



06

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY







“Aktivitas Tanggung Jawab Sosial Perusahaan juga secara khusus diarahkan untuk berpartisipasi dalam upaya menanggulangi pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia sejak awal tahun 2020.”
“Corporate Social Responsibility activity is also dedicated to participated the initiatives to resolve Covid-19 pandemic outbreak in Indonesia since early 2020 .”

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (“CSR”) adalah komitmen berkelanjutan yang dilakukan oleh dunia usaha agar senantiasa berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi untuk meningkatkan kualitas hidup tenaga kerja, masyarakat setempat dan masyarakat pada umumnya, sekaligus berperan aktif dalam memelihara kelestarian lingkungan.

Perseroan, sebagai warga korporasi yang baik (*good corporate citizen*) menyadari sepenuhnya akan tanggung jawabnya sebagai agen perubahan yang berkewajiban memberi manfaat bagi masyarakat luas. Sehingga, kegiatan CSR pun menjadi suatu rangkaian tak terpisahkan dari program kerja Perseroan yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan.

Perseroan meyakini pelaksanaan CSR yang berkesinambungan merupakan komitmen Perseroan dan langkah strategis dalam menjaga pertumbuhan dan keberlangsungan bisnis perusahaan demi pembangunan yang berkelanjutan (*sustainable development*).

Sebagai wujud komitmen Perseroan untuk membangun kualitas kehidupan yang lebih baik dimanapun Perseroan beroperasi, Perseroan senantiasa melakukan tanggung jawab sosial sebagai berikut:

Corporate Social Responsibility (“CSR”) is a continuous commitment undertaken by the business players to always contribute for the economic development to improve quality of life of the manpower, local community and society in general, as well as actively engaged in environmental sustainability.

As a good corporate citizen, the Company fully realize of its responsibility as an agent of change that is obliged to bring benefit for wider community. Therefore, CSR activity has become an integral part of the Company’s work program that was regularly and continuously implemented.

The Company believes that the implementation of sustainable CSR reflects the Company’s commitment as well as strategic initiative in maintaining company’s growth and its business for sustainable development.

As a manifestation of the Company’s commitment to build a better quality of life wherever the Company operates, the Company always performs the social responsibilities as follows:

TANGGUNG JAWAB SOSIAL TERHADAP KARYAWAN SOCIAL RESPONSIBILITY TO THE EMPLOYEE

Pengembangan Karyawan

Perseroan menyadari bahwa karyawan merupakan investasi dan aset yang penting bagi Perseroan, dan karyawan merupakan tim penting untuk mewujudkan visi Perseroan: *To be No. 1 Cultureplex in Indonesia*.

Sebagai perusahaan yang berkembang, membina bakat dan mengembangkan karyawan kami merupakan bagian penting dari pengembangan karyawan untuk mendukung kesuksesan Perseroan. Kami menyadari bahwa kompetensi dan kinerja karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan Perseroan. Oleh karena itu, secara bertahap Perseroan mulai menerapkan skema komponen remunerasi berdasarkan kompetensi dan kinerja.

Sebagai hasil dari pengembangan kompetensi Perseroan, kami bangga bahwa sepanjang 2020 lebih dari 7% posisi manajemen bioskop terisi dari promosi internal karyawan. Ini menunjukkan dorongan dan penghargaan kami terhadap pengembangan karyawan kami.

Pada tahun 2020, berbagai cara dilakukan oleh Perseroan untuk terus mengembangkan karyawan Perseroan, baik melalui pemberian penugasan yang menantang, pengalaman *on-the-job*, maupun pembelajaran yang dilakukan melalui pelatihan. Berikut ini adalah program pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilaksanakan pada tahun 2020, yaitu:

1. Pelatihan induksi dan pengenalan nilai-nilai perusahaan bagi seluruh karyawan baru;
2. Pelatihan yang berfokus pada peningkatan kemampuan dan pengembangan kompetensi karyawan, dalam hal managerial, *leadership* dan kemampuan keterampilan teknis untuk mengontrol masing-masing lokasi;
3. Pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam bidang Teknik (dalam pengoperasian peralatan kerja dengan menggabungkan kemampuan IT dan Teknik dasar Elektronika, didalam melakukan pekerjaan merawat dan mengawasi perlengkapan Audio dan Video di seluruh lokasi);
4. Pelatihan kepemimpinan dan mengelola karyawan yang diberikan para *Manager* dan *Senior Manager* di seluruh lokasi dan di kantor Pusat Perseroan;
5. Pelatihan yang memfokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan;
6. Pelatihan terkait penggabungan beberapa fungsi pekerjaan (fungsi operasi kontrol di beberapa jenis pekerjaan, contoh fungsi *back office – inventory*, fungsi IT dan fungsi Teknik dasar elektronika digabung dengan fungsi pengawasan operasi di *front office*) – dengan ini

Employee Development

The Company realizes that employees are an important investment and assets to the Company, hence the employees become the crucial team to achieve the Company's vision: *To be No. 1 Cultureplex in Indonesia*.

As a growing company, nurturing talent and developing our employees are the key parts for employee development to support Company's success. We realize employee's competency and performance as critical success factors in achieving the Company's goals. Therefore, the Company has gradually implemented remuneration components scheme based on competence and performance.

As a result of the Company's competency development, we are proud that throughout 2020 more than 7% of cinema management positions were occupied by employees' internal promotions. This indicates our encouragement and appreciation to our employee development.

In 2020, the Company implemented various methods to continuously develop the Company's employees, either through challenging assignment, on-the-job experience or learning program through training. The following Human Resources training and development programs conducted in 2020, namely:

1. Corporate values induction and orientation training for all new employees;
2. Trainings focusing on employee capacity and competency development in managerial, leadership and technical skills to control each location;
3. Trainings with purpose to develop capacity of the employees in Technical aspect (to operate work equipment by combining IT and basic Electrical Engineering skills, in doing Audio and Video equipment maintenance and monitoring in all locations);
4. Leadership and employee management trainings provided for Managers and Senior Managers in all locations and Head Office of the Company;
5. Trainings focusing on service quality improvement to deliver customer satisfaction;
6. Trainings related to combination of several functions (control operation function for some types of work, for example, back office – inventory function, IT function and basic electrical engineering function are merged under operational supervision at front office) – to improve



kemampuan karyawan akan menjadi lebih baik, didalam menguasai semua aspek pekerjaan;

7. Program orientasi pada karyawan terkait keamanan Sistem Informasi Perusahaan yang dilaksanakan kepada seluruh karyawan Perseroan.

Selain daripada program pelatihan dan pengembangan, Perseroan pun senantiasa memberikan persamaan kesempatan kepada seluruh karyawan untuk mengembangkan kompetensinya masing-masing.

Kedepannya, Perseroan akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui beragam pelatihan dan pengembangan yang sesuai dengan perkembangan industri demi kesuksesan dan keberlangsungan usaha Perseroan di masa yang akan datang.

Sistem Penilaian Kinerja Karyawan

Dalam rangka mengukur pertumbuhan kinerja Perseroan, Perseroan telah menerapkan sistem *Key Performance Indicator* ("KPI"). Melalui sistem pengukuran ini, Perseroan menyusun strategi pengembangan usaha dan sumber daya manusia berdasarkan sistem tersebut. Kedepannya, penerapan system KPI akan terus disempurnakan sehingga dapat lebih efektif mendukung para pemimpin dalam mengelola kinerja karyawan, memberikan hasil pengukuran yang lebih akurat, serta mampu memberikan dampak positif bagi pertumbuhan Perseroan secara berkelanjutan di masa mendatang.

Fokus Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2020:

1. Pengembangan kompetensi dengan mempertimbangkan kebutuhan dan strategi bisnis perseroan, melalui proses *Training Need Analysis* (TNA) yang sistematis dan melibatkan seluruh pemimpin dalam memahami kebutuhan pelatihan;
2. Peningkatan kemampuan karyawan, dalam hal kemampuan managerial, kepemimpinan dan kemampuan keterampilan teknis untuk mengontrol masing-masing lokasi;
3. Menyiapkan sumber daya manusia terbaik untuk menjadi pimpinan cabang (dengan *system talent pools* dan *internal assessment*);
4. Melakukan kampanye tentang nilai-nilai perusahaan yang baru terkait penguatan sumber daya manusia, budaya kerja, dan keamanan Sistem Informasi Perusahaan;
5. Peningkatan kepatuhan karyawan dalam menjalankan prosedur kerja dan kedisiplinan karyawan;
6. *Coaching* kinerja melalui implementasi *coaching form* yang dilakukan oleh seluruh pemimpin di Perseroan;

Bagi karyawan di masing-masing lokasi, difokuskan terhadap pencapaian target penjualan, kualitas dan perilaku saat melayani *customer* sehingga memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

capability of the employees in mastering all of the job aspects;

7. Employee orientation program related to Enterprise Information System Security provided to all of the Company's employees.

In addition to the training and development programs, the Company also continues providing equal opportunity to all employees to develop their individual competency.

Going forward, the Company will seek to improve quality of the human resources through variety of training and development programs in accordance with the industry development for the Company's future business success and sustainability.

Employee Performance Assessment System

In order to measure the growth of the Company's performance, the Company has implemented a key Performance Indicators ("KPI") system. Through this measurement system, the Company has formulated business and human resources development strategies according to the system. In the future, implementation of KPI system will continue to be enhanced more effective in supporting the leaders in managing the employee performance, provide more accurate assessment result, that will provide positive impact to the Company's sustainability growth.

Focus on Human Resources Development in 2020:

1. Competency development by considering the Company's business needs and strategy, through Training Need Analysis (TNA) that is systematic and involved all leaders in understanding the training needs;
2. Employee competency development in managerial, leadership and technical skills to control each location;
3. Preparing best talents to be a branch head (with talent pools system and internal assessment);
4. Conducting new corporate values campaign related to strengthening of human resources, corporate culture, and Enterprise Information System Security;
5. Employee compliance improvement in implementing work procedure and employee discipline;
6. Performance coaching through implementation of coaching form which was conducted by all leaders of the Company;

Employee in each location, focused on achievement of sales target, quality and behavioural when serving the customers to deliver customer satisfaction.

Rekrutmen dan Perputaran Karyawan

Sumber daya manusia merupakan aset utama Perseroan, untuk itu Perseroan menyadari proses rekrutmen karyawan merupakan kunci utama bagi kesuksesan bisnis perusahaan. Perseroan berkomitmen untuk memberikan kesempatan yang sama dan bertujuan untuk merekrut, mempertahankan dan mempromosikan karyawan berdasarkan kualifikasi, keterampilan, kemampuan dan sikap mereka. Perseroan mendorong pelamar untuk melamar semua peran yang sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Kami juga berkomitmen untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang relevan, termasuk yang secara khusus ditargetkan untuk mencegah diskriminasi, dan prinsip-prinsip tersebut juga diatur dalam Peraturan Perusahaan.

Sumber Rekrutmen

Rekrutmen internal, seperti promosi, mutasi dan rencana suksesi. Rekrutmen eksternal, seperti melalui pemasangan iklan, database rekrutmen, rekomendasi karyawan dan kerja sama dengan lembaga pendidikan.

Perputaran Karyawan

Sepanjang tahun 2020, Perseroan menerima 13 karyawan baru, yang terdiri dari karyawan 11 laki-laki dan 2 karyawan perempuan. Penerimaan karyawan baru adalah untuk pemenuhan kebutuhan operasional dan juga dikarenakan penambahan bioskop baru. Sebaliknya, jumlah karyawan yang mengundurkan diri sebanyak 1718 orang, berdasarkan alasan pribadi karyawan tersebut.

Sistem dan Strategi Remunerasi

Sistem dan strategi remunerasi yang diterapkan oleh Perseroan pada tahun 2020 adalah dengan menawarkan remunerasi yang menarik yang sejalan dengan strategi Perseroan. Total remunerasi yang mencakup gaji dan kesejahteraan karyawan sepanjang 2020 dianggap sebagai remunerasi yang adil dalam usaha pelaksanaan strategi Perseroan.

Perseroan terus menilai kebijakan remunerasi untuk mematuhi peraturan perundangundangan yang berlaku. Adapun remunerasi Direksi di sepanjang tahun 2020 adalah sebesar Rp3.689.511.310 dan remunerasi Dewan Komisaris adalah sebesar Rp360.000.000. Besaran remunerasi Dewan Komisaris telah ditetapkan dalam RUPS Tahunan pada tanggal 2 Juli 2020 dan besaran remunerasi Direksi telah ditetapkan oleh Dewan Komisaris dalam Berita Acara Rapat Dewan Komisaris Nomor 023/GLP/BOC/X/2020, tanggal 27 Oktober 2020.

Employee Recruitment and Turnover

Human resource is a key asset to the Company, therefore the Company is fully aware that recruitment process becomes key to the company's business success. The Company commits to provide equal opportunity and aimed to recruit, retain and promote employees based on their qualifications, skills, expertise and attitude. The Company also encourage the applicants to apply position that is suitable with their competency. We also commit to comply with relevant laws and regulations, including the regulation especially targeted to prevent discrimination, and such principles are also regulated in the Company Regulation.

Recruitment Source

Internal recruitment, such as promotion, mutation and succession plan. External recruitment, such as through advertising, database recruitment, employee recommendations and cooperation with educational institutions.

Employee Turnover

In 2020, there were 13 new employees, comprising of 11 male and 2 female employees. Recruitment of new employees is to meet operational needs and also due to the addition of new cinemas. Otherwise, there were 1718 employees resigned, based on the employee's personal reasons.

Remuneration System and Strategy

Remuneration system and strategy that were implemented by the Company in 2020 by offering an attractive remuneration which is in line with the Company's strategy. Total remuneration including employee's salary and allowance for 2020 were considered as fair remuneration with regards to the Company's strategy implementation.

The Company continuously evaluates the remuneration policy to maintain compliance with applicable laws and regulations. The remuneration for BOD throughout 2019 was Rp3,689,511,310 and for BOC was Rp360,000,000. The amount of remuneration for BOC was stipulated in Annual GMS on July 2, 2020 and the amount of remuneration for BOD was stipulated by the BOC based on Minutes of Meeting of the BOC Number 023/GLP/BOC/X/2020 dated October 27, 2020.



Mekanisme Ketenagakerjaan

Pengaduan

Masalah

Complaint Mechanism of Labor Issue

Apabila terjadi permasalahan terhadap karyawan Perseroan, maka karyawan tersebut berhak mengajukan keluhannya dengan cara dan mekanisme sebagaimana diatur dalam Peraturan Perusahaan. Mekanisme penyelesaian keluhan di Perseroan dilakukan secara berjenjang, yakni:

1. Setiap keluhan atau pengaduan yang disampaikan karyawan harus dibicarakan terlebih dahulu dengan atasan langsung masing-masing untuk dicari solusi pemecahannya.
2. Jika hal itu dirasa belum memuaskan maka dengan sepengetahuan atasannya langsung, karyawan dapat meneruskan keluhan atau pengaduannya ke atasan yang lebih tinggi.
3. Bila prosedur diatas telah ditempuh tanpa memberikan hasil yang dirasa cukup memuaskan, maka karyawan bisa mengajukan keluhan atau pengaduannya untuk dibicarakan lebih lanjut dengan Departemen Sumber Daya Manusia.

Dalam hal tidak tercapai kesepakatan, maka penyelesaian akan menggunakan mekanisme sesuai ketentuan perundangan yang berlaku.

Sepanjang 2020, tidak ada permasalahan ketenagakerjaan yang tidak terselesaikan dalam internal Perseroan.

Praktik Ketenagakerjaan

Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Dengan lebih dari 22 juta kunjungan pelanggan dan 460 karyawan sepanjang 2020, keselamatan dan kesehatan kerja tetap menjadi aspek penting bagi Perseroan. Kami berusaha untuk mempertahankan standar tertinggi untuk prosedur keselamatan dan kesehatan kerja kami. Ini merupakan bentuk tanggung jawab kami terhadap pelanggan dan staf kami.

Perseroan memiliki Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3), team bersertifikasi Ahli Keselamatan dan Kesehatan Kerja, serta secara berkala melakukan internal audit atas Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) di Perseroan.

Sepanjang tahun 2020, tidak ada kecelakaan kerja yang terjadi dalam ruang lingkup Perseroan.

Kesetaraan Gender dan Kesempatan Bekerja

Perseroan berkomitmen untuk memberikan kesempatan yang sama dan bertujuan untuk merekrut, mempertahankan dan mempromosikan karyawan berdasarkan kualifikasi, keterampilan, kemampuan dan sikap mereka. Perseroan mendorong pelamar untuk melamar semua peran yang

Should there be any problems occurred against the Company's employees, the employee shall be entitled to file a complaint by ways and mechanism as regulated in the Company Regulation. To resolve every complaint from the employees, the Company has designed a staging mechanism, as follows:

1. Each complaint and report filed by an employee should be first discussed with each direct supervisor to find the solution.
2. If the discussion is considered unsatisfactory, to the extent of the direct supervisor's acknowledgement, the employee may forward the complaint to the higher supervisor.
3. If aforementioned procedure has been retrieved without satisfactory results, the employee may file a complaint to be further discussed with the Human Resources Department.

In the event there was unreached resolution, the settlement will apply a mechanism in accordance with applicable laws and regulations.

Throughout 2020, there was no unresolved employment issues within the Company.

Employment Practices

Occupational Health and Safety

With over 22 million customers visit and 460 employees throughout 2020, health and safety remain the important aspects for the Company. We strive to maintain the highest standards for our health and safety procedure. It becomes manifestation of our responsibility to our customers and staffs.

The Company has established an Occupational Safety and Health Steering Committee (P2K3), a certified team of Occupational Safety and Health Experts, and regularly conducts internal audits of the occupational Safety and Health Management System (SMK3) in the Company.

Throughout 2020, there was no occupational accidents occurred within the scope of the Company.

Gender Equality and Working Opportunity

The Company commits to provide an equal opportunity and aimed to recruit, retain and promote employees based on their qualifications, skills, expertise and attitude. The Company encourage the applicants to apply for the position that is suitable with their competency. We also commit to comply

sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Kami juga berkomitmen untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang relevan, termasuk yang secara khusus ditargetkan untuk mencegah diskriminasi, dan bahwa prinsip-prinsip tersebut ditetapkan berdasarkan Peraturan Perusahaan.

with relevant laws and regulations, including the regulation especially targeted to prevent discrimination and such principles have been stipulated in the Company Regulation.

Tingkatan Level	2020		2019	
	Perempuan Female	Pria Male	Perempuan Female	Pria Male
Manajemen Puncak Top Management	2	5	2	6
Manajemen Madya Middle Management	14	49	12	50
Manajemen Lini Pertama First Line Management	40	128	80	207
Staf Staff	62	160	96	263





TANGGUNG JAWAB TERHADAP PELANGGAN SOCIAL RESPONSIBILITY TO OUR CUSTOMER

Pada bulan Maret 2020, Presiden Republik Indonesia mengumumkan adanya kasus pasien terpapar virus Corona atau Covid-19 di Indonesia. Tidak lama berselang, World Health Organization (WHO) mengumumkan status pandemi global akibat merebaknya Covid-19 di seluruh dunia. Covid-19 menyebar luas dan cepat di Indonesia dan membuat pemerintah harus mengambil langkah kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk mencegah penyebaran Covid-19. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah adalah menutup kegiatan usaha tempat hiburan, termasuk bioskop sejak Maret 2020. Selama penutupan bioskop, pembersihan dan pemeliharaan bioskop serta peralatannya tetap dilakukan. Ditambah lagi dengan *fogging* dan *deep cleaning* untuk meminimalisir dan mencegah penyebaran Covid-19 di bioskop CGV. Langkah ini dilakukan sebagai antisipasi keamanan dan keselamatan bagi para staff dan pelanggan Perseroan.

Untuk memastikan keamanan bagi seluruh pengunjung dan karyawan Perseroan, Perseroan telah memiliki *Safety Manual* yang mengatur mengenai keselamatan kerja dan dilengkapi dengan prosedur dan tata cara dalam hal terjadi kondisi darurat, termasuk pula *Contingency Plan* dan *Safety Planning*. Secara berkala Perseroan juga rutin melakukan inspeksi dan audit internal atau pemeriksaan peralatan keselamatan yang tersedia di bioskop-bioskop Perseroan, antara lain:

1. Memastikan fungsionalitas penggunaan pintu darurat dan sistem alarm kebakaran di setiap bioskop milik Perseroan;
2. Menyediakan *fire extinguisher* di setiap lokasi bioskop Perseroan;
3. Secara berkala memberikan pelatihan kepada karyawan Perseroan sehubungan dengan pemberian pertolongan pertama pada kecelakaan seperti pemberian CPR dan penanganan keadaan darurat lainnya;
4. Secara berkala mengadakan latihan pemadaman kebakaran dan mengadakan simulasi kondisi darurat jika terjadi bencana seperti kebakaran, gempa, dan lain-lain.

Selain *safety manual* dan *contingency plan*, Perseroan juga memberlakukan Protokol Kesehatan Covid-19 di bioskop CGV sesuai panduan dari Kementerian Kesehatan dan pemerintah setempat. Ini dilakukan untuk memastikan keamanan dan keselamatan pengunjung sebagai bentuk tanggung jawab Perseroan terhadap pelanggan. Protokol kesehatan tersebut diantaranya:

1. Staff dan Penonton wajib memakai masker di seluruh area bioskop;
2. Mengecek suhu tubuh penonton sebelum masuk ke area bioskop;

In March 2020, the President of the Republic of Indonesia announced that there were cases of patients exposed to the Corona virus or Covid-19 in Indonesia. Not long ago, the World Health Organization (WHO) announced the status of a global pandemic due to the spread of Covid-19 around the world. Covid-19 is spreading widely and rapidly in Indonesia and requires the government to take large-scale social restrictions (PSBB) to prevent the spread of Covid-19. One of the policies taken by the government is to close business activities for entertainment venues, including cinemas since March 2020. During the closure of cinemas, cleaning and maintenance of cinemas and their equipment will continue. Coupled with fogging and deep cleaning to minimize and prevent the spread of Covid-19 in the CGV cinema. This step was taken in anticipation of security and safety for the Company's staff and customers.

To ensure safety for all visitors and employees of the Company, the Company has a Safety Manual that regulates work safety and is equipped with procedures and procedures in the event of an emergency, including a Contingency Plan and Safety Planning. The Company also regularly conducts inspections and internal audits or checks of safety equipment available in the Company's cinemas, including:

1. Ensuring the functionality of using emergency exits and fire alarm systems in every cinema owned by the Company;
2. Providing fire extinguisher at every location of the Company's cinemas;
3. Periodically provide training to employees of the Company in connection with providing first aid for accidents such as providing CPR and handling other emergencies;
4. Periodically conduct fire extinguishing drills and conduct emergency simulations in the event of a disaster such as fire, earthquake, and others.

In addition to the safety manual and the contingency plan, the Company also enforces the Covid-19 Health Protocol at the CGV cinema according to the guidelines from the Ministry of Health and the local government. This is done to ensure the safety and security of visitors as a form of the Company's responsibility to customers. These health protocols include:

1. Staff and spectators are required to wear masks throughout the cinema area;
2. Checking the audience's body temperature before entering the cinema area;

3. Melakukan system pelacakan pengunjung (*Tracing*) dengan *QR Code* dan manual;
4. Mengurangi kapasitas tempat duduk di ruang auditorium hingga 50 persen guna menjaga jarak aman antar penonton;
5. Pembersihan didalam Auditorium, termasuk tempat duduk, sebelum dan setelah penayangan film;
6. Menyediakan gel pembersih tangan/*hand-sanitizer*;
7. Transaksi pembayaran untuk pembelian tiket menonton dan makan-minum dilakukan secara digital (*cash-free*) melalui web dan aplikasi digital CGV atau mesin-mesin penjualan tiket/makan-minum yang ada di bioskop;
8. Makan minum diperbolehkan di ruang Auditorium, namun masker wajib Kembali dipakai usai makan minum;
9. Penempatan materi komunikasi kepada pengunjung di seluruh area CGV dan secara daring/*online* untuk meningkatkan pengetahuan tentang protokol kesehatan di bioskop.

Selain protokol kesehatan tersebut di atas, pembersihan dengan disinfektan ditempat yang sering disentuh pengunjung, seperti konter meja, kursi, mesin penjualan tiket, wastafel, dan lain-lain terus ditingkatkan, bahkan marka penanda jaga jarak di lantai area CGV juga telah dipasang untuk memastikan jarak aman antar pengunjung dan mencegah kerumunan.

Perseroan secara rutin dan berkala senantiasa memberikan pelatihan kepada karyawan-karyawan Perseroan terutama yang berada di lini depan. Untuk memastikan seluruh karyawan Perseroan memiliki pelatihan yang memadai, sejak tahun 2016, Perseroan telah meluncurkan CGV University sebagai pusat pelatihan karyawan Perseroan. Pelatihan yang secara terus menerus diberikan kepada karyawan ini merupakan upaya Perseroan untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan.

Komitmen Perseroan untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan juga diwujudkan melalui penyediaan layanan *call center* sebagai pusat informasi pelanggan dan sarana pemberian masukan dari para pelanggan Perseroan. *Call center* juga berfungsi sebagai pusat resolusi dalam hal terjadi keluhan ataupun kesulitan yang dihadapi pelanggan Perseroan. Selain melalui *call center*, pelanggan dapat juga menghubungi melalui *email* dan *social networking service*, sebagai berikut:

In addition to the aforementioned health protocols, cleaning with disinfectants in places that visitors frequently touch, such as table counters, chairs, ticket machines, sinks, etc. are continuously being improved, and even distance markers on the floor of the CGV area have also been installed to ensure the distance. safe between visitors and prevent crowds.

The Company regularly and periodically provides training to the Company's employees, especially those on the front lines. To ensure that all employees of the Company have adequate training, since 2016, the Company has launched CGV University as a training center for the Company's employees. The training that is continuously provided to employees is the Company's effort to continuously improve the quality of service to customers.

The Company's commitment to always provide the best service for customers is also manifested through the provision of call center services as a customer information center and a means of providing input from the Company's customers. The call center also functions as a resolution center in the event of complaints or difficulties faced by the Company's customers. Apart from the call center, customers can also contact via email and social networking services, as follows:



 **Call Center** : +6221-2920-0100

 **Email** : callcenter@cgv.id

Social networking service:

 www.cgv.id

 [@CGV_ID](https://twitter.com/CGV_ID)

 [@CGV.ID](https://www.instagram.com/CGV.ID)

 [CGV Cinemas Indonesia](https://www.facebook.com/CGV.Cinemas.Indonesia)



Perseroan didirikan pada tahun 2004 dan pertama kali mendirikan bioskop di Kota Bandung pada tanggal 18 Oktober 2006, yang dahulu bernama Blitzmegaplex, kini menjadi CGV Cinemas. Hingga 31 Desember 2020, Perseroan telah memiliki 66 lokasi bioskop dengan *brand* CGV Cinemas dan 2 lokasi bioskop melalui anak perusahaan bekerja sama dengan beberapa pemilik mal dengan *brand* Blitztheater, sehingga total keseluruhan adalah 68 lokasi bioskop dengan 397 layar.

Perseroan menilai, perkembangan usaha perbioskopian nasional hingga kini masih memiliki prospek usaha yang sangat menjanjikan. Masih banyak kota-kota potensial yang dapat dikembangkan secara baik untuk industri perbioskopian. Sama halnya dengan tahun-tahun sebelumnya. Pada awal tahun 2020, Perseroan juga terus melanjutkan ekspansi bisnis bioskopnya di sejumlah kota, yakni di Surabaya dan Bogor. Pandemi Global Covid-19 yang terjadi di Maret 2020 akhirnya memaksa Perseroan menunda sejumlah rencana ekspansi bisnis bioskop di sepanjang tahun 2020. Di tahun-tahun yang akan datang, ekspansi bisnis akan tetap menjadi strategi Perseroan dimana pembangunan bioskop baru tidak akan dipusatkan hanya di Jakarta dan sekitarnya, namun juga kota-kota berpotensi lainnya di Indonesia.

Guna meningkatkan nilai perusahaan, Perseroan senantiasa melakukan inovasi untuk menciptakan terobosan-terobosan baru baik dalam bidang pertunjukan film, melalui inovasi teknologi, produk, maupun di bidang hiburan lainnya. Di tahun 2020, untuk menawarkan *platform* hiburan yang lebih lengkap, Perseroan melengkapi bioskop dengan berbagai fasilitas antara lain arena olah raga (*sports halls*), tempat makan dan minum seperti Warung kopi, CGV Kitchen, CGV Sport Bar dan penawaran paling baru adalah CGV Warung Mie.

The Company was established in 2004 and initiated the first cinema in Bandung on October 18, 2006, which was previously named Blitzmegaplex and recently known as CGV Cinemas. As of December 31, 2020, the Company owned 66 cinema locations under the CGV Cinemas brand and 2 cinema locations through a subsidiary in cooperation with mall owners under the Blitztheater brand, thus the overall total was 68 cinema locations with 397 screens.

The Company assessed that the current development of national cinema industry still has a very promising business prospect. There are many potential cities that can be well-developed for the cinema industry. Similarly with the previous years. In early 2020, the Company also began to develop cinemas in new cities such as Surabaya and Bogor. The global Covid-19 pandemic that occurred in March 2020 finally forced the Company to postpone a number of cinema business expansion plans throughout 2020. In upcoming years this will remain a strategy of the Company where new cinemas development will not be centred only in Jakarta and its surrounding areas but also other potential cities across Indonesia.

In order to increase the company's value, the Company continually innovates to create new breakthroughs in the film industry, through technological innovation, products, and other entertainment innovations. In 2019, to present a more complete entertainment platform, the Company has equipped several cinemas with a range of facilities, such as sports halls, eateries such as Warung kopi, CGV kitchen, CGV Sport Bar and the latest offering was CGV Warung Mie.

KONTRIBUSI DAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL DALAM MEMBANTU PENANGANAN PANDEMI COVID-19 DI INDONESIA

CONTRIBUTION AND SOCIAL RESPONSIBILITY IN SUPPORTING COVID-19 PANDEMIC HANDLING IN INDONESIA

Sebagai perusahaan yang kegiatan usaha utamanya bergerak di bidang pertunjukan film (bioskop), Perseroan turut berkontribusi dan memiliki tanggung jawab sosial, tidak hanya mengembangkan perfilman Indonesia, namun juga mendukung upaya Pemerintah Indonesia dalam menghadapi pandemi Covid-19 sepanjang tahun 2020.

Di tahun 2020, kegiatan tanggung jawab sosial Perusahaan difokuskan pada upaya tanggap darurat Covid-19 dalam memberi dukungan kepada Pemerintah dalam membantu

As a company with main business activity engaged in movie screening (cinema), the Company also contributed and has social responsibility to participate not only in developing Indonesian film industry but also to support the Government of Indonesia in dealing with the Covid-19 pandemic throughout 2019.

In 2020, the Corporate Social Responsibility activities were focused on Covid-19 emergency response initiative to support the Government in helping Indonesian people

masyarakat Indonesia yang terdampak akibat pandemi Covid-19. Beberapa bentuk kontribusi Perseroan, yaitu:

1. Dukungan Kepada Pemerintah Menangani Pandemi Covid-19 di Indonesia

Sejak awal bulan Maret 2020, pandemi Covid-19 mulai masuk ke Indonesia, kasus ini menyebar ke beberapa provinsi dengan kasus terbanyak di Jakarta. Dampak dari pandemi ini sangat terasa di berbagai sektor dan pemerintah terus berusaha untuk memulihkannya.

Dalam rangka membantu pemerintah Indonesia menangani pandemi Covid-19 di Indonesia, PT Cheil Jedang (CJ) Indonesia yang merupakan perusahaan induk dari enam unit bisnis, termasuk Perseroan didalamnya, telah mendonasikan Rp4.000.000.000.000 dalam bentuk alat kesehatan (alkes) yang terdiri dari *rapid test kit*, *hand sanitizers*, serta produk makanan dan minuman bergizi, berupa roti dan susu. Donasi tersebut diserahkan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal (“BKPM”) pada tanggal 3 April 2020 dan diterima oleh Kepala BKPM, Bahlil Lahadalia. Donasi ini adalah bentuk kepedulian nyata Perseroan bersama grup CJ Indonesia dan melalui kegiatan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dan tenaga medis yang membutuhkan.

2. Kolaborasi Sosial Berskala Besar (KSBB) dengan Palang Merah Indonesia (PMI)

Perseroan berpartisipasi dalam Kolaborasi Sosial Berskala Besar (KSBB), yaitu program sosial yang melibatkan perusahaan, lembaga dan warga Jakarta untuk bahu membahu dalam membantu masyarakat Jakarta yang terdampak Covid-19. Perseroan berkolaborasi dengan Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 21 September 2020 dalam rangka mendistribusikan bantuan paket sembako ke wilayah Jakarta Utara, yakni Kelurahan Marunda sebanyak 1.151 paket, Kelurahan Rawa Badak Utara sebanyak 103 paket, Kelurahan Kelapa Gading Timur sebanyak 32 paket. Total paket sembako yang didistribusikan berjumlah 1.288 paket senilai Rp150.000.000.

who were affected by the Covid-19 pandemic. Some of the Company’s Contributions are as follows:

1. Support to the Government in handling Covid-19 Pandemic in Indonesia

Since early of March 2020, Covid-19 pandemic was transmitted to Indonesia, the case has spread to several provinces with the highest cases recorded in Jakarta. Impact of this pandemic has greatly affected various sectors and the government is striving to recover the situation.

In order to support the Government of Indonesia in Covid-19 pandemic in Indonesia, PT Cheil Jedang (CJ) Indonesia, as the holding company of six business units, including the Company, has donated Rp4,000,000,000,000 in the form of medical devices (medical equipment) including rapid test kits, hand sanitizers, as well as nutritious food and beverage products, in form of bread and milk. The donation was handed to the Investment Coordinating Board (“BKPM”) on April 3, 2020 and received by the Head of BKPM, Bahlil Lahadalia. This donation becomes a manifestation of the Company’s real concern with the CJ Indonesia group and the activity is expected to support the society and medical personnel in need.

2. Large-Scale Social Collaboration (KSBB) with Indonesia Red Cross (PMI)

The Company participates in Large-Scale Social Collaboration (KSBB), which refers a social program that involves companies, institutions and Jakarta’s people to collaborate in helping the Jakarta’s people affected by Covid-19. In collaboration with Indonesian Red Cross (PMI) DKI Jakarta Province, on September 21, 2020, the Company distributed food packages to North Jakarta comprising of 1,151 packages for Marunda Village, 103 packages for North Rawa Badak Village, 32 packages for East Kelapa Gading Village. Total food packages donation achieved 1,288 packages valued Rp150,000,000.

