



Mendorong Pertumbuhan

# EMPOWERING Growth

**2023** Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report

PT SATRIA ANTARAN PRIMA Tbk



# DAFTAR ISI

## Table of Contents

<b>Tentang Laporan Keberlanjutan</b> About Sustainability Report	<b>01</b>	<b>01</b>  <b>Komitmen Keberlanjutan Perseroan</b> Sustainability Commitment of the Company
<b>Kesinambungan Tema</b> Theme Continuity	<b>04</b>	<b>02</b>  <b>Profil Perusahaan</b> Company Profile
<b>Penjelasan Tema</b> Theme Explanation	<b>05</b>	<b>03</b>  <b>Sambutan Direksi</b> Message from Board of Directors
		<b>04</b>  <b>Tata Kelola Berkelanjutan</b> Sustainable Governance
		<b>05</b>  <b>Kinerja Ekonomi</b> Economic Performance
		<b>06</b>  <b>Kinerja Lingkungan</b> Environmental Performance
		<b>07</b>  <b>Kinerja Sosial</b> Social Performance
		<b>08</b>  <b>Perlindungan Konsumen</b> Consumer Protection
<b>Lembar Umpan Balik</b> Feedback Form	<b>91</b>	
<b>INDEKS POJK</b> <b>NOMOR 51/POJK.03/2017</b> POJK Number 51/ POJK.03/2017 Index	<b>93</b>	







# TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

## About Sustainability Report

[POJK 51 G.1 - G.3]

Laporan ini merupakan Laporan Keberlanjutan kedua bagi PT Satria Antarana Prima Tbk sehingga tidak ada penyajian ulang atas informasi atau perubahan terkait laporan. Perseroan memiliki komitmen untuk menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun di masa datang.

Laporan ini memuat informasi mengenai kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan untuk periode satu tahun buku, yakni dari tanggal 1 Januari hingga Desember 2023. Melalui Laporan Keberlanjutan ini, Perseroan berupaya mengkomunikasikan bagaimana seluruh elemen perusahaan berkontribusi untuk menjaga keberlangsungan usaha Perseroan berdasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/ GCG*) serta mengambil peran dalam pemenuhan tanggung jawab perusahaan terhadap aspek sosial dan lingkungan yang mendukung pencapaian bisnis yang berkelanjutan. Pembaca juga bisa memperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai kinerja keuangan dan operasional SAPX Express yang disajikan secara lebih komprehensif dan terpisah pada Laporan Tahunan 2023.

This report is the second Sustainability Report for PT Satria Antarana Prima Tbk so there is no restatement of information or changes related to the report. The Company has a commitment to publish a Sustainability Report every year in the future years.

This report contains information on economic, social and environmental performances for one financial year, namely from January 1 to December 31, 2022. Through this Sustainability Report, the Company would like to communicate how all elements of the company contribute to maintaining the continuity of the Company's business based on the principles of Good Corporate Governance (GCG) and take a role in fulfilling corporate responsibilities for social and environmental aspects that support the sustainable business. Readers can also get more complete information about SAPX Express financial and operational performance which is presented more comprehensively and separately in the 2023 Annual Report.

Data mengenai keuangan dalam laporan ini telah di audit oleh Akuntan Publik. Akan tetapi data pengungkapan lainnya mencakup kinerja sosial dan lingkungan belum melalui verifikasi dari pihak eksternal namun kami dapat mempertanggungjawabkan kebenarannya.

Penyajian Laporan Keberlanjutan tahun 2023 ini merujuk pada ketentuan yang termaktub dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

#### MENENTUKAN TOPIK MATERIAL [POJK 51 E.4]

Di tahun ini, Perseroan telah menentukan sejumlah topik material yang menjadi fokus utama Perseroan untuk menjalankan operasional bisnis yang berkelanjutan sekaligus memenuhi tanggung jawabnya atas aspek ekonomi, lingkungan dan sosial. Berikut topik material yang telah ditentukan Perseroan di tahun 2023:

Financial data presented in this report have been audited by a registered Public Accountant. However, other disclosure of information including social and environmental performance has not been verified by external parties, but we can account for their accuracy.

Our 2023 Sustainability Report is presented with reference to the provisions contained in the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies.

#### DETERMINING MATERIAL TOPICS [POJK 51 E.4]

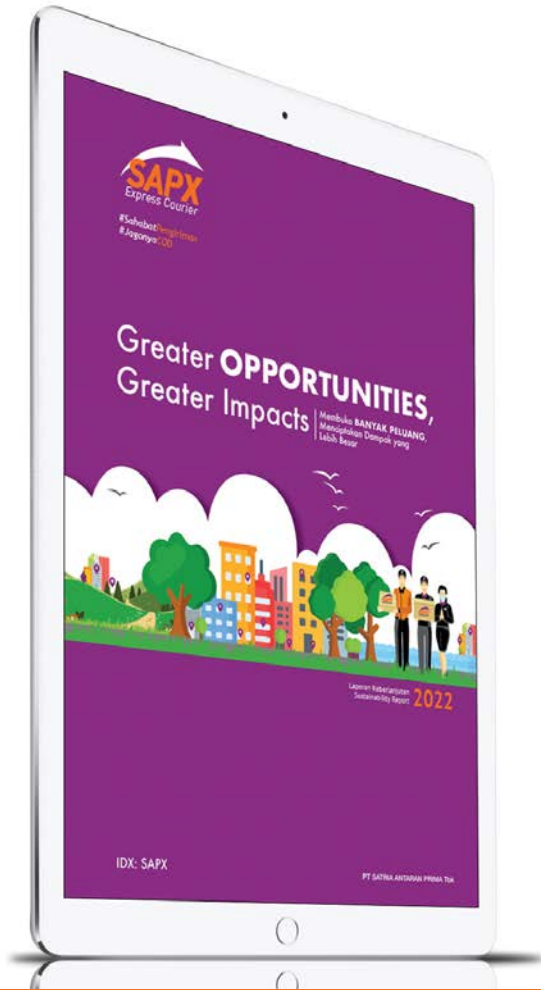
This year the Company has determined a number of topics that were material to the Company as part of its efforts to run a sustainable operation as well as fulfill its responsibilities surrounding economic, environmental and social aspects. Below are the material topics of the Company in 2023:

Aspek yang Dicakup Aspects Covered	Topik Material Material Topics	Mengapa Topik ini Penting Why this topic is important	Pemenuhan Standar POJK 51 Fulfilment of POJK 51 Standards
Aspek Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan jumlah kiriman</li> <li>Alokasi investasi</li> <li>Menjalin kolaborasi strategis untuk meningkatkan permintaan terhadap layanan SAPX Express</li> </ul>	Sebagai pemenuhan tanggung jawab ekonomi yang berkelanjutan, maka Perseroan harus meningkatkan kinerja finansial dan operasional dengan terus mengedepankan kolaborasi dan inovasi pada jasa dan layanan serta melakukan investasi yang berkesinambungan, seperti menambah kantor Hub dan jumlah karyawan serta melakukan ekspansi pergudangan	Perusahaan dalam meningkatkan jumlah pengiriman sudah menambah tim Penjualan dan meningkatkan kualitas operasional sehingga eksisting kostumer merasa puas dengan layanan SAPX Express dan menambah kiriman mereka.  SAPX Express sudah membuka lini usaha baru khususnya di bidang SME ( <i>Small Medium Enterprise</i> ) karena jumlahnya sangat besar sehingga berpotensi memberikan kontribusi <i>revenue</i> yang cukup signifikan
Economic Aspect	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enhancement number of shipments</li> <li>Investment allocation</li> <li>Building strategic collaboration to boost demand for SAPX Express services</li> </ul>	To fulfill the responsibilities for the sustainable economy, then the Company needs to improve the financial and operational performances by encouraging collaboration and innovations on services and solutions as well as making continuous investments, such as by adding the Hub offices and the number of employees as well as expanding the warehouses.	The Company has increased sales team to boost the volume of shipments and improve quality of operations to ensure our existing customers satisfy with SAPX Express services and willing to increase their shipments.  SAPX Express has opened new business line in with focus on SME (Small Medium Enterprise) considering its significant number, thus potentially giving significant revenue contribution to the company.



Aspek yang Dicakup Aspects Covered	Topik Material Material Topics	Mengapa Topik ini Penting Why this topic is important	Pemenuhan Standar POJK 51 Fulfilment of POJK 51 Standards
Aspek Sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan</li> <li>• Peningkatan perlindungan Kesehatan dan Kecelakaan Kerja serta Lingkungan, terutama di masa pandemi</li> </ul>	<p>Perseroan tentunya memberikan perhatian besar terhadap peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang ada serta menjaga produktivitas mereka melalui perlindungan kesehatan dan kecelakaan kerja yang memadai agar mampu terus bersaing di tengah situasi bisnis yang dinamis</p>	<p>SAPX Express sudah melaksanakan <i>training safety</i> dan <i>defensive driving</i> dilakukan secara berkala untuk pesertanya yaitu <i>all driver HO</i> dan <i>driver lintas provinsi</i>.</p>
Social Aspect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The implementation of employee training and competence</li> <li>• Improved protection for Occupational Health and Work Accidents as well as Environment, particularly during pandemic</li> </ul>	<p>The Company has paid attention to the improved competence of our existing human resources and maintain their productivity by ensuring the adequacy of occupational health and work accident protection to support its competitiveness in dynamic business situation.</p>	<p>SAPX Express had conducted a safety training and defensive training on periodical basis for all HO drivers and inter-provincial drivers.</p>
Aspek Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelolaan limbah guna menekan dampak negatif operasional terhadap lingkungan sekitar</li> <li>• Penghematan energi (air, listrik dan bahan bakar)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendukung keberlangsungan ekosistem di sekitar lokasi usaha Perseroan untuk menciptakan keselarasan antara lingkungan yang lestari dan keberlanjutan usaha Perseroan.</li> <li>• Upaya penghematan dalam konsumsi air, listrik dan bahan bakar merupakan bagian dari penerapan keuangan berkelanjutan</li> </ul>	<p>SAPX Express tidak memiliki limbah dalam bentuk cair ataupun gas. Limbah yang dihasilkan adalah kayu bekas <i>packaging</i> yang digunakan kembali untuk mendukung kegiatan operasional kantor Hub dan sub Hub.</p>
Environment Aspect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waste management is carried out in order to control the adverse impacts of its operations to the surrounding environment.</li> <li>• Energy saving (water, electricity, and fuel).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporting the sustainability of ecosystem surrounding the Company's business location so as to promote balance between the environment and business continuity of the Company.</li> <li>• Doing efficiency in use of water, electricity and fuel is part of the implementation of sustainable finance.</li> </ul>	<p>SAPX Express did not generate liquid or gas waste. The only waste generated from our operations was in the form of wood from the packaging, which was later used for supporting operations of Hub and Sub Hub offices.</p>

**KESINAMBUNGAN TEMA**  
Theme Continuity



# 2022

## Greater **OPPORTUNITIES**, Greater Impacts | Membuka **BANYAK PELUANG**, Menciptakan Dampak yang Lebih Besar

Seiring dengan pulihnya situasi bisnis dan ekonomi dari masa pandemi yang panjang, PT Satria Antarana Prima Tbk ("SAPX Express") di tahun 2022 membangun prospek bisnis jangka panjangnya melalui serangkaian agenda ekspansi bisnis. Mulai dari perluasan Hub hingga penambahan armada dan penguatan kompetensi teknologi informasi yang ada, semata-mata langkah ini dilakukan untuk memperkuat pilar-pilar bisnis perusahaan.

Dengan berbagai upaya tersebut, Perseroan berharap tidak hanya akan mempertahankan kepercayaan pelanggan namun juga dapat merealisasikan pemberian manfaat yang lebih besar dan berkelanjutan bagi para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya, baik itu karyawan, pelanggan hingga masyarakat secara umum.

As the business and economic situation begins to recover from the prolonged pandemic, PT Satria Antarana Prima Tbk ("SAPX Express") in 2022 has built its long-term business prospect upon a series of business expansion agenda. From Hub offices network expansion to addition of fleet and strengthening of the information technology competence, those strategies are simply to fortify our business pillars.

All those measures lead the Company not only able to maintain the customer trust but also realize bigger and continuous benefits for both shareholders and stakeholders, be it our employees, customers or public in general.

**PENJELASAN TEMA**  
Theme Explanation



**Mendorong** Pertumbuhan

# EMPOWERING Growth



Di tahun 2023, PT Satria Antarana Prima Tbk (SAPX Express) menunjukkan optimisme dan kegigihannya untuk meraih pertumbuhan yang berkelanjutan melalui pengimplementasian berbagai strategi bisnisnya, yaitu mulai dari strategi marketing dan promosi yang ditujukan untuk mendorong kinerja perusahaan maupun mitra UMKM hingga penguatan produk dan layanan perusahaan. Bahkan untuk mendukung prospek pertumbuhan jangka panjang perusahaan, di tahun ini SAPX Express berencana melakukan penguatan modal melalui skema PMHMETD. Dengan fundamental finansial yang lebih kuat, Perseroan merasa yakin akan mampu mewujudkan kesuksesan yang lebih besar di tahun-tahun mendatang.

In 2023, PT Satria Antarana Prima Tbk (SAPX Express) was optimistic and persistent to achieve a sustainable growth through the implementation of its business strategies, starting from the marketing and promotional strategies that aimed at increasing the performances of the company and its MSME partners up to the improvement of product and service quality. To sustain the long-term business prospect of the company, SAPX Express this year plans to increase capital through Pre-emptive Rights Issue. With stronger financial fundamental, the Company is confident to be able to achieve bigger success in the coming years.





www.sap-express.id



# 01 KOMITMEN KEBERLANJUTAN PERSEROAN

## Sustainability Commitment of the Company

- 08 **Strategi Umum Keberlanjutan**  
General Strategies of Sustainability
- 10 **Ikhtisar Keberlanjutan**  
Sustainability Highlights
- 13 **Penghargaan dan Sertifikasi**  
Awards & Certification

Perseroan juga berkomitmen untuk secara konsisten menjaga kualitas produk dan layanan, meningkatkan *safety management* dan mengelola hubungan masyarakat agar sasaran keberlanjutan dapat tercapai.

the Company is also committed to consistently maintaining the quality of products and services, improving safety management and managing community relationship so as to achieve sustainability goals.





## STRATEGI UMUM KEBERLANJUTAN General Strategies of Sustainability

[A.1]

Dalam melaksanakan prinsip-prinsip keberlanjutan, Perseroan telah menetapkan kebijakan yang merujuk pada sasaran bahwa seluruh kegiatan operasional yang dijalankan oleh Perseroan diharapkan dapat memberikan manfaat yang luas dan berkelanjutan bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

In implementation of the principles of sustainability, the Company has established policies that reflect the targets that all operational activities of the Company shall provide broad and sustainable benefits for both shareholders and other stakeholders.

Untuk mendukung pencapaian sasaran tersebut, Perseroan telah merancang sejumlah inisiatif strategis yang didasari oleh 3 (tiga) prinsip utama keberlanjutan, yang mencakup aspek ekonomi, sosial dan lingkungan, yaitu:

To support the target accomplishment, the Company has designed a number of strategic initiatives based on 3 (three) main principles of sustainability, which consist of economic, social and environmental aspects, namely:

KETERANGAN Description	INISIATIF STRATEGIS Strategic Initiatives
Aspek Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memperluas jaringan bisnis Perseroan agar dapat melayani pengantaran untuk pelanggan yang berada di wilayah-wilayah yang terpencil sekalipun;</li> <li>Mendorong kolaborasi untuk mendukung ekspansi basis pelanggan guna mendorong permintaan terhadap layanan Perusahaan;</li> </ul>
Economic Aspects	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expanding the Company's business network so as to be able to serve customers in even remote areas;</li> <li>Encouraging collaboration to support the expansion of the customer base to drive demand for the Company's services;</li> </ul>
Aspek Sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memprioritaskan perekrutan karyawan dari setempat di mana Perseroan beroperasi sebagai wujud kontribusi terhadap Pembangunan ekonomi yang lebih sejahtera kepada masyarakat setempat;</li> <li>Memberdayakan masyarakat melalui sistem keagenan sehingga lebih banyak masyarakat yang dapat berpartisipasi dan menerima manfaat dari keberadaan kegiatan usaha Perseroan;</li> <li>Menciptakan inovasi produk dan layanan agar terbukanya kesempatan kerja yang lebih luas kepada mitra agen ritel, mitra korporasi dan UMKM baik yang bergabung via <i>e-commerce</i> maupun yang bekerja sama langsung dengan tim pengantaran Perusahaan.</li> </ul>
Social Aspects	<ul style="list-style-type: none"> <li>By prioritizing the local recruitment where the Company operates represents our contribution to more prosperous economic development to the local community;</li> <li>Empowering the community through an agency system, allowing more people to participate and benefit from the Company's business presence;</li> <li>Creating product and service innovations, opening job opportunities to retail agent partners, corporate partners and MSMEs both which joins through e-commerce and which works directly with the Company's delivery team.</li> </ul>
Aspek Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan material ramah lingkungan dalam pengemasan barang antaran sehingga tidak menyebabkan polusi lingkungan sekitar;</li> <li>Mengelola limbah rumah tangga agar tidak menimbulkan isu lingkungan pada warga sekitar;</li> <li>Berkontribusi secara tidak langsung terhadap kelestarian lingkungan hidup dengan mengelola konsumsi energi di kantor pusat maupun kantor Hub yang tersebar di seluruh Indonesia.</li> </ul>
Environmental Aspects	<ul style="list-style-type: none"> <li>Using environmental-friendly materials in the packaging of goods to be delivered so as not to cause pollution to the surrounding environment;</li> <li>Managing household waste so as not to cause environmental issues to surrounding community;</li> <li>Contribute indirectly to sustainable environment by managing energy consumption at head office and Hub offices throughout Indonesia</li> </ul>

Berikut bagan prinsip utama keberlanjutan:

The following is a chart of the main principles of sustainability:



Melalui penerapan berbagai inisiatif strategis di atas, Perseroan berharap dapat terus meningkatkan kinerja perusahaan dan mempertahankan kepercayaan para pemegang saham dan investor melalui pengelolaan investasi yang terencana dan terukur dampaknya.

Through the implementation of the above-mentioned strategic initiatives, the Company expects to continue to improve the company's performance and maintain the trust of shareholders and investors through well-planned and measured management of investments.

Selain itu, untuk mendukung pelaksanaan inisiatif strategis itu, Perseroan juga berkomitmen untuk secara konsisten menjaga kualitas produk dan layanan, meningkatkan *safety management* dan mengelola hubungan masyarakat agar sasaran keberlanjutan dapat tercapai.

In addition, to support the implementation of those strategic initiatives, the Company is also committed to consistently maintaining the quality of products and services, improving safety management and managing community relationship so as to achieve sustainability goals.





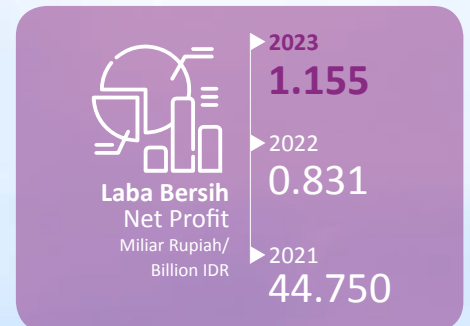
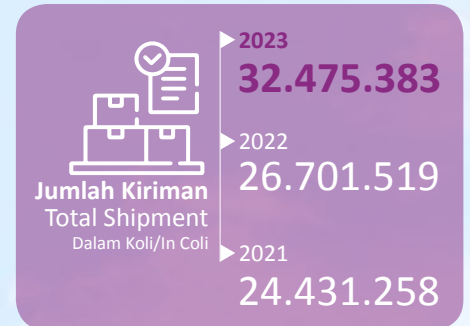


**IKHTISAR KEBERLANJUTAN**  
Sustainability Highlights

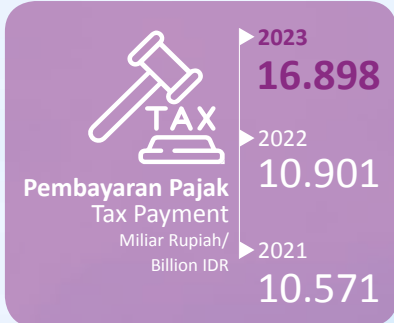
[POJK 51 B.1, B.2, B.3]



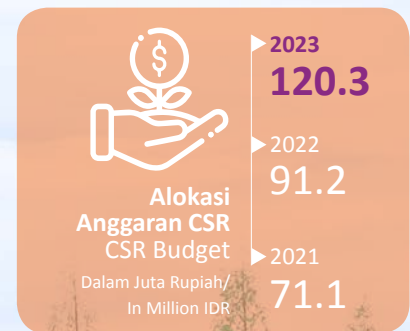
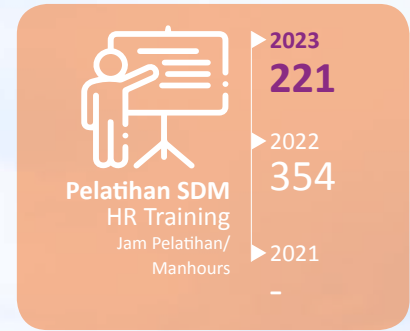
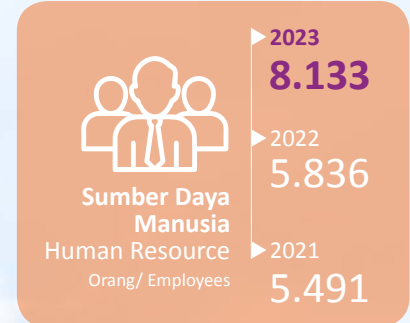
**KINERJA EKONOMI**  
Economic Performance







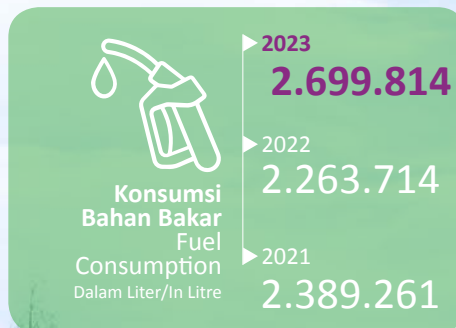
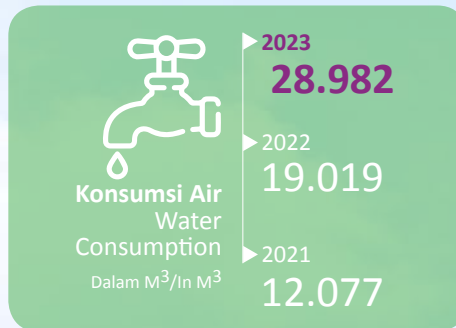
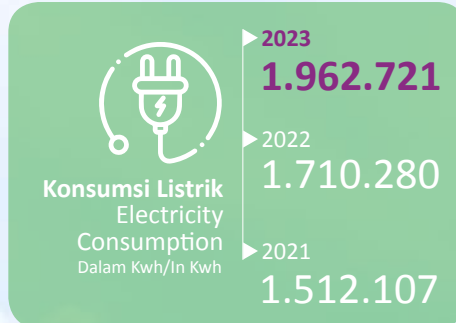
**KINERJA SOSIAL**  
Social Performance







**KINERJA LINGKUNGAN**  
Environment  
Performance





## PENGHARGAAN DAN SERTIFIKASI Awards & Certification



### ISO/IEC 27001:2022

**Lingkup Sertifikasi**  
**Scope of Certification**  
*Information Security Management System Related to Data Transaction in Courier and Logistic Services*

Information Security Management System Related to Data Transaction in Courier and Logistic Services

**Institusi yang Memberikan**  
**Presenting Institutions**  
Bureau Veritas

**Masa Berlaku**  
**Validity Period**  
19 OKTOBER 2023 - 18 OKTOBER 2026  
19 October 2023 - 18 October 2026

### ISO 9001:2015

**Lingkup Sertifikasi**  
**Scope of Certification**  
*Provision of Courier and Logistic Services*  
Provision of Courier and Logistic Services

**Institusi yang Memberikan**  
**Presenting Institutions**  
Bureau Veritas

**Masa Berlaku**  
**Validity Period**  
1 September 2022 – 6 Juli 2023  
1 September 2022 – 6 July 2023







# 02 PROFIL PERUSAHAAN

## Company Profile

- 16 **Identitas Perusahaan**  
Corporate Identity
- 18 **Skala Usaha**  
Business Scale
- 20 **Demografi Karyawan**  
Employee Demographics
- 22 **Wilayah Operasi**  
Operational Areas
- 23 **Riwayat Singkat Perusahaan**  
The Company In Brief
- 24 **Visi, Misi Perusahaan dan Budaya Perusahaan**  
Vision, Mission and Corporate Culture
- 26 **Produk dan Jasa**  
Products and Services
- 29 **Keanggotaan Pada Asosiasi**  
Membership In Association
- 29 **Perubahan Signifikan Pada Organisasi**  
Significant Changes in Organization

Di tahun 2023, kami menambah beberapa kantor Hub dan karyawan seiring kerja sama Perseroan dengan salah satu *marketplace* terkemuka, Tokopedia. Per 31 Desember 2023, Perseroan mengelola jaringan bisnis di lebih dari 7.281 kecamatan serta mengelola 269 kantor Hub dan lebih dari 11.966 gerai ritel di berbagai wilayah di Indonesia.

In 2023, we added several Hub offices and employees following the Company's cooperation with one of the leading marketplaces, Tokopedia. As of December 31, 2023, the Company managed a vast business network that covered more than 7,281 sub-districts and managed 269 Hub offices and more than 11,966 retail outlets across Indonesia.





## IDENTITAS PERUSAHAAN Corporate Identity

[POJK 51 C.2]



**NAMA PERUSAHAAN**  
Name of Company

**PT Satria Antarana Prima Tbk**



**TANGGAL PENDIRIAN**  
Establishment date

20 Agustus 2014  
August 20<sup>th</sup>, 2014



**AKTA PENDIRIAN PERUSAHAAN**  
Deed of Establishment of Company

Akta Notaris Bambang Sularso, S.H., No. 1 tanggal 1 Juli 2014, Notaris di Jakarta, yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. AHU-21298.40.10.2014 tanggal 20 Agustus 2014.

Notarial Deed of Bambang Sularso, S.H., No. 1 dated 1 July 2014, a Notary in Jakarta, which was approved by the Minister of Justice and Human Rights of the Republic of Indonesia in Decree No. AHU-21298.40.10.2014 dated 20 August 2014.



**BIDANG USAHA**  
Scope of Business

Logistik dan Transportasi  
Logistic and Transportation



**MODAL DITEMPATKAN DAN DISETOR PENUH**  
Issued and Fully Paid Capital

Rp833.333.300  
Rp833,333,300



**MODAL DASAR**  
Authorized Capital

Rp160.000.000.000  
Rp160,000,000,000



**ALAMAT KANTOR**  
Head Office

Revenue Tower Lt. 27 No. 123  
Jl. Jendral Sudirman No 52-53  
RT. 5/RW. 3, Senayan  
Jakarta Selatan  
DKI Jakarta 12190  
Phone : (+62-21) 22806611  
Fax : (+62-21) 22806612  
E-mail : info@sap-express.id  
Web : www.sapx.id



**SEKRETARIS PERUSAHAAN**  
Corporate Secretary

**DENNY PARHAN**

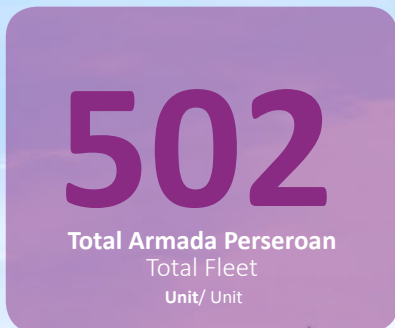
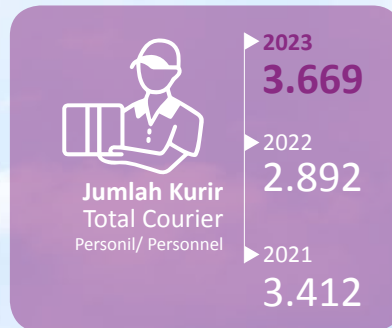
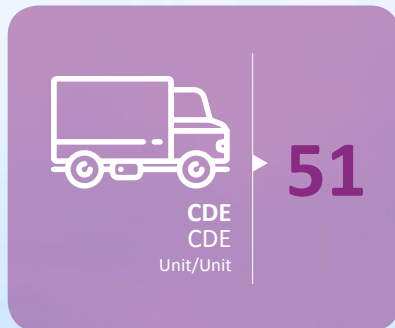
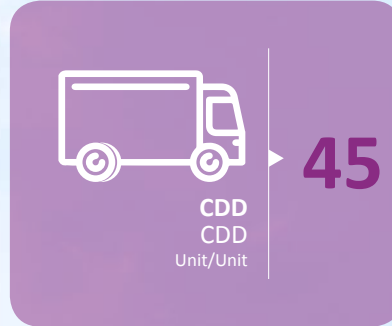
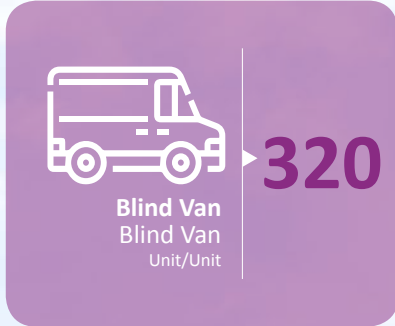






## SKALA USAHA Business Scale

[POJK 51 C.3]







**Komposisi Pemegang Saham**  
Composition of Shareholders

- PT Satria Investama Perdana (**47,76%**)
- Gdex Sea Sdn Bhd (**18,00%**)
- Gdex Berhad (**16,50%**)
- Gd Valueguard Sdn Bhd (**10,00%**)
- Publik/Public (**7,74%**)



**Jumlah Pendapatan**  
Total Revenues  
Jutaan Rupiah/  
Million IDR

▶ 2023	<b>622.181</b>
▶ 2022	591.902
▶ 2021	589.409



**Total Laba Bersih**  
Total Net Income  
Jutaan Rupiah/  
Million IDR

▶ 2023	<b>1,155</b>
▶ 2022	0,831
▶ 2021	44,750



**Jumlah Aset**  
Total Assets  
Jutaan Rupiah/  
Million IDR

▶ 2023	<b>324.161</b>
▶ 2022	249.813
▶ 2021	250.767



**Total Liabilitas**  
Total Liabilities  
Jutaan Rupiah/  
Million IDR

▶ 2023	<b>147.095</b>
▶ 2022	80.477
▶ 2021	82.857



**Total Karyawan**  
Total Employees  
Orang/ Person

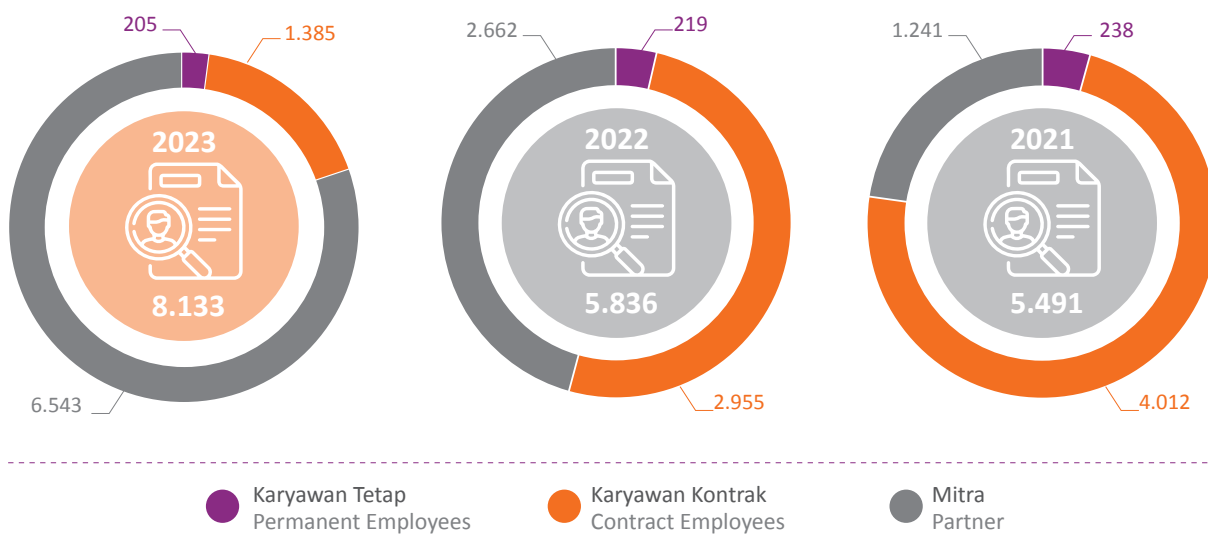
▶ 2023	<b>8.133</b>
▶ 2022	5.836
▶ 2021	5.491



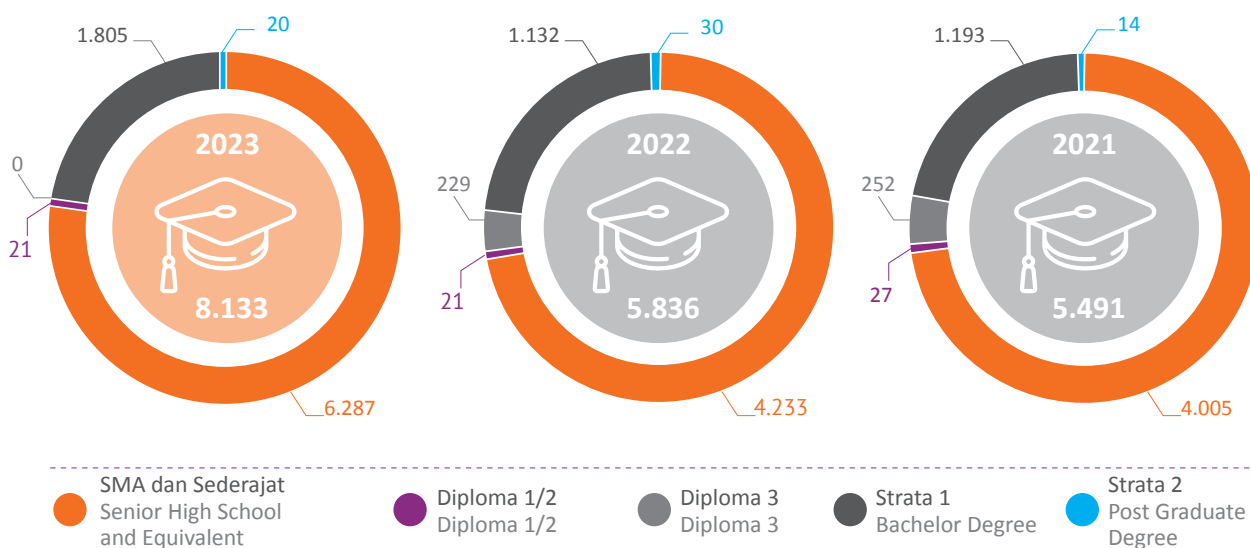
## DEMOGRAFI KARYAWAN Employee Demographics

Berikut demografi karyawan Perseroan per tanggal 31 Desember 2023:

### Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian Employee Composition by Employment Status

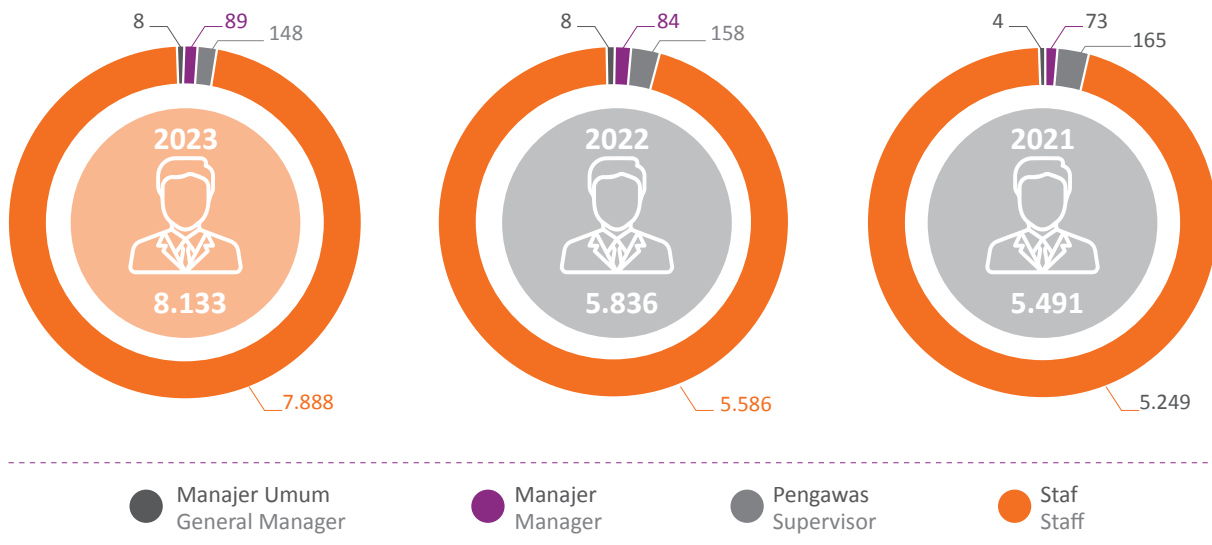


### Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Employee Composition by Education Level

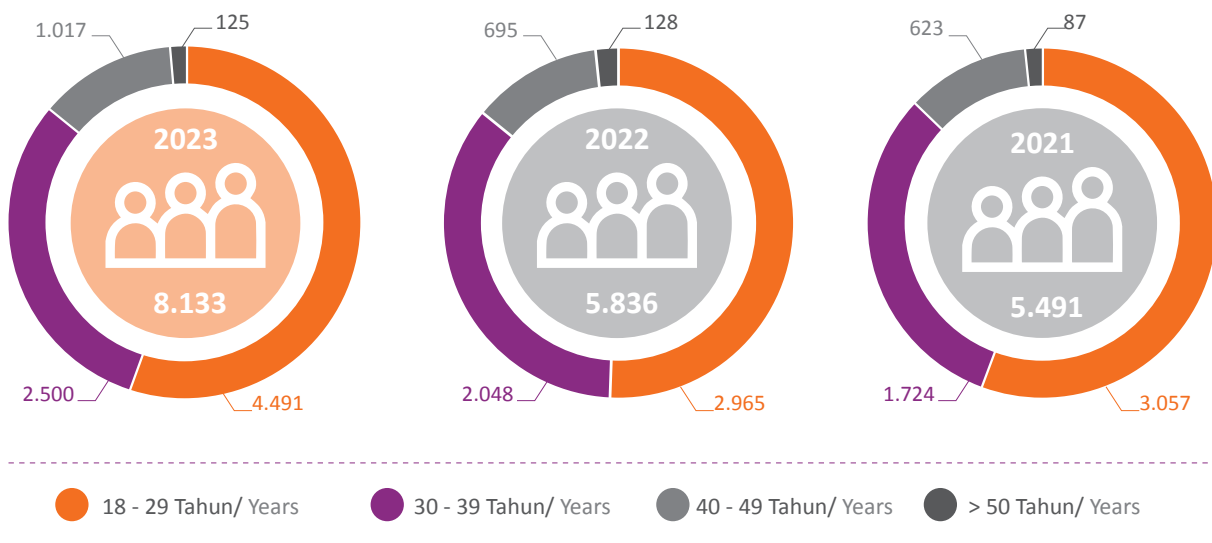


Below is the Company's employee demographic as of December 31, 2023:

### Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan Employee Composition by Job Title



### Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia Employee Composition by Age







## WILAYAH OPERASI Operational Areas

[POJK 51 C.3]



**3.669**

**JUMLAH KURIR**  
Total Courier  
Kurir/Courier



**269**

**KANTOR HUB**  
Hub Offices  
Unit/Unit

## RIWAYAT SINGKAT PERUSAHAAN The Company In Brief

Memasuki hampir satu dekade sejak didirikan tahun 2014, PT Satria Antaran Prima (SAPX) Tbk, atau SAPX Express, telah membangun reputasi unggul sebagai perusahaan penyedia jasa pengiriman senantiasa memperkuat daya saingnya di tengah kondisi industri jasa pengiriman yang semakin kompetitif.

Perseroan memiliki ragam produk dan layanan sebagai solusi jasa logistik yang dapat dipercaya dan handal bagi pelanggan, mulai dari jasa pengiriman paket, kartu kredit, dokumen, barang-barang farmasi, alat-alat otomotif dan lain-lain. Sebagai bagian dari upaya memelihara prospek bisnisnya untuk jangka panjang, Perseroan terus berekspansi dengan melakukan inovasi produk dan layanan, penambahan fasilitas usaha, penambahan jumlah kantor Hub ataupun melakukan kerja sama dalam upaya memperluas basis pelanggan.

Di tahun 2023, kami menambah beberapa kantor Hub dan karyawan seiring kerja sama Perseroan dengan salah satu *marketplace* terkemuka, Tokopedia. Per 31 Desember 2023, Perseroan mengelola jaringan bisnis di lebih dari 7.281 kecamatan serta mengelola 269 kantor Hub dan lebih dari 11.966 gerai ritel di berbagai wilayah di Indonesia.

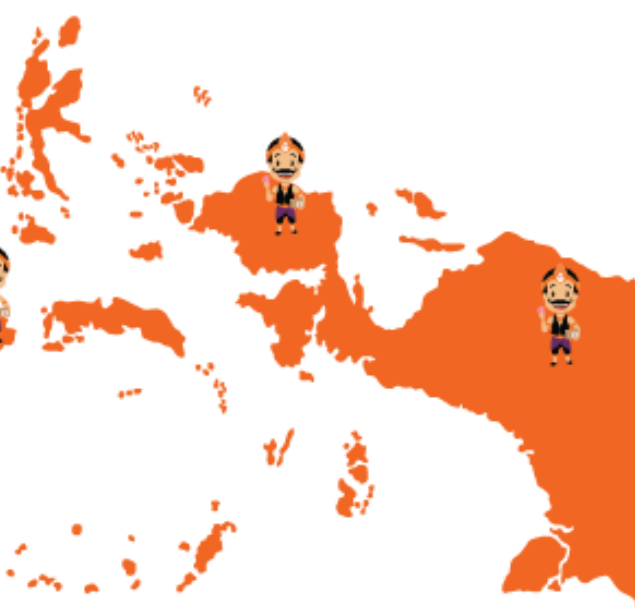
Perseroan juga memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan mengembangkan sistem operasional berbasis Android sehingga mempermudah dalam *tracking* pengiriman. Di tahun ini Perseroan berencana memperkuat permodalannya melalui rencana Penambahan Modal dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu I (PM-HMETD I) untuk mendukung agenda korporasi Perseroan agar mampu menjaga daya saing korporasi ke depannya.

In almost one decade since its establishment in 2014, PT Satria Antaran Prima (SAPX) Tbk, or SAPX Express, has built a reputation as a courier service company is committed to always strengthening its competitive power in the midst of increasingly competitive courier service industry .

The Company offers a vast range of products and services as reliable logistics solutions for customers, including delivery of package, credit cards, documents, pharmaceutical goods, automotive equipment and others. So as to maintain the long-term business prospect, the Company consistently expands its products and services, adds business facilities, increases the number of Hub offices or holds collaborative efforts to expand the customer base.

In 2023, we added several Hub offices and employees following the Company's cooperation with one of the leading marketplaces, Tokopedia. As of December 31, 2023, the Company managed a vast business network that covered more than 7,281 sub-districts and managed 269 Hub offices and more than 11,966 retail outlets across Indonesia.

The Company utilizes advanced information technology by developing an Android-based operational system to easily track the delivery process. The Company this year prepared the plan for capital increase through Preemptive Rights I (PM-HMETD I) to support the Company's future corporate agenda and maintain its corporate competitiveness.




**GERAI RITAIL**  
Retail Outlet  
Unit/Unit

**11.966**



## VISI, MISI PERUSAHAAN DAN BUDAYA PERUSAHAAN Vision, Mission and Corporate Culture

[POJK 51 C.1]

Seiring dengan perkembangan bisnis Perseroan, maka manajemen Perseroan telah melakukan pemantauan dan *review* atas visi dan misi perusahaan untuk memastikan relevansinya dengan kondisi SAPX Express saat ini. Oleh karena itu, sejak tahun 2021, manajemen Perseroan telah mempertajam visi dan misi perusahaan yang dijelaskan sebagaimana berikut:

As our business develops, the Company's management has monitored and reviewed the company's vision and mission so as to better reflect the current condition of SAPX Express. Therefore, since 2021, the Company's management has determined the corporate vision and mission as follows:



### VISI VISION

Menjadi pilihan utama *customer* pada bidang kurir dan logistik dengan menyediakan solusi layanan logistik yang dapat dipercaya dan dapat diandalkan.

To be the preferred courier and logistics partner to customers by providing logistics services solutions through trusted and reliable service.



### MISI MISSION

Menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang baik dengan berusaha sekuat tenaga untuk meraih kinerja, profit, kualitas dan pertumbuhan optimal secara berkesinambungan untuk menciptakan nilai lebih bagi pemangku kepentingan.



To promote Good Corporate Governance and Strive for Sustainable Performance, Profit, Quality and Growth to provide value creation for stakeholders.

Meraih kualitas operasional yang baik di seluruh elemen perusahaan yang fokus pada kecepatan, ketepatan, dapat diandalkan dan memberikan nilai bagi pelanggan.



To Achieve Operational Excellence Through Entire Organisation that Concern to Speed, accuracy, reliability and value for money solutions to customers.

Mengembangkan organisasi pembelajar yang dapat beradaptasi dengan baik dengan menjaga dan meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan yang fokus pada pelanggan, saling menghormati, saling percaya, terbuka, memiliki integritas dan jujur.



To Develop a learning organization that adapts well to changes by maintaining and Improving Employee's Competencies and Welfare that concern to Customer's orientation, mutual respect, trust, openness, integrity and honesty.



## BUDAYA PERUSAHAAN

Budaya Perusahaan dirumuskan sebagai dasar bagi segenap jajaran karyawan, termasuk Direksi dan Dewan Komisaris, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Budaya perusahaan ini senantiasa disosialisasikan di berbagai kesempatan agar dapat dipatuhi dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh oleh setiap karyawan.

Berikut budaya perusahaan yang berlaku di lingkungan SAPX Express:



**BERMANFAAT BAGI  
BANGSA DAN  
PERI KEHIDUPAN.**

Delivering benefits  
to the Nation  
and the Life.



**BERINOVASI DAN  
BERKEUNGGULAN  
KELAS DUNIA.**

Making World-  
Class Innovation  
and Excellence.



**MENJADI  
PARTNER PILIHAN  
PELANGGAN.**

To be Partner  
of Customer's  
Choice.



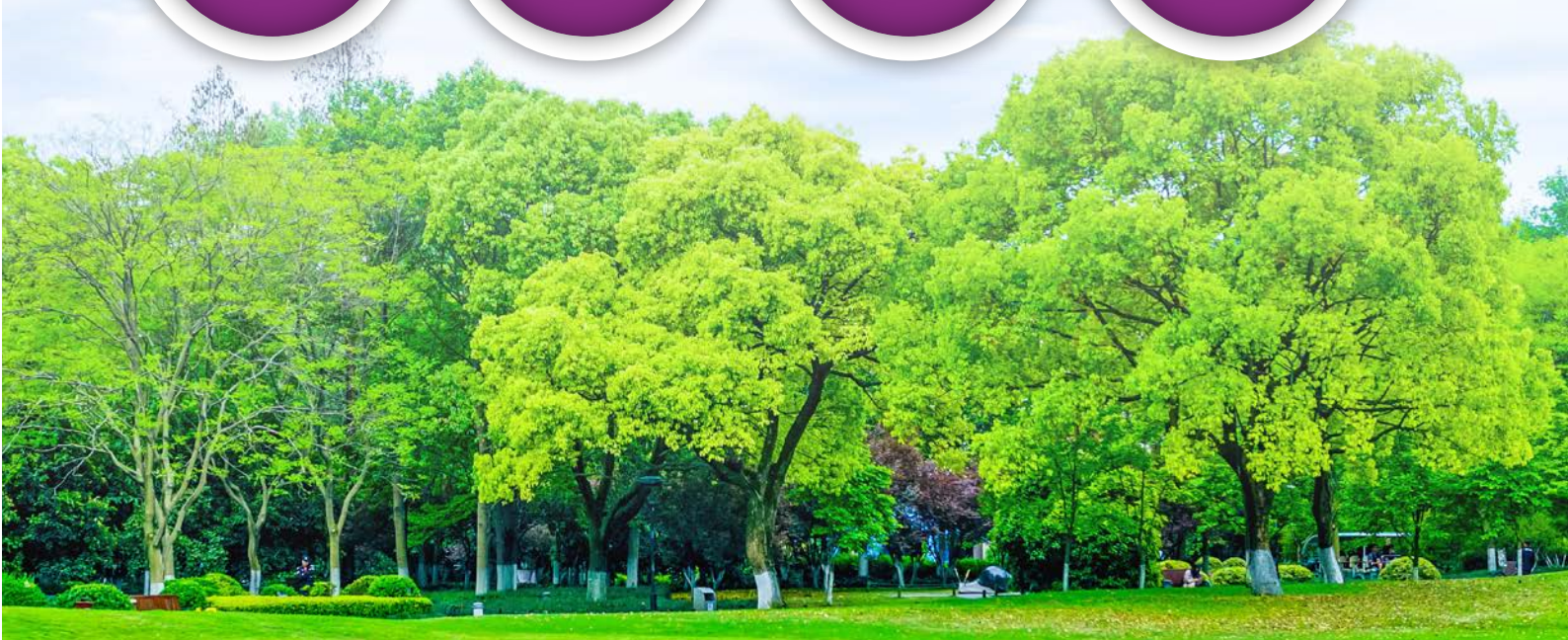
**KERJA SAMA  
YANG SINERGIS.**

Synergetic  
Cooperation.

## CORPORATE CULTURE

The Company designs the corporate cultures to guide all employees, including Board of Directors and Board of Commissioners in doing their duties and responsibilities. The corporate cultures are consistently socialized in every attempt to ensure that everyone is fully committed to implement them.

The corporate cultures are:





## PRODUK DAN JASA Products and Services

[POJK 51 C.4]

Sebagaimana dimuat dalam Anggaran Dasar Perseroan, maka Perseroan menjalankan usaha Jasa Titipan, Ekspedisi dan Pergudangan, Transportasi dan Pengangkutan.

Pada tahun buku 2023, Perseroan masih fokus menjalankan kegiatan usaha utamanya, yaitu aktivitas kurir, aktivitas pengepakan, pergudangan dan penyimpanan dengan kegiatan utama penunjang aktivitas ekspedisi muatan pesawat udara (EMPU) dan aktivitas agen kurir. Berdasarkan kegiatan usaha tersebut, Perseroan telah merancang produk dan jasa yang lengkap sebagai solusi layanan pengiriman yang professional bagi pelanggan, yaitu:

As contained in the Articles of Association of the Company, we operate courier, warehousing and transportation service.

In 2023, the Company still focused on its main business activities, consisting of courier activities, packing activities, warehousing and fulfillment, with supporting activities including air cargo and courier agent activities. The Company has designed a complete range of products and services which we deliver as professional courier service solutions for the customers, they are:

### Ragam Produk/Range of Products

#### KURIR DALAM KOTA DAN DOMESTIK City Courier & Domestic Delivery



#### PENGIRIMAN INTERNASIONAL EKSPRES DAN KARGO International Express Shipping And Cargo



#### WAREHOUSE MANAGEMENT Warehouse Management



#### LAYANAN PENGELOLAAN MAILROOM Mailroom Service



#### TRANSPORTASI DARAT Land Transportation



#### KARGO LAUT DAN UDARA Ocean And Air Cargo



#### KURIR TERDEDIKASI Dedicated Courier



Keterangan lebih lengkap mengenai produk dan jasa SAPX Express terdapat pada Laporan Tahunan 2023 yang disajikan terpisah dari Laporan Keberlanjutan 2023 ini.

All SAPX Express products and services are completely described in 2023 Annual Report which is presented separately from the 2023 Sustainability Report.



Di samping jasa yang disediakan di atas, Perseroan juga menawarkan ragam jasa pengiriman untuk segmen pasar ritel yang dijelaskan berikut ini:

Other than the abovementioned services, the Company has been serving retail market with a range of delivery services:

**Ragam Jasa/Range of Services**

**SATRIA REG (Regular Service)**  
SATRIA REG (Regular Service)



**SATRIA SDS (Same Day Service)**  
SATRIA SDS (Same Day Service)



**SATRIA ODS (One Day Service)**  
SATRIA ODS (One Day Service)



**SATRIA LITE**  
SATRIA LITE



**SATRIA CARGO**  
SATRIA CARGO



Keterangan lebih lengkap mengenai produk dan jasa SAPX Express terdapat pada Laporan Tahunan 2023 yang disajikan terpisah dari Laporan Keberlanjutan 2023 ini.

All SAPX Express products and services are completely described in 2023 Annual Report which is presented separately from the 2023 Sustainability Report.





## KEANGGOTAAN PADA ASOSIASI Membership in Association

[POJK 51 C.5]

Hingga akhir tahun 2023, Perseroan terdaftar sebagai anggota pada asosiasi berikut ini:

- Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (ASPERINDO) dengan No. Keanggotaan 368.0914 yang berlaku 2021-2025.
- Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN) dengan No. Registrasi Nasional 240112-32272229 yang diperbarui di tahun 2024.

At end of 2023, the Company was registered as a member of the following associations:

- Association of Express Delivery Service Companies, Post and Logistics Indonesia (ASPERINDO) with Membership Registration No. 368.0914 which was valid for period of 2021-2025
- Indonesian Chamber of Commerce and Industry (KADIN) with National Registration Number 240112-32272229 which was renewed in 2024.

## PERUBAHAN SIGNIFIKAN PADA ORGANISASI Significant Changes in Organization

[POJK 51 C.6]

Hingga per tanggal 31 Desember 2023, Perseroan tidak mengalami perubahan signifikan pada struktur organisasi, komposisi pemegang saham ataupun lokasi operasional perusahaan. Namun Perseroan melakukan penambahan kantor Hub sebagai konsekuensi dari kerja sama dengan Pelanggan baru.

As of December 31, 2023, the Company did not experience any significant changes in the company's organizational structure, shareholder composition or operational location. Yet the Company added a number of Hub offices as a result of partnership with new clients.









# 03 SAMBUTAN DIREKSI

## Message from Board of Directors

32 Pengantar Direksi  
Message from Board of Directors

Perseroan melalui konsep kemitraan telah mengembangkan jaringan keagenan di berbagai wilayah di Indonesia sehingga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi lebih besar dalam kegiatan bisnis Perseroan.

The Company through the partnership concept has developed agency networks in various regions in Indonesia so as to provide opportunities for the public to participate more in the Company's business activities.



## **PENGANTAR DIREKSI** Message from Board of Directors

Perseroan pada akhir tahun 2023 berhasil mencatatkan kinerja yang cukup baik untuk mendukung kesinambungan bisnisnya di masa depan. Dari sisi kinerja ekonomi, Perseroan berhasil mencatatkan kenaikan pendapatan sebesar 5,16% menjadi Rp622,18 miliar dan aset meningkat 29,76% menjadi Rp324,16 miliar.



The Company at the end of 2023 managed to record a good enough performance to support its business continuity in the future. In terms of economic performance, the Company managed to record an increase in revenue by 5.16% to Rp622.18 billion and assets increased by 29.76% to Rp324.16 billion.

**BUDIYANTO DARMASTONO**  
Presiden Direktur  
President Director

**Pemegang saham dan pemangku kepentingan yang terhormat,**

Perkenankan kami, Direksi, untuk menyampaikan Laporan Keberlanjutan tahun buku 2023 sebagai wujud komitmen kami untuk mempersembahkan informasi mengenai pemenuhan tanggung jawab Perseroan terhadap aspek-aspek keberlanjutan selama tahun 2023.

Perseroan memaknai keberlanjutan sebagai wujud komitmen SAPX Express untuk mempertahankan kinerja positif di segenap aspek operasional dan finansial agar pada akhirnya kami dapat terus memberikan manfaat dari keberadaan bisnis Perseroan terhadap pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

Bertumpu pada tiga aspek utama keberlanjutan, yaitu aspek ekonomi, aspek lingkungan dan aspek sosial, Perseroan telah merumuskan kebijakan yang sangat fokus dan terukur dampaknya. Sebagai Perseroan dengan jaringan bisnis yang luas ke berbagai wilayah di Indonesia, nilai keberlanjutan yang kami tanamkan lebih difokuskan pada upaya untuk membangun suatu hubungan yang harmonis antara Perseroan dan masyarakat setempat. Dengan membangun hubungan yang harmonis, diharapkan akan tercipta dukungan yang besar terhadap kesinambungan bisnis Perseroan hari ini dan di masa depan.

**Dear our respected shareholders and stakeholders,**

Allow us, Directors, to submit the Sustainability Report for the fiscal year 2023 as a form of our commitment to present information regarding the fulfillment of the Company's responsibility for sustainability aspects during 2023.

The Company interprets sustainability as a manifestation of SAPX Express commitment to maintain positive performance in all operational and financial aspects so that in the end we can continue to benefit from the Company's business existence to shareholders and other stakeholders.

Based on three main aspects of sustainability, namely economic aspects, environmental aspects and social aspects, the Company has formulated policies that are very focused and measurable in impact. As a Company with extensive business networks to various regions in Indonesia, the sustainability value that we instill is more focused on efforts to build a harmonious relationship between the Company and the local community. By building a harmonious relationship, it is expected to create great support for the continuity of the Company's business today and in the future.





Salah satu wujud komitmen tersebut adalah dengan memberikan perhatian pada peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat, baik dalam bentuk pemberian donasi yang dibutuhkan masyarakat hingga memprioritaskan perekrutan tenaga kerja lokal. Selain itu, Perseroan melalui konsep kemitraan telah mengembangkan jaringan keagenan di berbagai wilayah di Indonesia sehingga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi lebih besar dalam kegiatan bisnis Perseroan. Seluruh upaya tersebut secara tidak langsung membantu Perseroan untuk mengelola isu-isu sosial yang dapat saja timbul dari kegiatan operasional Perseroan di masing-masing wilayah.

### TANTANGAN KEBERLANJUTAN DAN STRATEGI UNTUK MENGHADAPINYA

Meskipun Perseroan mampu mengelola isu-isu sosial, Perseroan tetap menghadapi tantangan bisnis yang dapat berdampak pada prospek keberlanjutan Perseroan. Salah satu tantangan yang dihadapi pada tahun 2023 adalah tingginya persaingan dari perusahaan sejenis yang menawarkan diskon tarif. Hal ini untuk mengoptimalkan peluang, terutama pada *seller* di *e-commerce* maupun yang berjualan melalui media sosial.

Merespon tantangan tersebut, Perseroan telah meluncurkan inovasi produk pada September 2023 yang dinamai Satria Lite, guna membantu UMKM yang membutuhkan layanan pengiriman untuk produk/barang dengan bobot ringan dan biaya terjangkau. Selain itu kami juga memperkuat layanan *Customer Service* agar dapat merespon lebih baik dan lebih cepat kebutuhan konsumen yang ingin mengetahui informasi produk dan layanan Perseroan ataupun menyampaikan pengaduan. Dengan layanan konsumen yang lebih ditingkatkan, kami berharap dapat mempertahankan kepercayaan konsumen pada produk dan layanan SAPX Express.

### KINERJA KEBERLANJUTAN

Atas upaya yang dilakukan di tahun 2023, Perseroan pada akhir tahun 2023 berhasil mencatatkan kinerja yang cukup baik untuk mendukung kesinambungan bisnisnya di masa depan. Dari sisi kinerja ekonomi, Perseroan berhasil mencatatkan kenaikan pendapatan sebesar 5,16% menjadi Rp622,18 miliar dan aset meningkat 29,76% menjadi Rp324,16 miliar.

Perseroan juga di tahun ini meningkatkan partisipasi *supplier* di kegiatan bisnisnya, di mana terdapat 165 vendor bekerja sama dengan Perseroan dan nilai kontrak mencapai Rp44,27 miliar atau meningkat sebesar 100,59% dibandingkan tahun sebelumnya. Penyerapan *supplier* yang lebih banyak di tahun ini diharapkan dapat meningkatkan kontribusi Perseroan terhadap keterbukaan lapangan kerja di masing-masing *supplier*.

One form of this commitment is to pay attention to improving the welfare of the local community, both in the form of donations needed by the community to prioritize the recruitment of local workers. In addition, the Company through the partnership concept has developed agency networks in various regions in Indonesia so as to provide opportunities for the public to participate more in the Company's business activities. All of these efforts indirectly help the Company to manage social issues that may arise from the Company's operational activities in each region.

### SUSTAINABILITY CHALLENGES AND STRATEGIES TO FACE THEM

Although the Company is able to manage social issues, the Company still faces business challenges that can have an impact on the Company's sustainability prospects. One of the challenges faced in 2023 is high competition from similar companies offering tariff discounts. This is to optimize opportunities, especially for sellers in e-commerce and those who sell through social media.

In response to these challenges, the Company has launched a product innovation in September 2023 called Satria Lite, to help MSMEs who need delivery services for products/goods with light weight and affordable costs. In addition, we also strengthen Customer Service services in order to respond better and faster to the needs of consumers who want to know information about the Company's products and services or submit complaints. With enhanced customer service, we hope to maintain consumer trust in SAPX Express products and services.

### SUSTAINABILITY PERFORMANCE

For the efforts made in 2023, the Company at the end of 2023 managed to record a good enough performance to support its business continuity in the future. In terms of economic performance, the Company managed to record an increase in revenue by 5.16% to Rp622.18 billion and assets increased by 29.76% to Rp324.16 billion.

The Company also this year increased supplier participation in its business activities, where there were 165 vendors collaborating with the Company and the contract value reached Rp44.27 billion or an increase of 100.59% compared to the previous year. The absorption of more suppliers this year is expected to increase the Company's contribution to job openness in each supplier.

Sementara dari sisi lingkungan, Perseroan terus menghimbau penggunaan energi secara bijak. Namun dengan peningkatan aktivitas operasional pasca pandemi, terdapat peningkatan biaya konsumsi energi yang dibayarkan pada tahun ini, yaitu sebesar 18,67% dibandingkan biaya konsumsi energi di tahun 2022.

Kemudian, dalam hal pemenuhan tanggung jawab pada aspek sosial, Perseroan di tahun 2023 telah menambah kantor Hub dan tenaga kerja sehubungan dengan kerja sama untuk melayani pengiriman paket dari Tokopedia. Di tahun ini, Perseroan mengelola jumlah karyawan yang lebih besar, yaitu mencapai 8.133 orang atau naik 39,36% dibandingkan jumlah karyawan di tahun 2022 dan merekrut lebih banyak kurir, yaitu dari 2.892 orang di tahun 2022 menjadi 3.669 orang di tahun 2023.

Terhadap karyawan Perseroan, kami telah mengadakan 69 pelatihan untuk meningkatkan kompetensi mereka, terutama dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan pengiriman SAPX Express. Perseroan juga mengelola aspek sosial masyarakat dengan menambah jumlah mitra ritel, yaitu menjadi 11.966 gerai ritel di tahun ini, guna memberikan kesempatan Masyarakat untuk memperoleh tambahan pendapatan dengan menjadi mitra SAPX Express. Selanjutnya dalam hal merespon keluhan konsumen, Perseroan juga telah meningkatkan kinerja *Customer Service* agar seluruh keluhan ataupun pengaduan dari konsumen yang masuk melalui jalur komunikasi resmi Perseroan dapat segera ditangani. Pada tahun 2023, seluruh keluhan dan pengaduan telah diselesaikan dengan para konsumen.

## APRESIASI

Atas pencapaian kinerja yang baik di tahun 2023, Direksi ingin menyampaikan apresiasi yang besar terhadap Dewan Komisaris atas bimbingan dan arahnya serta kepada seluruh jajaran karyawan dan kurir atas dukungan dan dedikasinya terhadap perusahaan. Kami juga ingin menyampaikan terima kasih kepada para konsumen setia layanan SAPX Express serta kepada para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya atas dukungan dan kepercayaannya yang telah berkontribusi pada keberlanjutan bisnis Perseroan. Perseroan akan terus mendorong investasi secara berkelanjutan, baik dari sisi teknologi maupun fasilitas usahanya, agar dapat menambah daya saing dan memperkuat prospek keberlanjutan usaha Perseroan di masa datang.

Hormat kami,



**BUDIYANTO DARMASTONO**

Presiden Direktur/President Director

Meanwhile, in term of the environmental aspect, the Company continues to encourage wise use of energy. However, with the increase in operational activities post-pandemic, it led to an increase in energy expenses this year, amounting to 18.67% compared to energy consumption costs in 2022.

Then, in terms of fulfilling responsibilities in the social aspect, the Company in 2023 has added Hub offices and manpower in line with our cooperation to serve package delivery from Tokopedia. This year, the Company managed a larger number of employees, reaching 8,133 people, an increase of 39.36% compared to the number of employees in 2022 and recruited more couriers, from 2,892 people in 2022 to 3,669 people in 2023.

For the Company's employees, we have conducted 69 trainings to improve their competence, especially in relation to improving the quality of SAPX Express delivery services. The Company also managed the social aspects of the community by increasing the number of retail partners, namely to 11,966 retail outlets this year, in order to provide opportunities for the community to earn additional income by becoming SAPX Express partners. Furthermore, in terms of responding to consumer complaints, the Company has also improved Customer Service performance so that all complaints or complaints from consumers who enter through the Company's official communication channels can be handled immediately. In 2023, all complaints and complaints will be resolved with consumers.

## APPRECIATION

For the achievement of good performance in 2023, the Board of Directors would like to express great appreciation to the Board of Commissioners for its guidance and direction as well as to all levels of employees and couriers for their support and dedication to the company. We would also like to express our gratitude to the loyal customers of SAPX Express services as well as to shareholders and other stakeholders for their support and trust that has contributed to the sustainability of the Company's business. The Company will continue to encourage sustainable investment, both in terms of technology and business facilities, in order to increase competitiveness and strengthen the Company's business sustainability prospects in the future.





# 04 TATA KELOLA BERKELANJUTAN

## Sustainable Governance

- 38 **Penerapan Tata Kelola Berkelanjutan**  
Sustainability Governance
- 39 **Dewan Komisaris**  
Board of Commissioners
- 40 **Direksi**  
Board of Directors
- 41 **Organ-Organ Pendukung**  
Supporting Organs
- 42 **Peningkatan Kompetensi Bagi Penanggung Jawab Penerapan Strategi Keberlanjutan**  
The Competence Development for Main Organs Responsible for the Implementation of Sustainable Finance
- 42 **Manajemen Risiko**  
Risk Management
- 50 **Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Di Internal Perusahaan**  
Instilling the Culture of Sustainability Internally

Perseroan menyadari agar implementasi keuangan keberlanjutan berlangsung efektif di lingkungan Perseroan, maka perlu didukung oleh komitmen yang kuat terhadap penerapan tata kelola perusahaan yang baik serta praktik bisnis terbaik (*best business practices*).

The Company realizes that to ensure an effective implementation of sustainable finance within the Company, it requires a strong commitment to the implementation of good corporate governance and best business practices.





## PENERAPAN TATA KELOLA BERKELANJUTAN Sustainability Governance



Perseroan menyadari agar implementasi keuangan keberlanjutan berlangsung efektif di lingkungan Perseroan, maka perlu didukung oleh komitmen yang kuat terhadap penerapan tata kelola perusahaan yang baik serta praktik bisnis terbaik (*best business practices*). Perseroan dalam hal ini telah melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola di segenap aspek bisnis Perseroan untuk memastikan Perseroan telah dikelola sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membangun suatu lingkungan bisnis yang berintegritas dan kredibel di mata masyarakat luas.

Melalui penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, Perseroan diharapkan dapat memelihara daya saing usahanya. Penerapan tata kelola perusahaan juga menjadi pedoman bagi manajemen dan karyawan dalam mencapai visi dan misi Perseroan dan mempertahankan kelangsungan usaha Perseroan untuk jangka panjang.

### **STRUKTUR TATA KELOLA BERKELANJUTAN** [POJK 51 E.1]

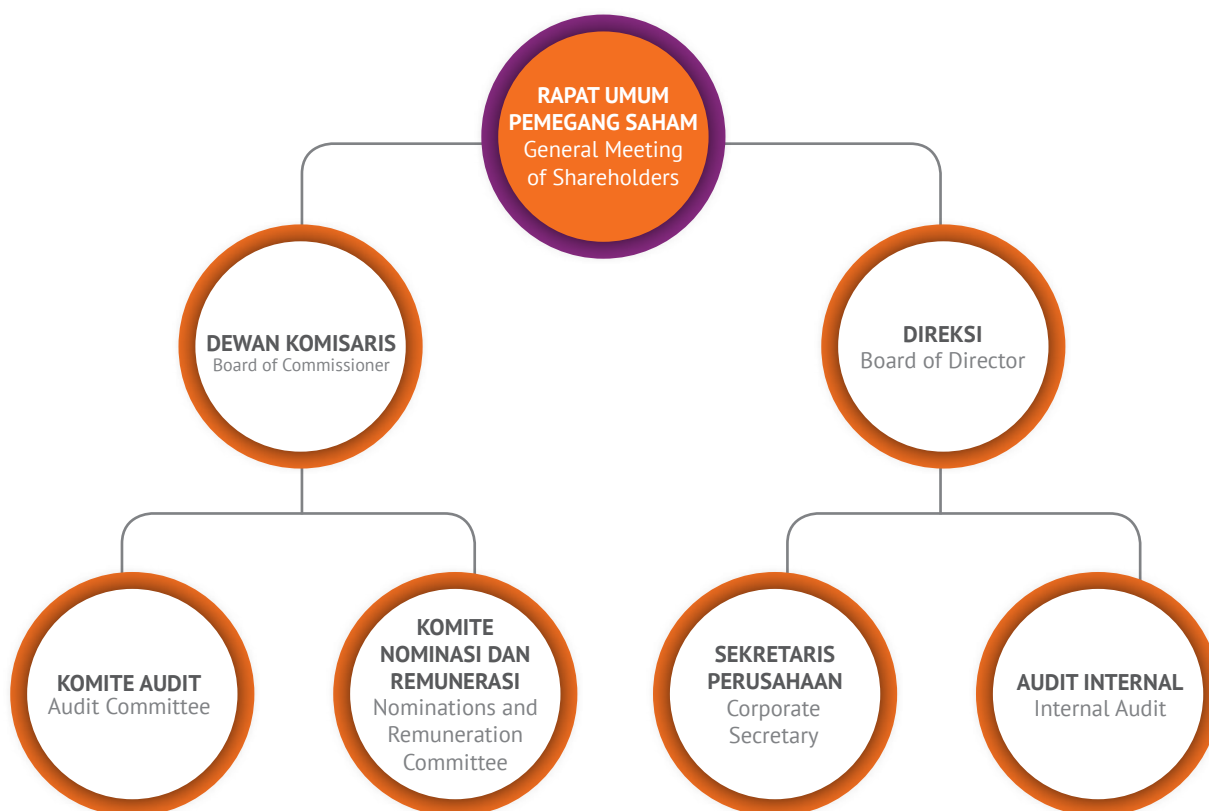
Perseroan telah menetapkan struktur tata kelola perusahaan untuk mendukung pelaksanaan prinsip keberlanjutan di lingkungan perusahaan. Struktur tersebut terdiri dari organ-organ yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan strategi keuangan keberlanjutan, di mana Direksi merupakan organ yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan Perusahaan sekaligus pelaksanaan strategi keuangan keberlanjutan. Direksi dalam hal ini dibantu oleh perangkat pendukung, yaitu Sekretaris Perusahaan dan Internal Audit. Berikut diagram struktur tata kelola Perseroan:

The Company realizes that to ensure an effective implementation of sustainable finance within the Company, it requires a strong commitment to the implementation of good corporate governance and best business practices. The Company has implemented governance principles in all aspects of the Company's business to ensure that the Company has been managed in accordance with applicable laws and regulations and has established a business environment of high integrity and credibility in the public eyes.

Through the implementation of good corporate governance principles, the Company is expected to maintain its business competitiveness. The corporate governance is also implemented to guide management and employees in achieving the Company's vision and mission and ensuring the Company's business continuity for the long term.

### **STRUCTURE OF SUSTAINABLE GOVERNANCE** [POJK 51 E.1]

The Company has established a corporate governance structure to support the implementation of sustainable principles within the company. The structure consists of organs responsible for the implementation of sustainable financial strategies, where the Board of Directors is the organ responsible for the management of the Company as well as the implementation of sustainable financial strategies. The Board of Directors is assisted by supporting organs, namely the Corporate Secretary and Internal Audit. Below is the diagram of the Company's governance structure:



## DEWAN KOMISARIS Board of Commissioners

Dewan Komisaris berperan sebagai organ pengawasan Perseroan yang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap penerapan strategi keberlanjutan di lingkungan perusahaan yang dirumuskan dan dijalankan oleh Direksi. Dewan Komisaris dalam hal ini memberikan saran dan masukan profesional kepada jajaran Direksi untuk membimbing mereka dalam merealisasikan seluruh sasaran bisnis serta visi dan misi perusahaan. Dewan Komisaris dalam hal ini bertanggung jawab langsung kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Berikut susunan Dewan Komisaris Perseroan per tanggal 31 Desember 2023:

The Board of Commissioners acts as the Company's supervisory organ tasked with supervising the implementation of sustainability strategies within the company, which are formulated and implemented by the Board of Directors. The Board of Commissioners accordingly provides professional advice and inputs to the Board of Directors to guide them in realizing all business goals as well as the corporate vision and mission. The Board of Commissioners reports directly to the General Meeting of Shareholders (GMS). The following is the composition of the Company's Board of Commissioners as of December 31, 2023:

NAMA Name	JABATAN Position	AKTA PENUNJUKKAN Appointment Deed
<b>Nency Christanti</b>	Presiden Komisaris President Commissioner	Beliau menjabat sebagai Presiden Komisaris efektif sejak tanggal 7 Juni 2018 berdasarkan Akta 32/2018 tanggal 7 Juni 2018. She has been serving the President Commissioner since June 7, 2018 pursuant to the Deed 32/2018 dated June 7, 2018
<b>Gilarsi Wahyu Setijono</b>	Komisaris Independen Independent Commissioner	Beliau menjabat sebagai Komisaris Independen efektif sejak tanggal 25 Maret 2021. He has been serving as the Independent Commissioner effective as of March 25, 2021.



## DIREKSI Board of Directors

Direksi berperan sebagai organ pengelolaan Perseroan yang menerima mandat dari RUPS untuk menjalankan tugas dan wewenang kepengurusan dan pengelolaan operasional Perseroan sesuai prinsip-prinsip tata kelola yang baik, peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anggaran Dasar serta mandat RUPS. Direksi Perseroan juga berwenang untuk mewakili Perseroan di dalam maupun di luar pengadilan. Direksi wajib menjalin komunikasi yang baik dengan Dewan Komisaris serta mengembangkan suatu hubungan industrial yang konstruktif dengan para karyawan agar dapat mengkomunikasikan strategi maupun kebijakan Perusahaan dengan baik, termasuk kebijakan yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan.

Susunan Direksi Perseroan mengalami perubahan per tanggal 21 Februari 2024 yang dituangkan dalam Akta No. 80 tanggal 28 Februari 2024. Hingga laporan ini disampaikan, berikut susunan Direksi Perseroan beserta penjabaran tugas dan tanggung jawabnya:

The Board of Directors acts as the Company's management organ that receives a mandate from the GMS to carry out the management and operational duties and authorities of the Company in accordance with the principles of good governance, applicable laws and regulations, the Articles of Association and the GMS mandate. The Board of Directors of the Company is also authorized to represent the Company in and out of court. The Board of Directors must establish good communication with the Board of Commissioners and develop a constructive industrial relationship with employees in order to communicate the Company's strategies and policies well, including policies that support the implementation of sustainable finance.

The composition of the Company's Board of Directors underwent some changes on February 21, 2024, as outlined in Deed No. 80 dated 28 February 2024. Until the report was submitted, the composition of the Board of Directors, including the explanation of their duties and responsibilities, is as follows:

NAMA Name	JABATAN Position	RUANG LINGKUP DAN TANGGUNG JAWAB Scope and Responsibilities
<b>Budiyanto Darmastono</b>	Presiden Direktur President Director	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun strategi untuk mengarahkan bisnis menjadi lebih maju;</li> <li>2. Mengorganisir Visi dan Misi Perusahaan secara keseluruhan;</li> <li>3. Memimpin Rapat rutin dengan para pemimpin senior perusahaan;</li> <li>4. Menyampaikan laporan kepada Pemegang Saham atas kinerja perusahaan;</li> <li>5. Mengawasi Kompetisi Bisnis Internal dan Eksternal.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulate strategies to advance the business;</li> <li>2. Organize the Company's whole Vision and Mission;</li> <li>3. Lead regular meetings with the company's senior leaders;</li> <li>4. Submit reports to Shareholders on the company's performance;</li> <li>5. Oversee Internal and External Business Competition.</li> </ol>
<b>Lim Su Hwei</b>	Direktur Director	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung jawab terhadap kinerja keuangan sebuah perusahaan;</li> <li>2. Bertanggung jawab membuat laporan keuangan perusahaan;</li> <li>3. Mengawasi laporan keuangan perusahaan;</li> <li>4. Menyusun strategi dan meningkatkan pertumbuhan keuangan perusahaan;</li> <li>5. Meminimalisir risiko keuangan yang mungkin merugikan perusahaan;</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Take responsibility for the financial performance of the company;</li> <li>2. Take responsibility for preparing the company's financial statements;</li> <li>3. Supervise the company's financial statements;</li> <li>4. Formulate strategies and boost the company's financial growth;</li> <li>5. Minimize financial risks that may harm the company.</li> </ol>



## ORGAN-ORGAN PENDUKUNG Supporting Organs

(POJK 51 5.a)

Pelaksanaan tata kelola keuangan keberlanjutan di lingkungan Perseroan didukung oleh sejumlah perangkat yang membantu dan berkontribusi terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang efektif dari Direksi dan Dewan Komisaris. Perangkat tersebut adalah Komite Audit dan Komite Nominasi dan Remunerasi, Unit Internal Audit dan Sekretaris Perusahaan, yang menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai fungsi yang diembannya.

Lingkup tugas dan tanggung jawab masing-masing organ pendukung tersebut, termasuk laporan pelaksanaan tugasnya, disajikan secara lengkap pada Laporan Tahunan 2023 PT Satria Antarana Prima Tbk yang disajikan terpisah dari Laporan Keberlanjutan ini.

The implementation of sustainable finance in the Company is supported by a number of organs that assist and contribute to the effective implementation of the duties and responsibilities of the Board of Directors and Board of Commissioners. These organs are the Audit Committee and the Nomination and Remuneration Committee, the Internal Audit Unit and the Corporate Secretary, which carry out duties and responsibilities according to their functions.

The scope of duties and responsibilities of each supporting organ, including the report on the implementation of their duties, is further explained in the 2023 Annual Report of PT Satria Antarana Prima Tbk separately presented from this Sustainability Report.





## PENINGKATAN KOMPETENSI BAGI PENANGGUNG JAWAB UTAMA PENERAPAN STRATEGI KEBERLANJUTAN

### The Competence Development for Main Organs Responsible for the Implementation of Sustainable Finance [POJK 51 E.2]

Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya serta meningkatkan wawasannya, maka Perseroan memberikan kesempatan kepada perangkat-perangkat yang bertanggung jawab terhadap penerapan strategi keberlanjutan untuk mengikuti berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan kompetensinya. Di tahun 2023, organ-organ tersebut telah mengikuti kegiatan berikut ini:

To support the implementation of their duties and responsibilities and broaden their insights, the Company provides the organs responsible for implementing sustainability strategies with opportunities to participate in various activities that can improve their competence. In 2023, these organs have participated in the following activities:

NAMA Name	NAMA PELATIHAN Training Name	KETERANGAN Description
<b>Nency Christanti</b> Presiden Komisaris President Commissioner	OKR (Objective Key Result) Implementation for Organizational Excellence	Peserta Participant
<b>Budiyanto Darmastono</b> Presiden Direktur President Director	OKR (Objective Key Result) Implementation for Organizational Excellence	Peserta Participant

## MANAJEMEN RISIKO

### Risk Management [POJK 51 E.3]

Guna memastikan kelangsungan usaha Perusahaan untuk jangka panjang, maka manajemen Perseroan dituntut untuk senantiasa mengelola risiko usaha yang berpotensi memiliki dampak negatif terhadap Perseroan. Perseroan menerapkan manajemen risiko yang komprehensif yang melibatkan semua pihak di lingkungan Perseroan sehingga Perseroan dapat memperoleh informasi sejak dini terkait potensi-potensi risiko yang dapat mengancam kelangsungan bisnis Perseroan. Perseroan berharap pengelolaan risiko yang efektif dapat memastikan prospek bisnis Perseroan dalam menghasilkan manfaat ekonomi yang besar bagi pemegang saham dan para pemangku kepentingan lainnya. Berikut beberapa profil risiko yang dapat diidentifikasi pada tahun 2023 serta langkah-langkah mitigasinya:

In order to ensure the continuity of the Company's business for the long term, the Company's management is required to always manage business risks that have the potential to generate adverse impacts on the Company. The Company implements comprehensive risk management involving all parties within the Company to help it obtain early information regarding risk potentials that may threaten the continuity of the Company's business. The Company expects that the implementation of effective risk management can ensure the Company's business prospect in generating substantial economic benefits for shareholders and other stakeholders. Below are some risk profiles that can be identified in 2023 and their mitigation measures:

JENIS RISIKO Types of Risks	LANGKAH MITIGASI RISIKO Risk Mitigation Measures
Risiko Harga Ekuitas Equity Price Risk	Investasi ekuitas dimiliki untuk tujuan strategis daripada tujuan perdagangan. Perseroan tidak aktif memperdagangkan investasi ini. Equity investments are held for strategic rather than trading purposes. The Company does not actively trade these investments.
Risiko Tingkat Suku Bunga Interest Rate Risk	Saat ini, tidak terdapat liabilitas berbunga yang dikenakan tingkat bunga variabel. Namun tidak terdapat aktivitas lindung nilai tingkat bunga pada tanggal 31 Desember 2023 dan 2022. Currently, there are no interest bearing liabilities that bear interest at variable rates. Yet there are no interest rate hedging activities in place as at December 31, 2023 and 2022.



<b>Jenis Risiko</b> Types of Risks	<b>Langkah Mitigasi Risiko</b> Risk Mitigation Measures
Risiko Kredit Credit Risk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perseroan mengendalikan eksposur risiko kredit dengan menetapkan kebijakan, dimana persetujuan atau penolakan konsumen baru dan kepatuhan atas kebijakan tersebut dipantau oleh Direksi. Sebagai bagian dari proses dalam persetujuan atau penolakan tersebut, reputasi dan jejak rekam pelanggan menjadi bahan pertimbangan. Saat ini, tidak terdapat risiko kredit yang terkonsentrasi secara signifikan.</li> <li>• Perseroan juga menempatkan akun banknya dengan institusi keuangan yang sesuai.</li> <li>• The Company controls its exposure to credit risk by setting its credit policy in approval or rejection of new customers and compliance is monitored by the directors. As part of the process in approval or rejection, the customer reputation and track record is taken into consideration. There are no significant concentrations of credit risk.</li> <li>• The Company also places their bank balances with credit worthy financial institutions.</li> </ul>
Risiko Likuiditas Liquidity Risk	<p>Perseroan mengelola risiko likuiditas dengan pengawasan proyeksi arus kas dan arus kas aktual secara berkesinambungan serta menjaga kecukupan kas dan setara kas dan fasilitas pinjaman yang tersedia. Risiko ini juga diminimalisir dengan mengelola berbagai sumber pembiayaan dari para pemberi pinjaman yang dapat diandalkan.</p> <p>The Company manages the liquidity risk by ongoing monitoring over the projected and actual cash flows as well as the adequacy of cash and cash equivalents and available credit facilities. This risk is also minimized by managing diversified funding resources from reliable quality lenders.</p>
Risiko Perubahan Teknologi Risks of Technological Change	<p>Kami mengembangkan divisi teknologi dan sistem informasi untuk senantiasa melakukan perawatan berkala dan pengembangan sistem operasional yang dimiliki agar mampu melakukan koordinasi segala sumber daya yang dimiliki, terutama apabila dalam suatu saat terdapat lonjakan permintaan jasa layanan kurir, sehingga kondisi sistem <i>down</i> dapat dihindari dan tidak berpotensi menyebabkan gangguan operasional.</p> <p>We have developed a technology and information system division to help us with regular maintenance and operational system development so as to be able to coordinate with all resources. Thus when there is a significant increase in demand for courier service, we can avoid down system condition and ensure no disruption to the operation.</p>
Risiko Kelangkaan Sumber Daya Risk of Resource Scarcity	<p>Kami berupaya untuk menentukan skala prioritas penggunaan sumber daya baik karyawan maupun infrastruktur, melakukan penghematan terkait sumber daya yang dibutuhkan, melakukan pemeliharaan sumber daya yang sudah dimiliki, dan meningkatkan kemampuan sumber daya dengan program-program yang efektif bagi berlangsungnya Perseroan.</p> <p>The risk is controlled by establishing scale of priorities for use of resources, either the employees or infrastructure, saving the required resources, maintaining our own resources, as well as improve resource capacity through implementation of effective programs that will ensure the Company's sustainability.</p>



Jenis Risiko Types of Risks	Langkah Mitigasi Risiko Risk Mitigation Measures
Risiko Pendanaan Funding Risk	<p>Kami melakukan <i>budgeting</i> setiap awal periode dan dimonitor pencapaiannya secara berkala. Setiap deviasi dan penyimpangan dievaluasi untuk diselesaikan akar permasalahannya dan mengembalikan pencapaian sesuai <i>budget awal</i>, atau revisi <i>budget</i> bilamana diperlukan.</p> <p>Budgeting control is carried out at beginning of the period and being monitored for its achievement in periodical basis. Any deviation and fraud indications will be evaluated or revised to resolve the issues and realign the initial budgets or revise budget if necessary.</p>
Risiko Tidak Diperpanjangnya Kontrak Risk of Unrenewed Contract	<p>Kami menerapkan standar operasional dan prosedur serta membuka jalur komunikasi layanan konsumen untuk memfasilitasi interaksi langsung antara perusahaan dengan masyarakat pengguna jasa layanan.</p> <p>We have implemented the operational standards and procedures as well as by providing communication channels to establish the direct interaction between the company and the public as our product user.</p>
Risiko Asuransi Insurance Risk	<p>Kami telah menyeleksi asuransi yang sesuai dengan kebutuhan Perseroan serta menentukan polis-polis yang dapat dibutuhkan untuk kepentingan Perseroan.</p> <p>We selected the insurance products that are relevant with the corporate needs and determining the policies that are relevant with our corporate interests.</p>
Risiko Pencurian dan Kebakaran Risk of Theft and Fire	<p>Kami menerapkan akses kontrol pada setiap bagian untuk mengawasi aktivitas pekerjaan dalam Perseroan dengan memaksimalkan infrastruktur yang sudah tersedia dan mengawasi program pengendalian keamanan dan keselamatan kerja.</p> <p>We implemented control access to each unit so as to supervise the work activity of the Company by maximizing the available infrastructure and guiding the work safety and security control program.</p>
Risiko Kerusakan Barang Risk of Damage to Goods	<p>Kami melakukan pengendalian risiko berupa penyediaan sarana penyimpanan barang dengan memperhatikan faktor kerapihan dan keamanan bekerja serta melakukan program pemeliharaan infrastruktur dan pengendalian keamanan dan keselamatan kerja.</p> <p>We control the risk by providing warehouse facility which we assure for its tidiness and work safety as well as applying an infrastructure maintenance and work safety and security control program.</p>
Risiko Aksi Korporasi Risk of Corporate Action	<p>Kami melakukan investasi/aksi korporasi pada industri-industri yang relevan dengan jenis industri Perseroan ataupun lintas perseroan sehingga Perseroan dapat memiliki portfolio yang beragam.</p> <p>We make investment/corporate action in relevant industries or cross-industries to expand our business portfolios.</p>
Risiko Tuntutan Hukum Risk of Lawsuits	<p>Kami melakukan antisipasi dampak yang timbul akibat risiko tuntutan hukum dan senantiasa mematuhi semua kewajiban hukum, perjanjian- perjanjian atau perikatan yang dimiliki dan juga menjalankan kewajiban terhadap masyarakat sekitar lokasi operasional, sehingga tidak menimbulkan gugatan atau tuntutan dari pihak lain.</p> <p>The risk is controlled by anticipating the impacts of legal risk and always complying with all laws, commitments as well as fulfilling the public obligations so as to avoid legal proceedings from other parties.</p>



<b>Jenis Risiko</b> Types of Risks	<b>Langkah Mitigasi Risiko</b> Risk Mitigation Measures
Risiko Persaingan Competition Risk	<p>Kami berupaya meminimalisasi dampak risiko persaingan usaha. Perseroan dalam hal ini terus berinovasi atas produk dan layanan yang ditawarkan kepada masyarakat dengan keunggulan pelayanan dan tarif harga yang menarik bagi pelanggan.</p> <p>We strive to minimize the competition risk impact. The Company will carry out innovation on product and service offerings by including service excellence and attractive pricing for customers.</p>
Risiko terkait Fluktuasi Harga Saham Risks related to fluctuations in the price of shares offered	<p>Kami senantiasa melakukan kajian terhadap kebijakan ekonomi makro yang disusun Perseroan serta melakukan kajian atas jumlah permintaan dan penawaran harga saham pada Perseroan.</p> <p>The Company conducts review over the Company's macroeconomic policies and reviews over the demand and offer for the Company's stock price.</p>





## KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

[POJK 51 E.4]

Perseroan menyadari kegiatan operasional yang dilakukan dapat memiliki dampak secara langsung ataupun tidak langsung terhadap para pemangku kepentingan. Termasuk dalam jajaran pemangku kepentingan Perseroan adalah individu, institusi, pemerintah, hingga masyarakat umum yang ditentukan berdasarkan tingkat keterlibatan masing-masing pemangku kepentingan di dalam kegiatan usaha Perseroan. Berikut ini penjelasan mengenai pemangku kepentingan Perseroan, baik yang terlibat ataupun terdampak langsung maupun tidak langsung dengan kegiatan operasional Perseroan:

## STAKEHOLDER ENGAGEMENT

[POJK 51 E.4]

The Company realizes that the operational activities carried out can have a direct or indirect impact on stakeholders. Among the Company's stakeholders are individuals, institutions, government, as well as the public, which are determined based on their engagement in the Company's business activities. The following is the further explanation of the Company's stakeholders, either those involved or directly or indirectly affected by the Company's operational activities:

Kategori dan Alasan Pemilihan Category and Reasons for Selection	Topik dan Perhatian Utama Topics and Main Concerns	Metode Pelibatan Methods of Engagement	Frekuensi Pendekatan Frequency of Approach	Respon Perusahaan Company's Responses
Pemegang Saham (Pemilik saham Perseroan yang memiliki kewenangan tertinggi dalam pengambilan keputusan di rapat organisasi Perseroan)	Perlindungan hak-hak Pemegang Saham untuk menyampaikan pendapat dan memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu terkait Perseroan	Rapat Umum Pemegang Saham	Minimal 1x setahun	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyampaian kinerja Perusahaan secara transparan.</li> <li>Menjalin komunikasi yang baik antara Perusahaan dengan Pemegang Saham.</li> </ul>
Shareholders (Owners of Company's shares who hold highest authorization in the organization's meetings)	Protecting shareholders' rights to state their opinions and get accurate and exact information about the Company	Meeting of Shareholders	At least 1x year	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicating the Company's performance transparently</li> <li>Establishing a good communication between the Company and the Shareholders</li> </ul>
Media Massa (mengemban fungsi untuk menyebarkan informasi penting terkait perusahaan)	Hak untuk memperoleh informasi yang akurat dan tepat waktu terkait kegiatan Perseroan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paparan Publik</li> <li>Publikasi Media Rilis</li> <li>Press Conference</li> </ul>	Minimal 1x	Pemberian akses yang luas terhadap media massa untuk memperoleh informasi terkini tentang perusahaan secara akurat dan tepat waktu yang disampaikan secara berkala maupun tahunan
Mass Media (Having a role of disseminating information about the company)	Rights to get information about the company timely and accurately	<ul style="list-style-type: none"> <li>Public Expose</li> <li>Media Publication</li> <li>Press Conference</li> </ul>	At least 1x	Providing access to mass media to be updated with the latest information about the company timely and accurately on periodical as well as annual basis



Kategori dan Alasan Pemilihan Category and Reasons for Selection	Topik dan Perhatian Utama Topics and Main Concerns	Metode Pelibatan Methods of Engagement	Frekuensi Pendekatan Frequency of Approach	Respon Perusahaan Company's Responses
Pembuat Kebijakan (otoritas yang menerbitkan regulasi yang terkait dengan bisnis Perseroan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyampaian kinerja Perusahaan secara transparan.</li> <li>• Menjalin komunikasi yang baik antara Perusahaan dengan Pemegang Saham</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan</li> <li>• Konsultasi</li> <li>• Rapat</li> <li>• Kunjungan Kerja</li> <li>• Diskusi</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyampaikan rencana dan pencapaian Perusahaan sesuai dengan peraturan dan ketentuan perundang-undangan.</li> <li>• Terjalannya hubungan yang harmonis dengan regulator</li> </ul>
Regulator (Authorities that issue regulations relating to the Company's business)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenting information about the Company's performance transparently</li> <li>• Establishing good communication between the Company and the Shareholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reports</li> <li>• Consultation</li> <li>• Meetings</li> <li>• Work Visit</li> <li>• Discussion</li> </ul>	Whenever necessary	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting the Company's plans and achievements according to the prevailing rules and regulations</li> <li>• Establishing a harmonious relation with regulators</li> </ul>
Pelanggan (pengguna akhir dari produk yang dihasilkan Perseroan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan kualitas jasa yang diberikan dengan memperhatikan keselamatan dan keamanan bagi pelanggan.</li> <li>• Memberikan perhatian khusus kepada pelanggan dengan penyelesaian keluhan dengan waktu yang cepat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempertahankan jasa yang diberikan dengan tingkat keselamatan dan keamanan bagi Pelanggan.</li> <li>• Memberikan perhatian khusus kepada pelanggan dengan penyelesaian keluhan dengan waktu yang cepat</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima keluhan/ pengaduan pelanggan.</li> <li>• Mengidentifikasi kepuasan pelanggan dan peningkatan aspek-aspek yang dipandang penting oleh pelanggan.</li> <li>• Menciptakan hubungan saling menguntungkan satu sama lain.</li> </ul>
Customers (end user of the Company's products)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensuring the quality of products and services with respect to the customer safety and security</li> <li>• Valuing the customers by giving quick and timely solution to their complaints</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensuring the quality of products and services with respect to the customer safety and security</li> <li>• Valuing the customers by giving quick and timely solution to their complaints</li> </ul>	Whenever necessary	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accommodating customer complaints/ reports</li> <li>• Identifying the customer satisfaction and improving aspects of concerns for the customers</li> <li>• Establishing the mutual relations for any parties</li> </ul>



Kategori dan Alasan Pemilihan Category and Reasons for Selection	Topik dan Perhatian Utama Topics and Main Concerns	Metode Pelibatan Methods of Engagement	Frekuensi Pendekatan Frequency of Approach	Respon Perusahaan Company's Responses
Karyawan (aspek vital yang mendukung kemajuan Perseroan dan proses untuk menghasilkan produk)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internalisasi Nilai-Nilai Perusahaan, Strategi Bisnis,</li> <li>Pendidikan dan Pelatihan.</li> <li>Pengembangan SDM.</li> <li>Manajemen Karir.</li> <li>Perlindungan Keselamatan dan Kesehatan Kerja</li> <li>Remunerasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diskusi</li> <li>Rapat</li> <li>Program K3</li> <li>Kegiatan Sosial Karyawan.</li> <li>Laporan Pengaduan</li> </ul>	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan SDM dilakukan secara berkesinambungan untuk meningkatkan kompetensi</li> <li>Melakukan sosialisasi kebijakan dan strategi bidang ketenagakerjaan.</li> <li>Mengidentifikasi kepuasan dan harapan karyawan.</li> </ul>
Employees (Vital aspect to help advance the Company and production process)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internalization of corporate values, business strategies</li> <li>Education and Training</li> <li>HR development</li> <li>Career Management</li> <li>Occupational Health and Safety</li> <li>Remuneration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discussion</li> <li>Meetings</li> <li>OHS Programs</li> <li>Employ Social Activities</li> <li>Whistleblowing Reports</li> </ul>	Whenever necessary	<ul style="list-style-type: none"> <li>HR development is conducted on continuous basis to improve competence</li> <li>Socializing labor policies and strategies</li> <li>Identifying the employee satisfaction and expectation</li> </ul>
Mitra/Agen (berperan dalam mendukung perluasan jangkauan bisnis Perseroan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pengetahuan mengenai logistik</li> <li>Pengetahuan barang DG (<i>Dangerous Goods</i>)</li> <li>Pelatihan penggunaan sistem <i>Coresys</i> (<i>Topup</i> Deposit, Input AWB, dll)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Training</i> Agen Retail</li> <li><i>Training</i> Sahabat Satria</li> </ul>	1x Seminggu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menambah pengetahuan bagi mitra retail terutama yang baru saja bergabung dalam dunia ekspedis</li> <li>Menjalin silaturahmi kepada mitra retail SAPX Express</li> </ul>
Partner/Agent (supporting the business expansion of the Company)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educating about logistics</li> <li>Educating about Dangerous Goods</li> <li>Training on use of <i>Coresys</i> system (Deposit Topup, AWB Inputs, etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Training for Retail Agent</li> <li>Training for Sahabat Satria</li> </ul>	Once a Week	<ul style="list-style-type: none"> <li>Increasing knowledge of retail partners, particularly the new agents in the expedition business</li> <li>Developing good relationship with SAPX Express retail partners</li> </ul>

Kategori dan Alasan Pemilihan Category and Reasons for Selection	Topik dan Perhatian Utama Topics and Main Concerns	Metode Pelibatan Methods of Engagement	Frekuensi Pendekatan Frequency of Approach	Respon Perusahaan Company's Responses
Masyarakat (berperan untuk memberikan dukungan bagi kelangsungan bisnis Perseroan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian sumbangan sosial kemasyarakatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterbukaan Informasi pada situs resmi perusahaan</li> <li>• Survei</li> <li>• Kegiatan CSR</li> <li>• Pengelolaan pengaduan masyarakat</li> </ul>	Sepanjang tahun	Membangun hubungan yang harmonis guna meraih dukungan penuh bagi kelangsungan bisnis perusahaan dalam jangka Panjang
Public (Supporting the business continuity of the Company)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social donation for the community</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information disclosure through corporate website</li> <li>• Survey</li> <li>• CSR programs</li> <li>• Handling community reports</li> </ul>	All year around	Building a harmonious relation to gain support for the business continuity of the company in the long term

## KENDALA DALAM PENERAPAN KEUANGAN KEBERLANJUTAN

[POJK 51 E.5]

Perseroan menyadari pentingnya penerapan strategi keuangan berkelanjutan dalam mendukung kesinambungan Perusahaan mengingat tingginya persaingan di industri yang digelutinya. Untuk itu, Perseroan senantiasa menanamkan kepada seluruh karyawan untuk memberikan kontribusi terhadap penerapan strategi keuangan berkelanjutan, termasuk kegiatan investasi berkelanjutan dalam bentuk penambahan gerai ritel, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, penambahan kantor Hub baru dan sebagainya.

Pada tahun 2023, Perseroan tidak menemui kendala dalam penerapan keuangan berkelanjutan sebagaimana ditunjukkan dari dukungan yang besar dari seluruh karyawan terhadap pelaksanaan sejumlah strategi korporasi di tahun tersebut yang diharapkan dapat mendukung keberlanjutan usaha Perseroan untuk jangka panjang.

## OBSTACLES IN IMPLEMENTATION OF SUSTAINABLE FINANCE

[POJK 51 E.5]

The Company realizes the importance of implementing a sustainable finance strategy to ensure the Company's sustainability given the high competition in the industry where it operates. The Company has accordingly encouraged all employees to contribute to the implementation of sustainable financial strategies, including sustainable investment activities in the forms of the opening of retail outlets, improving information technology infrastructure, opening of new Hub offices and so on.

In 2023, the Company did not encounter any obstacles in the implementation of sustainable finance as indicated from the employee's great support for the implementation of a number of corporate strategies in that period, which is expected to support the Company's business continuity in the long term.





## KEGIATAN MEMBANGUN BUDAYA KEBERLANJUTAN DI INTERNAL PERUSAHAAN Instilling the Culture of Sustainability Internally

[POJK 51 F.1]

Komitmen Perseroan untuk mewujudkan sasaran dan tujuan dari penerapan strategi keberlanjutan didukung oleh penanaman budaya keberlanjutan pada seluruh karyawan dan pemangku kepentingan.

Budaya keberlanjutan tersebut disosialisasikan secara berkala dan didukung oleh sejumlah instrumen kebijakan yang dirancang untuk mendorong setiap insan SAPX Express menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan secara sungguh-sungguh di lingkungan perusahaan.

Berikut pejabaran lebih lanjut dari instrumen kebijakan yang dimaksud:

### KODE ETIK DAN BUDAYA PERSEROAN

- **Pokok-Pokok Kode Etik**

Dalam rangka membangun suatu organisasi yang solid dan berintegritas, Perseroan telah menyusun kode etik yang mengatur bagaimana setiap karyawan dalam berinteraksi di internal perusahaan maupun dengan pihak eksternal. Isi kode etik Perseroan mencakup hal-hal berikut ini:

- a. Pedoman Etika Bisnis dan Etika Kerja:

1. Etika Bisnis Eksternal dan Internal.
2. Etika Kerja.

- b. Sekretaris Perusahaan.

- c. Audit dan Manajemen Risiko:

1. Komite Audit.
2. Audit Internal.
3. Manajemen Risiko.
4. Eksternal Auditor .

- d. Pedoman Benturan Kepentingan.

- e. Kebijakan Mekanisme Sistem Pelaporan Pelanggaran.

- **Sosialisasi Kode Etik dan Penegakannya**

Guna memastikan efektivitas penerapannya, sejumlah inisiatif diambil Perseroan, yaitu di antaranya:

1. Melakukan sosialisasi Kode Etik kepada seluruh karyawan baru PT Satria Antaran Prima Tbk;
2. Memasukkan klausul dalam perjanjian kerja dengan karyawan, yakni untuk tidak memberikan hadiah atau komisi, atau bentuk-bentuk lainnya kepada karyawan PT Satria Antaran Prima Tbk.

The Company's commitment to realizing the goals and objectives of implementing sustainability strategies is supported by the implementation of a culture of sustainability in all employees and stakeholders.

The sustainability culture is socialized on regular basis and supported by a number of policy instruments designed to encourage every SAPX Express employee to seriously carry out sustainability principles in the company environment.

The following is a further elaboration of the policy instruments:

### KODE ETIK DAN BUDAYA PERSEROAN

- **Ethic Code Trees**

So as to build a solid and high-integrity organization, the Company has developed a code of ethics that regulates how each employee interacts within the company and with external parties. The contents of the Company's code of ethics include the followings:

- a. Guidelines for Business Ethics and Work Ethics:

1. External and Internal Business Ethics.
2. Work Ethics.

- b. Corporate Secretary.

- c. Audit and Risk Management:

1. Audit Committee.
2. Audit Internal.
3. Risk Management.
4. External Auditor.

- d. Conflict of Interest Guidelines

- e. Whistleblowing System Mechanism Policy

- **Socialization of the Code of Ethics and its Enforcement**

In order to ensure the effectiveness of its implementation, the Company has taken a number of initiatives, including:

1. Disseminate the Code of Ethics to all new employees of PT Satria Antaran Prima Tbk;
2. Include clauses in the contract agreement with employees, namely not to give gifts or commissions, or in other forms to employees of PT Satria Antaran Prima Tbk.

Dalam hal terjadi pelanggaran terhadap larangan ini, maka Perseroan telah menegaskan dalam salah satu klausul perjanjian untuk mengakhiri perjanjian kerja tersebut dengan karyawan yang bersangkutan.

Kode Etik ini berlaku dan wajib dipatuhi oleh seluruh karyawan, tak terkecuali Direksi dan Dewan Komisaris. Kode Etik diharapkan menjadi pedoman dalam bertindak dan bertingkah laku dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari.

### SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

Perseroan merancang sistem pelaporan pelanggaran atau *whistleblowing system* (WBS) untuk memfasilitasi mereka yang secara sukarela ingin melaporkan terkait dugaan pelanggaran kebijakan Perusahaan, Kode Etik, maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku yang dilakukan oleh karyawan. Perseroan dalam hal ini mengacu, di antaranya pada ketentuan dalam Peraturan OJK No.21/POJK.04/2015 tentang Penerapan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka, dalam menyusun mekanisme pelaporan pelanggaran tersebut.

Sebagai bagian penegakan kebijakan WBS, Perseroan telah menyosialisasikan sistem tersebut dan membangun kanal-kanal komunikasi resmi perusahaan untuk dapat mengakomodir setiap pelaporan yang masuk untuk kemudian ditindaklanjuti oleh divisi-divisi terkait dan memperoleh solusi yang tepat.

Perseroan juga menjamin bagi karyawan yang membuat pelaporan melalui sistem WBS, akan memperoleh perlindungan, antara lain dalam bentuk jaminan kerahasiaan identitas pelapor sehingga setiap pelapor merasa aman dan nyaman untuk memberikan informasi secara lengkap dan sukarela tanpa perlu merasa khawatir akan memperoleh tindakan retaliasi dari pihak terlapor.

### KEBIJAKAN ANTI KORUPSI DAN ANTI SUAP

Penegakan kebijakan anti korupsi dan anti suap di lingkungan Perseroan dilakukan sebagai bagian dari upaya penegakan Kode Etik dan dapat diproses salah satunya melalui sistem WBS. Sementara itu, sebagai pedoman pelaksanaannya, Perseroan telah menerbitkan kebijakan Anti Korupsi dan Anti Suap pada tanggal 10 September 2019 yang disusun berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

In the event of a violation of this prohibition, the Company has confirmed in one of the clauses of the agreement to terminate the contract agreement with the employee concerned.

This Code of Ethics applies and must be obeyed by all employees, including the Board of Directors and the Board of Commissioners. The Code of Ethics is expected to guide the employees in acting and behaving while carrying out their daily duties and responsibilities.

### WHISTLEBLOWING SYSTEM

The Company designed a whistleblowing system (WBS) to facilitate those who voluntarily want to report alleged violations of Company policies, the Code of Ethics, and applicable laws and regulations committed by employees. The Company in this case refers, among others, to the provisions in OJK Regulation No.21/POJK.04/2015 concerning the Implementation of the Guideline to Limited Liability Company Governance, in preparing the whistleblowing mechanism.

As part of WBS policy enforcement, the Company has socialized the system and established official corporate communication channels to be able to accommodate every incoming reports so as to be followed up by related divisions and obtain appropriate solutions.

The Company also guarantees that the whistleblower who submits reports through the WBS system will receive protection, among others, in the form of guaranteed confidentiality of the reporter's identity so that every whistleblower will feel safe and comfortable to provide complete and voluntary information without worrying about getting retaliation actions from the reported party.

### ANTI CORRUPTION AND ANTI BRIBERY POLICY

Enforcement of anti-corruption and anti-bribery policy in the Company is carried out partly to enforce the Code of Ethics and can be processed, one of which is through the WBS system. To guide its implementation, the Company has issued an Anti-Corruption and Anti-Bribery policy on September 10, 2019 which was prepared based on the prevailing laws and regulations.



Penegakan kebijakan Anti Korupsi dan Anti Suap bertujuan untuk:

- Mencegah kerugian baik materil maupun immateril yang dapat mengganggu kelangsungan usaha/bisnis SAPX Express;
- Meningkatkan ketaatan dan kedisiplinan SAPX Express terhadap hukum, peraturan dan etika serta mendukung program pemerintah dalam rangka mencegah tindakan korupsi di Indonesia;
- Meningkatkan kesadaran akan budaya beretika tinggi di dalam melaksanakan kegiatan kerja yang berhubungan dengan pihak eksternal, dalam hal ini, mitra kerja dan instansi Pemerintah yang berhubungan dengan SAPX Express.

Dengan menegakkan kebijakan Anti Korupsi dan Anti Suap di lingkungan Perseroan, maka diharapkan dapat terbentuk suatu citra positif perusahaan di mata publik luas sebagai Perusahaan yang berintegritas dan bebas dari praktik korupsi dan praktik suap.

Enforcement of Anti-Corruption and Anti-Bribery policy aims to:

- Prevent both material and immaterial losses that can disrupt the continuity of business / business SAPX Express;
- Increase SAPX Express compliance and discipline with laws, regulations and ethics and support government programs in order to prevent corruption in Indonesia;
- Increase awareness of a high ethical culture in carrying out work activities related to external parties, in this case, partners and Government agencies related to SAPX Express.

By enforcing Anti-Corruption and Anti-Bribery policy within the Company, it is expected to promote a positive image of the company in the public eyes as a company that has integrity and is free from corruption and bribery practices.









# 05 KINERJA EKONOMI

## Economic Performance

- 56 Menciptakan Manfaat Ekonomi yang Berkesinambungan untuk Semua Pemangku Kepentingan**  
Creating sustainable economic benefits for all stakeholders
- 58 Kinerja Pendapatan dan Laba**  
Revenue and Profits
- 60 Pelibatan Vendor Lokal**  
Participation of Local Vendors

Perseroan senantiasa berupaya untuk menjaga kinerja ekonomi yang positif agar mampu memberikan manfaat yang berkesinambungan kepada seluruh pemangku kepentingan.

The Company always strives to maintain positive economic performance in order to be able to provide sustainable benefits to all stakeholders.



**MENCIPTAKAN MANFAAT EKONOMI YANG BERKESINAMBUNGAN UNTUK SEMUA PEMANGKU KEPENTINGAN**

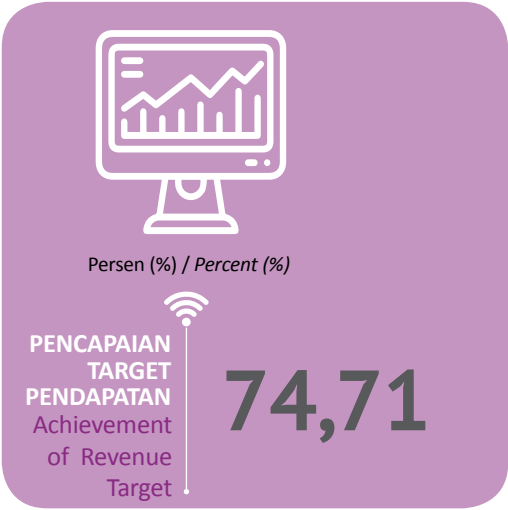
Creating sustainable economic benefits for all stakeholders



Perseroan senantiasa berupaya untuk menjaga kinerja ekonomi yang positif agar mampu memberikan manfaat yang berkesinambungan kepada seluruh pemangku kepentingan. Bagi Perseroan, kinerja ekonomi merupakan salah satu aspek prioritas dalam menetapkan kebijakan keberlanjutan Perseroan. Kinerja ekonomi yang positif termasuk menghasilkan profitabilitas yang positif, mendorong inovasi pada produk dan jasa, serta merealisasikan investasi pada infrastruktur pendukung operasional perusahaan.

The Company always strives to maintain positive economic performance in order to be able to provide sustainable benefits to all stakeholders. For the Company, economic performance is one of the priority aspects in determining the Company's sustainability policy. Positive economic performance includes generating positive profitability, encouraging innovation in products and services, and realising investment in the company's operational support infrastructure.

## DASHBOARD KINERJA EKONOMI Dashboard of Economic Performance



## KINERJA PENDAPATAN DAN LABA

### Revenue and Profits

[F.2]

Pada tahun 2023, Perseroan menerapkan sejumlah strategi untuk mempertahankan kinerja profitabilitas yang positif. Di antara strategi yang dilaksanakan adalah menambah kantor Hub dan jumlah karyawan seiring dengan kerja sama dengan PT Semangat Andalan Logistik untuk menangani pengiriman Paket Rekomendasi di *platform* Tokopedia. Perseroan juga memperluas jaringan gerai ritel yang berbasis sistem kemitraan di samping memperkuat penetrasi di segmen pasar *Cash on Delivery* (COD) serta kualitas layanan pendukungnya agar Perseroan dapat mengoptimalkan peluang pertumbuhan yang besar pada segmen tersebut.

Strategi tersebut berkontribusi terhadap kinerja keuangan Perseroan berikut ini:

In 2023, the Company implemented a number of strategies to maintain positive profitability. Among the strategies implemented were to add Hub offices and the number of employees in line with the realized cooperation with PT Semangat Andalan Logistik in handling the delivery of Recommendation Packages on the Tokopedia platform. The Company also expanded its partnership-based retail network as well as strengthened penetration in the Cash on Delivery (COD) market segment and the quality of its supporting services to help the Company benefit from the large growth potential of the segment.

The strategy contributed to the Company's following financial performance:

Uraian Description	Satuan Unit	Target Target	Realisasi Realization
<b>2023</b>			
Pendapatan/ Revenue	Rupiah/ IDR	832.836.290.444	622.181.581.072
Laba (rugi)/ Profit (loss)	Rupiah/ IDR	50.098.638.897	7.729.876.643
<b>2022</b>			
Pendapatan/ Revenue	Rupiah/ IDR	779.079.341.094	591.902.803.145
Laba (rugi)/ Profit (loss)	Rupiah/ IDR	58.523.704.608	1.425.883.247
<b>2021</b>			
Pendapatan/ Revenue	Rupiah/ IDR	600.000.000.000	589.409.749.578
Laba (rugi)/ Profit (loss)	Rupiah/ IDR	40.000.000.000	44.750.176.749

### Kinerja Portfolio Produk & Layanan

#### Product and Service Portfolios

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Pendapatan Kurir Revenue from Courier Service	Rupiah IDR	310.754.728.477	294.053.838.154	295.599.865.779
Pendapatan Cash Agen Konter Cash Revenue from Counter Agents	Rupiah IDR	1.392.922.358	1.328.436.421	1.213.142.666
Pendapatan <i>Cash Agen Retail</i> Cash Revenue from Retail Agents	Rupiah IDR	21.672.550.025	20.081.577.270	17.438.785.005
<i>Cash On Delivery</i> (COD-Fee) Cash On Delivery (COD-Fee)	Rupiah IDR	26.860.360.637	25.712.312.460	21.065.454.349
<i>Cash On Delivery</i> (COD-Ongkir) Cash On Delivery (COD-Ongkir)	Rupiah IDR	257.789.051.955	246.597.823.501	249.145.163.679
Gudang Warehousing	Rupiah IDR	3.711.967.620	4.128.815.339	4.947.338.100
<b>Jumlah Total</b>	Rupiah IDR	<b>622.181.581.070</b>	<b>591.902.803.145</b>	<b>589.409.749.578</b>



## Kinerja Operasional Operational Performance

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Jumlah Kurir Total Couriers	Orang Person	3.669	2.892	3.412
Volume Kiriman Shipment Volume	Kg Kg	46.653.930	50.291.839	48.646.133
Jumlah Kiriman Total Shipment	Koli Coli	32.475.383	26.701.519	24.431.258

### KINERJA INVESTASI [F.3]

Kegiatan operasional Perseroan didukung oleh jumlah armada dan kurir yang memadai, teknologi informasi serta kelengkapan peralatan kerja. Untuk itu, Perseroan telah melakukan investasi secara bertahap untuk menunjang kelancaran operasional Perseroan dan dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengembangan bisnis perusahaan. Berikut realisasi investasi pada tahun 2023:

### INVESTMENT PERFORMANCE [F.3]

The Company's operational activities are supported by an adequate number of fleet and couriers, information technology and complete work equipment. Therefore, the Company has made investments in gradual basis to support the smooth operation of the Company and is carried out in accordance with the needs of the company's business development. Below is the information on the realization of investment in 2023:

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2021	2020
Peralatan Kantor Office Equipment	Rupiah IDR	3.608.376.454	21.699.123.724	3.362.475.656
Komputer dan Peralatan Elektronik IT & Electronic Equipment	Rupiah IDR	4.849.020.244	17.587.471.480	12.056.113.697

### PRODUK RAMAH LINGKUNGAN

Secara umum, sebagai perusahaan jasa pengiriman, Perseroan tidak menghasilkan produk yang dapat berdampak negatif pada lingkungan hidup. Jasa yang diberikan Perseroan tidak memiliki dampak lingkungan, kecuali dalam hal beberapa material pendukung yang digunakan dalam operasional perusahaan, seperti kardus atau plastik untuk mengemas produk kiriman.

Pengelolaan mengenai limbah dari kegiatan operasional perusahaan telah dilakukan dengan baik agar tidak mengakibatkan dampak lingkungan bagi Masyarakat sekitar.

### ENVIRONMENTAL-FRIENDLY PRODUCTS

In general, as a courier service company, the Company does not have products that can generate negative impacts on the environment. The services provided by the Company have no environmental impact, unless for some supporting materials used in the company's operations, such as boxes or plastic to package shipment products.

Such waste from the company's operational activities has been managed properly so as not to cause environmental impacts to the surrounding community.

## PELIBATAN VENDOR LOKAL Participation of Local Vendors

Kegiatan operasional Perseroan melibatkan sejumlah pemasok lokal untuk pengadaan produk dan jasa tertentu. Perseroan dalam hal ini telah melakukan verifikasi terhadap kualitas produk dan layanan dari pemasok lokal agar dapat memenuhi kualifikasi yang kami butuhkan.

Sebagaimana dimuat dalam kontrak perjanjian, Perseroan mengharapkan pemasok lokal yang bekerja sama dengannya untuk menjamin ketersediaan produk dan jasanya sehingga Perseroan dapat mempertahankan kesinambungan operasional usahanya.

The Company's operational activities take participation from a number of local suppliers which provide us with certain products and services. The Company has verified the quality of products and services from local suppliers in order to meet the qualifications we need.

As stated in the contract agreement, the Company expects local suppliers who cooperate with it to ensure the availability of its products and services so that the Company can maintain the continuity of its business operations.

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Jumlah Pemasok Total Supplier	Perusahaan Company	165	120	166
Nilai Kontrak dengan Pemasok Lokal Contract Values with Local Suppliers	Rupiah Rupiah	44.272.995.055	22.073.339.535	25.898.413.813
Penyerapan Produk Ramah Lingkungan The Use of Environmental-Friendly Goods	%	-	-	-

Kerja sama pengadaan barang dan/atau jasa dengan pemasok lokal ini di satu sisi memberikan nilai tambah positif bagi Perseroan dalam bentuk kontribusinya secara tidak langsung terhadap penyerapan tenaga kerja di tingkat pemasok. Dengan demikian, keberadaan bisnis Perseroan memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan dan pada akhirnya berdampak positif bagi penguatan ekonomi nasional.

Pelibatan vendor lokal juga turut mendukung kontribusi Perseroan terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) No. 8 "Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi".

The cooperation with local suppliers in the procurement of goods and/or services, on the one hand, provides added value for the Company in the form of its indirect contribution to labor absorption at the supplier level. Thus, the Company ensures that its business presence has added value for stakeholders and ultimately helps strengthen the national economy.

Engagement of local vendors supports the Company's contribution to the Sustainable Development Goals (SDGs) No.8, Decent Work and Economic Growth.







## 06 KINERJA LINGKUNGAN

### Environmental Performance

- 64 **Tanggung Jawab Terhadap Aspek Lingkungan Hidup**  
Environmental Responsibilities
- 66 **Penggunaan Material Ramah Lingkungan**  
Use of Environmental-Friendly Materials
- 66 **Kebijakan Efisiensi Energi**  
Energy Efficiency Policy
- 66 **Kebijakan Efisiensi Air**  
Water Efficiency Policy
- 69 **Biaya Pengelolaan Lingkungan**  
Environmental Management Expense
- 63 **Mekanisme Pengaduan Masalah Lingkungan**  
Mechanism of Environmental Complaint Management

Komitmen Perseroan untuk menjaga keberlanjutan usahanya diwujudkan antara lain dengan mendorong penggunaan material ramah lingkungan untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari Perseroan

The Company's commitment to maintaining the sustainability of its business is realized, among others, by encouraging the use of environmental-friendly materials to support the Company's daily operational activities.





## TANGGUNG JAWAB TERHADAP ASPEK LINGKUNGAN HIDUP Environmental Responsibilities

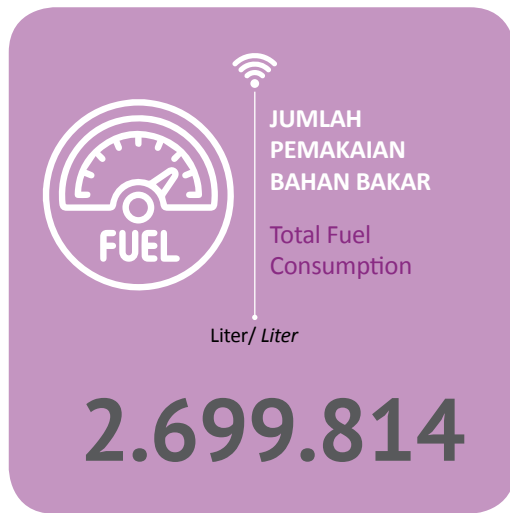
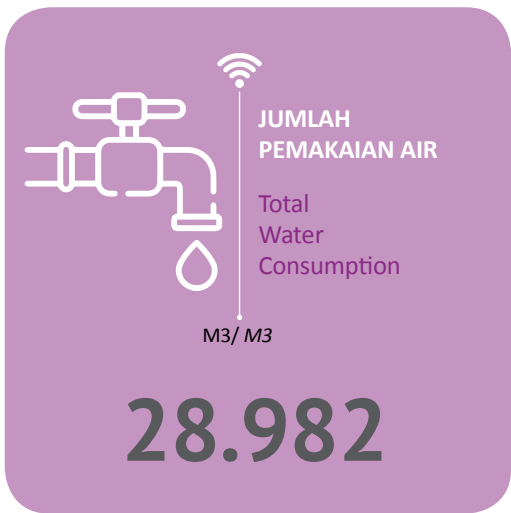




Perseroan memahami bahwa setiap kegiatan operasional yang dilakukannya dapat memiliki dampak langsung maupun tidak langsung terhadap lingkungan di sekitar lokasi usaha. Perseroan berupaya meminimalisir dampak terhadap lingkungan hidup dengan menyusun berbagai kebijakan dan program yang bertujuan untuk melindungi kelestarian lingkungan hidup. Penyusunan kebijakan ini diikuti dengan langkah-langkah sosialisasi guna membangun kesadaran untuk mempertahankan lingkungan hidup yang lestari, terutama di sekitar lokasi kantor pusat maupun kantor Hub Perseroan yang tersebar di berbagai wilayah di Indonesia.

The Company is aware that every operational activity it carries out can have a direct or indirect impact on the environment surrounding the business location. The Company strives to minimize the impact on the environment by developing various policies and programs aimed at protecting environmental sustainability. The preparation of this policy was followed by socialization so as to build awareness to maintain a sustainable environment, particularly surrounding the Company's head office and Hub offices located across regions in Indonesia.

**DASHBOARD KINERJA LINGKUNGAN**  
Dashboards Performance Environment





#### **PENGUNAAN MATERIAL RAMAH LINGKUNGAN [F.5]**

Komitmen Perseroan untuk menjaga keberlanjutan usahanya diwujudkan antara lain dengan mendorong penggunaan material ramah lingkungan untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari Perseroan, yaitu misalnya dengan meminimalisirkan penggunaan kertas untuk kebutuhan penyediaan dokumen internal dan sebaliknya menghimbau penggunaan dokumen digital.

Selain itu, himbauan penggunaan material ramah lingkungan dan dapat didaur ulang juga disampaikan agar karyawan mengurangi penggunaan wadah minum kemasan dan memilih menggunakan wadah air minum yang dapat dipakai berulang-ulang guna mengurangi jumlah limbah rumah tangga yang ditimbulkan dari pembuangan kemasan plastik air minum tersebut.

#### **KEBIJAKAN EFISIENSI ENERGI [F.6] [F.7]**

Kemudian kebijakan lain terkait pemenuhan tanggung jawab terhadap aspek lingkungan hidup dikaitkan dengan penggunaan energi listrik dan bahan bakar secara bijak di seluruh kegiatan operasional Perusahaan. Perseroan memanfaatkan pasokan energi listrik yang disalurkan oleh PT PLN untuk memenuhi kebutuhan penerangan dan berbagai keperluan lainnya, antara lain untuk menyalakan piranti elektronik, menghidupkan sarana dan prasarana kantor, seperti pendingin ruangan (*Air Conditioner/AC*), *lift*, kulkas dan sebagainya. Namun dalam rangka penghematan konsumsi listrik, Perseroan menghimbau karyawan agar segera mematikan lampu di ruangan kerja atau ruangan rapat setelah selesai memakai. Kami juga menggunakan lebih banyak lampu hemat energi untuk menekan konsumsi listrik.

Sementara itu himbauan Perseroan terkait penggunaan bahan bakar adalah dengan mengatur pemakaian kendaraan operasional. Hal ini sangat penting karena karakteristik bisnis Perseroan yang sangat membutuhkan kendaraan operasional dalam jumlah besar untuk mendukung kegiatan pengantaran. Energi bahan bakar yang digunakan untuk kendaraan operasional bersumber dari bahan bakar yang dipasarkan oleh PT Pertamina atau perusahaan penyedia bahan bakar lainnya.

#### **KEBIJAKAN EFISIENSI AIR [F.8]**

Mengingat air sebagai sumber kehidupan yang penting dan memiliki tingkat pemakaian yang tinggi di lingkungan Perseroan, maka Perseroan mengatur penggunaan air di lingkungan usahanya. Kebutuhan akan air selama ini dipenuhi dari air tanah dan PDAM. Untuk menekan konsumsi air, Perseroan telah menghimbau karyawan untuk menggunakan air sesuai keperluan dan segera mematikan aliran air saat selesai digunakan.

#### **USE OF ENVIRONMENTAL-FRIENDLY MATERIALS [F.5]**

The Company's commitment to maintaining the sustainability of its business is realized, among others, by encouraging the use of environmental-friendly materials to support the Company's daily operational activities, that is, for example, by encouraging minimum use of paper for the internal documents and by encouraging the use of digital documents.

In addition, the use of environmental-friendly and recycled materials is also encouraged to motivate employees to reduce the use of bottled drinking containers and choose to use water containers that can be used repeatedly to reduce the amount of household waste generated from disposal of plastic packaging of drinking water.

#### **ENERGY EFFICIENCY POLICY [F.6] [F.7]**

Then other policies related to the fulfillment of our environmental responsibility are associated with the wise use of electrical energy and fuel in all operational activities of the Company. The Company utilizes the electricity supply from PT PLN for lighting and various other needs, including to turn on electronic devices, turn on office equipment and infrastructure, such as air conditioners (AC), elevators, refrigerators and so on. However, in order to save electricity consumption, the Company urges employees to immediately turn off the lights at the office area or meeting room while not in use. We also use more low-energy lamps to reduce electricity consumption.

Meanwhile, the Company's appeal for the wise use of fuel is done by regulating the use of operational vehicles. This is very important due to the Company's business characteristic that requires a large number of operational fleet to support delivery activities. The fuel used for operational vehicles is sourced from fuel supplied by PT Pertamina or other fuel producers.

#### **WATER EFFICIENCY POLICY [F.8]**

Considering that water is an important source of life and is highly consumed in the Company, the Company regulates the use of water in its business environment. The need for water is supplied from groundwater and PDAMs. To reduce water consumption, the Company has urged employees to use water as needed and immediately turn off the water faucet after using it.

Kebijakan Perseroan terkait penggunaan energi berdampak pada biaya yang dikeluarkan untuk membayar konsumsi energi (listrik, air dan bahan bakar) di lingkungan Perseroan.

The Company's policy regarding energy use has an impact on the costs incurred to pay for energy consumption (electricity, water and fuel) within the Company.

Berikut biaya konsumsi energi dalam 3 (tiga) tahun terakhir:

The followings are the costs we have paid for energy consumption in the last 3 (three) years:

### Besaran Penggunaan Energi Amount of Energy Use

Keterangan Remark	Satuan Unit	2023	2022	2021
Jumlah Pemakaian Air Total Water Consumption	m3	28.982	19.019	12.077
Jumlah Pemakaian Listrik Total Electricity Consumption	kWh	1.962.721	1.710.280	1.512.107
Jumlah Pemakaian Bahan Bakar Total Fuel Consumption	Liter	2.699.814	2.263.714	2.389.261

### Biaya Konsumsi Energi Energy Consumption Cost

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Biaya Konsumsi Air Water Consumption Cost	Rupiah IDR	284.028.171	238.682.209	2.184.541.248
Biaya Konsumsi Listrik Electricity Consumption Cost	Rupiah IDR	2.835.544.120	2.470.841.436	12.304.695.154
Biaya Konsumsi Bahan Bakar Fuel Consumption Cost	Rupiah IDR	18.358.736.376	15.393.253.580	151.563.715
<b>Total Biaya Konsumsi Energi Total Energy Consumption Cost</b>	<b>Rupiah IDR</b>	<b>21.478.308.667</b>	<b>18.103.377.225</b>	<b>14.640.800.117</b>

Kenaikan biaya konsumsi energi pada tahun 2023 dikarenakan pasca pandemi COVID-19 yang berkepanjangan, Perseroan mulai beraktivitas penuh. Meningkatnya aktivitas operasional baik di kantor maupun pada kegiatan kurir turut meningkatkan konsumsi energi Perseroan.

The Company which begun its full operation post COVID-19 pandemic pushed up energy expenses in 2023. The increase in operational activities both in the office and in courier activities led to the increase in the Company's energy consumption.

### Pengendalian Emisi & Tumpahan

Kebijakan Perseroan dalam hal pengendalian emisi dilakukan dengan memperhatikan perawatan dari kendaraan operasional. Dengan kendaraan yang senantiasa dirawat baik, Perseroan berharap dapat berkontribusi pada pengendalian emisi dan pada akhirnya menekan dampak polusi udara.

### Emissions & Spill Control

The Company's policy in terms of emission control is carried out by taking into account the maintenance of operational vehicles. With well-maintained vehicles, the Company expects to contribute to emission control and ultimately reduce the impact of air pollution.





Selain itu, perawatan kendaraan operasional yang rutin juga bisa memastikan bahwa tidak terjadi tumpahan, baik itu tumpahan bahan bakar ataupun pelumas di lokasi yang dilewati kendaraan operasional Perseroan.

#### **Perlindungan Keanekaragaman Hayati**

Cakupan wilayah operasional Perseroan hingga akhir tahun 2023 yang terdiri dari kantor pusat, 269 kantor Hub dan lebih dari 11.966 gerai ritel di berbagai wilayah di Indonesia tidak berlokasi di dalam kawasan konservasi atau di wilayah yang memiliki tingkat keanekaragaman hayati tinggi. Dengan demikian, aktivitas operasional yang dilakukannya tidak memiliki dampak langsung kepada kelestarian ekosistem di wilayah konservasi ataupun wilayah yang memiliki tingkat keanekaragaman hayati tinggi. Namun, SAPX Express tetap memberikan dukungan terhadap upaya perlindungan keanekaragaman hayati.

#### **Kebijakan Pengelolaan Limbah dan Efluen**

Kebijakan Perseroan terkait pengelolaan limbah dilandasi oleh kesadaran bahwa setiap kegiatan operasional Perseroan dapat menghasilkan limbah tertentu yang dapat berdampak pada lingkungan sekitar jika tidak dikelola dengan benar dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Meskipun limbah yang dihasilkan dari kegiatan operasi dikategorikan sebagai limbah tidak berbahaya dan sebagian besar adalah limbah domestik, Perseroan memiliki kebijakan terkait pengelolaan limbah untuk dilakukan bekerja sama dengan pihak ketiga yang telah memiliki mekanisme untuk pengolahan limbah lebih lanjut.

Selain itu, Perseroan menerapkan *reuse*, yakni dengan menghimbau agar menggunakan barang-barang semaksimal mungkin hingga habis masa pakainya. Termasuk dalam kebijakan penekanan limbah adalah penghematan penggunaan kertas untuk mencetak dokumen internal. Perseroan dalam hal ini mendorong penggunaan kertas yang telah terpakai selama hal tersebut dimungkinkan atau menggunakan dokumen elektronik.

Kebijakan berkontribusi pada penurunan pemakaian kertas menjadi 6.240 rim dibandingkan 6.250 rim pada tahun 2022 dan 6.350 rim di tahun 2021. Selain itu, kebijakan ini juga turut mendukung upaya perlindungan terhadap keberlanjutan ekosistem secara lebih luas.

Kemudian terkait cairan limbah, agar tidak menimbulkan polusi, maka Perseroan selalu menghimbau agar cairan limbah ini diolah kembali untuk digunakan menyiram tanaman/pohon di sekitar lokasi kantor.

In addition, routine maintenance of operational vehicles can also ensure that there is no spill, be it fuel or lubricant at locations passed by the Company's operational vehicles.

#### **Protection of Biodiversity**

The Company's operational area until the end of 2023, which consisted of the head office, 230 Hub offices and more than 11,501 retail outlets across regions in Indonesia, is not located within conservation areas or in areas with high levels of biodiversity. Thus, its operational activities do not have a direct impact on the sustainability of ecosystem in conservation areas or areas that have a high level of biodiversity. However, SAPX Express continues to support biodiversity protection efforts.

#### **Waste and Effluent Management Policy**

The Company's policy relating to waste management is based on the awareness that every operational activity can produce certain waste that can have environmental impact if not managed properly and in accordance with applicable regulations.

Although waste generated from operating activities is categorized as non-hazardous waste and most of it is domestic waste, the Company's policy on waste management is carried out in collaboration with third party who already has mechanisms for further waste treatment.

In addition, the Company implements reuse principle, namely by encouraging the use of the goods until their lifetime expires. Included in the waste management policy is the minimum use of paper to print internal documents. The Company accordingly encourages the use of used paper or electronic documents.

The policy has contributed to a decrease in paper usage to 6,240 reams compared to 6,250 reams in 2022 and 6,350 reams in 2021. In addition, this policy also supports efforts of protecting the sustainability of the ecosystem.

Then regarding the effluent, in order to anticipate pollution, the Company always urges the effluent to be reprocessed to water plants/trees around the office area.

### BIAYA PENGELOLAAN LINGKUNGAN [F.4]

Perseroan memastikan efektivitas penerapan kebijakan pengelolaan dampak lingkungan hidup di lingkungan Perseroan. Namun tidak ada anggaran khusus yang dialokasikan untuk kegiatan tersebut. Sosialisasi yang berkesinambungan telah membangun kesadaran untuk mendukung kebijakan perusahaan terkait pemeliharaan lingkungan sehingga mereka melaksanakannya secara sukarela.

### MEKANISME PENGADUAN MASALAH LINGKUNGAN

Hingga penyampaian Laporan Tahunan 2023 ini, Perseroan menyediakan jalur pengaduan hotline atau melalui *online*:



(021) 2280 6611/ 2280 6612

Di tahun 2023, Perseroan mencatat tidak ada laporan terkait masalah lingkungan hidup yang diterima dari masyarakat, baik itu terkait pengelolaan limbah atau adanya gangguan emisi ataupun tumpahan dari kendaraan operasional perusahaan yang berdampak pada masyarakat sekitar.

Komitmen Perseroan untuk memenuhi tanggung jawab terhadap lingkungan hidup turut memperkuat kontribusinya pada TPB No. 11 Kota dan Pemukiman Berkelanjutan

### ENVIRONMENTAL MANAGEMENT EXPENSE [F.4]

The Company ensures the effective implementation of environmental management policies within the Company. However, we allocated no specific budget for such activities. Continuous socialization has built awareness among our employees to support company policies relating to environmental protection and apply them voluntarily.

### MECHANISM OF ENVIRONMENTAL COMPLAINT MANAGEMENT

Until we submitted the 2023 Annual Report, the Company has established a hotline service:



[www.sapx.id](http://www.sapx.id)

In 2023, the Company recorded no incoming report relating to environmental issue from the community, either related to its management of waste or emission or spill from the company's operational vehicles that affected the surrounding community.

Our commitment to fulfilling the environmental responsibilities supports its contribution to SDG No. 11 Sustainable Cities and Communities.





# 07 KINERJA SOSIAL

## Social Performance

- 72 **Mewujudkan Kesejahteraan Bagi Sesama**  
Realizing Prosperity for Others
- 73 **Tanggung Jawab Aspek Ketenagakerjaan**  
Employment Responsibilities
- 80 **Tanggung Jawab Aspek Sosial Kemasyarakatan**  
Social Responsibilities
- 83 **Pengelolaan Pengaduan Masyarakat**  
Managing Public Complaints

Perseroan memenuhi tanggung jawab perusahaan terhadap aspek sosial kemasyarakatan melalui penyelenggaraan program tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) dan kegiatan pemberdayaan masyarakat sekitar.

The Company fulfills its corporate responsibility towards social aspect through the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) programs and empowerment activities of the surrounding community.



**MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN BAGI SESAMA**  
Realizing Prosperity for Others



## DASHBOARD KINERJA SOSIAL

### Dashboards Social Performance



#### TANGGUNG JAWAB ASPEK KETENAGAKERJAAN

Perseroan menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aset penting yang berperan sebagai salah satu faktor penentu keberhasilan Perseroan. Untuk itu, pengelolaan SDM menjadi salah satu aspek prioritas sekaligus menjadi salah satu wujud tanggung jawab Perseroan terhadap pemangku kepentingan di internal Perusahaan.

#### RESPONSIBILITIES FOR EMPLOYMENT ASPECT

The Company considers Human Resources (HR) as an important asset that will serve as one of the determining factors for the Company's success. Therefore, HR management is one of the priority aspects as well as represents the Company's responsibility to the Company's internal stakeholders.





Komitmen Perseroan untuk memenuhi tanggung jawabnya dalam lingkup aspek ketenagakerjaan dilakukan antara lain dengan menciptakan lingkungan kerja yang layak dan nyaman, meningkatkan kompetensi SDM yang ada agar dapat bekerja secara produktif dan senantiasa mendorong budaya inovasi berkelanjutan guna menjaga daya saing perusahaan.

Pengelolaan SDM di lingkungan Perseroan diselaraskan dengan strategi pertumbuhan dan kebutuhan pengembangan bisnis perusahaan ke depan. Selain itu, Perseroan juga membangun hubungan yang konstruktif dengan karyawan sehingga karyawan senantiasa termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik mereka bagi pencapaian visi dan misi serta kemajuan perusahaan.

### **Kesetaraan Kesempatan Kerja**

[POJK 51 F.18, F.19]

Untuk mendukung kegiatan operasionalnya, Perseroan senantiasa memastikan ketersediaan tenaga kerja yang memadai, baik dari sisi jumlah maupun kompetensinya. Perseroan selalu terbuka pada calon tenaga kerja yang mampu memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan untuk bergabung dan mengembangkan karir di Perseroan.

Perseroan dalam hal ini telah membuat kebijakan perekrutan yang menghormati hak-hak asasi manusia dalam hal penegakan prinsip transparansi dalam proses seleksi kandidat, kesetaraan kesempatan kerja bagi setiap kandidat yang dapat memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan dan tidak adanya diskriminasi. Dalam melakukan seleksi calon karyawan, kebijakan Perseroan adalah tidak membedakan jenis kelamin, ras, suku ataupun agama.

Lebih jauh lagi, kebijakan kesetaraan ini diterapkan dalam pengelolaan talent perusahaan, baik saat mengambil keputusan untuk mempromosikan atau mutasi karyawan. Perseroan lebih mempertimbangkan performa serta kompetensi karyawan yang bersangkutan dalam pengelolaan *talent*. Perseroan tidak menerapkan kebijakan diskriminatif kepada karyawan perempuan yang dianggap mampu untuk menduduki jabatan struktural di Perseroan. Bahkan di tahun 2023 ini, pemegang saham Perseroan masih mempercayai Ibu Nancy Christanti untuk menduduki jabatan Presiden Komisaris Perseroan.

Selain itu, pemenuhan terhadap hak-hak asasi manusia juga diwujudkan antara lain dengan tidak mempekerjakan karyawan di bawah umur (*child labor*) ataupun melakukan kerja paksa (*forced labor*) melalui penerapan jam kerja di luar ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

The Company's commitment to fulfilling its responsibilities in labor aspect is carried out, among others, through the establishment of a decent and comfortable work environment, improvement of human resource competence in order to work productively and always encouraging a culture of continuous innovation to maintain the company's competitiveness.

HR management within the Company is aligned with the company's growth strategies and business development needs going forward. In addition, the Company also builds constructive relationships with employees so that employees are always motivated to make their best contribution to the realization of the corporate vision and mission as well as to advance the company.

### **Equal Job Opportunity**

[POJK 51 F.18, F.19]

To support its operational activities, the Company must always ensure the availability of adequate manpower, both in terms of number and competence. The Company is always open to any employee candidates who are able to meet the required qualifications to join and develop their career in the Company.

The Company has established a recruitment policy that respects human rights by upholding the principles of transparency in the candidate selection process, equal job opportunities for every candidate who can meet the required qualifications and non-discriminative acts. In the selection process of prospective candidates, the Company's policy is not to discriminate between gender, race, ethnicity or religion.

Furthermore, this equal treatment policy also applies to the company's talent management, while making decisions to promote or transfer employees. The Company considers the performance and competence of the employees concerned in talent management. The Company does not apply discriminatory policies to female employees who are considered capable of occupying structural positions in the Company. In 2023, the Company's shareholders in fact re-appointed Mrs. Nancy Christanti to occupy the position of President Commissioner of the Company.

In addition, our respect for human rights is also realized, among others, by not conducting child labor or forced labor by applying working hours beyond the prevailing rules.

### Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

Tahun 2023 merupakan tahun pertama selepas pandemi COVID-19 setelah pada akhir 2022 pemerintah mengumumkan resmi mencabut kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat yang berlaku semasa pandemi.

Namun demikian, mengingat interaksi yang terjadi antara kurir dengan penerima barang dalam kegiatan operasional perusahaan, maka Perseroan tetap mengedepankan keselamatan dan kesehatan karyawan, mitra serta para pelanggannya dengan menerapkan protokol kesehatan yang telah berjalan sejak pandemi.

Selain itu, dengan pulihnya aktivitas ekonomi yang berdampak pada peningkatan permintaan jasa pengiriman, maka Perseroan memastikan seluruh armada memperoleh perawatan yang memadai agar senantiasa siap digunakan untuk menunjang kegiatan bisnis Perusahaan. Perawatan kendaraan yang memadai juga dengan sendirinya menjamin keselamatan para kurir pada saat melakukan pengantaran.

### Penyediaan Lingkungan Kerja yang Layak

[POJK 51 F.20, F.21, F.27]

Perseroan menyadari pentingnya menyediakan lingkungan kerja yang layak agar setiap karyawan dapat bekerja secara produktif dan termotivasi untuk memajukan bisnis perusahaan. Perseroan telah membangun lingkungan kerja yang memadai bagi karyawan dengan menyediakan fasilitas kerja yang lengkap untuk menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, seperti komputer dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis Perseroan.

### Kesejahteraan dan Remunerasi Karyawan

[POJK 51 F.20]

Perseroan mempertahankan loyalitas karyawan salah satunya dengan memberikan paket remunerasi yang menarik dan memadai bagi karyawan. Remunerasi bagi karyawan ditentukan dengan memperhatikan performa dalam memenuhi indikator kinerja yang ditetapkan serta kontribusinya terhadap kemajuan perusahaan.

Selain itu, Perseroan juga mempertimbangkan kemampuan finansial, upah rata-rata di industri, peraturan ketenagakerjaan yang berlaku serta aturan Standar Upah Minimum yang ditetapkan oleh pemerintah kota di mana Perseroan beroperasi.

Berikut rasio upah yang diberikan kepada karyawan tingkat terendah di Perseroan terhadap Standar Upah Minimum yang berlaku.

### Occupational Health and Safety (OHS)

The year 2023 is the first year of post COVID-19 pandemic after at the end of 2022 following the government's announcement that it officially revoked the policy of limiting community activities that was in effect during the pandemic.

However, considering the interaction that occurs between couriers and the customers, in the company's operational activities, the Company continues to prioritize the safety and health of its employees, partners and customers by implementing health protocols that have been in place since the pandemic.

In addition, with the recovery of economic activities which have an impact on increasing demand for courier services, the Company ensures that all fleet receive adequate maintenance so that they are always ready for use to support the Company's business activities. Adequate vehicle maintenance will also ensure the safety of couriers when making deliveries.

### The Establishment of Decent Work Environment

[POJK 51 F.20, F.21, F.27]

The Company realizes the importance of establishing a decent work environment so that every employee can work productively and be motivated to advance the company's business. The Company has built an adequate working environment for employees by providing complete work facilities to support the implementation of their duties and responsibilities, such as computers and information technology that support the Company's business processes.

### Employee Welfare and Remuneration

[POJK 51 F.20]

The Company maintains employee loyalty, one of which is by providing attractive and adequate remuneration packages for employees. Remuneration for employees is determined by taking into account their performances in meeting the performance indicators and their contributions to the progress of the company.

In addition, the Company also considers financial capabilities, average wage in the industry, applicable labor regulations and Minimum Wage Standard policy which is issued by city government where the Company operates.

The following is the ratio of wage provided to the employees of lowest rank in the Company against the applicable Minimum Wage Standard.



Uraian Description	2023	2022
UMR yang Diterima Karyawan Tingkat Terendah The Lowest Minimum Regional Salary Paid to Employee	1.993.000	1.839.044
Upah Minimum Provinsi yang Berlaku The Applicable Provincial Wage Standard	1.969.569	1.839.044

Selain memberikan paket remunerasi di atas, Perseroan juga memberikan tunjangan lain dalam bentuk keikutsertaan karyawan dalam program BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.

In addition to the above mentioned remuneration packages, the Company also provides other benefits in the form of employee participation in the National Employment Insurance and National Health Insurance programs.

Pemberian fasilitas perlindungan kesehatan maupun ketenagakerjaan ini sangat penting untuk menciptakan kenyamanan bagi karyawan dalam bekerja sehingga mereka termotivasi untuk mendukung keberlanjutan usaha Perseroan.

The health and employment protection facilities are very important to establish comfort among employees at work and to motivate them to support the sustainability of the Company's business.

#### Turnover Karyawan

#### Employee Turnover

Perseroan telah memiliki sejumlah kebijakan terkait kesejahteraan karyawan sebagai salah satu strategi pengelolaan SDM dan menekan tingkat *turnover rate*. Di tahun 2023, seiring ditandatanganinya kerja sama untuk melayani pengiriman Paket Rekomendasi di *platform* Tokopedia, Perseroan telah melakukan perekrutan tenaga kerja baru sebanyak 536.

The Company has issued a number of policies on employee welfare as one of the HR management strategies and to reduce the turnover rate. In 2023, following the signing of the cooperation to serve the delivery of Recommendation Packages on the Tokopedia platform, the Company recruited a total of 536 new employees.

Berikut tingkat *turnover* karyawan di tahun 2023:

Below is information on the employee turnover rate in 2023:

Uraian Description	2023	2022	2021
Jumlah Karyawan yang Masuk Total Newly Recruited Employees	4.498	1.391	2.088
Jumlah Karyawan yang Keluar Total Outgoing Employees	2.304	2.503	1.787

Dibandingkan dengan perusahaan lain yang bergerak pada industri sejenis, tingkat perputaran karyawan di lingkungan Perseroan berada pada tingkat yang terkendali sehingga dengan sendirinya menggambarkan tingkat pengelolaan SDM yang baik di lingkungan Perseroan.

Compared to its peers, the Company's turnover rate was still at a controllable level, thus ensuring a good HR management of the Company.



## Tingkat Kecelakaan Kerja

Bisnis Perseroan terekspos pada potensi risiko terjadinya kecelakaan kerja. Guna meminimalisir risiko kecelakaan kerja, Perseroan telah memberikan pelatihan mengenai keselamatan kerja secara berkala kepada karyawan, kurir, maupun pengemudi.

Informasi mengenai kecelakaan kerja yang terjadi di tahun 2023 disampaikan pada tabel berikut ini:

Uraian Description	2023	2022	2021
Kecelakaan Ringan/ Minor Accidents	9	-	-
Kecelakaan Berat/ Severe Accidents	-	-	-
Meninggal Dunia/ Fatal	-	9	8
<b>Total/ Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

## Edukasi Anti-Korupsi

Untuk membangun suatu organisasi yang akuntabel, Perseroan perlu menanamkan budaya Perusahaan yang mendorong setiap insan Perseroan untuk menjunjung aspek integritas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, upaya lain yang ditempuh Perseroan adalah dengan melakukan sosialisasi kebijakan dan prosedur anti-korupsi kepada karyawan maupun mitra bisnisnya. Kebijakan tersebut dimuat dalam Bab Larangan Selama dalam Hubungan Kerja pada Buku Peraturan Karyawan, di mana karyawan dilarang untuk menerima atau memberi suap dari/kepada pelanggan sebagai imbalan atau hadiah (dengan nilai signifikan). Penerimaan gratifikasi tersebut dikhawatirkan dapat memengaruhi pengambilan keputusan yang obyektif. Pada tahun 2023, Perseroan melakukan sosialisasi kebijakan anti korupsi sebanyak 1 (satu) kali.

## Pendidikan dan Pelatihan Karyawan

Sebagai bagian dari retensi karyawan sekaligus menjaga daya saing perusahaan, karyawan Perseroan diberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan, keahlian maupun wawasan yang dapat menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan memiliki karyawan yang kompeten, Perseroan berharap dapat memperkuat kompetensi organisasi.

## Work Accident Rate

The company's business is exposed to the risk of work accident. Thus, to minimize the risk of work accidents, the Company has given safety training on periodical basis to the employees, couriers, as well as the drivers.

Information on the work accidents that occurred in 2023 is presented in the following table:

## Anti-Corruption Education

To build an accountable organization, the Company sees it important to nurture the implementation of a corporate culture that encourages every employee of the Company to show integrity in carrying out their duties and responsibilities. In addition, another effort taken by the Company is to socialize anti-corruption policy and procedures to its employees and business partners. The policy is contained in the Chapter of Prohibited Acts in the Work Relationship of the Employee Manual, where employees are prohibited from accepting or giving bribes from/to customers in exchange or gifts (with significant value). The receipt of gratuity is feared to affect objective decision making. In 2023, the Company's socialization of anti-corruption policy occurred 1 (one) times.

## Employee Education and Training

As part of employee retention while maintaining the company's competitiveness, the Company's employees are given the opportunity to improve their skills, expertise and insights to support the implementation of their duties and responsibilities. By having competent employees, the Company expects to them to help strengthen organizational competence.



Pada tahun 2023, Departemen SDM Perseroan telah melakukan kegiatan pelatihan secara berkelanjutan bagi semua karyawan dari berbagai divisi. Bahkan Departemen SDM juga melakukan *briefing* khusus bagi kurir selama 5 (lima) kali dalam satu pekan agar kurir SAPX Express yang berperan sebagai ujung tombak Perseroan dapat memiliki pemahaman dan pengetahuan yang memadai terkait pemberian layanan pengiriman yang terbaik dan professional guna meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada Perusahaan.

Berikut laporan pelaksanaan pelatihan dan program pengembangan kompetensi lainnya berdasarkan jabatan selama tahun 2023:

In 2023, the Company's HR Department has conducted training activities on an ongoing basis for all employees from various divisions. In fact the HR Department also conducted special briefings for couriers for 5 (five) times a week so that SAPX Express couriers who act as the Company's frontliners can have adequate understanding and knowledge on how to provide the best and professional delivery services to raise customer trust in the Company.

The following is a report on the implementation of training and other competency development programs by position during 2023:

Jabatan Position	Nama Pelatihan Name of Training	Jumlah Peserta/Number of Participants		
		2023	2022	2021
General Manager/ General Manager	Unit/ Unit	4	-	-
Manager/ Manager	Unit/ Unit	36	75	-
Supervisor/ Supervisor	Unit/ Unit	85	176	-
Staf/ Staff	Unit/ Unit	1.985	1.145	43
<b>Total/ Total</b>		<b>2.110</b>	<b>1.396</b>	<b>43</b>

#### Biaya yang Dikeluarkan terkait Tanggung Jawab Aspek Ketenagakerjaan

Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pengelolaan SDM, Perseroan telah mengalokasikan dana dengan rincian sebagai berikut:

#### Costs Incurred in Fulfilling Responsibility for Employment Aspect

To support the HR management activities, the Company has allocated certain budget with details as follows:

Keterangan Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Jumlah Pelatihan Total Trainings	Jenis Types	69	49	-
Biaya Pelatihan Training Costs	Rupiah IDR	124.600.000	120.816.650	-

#### Mekanisme Penyelesaian Masalah Ketenagakerjaan

Pengelolaan dan pengembangan kompetensi SDM Perseroan menjadi tanggung jawab dari Divisi *Human Capital Management*. Divisi ini juga bertanggung jawab terhadap penanganan konflik karyawan serta menindaklanjuti setiap keluhan dan laporan pengaduan terkait kinerja SDM.

#### Settlement Mechanism of Employment Conflict

The HR management and competence development are the responsibility of the Human Capital Management Division. This division is also responsible for handling employee conflicts and following up on every complaint and incoming reports relating to HR performance.

Laporan tersebut diterima oleh Perseroan melalui *Whistleblowing System*, di mana setiap laporan yang masuk akan diterima dan diproses sesuai kebijakan yang berlaku. Mekanisme pelaporan pelanggaran karyawan disampaikan secara lengkap pada Laporan Tahunan PT Satria Antarana Prima Tbk tahun buku 2023 yang disajikan terpisah dari Laporan Keberlanjutan 2023 ini.

The report is received by the Company through the *Whistleblowing System*, where every incoming report will be received and processed according to applicable policies. The whistleblowing mechanism is completely discussed in the Annual Report of PT Satria Antarana Prima Tbk for the 2023 financial year which is presented separately from this 2023 Sustainability Report.







## TANGGUNG JAWAB ASPEK SOSIAL KEMASYARAKATAN

Perseroan memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kepeduliannya terhadap isu-isu sosial yang berkembang di masyarakat sekitar lokasi usahanya. Perseroan memenuhi tanggung jawab perusahaan terhadap aspek sosial kemasyarakatan melalui penyelenggaraan program tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) dan kegiatan pemberdayaan masyarakat sekitar.

Agenda kegiatan CSR disusun setiap tahun dan dievaluasi untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut telah berjalan secara efektif serta memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan sekitar. Dengan demikian, Perseroan memastikan bahwa keberadaan bisnisnya telah membawa dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

Pada tahun 2023, Perseroan mengalokasikan dana sebesar Rp120.320.000 untuk mendukung berbagai kegiatan CSR yang terdiri dari:

### 1. Aksi Sosial (F.25)

- Bersamaan acara buka bersama pada bulan suci Ramadhan yang diadakan pada tanggal 17 April 2023, Perseroan membagikan santunan bagi anak yatim serta parcel Lebaran bagi seluruh karyawan di Kantor Pusat SAPX Express.
- Pada perayaan HUT SAPX Express ke-9, yang jatuh tanggal 11 September 2023, Perseroan juga memberikan santunan bagi anak yatim.
- SAPX Express juga turut merayakan Hari Raya Idul Adha dengan melakukan pemotongan hewan qurban yang dagingnya kemudian dibagikan kepada warga sekitar.

## SOCIAL RESPONSIBILITIES

The Company is committed to continuously increasing its awareness of social issues that develop in the community surrounding its business location. The Company fulfills its corporate responsibility towards social aspect through the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) programs and empowerment activities of the surrounding community.

The CSR activity agenda is prepared annually and evaluated to ensure that the activities have run effectively and provide benefits to the community and the surrounding environment. Thus, the Company ensures that its business presence has brought positive impacts to the community and the surrounding environment.

In 2023, the Company allocated Rp120,320,000 to support various CSR activities consisting of:

### 1. Social Activities (F.25)

- Along with the implementation of iftar during the holy month of Ramadan held on April 17, 2023, the Company distributed social aids for the orphans and Eid-ul-Fitr parcels for all employees at SAPX Express Head Office.
- On SAPX Express 9<sup>th</sup> anniversary celebration on September 11, 2023, the Company handed over social donation for the orphans.
- SAPX Express joined the celebration of Ied-ul Adha Holy Day by slaughtering qurban animals, and distributed the meat to surrounding community.





## 2. Pemberdayaan Masyarakat

Perseroan menjalankan kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam bentuk penyerapan tenaga kerja lokal melalui 269 kantor Hub Perseroan yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Penyerapan tenaga kerja lokal dilakukan dengan tujuan mendukung upaya-upaya pembangunan ekonomi masyarakat setempat. Tujuan lainnya adalah terkait kontribusi Perseroan terhadap TPB No. 8 "Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi", No. 10 "Berkurangnya Kesenjangan", No. 11 "Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan".

Perseroan dalam hal ini membuka kesempatan kepada kandidat karyawan yang berasal dari masyarakat di sekitar lokasi usaha Perseroan untuk bergabung dan membangun karirnya di Perseroan. Jumlah penyerapan tenaga kerja lokal Perseroan dapat digambarkan dari sebaran karyawan Perseroan, mulai dari Aceh hingga Papua, sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut:

## 2. Community Empowerment

The Company carries out community empowerment activity through absorption of local workers through 269 Hub offices located across various regions of Indonesia. The absorption of local workers is carried out with the aim of supporting the efforts for developing local economy. Other objective relates to the Company's contribution to SDGs No. 8 "Decent Work and Economic Growth", No. 10 "Reduced Inequalities", and No. 11 "Sustainable Cities and Communities"

The Company offers opportunities for employee candidates from the community around the Company's business location to join and build their careers in the Company. The absorption of the local workforce can be illustrated from the distribution of the Company's employees, from Aceh to Papua, as explained in the following table:

Wilayah Region	2023	2022	2021
Aceh	84	31	23
Bali	125	76	16
Banten	370	117	75
Batam	45	-	-
Bengkulu	45	16	15
DI Yogyakarta	137	33	19
DKI Jakarta	2.588	609	608
Gorontalo	27	21	3
Jambi	70	63	18
Jawa Barat	1.387	366	164
Jawa Tengah	467	232	68
Jawa Timur	755	282	125
Kalimantan Barat	91	54	38
Kalimantan Selatan	94	34	38
Kalimantan Tengah	65	44	26
Kalimantan Timur	127	62	47
Kalimantan Utara	29	24	5
Kepulauan Bangka Belitung	30	20	29
Kepulauan Riau	23	27	17
Lampung	134	44	31
Maluku	34	16	12
Maluku Utara	34	31	7
Nusa Tenggara Barat	100	62	21



Uraian Recruitment Area	2023	2022	2021
Nusa Tenggara Timur	113	128	28
Papua	42	37	18
Papua Barat	29	27	5
Riau	167	174	40
Sulawesi Barat	167	0	0
Sulawesi Selatan	0	96	88
Sulawesi Tengah	75	53	45
Sulawesi Tenggara	53	40	19
Sulawesi Utara	82	35	50
Sumatera Barat	103	49	32
Sumatera Selatan	145	89	49
Sumatera Utara	296	180	80

Selain perekrutan tenaga kerja lokal, Perseroan juga berkontribusi pada peningkatan ekonomi masyarakat dengan memberdayakan mereka sebagai mitra agen counter (*retailer*). Melalui kerja sama berbasis kemitraan ini, Perseroan memastikan kesinambungan permintaan dari pelanggan terhadap produk dan layanan Perseroan. Hingga per tanggal 31 Desember 2023, jumlah mitra agen *counter* Perseroan terus meningkat menjadi 11.966 mitra dari sebelumnya 11.501 mitra pada tahun 2022.

In addition to recruiting local workers, the Company also contributes to improving local economy by empowering them as counter agent partners (*retailers*). Through this partnership-based cooperation, the Company ensures the continuity of customer demand for its products and services. As of December 31, 2023, the number of the Company's counter agent partners continued to increase to 11,966 partners from previously at 11,501 partners in 2022.

#### PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (F.24)

Perseroan terbuka terhadap kritik dan masukan serta keluhan dari para pemangku kepentingan, termasuk Masyarakat, terkait penyediaan produk dan layanan SAPX Express. Berikut jalur komunikasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan kritik, masukan dan keluhan adalah sebagai berikut:

#### MANAGING PUBLIC COMPLAINTS (F.24)

The Company provides the community with the opportunity to report and/or submit complaints regarding the company's operation through the following communication channels:



(021) 2280 6611  
(021) 2280 6612



[www.sapx.id](http://www.sapx.id)



[info@sap-express.com](mailto:info@sap-express.com)





# 08 PERLINDUNGAN KONSUMEN

## Consumer Protection

- 86 Aspek Perlindungan Konsumen**  
Consumer Protection
- 86 Informasi Produk**  
Product Information
- 87 Dampak Solusi dan Layanan yang Dihasilkan dan Jumlah Solusi dan Layanan yang Ditarik Kembali**  
Impacts of Solutions and Services as Well as the Number of Solutions and Services Being Recalled
- 87 Fasilitas dan Jumlah Pengaduan Konsumen**  
Total Consumer Complaints and Handling Facilities
- 89 Survey Kepuasan Pelanggan**  
Customer Satisfaction Survey

Perseroan tetap melakukan penilaian atas solusi dan jasa yang disediakan bagi pelanggan agar diperoleh masukan untuk perbaikan kualitas produk dan jasa ke depannya.

The Company consistently assesses the solutions and services provided to customers in order to obtain feedback for us to improve the quality of products and services in the future.







## ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN

(F.17)

Sebagai Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka kepuasan pelanggan merupakan prioritas Perseroan. Hal tersebut dipenuhi dengan senantiasa memastikan bahwa pengiriman produk dan layanan kepada pelanggan sesuai dengan estimasi waktu yang disampaikan dalam informasi pemasaran dan menjaga kondisi barang yang dikirimkan tetap dalam keadaan baik. Perseroan juga menjamin pelayanan yang setara dan non-diskriminatif terhadap seluruh pelanggan, baik pelanggan individu maupun korporat.

Kemudian sebagai bagian dari upaya retensi pelanggan, Perseroan terus melakukan inovasi solusi dan layanan secara berkesinambungan sehingga Perseroan dapat memberikan opsi layanan pengiriman yang lebih terjangkau bagi pelanggan. Pada awal bulan November 2023, Perseroan memperkenalkan "Satria Lite" yang merupakan solusi pengiriman yang lebih hemat yang dimanfaatkan bagi pelanggan yang ingin mengirimkan barang dengan bobot yang lebih ringan seperti surat, aksesoris, materai dan sebagainya.

Solusi pengiriman ini menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman berkualitas namun terjangkau. Solusi ini juga membantu meningkatkan daya saing layanan Perseroan di tengah lanskap bisnis yang semakin kompetitif.

Selain itu, Perseroan juga terus berinvestasi pada teknologi terkini, menambah armada pengiriman dan menambah jumlah kantor Hub agar pelanggan dapat dengan mudah menjangkau layanan yang disediakan Perseroan.

## INFORMASI PRODUK (F.26)

Seluruh layanan yang disediakan oleh Perseroan senantiasa dilengkapi oleh informasi yang jelas mengenai rincian layanan hingga biaya yang harus dibayarkan pelanggan. Dalam rangka memenuhi hak-hak pelanggan dan wujud transparansi Perusahaan, Perseroan telah memberikan akses terhadap informasi yang jelas dan lengkap mengenai solusi dan jasa yang ditawarkan melalui situs resmi Perseroan, [www.sapx.id](http://www.sapx.id). Selain itu informasi mengenai produk dan jasa juga disampaikan kegiatan promosi dan marketing komunikasi yang dilakukan secara terintegrasi, baik secara *offline* maupun *online* dengan memanfaatkan kanal-kanal komunikasi Perseroan, termasuk sosial media.

## CONSUMER PROTECTION

(F.17)

As a service company, customer satisfaction remains the Company's priority. This is fulfilled by always ensuring that the delivery of products and services to customers is in accordance with the estimated time conveyed in our marketing kit and maintaining the condition of the goods delivered in good condition. The Company also guarantees equal and non-discriminatory service to all customers, both individual and corporate customers.

Then as part of customer retention efforts, the Company continues to launch innovative solutions and services so that the Company can provide delivery options for customers at more affordable costs. In early November 2023, the Company introduced "Satria Lite" which is a more economical delivery solution for customers who want to send light-weight goods such as letters, accessories, stamps and so on.

This delivery solution is an answer to people's needs for quality yet affordable delivery services. This solution also helps improve the competitiveness of the Company's services amidst the increasingly competitive business landscape.

In addition, the Company also continues to invest in the latest technology, adds the number of the delivery fleet and opens new Hub offices so that customers can easily reach the services of the Company.

## PRODUCT INFORMATION (F.26)

The Company provides clear and detailed information of the services provided, including the fees to be paid by customers. In order to fulfill customer rights and support the Company's transparency, complete and clear information about the solutions and services is available for access through the Company's official website, [www.sapx.id](http://www.sapx.id). In addition, information about products and services is also conveyed through promotional and marketing communication activities which are carried out in an integrated manner, both offline and online by utilizing the Company's communication channels, including social media.

**DAMPAK SOLUSI DAN LAYANAN YANG DIHASILKAN DAN JUMLAH SOLUSI DAN LAYANAN YANG DITARIK KEMBALI**

(F.27, F.28, F.29)

Perseroan tetap melakukan penilaian atas solusi dan jasa yang disediakan bagi pelanggan agar diperoleh masukan untuk perbaikan kualitas produk dan jasa ke depannya. Selain itu, hasil *review* kinerja solusi dan jasa Perseroan juga bertujuan untuk menjadi acuan untuk melakukan inovasi solusi dan layanan sehingga setiap solusi dan layanan yang diberikan dapat memberikan manfaat yang luas untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik saat menggunakan layanan SAPX Express.

Berdasarkan hasil *review* atas solusi dan jasa di tahun 2023, Perseroan memastikan tidak ada dampak negatif dari penyediaan solusi dan jasa yang dihasilkan, baik terhadap aspek keselamatan dan keamanan ataupun menimbulkan kerugian signifikan bagi pelanggan. Sehubungan dengan itu, Perseroan tidak melakukan penghentian layanan dan bahwa seluruh kegiatan pemasaran dan penyediaan solusi dan layanan Perseroan telah memenuhi detail yang disepakati dalam kontrak kerja sama dengan pelanggan dan ketentuan yang berlaku lainnya.

**FASILITAS DAN JUMLAH PENGADUAN KONSUMEN**

(F.30)

Sebagai bagian dari upaya perlindungan hak-hak konsumen, Perseroan juga memiliki kebijakan untuk memfasilitasi laporan atau pengaduan konsumen. Dengan memanfaatkan berbagai media atau sarana penanganan pengaduan pelanggan, Perseroan menerima setiap laporan dan akan menindaklanjutinya kepada pihak terkait untuk memperoleh solusi yang tepat bagi pelanggan.

Pengelolaan laporan ataupun pengaduan konsumen ini diharapkan tidak hanya bertujuan untuk meraih kepuasan dan menjaga loyalitas pelanggan namun juga membentuk citra positif Perseroan di mata publik luas.

Berikut ini adalah media atau sarana pengaduan atau laporan pelanggan Perseroan:



(021) 2280 6611  
(021) 2280 6612



[www.sapx.id](http://www.sapx.id)



[info@sap-express.com](mailto:info@sap-express.com)

**IMPACTS OF SOLUTIONS AND SERVICES AS WELL AS THE NUMBER OF SOLUTIONS AND SERVICES BEING RECALLED**

(F.27, F.28, F.29)

The Company consistently assesses the solutions and services provided to customers in order to obtain feedback for us to improve the quality of products and services in the future. In addition, the results of the Company's review of solutions and service performance also aims to provide a reference for creating innovative solutions and services so that every solution and service are able to extend benefits in order to promote a better experience when using SAPX Express services.

Based on the results of the review of solutions and services in 2023, the Company ensured that there was no negative impact from the solutions and services provided, either on safety and security aspect or that it caused significant losses to customers. Therefore, the Company did not terminate any services and that all marketing activities and the delivery of the Company's solutions and services have met the details agreed in the contract with customers and other applicable provisions.

**TOTAL CONSUMER COMPLAINTS AND HANDLING FACILITIES (F.30)**

As our effort to protect consumer rights, the Company also has a policy to facilitate consumer reports or complaints. By utilizing various media or means of handling customer complaints, the Company receives every report and will follow up with related parties to obtain the right solutions for customers.

The report or complaint management is expected not only to maintain customer satisfaction and loyalty but also to promote a positive image of the Company in the public.

The followings are the media or means of receiving incoming complaints or reports from the customers:



Berikut pengaduan yang diterima pada tahun 2023 dan status penyelesaiannya:

Below are the incoming reports received in 2023 and the progress report:

Jenis Pengaduan Type of Report	Jumlah Pengaduan Total Incoming Reports	Status Penyelesaian Report Status
Agen <i>counter</i> salah input Wrong inputs by counter agents	225	Selesai Completed
Barang diterima rusak Goods were damaged while received	185	Selesai Completed
Kesalahan input EDP Wrong inputs of EDP	272	Selesai Completed
Kesalahan penempelan AWB Wrong attachment of AWB	81	Selesai Completed
Kesalahan sortir Misroute	127	Selesai Completed
Konfirmasi gagal <i>pick up</i> Confirmation of pick up failure	238	Selesai Completed
Konfirmasi kekurangan fisik barang Confirmation of missing goods	50	Selesai Completed
Konter <i>retail</i> Retail counter	242	Selesai Completed
Nilai COD yang ditagihkan kurir tidak sesuai Incorrect amount charged for COD service by courier	21	Selesai Completed
Permintaan bukti AWB Inquiries for AWB receipt	4.322	Selesai Completed
Permintaan bukti foto penerima Inquiries for photo documentation of the recipients	6.150	Selesai Completed
Permintaan <i>cancel</i> kiriman Inquiries for cancelled service	1.378	Selesai Completed
Permintaan fisik return Inquiries for return of goods	33.681	Selesai Completed
Permintaan investigasi Investigation inquiries	30.016	Selesai Completed
Permintaan kirim ulang Resend inquiries	147.203	Selesai Completed
Permintaan penarikan kartu Card withdrawl inquiries	1.248	Selesai Completed
Permintaan penarikan paket/ dokumen Package/document recall inquiries	350	Selesai Completed
Permintaan rubah alamat Inquiries for change of address	11.723	Selesai Completed
Permintaan scan AWB AWB scan inquiries	14.785	Selesai Completed
Permintaan <i>speed up delivery</i> Speed up delivery inquiries	219.953	Selesai Completed
Status pengiriman belum terupdate dari sistem Delivery status update failed by system	4.563	Selesai Completed
Tanya status Delivery status inquiries	144.575	Selesai Completed
Permintaan harga kirim/asuransi Insurance/service cost inquiries	242	Selesai Completed



## SURVEY KEPUASAN PELANGGAN [POJK 51 F.30]

Pada tahun 2023, tim *Marketing* SAPX Express mengadakan survei kepuasan pelanggan yang melibatkan 110 responden yang diambil secara acak dari total 3.143 pelanggan korporat. Dalam survei ini, kami membagi dua kategori utama, yaitu *Customer Satisfaction (Product Quality, Price, Service Quality, Convenience)* dan *Customer Loyalty (Behavioral, Attitudinal)*.

Dari hasil survei tersebut, disebutkan bahwa aspek *Convenience* memiliki pengaruh besar pada loyalitas pelanggan. Aspek *Convenience* ini mencakup keamanan paket yang dikirim, metode pembayaran yang praktis dan kesesuaian jadwal pengiriman paket.

Selain aspek *Convenience*, aspek *Price* dan *Service Quality* juga menentukan apakah pelanggan akan tetap menggunakan jasa SAPX Express atau tidak ke depannya. Sebaliknya, faktor *Product Quality* tidak berpengaruh signifikan dalam kaitannya dengan loyalitas pelanggan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil tersebut, SAPX Express disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan strategi serta skema *pricing* yang ada, terutama yang berkaitan dengan aspek *Convenience*, yaitu menciptakan harga yang kompetitif, meningkatkan akurasi pengiriman agar tidak terjadi pengiriman ke alamat yang salah, serta meningkatkan SLA di area-area tertentu.

## CUSTOMER SATISFACTION SURVEY [POJK 51 F.30]

In 2023, SAPX Express Marketing team conducted a customer satisfaction survey involving 110 random respondents from a total of 3,143 corporate customers. In this survey, we determined two main categories, namely Customer Satisfaction (Product Quality, Price, Service Quality, Convenience) and Customer Loyalty (Behavioural, Attitudinal).

The survey results suggested the Convenience aspect to have a major influence on customer loyalty. This convenience aspect highlights the safety of the package sent, practicality of payment methods and time accuracy of the package delivery.

In addition to the Convenience aspect, the Price and Service Quality aspects also determine whether customers will continue to use SAPX Express services or not in the future. On the other hand, the Product Quality is a factor that has no significant impact on customer loyalty.

To summarize, based on these results, SAPX Express is recommended to maintain and improve existing strategies and pricing scheme, especially those related to the Convenience aspect, namely establishing competitive pricing, increasing delivery accuracy to avoid packages being sent to the wrong addresses, and improving SLAs in certain areas.

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan

---

*This Page Intentionally Left Blank*

## LEMBAR UMPAN BALIK

### Feedback Form

[G.2]

Laporan Keberlanjutan tahun 2023 PT Satria Antran Prima Tbk adalah laporan keberlanjutan pertama Perseroan yang dibuat terpisah dan memuat kinerja keberlanjutan Perseroan selama tahun 2023. Untuk perbaikan Laporan Keberlanjutan ini kedepannya, Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan masukan dengan mengisi formulir berikut ini:

The 2023 Sustainability Report of PT Satria Antran Prima Tbk is our first sustainability presented in a separate book and contains information about the sustainability performance throughout 2023. To help us improve our next Sustainability Report, we allow Mr./Mrs./Ms. to give inputs through the following form:

1. Laporan ini mudah dimengerti/The report can be easily understood:

Setuju/Agree  Tidak Setuju/Disagree  Netral/Neutral

2. Laporan ini telah menggambarkan informasi yang tercakup dalam aspek material yang sesuai dengan kegiatan usaha Perseroan.

This report has already presented information contained in the material aspects that are prepared in line with the Company's business activities.

Setuju/Agree  Tidak Setuju/Disagree  Netral/Neutral

3. Mohon berikan penilaian untuk topik material yang paling penting menurut Anda.

Please give score to the most important material topics for you.

Efluen dan Limbah/Effluents and Waste	[ ]
Energ/Energy	[ ]
Material/Materials	[ ]
Keselamatan dan Kesehatan Kerja/Occupational Health and Safety	[ ]
Kepatuhan Lingkungan/Environmental Compliance	[ ]
Dampak Ekonomi Tidak Langsung/Indirect Economic Impacts	[ ]
Kinerja Ekonomi/Economic Performance	[ ]
Emisi/Emission	[ ]
Antikorupsi/Anti-corruption	[ ]
Pelatihan dan Pendidikan/Training and Education	[ ]
Masyarakat Lokal/Local Communities	[ ]

\* Keterangan: Nilai 1= paling tidak penting s.d. 5= paling penting

Note: Score 1= for least important topics up to 5= the most important

#### Saran Anda terkait laporan ini

Your suggestion for this report

Profil Anda/Your Profile:

Nama (bila berkenan)/Name (if you wish to disclose):

Institusi/Perusahaan/Institution/Company:

Email/Email:

Golongan pemangku kepentingan/Shareholder Group:

Pemegang Saham/Shareholders  Pekerja/Employee  Investor/Investor  
 Pelanggan/Customers  Investor/Investor  
 Regulator, Legislatif, dan Lembaga Pengawas/Regulator, Legislative, and Supervisory Bodies  
 Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)/Non-governmental Organizations (NGOs)  
 Lembaga Penelitian dan Perguruan Tinggi/Research Institute and Universities

Terima kasih atas masukan yang Anda berikan. Harap kirimkan kembali formulir umpan balik ini ke alamat/email berikut:

Thank for your inputs. Please send back this feedback form to the following address/email:

#### Kantor Pusat/Head Office

Revenue Tower Lt. 27 No. 123, Jl. Jendral Sudirman No 52-53 RT. 5/RW. 3, Senayan  
 Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12190

Potong Disini/Cut Here





## INDEKS POJK NOMOR 51/POJK.03/2017

### POJK Number 51/POJK.03/2017 Index

Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai: The Sustainability Report contains information about:	Halaman Page
<b>A. Strategi Keberlanjutan</b> Sustainability Strategy	
<b>A.1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan</b> Elaboration of Sustainability Strategy	8-9
<b>B. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan</b> Overview of Performance on Sustainability Aspects	
<b>B.1 Aspek Ekonomi, paling sedikit memuat</b> Economic Aspects, covering at least: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kuantitas Produksi atau Jasa yang dijual; Quantity of Products or Services Sold;</li> <li>b. Pendapatan atau Penjualan; Revenue or Sales;</li> <li>c. Laba atau Rugi Bersih; Net Profit or Loss;</li> <li>d. Produk Ramah Lingkungan; dan Environment-Friendly Products; and</li> <li>e. Pelibatan Pihak Lokal yang Berkaitan dengan Proses Bisnis Keuangan Keberlanjutan. Engagement of Local Stakeholders Concerning The Sustainable Finance Business Process.</li> </ul>	10
<b>B.2 Aspek Lingkungan Hidup, paling sedikit memuat:</b> Environmental Aspects, covering at least: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penggunaan Energi; Energy Consumption;</li> <li>b. Pengurangan Emisi yang Dihasilkan; Emission Reductions Achieved;</li> <li>c. Pengurangan Limbah dan Efluen; Reduction of Waste and Effluent; and</li> <li>d. Pelestarian Keanekaragaman Hayati. Biodiversity Conservation.</li> </ul>	11
<b>B.3 Aspek Sosial</b> Social Aspect	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan Positive and Negative Impacts of The Implementation of Sustainable Finance,</li> <li>b. Pengeluaran biaya untuk masyarakat Expenses for Community</li> </ul>	12
<b>C. Profil Perusahaan</b> Company Profile	
<ul style="list-style-type: none"> <li>C.1 Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan; Vision, Mission, and Sustainability Values;</li> <li>C.2 Alamat Perusahaan Company Address</li> <li>C.3 Skala Usaha, paling sedikit meliputi: Business Scale, covering at least:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Total Asset atau Kapitalisasi Asset, dan Total Kewajiban; Total Assets or Assets Capitalization, and Total Liabilities;</li> <li>b) Jumlah Karyawan menurut Jenis Kelamin, Jabatan, Usia Pendidikan, dan Status Ketenagakerjaan Number of Employees by Gender, Position, Educational Age, and Employment Status</li> <li>c) Nama Pemegang Saham dan Persentase Kepemilikan Saham; dan Name Of Shareholders and Shareholding Percentage; and</li> </ul> </li> </ul>	16-29

Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai: The Sustainability Report contains information about:		Halaman Page
d) Wilayah Operasional. Operational Area.		
C.4 Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan; Products, Services, and Business Activities;		16-29
C.5 Keanggotaan pada Asosiasi; Membership of Associations;		
C.6 Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan Significant Changes in Organization		
<b>D. Penjelasan Direksi</b> Elaboration of Board of Directors		
D.1 Kebijakan untuk Merespon Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan; Policy for Responding to Challenges In Fulfilling the Sustainability Strategy;		32-35
D.2 Penerapan Keuangan Berkelanjutan; Application of Sustainable Finance;		
D.3 Strategi Pencapaian Target. Target Achievement Strategy.		
<b>E. Tata Kelola Keberlanjutan</b> Sustainability Governance		
E.1 Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan; Responsible on the Application of Sustainable Finance		38-49
E.2 Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan; Competency Development on Sustainable Finance ;		
E.3 Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assesment of Sustainable Finance;		
E.4 Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relationship with Stakeholders		
E.5 Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan. Problems on the Application of Sustainable Finance		
<b>F. Kinerja Keberlanjutan</b> Sustainability Performance		
F.1 Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Sustainable Culture Development Activities		50-52
<b>Kinerja Ekonomi</b> Economic Performance		
F.2 Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi; Comparison of Target and Performance of Production, Portfolio, Financing Targets, or Investment, Income and Profit or Loss;		58-60
F.3 Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan. Comparison of Target and Performance of Portfolio, Financing Target, or Investmen In Financial Instruments or Projects In Line with The Sustainable Finance.		
<b>Kinerja Lingkungan Hidup</b> Environmental Performance		
<b>Aspek Umum</b> General Aspect		
F.4 Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs		69



Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai: The Sustainability Report contains information about:		Halaman Page
<b>Aspek Material</b> Material Aspect		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Environment-Friendly Material Consumption	69
<b>Aspek Energi</b> Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of The Energy Consumed;	66-68
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievement Made For Energy Efficiency Including The Use of Renewable Energy Sources.	
<b>Aspek Air</b> Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air Water Consumption	66-67
<b>Aspek Keanekaragaman Hayati</b> Biodiversity Aspect		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati; dan Impacts from Operational Areas Close to or Situated in Areas of Conservation or Otherwise Those that Contain Biodiversity; and	68
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Efforts.	
<b>Aspek Emisi</b> Emissions Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya; Amount and Intensity of Emissions Generated by Type;	67
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan; Efforts and Achievements Made in Emission Reduction.	
<b>Aspek Limbah dan Efluen</b> Waste and Effluent		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya; Amount of Waste and Effluent Generated by Type;	68
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen; Waste and Effluent Management Mechanism	
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada). Spill that Occurs (If Any).	
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan. Number and Content of Environmental Complaint Received and Resolved.	
<b>Kinerja Sosial</b> Social Performace		
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara Kepada Konsumen Commitment to Provide Services for the Equal Product and/or Services to Customers;	86
<b>Aspek Ketenagakerjaan</b> Employment Aspect		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja; Equality of Employment;	73-79
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa; Child Labour and Forced Labour;	

Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai: The Sustainability Report contains information about:		Halaman Page
F.20	Upah Minimum Regional; Regional Minimum Wage;	73-79
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman; Proper and Safe Work Environment;	
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai. Training and Capabilities Development for Employees.	
<b>Aspek Masyarakat</b> Community Aspect		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar; Operation Impacts on Local Communities;	80-83
F.24	Pengaduan Masyarakat; Community Complaint;	
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL); Corporate Social Responsibility (CSR);	
<b>Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan</b> Responsibility for Sustainable Products/Services		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan; Innovation and Development of Sustainable Finance Products/Services;	86-89
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan; Products/Services that Have Been Undergone Safety Test for Customers;	
F.28	Dampak Produk/Jasa; Impact of Products/Services;	
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali; Number of Products Recalled;	
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan. Customer Satisfaction Survey on Sustainable Finance Product and/or Services.	
<b>G. Lain-Lain</b> Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (Jika Ada) Written Independent Verification (If Any)	91
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Sheets	
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya Response on Feedback Sustainability Report Previous Year	93-96
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/ POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Public List of Disclosures According to Financial Services Authority Regulation Number 51/ POJK.03/2017 concerning Then Implementation Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Company	





**PT Satria Antarana Prima Tbk.**

**Kantor Pusat**


**Head Office**

Revenue Tower Lt. 27 No. 123  
Jl. Jendral Sudirman No 52–53 RT. 5/RW. 3  
Senayan, Jakarta Selatan  
DKI Jakarta 12190

 Satria Antarana Prima

 PT Satria Antarana Prima Tbk ("SAP Express")

 @SAPExpressOfficial

 @sap\_express

 @sapexpress