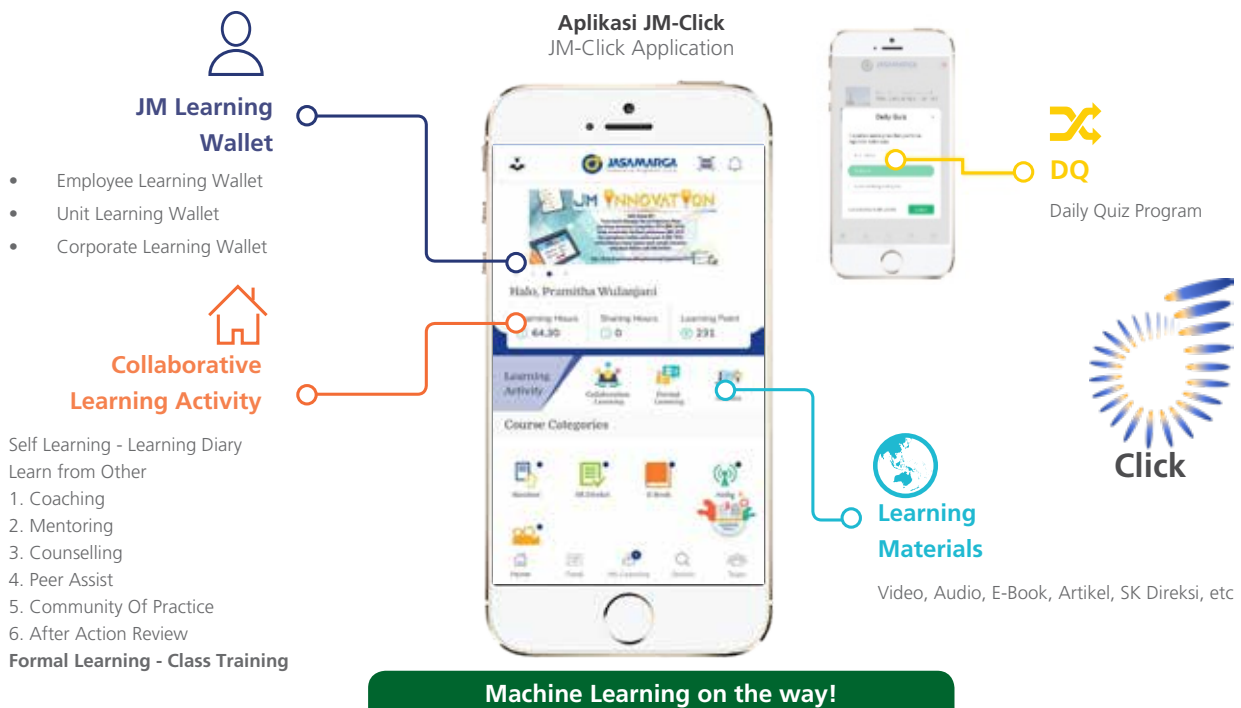
Jasa Marga sebenarnya telah mulai mengembangkan digital learning sejak tahun 2014, namun di tahun 2019 ini aplikasi JM-Click hadir dengan fitur yang baru dan berbeda. Dalam aplikasi JM-Click terdapat fitur *employee learning wallet*, yaitu masing-masing karyawan diberikan anggaran belajar pribadi yang dapat digunakan untuk mengembangkan kapasitasnya sesuai dengan kesenjangan kompetensinya masing-masing.

Melalui aplikasi JM-Click ini juga, Perseroan mengembangkan *machine learning* agar mampu mengidentifikasi karakteristik pembelajaran masing-masing karyawan sehingga dapat memberikan rekomendasi pembelajaran berikutnya agar karyawan efektif dalam meningkatkan kapasitasnya.

In 2019, in order to accelerate the learning process and provide freedom to employees in choosing and developing their capacity to support the Company's performance, Jasa Marga through Jasa Marga Learning Institute launched the JM-Click application.

Jasa Marga has actually started developing digital learning since 2014, but in 2019 the JM-Click application came with new and different features. JM-Click application now has employee learning wallet feature, where each employee is given a personal learning budget that can be used to develop capacity according to their respective gaps.

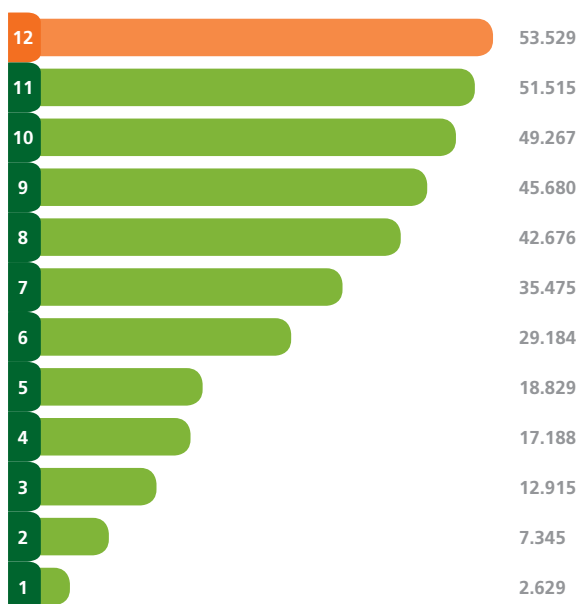
Through this JM-Click application, the Company is able to identify the learning characteristics of each employee so that it can provide further learning recommendations to make it effective for the employees in increasing their capacities.



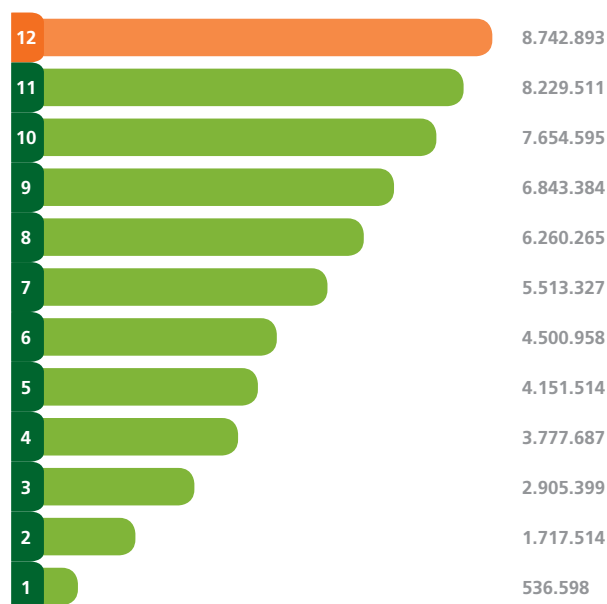
Dengan adanya aplikasi JM Click, maka Perseroan mengidentifikasi keaktifan pembelajaran karyawan berdasarkan data *learning hour* dan *learning point* yang tersedia di JM Click. *Learning hour* didapat dari jumlah jam yang diikuti oleh karyawan baik dalam bentuk kelas maupun daring. *Learning point* didapatkan dari berbagai macam aktivitas yang ada di aplikasi JM-Click seperti menjawab kuis harian dengan benar, mengakses materi pembelajaran, berbagi foto atau materi pembelajaran, dan lainnya.

With the JM-Click application, the Company identifies employee learning activities based on learning hour data and learning points available at JM Click. Learning hour is obtained from the number of hours attended by employees both in class and online. Learning points are obtained from various activities in the JM-Click application such as answering the daily quiz correctly, accessing learning materials, sharing photos or learning materials, and others.

Learning Hour Akumulatif
Learning Hour Accumulation



Learning Point Akumulatif
Learning Hour Accumulation



Anggaran pengembangan dan pembelajaran pada tahun 2019 adalah sebesar Rp32,7 miliar. Anggaran tersebut dibagi menjadi tiga kategori, yaitu *employee learning wallet*, *unit learning wallet* dan *corporate learning wallet*.

The learning and development budget in 2019 was allocated at Rp45.2 billion with the realization of absorption at Rp32.7 billion or 72%. The budget was divided into 3 categories, namely employee learning wallet, learning unit wallet and corporate learning wallet.

Tabel Biaya Pelatihan
Table Training Budget

	2019	2018	2017
Realisasi Biaya Pendidikan dan Pelatihan Realization of Education and Training Budget	Rp32,794 miliar	Rp34,565 miliar	Rp21,054 miliar
Rata-Rata Biaya pelatihan per-karyawan Average Cost of Training per person	Rp13,6 juta	Rp12,5 juta	Rp5 juta

Penggunaan *Corporate Learning Wallet* ditujukan untuk peningkatan kapasitas dalam rangka pencapaian target korporasi sementara *Unit Learning Wallet* digunakan untuk peningkatan kapasitas dalam rangka mencapai target kinerja unit organisasi atas dasar inisiatif unit organisasi. Hal baru dalam pengelolaan anggaran pembelajaran adalah adanya *Employee Learning Wallet* yaitu pemberian anggaran belajar yang besarnya sesuai dengan kelas talenta masing-masing karyawan. Dengan *Employee Learning Wallet* tersebut, karyawan diberi keleluasaan untuk menentukan secara mandiri pembelajaran yang sesuai untuk peningkatan kapasitas dirinya dalam mendukung pencapaian target Perseroan.

Corporate Learning Wallet usage is intended to increase capacity in order to achieve corporate targets while the Unit Learning Wallet is used to increase capacity in order to achieve performance targets of organizational units based on their initiatives. The new feature in the learning budget management is the Employee Learning Wallet where employees are given a learning budget in the amount according to the talent class they have. With the Employee Learning Wallet, employees are given the freedom to independently determine the suitable learning to increase their capacity to support the Company achieve its targets.

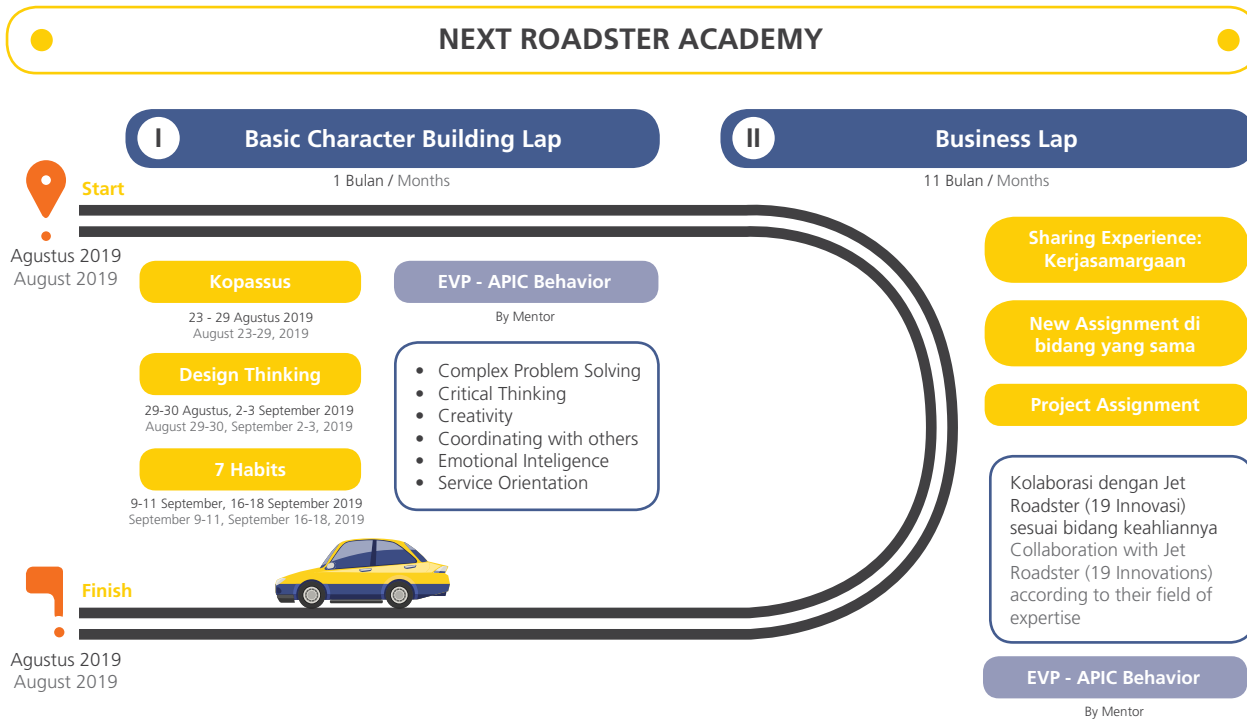
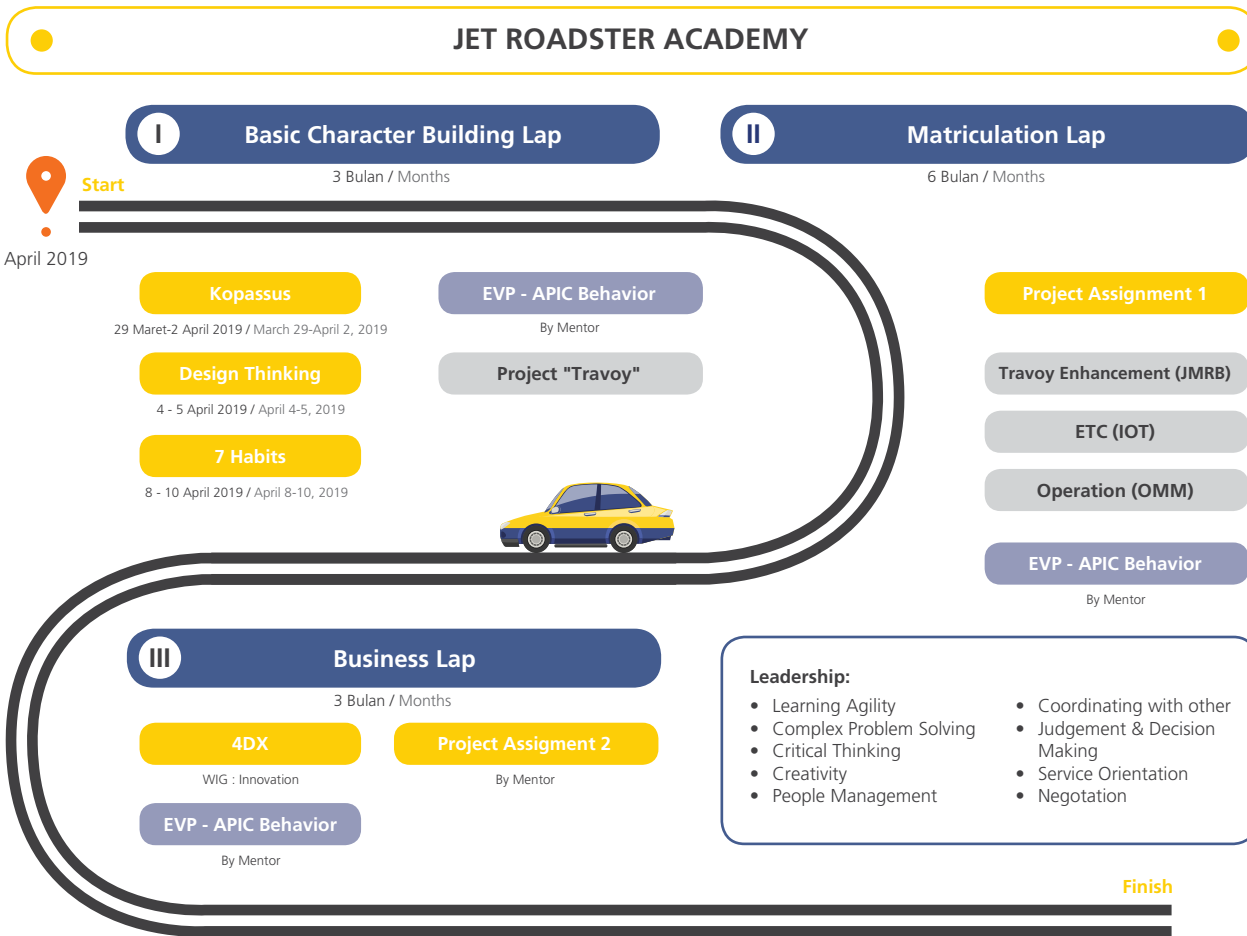
JET ROADSTER & NEXT ROADSTER ACADEMY

Pada tahun 2019 Perseroan merekrut calon karyawan yang akan diproyeksikan pada jabatan managerial (Jetroadster) dan *expertise* (Next Roadster). Untuk itu, telah dilakukan program pembelajaran kepada 19 orang Jet Roadster dan 43 orang Next Roadster. Program tersebut antara lain meliputi pelatihan *7 Habits of Highly Effective People*, *Design Thinking*, *mentoring*, *Project-Based Learning*, dan *on-job learning* di Unit Organisasi dengan *learning journey* sebagai berikut :

JET ROADSTER & NEXT ROADSTER ACADEMY

In 2019 the Company recruited prospective employees to be projected in managerial positions (Jetroadster) and expertise (Next Roadster). To that end, a learning program for 19 Jet Roadsters and 43 Next Roadsters has been carried out. The program includes training of 7 Habits of Highly Effective People, Design Thinking, mentoring, Project-Based Learning, and on-job learning in Organizational Units with learning journey as follows:





INTERNET OF THINGS LAB (IOT LAB)

Seiring berjalannya transformasi Jasa Marga, salah satu inisiasi menuju perubahan adalah dengan mengembangkan kompetensi kepemimpinan digital sebagai salah satu kompetensi penting masa depan yang dibutuhkan Jasa Marga untuk mendukung keberlangsungan bisnis dalam jangka panjang. Kompetensi tersebut dapat diinkubasikan dalam suatu platform pusat pembelajaran, penelitian, dan pengembangan, yaitu IoT Lab Jasa Marga. IoT Lab Jasa Marga diharapkan menjadi inisiator budaya pembelajaran dan berinovasi dalam perusahaan. IoT Lab Jasa Marga sebagai salah satu inisiasi JLI yang awalnya dibentuk oleh Jet Roadster telah melaksanakan riset dalam teknologi dan proses bisnis Jasa Marga yang bertujuan untuk kepentingan pelayanan pada pengguna jalan tol dan operator jalan tol. IoT Lab Jasa Marga mengembangkan ETC baik dari sisi perangkat lunak maupun perangkat keras sejak Agustus 2019. Bersama dengan IT Specialists, tim IoT Lab Jasa Marga fokus riset ETC untuk sisi metode transaksi, IoT Lab telah mengembangkan tiga metode transaksi yaitu QR-Code, RFID, dan E-Toll, ketiga metode transaksi tersebut telah diimplementasi di IoT Lab dan sudah dilakukan uji internal. IoT lab telah membuat beberapa perangkat lunak yang mendukung kinerja ETC seperti aplikasi Terminal KSPT dan JM Point. Hasil pengembangan *software* ETC oleh IoT Lab sudah diimplementasikan di ruas tol Kunciran - Serpong dan Balikpapan - Samarinda.

BEASISWA

Pada tahun 2019 Perseroan menjalankan program beasiswa luar negeri sejumlah 13 orang. Universitas yang dituju oleh penerima beasiswa Perseroan antara lain:

1. King's College, London
2. University of Manchester
3. University of Edinburgh
4. University of Nottingham
5. University of Birmingham
6. University of Sussex
7. Warwick Business School
8. University of Melbourne
9. Australian National University
10. Rotterdam School of Management Erasmus University
11. University of New South Wales
12. Macquarie Universit

Program studi yang diambil setara dengan S2 atau Master dengan jurusan antara lain Civil Engineering, Road Management, Management and Information System, Business Analytics dan Business Administration. Dari 13 orang penerima beasiswa, empat orang diantaranya telah lulus dan kembali pada tahun 2019, lima orang masih mengikuti perkuliahan dan diharapkan lulus pada tahun 2020 sementara empat orang baru memulai perkuliahan.

INTERNET OF THINGS LAB (IOT LAB)

As Jasa Marga's transformation progresses, one of the initiatives towards change is to develop digital leadership competency as one of the important future competencies needed by Jasa Marga to support long-term business sustainability. This competency is incubated in a learning, research and development center platform called IoT Lab Jasa Marga. The IoT Lab Jasa Marga is expected to be the initiator of a culture of learning and innovation in the Company. IoT Lab Jasa Marga, initiated by JMLI and was realized by Jet Roadster, has done some researches on Jasa Marga's technology and business processes aimed at serving the interests of toll road users and toll road operators. The IoT Lab Jasa Marga has been developing ETC both in software and hardware since August 2019. Together with IT Specialists, Jasa Marga's IoT Lab team is focusing on ETC researches for transaction methods and 3 transaction methods have been created, namely QR-Code, RFID, and E -Toll, all three have been implemented at the IoT Lab and an internal trial has been done. The IoT lab has developed several softwares to support ETC performance such as the KSPT Terminal application and JM Point. The ETC softwares have been applied in the Kunciran - Serpong and Balikpapan - Samarinda toll roads.

SCHOLARSHIPS

As of 2019 the Company has granted scholarships to 13 people to study abroad. The recipients of the Company's scholarships study at the following universities:

1. King's College, London
2. University of Manchester
3. University of Edinburgh
4. University of Nottingham
5. University of Birmingham
6. University of Sussex
7. Warwick Business School
8. University of Melbourne
9. Australian National University
10. Rotterdam School of Management Erasmus University
11. University of New South Wales
12. Macquarie University

Study programs taken are equivalent to Masters with majors including Civil Engineering, Road Management, Management and Information Systems, Business Analytics and Business Administration. Of the 13 scholarship recipients, four of whom have graduated and returned in 2019, five are still attending lectures and are expected to graduate in 2020 while four are just starting lectures.

PROGRAM PERCEPATAN

Sesuai dengan program Pemerintah agar meningkatkan kapasitas SDM yang menguasai the *emerging skills* untuk mengisi *emerging jobs* serta untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menghadapi era digital, Jasa Marga bekerja sama dengan Pusat Ilmu Komputer (Pusilkom) Universitas Indonesia (UI) menyelenggarakan Pelatihan Programming Bagi Karyawan Jasa Marga selama kurang lebih satu bulan mulai 9 Desember 2019 hingga 15 Januari 2020.

Pelatihan pemograman dan koding ini diikuti oleh 100 karyawan dari petugas operasional Jasa Marga Group dan beberapa pengurus serikat. Selama 24 hari, mereka mendapat materi mengenai *Java Programming* dari para pengajar Fakultas Ilmu Komputer UI.

Pelatihan ini diberi nama "Pilot Project - Crash Program Foundation of Programming". Pelatihan ini merupakan permulaan dari serangkaian program pelatihan yang masuk ke dalam program besar yang dinamakan "Crash Program".

Program Percepatan ini dibuat sekaligus dalam rangka mencari talenta terbaik di dalam lingkungan Jasa Marga Group yang mau belajar dan diprioritaskan kepada karyawan operasional yang pekerjaannya berpotensi akan terdisrupsi oleh teknologi di masa depan.

Target peserta program ini adalah 5.000 orang sampai tahun 2022, yaitu 1.000 orang di tahun 2019, 1.000 di 2020, 2.000 di 2021 dan 2.000 di 2022.

CRASH PROGRAM

To support the Government's program in increase the capacity of human capital to master the emerging skills for emerging jobs and to improve employee competence in facing the digital era, Jasa Marga collaborates with the University of Indonesia (UI) Computer Science Center (Pusilkom) to hold Training in Programming for Jasa Marga employees for approximately one month from December 9, 2019 to January 15, 2020.

This programming and coding training was attended by 100 employees of Jasa Marga Group's operational officers and several union officials. For 24 days, they learned about Java Programming from the lecturers of the Faculty of Computer Science UI.

This training was named "Pilot Project - Crash Program Foundation of Programming". This is the beginning of a series of trainings that lead into a large program called "Crash Program".

The Crash Program will be held in order to find the best talents within the Jasa Marga Group and will prioritize the operational employees whose work has the potential to be disrupted by technology development in the future.

The target audience is around 5,000 people and the Crash Program will be implemented for the next 3 years. In 2020, it is targeted to reach 1,000 people, in 2021 will be 2,000 people, and in 2022 will be 2,000 people.



PROGRAM MAGANG MAHASISWA BERSERTIFIKAT

Sesuai dengan program pemerintah dan bentuk BUMN Hadir Untuk Negeri, Perseroan mendukung Program Magang Mahasiswa Bersertifikat yang merupakan inisiasi dari Forum Human Capital Indonesia (FHCI). Dimulai dari bulan September 2018 hingga saat ini, Perseroan rutin menyediakan kuota sejumlah 50 orang untuk mahasiswa di seluruh Indonesia melakukan proses pemagangan selama enam bulan di seluruh wilayah operasi Perseroan. Setiap mahasiswa yang ditempatkan mendapat mentor dan melakukan proses pembelajaran secara *on job learning*. Di setiap akhir program Perusahaan memberikan program sertifikasi kompetensi gratis sesuai dengan bidang jurusan dan minat masing-masing mahasiswa.

CERTIFIED INTERNSHIP PROGRAM FOR COLLEGE STUDENTS

In accordance with the government program and as a realization of the motto "SOEs are Here for the Nation", the Company supports the certified internship program for the college students initiated by the Indonesian Human Capital Forum (FHCI). Starting from September 2018 until now, the Company regularly provides a quota of 50 students from all over Indonesia to take the internship program for 6 months in all areas of the Company's operations. Every accepted student will get a mentor and conduct learning by doing on the job. At the end of each program, the Company will give free competency certification according to the subject area and interest of each student.

Tabel Program Magang Mahasiswa Bersertifikat
Table of Certified Internship Program for College Students

Batch	Periode Period	Peserta Participants	Jumlah Kampus Number of Campuses	Jumlah Jurusan Number of Majors
Ke-1 / 1st	September 2018 – Februari 2019 September 2018 - February 2019	50	22	16
Ke-2 / 2nd	Maret 2019 – Agustus 2019 March 2019 – August 2019	50	25	19
Ke-3 / 3rd	September 2019 – Februari 2020 September 2019 – February 2020	50	34	18



MENINGKATKAN MANFAAT BAGI KARYAWAN

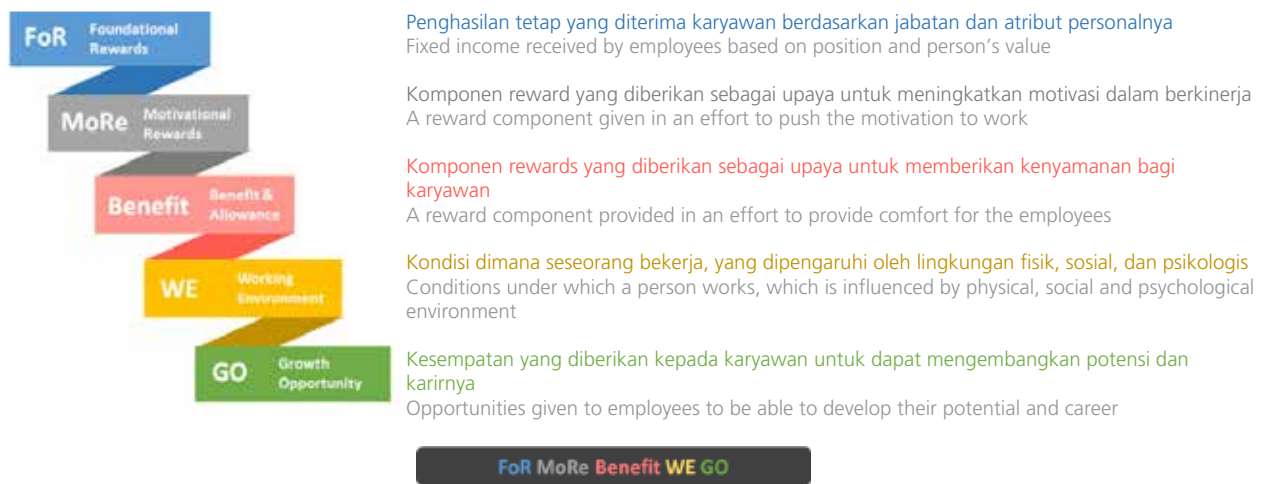
Improvement of Benefits and Welfare

PENDEKATAN MANAJEMEN

Management Approach

Perseroan berusaha meningkatkan penghargaan, apresiasi, dan imbalan tertentu bagi karyawan atas kontribusi, prestasi, dan keberhasilannya dalam pekerjaan atau pelaksanaan tugas melalui kebijakan penghargaan dan imbalan. Program ini dilaksanakan secara adil, terstruktur, dengan ketentuan yang jelas dan diimplementasikan sesuai kemampuan perusahaan, melalui program bertajuk *FoR MoRe Benefit WE GO* [103-2]

The company seeks to enhance awards, appreciation, and certain rewards for employees for their contribution, achievement, and success in work or performance of tasks through the Reward and Recognition policy. This program is carried out fairly, structurally, with clear provisions and implemented according to company capability, through a program titled *FoR MoRe Benefit WE GO* [103-2]

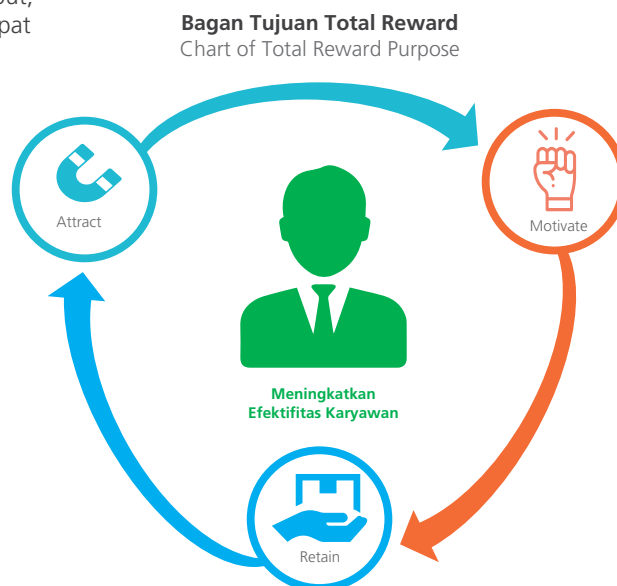


Pengelolaan Reward bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dalam menarik calon karyawan, memotivasi karyawan untuk meningkatkan kapasitas dan kinerjanya dan memelihara keterikatan karyawan.

Reward Management aims to increase effectiveness in attracting prospective employees (attract), motivating employees to increase their capacity and performance (motivate) and maintain employee engagement (retain).

Untuk mencapai tujuan tersebut, maka desain imbalan total dapat berbeda-beda sesuai dengan jenis hubungan kerja karyawan, klasifikasi talenta karyawan, maupun atribut lainnya.

To achieve these objectives, the total reward design can vary according to the type of employment relationship, talent classification, and other values of each employee.



Berdasarkan filosofinya, maka penghargaan untuk karyawan diberikan dalam bentuk sebagai berikut:

- a. **Foundational Reward** yaitu komponen imbalan berupa penghasilan tetap yang diterima karyawan berdasarkan jabatan dan atribut personalnya (*person value*) yaitu kompetensi, kemauan dan kecepatan belajar.
- b. **Motivational Reward** yaitu komponen imbalan yang diberikan sebagai upaya untuk meningkatkan motivasi dalam berkinerja;
- c. **Benefit & Allowances** yaitu komponen imbalan yang diberikan sebagai upaya untuk memberikan kenyamanan bagi karyawan;
- d. **Working Environment** yaitu komponen imbalan berupa kondisi dimana seseorang bekerja, yang dipengaruhi oleh lingkungan fisik, sosial, dan psikologis;
- e. **Growth Opportunity** yaitu imbalan berupa kesempatan yang diberikan kepada karyawan untuk dapat mengembangkan potensi dan karirnya.

Based on its philosophy, the rewards for employees are given in the following forms:

- a. **Foundational Reward** is fixed income received by employees based on their position and personal values, namely competence, willingness and speed of learning.
- b. **Motivational Reward** is a reward given as an effort to increase motivation in performing;
- c. **Benefit & Allowances** is a reward given in an effort to provide comfort for employees;
- d. **Working Environment** is a reward in the form of conditions in which a person works, influenced by physical, social and psychological environment;
- e. **Growth Opportunity** is a reward in the form of opportunities given to employees to be able to develop their potential and career.

KEPESERTAAN PADA PROGRAM JAMINAN KESEHATAN Participation in the Health Insurance Program

Untuk memberikan jaminan rasa aman dan kesehatan, Perseroan bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk menyediakan jaminan kesehatan bagi seluruh karyawan. Program ini dimulai secara bertahap sejak tanggal 1 Januari 2015 dan per-tanggal 31 Desember 2019 seluruh jajaran direksi, komisaris, karyawan, beserta keluarganya telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan. Total kepesertaan BPJS Kesehatan Perusahaan per 31 Desember 2019 dan biaya yang dikeluarkan Perseroan untuk premi kepesertaan tersebut selama tahun 2019 adalah sebagai berikut.

To provide security and health guarantees, the Company in collaboration with Social Security Administrator for Health (BPJS Kesehatan) has provided health insurance for all employees. This program began in stages starting on January 1, 2015 and as of December 31, 2019, all Directors, Commissioners, Employees and their families have been registered as BPJS Kesehatan participants. The total membership in BPJS Kesehatan as of December 31, 2019 and the costs incurred by the Company for the premium during 2019 are as follows.

Tabel Kepesertaan dalam BPJS Jasa Marga Grup (Kantor Pusat, Cabang, dan AP)
Table of Jasa Marga Group (Headquarters, Branches, and Subsidiaries) Participation in BPJS Kesehatan

No	Kategori Peserta / Participant Category	Tahun / Year		
		2019	2018	2017
1	Direksi / Directors	6	6	5
2	Komisaris / Commissioners	6	6	-
3	Karyawan / Employees	3.211	4.815	5.961
4	Keluarga Direksi, Komisaris dan Karyawan Families of Directors, Commissioners and Employees	2.371	8.501	13.169
5	Biaya Kepesertaan BPJS Kesehatan pada tahun 2019 (Rp) Costs of BPJS Kesehatan Membership in 2019 (Rp)	9.453.042.437	14.164.600.811	15.974.706.897

Perseroan juga memberikan jaminan kesehatan tambahan berupa fasilitas penggantian biaya pengobatan dan BPJS Kesehatan sesuai dengan aturan Perseroan yang diatur dalam Surat Keputusan Direksi No 227/KPTS/2006 dengan perubahan terakhir NO 63/KPTS/2019.

IMBALAN PASCAKERJA Post-Employment Benefits

Untuk memberikan kepastian kesejahteraan karyawan setelah berakhirnya masa kerja di Jasa Marga, maka Perseroan memberikan manfaat pasti kepada karyawan yang telah memasuki masa pensiun. Program pascakerja yang diberikan kepada karyawan terdiri dari program wajib sesuai UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, PP No. 45 tahun 2015 tentang Jaminan Pensiun dan PP No. 46 tahun 2015 dengan perubahannya No. 60 tahun 2015 tentang Jaminan Hari Tua yaitu Program Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun yang diselenggarakan BPJS Ketenagakerjaan serta Jaminan Kesehatan Pensiunan dari BPJS Kesehatan serta program tambahan yang disediakan Perseroan.

Perseroan memberikan manfaat tambahan bagi karyawan yang memasuki masa pensiun berupa Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP), Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP), Program Purna Karya dan Jaminan Kesehatan.

Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) diselenggarakan oleh Dana Pensiun Jasa Marga (DPJM) yang didirikan oleh Perseroan diikuti oleh karyawan yang mulai bekerja sebelum 01 Juli 2012 sementara PPIP diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Jiwasraya dan diikuti oleh karyawan yang mulai bekerja di Perseroan sejak tanggal 01 Juli 2012.

Program Purna Karya diberikan kepada karyawan dengan manfaat ketika berhenti pada usia pensiun normal akan mendapat 24 x PhDA (Penghasilan Dasar Asuransi), sedangkan karyawan yang berhenti sebelum usia pensiun normal akan mendapatkan manfaat proporsional sesuai peraturan Perseroan.

Program Jaminan Kesehatan Pensiunan dan Keluarga diberikan dalam bentuk fasilitas kesehatan yang diberikan Perseroan berupa bantuan biaya untuk menjaga dan memelihara kesehatan pensiunan beserta keluarganya. Dengan manfaat ini pensiunan membantu dan meringankan beban pensiunan terkait kesehatannya.

The Company also provides additional healthcare assistance in the form of facility for reimbursing medical costs in accordance with the Company rules set out in the Board of Directors Decree No 227/KPTS/2006 with the latest amendment of No. 63/KPTS/2019.

To provide certainty for employee welfare after the end of work period at Jasa Marga, the Company provides benefits to employees who have retired. Post-employment programs provided to employees consist of compulsory program according to Law No. 40 of 2004 concerning National Social Security System, PP No. 45 of 2015 regarding Pension Insurance and PP No. 46 of 2015 amended by PP No. 60 of 2015 pertaining Old Day Security, which is the Old Age Insurance and Pension Insurance Program organized by BPJS Ketenagakerjaan and Retired Health Insurance from BPJS Kesehatan and additional programs provided by the Company.

The company provides additional benefits for employees entering retirement in the form of a Defined Benefit Pension Program (PPMP), Defined Contribution Pension Program (PPIP), Retirement and Family Health Insurance Program.

The Defined Benefit Pension Program (PPMP) is organized by the Jasa Marga Pension Fund (DPJM) established by the Company, followed by employees who start working before July 1, 2012 while PPIP is organized by Jiwasraya Financial Institution Pension Fund (DPLK) and is followed by employees who start working at the Company since July 1, 2012.

The Retirement Program is given to employees with benefits; retiring at normal age will get 24 x PhDA (Basic Income Insurance), while taking early retirement will get proportional benefits according to Company regulations.

The Retirement and Family Health Insurance Program is given by the Company in the form of financial assistance to maintain the health of retirees and their families. This benefit is expected to help ease the burden of retirees related to their healthcare.

Tabel Program Jaminan Pensiun
Table of Retirement Insurance Programs

Program Program	Penyelenggara Organizer	Ketentuan Provision
Jaminan Hari Tua Old Age Insurance	BPJS Ketenagakerjaan Social Security Administrator for Health	Peraturan BPJS No 4 Tahun 2015 tentang Penetapan dan Distribusi Hasil Pengembangan Jaminan Hari Tua yang diterima Peserta adalah Total Iuran ditambah dengan Hasil Pengembangan BPJS Regulation No. 4 of 2015 concerning Determination and Distribution of Investment Return for Old Age Insurance received by Participants is Total Contributions plus Return of Investment
Jaminan Pensiun Retirement Insurance	BPJS Ketenagakerjaan Social Security Administrator for Health	Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (yang memenuhi iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan) saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia In the form of monthly cash given to participants (who meet a minimum contribution of 15 years which is equivalent to 180 months) starting from entering retirement age until death
Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) Defined Benefit Pension Program	Dana Pensiun Jasa Marga (DPJM) Jasa Marga Pension Fund	Sesuai dengan Aturan Perseroan In accordance with Company Rules
Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) Defined Contribution Pension Program	Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Jiwasraya Jiwasraya Financial Institution Pension Fund	Premi Iuran dan Pengembangannya Premium and Its Return of Investment
Program Purna Karya Post-Employment Program	AJB Bumiputera AJB Bumiputera	<ul style="list-style-type: none"> • Mendapatkan manfaat pasti sebesar 24 x Penghasilan Dasar Asuransi bagi karyawan Pensiun Normal, Meninggal dan Sakit/Cacat • Mendapatkan Manfaat pasti secara proporsional bagi karyawan yang mengundurkan diri/pensiun dipercepat • Dan mendapat manfaat sebesar nilai tunai apabila berhenti sebelum masuk usia pensiun dipercepat • Getting a benefit of 24 x Basic Income Insurance for normal retirement, deceased and sick/ disabled employees. • Getting proportional defined benefit for employees who resign/retire early. • And benefit of cash value for accelerated retirement before time.
Program Jaminan Kesehatan Pensiunan dan Keluarga Retirement and Family Health Insurance Program	Perseroan, BPJS, dan InHealth Company, BPJS, and InHealth	Mendapatkan Manfaat dari Perseroan sesuai aturan dalam SK Direksi No 228/KPTS/2006 dan BPJS Kesehatan Getting benefits from the Company according to the rules in the Board of Directors Decree No. 228/KPTS/2006 and BPJS Kesehatan

LINGKUNGAN KERJA YANG LAYAK

Decent Work Environment

Berdasarkan statusnya, karyawan Jasa Marga bisa dibedakan menjadi dua, yakni karyawan tetap dan karyawan kontrak. Perbedaan status memiliki konsekuensi pada jenis tunjangan yang mereka terima. Perbandingan jenis tunjangan antara karyawan tetap dan tidak tetap disajikan dalam tabel berikut: [GRI 401-2]

Based on the employment status, Jasa Marga employees can be divided into two, namely permanent and contract. The difference in status has consequences for the type of benefits they receive. Comparison of types of benefits between permanent and non-permanent employees is presented in the following table: [GRI 401-2]

Tabel Tunjangan Selain Gaji Pokok yang Diberikan kepada Karyawan
Table of Benefits Besides Employee Basic Salary

Jenis Tunjangan yang Diberikan Type of Benefit Given	Tetap Permanent		Kontrak Contract	
	Laki Laki Male	Perempuan Female	Laki Laki Male	Perempuan Female
Tunjangan Posisi Position Allowance	✓	✓	-	-
Tunjangan Hari Raya Keagamaan Religious Festivity Allowance	✓	✓	✓	✓
Tunjangan cuti Leave Allowance	✓	✓	-	-

Perseroan senantiasa menyediakan lingkungan kerja yang layak dan nyaman bagi karyawan. Di antaranya dengan memberikan hak cuti melahirkan kepada karyawan. Hak cuti ini diberikan selama 90 hari bagi karyawan yang melahirkan dan 3 hari bagi karyawan yang isterinya melahirkan. Dengan adanya hak tersebut, maka karyawan yang bersangkutan dapat mengelola waktunya dengan baik, sebelum dan sesudah melahirkan. Karyawan perempuan yang sudah selesai menjalani cuti melahirkan, mereka bisa kembali dan menduduki posisi yang sama dengan saat sebelum cuti. [GRI 401-3]

The company always provides a decent and comfortable work environment for employees. Among them is by giving the right to have maternity leave. This leave is granted for 90 days for employees who give birth and 3 days for employees whose wives give birth. With this right, the employee concerned can manage his time well, before and after giving birth. Female employees who have completed maternity leave, they can return and occupy the same position as before leave. [GRI 401-3]

Tabel Cuti bagi Karyawan
Table of Maternity Leave for Employees

Cuti Leave	2019			2018		
	Laki Laki Male	Perempuan Female	Total	Laki Laki Male	Perempuan Female	Total
Jumlah karyawan yang berhak atas cuti melahirkan Number of employees with the rights to have maternity leave	17	15	32		4	4
Jumlah karyawan yang mengambil cuti melahirkan Number of employees who take maternity leave	17	15	32		4	4
Jumlah karyawan yang kembali bekerja pada periode laporan setelah cuti berakhir Number of employees who return to work during reporting period after the end of the leave	17	15	32		4	4
Jumlah karyawan yang kembali bekerja 12 bulan setelah cuti berakhir Number of employees who return to work 12 months after the end of the leave	-	-	-			
Jumlah karyawan yang kembali bekerja dan tetap bekerja Number of employees who return to work and keep working	17	15	32		4	4

Isu lain yang penting dilaporkan adalah mengenai pekerja anak. Meskipun seluruh karyawan PT Jasa Marga (Persero) Tbk berusia di atas 18 tahun, namun sektor konstruksi di Indonesia pada umumnya merupakan sektor yang rawan mempekerjakan anak. Laporan Survei Sosial Ekonomi Nasional Tahun 2017 merilis data pekerja anak di Indonesia sebesar 1,5 persen dari total populasi anak sebesar 84,4 juta jiwa atau sejumlah 1,2 juta anak. Laporan tersebut juga menyebutkan bahwa sekitar 6,9% pekerja anak di pedesaan dan 9% pekerja anak di perkotaan bekerja di sektor konstruksi.

Another important issue reported here is regarding child labor. Although all employees of PT Jasa Marga (Persero) Tbk are over 18 years old, the construction sites in Indonesia in general are prone to employ underage children. The 2017 National Socio-Economic Survey Report released data on child labor in Indonesia reaching 1.5 percent or 1.2 million children of the total child population of 84.4 million. The report also mentioned that around 6.9% of rural child laborers and 9% of urban child laborers worked in the construction sites.

Sebagai bagian dari komitmen Perseroan untuk meningkatkan penghormatan tidak mempekerjakan anak, namun sebagai bagian dari komitmen untuk menghargai dan menegakkan hak asasi manusia dalam menjalankan usahanya, kami senantiasa memastikan penghapusan pekerja anak dalam seluruh rantai pasokan Perseroan. Ini dilakukan melalui pemantauan yang terus menerus terhadap ketaatan para pemasok terhadap peraturan ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja. Inisiatif ini efektif karena sepanjang periode pelaporan, tidak ditemukan adanya kasus kerja yang melibatkan anak, baik secara penuh waktu maupun purnawaktu. [GRI 408-1]

As part of the Company's commitment to not employing underage children and to respecting and upholding human rights in the conduct of its business, we always ensure the elimination of child labor in the entire supply chains of the Company. This is done through continuous monitoring of vendors' compliance with labor, health and safety regulations. This initiative has been effective because throughout the reporting period, there was no single case involving children, either full time or part time. [GRI 408-1]

Perseroan juga mematuhi peraturan mengenai batas waktu kerja sebagaimana diatur dalam UU No 13/2003 tentang Ketenagakerjaan yang juga menjadi acuan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) antara Perseroan dan karyawan. Sepanjang periode laporan, tidak ditemukan adanya laporan mengenai wajib kerja, kerja paksa, atau praktik ketenagakerjaan lain yang bertentangan dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia. [GRI 409-1][POJK51/2017]

The Company also complies with regulations regarding work deadlines as stipulated in Law No. 13/2003 on Manpower which is also a reference in composing the Collective Labor Agreement (CLA) between the Company and employees. During the reporting period, there were no reports of compulsory labor, forced labor, or other labor practices that were contrary to human rights principles. [GRI 409-1] [POJK51 / 2017]



Modal Insani Sebagai Landasan Keberlanjutan
Human Capital as Foundation Of Sustainability

Pertumbuhan dan Konektivitas
Growth and Connectivity

Lingkungan, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja
Environment, Health and Work Safety

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Improving Customer Satisfaction

07

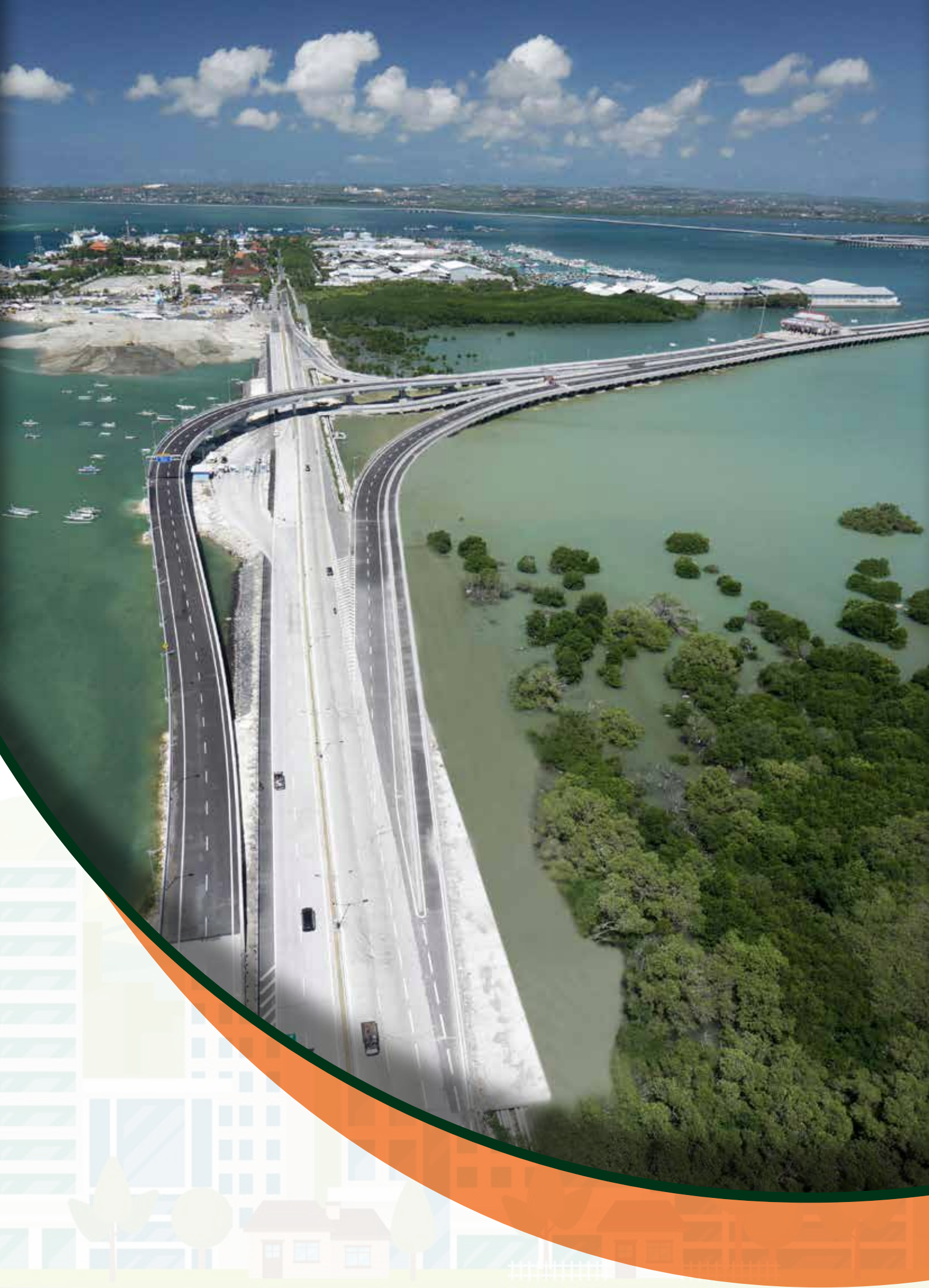
PERTUMBUHAN DAN KONEKTIVITAS

Growth and Connectivity

Sebagai badan usaha milik negara, prioritas Perseroan adalah meningkatkan kontribusi kami pada perekonomian nasional dan komunitas tempat kami beroperasi. Pada tahun 2019, jumlah nilai ekonomi yang dihasilkan Perseroan adalah sebesar Rp26,345 triliun yang didistribusikan kepada negara dalam bentuk dividen dan pajak sebesar Rp1,966 triliun, pemasok lokal dan nasional sebesar Rp1,803 triliun serta masyarakat lokal sebesar Rp84,21 miliar.

As a state-owned enterprise, the Company's priority is to increase our contribution to the national economy and the communities in which we operate. In 2019, the total economic value generated by the Company is Rp26.345 trillion distributed to the state in the form of dividends and taxes Rp1.803 trillion, local and national suppliers Rp84.21 trillion and local communities Rp86.62 billion.

- 98 Pendekatan Manajemen
Management Approach
- 100 Konektivitas Memajukan Bangsa
Connectivity Advances the Nation
- 107 Dukungan terhadap Komunitas
Support to Community
- 116 Dukungan terhadap Pencapaian Target Tujuan
Pembangunan Berkelanjutan
Support for Achieving the Targets of
Sustainable Development Goals
- 118 Mekanisme Pengelolaan Keluhan Masyarakat
Community Complaints Management
Mechanism



PENDEKATAN MANAJEMEN

Management Approach

Perekonomian dunia tahun 2019 diproyeksi memperlihatkan kecenderungan yang semakin baik bila dibandingkan dengan kecenderungan pertumbuhan tahun sebelumnya. Hal tersebut dapat dilihat dari revisi perhitungan dan proyeksi pertumbuhan ekonomi IMF untuk tahun 2018 dan 2019 di bulan April, yang mengoreksi pertumbuhan PDB dunia 2018 menjadi 3,6% dari estimasi sebesar 3,7% di awal tahun.

The world economy in 2019 was projected to show a better trend compared to the growth of the previous year. This can be seen from the revised calculations and projections of IMF for economic growth 2018 and 2019 in April, which corrected the world GDP growth in 2018 to 3.6% from the estimated 3.7% at the beginning of the year.

Adapun pasar keuangan global tahun 2019 diprediksi masih akan dipengaruhi oleh kondisi kerentanan yang terjadi di beberapa negara berkembang sejak pertengahan kedua tahun 2018, ketegangan geopolitik yang masih akan terjadi di Timur Tengah dan Semenanjung Korea, serta disrupsi politik di beberapa negara.

The global financial market in 2019 was predicted to be affected by the vulnerability conditions that had occurred in several developing countries since the second half of 2018, geopolitical tensions that would still happen in the Middle East and the Korean Peninsula, and political disruption in several countries.

Perekonomian Indonesia pada tahun 2018 mencatat beberapa pencapaian, yaitu pertumbuhan ekonomi sebesar 5,17%. Ini merupakan pertumbuhan ekonomi tertinggi dalam lima tahun terakhir. Hal tersebut juga didorong oleh kinerja pertumbuhan investasi dan perdagangan internasional yang baik akibat iklim investasi yang semakin baik dan percepatan pembangunan infrastruktur nasional.

The Indonesian economy in 2018 recorded several achievements, especially economic growth of 5.17%. This is the highest economic growth in the last five years. This achievement was driven by the good performance of investment growth and international trade due to an improved investment climate and accelerated national infrastructure development.

Kondisi perekonomian nasional yang relatif stabil dan terus bertumbuh merupakan faktor penting untuk meningkatkan prospek usaha Perseroan. Hal tersebut juga menjadi acuan terlaksananya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019 sebagai salah satu target Pemerintah dalam peningkatan konektivitas transportasi darat melalui pembangunan 1.000 km jalan tol baru.

The relatively stable and growing national economic condition is an important factor to improve the Company's business prospects. It is also a reference for the implementation of the 2015-2019 National Medium-Term Development Plan in which one of the Government's targets in improving land transportation connectivity is the construction of 1,000 km of new toll roads.

Tahun 2019 ini Kementerian Keuangan melalui Nota Keuangan APBN 2019 memperkirakan perekonomian Indonesia masih melanjutkan tren perbaikan, yaitu tumbuh sebesar 5,3%. Sedangkan untuk tingkat inflasi pada tahun 2019 diperkirakan sebesar 3,5% sesuai dengan rentang sasaran inflasi tahun 2019 sebesar 3,5% ± 1,0%.

In 2019, the Ministry of Finance through the 2019 State Budget Financial Note estimated that the Indonesian economy would continue the trend of improvement, which would grow by 5.3%. Whereas the inflation rate in 2019 was estimated to be 3.5%, meeting the 2019 inflation target range of 3.5% ± 1.0%.

Pemerintah pun secara konsisten berupaya menjaga tingkat keyakinan dan kepercayaan masyarakat, keberlangsungan usaha, dan dunia investasi melalui percepatan penyelesaian pembangunan infrastruktur dan keberlanjutan reformasi birokrasi yang menjadi prioritas utama negeri ini dalam meningkatkan daya saing dan daya tarik investasi sehingga mampu mendorong kinerja pertumbuhan ekonomi.

The government also consistently sought to maintain the level of public confidence and trust, business continuity and investment through accelerating the completion of infrastructure development and the continued bureaucratic reform which was the country's top priority in increasing competitiveness and attractiveness of investment so as to be able to boost the performance of economic growth.

Berdasarkan data Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), realisasi investasi pada Kuartal I-2019 sebesar Rp195,1 triliun, tumbuh 5,3% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya. Nilai realisasi investasi sepanjang kuartal pertama tersebut telah memenuhi 25,6% dari target investasi sepanjang tahun ini, yaitu Rp 792 triliun. Pertumbuhan investasi ini ditopang oleh meningkatnya nilai investasi asing yang masuk ke Indonesia karena semakin menguatnya perekonomian dalam negeri.

Based on data from the Investment Coordinating Board (BKPM), the investment realization in the first quarter of 2019 was Rp195.1 trillion, growing 5.3% over the same period in the previous year. The investment realization value during the first quarter had met 25.6% of the investment target so far this year at Rp792 trillion. This investment growth was supported by the increasing value of foreign investment entering Indonesia due to the strengthening domestic economy.

Dalam beberapa tahun terakhir, PT Jasa Marga (Persero) Tbk berinvestasi secara masif dengan menginisiasi ruas-ruas tol baru dalam rangka mempertahankan posisinya sebagai pemimpin industri jalan tol. Pesatnya pembangunan ini menyatakan dukungan Perseroan atas program Pemerintah untuk mempercepat pertumbuhan perekonomian Indonesia melalui percepatan pembangunan infrastruktur.

In recent years, PT Jasa Marga (Persero) Tbk had invested massively by developing new toll roads in order to maintain its position as a leader in the toll road industry. The rapid development stated the Company's support to the Government's program to accelerate the growth of the Indonesian economy through accelerated infrastructure development.

Untuk mencapai target yang telah ditetapkan, PT Jasa Marga (Persero) Tbk telah menetapkan langkah-langkah strategis guna menjaga kinerja keuangan Perseroan dalam industri jalan tol di Tanah Air. Dari perbandingan kinerja keuangan, dapat disimpulkan bahwa Jasa Marga dengan EBITDA Marjin di atas 60%, masih cukup bersaing dibandingkan dengan rata-rata kompetitor di industri sejenis.

To achieve the targets set, PT Jasa Marga (Persero) Tbk had set strategic steps to maintain the Company's financial performance in the toll road industry in the country. From the comparison of financial performance, it can be concluded that Jasa Marga with Margin EBITDA of 60%, is still quite competitive compared to the average competitors in similar industries.



KONEKTIVITAS MEMAJUKAN BANGSA

Connectivity Advances the Nation

Dalam sepuluh tahun terakhir pembangunan serta pengembangan sektor infrastruktur menjadi salah satu misi utama pemerintah, salah satunya adalah melalui pembangunan jalan tol. Dengan potensinya yang sangat besar, keberhasilan Perseroan dalam mewujudkan konektivitas wilayah melalui akses jalan tol akan berdampak positif pada sektor-sektor lain yang mendukung aktivitas pertumbuhan perekonomian daerah yang dilalui, khususnya pada sektor perdagangan, pariwisata, serta distribusi barang dan jasa.

Seiring dengan prioritas pembangunan nasional, Perseroan secara aktif mengembangkan aktivitas bisnisnya melalui pembangunan infrastruktur jalan tol di sejumlah wilayah di Indonesia.

Dalam bidang pengembangan usaha jalan tol, diperkirakan 1.527 km konsesi yang dimiliki Perseroan akan selesai dan beroperasi seluruhnya pada tahun 2022. Sampai dengan tahun 2019, sepanjang 1.165,73 km telah beroperasi dan sepanjang 361,27 km sedang dalam tahap konstruksi dan pembebasan lahan.

In the past ten years the development of infrastructure sector has become one of the main missions of the government, one of which is through the construction of toll roads. With its enormous potential, the Company's success in realizing regional connectivity through toll road accesses will have a positive impact on other sectors that support the growth of economic activities of the regions traversed, particularly in the trade, tourism and distribution of goods and services.

In line with national development priorities, the Company is actively developing its business activities through the construction of toll road infrastructure in a number of regions in Indonesia.

In the field of toll road business development, it is estimated that 1,527 km of toll roads under concessions owned by the Company will be completed and fully operational in 2022. Until 2019 1,165.73 km of tollways have been in operation and another 361.27 km is in the construction and land acquisition stage.

MANFAAT EKONOMI YANG DIHASILKAN DAN DIDISTRIBUSIKAN

Economic Benefits Generated and Distributed

Dari seluruh ruas tol yang telah resmi beroperasi, sepanjang tahun 2019 Perseroan berhasil meningkatkan perolehan pendapatan usaha dan laba usaha dibanding tahun 2018. Yang sebagian didistribusikan kepada pemangku kepentingan di antaranya dalam bentuk dividen, pajak dan PNBP. [GRI 201-1]

From all the toll roads that have been officially operated, throughout 2019 the Company succeeded in increasing the Operating Revenue and Operating Profit compared to 2018. Some of profit were distributed to stakeholders in the form of dividends, taxes and no-tax revenue. [GRI 201-1]

Tabel Manfaat Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan
Table of Economic Benefits Generated and Distributed

Uraian / Description	Dalam miliar rupiah / In billion rupiah		
	2019	2018	2017
Pendapatan Tol dan Usaha lainnya / Toll and Other Business Revenue	10.984,10	9.784,94	8.921,67
Pendapatan Konstruksi / Construction Revenue	15.361,16	27.189,59	26.170,53
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan / Economic Value Generated	26.345,56	36.974,07	35.092,20
Pembayaran kepada Karyawan / Payment to Employees	2.100,67	2.621,77	1.955,44
Pembayaran kepada Pemegang Saham / Payment to Shareholders	330,39	440,05	566,79
Pembayaran kepada Pemerintah / Payment to Government	1.285,33	1.326,95	911,13
Pembayaran kepada Pemasok / Payment to Supplier	1.803,45	2.471,87	1.462,77
Investasi bagi Masyarakat / Investment for Public*	84,21	75,19	73,43
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan / Economic Value Distributed	5.604,05	6.935,84	4.969,56
Nilai Ekonomi Ditahan / Economic Value Retained	20.825,42	30.113,43	30.196,07

Keterangan Tabel / Table Descriptions

- Kinerja ekonomi Perseroan disampaikan secara konsolidasi sesuai dengan laporan keuangan yang diaudit, oleh karena itu tidak disampaikan berdasarkan wilayah atau area atau produk.
- Perhitungan nilai ekonomi yang disajikan pada Laporan Keberlanjutan menggunakan metode cash basis sesuai yang disarankan pada GRI Standar, sehingga angka yang disajikan berbeda dengan Audited Financial Statement.
- Pernyataan ulang laporan tahun 2018, angka yang dilaporkan adalah realisasi bantuan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.
- The Company's economic performance is presented on a consolidated basis in accordance with the audited financial statements, therefore it is not presented by region or area or by product.
- The calculation of the economic value presented in the Sustainability Report uses the cash basis method as suggested in the GRI Standard, so the figures presented are different from the Audited Financial Statement.
- For restatement of the 2018 report, the figures reported are realization of aids through the Partnership and Community Development Program..

Sejalan dengan ekspansi pengembangan bisnis jalan tol, kinerja keuangan Jasa Marga mencatatkan pertumbuhan yang lebih baik dibanding tahun sebelumnya. Pada tahun 2019, Perusahaan mampu mempertahankan kinerja yang baik di tengah ekspansi ruas-ruas tol baru.

Pencapaian Pendapatan Tol dan Usaha Lainnya pada tahun 2019 mencapai Rp10,984 triliun, meningkat Rp1,23 triliun atau 12,62% dari tahun 2018 sebesar Rp9,78 triliun. Di sisi lain, Perusahaan berhasil menjaga ekosistem bisnisnya melalui peningkatan ini sejalan dengan bertambahnya ruas baru yang beroperasi serta meningkatnya pendapatan usaha di Entitas Anak bidang usaha non tol.

Pencapaian tersebut tak lepas dari keberhasilan Jasa Marga dalam meningkatkan kualitas proses bisnisnya melalui perbaikan layanan sehingga pengguna jalan tol mendapat kepuasan maksimal. Perbaikan antara lain, dilakukan Perusahaan melalui Program Kerja Pemeliharaan. Jenis pekerjaan kegiatan pemeliharaan terdiri dari Program Investasi Peningkatan Kapasitas serta Pemeliharaan Rutin, Periodik, dan Khusus.

Seluruh pendapatan Perseroan diperoleh dari pendapatan tol, konstruksi dan usaha penunjang lainnya. Terkait perubahan iklim, Perseroan tidak mendapatkan keuntungan maupun kerugian keuangan. Sepanjang tahun 2019, Perseroan tidak menerima bantuan keuangan dari Pemerintah dalam bentuk penyertaan modal, keringanan pajak atau insentif lainnya. [GRI 201-2] [GRI 201-4]

Hadirnya infrastruktur jalan tol yang dibangun oleh Perseroan tak sekedar meningkatkan aksesibilitas antar wilayah, namun juga turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas. Melalui konektivitas Perseroan ikut berperan aktif dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.

Di bidang jasa dan perdagangan, terhubungnya akses jalan tol dari dan ke kota-kota besar melalui wilayah-wilayah potensial di seluruh nusantara telah mempersingkat waktu tempuh yang harus dilalui oleh jalur distribusi barang maupun jasa. Semakin singkatnya waktu tempuh, maka biaya logistik yang dikeluarkan pun akan semakin efisien. [GRI 203-2]

In line with the expansion of the toll road business development, Jasa Marga's financial performance recorded better growth compared to the previous year. In 2019, the Company was able to maintain good performance amid the expansion of new toll roads.

Achievement of Toll and Other Business Revenues in 2019 reached Rp10,984 trillion, an increase of Rp1.23 trillion or 12.62% from 2018 of Rp9.78 trillion. On the other hand, the Company succeeded in safeguarding its business ecosystem through this increase in line with the increase in new toll roads operating as well as increased operating revenues in the Subsidiary's non-toll road business.

This achievement cannot be separated from Jasa Marga's success in improving the quality of its business processes through service improvements so that toll road users get maximum satisfaction. The improvements, among others, were done by the Company through the Maintenance Work Program. The maintenance activities include the Capacity Building Investment Program and Routine, Periodic and Special Maintenance.

All of the Company's revenue is coming from toll road operation, construction and other supporting businesses. Regarding climate change, the company does not get financial gain or loss. During 2019, the Company did not receive financial assistance from the Government in the form of capital investment, tax break or other incentives. [GRI 201-2] [GRI 201-4]

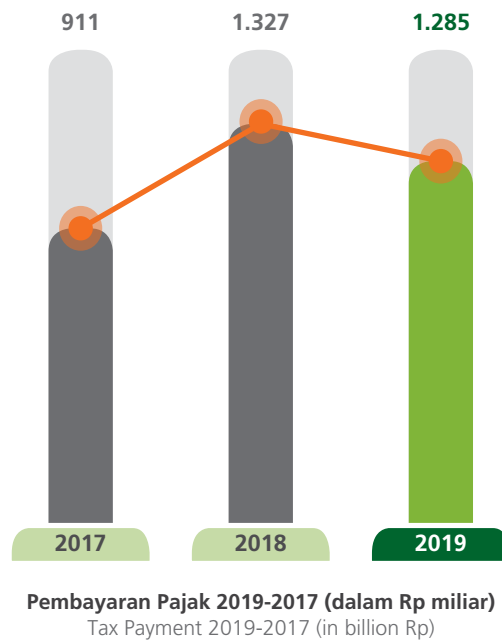
The presence of the toll road infrastructure built by the Company not only increases accessibility between regions, but also helps improve the welfare of society at large. Through connectivity the Company plays an active role in sustainable economic development in order to improve the quality of life and the environment that is beneficial, whether for the Company itself, the local community, and society in general.

In the service and trade sector, the connection of toll roads to and from major cities passing through potential areas across the archipelago has shortened the travel time for the distribution of goods and services. The shorter the travel time, the logistics costs incurred will be more efficient. [GRI 203-2]

KONTRIBUSI PADA PENERIMAAN NEGARA Contribution To State Revenue

Selama 42 tahun beroperasi di Indonesia, Jasa Marga telah turut berkontribusi pada penerimaan negara, melalui pembayaran pajak dan PNPB setiap tahun. Secara keseluruhan, nilai ekonomi yang didistribusikan kepada Pemerintah dalam bentuk pembayaran pajak pada tahun 2019 mencapai Rp1,285 triliun.

During its 42 years of operation in Indonesia, Jasa Marga has also contributed to state revenue, through tax and non-tax payments every year. Overall, the economic value contributed to the Government in the form of tax and non-tax payments in 2019 reached Rp1,285 trillion.



Perseroan menyadari sepenuhnya bahwa pajak merupakan penopang utama pendapatan negara, yang dalam periode 2019, digunakan untuk mengembangkan infrastruktur dalam rangka peningkatan konektivitas dan aksesibilitas.

The company is fully aware that taxes are the main pillar of state revenue, which in the 2019 period was used to develop infrastructure in order to increase connectivity and accessibility.

Mengingat hal tersebut, melalui SK Direksi Nomor 073/KPTS/2018 tanggal 24 Mei 2018 tentang Standar Prosedur Transaksi Keuangan PT Jasa Marga (Persero) Tbk, Perseroan menerapkan tata kelola perpajakan sebagai bagian manajemen risiko yang dilakukan untuk memantau dan mengendalikan proses-proses terkait pencatatan, pembayaran, pengadministrasian, dan pengendalian pajak agar Perseroan secara konsisten mendapatkan hasil pajak yang benar dan memenuhi kewajibannya secara tepat. Pengelolaan perpajakan dilakukan melalui Accounting and Tax Group, yang dipimpin pejabat setingkat Group Head dengan fungsi utama memastikan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Laporan pajak menjadi bagian laporan keuangan dan subjek pemeriksaan oleh pihak eksternal yaitu KAP. [GRI 207-1] [GRI 207-2]

To that end, through the Board of Directors Decree Number 073/KPTS/2018 dated May 24, 2018 concerning Standard Procedures for Financial Transactions of PT Jasa Marga (Persero) Tbk, the Company implements tax governance as part of risk management carried out to monitor and control the processes in recording, payment, administration and tax control so that the Company consistently gets the correct tax returns and fulfills its obligations appropriately. Tax management is done by the Accounting and Tax Group, led by officials at the level of the Group Head with the main function of ensuring compliance with tax regulations. The tax report is part of the financial statements and subject to examination by external party, which is the Public Accounting Firm. [GRI 207-1] [GRI 207-2]

Untuk memastikan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan, maka Perseroan melakukan hal-hal sebagai berikut. [GRI 207-3]

1. Pembayaran penyetoran pajak selambat-lambatnya dua hari sebelum jatuh tempo pembayaran.
2. Pelaporan pajak selambat-lambatnya dua hari sebelum jatuh tempo pelaporan.

Mengingat Perseroan hanya beroperasi di Indonesia, maka selama periode pelaporan tidak ada pembayaran pajak terhadap negara lain. [GRI 207-4]

To ensure the compliance with tax obligations, the Company does the following. [GRI 207-3]

1. The obligation of tax payments is done a maximum of 2 days before due date.
2. The obligation of tax reporting is done a maximum of 2 days before due date.

Since the Company only operates in Indonesia, there were no tax payments to other countries during the reporting period. [GRI 207-4]

PENGELOLAAN RANTAI PASOKAN Supply Chain Management

PENDEKATAN MANAJEMEN

Pengelolaan pemasok merupakan fokus utama pengelolaan rantai pasokan Perseroan yang diatur melalui Pedoman Tata Perilaku (Code of Conduct) PT Jasa Marga (Persero) Tbk dengan pendekatan sebagai berikut.

1. Memberikan kesempatan yang sama kepada Pemasok untuk mengikuti pelelangan di Perseroan sebagaimana diatur dalam kebijakan Perseroan maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Menghindari adanya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) dalam proses pengadaan kepada Pemasok di Perseroan.
3. Senantiasa menghindari bertransaksi dengan Pemasok yang melakukan praktik-praktik bisnis yang tidak etis. Apabila Pemasok terbukti melanggar, maka akan diberi sanksi yang tegas sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perseroan.
4. Melaksanakan proses pengadaan secara transparan, kompetitif dan adil, untuk mendapatkan Pemasok yang memenuhi kualifikasi persyaratan pekerjaan dan harga yang dapat dipertanggungjawabkan.
5. Senantiasa memenuhi hak-hak Pemasok sesuai dengan perjanjian yang disepakati Bersama.
6. Senantiasa melakukan komunikasi yang baik dengan Pemasok/Kontraktor termasuk menindaklanjuti keluhan dan keberatan.
7. Perseroan menyusun Rencana Umum Pengadaan (RUP) berdasarkan RKAP sebagai dasar pelaksanaan pengadaan barang/jasa di lingkungan Perseroan serta sistem pemantauan dan evaluasi sebagai sarana pengendaliannya [GRI 103-2]

Kebijakan tersebut dituangkan dalam SK Direksi No 210/KPTS/2016 sebagai berikut;

MANAGEMENT APPROACH

Supplier management is the main focus of the Company's supply chain management which is regulated by PT Jasa Marga (Persero) Tbk's Code of Conduct with the following approach.

1. Providing the same opportunity to Suppliers to participate in auctions in the Company as stipulated in the Company policy and the applicable laws and regulations.
2. Avoiding Corruption, Collusion and Nepotism (KKN) in the procurement process with the suppliers.
3. Always avoiding to deal with suppliers who carry out unethical business practices. If a supplier is proven violating, it will be given strict sanctions in accordance with the applicable provisions in the Company.
4. Executing the procurement process in a transparent, competitive and fair manner, to get suppliers who meet the qualifications of the job requirements and the price that can be accounted for.
5. Always fulfilling the suppliers' rights in accordance with the agreement mutually consented.
6. Always maintaining good communication with suppliers/contractors including following up on complaints and demursa [GRI 103-2]
7. Perseroan menyusun Rencana Umum Pengadaan (RUP) berdasarkan RKAP sebagai dasar pelaksanaan pengadaan barang/jasa di lingkungan Perseroan serta sistem pemantauan dan evaluasi sebagai sarana pengendaliannya [GRI 103-2]

The policy is set forth in the Board of Directors Decree No. 210/KPTS/2016 as follows;

01

Tahap Persiapan
Preparation Stage

- Pengajuan Izin Prinsip
- Persetujuan Izin Prinsip
- Penyiapan Dokumen
- Penyusunan RAB
- Submission of a Principle License
- Approval of Principle License
- Document Preparation
- Preparation of the RAB

02

Tahap Pemilihan Penyedia Barang/Jasa
Stage of Selecting Goods/ Services Providers

- Pembentukan Panitia Pengadaan (Dibutuhkan untuk Nilai Pengadaan > 100jt)
- Pelaksanaan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa
- Pengumuman Pemenang
- Establishment of Procurement Committee (Required for Procurement Value > 100 million)
- Selection of Goods/ Services Providers
- Winner announcement

03

Tahap Penyusunan Kontrak
Stage of Contract Preparation

- Surat Penunjukan Penyedia Barang/Jasa
- Penandatanganan Kontrak
- Surat Perintah Mulai Kerja (SPMK)
- Letter of Appointment for Goods/Services Provider
- Contract Signing
- Order to Start Work (SPMK)

04

Tahap Pelaksanaan Kontrak
Stage of Contract Implementation

- Pengendalian Pekerjaan/ Kontrak
- Pembayaran Pekerjaan
- Addendum Kontrak (Jika Ada)
- Serah terima Pekerjaan (BAST)
- Penilaian Kinerja Penyedia Barang/Jasa
- Work/Contract Control
- Job Payments
- Addendum to Contract (If applicable)
- Job handover (BAST)
- Evaluation of Goods/ Services Provider Performance

Berdasarkan Keputusan Direksi No. 143/KPTS/2014 jo. Keputusan Direksi No. 180/KPTS/2016 jo. Keputusan Direksi No. 210/KPTS/2016 jo. Keputusan Direksi No. 30/KPTS 2019

Based on the Decree of Directors No. 143/KPTS/2014 jo. Directors Decree No. 180/KPTS/2016 jo. Directors Decree No. 210/KPTS/2016 jo. Directors Decree No. 30/KPTS 2019

PT Jasa Marga (Persero) Tbk. secara konsisten berupaya mempertahankan dan meningkatkan tingkat komponen dalam negeri (TKDN) dalam pembangunan maupun pengoperasian jalan tol. Hal ini diperlihatkan dari komposisi pemasok nasional yang mencapai 100%. Pada periode pelaporan, jumlah biaya yang dibayarkan bagi pemasok adalah sebesar Rp1.830 miliar, menurun dibandingkan tahun 2018 sebesar Rp2.472 miliar. Kecenderungan yang sama terlihat dari jumlah pemasok barang dan jasa di Kantor Pusat, dari 339 perusahaan (2018) menjadi 139 perusahaan. [GRI102-9]

PT Jasa Marga (Persero) Tbk. consistently strive to maintain and improve the level of domestic components (TKDN) in the construction and operation of toll roads. This is shown from the composition of national suppliers which reached 100%. In the reporting period, total costs paid for suppliers amounted to Rp1,830 billion, a decrease compared to 2018 amounting to Rp2,472 billion. The same trend can be seen from the number of suppliers of goods and services at the Head Office, from 339 companies (2018) to 139 companies. [GRI102-9]

Penurunan biaya yang signifikan ini terjadi seiring perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokan, seperti penambahan ruas jalan tol yang dioperasikan dan reorganisasi kantor-kantor di lingkungan Perseroan. [GRI 102-10]

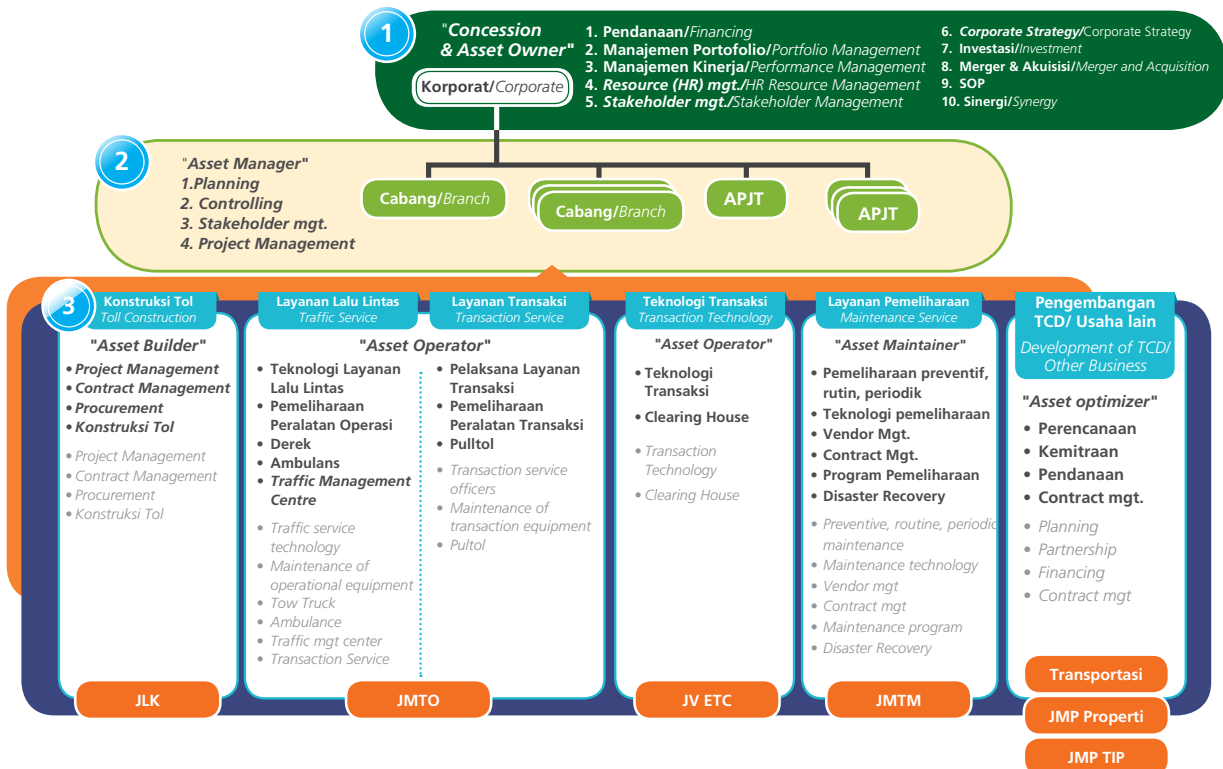
This significant cost reduction occurred due to significant changes in the organization and supply chain, such as the increase in toll roads operated and the reorganization of offices within the Company. [GRI 102-10]

SINERGI JASA MARGA GROUP

Jasa Marga Group Synergy

Bisnis Perseroan dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu sebagai pemilik aset, pengelola aset, dan penyedia layanan. Peran pemilik aset dan konsesi berada pada level pusat atau korporat dengan lingkup pekerjaan mencakup pengembangan visi dan misi, fungsi strategis dan kepemimpinan. Peran sebagai pengelola aset berada pada level cabang dan entitas anak dengan ruang lingkup pekerjaan meliputi perencanaan, pengelolaan, pemantauan, peninjauan, dan evaluasi. Kantor cabang dan entitas aset juga menjalankan fungsi penyedia layanan dengan ruang lingkup pengembangan aset (konstruksi), pengoperasian aset (lalu lintas dan transaksi), pemeliharaan aset (pemeliharaan tol dan rumijatot), serta pengoptimalan aset (pengembangan koridor jalan tol). Sementara peran penyedia layanan memiliki ruang lingkup sebagai pendukung bisnis jalan tol yang terbagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu asset builder (konstruksi), asset operator (lalu lintas dan transaksi), asset maintainer (pemeliharaan), dan asset optimizer (pengembangan TCD).

The Company's business is divided into 3 (three), namely as asset owner, asset manager and service provider. The role of the owner of assets and concessions is performed at the central or corporate level with the scope of work includes the development of vision and mission, strategic functions and leadership. The role as asset manager is executed at the branch and subsidiary level with the scope of work includes planning, management, monitoring, reviewing, and evaluating. Branch offices and asset entities also carry out service provider function with the scope of work includes asset development (construction), asset operations (traffic and transactions), asset maintenance (toll road and its areas), and asset optimization (toll road corridor development). While the role of service provider has the scope of work includes supporting the toll road business which is divided into 4 (four) parts, namely asset builder (construction), asset operator (traffic and transactions), asset maintainer (maintenance), and asset optimizer (Toll Corridor Development/TCD).



SINERGI BADAN USAHA MILIK NEGARA State-Owned Enterprises Synergy

Di sisi tanggung jawab sosial perusahaan, Jasa Marga bersama badan-badan usaha milik negara lainnya melaksanakan kegiatan bersama dalam kerangka BUMN Hadir untuk Negeri. Pada tahun 2019 Jasa Marga bersinergi dengan PT LEN Industri (Persero), PT Biofarma (Persero), dan PT Jasa Tirta II (Persero) untuk kegiatan BUMN Hadir untuk Negeri di Jawa Barat serta kerja sama dengan PT Angkasa Pura II (Persero) dan Perum Bulog untuk kegiatan terkait natal dan tahun baru di Kalimantan Tengah.

In terms of corporate social responsibility, Jasa Marga together with other state-owned business entities carry out joint activities within the framework of SOEs Present for the Country. In 2019 Jasa Marga synergized with PT LEN Industri (Persero), PT Biofarma (Persero), and PT Jasa Tirta II (Persero) for the activities of SOEs Present to the Country in West Java and cooperation with PT Angkasa Pura II (Persero) and Perum Bulog for Christmas and New Year related activities in Central Kalimantan.



DUKUNGAN TERHADAP KOMUNITAS

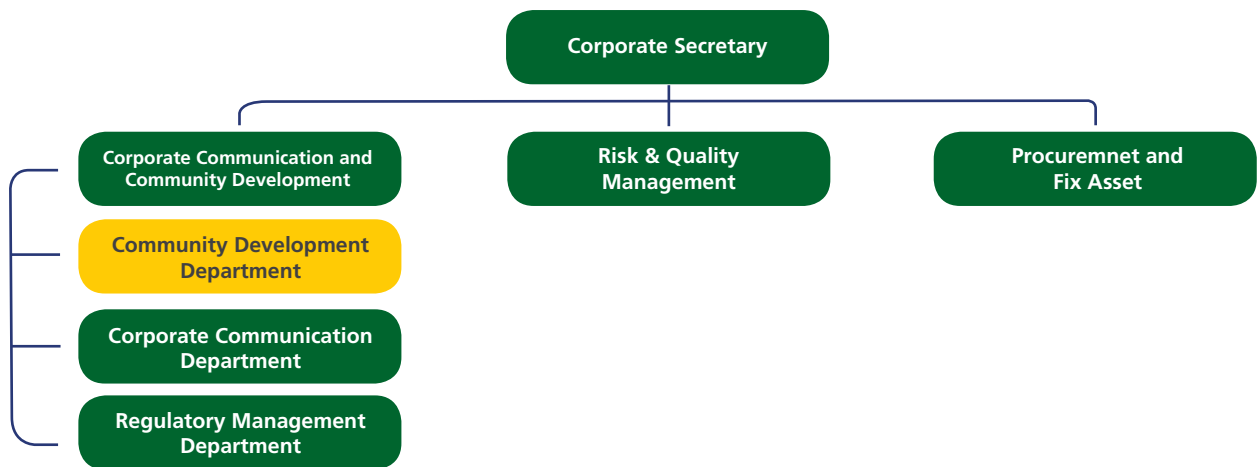
Support to Community

Perseroan berupaya memenuhi komitmennya untuk berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, terutama yang berada di sekitar wilayah operasi perusahaan maupun anak perusahaan. Sebagai operator jalan tol dan badan usaha milik negara, Perseroan menyandarkan program tersebut pada Undang-Undang (UU) No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-02/MBU/07/2017 tanggal 5 Juli 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Badan Usaha milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 Tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Kontribusi Perusahaan kepada masyarakat setempat sebagai bagian dari pemangku kepentingan dilaksanakan melalui Program Corporate Social Responsibility (CSR) yang dikelola oleh Community Development yang berada di bawah Corporate Secretary mulai tahun 2014. Sementara instrumen pelaksanaannya dilakukan melalui Keputusan Direksi No. 26/KPTS/2019 tentang Program Kemitraan dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial terhadap masyarakat di lingkungan Perusahaan.

The Company seeks to fulfill its commitment to contribute in improving the welfare of the communities, especially those around the operational areas of the company and its subsidiaries. As a toll road operator and a state-owned enterprise, the Company organizes its community programs referring to the Law No.40 of 2007 concerning Limited Liability Companies and SOE Ministerial Regulation No. PER-02/MBU/07/2017 dated 5 July 2017 regarding Second Amendment to the Minister of State-Owned Enterprises Regulation No. PER-09/MBU/07/2015 pertaining Partnership and Community Development Program of State-Owned Enterprises.

The Company's contribution to the local community as part of its stakeholders is carried out through the Corporate Social Responsibility (CSR) Program managed by Community Development under the Corporate Secretary Unit starting in 2014. While the instrument of its implementation is through the Board of Directors Decree No. 26/KPTS/2019 about Partnership with Small Business Entities Program and Community Development Program as the basis for implementing social responsibility activities for the communities around the Company.



Upaya Perseroan untuk menjalankan komitmennya terhadap masyarakat setempat sepanjang periode laporan mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari pemangku kepentingan. Selain tidak mendapatkan sanksi atau pelanggaran terhadap hukum dan regulasi nasional terkait isu sosial dan ekonomi, Perseroan juga mendapatkan penghargaan untuk Indonesia Green Awards 2019 dari La Tofi School of CSR dan Teropong BUMN Award 2019 Kategori BUMN Pro UKM. [GRI 419-1]

Sumber anggaran untuk program tanggung jawab sosial perusahaan adalah biaya operasional perusahaan dan penyaluran program bina lingkungan yang dianggarkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) serta anggaran program Kemitraan dari dana bergulir program kemitraan (PK) pada tahun-tahun sebelumnya.

The Company's efforts to execute its commitment to the local community throughout the reporting period received excellent appreciation from the stakeholders. In addition to not getting sanctions for violating the national laws and regulations related to social and economic issues, the Company also received awards of the Indonesia Green Awards 2019 from the La Tofi School of CSR and the Teropong BUMN Award 2019 in the category of SOEs Pro SMEs. [GRI 419-1]

The source of the budget for the corporate social responsibility program is the company's operational costs and the environmental development distribution program budgeted in the Work Plan and Corporate Budget (RKAP) and the Partnership program budget from the revolving fund partnership program (PK) in previous years.

PROGRAM KEMITRAAN DAN BINA LINGKUNGAN

Partnerships and Community Development Program

Melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), Jasa Marga turut berperan menyejahterakan lingkungan masyarakat. PKBL merupakan bentuk komitmen tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat. Dalam Program Kemitraan (PK), Jasa Marga memberikan bantuan pinjaman dana atau modal kerja untuk para mitra UMKM. Sementara itu, dalam program Bina Lingkungan (BL), Jasa Marga memberikan bantuan yang bersifat hibah untuk peningkatan kondisi sosial masyarakat.

Dari serangkaian kegiatan tanggung jawab perusahaan terhadap pengembangan sosial dan masyarakat yang dilaksanakan pada tahun 2019 adalah sebesar Rp84,21 miliar. Dana tersebut direalisasikan pada penyaluran Program Kemitraan senilai Rp55,06 miliar untuk 1.532 Mitra Binaan dan penyaluran Program Bina Lingkungan senilai Rp29,15 miliar.

Through the Partnership and Community Development Program (PKBL), Jasa Marga also plays a role in improving the welfare of the community. PKBL is a form of corporate social responsibility commitment to the community. In the Partnership Program (PK), Jasa Marga provides loans or working capital to MSME partners. Meanwhile, in the Community Development Program (BL), Jasa Marga provides assistance in the form of grants to empower the social conditions of the community.

The Company spent Rp84,21 billion for a series of activities in responsibility towards social and community development implemented in 2019. The funds disbursed for Partnership Programs amounting to Rp55.06 billion for 1,532 Development Partners and for Community Development Programs amounting to Rp29.15 billion.

Sektor Usaha / Business Sector	Mitra Binaan / Fostered Partner	Jumlah Biaya (Rp) / Cost Amount (Rp)
Industri / Industry	98	2.490.000.000
Perdagangan / Trade	524	12.075.000.000
Pertanian / Agriculture	8	145.000.000
Perkebunan / Plantation	666	35.015.000.000
Peternakan / Animal Husbandry	20	342.500.000
Perikanan / Fishery	11	350.000.000
Jasa / Service	115	3.460.500.000
Hibah (Pelatihan dan Pameran) / Grant (Training and Exhibition)	90	1.186.087.183
Total	1.532	55.064.087.183

Tabel Realisasi Program Bina Lingkungan
Table of Realization of Community Development Program

Bentuk Bantuan / Form of Assistance	Realisasi Bantuan (Rp) / Assistance Realization (Rp)
Bencana Alam / Disaster Mitigation	204.707.000
Sarana Pendidikan / Education Facility	7.692.785.040
Peningkatan Kesehatan / Health Improvement	2.713.014.190
Sarana Umum / Public Facility	2.615.203.618
Sarana Ibadah / Religious Facility	2.371.273.500
Pelestarian Alam / Natural Conservation	1.465.630.000
Pengentasan Kemiskinan / Poverty Alleviation	12.088.043.366
Total	29.150.656.714

PROGRAM KEMITRAAN Partnership Program

Program Kemitraan dikelola oleh *Corporate Communication and Community Development Group* khususnya *Community Development* Jasa Marga yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 010/KPTS/1997. Pembentukannya mengacu pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 316/KMK/1994 tentang Pedoman Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi melalui Pemanfaatan Bagian Laba BUMN serta Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara yang diperbaharui melalui Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-03/MBU/12/2016 dan Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER- 02/MBU/07/2017.

Sasaran kegiatan *Community Development* adalah usaha kecil, dalam hal ini perseorangan atau badan usaha dan koperasi yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp500 juta tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp2,5 miliar.

Pemberian pinjaman modal usaha dilakukan secara bergulir kepada usaha kecil dan menengah serta melakukan pembinaan usaha agar dapat menjadi tangguh dan mandiri. Upaya pembinaan usaha dilakukan melalui bantuan pendidikan, pelatihan, pemagangan, pemasaran, promosi, dan bentuk lain yang terkait dengan upaya peningkatan kapasitas Mitra Bina Program Kemitraan.

Kebijakan *Community Development* di lingkungan Perseroan dilakukan melalui jaringan kantor yang terdiri dari Kantor Pusat dan 8 (delapan) kantor cabang sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No. 61/KPTS/2017 tanggal 2 Mei 2017 Tentang Perubahan Ketiga Atas Keputusan Direksi No. 44/KPTS/2013 Tentang Struktur Organisasi PT Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jakarta Tangerang dan Cabang Cawang Tomang Cengkareng. dengan pembagian wilayah binaan dan jumlah mitra binaan sebagai berikut.

The Partnership Program is managed by *Jasa Marga's Corporate Communication and Community Development Group Unit* which was formed based on the Board of Directors Decree No. 010/KPTS/1997. Its formation refers to the Minister of Finance of the Republic of Indonesia Decree No. 316/KMK/1994 concerning Guideline for Developing Small Businesses and Cooperatives through Utilization of Some Profit of SOEs and the Minister of State Owned Enterprises Regulation No. PER-09/MBU/07/2015 regarding Partnership and Community Development Program for State-Owned Enterprises which was amended by the Minister of State Owned Enterprises Regulation No. PER-03/MBU/12/2016 and State Minister of SOEs Regulation No. PER-02/MBU/07/2017.

The targets of the activities of *Community Development Program Unit* are small businesses, in this case individuals or business entities and cooperatives that have a net assets of at most Rp500 million excluding land and buildings where the business is run, or have annual sales of at most Rp2,5 billion.

The business capital loans are provided on a rolling basis to small and medium-sized businesses, as well as business coaching are conducted to form resilient and independent business. The business coaching is carried out through educational assistance, training, apprenticeship, marketing, promotion, and other related forms to increase the capacity of Partnership Development Partnership Programs.

The *Community Development Policy* within the Company is implemented throughout a network of offices consisting of Headquarters and 8 (eight) branch offices in accordance with the Board of Directors Decree No. 61/KPTS/2017 dated May 2, 2017 regarding Third Amendment to the Board of Directors Decree No. 44/KPTS/2013 concerning Organizational Structure of PT Jasa Marga (Persero) Tbk Jakarta Tangerang Branch and Cawang Tomang Cengkareng Branch with the division of fostered areas and number of fostered partners as follows.

Tabel Wilayah Binaan dan Mitra Binaan
Table of Fostered Regions and Fostered Partners

Unit Kerja / Work Unit	Wilayah Binaan / Fostered Regions	2019	2018	2017	2016	2015
Kantor Pusat Headquarters	Di luar wilayah operasional Kantor Cabang Outside the operational area of Branch Office	11.157	10.492	9.862	9.149	9.149
Cabang Jagorawi Jagorawi Branch	Jakarta Timur, Bogor, Sukabumi	1.373	1.373	1.243	1.143	1.053
Cabang Jakarta Cikampek Jakarta Cikampek Branch	Bekasi, Cikarang, Karawang, Cikampek, Purwakarta	1.732	1.671	1.584	1.476	1.413
Cabang Jakarta Tangerang Cengkareng Jakarta Tangerang Cengkareng Branch	Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Utara, Banten	2.668	2.668	2.546	2.433	2.289

Unit Kerja / Work Unit	Wilayah Binaan / Fostered Regions	2019	2018	2017	2016	2015
Cabang Purbaleunyi Purbaleunyi Branch	Bandung, Sumedang, Ciamis, Tasikmalaya, Garut, Cianjur, Cimahi	1.734	1.636	1.523	1.434	1.349
Cabang Surabaya Gempol Surabaya Gempol Branch	Jawa Timur	2.614	2.614	2.516	2.405	2.312
Cabang Semarang Semarang Branch	Jawa Tengah, Jogjakarta	2.611	2.611	2.483	2.433	2.381
Cabang Belmera Belmera Branch	Sumatera Utara	1.973	1.854	1.736	1.662	1.577
Cabang Palikanci Palikanci Branch	Cirebon, Majalengka, Kuningan, Indramayu	1.531	1.531	1.435	1.375	1.305
Regional Jabodetabek Jabar Regional Jabodetabek West Java						
Ruas Dalam Kota Inner City Toll Roads	Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Jakarta Utara, Banten	31	n.a	n.a	n.a	n.a
Ruas Jakarta Tangerang Jakarta Tangerang Toll Road		67	n.a	n.a	n.a	n.a
Ruas Jagorawi Jagorawi Toll Road	Jakarta Timur, Bogor, Sukabumi	81	n.a	n.a	n.a	n.a
PT Jasamarga Transjawa Toll						
Ruas Surgem Surgem Toll Road	Jawa Timur	104	n.a	n.a	n.a	n.a
Ruas Semarang Semarang Toll Road	Jawa Tengah, Jogjakarta	119	n.a	n.a	n.a	n.a
Ruas Palikanci Palikanci Toll Road	Cirebon, Majalengka, Kuningan, Indramayu	97	n.a	n.a	n.a	n.a
Jumlah Mitra Binaan Number of Fostered Partners		27.892	26.450	24.928		

Sampai tanggal 31 Desember 2019, Community Development telah menyalurkan dana sebesar Rp55,06 miliar yang diserap oleh 1.442 mitra binaan (MB) yang tersebar di seluruh wilayah Cabang Jasa Marga. Bidang usaha yang dijalankan mitra binaan bervariasi mulai dari sektor industri, jasa, perdagangan, pertanian, perikanan, peternakan dan perkebunan. Sejak tahun 2015, total mitra binaan yang telah mendapatkan bantuan dari Perusahaan adalah sebanyak 27.892 unit usaha.

As of December 31, 2019, Community Development had channeled Rp55.06 billion of funds absorbed by 1,442 fostered partners (MB) spread throughout the Jasa Marga Branch. The business sectors carried out by the fostered partners vary from the industrial, service, trade, agriculture, fishery, livestock and plantation sectors. Since 2015, a total of 27,892 business units have received assistance from the Company.

Sektor Usaha Business Sector	Mitra Binaan Fostered Partners	Jumlah Biaya (Rp) Amount of Cost (Rp)
Industri / Industri	98	2.490.000.000
Perdagangan / Perdagangan	524	12.075.000.000
Pertanian / Pertanian	8	145.000.000
Perkebunan / Perkebunan	666	35.015.000.000
Peternakan / Peternakan	20	342.500.000
Perikanan / Perikanan	11	350.000.000
Jasa / Jasa	115	3.460.500.000
Hibah (Pelatihan dan Pameran) / Hibah (Pelatihan dan Pameran)	90	1.186.087.183
Total	1.442	55.064.087.183

Selain penyaluran pinjaman, Community Development juga telah melakukan pemantauan kepada mitra binaan serta melakukan penagihan terhadap kewajiban MB, guna digulirkan kembali kepada masyarakat yang masih membutuhkan. Untuk mendukung penyaluran program kemitraan di atas, Community Development juga memberi dukungan melalui penyelenggaraan pelatihan dengan berbagai modul kegiatan antara lain pembukuan, kewirausahaan dan motivasi. Guna membantu memajukan para mitra, selain menyalurkan berupa dana bergulir Community Development juga memberi bantuan promosi kepada mitra binaan dalam bentuk pameran.

In addition to lending, the Community Development has also monitored the fostered partners as well as billing the partners' obligations whose proceeds to be rolled back to the people who need them. To support the partnership program, the Community Development also provides training with a variety of activity modules including bookkeeping, entrepreneurship and motivation. To help advance the partners, in addition to channeling revolving funds the Community Development also assists in promotional activities for the fostered partners by organizing exhibitions.

Dana yang disalurkan dalam Program Kemitraan ini digunakan untuk membiayai modal kerja atau pembelian aset dalam rangka meningkatkan produksi dan penjualan. Tujuan dari Program Kemitraan ini adalah untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri. Program Kemitraan ini cukup memudahkan mitra binaan dengan besaran jasa administrasi dana pinjaman ditetapkan satu kali pada saat pemberian pinjaman sebesar 3% per tahun dari saldo pinjaman awal tahun.

The funds channeled in the Partnership Program are used to finance working capital or purchase assets in order to increase production and sales. The aim of Partnership Program is to increase the ability of small businesses to become resilient and independent. This Partnership Program is quite helpful for the fostered partners with administration service fee for the loans set at 3% per year from the balance of the beginning of the year.

Tabel Realisasi Pinjaman melalui Program Kemitraan tahun 2019 (dalam Jutaan rupiah)
Table of Realization of Loans through the Partnership Program in 2019 (in million rupiah)

Unit Kerja	Industri		Jasa		Perdagangan		Perikanan		Pertanian		Pternakan		Perkebunan		Total	
	MB	Rp	MB	Rp	MB	Rp	MB	Rp	MB	Rp	MB	Rp	MB	Rp	MB	Rp
Kantor Pusat	-		-		-		-		-		-		665	35.000	665	35.000
Cabang Jagorawi	2	90	2	45	77	1.955	-		-		-		-		81	2.090
Jakarta Cikampek	7	335	14	840	39	1.110	1	50	-		-		-		61	2.335
Cawang-Tomang-Cengkareng	4	120	5	265	22	750	-		-		-		-		31	1.135
Jakarta Tangerang Cengkareng	6	155	11	233	50	910	-		-		-		-		67	1.298
Purbaleunyi	23	545	13	345	57	1.115	1	40	3	50	1	15	-		98	2.110
Surabaya Gempol	11	280	16	480	69	1.870	3	105	1	15	3	65	1	15	104	2.830
Semarang	32	680	23	555	55	1.065	1	25	-		8	115	-		119	2.440
Belmera	1	15	17	400	90	1.950	3	90	3	70	5	115	-		119	2.640
Palikanci	12	270	14	297,5	65	1.350	2	40	1	10	3	32,5	-		97	2.000
Total	98	2.490	115	3.460,5	524	12.075	11	350	8	145	20	342,5	666	35.015	1.442	55.064

PROGRAM BINA LINGKUNGAN

Program Bina Lingkungan merupakan kegiatan pemberdayaan serta pemberian bantuan, antara lain berupa pembangunan sarana dan prasarana umum masyarakat di wilayah operasional Perseroan dan seluruh wilayah Indonesia. Sesuai ketentuan, dana Program Bina Lingkungan digunakan untuk tujuan yang memberikan manfaat kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia dalam bentuk:

1. bantuan korban bencana alam;
2. bantuan pendidikan, dapat berupa pelatihan, prasarana dan sarana pendidikan;
3. bantuan peningkatan kesehatan;
4. bantuan pengembangan prasarana dan/atau sarana umum;
5. bantuan sarana ibadah;
6. bantuan pelestarian alam; dan/atau
7. bantuan sosial kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan, termasuk untuk:
 - a. elektrifikasi di daerah yang belum teraliri listrik,
 - b. penyediaan sarana air bersih,
 - c. penyediaan sarana mandi cuci kakus,
 - d. bantuan pendidikan, pelatihan, pemagangan, promosi, dan bentuk bantuan lain yang terkait dengan upaya peningkatan kemandirian ekonomi usaha kecil selain mitra binaan program kemitraan,
 - e. perbaikan rumah untuk masyarakat tidak mampu, serta
 - f. bantuan pembibitan untuk pertanian, peternakan dan perikanan; atau bantuan peralatan usaha.

Kegiatan program BL yang telah dilakukan oleh Perseroan sepanjang tahun 2019 di antaranya sebagai berikut.

Bantuan Korban Bencana Alam

Sebagai salah satu bentuk kepedulian terhadap masyarakat sekitar, Perseroan memberikan bantuan korban bencana alam. Total biaya yang disalurkan untuk korban bencana alam pada tahun 2019 sebesar Rp204,7 juta.

Bantuan Pendidikan dan/atau Pelatihan

Perseroan berupaya meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat sekitar dengan memberikan bantuan berupa pembangunan Laboratorium Kampus Itera Lampung bersama dengan PT Waskita Karya (Persero) Tbk, PT Pembangunan Perumahan (Persero) Tbk, PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, PT Adhi Karya (Persero) Tbk, pembangunan dan renovasi kelas, penyediaan sarana prasarana pendidikan serta pelatihan bagi wirausaha muda dan UKM dan lain sebagainya. Biaya yang dikeluarkan untuk Bantuan Pendidikan pada tahun 2019 sebesar Rp7,69 miliar.

COMMUNITY DEVELOPMENT PROGRAM

The Community Development Program is an activity of empowering and providing assistance, among others in the form of building public facilities and infrastructure in the Company's operational areas and throughout Indonesia. In accordance with the provisions, the funds for the Community Development Program are used for the purpose of providing benefits to the communities throughout Indonesia in the form of:

1. Aids to victims of natural disasters;
2. Educational assistance, which can be in the form of training, educational infrastructure and facilities;
3. Aids to improve health;
4. Aids for the development of public infrastructure and/or facilities;
5. Aids for religious facilities;
6. Aids for nature preservation; and/or
7. Community social assistance in the context of poverty alleviation, including:
 - a. electrification in areas that have not been electrified,
 - b. provision of clean water facilities,
 - c. provision of bathing, washing, and toilet facilities
 - d. assistance for education, training, apprenticeship, promotion, and other forms related to efforts to increase the economic independence of small businesses in addition to partners under the partnership program,
 - e. house repair for disadvantaged people, as well as
 - f. nursery assistance for agriculture, animal husbandry and fisheries; or business equipment assistance.

The Community Development Program activities organized by the Company throughout 2019 include the following.

Aids to Natural Disaster Victims

As one form of concern for the surrounding communities, the Company provides aids to the victims of natural disasters. Total funds disbursed for victims of natural disasters in 2019 amounting to Rp204,7 million.

Educational and/or Training Assistance

The Company seeks to improve the quality of education in surrounding communities by providing assistance in the form of the construction of Itera Lampung Campus Laboratory together with PT Waskita Karya (Persero) Tbk, PT Pembangunan Perumahan (Persero) Tbk, PT Wijaya Karya (Persero) Tbk, PT Adhi Karya (Persero) Tbk, the construction and renovation of classes, provision of educational infrastructure and training for young entrepreneurs and SMEs and so on. The funds disbursed for educational assistance in 2019 amounting to Rp7,69 billion.

Bantuan Peningkatan Kesehatan

Perseroan memberikan bantuan peningkatan kesehatan secara rutin, di antaranya dalam bentuk pengobatan gratis hingga khitanan masal. Biaya yang dikeluarkan untuk bantuan peningkatan kesehatan sebesar Rp2,71 miliar.

Bantuan Pengembangan Prasarana dan/atau Sarana Umum

Pengembangan sarana dan prasarana umum yang dilakukan Perseroan sebagai wujud tanggung jawab sosial perusahaan di antaranya sebagai berikut:

- Memberikan mesin potong rumput
- Beautifikasi kantin
- Pembangunan jembatan beton abrasi di Bengkulu
- Pemberian gerobak sampah
- Pembuatan MCK untuk masyarakat umum

- Bantuan material untuk perkerasan jalan

Biaya yang dikeluarkan untuk bantuan pengembangan Prasarana dan/atau sarana umum sebesar Rp2,615 miliar.

Bantuan Sarana Ibadah

Upaya peningkatan sarana ibadah di wilayah masyarakat sekitar dilakukan dalam bentuk pembangunan tempat wudhu, perbaikan sarana ibadah dan bantuan bahan material dalam pembangunan sarana ibadah. Biaya yang dikeluarkan untuk bantuan sarana ibadah sebesar Rp2,37 miliar.

Bantuan Pelestarian Alam

Program/kegiatan pelestarian alam yang dilakukan Perseroan di antaranya berupa penanaman pohon di berbagai wilayah operasional cabang dan anak perusahaan. Biaya yang dikeluarkan untuk bantuan pelestarian alam adalah sebesar Rp1,46 miliar.

Bantuan Sosial Kemasyarakatan Dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan

Perseroan melakukan kegiatan tanggung jawab sosial dalam bidang pengembangan sosial kemasyarakatan dalam pengentasan kemiskinan dengan pembangunan homestay di Balkondes Majaksingi, santunan anak yatim, program padat karya tunai, mudik gratis Medan, Manado dan Banjarmasin, penyediaan MCK untuk rumah serta bedah rumah karyawan. Dana yang dikeluarkan untuk bantuan sosial kemasyarakatan adalah sebesar Rp12,088 miliar.

Aids for Health Improvement

The Company regularly provides assistance to improve health, including in the form of free medical treatment to mass circumcision. The funds spent for aids to improve health amounting to Rp2,71 billion.

Assistance in Developing Public Infrastructure and/or Facilities

The development of public facilities and infrastructure provided by the Company as a form of corporate social responsibility include the following:

- Giveaway lawn mowers
- Canteen beautification
- Construction of abrasion concrete bridge in Bengkulu
- Provision of garbage carts
- Provision of bathing, washing, and toilet facilities for general public
- Material assistance for road pavement

The funds spent for assistance in the development of public infrastructure and/or facilities amounting to Rp2.69 billion.

Aids for Religious Facilities

The efforts to improve religious facilities in the surrounding communities are carried out in the form of construction of ablutions, improvements to religious facilities and material assistance in the construction of worship facilities. The funds spent on religious facilities aids amounting to Rp2,37 billion.

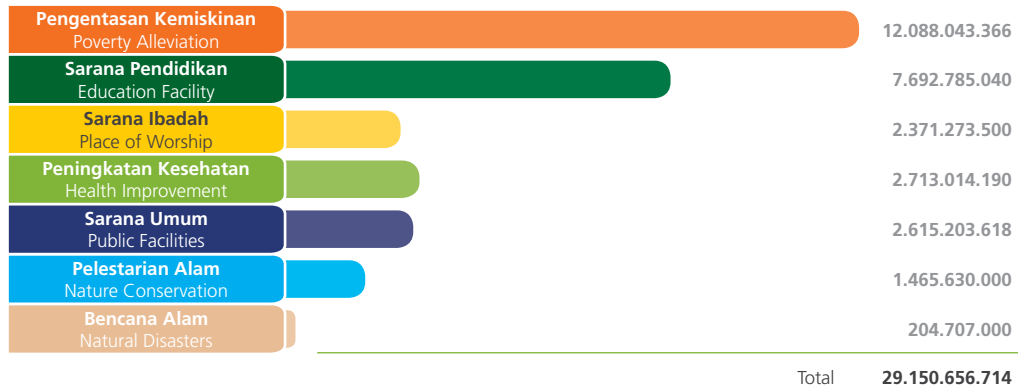
Aids for Nature Conservation

Nature conservation programs/activities carried out by the Company include planting trees in various operational areas of branches and subsidiaries. The fund disbursed for the aids to preserve the nature amounting to Rp1,46 billion.

Community Social Assistance in the Context of Poverty Alleviation

The Company implements social responsibility activities in the field of social community development in alleviating poverty with the construction of a homestay in Balkondes Majaksingi, donation to orphans, cash intensive work programs, free homecoming trips Medan, Manado and Banjarmasin; provision of bathing, washing, and toilet (MCK) facilities for homes and employees' house renovations. The funds spent on social assistance are Rp12,088 billion.

Realisasi Program Bina Lingkungan (Rp)
Realization of Community Development Program (Rp)



PENGEMBANGAN EKONOMI SETEMPAT

Local Economic Development

Jasa Marga (Persero) Tbk melalui anak usahanya telah membantu pengembangan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi (UMKMK) di Indonesia. Salah satunya adalah dengan pemberian alokasi kios bagi UMKM di rest area tol. Alokasi ini dilakukan sebagai salah satu upaya Perseroan dalam mendorong peningkatan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat sekitar dengan membuka peluang pemasaran produk di rest area jalan tol. [GRI 204-1]

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) No 10/PRT/M/2018 mensyaratkan 30% area istirahat jalan tol untuk diisi oleh pelaku UMKMK. Pada praktiknya, Perseroan memberikan jatah yang jauh lebih besar dari persyaratan tersebut. Jika pada tahun 2018 terdapat 103 UMKMK yang menikmati fasilitas tersebut, maka tahun 2019 jumlahnya meningkat menjadi 213 UMKMK.

Jasa Marga (Persero) Tbk through its subsidiaries has helped the development of micro, small, medium and cooperative businesses in Indonesia. One effort is by allocating kiosks for MSMEs in the toll road rest areas. This allocation is one of the Company's efforts to encourage economic improvement and the welfare of the surrounding communities by opening product marketing opportunities in toll road rest areas. [GRI 204-1]

Minister of Public Works and Public Housing Regulation No. 10/PRT/M/2018 requires 30% of toll road rest areas to be occupied by MSMEs. In practice, the Company provides a ration that is far greater than these requirements. If in 2018 there were 103 MSMEs that enjoyed the facility, then in 2019 the number increased to 213 MSMEs.

Tabel Alokasi UMKM yang Dikelola Jasa Marga
Table of Allocation for MSMEs in Rest Areas managed by Jasa Marga

Nama Ruas Name of Toll Road	Daftar TIP TIP list	Alokasi Allocation						Total
		UMKMK MSMEs		Komersial Commercial		Lainnya Others		
		Jumlah Number	%	Jumlah Number	%	Jumlah Number	%	
Pubaleunyi	TIP Km 88 A Purbaleunyi	31	70%	5	11%	8	18%	44
Pubaleunyi	TIP Km 88 B Purbaleunyi	11	46%	4	17%	9	38%	24
Palimanan - Kanci	TIP Km 207 A Palikanci	26	62%	8	19%	8	19%	42
Semarang - Batang	TIP 379 A Semarang Batang	13	59%	6	27%	3	14%	22
Semarang - Batang	TIP 389 B Semarang Batang	22	71%	2	6%	7	23%	31
Semarang - Batang	TIP 391 A Semarang Batang	15	68%	2	9%	5	23%	22
Solo - Ngawi	TIP 519 A Solo Ngawi	6	29%	6	29%	9	43%	21
Solo - Ngawi	TIP 519 B Solo Ngawi	13	54%	9	38%	2	8%	24
Solo - Ngawi	TIP 538 A Solo Ngawi	3	60%	2	40%	0	0%	5
Solo - Ngawi	TIP 538 B Solo Ngawi	3	75%	1	25%	0	0%	4
Solo - Ngawi	TIP 575 A Solo Ngawi	24	83%	5	17%	0	0%	29
Solo - Ngawi	TIP 575 B Solo Ngawi	24	86%	4	14%	0	0%	28
Ngawi - Kertosono - Kediri	TIP 597 A Ngawi Kertosono	11	79%	2	14%	1	7%	14
Ngawi - Kertosono - Kediri	TIP 597 B Ngawi Kertosono	11	73%	3	20%	1	7%	15
Surabaya - Mojokerto	TIP 725 A Surabaya Mojokerto	0	0%	9	100%	0	0%	9
Total		213	64%	68	20%	53	16%	334




DUKUNGAN TERHADAP PENCAPAIAN TARGET TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN







Support for Achieving the Targets of Sustainable Development Goals

Program tanggung jawab sosial perusahaan yang dilaksanakan sampai akhir tahun 2019 berkontribusi terhadap pencapaian 10 dari 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) yang telah ditetapkan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). [POJK 57/2017 6.c.3.c]

The corporate social responsibility program implemented until the end of 2019 contributes to the achievement of 10 of the 17 Sustainable Development Goals (SDGs) set by the United Nations (UN). [POJK 57/2017 6.c.3.c]

Tabel Kontribusi Perusahaan terhadap Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
Table of Company Contribution in Achieving Sustainable Development Goals

No	Tujuan Goal	Deskripsi Description	Inisiatif Initiative	Hasil Result
1	Tanpa Kemiskinan No Poverty 	Pengentasan segala bentuk kemiskinan di semua tempat End poverty in all its form everywhere	Pemberian santunan kepada anak yatim, bantuan alat kerja untuk usaha mikro pemberian gerobak, dan alat kerja untuk penataan bantaran Sungai Cisdane Providing donations to orphans, assistance in working tools of wagons for micro-businesses, and working tools for structuring the banks of the Cisdane River	Santunan untuk 1.960 anak yatim, 27 unit gerobak, 50 rompi, bantuan alat kerja untuk 18 kelompok / wirausahawan dan 9 unit alat/fasilitas untuk penataan kawasan bantaran sungai Cisdane Donations for 1,960 orphans, 27 units of wagons, 50 vests, assistance of working tools for 18 groups/ entrepreneurs and 9 units of equipment/ facilities for the management of the Cisdane riverbank
2	Tanpa Kelaparan Zero Hunger 	Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan perbaikan nutrisi, serta menggalakkan pertanian yang berkelanjutan End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture	Pemberian bantuan paket pangan dan sembako untuk peningkatan nutrisi serta bantuan bibit dan alat pengolahan pertanian Assistance in the form food packages and basic needs to improve nutrition as well as seedlings and agricultural processing equipment	Bantuan sebanyak 22.850 paket pangan dan sembako, 2.500 bibit untuk kelompok tani klengkeng dan 5 unit fasilitas pendukung pengolahan kopi organik A total of 22,850 food packages, 2,500 seedlings for the Klengkeng farmer group and 5 units of facilities supporting organic coffee processing
3	Kehidupan Sehat dan Sejahtera Good Health and Well-being 	Menggalakkan hidup sehat dan mendukung kesejahteraan untuk semua usia Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages	Perbaikan kualitas tempat tinggal dan bantuan pelatihan ekonomi berbasis perikanan dan pertanian Assistance in the form improvement of housing quality and training on economy based on fishery and agriculture	Perbaikan 10 unit rumah di Desa Mundu Kab Cirebon dan 10 unit rumah warga di wilayah Bandung. Pelatihan keterampilan sablon, pengolahan gula kelapa kualitas ekspor di Banyumas, pelatihan pengolahan makanan berbasis perikanan dan pertanian di Cilacap dan Pandeglang Repair of 10 housing units in Mundu Village, Cirebon Regency and 10 housing units in Bandung area. Training on screen printing skills, export quality coconut sugar processing in Banyumas, fishery and agriculture based food processing training in Cilacap and Pandeglang

4	<p>Pendidikan Berkualitas Quality Education</p> 	<p>Memastikan pendidikan berkualitas yang layak dan inklusif serta mendorong kesempatan belajar seumur hidup bagi semua orang</p> <p>Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all</p>	<p>Bantuan penyediaan sarana dan prasarana belajar serta dukungan terhadap penyelenggaraan keaksaraan fungsional</p> <p>Assistance in providing learning facilities and infrastructure as well as support for the implementation of functional literacy</p>	<p>Pembangunan 5 unit ruang kelas, 48 unit komputer, program Siswa Mengetahui Nusantara, serta program magang bersertifikat bagi 47 orang mahasiswa, pelatihan barista, kuliner, kecantikan dan digital marketing untuk 323 orang pelajar, mahasiswa dan karang taruna</p> <p>Construction of 5 units of classrooms, 48 units of computers, Students Know the Archipelago program, and a certified apprenticeship program for 47 students, barista training, culinary, beauty and digital marketing for 323 students, college students and youths</p>
6	<p>Air Bersih dan Sanitasi Layak Clean Water and Sanitation</p> 	<p>Menjamin akses atas air dan sanitasi untuk semua</p> <p>Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all</p>	<p>Bantuan sarana sanitasi</p> <p>Sanitation facilities assistance</p>	<p>Bantuan 50 unit sarana MCK di Desa Mundu Kab. Cirebon dan 50 unit di wilayah Bandung</p> <p>Assistance of 50 units of MCK facilities in Mundu Village, Cirebon Regency and 50 units in the Bandung area</p>
7	<p>Energi Bersih dan Terjangkau Affordable and Clean Energy</p> 	<p>Memastikan akses pada energi yang terjangkau, bisa diandalkan, berkelanjutan dan modern untuk semua</p> <p>Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all</p>	<p>Pemberian akses listrik melalui penyambungan saluran listrik gratis</p> <p>Providing access to electricity through free installation of electricity meter</p>	<p>Elektrifikasi bagi 166 rumah di Desa Mundu Kab. Cirebon dan 118 rumah di Kab. Karawang</p> <p>Electrification for 166 houses in Mundu Village, Cirebon Regency and 118 houses in Karawang Regency</p>
8	<p>Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi Decent Work and Economic Growth</p> 	<p>Mempromosikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan inklusif, lapangan pekerjaan dan pekerjaan yang layak untuk semua</p> <p>Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all</p>	<p>Pemberian akses untuk berjualan di rest area jalan tol, bantuan bagi kegiatan ekonomi lokal, program kemitraan dan bina lingkungan</p> <p>Providing access to sell at toll road rest areas, assistance for local economic activities, partnership programs and community development</p>	<p>213 UKMK mendapat hak untuk berjualan di rest area.</p> <p>213 MSMEs get the right to sell at the rest areas</p>
9	<p>Industri, Inovasi dan Infrastruktur Industry, Innovation and Infrastructure</p> 	<p>Membangun infrastruktur kuat, mempromosikan industrialisasi berkelanjutan dan mendorong inovasi</p> <p>Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation</p>	<p>Peningkatan kualitas sarana dan prasarana umum dan sosial</p> <p>Improving the quality of public and social facilities and infrastructure</p>	<p>Penyediaan 2 unit lampu penerangan jalan jembatan di 6 lokasi</p> <p>Provision of 2 units of bridge street lighting at 6 locations</p>
15	<p>Ekosistem Daratan Life on Land</p> 	<p>Mengelola hutan secara berkelanjutan, melawan perubahan lahan menjadi gurun, menghentikan dan merehabilitasi kerusakan lahan, menghentikan kepunahan keanekaragaman hayati</p> <p>Sustainably manage forests, combat desertification, halt and reverse land degradation, halt biodiversity extinction.</p>	<p>Penanaman pohon produktif di dalam maupun di luar wilayah operasional Perseroan termasuk Kulon Progo, Balkondes Majaksingi, dan kawasan bantaran Sungai Cisadane Kota Tangerang</p> <p>Planting of productive trees inside and outside the Company's operational areas including Kulon Progo, Balkondes Majaksingi, and Tangerang Cisadane River banks</p>	<p>Penanaman 13.151 pohon meliputi jenis-jenis: ketapang kencana, kaktus, bintang, klengkeng kristal, trembesi, bougenville, pucuk merah, dan tanaman produktif lainnya</p> <p>Planting of 13,151 trees includes species: ketapang kencana, cactus, bintang, crystal litchi, trembesi, bougenville, red shoots, and other productive plants</p>

MEKANISME PENGELOLAAN KELUHAN MASYARAKAT

Community Complaints Management Mechanism

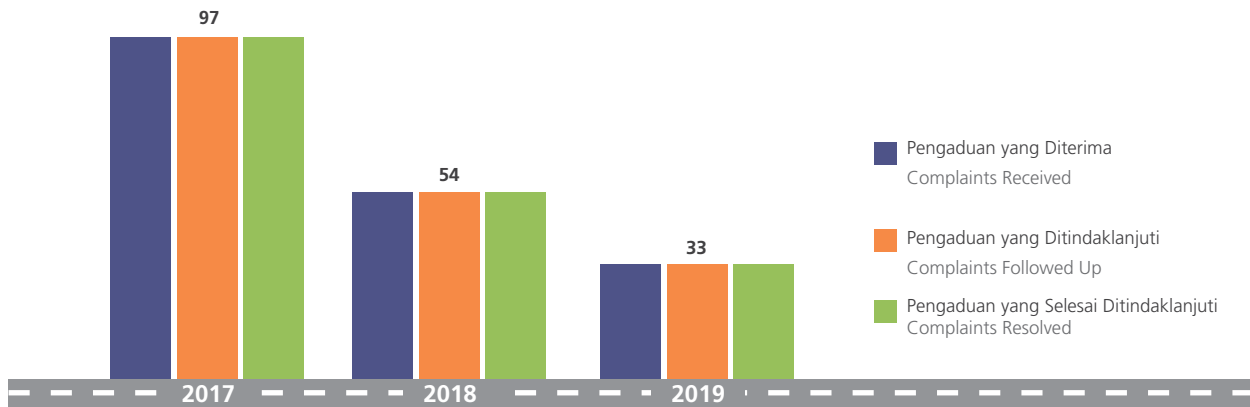
Tentang Laporan Ini
About this Report

Perseroan senantiasa berusaha memastikan bahwa keputusan dan operasional bisnis yang dilakukannya memberikan dampak negatif seminimal mungkin kepada masyarakat dan lingkungan. Untuk bentuk pengendalian tersebut, Perseroan membuka saluran komunikasi yang dapat digunakan pemangku kepentingan dan masyarakat setempat untuk menyampaikan keluhan atau tanggapan mereka terhadap dampak operasi Perseroan. Pada periode pelaporan, keluhan yang diterima adalah sebanyak 33 pengaduan yang seluruhnya telah selesai ditindaklanjuti. Jumlah pengaduan ini setiap tahunnya terus menerus menurun, dari 97 (2017) dan 54 (2018). [POJK 57/2017 6.c.3.b]

The Company always strives to ensure that the decisions and business operations have a minimum negative impact on the community and the environment. For this form of control, the Company opens communication channels used by stakeholders and the local community to communicate complaints or responses toward the impact of the Company's operations. During this reporting period, 33 complaints were received, all of which have been followed up. The number of complaints continues to decline each year, from 97 (2017) and 54 (2018). [POJK 57/2017 6.c.3.b]

Klas Kinerja
Performance Review

Keluhan Masyarakat yang Diterima dan Ditindaklanjuti
Public Complaints Received and Followed up



Laporan Direksi
Report of the Board of Directors

Profil Perusahaan
Company Profile

Pendekatan Keberlanjutan
Sustainability Approach



Modal Insani Sebagai Landasan Keberlanjutan
Human Capital as Foundation Of Sustainability

Pertumbuhan dan Konektivitas
Growth and Connectivity

Lingkungan, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja
Environment, Health and Work Safety

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Improving Customer Satisfaction

08

LINGKUNGAN, KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Environment, Health and Work Safety

Untuk memastikan daya dukung lingkungan, kami senantiasa berupaya meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi lingkungan, melakukan pemanfaatan sumberdaya secara berkelanjutan, dan mempertahankan fungsi ekosistem dan keanekaragaman hayatinya. Pada tahun 2019 kami melakukan efisiensi penggunaan bahan bakar minyak sebesar 350,341 kiloliter dan menambah penggunaan listrik dari energi terbarukan sebanyak 2.739 kWh atau 49,66 GJ. Hal yang sama kami lakukan untuk menjamin penyelenggaraan bisnis secara aman melalui penerapan sistem manajemen lingkungan yang terintegrasi dengan kebijakan Pemerintah dan standar mutu keselamatan kerja internasional.

To ensure environmental carrying capacity, we always strive to improve compliance with environmental regulations, make sustainable use of resources, and maintain the ecosystems functions and their biodiversity. In 2019 we will make efficient use of fuel by 350,341 kiloliters and increase the use of electricity from renewable energy by 2,739 kWh or 49.66 GJ. The same thing we do to ensure the safe operation of the business through the implementation of an environmental management system that is integrated with Government policies and international quality standards of safety.

122 Kepatuhan terhadap Kebijakan Lingkungan

Compliance with Environmental Policy

129 Pemanfaatan Sumberdaya Berkelanjutan

Sustainable Consumption

136 Pengelolaan Limbah

Waste Management

138 Keanekaragaman Hayati

Biodiversity

140 Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Occupational Health and Safety



KEPATUHAN TERHADAP KEBIJAKAN LINGKUNGAN

Compliance with Environmental Policy

Tentang Laporan Ini
About this Report

Jasa Marga berkomitmen untuk menyelenggarakan pembangunan dan pengoperasian jalan tol dengan meminimalkan dampak negatif bagi lingkungan. Dalam hal ini, Perseroan mengadopsi komitmen Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan (PUPR) tentang prinsip-prinsip pembangunan infrastruktur berbasis lingkungan dan berkelanjutan.

Jasa Marga is committed to conduct the construction and operation of toll roads by minimizing negative impacts on the environment. In this regard, the Company adopted the commitment of the Ministry of Public Works and Public Housing (PUPR) regarding the principles of environment-based and sustainable infrastructure development.

Kilas Kinerja
Performance Review

PENGUNGKAPAN PENDEKATAN MANAJEMEN Disclosure of Management Approach

Perseroan sepenuhnya mendukung komitmen Pemerintah untuk melaksanakan infrastruktur yang berbasis lingkungan dan berkelanjutan. Perseroan menyadari dampak utama pembangunan jalan tol adalah perubahan bentang dan fungsi lahan yang dapat berpengaruh terhadap keseimbangan ekosistem.

The Company fully supports the Government's commitment to implement infrastructure management environmentally friendly and sustainably. The Company realizes the main impact of toll road development is the change in landscape and land use that can affect the balance of the ecosystem.

Laporan Direksi
Report of the Board of Directors

Untuk memastikan bahwa pengaruh tersebut tidak memberikan dampak buruk terhadap keseimbangan ekosistem maka Perseroan mengembangkan sistem pengelolaan lingkungan melalui pemenuhan terhadap ketentuan dalam pengelolaan lingkungan, menjalankan sistem manajemen lingkungan sesuai standar yang diakui secara internasional, pemanfaatan sumberdaya lingkungan yang berkelanjutan, serta perlindungan terhadap keanekaragaman hayati. Kegiatan ini dilaksanakan sejak saat perencanaan, konstruksi, pengoperasian, dan pemeliharaan jalan tol.

To ensure that the impact does not adversely affect the balance of the ecosystem, the Company develops an environmental management system through compliance with environmental management requirements, runs an environmental management system according to internationally recognized standards, sustainable use of environmental resources, and protect the biodiversity. These measures are applied from the time of planning, construction, operation up to maintenance of toll roads.

Profil Perusahaan
Company Profile

Untuk mewujudkan komitmen Perseroan terhadap kepedulian dan kelestarian, Direksi PT Jasa Marga (Persero) Tbk. telah mengeluarkan kebijakan pengelolaan lingkungan melalui Keputusan Direksi No. 165/KPTS/2013 tentang Pedoman Sistem Manajemen Lingkungan (SML).

To realize the Company's commitment to care and sustainability, the Board of Directors of PT Jasa Marga (Persero) Tbk has issued an environmental management policy through the Decree No. 165/KPTS/2013 concerning Environmental Management System Guideline (SML).

Pendekatan Keberlanjutan
Sustainability Approach

Sasaran implementasi kebijakan SML adalah terciptanya lingkungan yang hijau, sehat bersih, asri dan berkualitas di lingkungan usaha perusahaan; terpenuhinya ekosistem di lingkungan usaha perusahaan, dan; tercapainya kepuasan pelanggan dan pemangku kepentingan. [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

The target of the policy is to create a green, healthy, clean, beautiful and quality environment in the Company's business environment; the fulfillment of good ecosystem in the Company's business environment, and; achievement of customer and stakeholder satisfaction. [GRI 103-1] [GRI 103-2] [GRI 103-3]

Untuk memastikan kesiapan daya dukung lingkungan terhadap aset yang dioperasikan, seluruh proyek pembangunan jalan tol telah melalui tahap analisis kelayakan lingkungan yang dituangkan dalam dokumen Amdal (Analisis mengenai Dampak Lingkungan) sesuai Peraturan Pemerintah No 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan Hidup. Peraturan-peraturan yang menjadi acuan dalam pengelolaan lingkungan adalah:

To ensure the readiness of environmental carrying capacity for the assets operated, all toll road construction projects have gone through an environmental feasibility analysis stage as outlined in the Environmental Impact Assessment document in accordance with Government Regulation No. 27 of 2012 concerning Environmental Permits. The other legislation that become a reference in environmental management are:

1. Undang-Undang Nomor 24 tahun 1992, tentang Penataan Ruang.
2. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009, tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

1. Law Number 24 of 1992, concerning Spatial Planning.
2. Law Number 32 of 2009, regarding Environmental Protection and Management.

3. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009, tentang Kesehatan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 tahun 1999, tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan
5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 tahun 2005, tentang Jalan Tol.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 27 tahun 2012, tentang Izin Lingkungan.
7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 392/PRT/M/2005 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol.
8. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 5 tahun 2012 tentang Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib dilengkapi dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan.
9. Keputusan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 45 tahun 2005, tentang Pedoman Penyusunan Laporan Implementasi RKL-RPL.
10. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 876/Menkes/SK/VIII/2001, tentang Pedoman Teknis Analisis Dampak Kesehatan Lingkungan.

Analisis ini ditindaklanjuti melalui kegiatan pemantauan lingkungan (UPL) dan pengelolaan lingkungan (UKL). [POJK51/2017 6.e.2]

Sepanjang periode pelaporan, tidak terjadi insiden ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup yang berbentuk sanksi dari pemerintah. Pada periode pelaporan tahun ini, terdapat dua buah pengaduan tentang lingkungan hidup yang diterima. satu pengaduan telah diselesaikan dan satu pengaduan dalam tahap penyelesaian. [GRI 307-1][POJK 51/2017 6.e.6]

3. Law Number 36 of 2009, concerning Health.
4. Government Regulation Number 27 of 1999, pertaining Environmental Impact Assessment
5. Government Regulation Number 15 of 2005, concerning Toll Roads.
6. Government Regulation Number 27 of 2012, regarding Environmental Permits.
7. Minister of Public Works Regulation Number 392/PRT/M/2005 pertaining Toll Road Minimum Service Standards.
8. Minister of Environment Regulation Number 5 of 2012 concerning Types of Business Plans and/or Activities that Must Be Completed with an Environmental Impact Assessment.
9. Minister of Environment Decree No. 45 of 2005, regarding Guideline for the Compilation of Reports on the Implementation of Environmental Planning Management and Monitoring.
10. Minister of Health Decree No. 876/Menkes/SK/VIII/2001 pertaining Technical Guideline for the Environmental Health Impact Assessment.

The assessment is followed up by environmental monitoring and environmental management activities. (UKL) [POJK51/2017 6.e.2]

During the reporting period, there were no incidents of non-compliance with environmental laws and regulations in the form of government sanctions. During the reporting period of the year, there were two complaints received about the environment. One complaint has been resolved and the other is in the completion process. [GRI 307-1][POJK 51/2017 6.e.6]

Tabel Kepatuhan terhadap Ketentuan Lingkungan
Table of Compliance with Environmental Provisions

Uraian / Description	2019	2018	2017
Sanksi Ketidakpatuhan terhadap Peraturan Lingkungan Sanctions for Non-Compliance with Environmental Regulations	0	0	0
Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima Environmental Complaints Received	2	0	0
Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diselesaikan Environmental Complaints Resolved	1	0	0

PENGLOLAAN LAHAN

Land Management

Pemanfaatan lahan Perseroan adalah untuk jalan tol, area penunjang seperti rest area dan perkantoran yang bukan merupakan sumber pencemaran limbah B3 yang memerlukan penanganan khusus, termasuk remediasi dan dekontaminasi. [GRI-G4 CRE5]

The use of the Company's land is for toll roads, supporting areas such as rest areas and offices which are not sources of B3 waste pollution that require special handling, such as remediation and decontamination. [GRI-G4 CRE5]

Pengelolaan lahan mengacu pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup No.33 Tahun 2009 Tata Cara Pemulihan Lahan Terkontaminasi Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun serta Peraturan Menteri Lingkungan Hidup No.5 Tahun 2012 Jenis Rencana Usaha dan/atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.

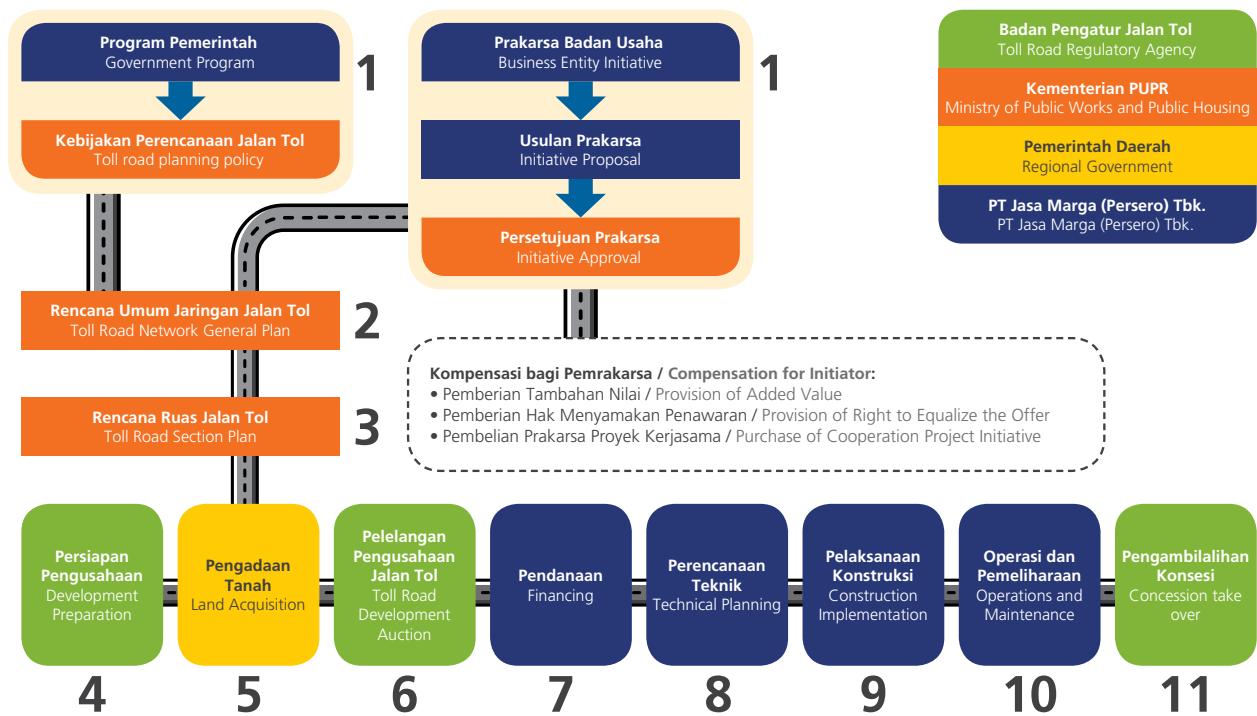
Land management refers to the Minister of Environment Regulation No.33 Year 2009 on Procedures for the Restoration of Land Contaminated with Hazardous and Toxic Waste and the Minister of Environment Regulation No.5 of 2012 regarding Types of Business Plans and/or Activities that Must Have Environmental Impact Assessment.

Tabel Lahan yang Membutuhkan Remediasi atau Dekontaminasi
Table of Land in Need of Remediation or Decontamination

Uraian / Description	2019	2018	2017
Panjang jalan yang dimiliki (km) Length of toll roads owned	1.527	1.527	1.497
Panjang jalan yang dioperasikan (km) Length of toll roads operated	1.162	1.000	680
Luas lahan yang dimiliki (m2) Total land area owned	409.700.229,67	394.445.915,00	385.851.397,59
Luas lahan yang telah diremediasi dan didekontaminasi untuk kebutuhan operasional dan penunjang (m2) Total land area has been remediated and decontaminated for the operational and supporting needs	0	0	0
Luas lahan yang dinyatakan membutuhkan remediasi namun belum diremediasi (m2) Land area declared in need of remediation but has yet to be remediated	0	0	0
Luas lahan yang berpotensi tercemar namun belum diketahui tingkat pencemarannya (m2) Land area potentially to be polluted but the level of pollution is unknown	0	0	0

Proses pengadaan lahan untuk jalan tol mengacu pada ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum, yang dilakukan sepenuhnya oleh negara melalui Badan Pertanahan Nasional.

The process of land acquisition for toll roads refers to the provisions in Law of the Republic of Indonesia Number 2 of 2012 concerning Land Procurement for Development in the Public Interest, which is carried out entirely by the state through the National Land Agency.



Proses pemindahan atau permukiman kembali terkait dengan pengadaan lahan sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah, sehingga laporan ini tidak mengungkapkan jumlah orang yang dipindahkan atau dimukimkan kembali menurut proyek [GRI-G4 CRE7] Meski begitu, melalui program tanggung jawab sosial perusahaan serta program kemitraan dan bina lingkungan, Perseroan memberikan bantuan berupa infrastruktur, dukungan kegiatan ekonomi setempat dan pemberdayaan kepada masyarakat yang terdampak proses pembangunan dan pengoperasian jalan tol.

The process of relocation or resettlement related to land acquisition is entirely the authority of the Government, so this report does not disclose the number of people moved or resettled according to a project. [GRI-G4 CRE7] However, through the corporate social responsibility program as well as partnership and community development program, the Company provides assistance in the form of infrastructure, support for local economic activities and empowerment to communities affected by the construction and operation of toll roads.

BIAYA LINGKUNGAN HIDUP Environmental Cost

Pada tahun 2019, Perseroan telah mengeluarkan biaya lingkungan hidup sebesar Rp82,133 miliar yang dialokasikan untuk kegiatan:

- pengukuran dan pemantauan kualitas lingkungan melalui RKL dan RPL,
- penanaman pohon di sepanjang area jalan tol dan sekitar jalan tol,
- penyediaan tempat sampah yang dibedakan yang organik dan non-organik, serta
- pembersihan saluran drainase di sepanjang jalan tol, serta penyuluhan warga di sekitar jalan tol untuk tidak membuang sampah sembarangan dan dengan membuat tempat sampah di wilayah sekitar jalan tol. [POJK 51/2017 6.d,1]

In 2019, the Company spent Rp82.133 billion for environmental cost disbursed for activities:

- measuring and monitoring of environmental quality through RKL and RPL,
- planting trees on areas along and around the toll road corridor,
- provision of differentiated bins which are organic and non-organic,
- cleaning the drainage channels along the toll road, as well as counseling residents around the toll road to not litter and providing trash bins in the areas around the toll road. [POJK 51/2017 6.d,1]

Tabel Realisasi Biaya Lingkungan Hidup
Table of Realization of Environmental Cost

Uraian Description	2019	2018	2017
Realisasi Biaya Lingkungan Hidup (miliar rupiah) Realization of Environmental Cost (billion rupiah)	82,13	29,15	4,09

PEMANTAUAN DAN PENGENDALIAN EMISI

Emission Monitoring and Control

EMISI GAS RUMAH KACA

Kegiatan operasional Perseroan berpotensi menimbulkan dampak terhadap pelepasan emisi gas rumah kaca yang berkontribusi terhadap pemanasan global. Sumber utama emisi Perseroan adalah penggunaan bahan bakar minyak dan listrik untuk kebutuhan operasional kantor pusat, kantor-kantor cabang, penerangan gardu tol dan penerangan sekitar fasilitas operasional. Jasa Marga melalui fungsi *Human Capital Services* berkomitmen mengendalikan emisi melalui kegiatan konservasi dan efisiensi energi. Kegiatan pemantauan dan pengendalian emisi dilakukan untuk mengendalikan penurunan kualitas udara sekaligus mengurangi emisi gas rumah kaca (GRK). [GRI 103-1][GRI 103-2][GRI 103-3]

Perseroan tidak melakukan pengendalian emisi GRK dari kegiatan operasional jalan tol maupun konstruksi karena pengendalian terhadap kendaraan yang melintas di jalan tol dan aktivitas kontraktor pembangunan jalan tol sebagai sumber emisi GRK berada di luar jangkauan Perseroan sehingga tidak diuraikan dalam laporan ini.

Total volume emisi gas rumah kaca (cakupan 1) langsung yang dihasilkan dari penggunaan bahan bakar minyak pada tahun 2019 mencapai 10.236,71 ton setara CO₂, menurun sebesar 1.056,39 ton setara CO₂ atau 9,33 % dibandingkan tahun 2018, sebesar 11.320,10 ton setara CO₂ sementara total volume emisi gas rumah kaca (cakupan 2) tidak langsung yang dihasilkan pada tahun 2019 mencapai 54.767,16 ton setara CO₂, meningkat 2.237,06 ton setara CO₂ atau 4,26% dibandingkan tahun 2018, sebesar 52.530,10 ton setara CO₂. Emisi GRK tidak langsung didapatkan dari penggunaan listrik. [GRI 305-1][GRI 305-2][GRI-G4 CRE1][POJK 51/2017 6.e.4.a]

GREENHOUSE GAS EMISSIONS

The Company's operational activities potentially generate impact on the release of greenhouse gas emissions that contribute to global warming. The main source of the Company's emissions is the use of fuel oil and electricity for the operational needs of the headquarters, branch offices, toll booth lighting and lighting around operational facilities. Jasa Marga through its Human Capital Services function is committed to controlling emissions through conservation activities and energy efficiency. Emission monitoring and control activities are carried out to control the decrease in air quality while reducing greenhouse gas (GHG) emissions. [GRI 103-1][GRI 103-2][GRI 103-3]

The Company does not control GHG emissions from toll road operations or construction activities because the control of vehicles passing on the toll roads and the activities of toll road construction contractors as a source of GHG emissions are beyond the Company's reach so they are not described in this report.

The total volume of direct greenhouse gas emissions (coverage 1) resulted from the use of fuel oil in 2019 reached 10,263.71 tons of CO₂ equivalents, decreasing by 1,056.39 tons of CO₂ equivalents or 9.33% compared to 2018, amounting to 11,320.10 tons-e while the total volume of indirect greenhouse gas emissions (coverage 2) generated in 2019 reached 54,767.16 tons of CO₂ equivalents, an increase of 2,237.06 tons of CO₂ equivalents or 4.08% compared to 2018, amounting to 52,530.10 tons of CO₂ equivalents. GHG emissions are not directly generated from the use of electricity. [GRI 305-1][GRI 305-2][GRI-G4 CRE1][POJK 51/2017 6.e.4.a]

Uraian (dalam ton setara CO ₂) / Description (tons of CO ₂ equivalents)	2019	2018	2017
Emisi Cakupan 1 (Langsung) Emission of Coverage 1 (Direct)	10.263,71	11.320,10	10.776,00
Emisi Cakupan 2 (Tidak Langsung) Emission of Coverage 2 (Indirect)	54.767,16	52.530,10	69.836,56
Total Emisi Total Emission	65.030,87	63.850,20	80.612,56

Meski terjadi peningkatan volume emisi, namun kegiatan pengendalian emisi relatif berhasil, karena dengan melihat intensitas emisi yang dihasilkan maka kenaikan intensitas emisi tidak berbanding lurus dengan panjang ruas jalan yang dikelola. Nilai intensitas emisi diperoleh dari perbandingan antara volume emisi yang dihasilkan dan jumlah ruas jalan yang dioperasikan. Semakin rendah nilai intensitas emisi menunjukkan semakin kecil potensi pencemaran udara. Nilai Intensitas Emisi tahun 2019 adalah sebesar 55,96 ton CO₂e/km Nilai tersebut lebih rendah dibanding tahun 2018 yang mencapai 63,85 CO₂e/km.

Sampai tahun 2019 Perseroan belum menetapkan baseline penghitungan emisi. Untuk itu penghitungan emisi dilakukan secara manual menggunakan nilai CEF sesuai Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup No. 12 Tahun 2010 dan rujukan nilai GWP yang diterbitkan IPCC Fifth Assessment Report (2016). [GRI 305-1] [GRI-G4 CRE1] [POJK 51/2017 6.e.4.a]

Perseroan telah melakukan berbagai upaya untuk mengurangi dampak perubahan iklim dari emisi melalui pengurangan emisi dari penggunaan BBM, penggantian mesin pengatur udara (AC) dengan refrigeran yang ramah lingkungan sebagai pengganti freon berbahan chlorofluorocarbon (CFC), serta penggunaan halon yang lebih ramah lingkungan untuk alat pemadam api ringan (APAR).

KUALITAS UDARA

Pemantauan juga dilakukan terhadap kualitas emisi, sebagai bagian pemenuhan kepatuhan dan ukuran pengendalian lingkungan yang menjadi bahan masukan kepada Pemerintah sebagai otoritas pengendali jalan tol, dengan ukuran kesesuaian baku mutu lingkungan. Hasil pemantauan rutin selama tahun 2019 menunjukkan bahwa umumnya kualitas udara di ruas-ruas jalan tol yang dimiliki atau dioperasikan Perseroan berada di bawah ambang batas yang disyaratkan.

Even though there was an increase in emission volume, the emission control activity was relatively a success, because by looking at the emission intensity produced, the increase in emission intensity was not directly proportional to the length of toll roads managed. Emission intensity rate is generated from a comparison between the volume of emissions produced and the number of toll roads operated. The lower the emission intensity rate indicates the smaller the potential for air pollution. Emission Intensity Rate in 2019 was 55.96 CO₂e/km. This rate is lower than in 2018 which reached 63.85 CO₂e/km.

Until 2019 the company has not yet set a baseline for calculating emissions. For this reason, emission calculations are carried out manually using CEF values in accordance with the Minister of Environment Regulation No. 12 of 2010 and GWP values issued by the IPCC Fifth Assessment Report (2016). [GRI 305-1] [GRI-G4 CRE1] [POJK 51/2017 6.e.4.a]

The Company has made various efforts to participate in curbing the climate change by reducing emissions from the use of fuel, replacing air conditioning units with environmentally friendly refrigerants in lieu of chlorofluorocarbon (CFC) freon, and the use of more environmentally friendly halon for light fire extinguishers.

AIR QUALITY

Monitoring is also conducted on the quality of emissions, as part of meeting compliance and environmental control measures that are input material to the Government as the toll road control authority, with a measure of conformity to environmental quality standards. The results of routine monitoring during 2019 show that generally air quality on toll roads owned or operated by the Company is below the required threshold.

Tabel Pemenuhan Baku Mutu Tahun 2019
Table of Fulfillment of 2019 Air Quality Standards

No	Parameter Parameter	Metode Analisa Analysis Method	Peralatan Equipment	Kualitas Udara Air Quality				
				Satuan Unit	Baku Mutu Threshold	Terendah Lowest	Tertinggi Highers	Rata Rata Average
1	Debu / Dust	Gravimetric	Hi-Vol	µg/m ³	230,00	925,00	0,17	166,87
2	SO ₂	Pararosanilin	Spektrofotometer	µg/m ³	900,00	900,00	0,71	172,95
3	NO _x	Griess Saltzman	Spektrofotometer	µg/m ³	560,00	400,00	1,77	106,34
4	CO	NDIR	Gas Chromatography	µg/m ³	30.000,00	30.000,00	1,00	7.258,38
5	HC	Flame Ionisasi	Gas Chromatography	µg/m ³	160,00	160,00	0,00	69,45
6	Pb	Ekstraktif, Pengabuan	AAS	µg/m ³	2,00	2,00	0,00	0,62
7	NH ₃	Nessler	Spektrofotometer	ppm	2,00	14,90	0,07	7,84
8	H ₂ S	Methylene Blue	Spektrofotometer	µg/m ³	24,00	6,00	0,01	2,07

Sumber: OMM, buku RPL/RKL OMM, buku RPL/RKL



PEMANFAATAN SUMBERDAYA BERKELANJUTAN

Sustainable Consumption

Pengelolaan sumberdaya dilakukan dengan mengacu pada kebijakan penggunaan teknologi hijau atau energi terbarukan dan *green construction* yang dilaksanakan melalui strategi operasional dalam peningkatan efisiensi dan efektifitas untuk meningkatkan EBITDA ruas – ruas tol yang sudah beroperasi. Kegiatan ini menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawab fungsi Human Capital Services dan General Affairs di Anak Perusahaan. Secara berkala Human Capital Services melakukan pemantauan dan evaluasi untuk memastikan keefektifan pengelolaan energi dan mendorong dilakukannya inovasi berkelanjutan dalam hal efisiensi pemakaian energi.

Perseroan semaksimal mungkin melakukan pemanfaatan sumberdaya secara efektif, efisien, dan berkelanjutan, yang dituangkan dalam Surat Edaran Direksi No. 18/SE/2010 tentang Penghematan Energi dan Pelestarian Lingkungan, yang mendorong inisiatif ramah lingkungan seperti penghematan energi melalui penggunaan teknologi baru yang dapat mengurangi penggunaan energi, penggunaan produk-produk ramah lingkungan, inventarisasi jumlah pohon dalam setiap kegiatan proyek yang akan ditanam kembali, serta penanaman pohon sebagai akibat dari penebangan pohon yang harus dilakukan. [GRI 103-1][GRI 103-2][GRI 103-3]

ENERGI

Energy

PENGUNGKAPAN PENDEKATAN MANAJEMEN

Energi yang digunakan untuk kegiatan operasi dan pendukung Perseroan bersumber dari pemakaian listrik dan penggunaan bahan bakar minyak, baik untuk kegiatan operasional maupun pendukung, serta disampaikan sebagai data penghitungan total konsumsi energi yang dikonversi dalam satuan energi (Giga Joule atau GJ). [GRI 103-1] [GRI 103-3]

Menyadari besarnya ketergantungan terhadap penggunaan bahan bakar minyak untuk menjalankan bisnisnya maka Perseroan melalui Surat Edaran Direksi No. 18/SE/2010 tentang Penghematan Energi dan Pelestarian Lingkungan mendorong penghematan terhadap penggunaan energi, yaitu bahan bakar minyak dan listrik serta meningkatkan penggunaan energi terbarukan. Kebijakan ini diharapkan dapat mengurangi laju perubahan iklim akibat emisi gas-gas rumah kaca serta mendukung upaya Pemerintah mengendalikan beban biaya subsidi bahan bakar minyak. [GRI 103-2]

Resource management is done by referring to policies on the use of green technology or renewable energy and green construction implemented through operational strategies in increasing efficiency and effectiveness to increase EBITDA of toll roads that are already operating. This is part of the duties and responsibilities of the Human Capital Services and General Affairs functions of the Subsidiaries. Human Capital Services periodically monitors and evaluates to ensure the effectiveness of energy management and encourages continuous innovation in terms of energy efficiency.

The Company uses resources effectively, efficiently, and sustainably as maximal as possible, as outlined in the Board of Directors Circular No. 18/SE/2010 concerning Energy Saving and Environmental Conservation, which encourages environmentally friendly initiatives such as energy savings through the use of new technologies that can reduce energy use, use of environmentally friendly products, inventory the number of trees to be replanted in each project activity, and planting trees to replace the ones that have to be cut down. [GRI 103-1][GRI 103-2][GRI 103-3]

DISCLOSURE OF MANAGEMENT APPROACH

The energy used for the Company's operational and supporting activities is sourced from electricity and fuel oil, and is presented as data for calculating the total energy consumption converted in energy units (Giga Joule or GJ). [GRI 103-1] [GRI 103-3]

Realizing the dependence on the use of fuel oil to conduct its business, the Company through the Board of Directors Circular No. 18/SE/2010 regarding Energy Saving and Environmental Conservation encourages savings on the use of energy, namely fuel oil and electricity as well as increasing the use of renewable energy. This policy is expected to reduce the rate of climate change due to greenhouse gas emissions and support the Government's efforts to control the cost of fuel subsidies. [GRI 103-2]

PENGUNAAN ENERGI

Pada periode pelaporan, penggunaan energi langsung yang berasal dari sumber tidak terbarukan adalah penggunaan bahan bakar minyak sebesar 4.094,359 kiloliter atau setara 148.113,58 Giga Joule. Meliputi penggunaan bahan bakar minyak untuk genset dan operasional kendaraan. Jumlah ini menurun sebanyak 350,341 kiloliter dibandingkan konsumsi tahun-tahun sebelumnya karena adanya program penghemataan energi BBM pada setiap cabang dan anak perusahaan.

ENERGY USE

In the reporting period, the energy direct use originating from non-renewable sources was the use of fuel oil of 4,094,359 kiloliters or equivalent to 148,113.58 Giga Joules; including the use of fuel oil for generators and operational vehicles. This figure decreased by 350,341 kiloliters compared to consumption in the previous years due to the fuel energy saving program in each branch and subsidiary.

Tabel Konsumsi Bahan Bakar Minyak
Table of Fuel Oil Consumption

Uraian Description	Konsumsi Energi (dalam kiloliter) Energy Consumption (in kiloliter)		
	2019	2018	2017
Solar atau Sejenis Diesel Oil or Similar	336,112	471,940	545,823
Pertamina Dex (dan sejenis) Pertamina Dex (and similar)	1.122,409	1.713,148	1.457,102
Premium Premium	2.273,227	1.904,384	1.963,090
Pertamax (dan sejenis) Pertamax (and similar)	362,611	355,229	277,077
Konsumsi Energi (dalam GJ) Energy Consumption (in GJ)	148.113,58	163.110,02	155.390,92

Penggunaan energi langsung lainnya adalah listrik yang dipasok PT PLN (Persero). Pada periode laporan, konsumsi energi listrik adalah sebesar 61.367.06912 kWh atau setara 221.281,45 Giga Joule. Penggunaan energi listrik meliputi penggunaan untuk aktivitas kantor, gardu, dan penerangan di sekitar fasilitas-fasilitas operasional. Jumlah ini meningkat dibandingkan konsumsi tahun-tahun sebelumnya disebabkan adanya ruas-ruas jalan tol baru yang beroperasi pada tahun periode laporan.

Another direct use of energy is electricity supplied by PT PLN (Persero). During the reporting period, electricity consumption was 61,367,06912 kWh or equivalent to 221,281.45 Giga Joules. The use of electrical energy includes for office activities, substations, and lighting around operational facilities. This amount increased compared to the consumption in previous years due to the existence of new toll roads operating in the reporting period.

Tabel Penggunaan Listrik
Table of Electricity Consumption

Uraian / Description	2019	2018	2017
Konsumsi Listrik (dalam kWh) Electricity Consumption (in kWh)	61.467.069	58.956.343	78.739.979
Konsumsi Energi (dalam GJ) Energy Consumption (in GJ)	221.281,45	212.242,83	282.167,92

Penurunan konsumsi bahan bakar minyak memberikan kontribusi signifikan terhadap penurunan konsumsi energi Perseroan pada periode pelaporan. Pengendalian penggunaan BBM berhasil menurunkan tingkat konsumsi energi sebesar 14% dari penggunaan BBM dan 1,6% dari total penggunaan energi Perseroan sebesar 5.957,82 GJ. Total energi yang digunakan pada periode pelaporan adalah sebagai berikut.

The decrease in fuel consumption contributed significantly to the decline in the Company's energy consumption during the reporting period. The control of the use of fuel oil succeeded in reducing the level of energy consumption by 14% from the use of fuel oil and by 1.6% of the total energy use of the Company or 5,957.82 GJ. The total energy used in the reporting period is as follows.

Tabel Konsumsi Energi Total Tahun 2017-2019
Table of Total Energy Consumption in 2017-2019

Uraian / Description	2019	2018	2017
Bahan Bakar Minyak Fuel Oil	148.113,58	163.110,02	155.390,92
Listrik (dalam GJ) Electricity (in GJ)	221.281,45	212.242,83	282.167,92
Total Konsumsi Energi (dalam GJ) Total Energy Consumption (in GJ)	369.395,03	375.352,85	437.558,84

Sejak tahun 2017, Perseroan telah melakukan penghematan terhadap penggunaan energi untuk penerangan di ruas-ruas jalan tol. Penghematan dilakukan melalui penggunaan lampu LED yang hemat energi dan penggunaan panel surya sebagai sumber energi. Pemasangan listrik tenaga surya juga dilakukan di Gedung Kantor Pusat, baik Kantor Pusat eksisting, Kantor Pusat Baru dan gedung Baru Kantor Cabang Jagorawi. Daya terpasang di gedung lama adalah 194.635 watt per jam (wp) dan gedung baru 103.435 wp.

Since 2017, the Company has been savings on the use of energy for lighting on toll roads. The savings are made through the use of energy efficient LED lamps and the use of solar panels as an energy source. The installation of solar panels is also done at the Headquarters Compound, both the new and old buildings, as well as the New Jagorawi Branch Office building. The power installed in the old building is 194,635 watts per hour (wp) and the new building is 103,435 wp.

Tabel Pemanfaatan Energi Terbarukan
Table of Utilization of Renewable Energy

Uraian / Description	2019
Penggunaan Lampu LED Use of LED Lamps	9.862
Total Konsumsi Energi (dalam GJ) Total Energy Consumption (in GJ)	49,66

INTENSITAS ENERGI

Intensitas pemakaian energi Jasa Marga selama tiga tahun terakhir mengalami fluktuasi terkait dengan restrukturisasi organisasi dan peningkatan kapasitas layanan. Pada periode pelaporan Perseroan belum menetapkan target, dasar pengukuran dan melakukan audit energi, sehingga penghitungan intensitas energi dilakukan secara manual dengan membandingkan pemakaian energi listrik (kWh) dibandingkan luas bangunan (m²) yang menghasilkan nilai intensitas energi bangunan tahun 2019 sebesar 18,24 kWh/m² meningkat dibandingkan tahun 2018 sebesar 17,53 kWh/m². [GRI CRE-1]

ENERGY INTENSITY

The intensity of Jasa Marga's energy use over the past three years has fluctuated due to organizational restructuring and service capacity improvement. In the reporting period, the Company has not set targets, basis for measurement and energy audit, so that the calculation of energy intensity is done manually by comparing the use of electrical energy (kWh) versus the size of building (m²) which results in the building energy intensity value of 18.24 kWh/m² in 2019 increased compared to 2018 of 17.53 kWh/m². [GRI CRE-1]

Uraian / Description	2019	2018	2017
Realisasi Pemakaian Energi (kWh) Realization of Energy Consumption (kWh)	4.075.656,38	3.341.933,33	3.371.346,64
Luas Bangunan (m2) Size of Building (m2)	47.085,40	46.504,40	45.504,40

Penghitungan intensitas energi juga dilakukan dengan membandingkan penggunaan energi total (GJ) dibandingkan panjang ruas jalan tol yang dioperasikan yang menghasilkan nilai intensitas energi sebesar 317,9 GJ/km (2019) menurun sebesar 15% dibandingkan 375,35 GJ/km (2018). [GRI 302-3]

Energy intensity calculation is also done by comparing the total energy use (GJ) to the length of managed toll roads which results in an energy intensity value of 317.9 GJ/km (2019) decreasing by 15% compared to 375.35 GJ/km (2018). [GRI 302-3]

Tabel Intensitas Energi
Table of Energy intensity

Uraian / Description	2019	2018	2017
Realisasi Pemakaian Energi (GJ) Realization of Energy Consumption (GJ)	369.395,03	375.352,85	437.558,83
Panjang ruas jalan dikelola (km) Length of managed toll roads (km)	1.162	1.000	680
Intensitas Energi (GJ/km) Energy Intensity (GJ/km)	317,90	375,35	642,52

EFISIENSI ENERGI

Salah satu strategi penting dalam pengelolaan energi sesuai ISO 14001:2015 Sistem Manajemen Lingkungan adalah pelaksanaan efisiensi energi. Perseroan telah melakukan efisiensi penggunaan energi seperti penggunaan PLTS di Kantor Pusat yang menghasilkan efisiensi energi sebesar 20%, penggunaan LED sebesar 30%, pemasangan dimmer untuk PJU di ruas tol yang dikelola PT Jasamarga Bali Tol sebesar 25%, serta penghematan bahan bakar minyak sebesar 5-10%. [GRI 302-4]

ENERGY EFFICIENCY

One important strategy in managing energy according to ISO 14001:2015 Environmental Management System is the implementation of energy efficiency. The Company has efficiently used the energy such as by using of the solar panels at the Headquarters which produced energy efficiency by 20%, the use of LEDs by 30%, installation of dimmer for lighting on toll roads managed by PT Jasamarga Bali Tol by 25%, and fuel oil savings by 5% -10%. [GRI 302-4]

BAHAN BAKU

Raw Material

PENGUNGKAPAN PENDEKATAN MANAJEMEN

Dalam proses pemeliharaan jalan tol dan fasilitasnya, Jasa Marga menggunakan berbagai bahan baku seperti aggregate, aspal, pasir, semen, air dan beberapa material lain. Perseroan memastikan bahwa bahan-bahan tersebut, terutama untuk bahan yang tak terbarukan, diperoleh dari para pemasok resmi dan memiliki izin lingkungan dalam proses produksi maupun pengadaannya. Pengendalian atas kebijakan ini dilakukan melalui fungsi pengadaan barang dan jasa.

DISCLOSURE OF MANAGEMENT APPROACH

In the process of maintaining toll roads and their facilities, Jasa Marga uses various raw materials such as aggregate, asphalt, sand, cement, water and several other materials. The Company ensures that these materials, especially for non-renewable ones, are purchased from official suppliers with environmental licenses in the production and procurement processes. Control over this policy is done through the function of procurement of goods and services.

BAHAN BAKU RAMAH LINGKUNGAN

Di antara material bahan baku yang dipakai tersebut, Jasa Marga juga memastikan bahwa semuanya ramah lingkungan, sementara untuk material yang tergolong sebagai bahan beracun dan berbahaya (B3), pengelolaannya dilakukan dengan lembaga yang memiliki ijin pengelolaan limbah B3 [GRI 306-2][GRI 306-4] [POJK 51/2017 6.c.3.b]

BAHAN DAUR ULANG

Dalam proses konstruksi dan pemeliharaan jalan tol, semua bahan baku material yang dipakai adalah sekali pakai sehingga tidak ada yang didaur ulang untuk dipakai kembali.

PENGHEMATAN KERTAS

Sebagai bagian transformasi Perseroan, saat ini dikembangkan berbagai aplikasi untuk menunjang proses bisnis agar lebih efektif dan efisien. Salah satu di antaranya adalah aplikasi Nota Dinas Elektronik (NDE). Sebelum adanya aplikasi NDE, seluruh kegiatan korespondensi Perseroan dilakukan secara manual yang mengakibatkan tingginya penggunaan kertas. Aplikasi NDE ini menciptakan efisiensi melalui penghematan penggunaan kertas untuk pembuatan nota dinas beserta surat-surat lainnya karena dilakukan secara elektronik.

AIR DAN AIR LIMBAH Water and Wastewater

PENGUNGKAPAN PENDEKATAN MANAJEMEN

Perseroan menggunakan air untuk kegiatan pemeliharaan jalan tol dan kebutuhan operasional kantor pusat, kantor-kantor cabang, penerangan gardu tol dan penerangan sekitar fasilitas operasional. Dalam kegiatan pemeliharaan jalan tol, air digunakan untuk kegiatan bengkel, membersihkan badan jalan, campuran aspal, dan mendinginkan badan jalan sementara untuk kantor dan fasilitas operasional air digunakan untuk kebutuhan sanitasi dan rumah tangga kantor. Pengelolaan air limbah dilakukan dengan mengacu Keputusan Menteri Lingkungan Hidup No.111 Tahun 2003 Pedoman Mengenai Syarat dan Tata Cara Perijinan Serta Pedoman Kajian Pembuangan Air Limbah ke Air atau Sumber Air. [GRI 103-2][GRI 303-1] [GRI 303-2]

Mengingat sumber air baku untuk PDAM kian terbatas karena keterbatasan air tanah dan peningkatan jumlah polutan maka Perseroan berupaya untuk melakukan efisiensi dalam penggunaan air. Efisiensi dilakukan melalui kampanye pemakaian air secara bijaksana dan hemat, pengecekan instalasi air berkala untuk menghindari

ENVIRONMENTALLY FRIENDLY MATERIAL

Among the raw materials used, Jasa Marga also ensures that all are environmentally friendly, while for materials classified as toxic and hazardous (B3), their management is carried out with institutions that have B3 waste management license. [GRI 306-2][GRI 306-4] [POJK 51/2017 6.c.3.b]

RECYCLING MATERIAL

In the process of construction and maintenance of toll roads, all raw materials used are disposable so that nothing is recycled for reuse.

PAPER USAGE SAVINGS

As part of the Company's transformation, various applications are currently being developed to support business processes to be more effective and efficient. One of them is the Electronic Service Note (NDE) application. Prior to the NDE application, all of the Company's correspondence activities were carried out manually which resulted in high paper usage. This NDE application creates efficiency through saving the use of paper for official service notes along with other paperwork because it is done electronically.

DISCLOSURE OF MANAGEMENT APPROACH

The company uses water for toll road maintenance activities and the operational necessities of the headquarters, branch offices, toll booths and operational facilities. In toll road maintenance activities, water is used for workshop activities, cleaning the road body, asphalt mixture, and cooling the temporary road body. For offices and operational facilities, the water is used for sanitation and office household needs. Wastewater management is carried out by referring to the Minister of Environment Decree No.111 of 2003 regarding Guideline for Requirements and Procedures of Licensing and Guideline for Study on Disposal of Wastewater to Water Bodies or Water Sources. [GRI 103-2][GRI 303-1] [GRI 303-2]

Considering that the source of raw water for the water utility company (PDAM) is increasingly limited due to decreasing ground water and an increase in the amount of pollutants, the Company strives to improve efficiency in water use. The efficiency is conducted through campaigns for the use of water wisely and economically, checking

kebocoran, serta memanfaatkan kembali air limbah bersih untuk menyiram tanaman di lingkungan kantor. Kegiatan ini menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawab fungsi HCS dan Anak Perusahaan. [GRI 303-3, 303-4, 303-5]

water installations periodically to avoid leakage, as well as reusing clean wastewater to water the plants in the office environment. This is part of the duties and responsibilities of HCS and Subsidiary functions. [GRI 303-3, 303-4, 303-5]

PEMANFAATAN AIR

Pada tahun 2019, jumlah air yang dimanfaatkan adalah 11.169,96 megaliter. Sumber air yang dipakai Perseroan adalah PDAM (72,78%), air tanah (26,03%), air yang diproduksi (1,15%) dan air permukaan (0,04%). Untuk penggunaan air tanah, Jasa Marga melakukan pengawasan dan pemantauan yang ketat agar pengambilan tersebut tidak mengganggu sumber air di sekitar wilayah operasional, terutama sumber air milik masyarakat. Selama periode pelaporan, titik-titik pengambilan air bukanlah kawasan yang rawan air atau krisis air.

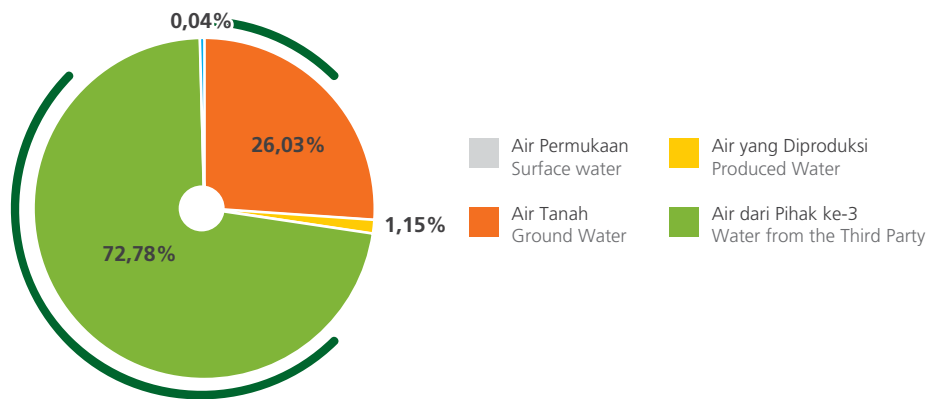
WATER UTILIZATION

In 2019, the amount of water used was 11,170.954 megalitres. The water sources used by the Company are PDAM (72.78%), ground water (26.03%), produced water (1.15%) and surface water (0.04%). For ground water use, Jasa Marga conducts strict supervision and monitoring so that the collection does not disturb water sources around operational areas, especially community water sources. During the reporting period, water withdrawal points were not water-prone areas or water crises.

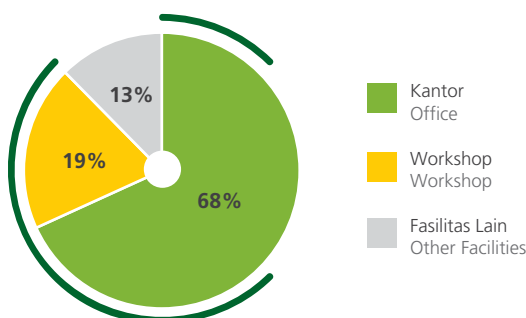
Porsi penggunaan air terbesar adalah pemenuhan keperluan pegawai dan kebutuhan rumah tangga kantor (68%), dilanjutkan workshop (19%), dan fasilitas penunjang lainnya (13%). Sementara menurut jenis air yang digunakan, 99,98% air yang digunakan adalah air tawar. [GRI 303-5][GRI-G4 CRE2]

The largest portion of water use is the fulfillment of employee needs and office household needs (68%), followed by workshops (19%), and other supporting facilities (13%). While according to the type of water used, 99.98% of the water used is fresh water. [GRI 303-5][GRI-G4 CRE2]

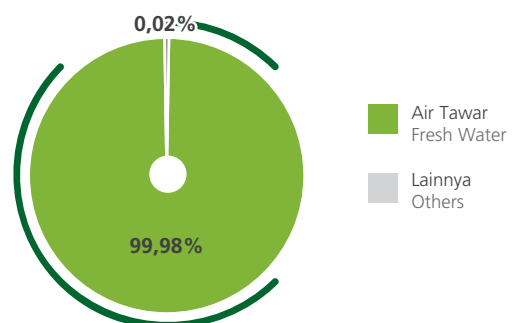
Pemanfaatan Air Menurut Sumber
Water Utilization by Source



Pemanfaatan Air Menurut Fasilitas
Water Utilization by Facilities



Pemanfaatan Menurut Jenis Air
Water Utilization by Type



Tabel Total Pengambilan Air menurut Sumber [GRI 303-3]
Table of Total Water Intake by Sources

Sumber Air Water Source	Total Area Total Area		Area dengan Kelangkaan Air Area with water scarcity	
	2019	2018	2019	2018
Air Permukaan (total) Surface Water (total)	4,32 ML	0 ML	0 ML	0 ML
• Air Tawar (TDS ≤1,000 mg/L) • Fresh Water (TDS ≤1,000 mg/L)	4,32 ML	0 ML	0 ML	0 ML
• Lainnya (TDS>1,000 mg/L) • Others (TDS>1,000 mg/L)	0 ML	0 ML	0 ML	0 ML
Air Tanah (total) Ground Water (total)	2.907,13 ML	3.206,44 ML	0 ML	0 ML
• Air Tawar (TDS ≤1,000 mg/L) • Fresh Water (TDS ≤1,000 mg/L)	2.905,57 ML	3.203,52 ML	0 ML	0 ML
• Lainnya (TDS>1,000 mg/L) • Others (TDS>1,000 mg/L)	2,56 ML	2,92 ML	0 ML	0 ML
Air Laut (total) Sea Water (total)	0 ML	0 ML	0 ML	0 ML
• Air Tawar (TDS ≤1,000 mg/L) • Fresh Water (TDS ≤1,000 mg/L)	0 ML	0 ML	0 ML	0 ML
• Lainnya (TDS>1,000 mg/L) • Others (TDS>1,000 mg/L)	0 ML	0 ML	0 ML	0 ML
Air yang diproduksi (total) Produced water (total)	128,26 ML	142,51 ML	0 ML	0 ML
• Air Tawar (TDS ≤1,000 mg/L) • Fresh Water (TDS ≤1,000 mg/L)	128,26 ML	142,51 ML	0 ML	0 ML
• Lainnya (TDS>1,000 mg/L) • Others (TDS>1,000 mg/L)	0 ML	0 ML	0 ML	0 ML
Air dari pihak ke-3 (PAM) (total) Water from 3rd party (PAM) (total)	8.130,25 ML	15.356,76 ML	0 ML	0 ML
• Air Tawar (TDS ≤1,000 mg/L) • Fresh Water (TDS ≤1,000 mg/L)	8.130,25 ML	15.356,76 ML	0 ML	0 ML
• Lainnya (TDS>1,000 mg/L) • Others (TDS>1,000 mg/L)	0 ML	0 ML	0 ML	0 ML
Sumber Air yang digunakan pihak ke-3 Water sources used by 3rd party				
Air Permukaan Surface Water			0 ML	0 ML
Air Tanah Ground Water			0 ML	0 ML
Air Laut Sea Water			0 ML	0 ML
Air Produksi Produced Water			0 ML	0 ML
Total Pemanfaatan Air Total Water Consumption	11.169,96 ML	18.705,71 ML	0 ML	0 ML

PENGHEMATAN AIR

Mengingat sumber air baku untuk PDAM kian terbatas karena keterbatasan air tanah dan peningkatan jumlah polutan maka Perseroan berupaya untuk melakukan efisiensi dalam penggunaan air. Efisiensi dilakukan melalui kampanye pemakaian air secara bijaksana dan hemat, pengecekan instalasi air berkala untuk menghindari kebocoran, serta memanfaatkan kembali air limbah bersih untuk menyiram tanaman di lingkungan kantor. Kegiatan ini menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawab fungsi HCS dan Anak Perusahaan. [GRI 303-3, 303-4, 303-5]

Pada periode pelaporan, terdapat penurunan pengambilan air sebesar 7.226,51 megaliter atau 47,06% dibandingkan tahun 2018 termasuk penggunaan air hasil daur ulang sedikit mengalami penurunan sebesar 14,25 megaliter atau sebesar 10,00% dibanding tahun 2018.

PENGELOLAAN AIR LIMBAH

Pengelolaan Baku mutu untuk air limbah dan dan limbah cair mengacu pada Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor Kep-51/MENLH/10/1995 tentang Baku Mutu Limbah Cair bagi Kegiatan Industri. [GRI 303-2]

PENGHEMATAN AIR

Considering that the source of raw water for PDAMs is increasingly limited due to limited ground water and an increase in the amount of pollutants, the Company strives to improve efficiency in water use. Efficiency is carried out through a campaign to use water wisely and sparingly, checking water installations periodically to avoid leakage, and reusing clean wastewater to water plants in the office environment. This activity is part of the duties and responsibilities of HCS and Subsidiary functions. [GRI 303-3, 303-4, 303-5]

During the reporting period, there was a decrease in water withdrawals by 7,226.51 megalitres or 47.06% compared to 2018, including the use of recycled water which decreased slightly by 14.25 megalitres or by 10.00% compared to 2018.

WASTEWATER MANAGEMENT

The management of quality standards for wastewater and liquid waste refers to the State Minister for Environment Decree Number Kep-51/MENLH/10/1995 concerning Quality Standards for Liquid Waste of Industrial Activities. [GRI 303-2]

Tabel Total Pembuangan Air [GRI 303-4]
Table of Total Water Discharge

Tujuan Pembuangan Air (dalam megaliter) Purpose of Water Disposal (in megalitres)	Total Area		
	2019	2018	
Sumber Air Permukaan Surface Water Source	0,86	1,43	
Sumber Air Tanah Ground Water Source	11,28	21,46	
Laut Sea	0	0	
Pihak ke-3 Third Party	0,14		
Total Air yang Dibuang Total Water Discharged	12,28	22,89	
Jenis Air yang Dibuang Type of Water Discharge	Air Tawar (TDS ≤1,000 mg/L) Fresh Water (TDS ≤1,000 mg/L)	1,11	1,57
	Lainnya (TDS>1,000 mg/L) Others (TDS>1,000 mg/L)		
Jenis Air Menurut Tingkat Pengolahan Type of Water According to Treatment Level	Tanpa Pengolahan Without Treatment	0,43	0,31
	Dengan Pengolahan With Treatment		

PENGUNGKAPAN PENDEKATAN MANAJEMEN

Disclosure of Management Approach

Berdasarkan Keputusan Direksi No. 165/KPTS/2013 tentang Pedoman Sistem Manajemen Lingkungan di Lingkungan Perusahaan dan Anak Perusahaan PT Jasa Marga (Persero) Tbk, Perseroan menyediakan tempat sampah dengan melakukan pemilahan sampah organik dan organik serta sampah B3 di Unit Kerja. Selain itu, melalui Surat Edaran Direksi No. 18/SE-DIR/2011 tentang Pengelolaan Sampah di Jalan Tol, Perseroan juga melakukan pengelolaan sampah secara menyeluruh, baik di rumijatot, rest area/ tempat istirahat, lajur jalan tol, gerbang tol, kantor gerbang tol, dan kantor cabang dengan melibatkan pihak-pihak terkait.

Based on the Board of Directors Decree No. 165/KPTS/2013 concerning Guideline for Environmental Management Systems in the Company and Subsidiaries of PT Jasa Marga (Persero) Tbk, the Company provides waste bins by sorting organic and inorganic waste and B3 waste in the Work Unit. In addition, through the Boar of Directors Circular No. 18/SE-DIR/2011 regarding Waste Management on Toll Roads, the Company also conducts comprehensive waste management, both at area belonging to toll road (rumijatot), rest areas, toll lanes, toll gates, toll gate offices, and branch offices by involving related parties.

Pengelolaan sampah yang dilakukan oleh Perseroan merupakan bukti kepedulian dan tanggung jawab Perseroan kepada lingkungan, sekaligus sebagai upaya pemenuhan Standar Pelayanan Minimal. [GRI 103-2] [GRI 303-2]

The Company's waste management is a proof of the Company's care and responsibility to the environment, as well as efforts to fulfill Minimum Service Standards. [GRI 103-2] [GRI 303-2]

LIMBAH TIDAK BERBAHAYA

Selain limbah cair, proses operasi, pemeliharaan, dan pendukung yang dilakukan Perseroan menghasilkan timbulan sampah berbahaya dan tidak berbahaya.

NON-HAZARDOUS WASTE

In addition to liquid waste, the Company's operation, maintenance and support processes produce hazardous and non-hazardous waste.

Tabel Pengelolaan Limbah Tidak Berbahaya
Table of Management of Non-Hazardous Waste

Jenis Limbah Type of Waste	Berat (dalam ton) Weight (in ton)	Metode Pembuangan Disposal Method
Sampah Organik Organic Waste	504,86	Dibuang ke TPA Disposed to Landfill
Sampah Anorganik Inorganic Waste	673,01	Dibuang ke TPA Disposed to Landfill

LIMBAH BERBAHAYA

Seluruh limbah B3 yang dihasilkan dalam periode laporan seluruhnya dikelola pihak ketiga yang memiliki ijin pengangkutan, pengelolaan, dan pemanfaatan limbah B3. Limbah yang mengandung Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) terdiri dari limbah B3 padat, cair, gas, dan partikulat.

HAZARDOUS WASTE

All B3 waste generated in the reporting period is entirely managed by a third party who has a transportation, management and utilization permit for B3 waste. Waste containing hazardous and toxic substances (B3) consists of solid, liquid, gas and particulate B3 waste.

Tabel Pengangkutan Limbah Berbahaya
Table of Transportation of Hazardous Waste

Kategori Category	Jenis Limbah Type of Waste	Jumlah (dalam ton) Total (in ton)		
		2019	2018	2017
	Limbah berbahaya yang diangkut Hazardous waste transported	100,00	105,00	110,00
	Limbah berbahaya yang diimpor Hazardous waste imported	-	-	-
	Limbah berbahaya yang diekspor Hazardous waste exported	-	-	-
	Limbah berbahaya yang diolah Hazardous waste processed	-	-	-



KEANEKARAGAMAN HAYATI

Biodiversity

PENGUNGKAPAN PENDEKATAN MANAJEMEN

Disclosure of Management Approach

Perseroan sepenuhnya menyadari bahwa pertumbuhan infrastruktur jalan tol memberikan dampak terhadap keanekaragaman hayati akibat perubahan fungsi lahan dan kawasan. Namun integrasi pembangunan jalan tol sebagai bagian dari tata ruang nasional memberikan jaminan bahwa kawasan-kawasan dilindungi tetap terjaga kualitasnya sehingga secara umum, dampak lingkungan terhadap ekosistem dapat dikendalikan. Nilai keanekaragaman hayati menjadi salah satu topik dalam penyusunan rencana kajian kelayakan, analisis mengenai dampak lingkungan, dan konsultasi publik terkait pengadaan lahan untuk pembangunan jalan tol. [GRI 103-2]

The Company is fully aware that the growth of toll road infrastructure has an impact on biodiversity due to changes in the functions of land and area. However, the integration of toll road development as part of national spatial planning guarantees that protected areas are maintained in quality so that in general, environmental impact on ecosystem can be controlled. The value of biodiversity is one of the topics in the preparation of feasibility study plan, environmental impact analysis, and public consultation related to land acquisition for toll road development. [GRI 103-2]

PEMULASARAAN EKOSISTEM

Governing Ecosystem

Sebagai bentuk dukungan terhadap proses-proses ekosistem yang baik, maka sepanjang tahun 2019, Perseroan melanjutkan inisiatif penghijauan dan pembibitan pohon endemik.

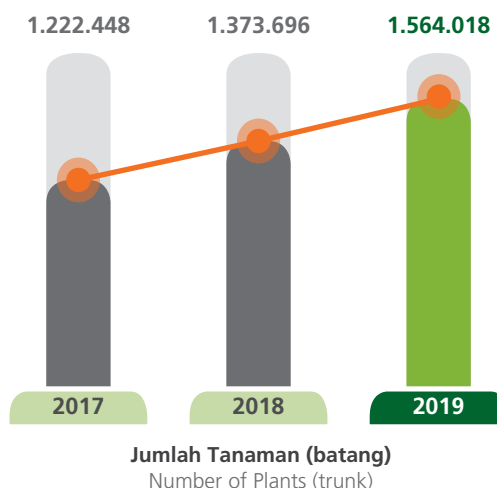
As a form of support for good ecosystem governing processes, throughout 2019, the Company continued its initiative in greening and nursery of the endemic trees.

Tabel Penghijauan dan Pembibitan Pohon
Table of Greening and Nursery

Kegiatan / Activity	2019	2018	2017
Penghijauan Greening	301.092	161.194	20.092
Pembibitan Nursery	250	200	0

Selain penanaman baru dan pembibitan, Perseroan juga melakukan pemantauan dan pemeliharaan terhadap tanaman-tanaman hasil program penghijauan.

In addition to planting new trees and nursery, the Company also conducts monitoring and maintenance of plants from the greening program.



DAMPAK TERHADAP KAWASAN LINDUNG

Impact on Protected Areas

Penetapan lokasi jalan tol dilakukan oleh pemerintah dengan mengacu pada kebijakan penataan ruang nasional. Sepanjang masa pelaporan seluruh konsesi jalan yang baru dioperasikan Perseroan tidak dibangun dalam atau berdampingan dengan kawasan lindung, sehingga tidak terdapat dampak signifikan dari pengoperasian dan pemeliharaan jalan tol terhadap jenis-jenis hewan dan tumbuhan yang dilindungi. [GRI 304-1]

The toll road location is determined by the government with reference to the national spatial planning policy. During the reporting period, all of the Company's new concessions are for toll roads that are not built in or adjacent to protected areas, so that there was no significant impact from the operation and maintenance of the toll roads on the protected species of animals and plants. [GRI 304-1]



KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

Occupational Health and Safety

Perseroan memahami bahwa karyawan merupakan aset penting bagi Perseroan dalam menyelenggarakan usahanya. Untuk itu Perseroan memastikan bahwa seluruh karyawan harus dikelola serta dipenuhi hak-haknya secara menyeluruh, terutama dalam aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Hal itu sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 50 tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).

PENDEKATAN MANAJEMEN

Management Approach

Dalam menyelenggarakan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) di seluruh lingkungan kerja, Perseroan mengacu pada Undang-Undang No. 01 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja, Undang-Undang No.13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, serta Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) pada BUMN.

Selain itu, Perseroan juga mengadopsi baku mutu internasional dalam kesehatan dan keselamatan kerja, yaitu Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) ISO 45001:2018 yang berlaku di seluruh lingkungan Perseroan serta sertifikasi OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series) yang terintegrasi dengan ISO 9001 untuk Cabang Jakarta-Tangerang-Cengkareng dan Cabang Purbaleunyi pada tahun 2018 dan tahun 2019 diperbaharui menjadi sertifikasi terintegrasi ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 dan ISO 14001:2015 di Kantor Pusat. Ini mencakup dua dari delapan cabang atau 25% unit kerja Perseroan.

Peraturan-peraturan dan standar tersebut kemudian dioperasionalkan di Perseroan melalui kebijakan internal yaitu Keputusan Direksi No. 129/KPTS/2010 tentang Kebijakan Mutu dan K3, Manual Manajemen Mutu dan Pedoman Perbaikan Berkelanjutan di Lingkungan PT Jasa Marga (Persero) Tbk; Keputusan Direksi No. 162/KPTS/2010 tentang Manual Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) serta Pedoman Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perusahaan Proyek Konstruksi di Lingkungan PT Jasa Marga (Persero) Tbk; serta Surat Edaran Direksi No. 20/SE-DIR/2010 perihal Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).

Selain pencegahan yang dilakukan melalui serangkaian penyuluhan, sosialisasi, dan pelatihan serta pengendalian yang melibatkan pemantauan dan evaluasi berkala oleh pegawai, Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja, dan manajemen; Perseroan juga menyediakan dukungan pengobatan dan perawatan kesehatan bagi pegawai, pensiunan, dan keluarga pegawai.

[GRI 301-2] [GRI 403-1] [GRI G4 CRE6]

The Company understands that employees are an important asset for the Company in conducting its business. For this reason, the Company ensures that all employees must be fully managed and fulfilled their rights, especially in the aspects of Occupational Health and Safety. This is in accordance with Government Regulation No. 50 of 2012 concerning Implementation of Occupational Health and Safety Management Systems.

In implementing the Occupational Health and Safety Management System in all work environments, the Company refers to the Law No. 01 of 1970 concerning Occupational Safety, Law No.13 of 2003 regarding Manpower, Government of the Republic of Indonesia Regulation No. 50 of 2012 concerning Implementation of Occupational Health and Safety Management System, and State Minister of SOEs Regulation No. PER-01/MBU/2011 regarding Implementation of Good Corporate Governance (GCG) in SOEs.

In addition, the Company also adopts international quality standards in occupational health and safety, namely the Occupational Health and Safety Management System ISO 45001:2018 which applies throughout the Company and the OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series) certification which integrated with ISO 9001 for the Jakarta-Tangerang-Cengkareng Branch and the Purbaleunyi Branch in 2018 and in 2019 it was renewed to become an integrated certification of ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 and ISO 14001:2015 at the Headquarters. This includes two of the eight branches or 25% of the Company's work units.

These regulations and standards are adopted by the Company through internal policies, namely the Board of Directors Decree No. 129/KPTS/2010 concerning Quality and OHS Policy, Quality Management Manual and Guideline for Sustainable Improvement in the Environment of PT Jasa Marga (Persero) Tbk; Board of Directors Decree No. 162/KPTS/2010 regarding Manual of Occupational Health and Safety Management System as well as the Occupational Health and Safety Guideline for Construction Project Companies in PT Jasa Marga (Persero) Tbk; and Board of Directors Circular No. 20/SE-DIR/2010 pertaining Occupational Health and Safety (OHS).

Besides health prevention which is performed through a series of counseling, outreach, and training and control involving periodic monitoring and evaluation by employees, Occupational Health and Safety Committee, and management, the Company also provides medication and healthcare support for employees, retirees and employees' families. [GRI 301-2] [GRI 403-1] [GRI G4 CRE6]

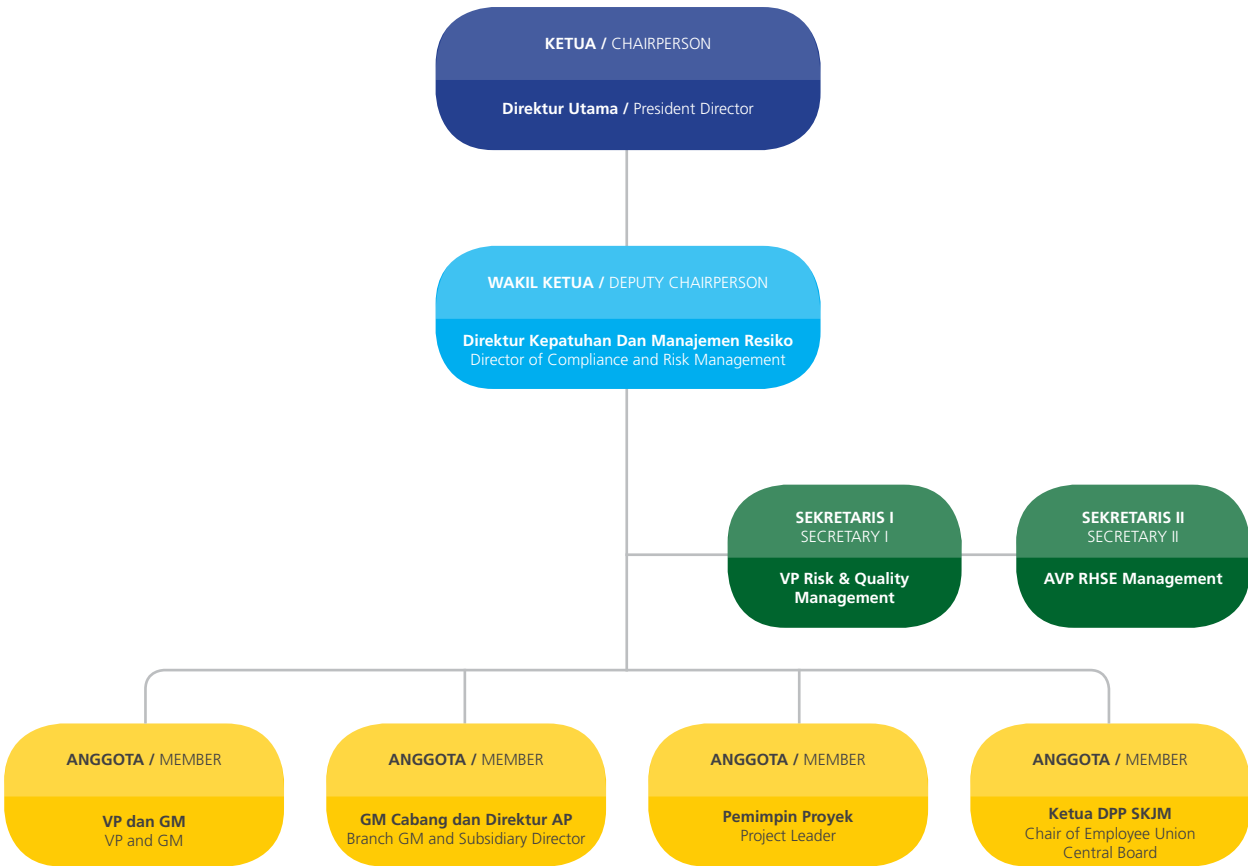
STRUKTUR TATA KELOLA MANAJEMEN SISTEM KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

Governance Structure of Occupational Health and Safety System Management

Pengelolaan risiko kesehatan dan keselamatan menjadi bagian dari pengelolaan risiko Perseroan dan dikelola oleh pemilik risiko di masing-masing proses bisnis Perseroan. Untuk memastikan pengendalian risiko dan praktik penyelenggaraan kesehatan dan keselamatan kerja, Perseroan membentuk Organisasi Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) yang fungsinya adalah untuk mengawasi praktik penyelenggaraan K3 di lingkungan kerja Perseroan.

Health and safety risk management is part of the Company's risk management and is managed by risk owners in each of the Company's business processes. To ensure risk control and the practice of occupational health and safety, the Company established an Occupational Health and Safety (OHS) Steering Committee (P2K3) whose function is to oversee the practice of OHS in the Company's work environment.

Struktur Organisasi P2K3
Organization Structure of P2K3



Seluruh unit kerja Perseroan, yang mencakup satu Kantor Pusat, tiga kantor regional, delapan kantor cabang, 20 anak perusahaan dan lima entitas ventura bersama telah memiliki komite bersama yang membantu memantau, mengumpulkan tanggapan dan memberi nasihat mengenai mengelola program program keselamatan dan kesehatan kerja yang mencakup 100% fasilitas kerja dan menjangkau 100% pegawai. [GRI 403-2]

All of the Company's work units, including one Headquarters, three regional offices, eight branch offices, 20 subsidiaries and five joint ventures, already have a joint committee to help monitor, gather responses and provide advice on managing the occupational health and safety programs which cover 100% work facilities and reach 100% employees. [GRI 403-2]

Topik kesehatan dan keselamatan kerja juga menjadi bagian dari perjanjian kerja bersama yang disepakati bersama oleh manajemen dan perwakilan pegawai. Selain pemenuhan ketentuan hukum mengenai jaminan terhadap hak-hak pegawai, perjanjian kerja ini juga diharapkan mendorong penerimaan tanggung jawab terkait kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan Perseroan. Mengingat pentingnya K3, Jasa Marga dan SKJM sepakat memasukkan topik K3 dalam Perjanjian Kerja Bersama Tahun 2019-2021. Topik tersebut terdapat pada Bab IX halaman 71 sampai dengan 74. Terdapat dua pasal yang secara khusus mengatur tentang K3. [GRI 403-4]

The topic of occupational health and safety is also part of the collective labor agreement agreed upon by management and employee representatives. In addition to fulfilling legal requirements regarding guarantees for employee rights, this agreement is also expected to encourage acceptance of responsibilities related to occupational health and safety within the Company. Considering the importance of OSH, Jasa Marga and employees' union SKJM agreed to include OSH topic in the 2017-2019 Collective Labor Agreement. The topic is contained in Chapters IX pages 85 to 89. There are two articles of law that specifically regulate OHS. [GRI 403-4]

Melalui P2K3, Perseroan terus aktif menggiatkan kegiatan-kegiatan yang bersifat sosialisasi dalam bentuk parenting visit ke seluruh Cabang dan Anak Perusahaan. Hal itu dilakukan agar karyawan senantiasa peduli, sadar, dan meningkatkan pengetahuannya serta budaya terkait K3. Parenting visit juga dimanfaatkan sebagai media bagi Cabang dan Anak Perusahaan untuk menyampaikan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem maupun regulasi terkait K3 untuk selanjutnya didiskusikan bersama sebagai evaluasi perbaikan. [GRI 403-5]

Through P2K3, the Company continues to actively encourage the socialization activities in the form of parenting visits to all branches and subsidiaries. This is done so that employees are always concerned, aware, and increase their knowledge and culture related to OHS. Parenting visits are also used as a medium for Branches and Subsidiaries to convey the constraints faced in the application of the system and regulations related to OHS to be further discussed together as an evaluation of improvements. [GRI 403-5]

PERLINDUNGAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA KARYAWAN Employee Health and Safety Protection

Terkait dengan praktik kesehatan dan keselamatan kerja bagi karyawan di lingkungan kerja Perseroan, maka sepanjang tahun 2019 Jasa Marga telah melakukan sejumlah perbaikan terhadap fasilitas kesehatan bagi para karyawan termasuk dalam penyediaan tempat kerja yang aman dan nyaman, penyediaan klinik yang dapat diakses seluruh pegawai di tempat kerja pada jam kerja Perseroan, serta melanjutkan pemberian jaminan perawatan kesehatan bekerjasama dengan penyelenggara asuransi kesehatan dan penyelenggara layanan kesehatan sehingga target *zero accident* dan *fatalities* bisa senantiasa terjaga dengan baik. Layanan kesehatan ini disediakan bagi seluruh pegawai, pensiunan, dan keluarga pegawai. [GRI 403-3] [GRI 403-6]

With regard to occupational health and safety practices for employees in the Company's work environment, throughout 2019 Jasa Marga has made a number of improvements to health facilities for employees including the provision of a safe and comfortable workplace, the provision of clinics that are accessible to all employees in the workplace during the Company's working hours, as well as continuing the provision of healthcare guarantee in collaboration with health insurance providers and health service providers so that the target of zero accident and fatality can always be properly maintained. This health service is provided for all employees, retirees, and employees' families. [GRI 403-3] [GRI 403-6]

Cakupan pengelolaan keselamatan kerja tidak hanya melingkupi karyawan di lingkungan Perseroan, namun juga tenaga kerja yang bekerja dalam proyek-proyek konstruksi jalan tol yang dimiliki Perusahaan. Pengelolaan ini diatur melalui Pedoman Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perusahaan Proyek Konstruksi di Lingkungan PT Jasa Marga (Persero) Tbk serta menjadi bagian dari perjanjian pengadaan barang dan jasa terkait. [GRI 403-7]

The scope of occupational safety management not only covers employees in the Company, but also workers who work on toll road construction sites of the Company's projects. This management is regulated through the Company's Occupational Health and Safety Guideline for Construction Projects in PT Jasa Marga (Persero) Tbk and is part of the related goods and services procurement agreement. [GRI 403-7].

Pada periode laporan terjadi tiga kali kejadian kecelakaan kerja sementara rata-rata tingkat kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, hari kerja yang hilang, dan ketidakhadiran, serta jumlah kematian terkait pekerjaan meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, hal ini disebabkan penurunan jumlah pegawai sebagai pembanding angka rata-rata tersebut. [GRI 302-3] [GRI 403-9] [GRI 403-10]

During the reporting period, there were three work accidents while the average rate of work accidents, occupational diseases, lost work days, and absences, and the number of work-related deaths increased compared to previous years, due to a decrease in the number of employees for comparison in the average. [GRI 302-3] [GRI 403-9] [GRI 403-10]

Tabel Produktivitas Pegawai
Table of Employee Productivity

	Laki Laki Male			Perempuan Female		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Kecelakaan Kerja Work Accident	1	2	1	2	1	1
Tingkat Kecelakaan Kerja Rate of Workplace Accident	0,05%	0,04%	0,01%	0,54%	0,20%	0,22%
Tingkat Penyakit Akibat Kerja Rate of Occupational Disease	0,00%	0,02%	0,00%	0,24%	0,00%	0,00%
Tingkat Hari Kerja yang Hilang Rate of Lost Work Day	0,02%	0,02%	0,03%	0,09%	0,03%	0,02%
Tingkat Ketidakhadiran Absence Rate	0,16%	0,10%	0,11%	0,47%	0,09%	0,38%
Kematian terkait Pekerjaan Work Related Death	0	1	0	0	0	0



Modal Insani Sebagai Landasan Keberlanjutan
Human Capital as Foundation Of Sustainability

Pertumbuhan dan Konektivitas
Growth and Connectivity

Lingkungan, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja
Environment, Health and Work Safety

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Improving Customer Satisfaction

09

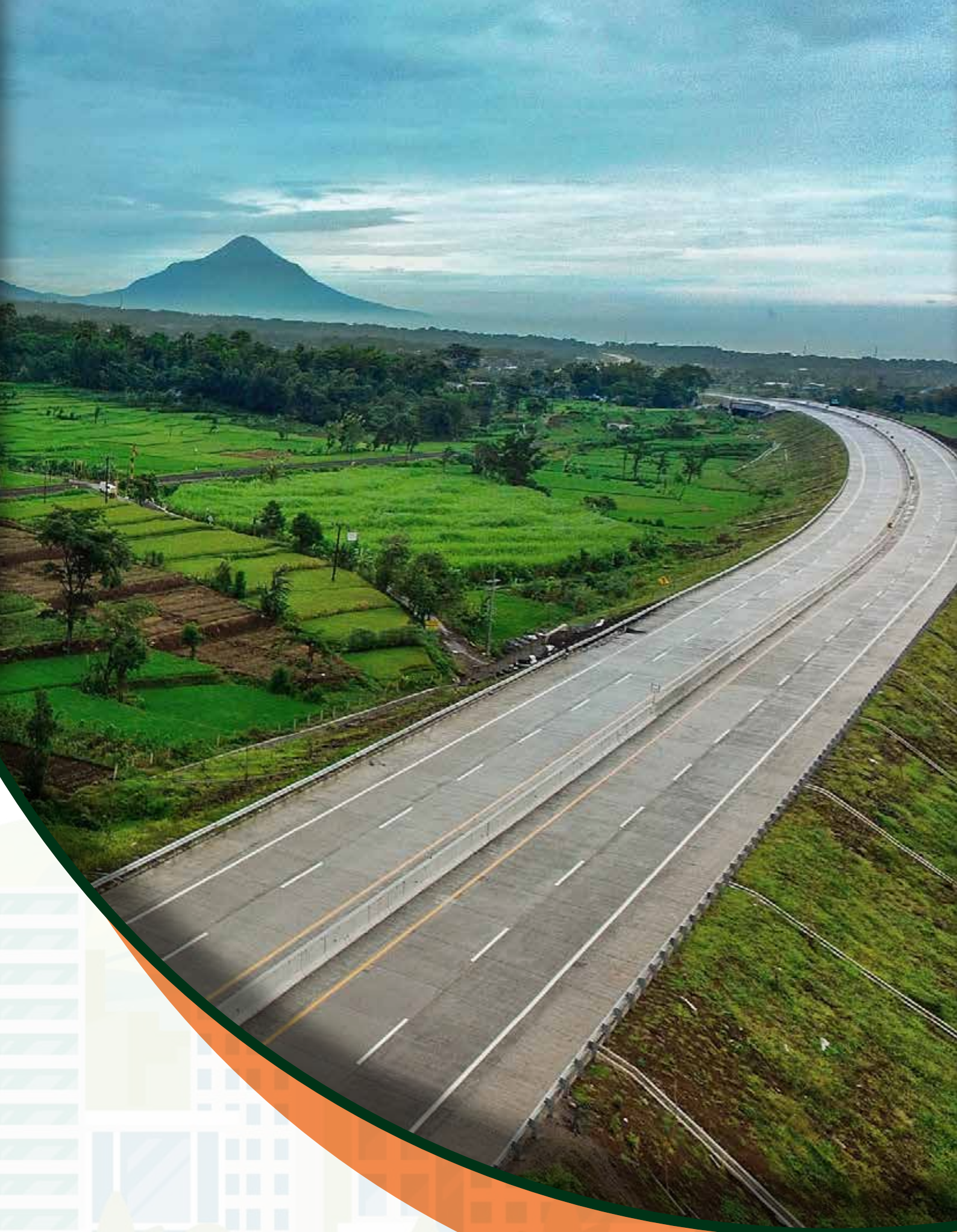
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Improving Customer Satisfaction

Kepuasan pelanggan mempunyai peran penting dalam menentukan keberlanjutan usaha Perseroan. Tingginya tingkat kepuasan pelanggan akan senantiasa berbanding lurus dengan citra positif yang dimiliki Perseroan. Melalui tingkat kepuasan pelanggan yang selalu terjaga, Jasa Marga memiliki landasan kuat dalam memenangkan persaingan bisnis ini di kemudian hari.

Customer satisfaction has an important role in sustaining the Company's business. The high level of customer satisfaction will always be directly equal to the positive image of the Company. By maintaining the high level of customer satisfaction, Jasa Marga has a strong foundation in winning this business competition in the future.

- 146 Pendekatan Manajemen
Management Approach
- 147 Peningkatan Kecepatan Transaksi
Increasing Transaction Speed
- 148 Peningkatan Kapasitas Layanan dan Informasi
Lalu Lintas
Increasing Service Capacity and Traffic
Information Flow
- 150 Peningkatan Kualitas Konstruksi Jalan Tol
Improving Construction Quality of Toll Roads
- 154 Memastikan Keselamatan Pengguna Jalan
Ensuring Safety of Toll Road Users
- 157 Survey Kepuasan Pelanggan
Customer Satisfaction Survey



PENDEKATAN MANAJEMEN

Management Approach

Kebijakan pelayanan pelanggan Jasa Marga mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.16/PRT/M/2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal yang harus dicapai Badan Usaha Jalan Tol dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jalan tol.

Keseriusan Perseroan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan telah diwujudkan dalam komitmennya memberi pelayanan terbaik kepada para pengguna jalan tol di Indonesia. Untuk memberikan pelayanan terbaik, Jasa Marga telah menentukan langkah-langkah strategis dan prioritas dengan cara: [GRI 103-2]

- meningkatkan kecepatan waktu transaksi guna mengurangi antrean di gerbang-gerbang tol dengan penerapan pembayaran non tunai di gerbang tol, pengembangan teknologi nirhenti *Single Lane Free Flow* (SIFF), penambahan kapasitas gerbang tol, pemakaian gardu miring, dan pemakaian *mobile reader*;
- memperlancar lalu lintas melalui peningkatan layanan dan pemberian informasi lalu lintas yang *real time* melalui *Variable Message Sign* (VMS), CCTV, dan pusat kelola panggilan yang siap memberikan informasi kondisi jalan tol selama 24 jam dalam seminggu, penyediaan layanan pelanggan bergerak, dan kendaraan derek serta melakukan operasi terhadap kendaraan dengan dimensi dan muatan berlebih (ODOL, *Over Dimension* dan *Over Loading*); serta
- meningkatkan kualitas konstruksi jalan, jembatan dan bangunan pelengkap operasional.

Untuk memastikan tercapainya kepuasan pelanggan, Jasa Marga melakukan pengukuran melalui pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol yang ditetapkan Pemerintah dan survey kepuasan pelanggan serta periodik kepada pengguna jalan tol. [103-3]

Jasa Marga's customer service policy refers to the Minimum Service Standards (SPM) stipulated in the Minister of Public Works Regulation No.16/PRT/M/ 2014 dated October 17, 2014 concerning Minimum Service Standards that must be achieved by Toll Road Business Entity in order to improve services to the turnpike users.

The Company's seriousness in realizing customer satisfaction has been manifested in its commitment to provide the best service to toll road users in Indonesia. Jasa Marga has determined strategic steps and priorities in this matter, namely: [GRI 103-2]

- Increasing the speed of transaction time to reduce queues at toll gates by applying non-cash payments, developing non-stop *Single Lane Free Flow* (SLFF) technology, increasing toll gate capacity, using sloping substations and mobile readers;
- Smoothing the traffic flow by improving services and providing real time traffic information through *Variable Message Sign* (VMS), CCTV, and call management centers that are always ready to inform toll road conditions round-the-clock, providing mobile customer service, vehicles towing and holding operation to control *Over Dimension* and *Over Loading* (ODOL) vehicles; and
- Improving the construction quality of toll roads, bridges and operational complementary buildings.

To fulfill the customer satisfaction, Jasa Marga meets the Toll Road Minimum Service Standards set by the Government and holds periodic customer satisfaction surveys for toll road users. [103-3]

PENINGKATAN KECEPATAN TRANSAKSI

Increasing the Transaction Speed

Pemberlakuan sistem transaksi 100% non tunai sejak Oktober 2017 telah memberi dampak positif terhadap para pengguna jalan tol. Selain lebih praktis dan efisien, sistem transaksi ini mampu menekan kejadian kepadatan antrean di gerbang tol. Semakin singkatnya waktu transaksi di masing-masing gerbang tol menjadi faktor utama peningkatan pelayanan yang diberikan Perseroan kepada konsumen. Beberapa kegiatan yang dilakukan pada tahun 2019 adalah:

- penambahan kapasitas gerbang tol, contohnya Gerbang Tol Cikutama dan Kalitama dalam rangka perubahan sistem transaksi pada jalan tol Jakarta – Cikampek.
 - pengembangan gardu miring (*oblique approach booth, OAB*),
 - pemakaian alat transaksi bergerak (*mobile reader*) untuk memperlancar transaksi di gerbang tol,
 - pengembangan teknologi transaksi dari nirsentuh menjadi nirhenti *Single Lane Free Flow (SLFF)*, serta
 - integrasi sistem transaksi pada ruas-ruas jalan tol.
 - penyediaan sarana teknologi operasional (CCTV, *Smart CCTV Analytic, Variable Message Sign, RTMS, fiber optik*),
 - pengadaan sarana penunjang operasional (radio komunikasi, GPS, *speed gun, retroreflektometer, moving roller, alat pemadam kebakaran*).
- additional toll gate capacity, for example the Cikutama and Kalitama Toll Gates in the context of changing the transaction system on the Jakarta - Cikampek toll road.
 - development of oblique approach booth (OAB),
 - the use of a mobile transaction device to during busy hours,
 - development of transaction technology from non-touch to non-stop Single Lane Free Flow (SLFF),
 - integrated transaction system on all toll roads,
 - provision of operational technology facilities (CCTV, Smart CCTV Analytic, Variable Message Sign, RTMS, optical fiber),
 - procurement of operational supporting facilities (radio communication, gps, speed gun, retroreflectometer, moving roller, fire extinguisher).



PENINGKATAN KAPASITAS LAYANAN DAN INFORMASI LALU LINTAS

Increasing the Service Capacity and the Flow of Traffic Information

Perseroan juga terus menerus mengkomunikasikan pelayanan, dengan mengampanyekan pentingnya pelayanan prima dengan prioritas utama pada aspek keselamatan pekerja, area kerja, perlengkapan dan lingkungan. Dari aspek teknis, Perseroan secara ketat dan terstruktur membuat perencanaan jalan tol dengan tingkat keselamatan sebagai prioritas utama. Audit serta evaluasi pada struktur, konstruksi, termasuk fasilitas pendukung jalan tol dilakukan oleh Perseroan sesuai dengan aturan serta regulasi teknis yang berlaku umum. Audit dan evaluasi dilakukan Perseroan secara berkala sebagai langkah utama menciptakan keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan tol di Tanah Air sekaligus meningkatkan citra Perseroan.

Di bidang pelayanan informasi, Perseroan meningkatkan berbagai macam layanan dalam mempermudah akses informasi kepada pengguna jalan tol melalui saluran dan media komunikasi berikut ini.

JASA MARGA TRAFFIC INFORMATION CENTER (JMTIC)

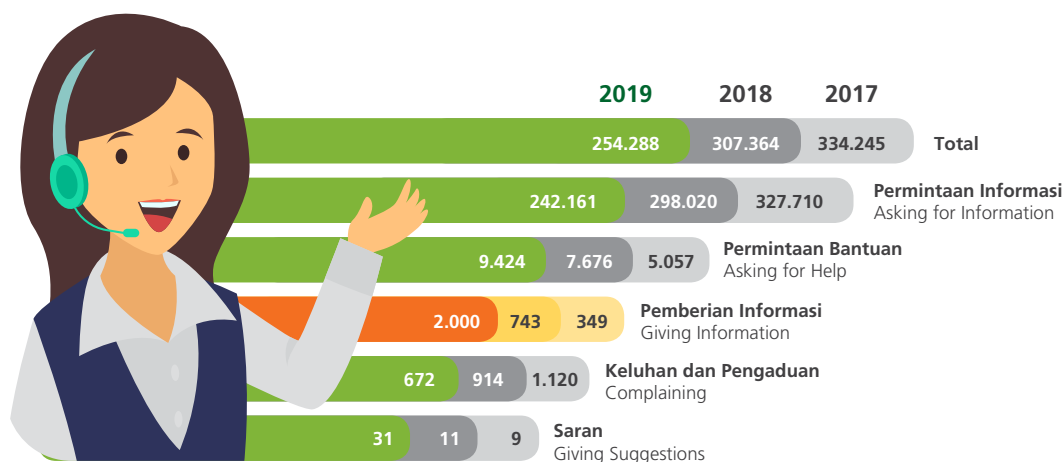
Jasa Marga Traffic Information Center (JMTIC) melalui call center yaitu 14080 yang merupakan media komunikasi bagi para pemakai jalan tol. JMTIC akan mencatat dan menindaklanjuti pertanyaan dan keluhan pemakai jalan sebagai sarana penyediaan informasi produk layanan yang mendukung keamanan bagi pelanggan.

The Company also continuously communicates its services, by campaigning for the importance of excellent service with top priority on the safety aspect of workers, work areas, equipment and the environment. From a technical aspect, the Company strictly and structurally plans the toll road development with safety as a top priority. Audits and evaluations of structures, construction, including toll road supporting facilities are carried out by the Company in accordance with generally accepted technical rules and regulations. Audits and evaluations are conducted on a regular basis as the main step in creating safety and comfort for toll road users in the country while enhancing the Company's image.

In the information services, the Company has improved various aspects to facilitate access to information for the toll road users through the following communication channels and media.

JASA MARGA TRAFFIC INFORMATION CENTER (JMTIC)

Jasa Marga Traffic Information Center (JMTIC) with its Call Center 14080 is a communication channel for toll road users. JMTIC records and follows up road user questions and complaints as well as provides information on service products that support the security for customers.



AKSES KE APLIKASI PEMANTAU CCTV JALAN TOL

Untuk mendapatkan informasi kondisi visual lalu lintas di jalan tol dalam waktu nyata, Perseroan menyediakan fasilitas aplikasi pemantau CCTV lajur jalan tol yang dapat diakses melalui peramban lintas sistem operasi.

ACCESS TO THE ROAD CCTV MONITOR APPLICATION

To get information on the visual condition of traffic on toll roads in real time, the Company provides a toll road lane CCTV monitoring facility that can be accessed through a browser across the operating system.



Pengguna komputer berbasis Microsoft Windows, Apple MacOS ataupun Linux, dapat mengakses CCTV tersebut pada alamat www.jasamargalive.com.

Computer users based on Microsoft Windows, Apple MacOS or Linux, can access the CCTV at www.jasamargalive.com.



Ditujukan untuk pengguna yang memakai gawai seperti Google Android ataupun Apple iOS melalui m.jasamargalive.com. Hal ini dilakukan agar pengguna jalan tol bisa mengakses data yang disajikan Perseroan sesuai dengan komputer atau gawai yang mereka miliki.

Aimed at users who use devices such as Google Android or Apple iOS via m.jasamargalive.com. This is done so that toll road users can access the data presented by the Company in accordance with their computers or devices.

MEDIA SOSIAL JASA MARGA

Untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan lain atas informasi yang mutakhir atau penyampaian tanggapan terhadap Perseroan, Jasa Marga telah membuka akun resmi Facebook @official.jasamarga (sejak Februari 2018) dan Instagram @official.jasamarga (sejak Juni 2018). Sampai dengan Desember 2019, jumlah teman (friends) Facebook @official.jasamarga sebanyak 21.773 akun, jumlah pengikut Twitter @Official_JSMR 7.176 akun dengan 3.076 unggahan dan jumlah pengikut Instagram @Official.jasamarga sebanyak 129.050 akun, dengan 1.526 unggahan.

JASA MARGA SOCIAL MEDIA

To meet the needs of other stakeholders for up-to-date information or to submit a response to the Company, Jasa Marga has opened an official Facebook @official.jasamarga (since February 2018) and Instagram @official.jasamarga (since June 2018). As of December 2019, the number of Facebook friends @official.jasamarga was 21,773 accounts, the number of Twitter followers @ Official_JSMR 7,176 accounts with 3,076 uploads and the number of Instagram followers @Official.jasamarga with 129,050 account services, with 1,526 uploads.



@official.jasamarga	@official.jasamarga @PTJASAMARGA	@PTJASAMARGA @official.jasmr
Follower 21.773 akun / account	Follower 129.050 akun / account	Follower 7.176 akun / account
Aktif sejak Februari 2018 Active since February 2018	Aktif sejak Juni 2018 Active since June 2018	Aktif sejak Februari 2018 Active since February 2018
	1.526 unggahan / posts (2019)	3.076 unggahan / posts (2019)

PENINGKATAN KUALITAS KONSTRUKSI JALAN TOL

Improving the Construction Quality of Toll Roads

Dalam menjaga kenyamanan, keamanan, dan kelancaran di jalan tol, Perseroan senantiasa menjaga kualitas jalan tol yang dikelola di antaranya melalui program-program sebagai berikut.

In maintaining the comfort, safety and smoothness of the toll roads, the Company always maintains the quality of tollways managed through the following programs.

1. SCRAPPING FILLING OVERLAY (SFO) DAN REKONSTRUKSI PERKERASAN

Pada tahun 2019 Perseroan telah melakukan kegiatan Scrapping, Filling, Overlay (SFO) dan rekonstruksi untuk menjaga kualitas jalan tol yang tersebar di seluruh ruas yang dikelola oleh Perseroan. Perseroan mengeluarkan dana Rp516,92 miliar untuk kegiatan SFO serta Rp328,85 miliar untuk kegiatan rekonstruksi perkerasan.

1. SCRAPPING FILLING OVERLAY (SFO) AND REPAVING

In 2019 the Company conducted Scrapping, Filling, Overlay (SFO) and repaving works to maintain the quality of all toll roads managed by the Company. The Company spent Rp516.92 billion for SFO activities and Rp328.85 billion for repaving works.

2. PENINGKATAN KAPASITAS JALAN

Dalam rangka meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran di jalan tol, Perseroan juga melakukan program peningkatan kapasitas pada tahun 2019. Contoh program peningkatan kapasitas tersebut di antaranya adalah Pekerjaan Penambahan Lajur Ruas Sidoarjo-Waru Jalur A pada Jalan Tol Surabaya- Gempol dan Pekerjaan Ramp 2 Interchange Penjaringan pada Ruas Prof. Dr. Ir. Sedyatmo. Secara total, untuk pekerjaan Peningkatan Kapasitas Jalan pada tahun 2019 Perseroan mengeluarkan dana Rp247,69 miliar.

2. Increasing the Road Capacity

To improve the comfort, safety and smoothness of toll roads, the Company also conducted a capacity building program in 2019. Examples of such programs include the work of adding a lane on the Sidoarjo-Waru Section A of the Surabaya-Gempol Toll Road and the construction of Ramp 2 at the Penjaringan Interchange on Prof. Dr. Ir. Sedyatmo Toll Road. In total, for the 2019 Road Capacity Building works, the Company spent Rp247.69 billion.

3. PENINGKATAN ESTETIKA DAN BEAUTIFIKASI JALAN TOL

Untuk meningkatkan kenyamanan dalam berkendara di jalan tol, pada tahun 2019 Perseroan juga melakukan Program Peningkatan Estetika dan Beautifikasi pada seluruh ruas jalan tol yang dikelola Perseroan meliputi pengecatan dan penggantian pagar pembatas dan beton penghalang pada median pembatas jalan tol, pengecatan struktur jembatan, kebersihan dan kerapihan area gerbang tol, kantor gerbang, dan jalur lalu lintas, melakukan beautifikasi struktur, serta melakukan penghijauan dan penataan tanaman/pohon di area gerbang tol, ruang manfaat jalan tol (rumajatol) dan area Tempat Istirahat. Untuk program-program tersebut Perseroan mengeluarkan dana Rp25,61 miliar.

3. ENHANCING AESTHETICS AND BEAUTIFICATION OF TOLL ROADS

To improve driving comfort on toll roads, in 2019 the Company also conducted aesthetic and beautification improvement program for all toll roads managed by the Company, including painting and replacing the guardrails and concrete barriers on the median toll road dividers; painting the bridge structure; clean and tidy toll gate area, gate office and traffic lane; beautifying the structures; as well as greening and well arranging plants/trees in the toll gate area, area belonging to toll road and rest area. For these programs, the Company spent Rp25.61 billion.

4. PENERANGAN JALAN TOL

Pada Tahun 2019 juga telah dilakukan pemeliharaan 1.211 titik lampu penerangan jalan tol berupa pemasangan baru sebanyak 681 titik dan penggantian lampu sebanyak 530 titik. Jumlah biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan ini adalah sebesar Rp22,13 miliar.

5. PENINGKATAN KAPASITAS GERBANG

Dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan seiring volume lalu lintas yang terus meningkat, contohnya melalui pekerjaan pembangunan Gerbang Tol Cikarang Utama dan Kalihurip Utama dalam rangka perubahan sistem transaksi pada jalan tol Jakarta – Cikampek. Adapun dana yang dikeluarkan untuk peningkatan kapasitas gerbang tol pada tahun 2019 mencapai Rp469,63 miliar.

Peningkatan pelayanan tersebut difokuskan pada modernisasi sistem pengoperasian dan peningkatan kapasitas gerbang. Modernisasi dilakukan dengan menerapkan elektronifikasi (100% non tunai) pada seluruh gerbang tol Jasa Marga secara bertahap yang telah dilakukan mulai dari September 2017 hingga 31 Oktober 2017.

6. TIM PENANGANAN LUBANG

Tim Penanganan Lubang merupakan tim yang dibentuk oleh setiap General Manager Cabang untuk dapat menyelenggarakan penanganan lubang sesuai Surat Keputusan Direksi No. 25/KPTS/2015 tanggal 10 Februari 2015 tentang Prosedur Penanganan Lubang Pada Jalan Tol.

Tim ini bekerja untuk mewujudkan kondisi jalan tol tanpa lubang melalui upaya penutupan lubang dalam 1x24 jam setelah mendapatkan laporan inspeksi ataupun keluhan dari pengguna jalan untuk selanjutnya diteruskan kepada Penyedia Jasa sebagai pelaksana perbaikan atau biasa disebut Tim Sapu Lubang. Masing-masing ruas memiliki Tim Sapu Lubang yang selalu siap dan tanggap dalam melakukan perbaikan sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan dan kenyamanan konstruksi jalan tol.

4. TOLL ROAD LIGHTING

In 2019 1,211 points of toll road lighting have been done in the form of 681 new installations and 530 replacements. The total costs incurred for this activity amounted to Rp22.13 billion.

5. INCREASING THE TOLLGATE CAPACITY

This is done to anticipate the traffic volume that continues to increase, for example by building the Cikarang Utama and Kalihurip Utama Toll Gates to support the change in transaction system on the Jakarta - Cikampek toll road. The funds spent to increase toll gate capacity in 2019 reached Rp469.63 billion.

Improving the services is focused on modernizing the operating system and increasing the tollgate capacity. The modernization is carried out by applying electrification (100% non-cash) to all Jasa Marga toll gates in stages that had been conducted from September 2017 to October 31, 2017.


6. POTHOLE HANDLING TEAM

The Pothole Handling Team is a team formed by each Branch General Manager to handle the potholes according to the Board of Directors Decree No. 25/KPTS/2015 dated February 10, 2015 concerning Procedures for Handling Potholes on Toll Road.

This team works to realize toll roads without potholes through the efforts to mend any pothole in 1x24 hours after getting an inspection report or complaint from a road user to be forwarded to the Service Provider commonly called Sapu Lubang (Sweep Pothole) Team to do the repair. Each toll road has a Sapu Lubang Team standby and ready to repair as an effort to improve services and comfort of the toll roads.

Tabel Tim Penanganan Lubang
Table of Pothole Handling Team

Cabang/Ruas Branch/Toll Road	Jumlah Tim Sapu Lubang Number of Sapu Lubang (Sweep Pothole) Teams
Jagorawi	4 Tim / Teams
Jakarta-Cikampek	5 Tim / Teams
Dalam Kota dan Prof. Dr. Ir. Soedyatmo	4 Tim / Teams
Jakarta-Tangerang	6 Tim / Teams
Purbaleunyi	4 Tim / Teams
Palikanci	1 Tim / Teams
Semarang	3 Tim / Teams
Surabaya-Gempol	1 Tim / Teams
Belmera	2 Tim / Teams
JORR	4 Tim / Teams



7. OPERASI KENDARAAN KELEBIHAN MUATAN

Selain upaya peningkatan kualitas pelayanan jalan tol tersebut, Perseroan melakukan Operasi Terpadu Penertiban Kendaraan Kelebihan Muatan bekerja sama dengan Dinas Perhubungan dan Kepolisian.

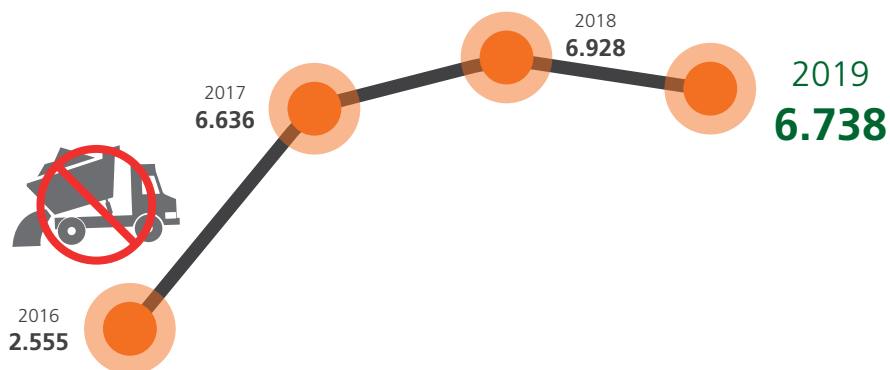
Tujuan operasi tak lain untuk menciptakan budaya tertib berlalu lintas, sehingga kondisi jalan tol pun lancar, aman dan nyaman bagi pengendara. Kendaraan berat dengan muatan berlebih menjadi sasaran operasi, karena kendaraan tersebut sering menimbulkan dampak kerusakan perkerasan jalan sekaligus menghambat lalu lintas karena berjalan dengan lambat.

7. OPERATIONS TO CONTROL OVERLOADED VEHICLES

In addition to improve the quality of toll road services, the Company also conducts Integrated Operations to Control Overloaded Vehicles in collaboration with the Transportation Office and Police Station.

The purpose of such operations is to create a culture of driving in order, so that the toll road surface is always smooth, safe and comfortable for the users. Overloaded heavy vehicles become the target of the operations, because these vehicles often cause damage to the road pavement while at the same time hampering traffic since they run slowly.

Jumlah Kendaraan dengan Muatan Melebihi Kapasitas 2016 - 2019
Number of Vehicles with Loads over the Capacity 2016 - 2019



Tabel Jumlah Kendaraan dengan Muatan Melebihi Kapasitas
Table of Number of Vehicles with Loads over the Capacity

Cabang Branch	Jumlah Kendaraan (Overload) Number of Vehicles (Overloaded)			
	2019	2018	2017	2016
Surabaya-Gempol	397	1.251	321	329
Jakarta-Tangerang-Cengkareng	583	1.928	251	98
Jagorawi	816	441	214	1.159
Palikanci	250	200	108	255
Jakarta-Cikampek	3.250	2.402	663	472
Purbaleunyi	1.205	1.025	5.044	43
Semarang	237	281	35	103
Balmera	-	30	-	-

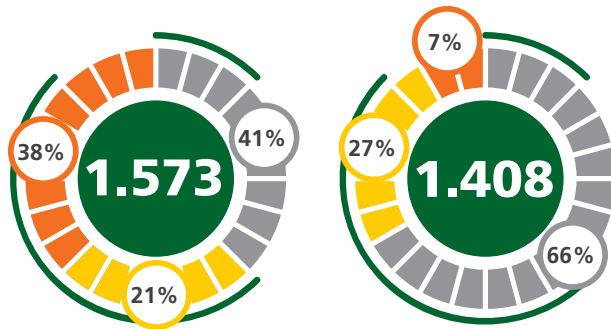


MEMASTIKAN KESELAMATAN PENGGUNA JALAN

Ensuring the Safety of Road Users

Pada periode pelaporan terjadi sebanyak 1.079 kali kejadian kecelakaan, yang menyebabkan korban jiwa sebanyak 100 orang dan luka sebanyak 1.308 orang, serta melibatkan 1.573 kendaraan.

During the reporting period 1,079 accidents occurred, resulting in 100 fatalities and 1,308 injuries and 1,573 vehicles.



- Kecelakaan Satu Kendaraan / Single-Car Accidents
- Kecelakaan Dua Kendaraan / Two-Car Accidents
- Kecelakaan Tiga Kendaraan atau Lebih / Three-Car Accidents or more
- Korban Luka Ringan / Victims with Mild Injury
- Korban Luka Berat / Victims with Severe Injury
- Korban Meninggal / Dead Victims

85,4%

Kecelakaan di tahun 2019 disebabkan oleh pengemudi disusul kondisi kendaraan 13,25%. Meningkat 3,8% dibandingkan tahun 2018

The accident in 2019 was caused by the driver followed by the condition of the vehicle 13.25%. Increased 3.8% compared to 2018

Tabel Kejadian Kecelakaan
Table of Accident Events

Uraian Description	Kejadian Kecelakaan Accident Events			
	2019	2018	2017	2016
Kecelakaan Accident	1.079	1.210	1.247	1.400
Korban Luka Ringan Victims with Mild Injury	925	967	803	890
Korban Luka Berat Victims with Severe Injury	383	436	413	397
Korban Meninggal Dead Victims	100	109	116	89
Kendaraan terlibat kecelakaan Vehicles Involved in Accidents	1.573	1.790	1.777	2.094
Kecelakaan Satu Kendaraan Single-Car Accidents	642	373	786	780
Kecelakaan Dua Kendaraan Two-Car Accidents	330	361	373	514

Data Perseroan tentang kecelakaan di jalan tol selama menunjukkan bahwa faktor jalan sangat kecil perannya sebagai penyebab terjadinya kecelakaan. Selama tahun 2019, dari total 1079 kecelakaan, penyebab terbesar adalah faktor pengemudi (86,10%), disusul faktor kendaraan (13,25%), faktor lingkungan (0,65%), faktor jalan (0,00%) dan faktor lainnya (0,00%). Komposisi penyebab tersebut tak berbeda dengan data kecelakaan

The Company's data of accidents on the toll roads show that the road factor is very small role in causing accidents so far. During 2019, out of a total of 1079 accidents, the biggest cause was driver factor (86.10%), followed by vehicle factor (13.25%), environment factor (0.65%), road factor (0.00%) and other factors (0.00%). The composition of these causes is no different from the toll road accident data during in 2017. From 1,247 accidents, the biggest

di jalan tol selama tahun 2017. Dari 1.247 kecelakaan, penyebab terbesar tetap faktor pengemudi (81,23%), faktor kendaraan (16,84%), dan lingkungan (1,92%). Sedangkan faktor jalan dan lainnya, keduanya tidak menjadi faktor penyebab kecelakaan pada tahun 2017.

Atas pertimbangan tersebut, Jasa Marga secara rutin menggelar program keselamatan berkendara bersertifikat yang melibatkan para pengemudi kendaraan pribadi maupun pengemudi bus angkutan umum. Tahun 2019 merupakan penyelenggaraan kali ketiga Perseroan dengan tujuan meningkatkan budaya tertib berlalu lintas dan pelayanan pengguna jalan secara maksimal.

Di Tahun 2019, Program Safety Driving ini bertemakan Defensive & Responsible Driving yang dikhususkan untuk para pengemudi truk/kendaraan non golongan 1. Acara terdiri dari pelatihan Defensive & Responsible Driving (teori dan praktek) khusus pengemudi truk serta Talkshow dan Sharing Session, untuk pengemudi truk, pengusaha angkutan logistik, komunitas mobil dan umum.

Secara berkala Jasa Marga meningkatkan keterampilan petugas operasionalnya dengan berbagai pelatihan, seperti: Penanganan Pertama Gawat Darurat (PPGD), penyelamatan korban kecelakaan, mengatasi kendaraan yang mengalami gangguan di jalan. Wujud kesiapan dan profesionalisme Jasa Marga juga ditunjukkan dengan penghargaan The Best Team Manager dalam Ajang Malaysia International Rescue Extrication Challenge (MIREC) bulan Juli 2019.

Untuk memastikan kepuasan pelanggan, termasuk keselamatan pengguna jalan maka Perseroan terus mengembangkan dan memperbaharui sistem pelayanan informasi, lalu lintas, transaksi dan konstruksi. Tujuh inisiatif Jaminan Keselamatan Penggunaan Jalan tersebut di atas merupakan komitmen Jasa Marga dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jalan tol sehingga mereka bisa menikmati perjalanan dengan aman dan nyaman, selamat sampai tujuan.

cause was still the driver factor (81.23%), vehicle factor (16.84%), and the environment (1.92%). Whereas the road and other factors, both were not a factor in causing accidents.

Based on these considerations, Jasa Marga routinely holds a certified driving safety program involving drivers of private vehicles and public transport bus drivers. The year 2019 is the third time the Company has been held with the aim of optimally enhancing the culture of orderly traffic and road user services.

In 2019, this Safety Driving Program with the theme Defensive & Responsible Driving is specifically for truck drivers/non-class vehicles 1. The program consists of Defensive & Responsible Driving training (theory and practice) specifically for truck drivers and Talkshows and Sharing Sessions, for truck drivers, logistics transportation entrepreneurs, car communities and the public.

Jasa Marga periodically improves the skills of its operational officers with various trainings, such as: First Handling of the Emergency Department (PPGD), rescue of accident victims, overcoming vehicles that experience disturbances on the road. Jasa Marga's readiness and professionalism is also demonstrated by the Best Team Manager award at the Malaysia International Rescue Extrication Challenge (MIREC) in July 2019.

To ensure customer satisfaction, including road safety, the Company continues to develop and update information, traffic, transaction and construction service systems. The seven Road Use Safety Assurance initiatives mentioned above are Jasa Marga's commitment in providing the best service to toll road users so that they can enjoy safe and comfortable travel, safely arriving at their destination..

Faktor Penyebab / Causative Factor	Jumlah Kecelakaan / Number of Accidents			
	2019	2018	2017	2016
Pengemudi / Driver	929	1.029	1.013	1.103
Kendaraan / Vehicle	143	167	210	284
Lingkungan / Environment	7	12	24	13
Jalan / Toll Road	0	2	0	0
Lainnya / Others	0	0	0	0
Total	1.079	1.210	1.247	1.400

BIAYA PEMELIHARAAN Maintenance Cost

Nilai biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan pemeliharaan yang berhubungan dengan tanggung jawab Perseroan terhadap konsumen selama tahun 2019 adalah sebesar Rp1,93 triliun yang meliputi program Pemeliharaan Periodik (Scrapping Filling Overlay), Peningkatan Kapasitas, Sarana Penunjang Jalan Tol (SPJT), dan Sarana Penunjang Operasional Jalan Tol (SPOJT).

The costs incurred for maintenance activities related to the Company's responsibility to consumers during 2019 amounted to Rp1.93 trillion which included the Periodic Maintenance (Scrapping Filling Overlay) program, Road Capacity Building, Toll Road Support Facilities, and Toll Road Operational Support Facilities.

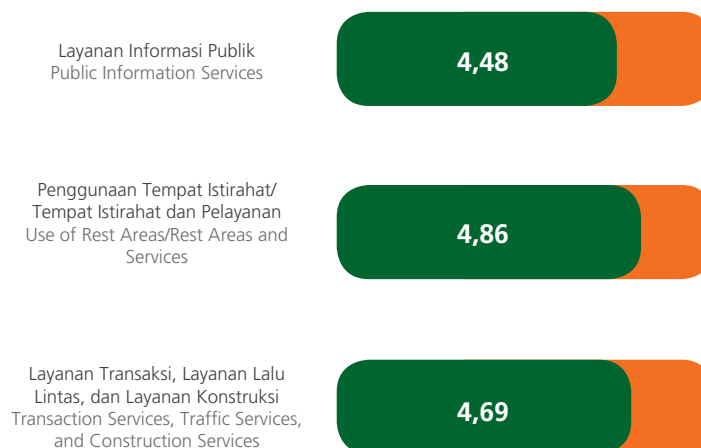


SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Customer Satisfaction Survey

Perseroan memiliki komitmen yang tinggi untuk memenuhi tanggung jawab kepada pengguna jalan tol sebagai konsumen atau pelanggan. Salah satunya melalui Survei Kepuasan Pelanggan yang rutin dilakukan setiap tahun. Tahun 2019, hasil Indeks Kepuasan Pelanggan Jalan Tol Perseroan adalah 4,69 untuk Layanan Transaksi, Layanan Lalu Lintas, dan Layanan Konstruksi dalam skala 1-6, dengan kriteria pada nilai tersebut yakni puas. Indeks Kepuasan Pelanggan untuk Penggunaan TI/TIP sebesar 4,86 dari skala 1-6 dengan kriteria pada nilai tersebut yakni puas dan Indeks Kepuasan Pelanggan untuk Layanan Informasi Publik sebesar 4,48 dari skala 1-6. [103-3]

The Company is highly committed to fulfilling its responsibility to toll road users as consumers or customers. That is why the Customer Satisfaction Survey is held regularly every year. In 2019, the survey resulted in the Company's Toll Road Customer Satisfaction Index of 4.69 for Transaction Services, Traffic Services, and Construction Services on a scale of 1-6, with the highest score is satisfied. The Customer Satisfaction Index for the Usage of IT/TIP (rest area and services) was 4.86 from a scale of 1-6 with highest score is satisfied and the Customer Satisfaction Index for Public Information Services is 4.48 from a scale of 1-6. [103-3]



Selain itu, pemantauan terhadap pencapaian standar pelayanan minimum (SPM) yang ditetapkan untuk pengelola jalan tol, Perseroan telah berhasil memenuhi seluruh kriteria yang disyaratkan, termasuk kriteria kesehatan dan keselamatan. [GRI 416-1] [GRI 416-2]

Regarding the minimum service standards (SPM) set for the toll road operators, the Company has successfully met all the required criteria, including health and safety. [GRI 416-1] [GRI 416-2]

TANGGAPAN TERHADAP UMPAN BALIK

Response to Feedback

Sepanjang periode pelaporan PT Jasa Marga (Persero) Tbk tidak mendapatkan tanggapan spesifik terkait Laporan Keberlanjutan 2018 untuk perbaikan. Namun kami mendapatkan masukan untuk mengungkapkan perlunya dukungan Jasa Marga dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Terkait saran ini, Jasa Marga melakukan tinjauan terhadap topik material yang dibahas pada laporan sebelumnya dan menambahkan bagian mengenai dukungan pada pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan dalam laporan ini. Jasa Marga menyampaikan apresiasi dan terima kasih atas semua saran perbaikan yang diterima. Jasa Marga berharap laporan ini dapat menjadi informasi yang berguna bagi pemangku kepentingan dan digunakan untuk meningkatkan kinerja keberlanjutan kami.

Throughout the reporting period, PT Jasa Marga (Persero) Tbk received no specific feedback regarding improvement for the 2018 Sustainability Report. However, we received input to express the need for Jasa Marga's support in achieving sustainable development goals. Regarding this suggestion, Jasa Marga conducted a review of the material topics discussed in the previous report and added a section on support for achieving sustainable development goals in this report. Jasa Marga offers its appreciation and thanks for all the suggestions for improvement received. Jasa Marga hopes that this report can be useful information for stakeholders and is used to improve our sustainability performance.

DAFTAR SINGKATAN

List of Abbreviations

Daftar Anak Perusahaan PT Jasa Marga (Persero) Tbk

List of Subsidiaries of PT Jasa Marga (Persero) Tbk

PT Jalantol Lingkarluar Jakarta	LIJ
PT Marga Sarana Jabar	MSJ
PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	JSM
PT Jasamarga Bali Tol	JBT
PT Marga Lingkar Jakarta	MLJ
PT Jasamarga Gempol Pasuruan	JGP
PT Marga Trans Nusantara	MTN
PT Jasamarga Kunciran Cengkareng	MKC
PT Jasamarga Kualanamu Tol	JMKT
PT Cinere Serpong Jaya	CSJ
PT Jasamarga Balikpapan Samarinda	JBS
PT Jasamarga Manado Bitung	JMB
PT Jasamarga Pandaan Malang	JPM
PT Jasamarga Jalanlayang Cikampek	JJC
PT Jasamarga Transjawa Tol	JTT
PT Jasamarga Japek Selatan	JJS
PT Jasamarga Probolinggo Banyuwangi	JPB
PT Jasamarga Tollroad Operator	JMTO
PT Jasamarga Tollroad Maintenance	JMTM
PT Jasamarga Related Business	JMRB
PT Trans Marga Jateng	TMJ
PT Jasamarga Pandaan Tol	JPT
PT Jasamarga Solo Ngawi	JSN
PT Jasamarga Ngawi Kertosono Kediri	JNK
PT Jasamarga Semarang Batang	JSB

Pengoperasian, Sarana dan Prasarana Jalan Tol Operations, Facilities and Infrastructure of Toll Road	
Ruang milik jalan tol / Area belonging to toll road	Rumijatol
Tempat Istirahat dan Pelayanan / Rest Area and Services	TIP

Pengelolaan Perusahaan Corporate Management	
Perjanjian Kerja Bersama / Collective Labor Agreement	PKB
Serikat Karyawan Jasa Marga / Jasa Marga Employees Union	SKJM
Lembaga Kerja Sama / Cooperation Institute	LKS
Gerakan Nasional Non Tunai / National Non-Cash Movement	GNNT
Alih Profesi / Transfer of Profession	Alife

REFERENSI SILANG POJK DAN INDEKS ISI STANDAR GRI

Reference of POJK and Content Index of GRI Standards

GRI STANDARD (2016)

PENGUNGKAPAN UMUM / GENERAL DISCLOSURES

GRI 102: Pengungkapan Umum/ General Disclosures (2016)	Code	Description
	102-1	Nama organisasi Name of Organization
	102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa Activities, brand, products and services
	102-3	Lokasi kantor pusat Headquarters address
	102-4	Lokasi operasi Operation location
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum Shareholder and legal form
	102-6	Pasar yang dilayani Markets served
	102-7	Skala organisasi Scale of organization
	102-8	Informasi karyawan Information on employees
	102-9	Rantai pasokan Supply chain
	102-10	Perubahan signifikan Significant changes
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Prevention Approach and or Principle
	102-12	Inisiatif eksternal External initiative
	102-13	Keanggotaan asosiasi Association membership
	102-14	Sambutan Direktur Director's speech
	102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku Values, principles, standards and norms of behavior
	102-18	Struktur tata kelola Governance structure
	102-40	Pemangku kepentingan Stakeholders
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif Collective bargaining agreement
	102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan Identify and select stakeholders
	102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder involvement
	102-44	Topik utama dan masalah Main topics and problems
	102-45	Entitas dalam laporan keuangan dikonsolidasi Entities in the consolidated financial statements
	102-46	Menetapkan isi laporan dan Batasan Establish the contents of report and Boundaries
	102-47	Daftar topik material List of material topics
	102-48	Penyajian kembali informasi Representation of information
	102-49	Perubahan dalam pelaporan Changes in reporting
	102-50	Periode pelaporan Reporting period

Tentang Laporan Ini
About this Report

Kilas Kinerja
Performance Review

Laporan Direksi
Report of the Board of Directors

Profil Perusahaan
Company Profile

Pendekatan Keberlanjutan
Sustainability Approach

	102-51	Tanggal laporan terbaru Date of latest report
	102-52	Siklus pelaporan Reporting cycle
	102-53	Kontak Contact
	102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI Compliance with GRI Standards
	102-55	Indeks isi GRI GRI content index
	102-56	Assurance oleh pihak eksternal Assurance by external party
POJK 51/OJK.03/2017	2.	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan Performance overview of sustainability aspects
	4.a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan Policies to respond to challenges in meeting the sustainability strategy
	4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan Implementation of Sustainable Finance
	4.c	Strategi pencapaian target Target achievement strategy
	5.e	Permasalahan terkait kinerja keuangan berkelanjutan Problems related to sustainable financial performance

TOPIK MATERIAL EKONOMI / ECONOMIC MATERIAL TOPICS

DAMPAK EKONOMI LANGSUNG / DIRECT ECONOMIC IMPACT

GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 201 (2016)	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan Direct Economic Value Generated and Distributed
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya Defined benefit plan obligations and other retirement plans

KEBERADAAN PASAR / MARKET EXISTENCE

GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 203 (2016)	202-2	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage

DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG / INDIRECT ECONOMIC IMPACT		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 203 (2016)	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impacts

PRAKTIK PENGADAAN / PROCUREMENT PRACTICE		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 204 (2019)	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal Proportion of spending on local suppliers

PERPAJAKAN / TAXATION		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 207 (2019)	207-1	Pendekatan Perpajakan Approach to tax
	207-2	Tata kelola, pemantauan dan pengelolaan risiko perpajakan Tax governance, control, and risk management
	207-3	Kedekatan dan perhatian terhadap pemangku kepentingan terkait perpajakan Stakeholders engagement and management of concerns related to tax

TOPIK MATERIAL LINGKUNGAN / ENVIRONMENTAL MATERIAL TOPIC		
ENERGI / ENERGY		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 302 (2016)	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi Energy consumption within the organization
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi Energy consumption outside the organization
	302-3	Intensitas energi Energy intensity
GRI G4 SECTOR SUPPLEMENT	CRE1	Intensitas Energi Bangunan Building Energy Intensity
POJK 51/OJK.03/2017	6.d.3.a	Jumlah dan Intensitas Energi Number and Intensity of Energy

AIR DAN LIMBAH CAIR / WATER AND LIQUID WASTE		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 303 (2018)	303-1	Penggunaan air sebagai sumberdaya bersama Interactions with water as a shared resource
	303-2	Pengelolaan dampak terkait pembuangan air Management of water discharge-related impacts
	303-3	Pengambilan air Water withdrawal
	303-4	Pembuangan air Water discharge
	303-5	Penggunaan air Water consumption
POJK 51/OJK.03/2017	6.c.3.C	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanisms
KEANEKARAGAMAN HAYATI / BIODIVERSITY		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 304	304-1	Lokasi operasional yang dimiliki, disewa, dikelola, atau berdekatan dengan kawasan lindung dan kawasan dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi di luar kawasan lindung Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas
POJK 51/OJK.03/2017	6.e.3.a	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada Di Daerah Konservasi Impacts of Operational Areas Near or Located in Conservation Areas
EMISI / EMISSION		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 305 (2016)	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung Direct (Scope 1) GHG emissions
	305-2	Emisi GRK (Cakupan 2) tidak langsung Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
GRI G4 SECTOR SUPPLEMENT	CRE3	Emisi Gas Rumah Kaca dari bangunan Greenhouse gas emissions intensity from buildings
	CRE4	Emisi Gas Rumah Kaca dari konstruksi baru atau pembangunan kembali Greenhouse gas emissions intensity from new construction and redevelopment activity
POJK 51/OJK.03/2017	6.c.3.C	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis Amount of Waste and Effluent Generated by Type

AIR LIMBAH (EFLUEN) DAN LIMBAH / WASTE WATER (EFLUEN) AND WASTE		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 306 (2016)	306-2	Air limbah (efluen) dan limbah Waste water (effluent) and sewage
GRI G4 SECTOR SUPPLEMENT	CRE2	Intensitas Penggunaan Air untuk Bangunan Building Water Intensity

KEPATUHAN LINGKUNGAN / ENVIRONMENTAL COMPLIANCE		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 307 (2016)	307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup Non-compliance with environmental laws and regulations

PENILAIAN LINGKUNGAN PEMASOK / SUPPLY ENVIRONMENTAL ASSESSMENT		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 308 (2016)	308-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria lingkungan New suppliers that were screened using environmental criteria
GRI G4 SECTOR SUPPLEMENT	CRE5	Lahan eksisting atau dalam rencana penggunaan yang diremediasi atau memerlukan remediasi sesuai dengan peraturan yang berlaku Land remediated and in need of remediation for the existing or intended land use, according to applicable legal designations
	CRE8	Jenis dan jumlah sertifikasi keberlanjutan, rating dan skema labelling untuk konstruksi, manajemen, pekerjaan dan pembangunan kembali yang baru Type and number of sustainability certification, rating and labeling schemes for new construction, management, occupation and edevelopment

TOPIK MATERIAL SOSIAL / SOCIAL MATERIAL TOPIC		
MODAL INSANI / EMPLOYMENT		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 401 (2016)	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan New Employee Hires and Employee Turnover
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu Benefits Provided to Full-Time Employees That Are Not Provided to Temporary or Part-Time Employees
	401-3	Cuti melahirkan Parental leave

KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA / OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 403 (2018)	403-1	Perwakilan Pekerja dalam Komite Resmi Gabungan Manajemen- Pekerja untuk Kesehatan dan Keselamatan Workers Representation in Formal Joint Management–Worker Health and Safety Committees
	403-2	Perwakilan Pekerja dalam Komite Resmi Gabungan Manajemen- Pekerja untuk Kesehatan dan Keselamatan Workers Representation in Formal Joint Management–Worker Health and Safety Committees
	403-3	Jenis Kecelakaan Kerja dan Tingkat Kecelakaan Kerja, Penyakit Akibat Kerja, Hari Kerja yang Hilang, dan Ketidakhadiran, Serta Jumlah Kematian Terkait Pekerjaan Types of Injury and Rates of Injury, Occupational Diseases, Lost Days, and Absenteeism, and Number of Work-Related Fatalities
	403-4	Para Pekerja dengan Risiko Kecelakaan atau Penyakit Berbahaya Tinggi Terkait dengan Pekerjaan Mereka Workers with High Incidence or High Risk of Diseases Related To Their Occupation
GRI G4 SECTOR SUPPLEMENT (2013)	CRE6	Persentase operasi perusahaan yang telah sesuai dengan sistem kesehatan dan keselamatan kerja yang diakui secara internasional Percentage of the organization operating in verified compliance with an internationally recognized health and safety management system
POJK 51/OJK.03/2017	6.c.2.c	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Work Environment
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN / TRAINING AND EDUCATION		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 404 (2016)	404-1	Rata-Rata Jam Pelatihan Per Tahun Per Karyawan Average Hours of Training Per Year Per Employee
	404-2	Program untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan dan Program Bantuan Peralihan Programs for Upgrading Employee Skills and Transition Assistance Programs
	404-3	Persentase Karyawan yang Menerima Tinjauan Rutin Terhadap Kinerja dan Pengembangan Karier Percentage of Employees Receiving Regular Performance and Career Development Reviews
	404-4	Para Pekerja dengan Risiko Kecelakaan atau Penyakit Berbahaya Tinggi Terkait dengan Pekerjaan Mereka Workers with High Incidence or High Risk of Diseases Related To Their Occupation
KEBERAGAMAN DAN KESEMPATAN SETARA / DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 405 (2016)	405-1	Perwakilan Pekerja dalam Komite Resmi Gabungan Manajemen- Pekerja untuk Kesehatan dan Keselamatan Workers Representation in Formal Joint Management–Worker Health and Safety Committees
	405-2	Rasio Gaji Pokok dan Remunerasi Perempuan Dibandingkan Laki-Laki Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women To Men

PEKERJA ANAK / CHILD WORKERS		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 408 (2016)	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor

KESEHATAN DAN KESELAMATAN PELANGGAN / KESEHATAN DAN KESELAMATAN PELANGGAN		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 416 (2016)	416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagai kategori produk dan jasa Assessment of the health and safety impacts of product and service categories
	416-2	Insiden ketidakpatuhan sehubungan dengan dampak kesehatan dan keselamatan dari produk dan jasa Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services

KEPATUHAN SOSIAL EKONOMI / KEPATUHAN SOSIAL EKONOMI		
GRI 103 Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of Management Approach
GRI 419 (2016)	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area

LEMBAR UMPAN BALIK

Kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim email atau mengirim formulir ini melalui fax atau pos.

Profil Anda

Nama (bila berkenan) : _____
Institusi/Perseroan : _____
Email : _____
Telp/Hp : _____

Golongan Pemangku Kepentingan:

- Pemerintah
- LSM
- Perseroan
- Masyarakat
- Media
- Akademik
- Lain-lain, mohon sebutkan : _____

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai:

1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda:
 Sangat Tidak Setuju Tidak Setuju Netral Setuju Sangat Setuju
2. Laporan ini menggambarkan kinerja Perseroan dalam pembangunan keberlanjutan:
 Sangat Tidak Setuju Tidak Setuju Netral Setuju Sangat Setuju
3. Laporan ini mudah dimengerti:
 Sangat Tidak Setuju Tidak Setuju Netral Setuju Sangat Setuju
4. Laporan ini menarik:
 Sangat Tidak Setuju Tidak Setuju Netral Setuju Sangat Setuju
5. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Perseroan:
 Sangat Tidak Setuju Tidak Setuju Netral Setuju Sangat Setuju

Mohon berkenan mengisi:

1. Bagian laporan mana yang paling berguna bagi Anda:

2. Bagian laporan mana yang kurang berguna bagi Anda:

3. Bagian laporan mana yang paling menarik bagi Anda:

4. Bagian laporan mana yang kurang menarik bagi Anda:

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

Terima kasih atas partisipasi Anda.

Mohon agar formulir ini dikirimkan kembali kepada:

Corporate Secretary
PT JASA MARGA (PERSERO) TBK.
Plaza Tol Taman Mini Indonesia Indah
Jakarta 13550 Indonesia
Te : 62-21 841 3630, 841 3526
Fax : 62-21 841 3540
Email : jasmarg@jasmarga.com,
sekper@jasmarga.co.id
Website : www.jasmarga.com

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank

2019

SUSTAINABILITY REPORT

LAPORAN KEBERLANJUTAN

DOUBLING THE BUSINESS STRENGTHENING CONNECTIVITY

MENGGANDAKAN BISNIS
MEMPERKUAT KONEKTIVITAS

PT JASA MARGA (PERSERO) Tbk

Plaza Tol Taman Mini Indonesia Indah

Jakarta 13550 Indonesia

Telp. : +6221 841 3630

+6221 841 3526

Fax. : +6221 841 3540

Email : jsmr@jasamarga.com

 Call Centre 14080

 @OFFICIAL_JSMR dan PTJASAMARGA

 PT Jasamarga

 @official.jasamarga

 JMCARE

 www.jasamarga.com