

**Etika Bisnis dan Etika Kerja
PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.**

Garuda Indonesia 

“Tinjauan umum kebijakan dan
pengarahan etika, memandu
hubungan kerja di antara kita,
dan hubungan bisnis dengan
Pemangku Kepentingan.”

Edisi 2

10 Februari 2011

Daftar Isi

- 2 Sambutan Komisaris Utama
- 4 Sambutan Direktur Utama
- Pendahuluan**
- 10 • Prinsip-prinsip Corporate Governance
- 12 • Tanggung Jawab Terhadap Kepatuhan
- Jati Diri Perusahaan**
- 18 • Visi dan Misi Garuda Indonesia
- 19 • Tata Nilai Garuda Indonesia (FLY-HI)
- 21 • Sepuluh Perilaku Utama FLY-HI
- Perilaku Terpuji**
- 30 • Hubungan dengan Insan Garuda Indonesia
- 39 • Hubungan dengan Pelanggan
- 42 • Hubungan dengan Mitra Kerja
- 47 • Hubungan dengan Pemegang Saham
- 51 • Hubungan dengan Pesaing
- Kepatuhan Dalam Bekerja**
- 54 • Transparansi Komunikasi dan Informasi Keuangan
- 57 • Penanganan Benturan Kepentingan
- 60 • Pengendalian Gratifikasi
- 63 • Perlindungan Terhadap Aset Perusahaan
- 66 • Perlindungan Terhadap Rahasia Perusahaan
- Tanggung Jawab Insan Garuda Indonesia**
- 72 • Tanggung Jawab kepada Masyarakat
- 75 • Tanggung Jawab kepada Pemerintah
- 77 • Tanggung Jawab kepada Lingkungan
- Penegakan Etika Bisnis dan Etika Kerja**
- 80 • Pelaporan Pelanggaran
- 83 • Sanksi atas Pelanggaran
- 85 • Sosialisasi
- 86 • Pakta Integritas
- Penutup**
- 89 • Daftar Istilah (*Glossary*)
- 94 • Formulir Pakta Integritas



Sambutan Komisaris Utama

Good Corporate Governance (GCG) mempunyai tujuan untuk mewujudkan kinerja perusahaan yang tinggi (*outstanding*) dengan cara yang etis dan bermoral serta selalu taat pada ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.

Kita tidak perlu ragu, bahwa perusahaan yang mempraktekkan standar moral dan etika yang tinggi dalam jangka panjang akan dapat menumbuhkan kepercayaan dari para pemangku kepentingan yang berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan yang signifikan. Oleh karena itu dalam konteks rencana “Quantum Leap” Garuda Indonesia lima tahun ke depan, maka peluncuran Etika Bisnis dan Etika Kerja Garuda Indonesia menjadi sangat penting.

Etika Bisnis dan Etika Kerja ini mengatur mengenai apa yang patut dan tidak patut untuk dilakukan oleh setiap Insan Garuda Indonesia dalam relasinya dengan semua Pemangku Kepentingan baik dengan Pelanggan, Pegawai, Pemasok, *Agents*, Pemegang Saham dan Para Petaruh lainnya.

Dewan Komisaris dalam menjalankan fungsi pengawasan dalam pengelolaan Perusahaan, sangat menyambut baik dengan adanya Etika Bisnis dan Etika Kerja ini, karena hal ini dapat mencegah tindakan/perbuatan curang yang merugikan Perusahaan,

menurunkan citra Perusahaan, serta mencegah terjadinya benturan kepentingan (*conflict of interest*) dalam pengelolaan Perusahaan.

Oleh karena itu, marilah kita bersama-sama berupaya secara optimal untuk menegakkan Etika. Setiap diri kita punya peran penting dalam menegakkan etika di Garuda Indonesia yang kita cintai ini, yaitu dengan mematuhi dan melaporkan setiap pelanggaran etika melalui sarana yang disediakan Perusahaan, *Whistle Blowing System* (WBS). Perusahaan memberikan perlindungan bagi pelapor dan menjamin kerahasiaan identitas pelapor.

Dengan diluncurkannya buku etika yang telah dilengkapi dengan WBS sebagai alat manajemen untuk mengendalikan pelanggaran etika, serta dukungan partisipasi aktif setiap Insan Garuda Indonesia untuk melaporkan setiap pelanggaran yang terjadi, maka dalam jangka panjang akan terbentuk *mindset* dan perilaku bersih di setiap Insan Garuda Indonesia.

Dewan Komisaris Garuda Indonesia berkomitmen untuk terus mengawal perjalanan panjang kita dalam mewujudkan Garuda Indonesia yang bersih, bermartabat, taat hukum dan berkinerja tinggi sesuai harapan dari Para Pemangku Kepentingan.

PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KOMISARIS UTAMA



HADIYANTO



Sambutan Direktur Utama

Bapak / Ibu, Insan Garuda Indonesia,

Misi kita di Perusahaan ini adalah untuk memberikan pelayanan yang profesional. Kita harus maknai bahwa profesional berarti memiliki kemampuan yang mumpuni, berkomitmen tinggi, memiliki kesadaran etika dan moral yang tinggi.

Garuda Indonesia telah memiliki tata nilai FLY HI dan proses internalisasi nilai-nilai tersebut telah, sedang dan akan terus dilakukan secara konsisten di seluruh organisasi. Tata nilai Perusahaan dijabarkan lebih rinci menjadi perilaku-perilaku yang patut dan yang tidak patut untuk dilakukan oleh Insan Garuda Indonesia dalam relasinya dengan Pelanggan, Pegawai, Pemegang Saham, Mitra Usaha, Masyarakat dan para Pemangku Kepentingan lainnya. Buku Etika Bisnis dan Etika Kerja ini merupakan himpunan dari perilaku-perilaku yang patut dan tidak patut untuk dilakukan kita, sebagai Insan Garuda Indonesia.

Paradigma dalam merumuskan Etika Bisnis dan Etika Kerja ini adalah bahwa Perusahaan ingin menjaga agar Insan Garuda Indonesia tidak tergelincir kepada perbuatan melanggar hukum, penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*) dan benturan kepentingan (*conflict of interest*) yang merugikan diri sendiri dan Perusahaan. Untuk itu Perusahaan menemukenali perilaku-perilaku yang apabila dilakukan secara sadar dan berulang berpotensi dapat membawa kita menuju perbuatan yang tidak kita inginkan tersebut.

Oleh karena itu marilah kita bersama-sama menegakkan etika bisnis dan etika kerja ini dengan penuh kesadaran dan kesabaran. Marilah kita jadikan etika bisnis dan etika kerja ini sebagai panduan dalam pengambilan keputusan di sepanjang perjalanan kita mewujudkan visi Perusahaan. Marilah kita bangun Garuda Indonesia sehingga dikenal sebagai Perusahaan yang berkinerja tinggi selalu patuh pada hukum dan menjunjung etika moral yang tinggi.

PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.

DIREKTUR UTAMA



EMIRSYAH SATAR

Pendahuluan

1. Prinsip-prinsip Corporate Governance
2. Tanggung Jawab Terhadap Kepatuhan

Pendahuluan

Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan merupakan himpunan komitmen yang terdiri dari etika bisnis Garuda Indonesia dan etika kerja Insan Garuda Indonesia yang disusun untuk mempengaruhi, membentuk, mengatur dan melakukan kesesuaian tingkah laku agar diperoleh capaian keluaran yang konsisten dan sesuai dengan budaya Garuda Indonesia guna mencapai visi dan misinya.

Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan berlaku untuk seluruh unsur yang bertindak atas nama Garuda Indonesia, perusahaan anak dan afiliasi di bawah pengendalian, pemegang saham (investor) serta seluruh Pemangku Kepentingan atau mitra kerja yang melakukan transaksi bisnis dengan Garuda Indonesia.

Garuda Indonesia senantiasa mendukung kepatuhan terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan dan berkomitmen untuk mengimplementasikannya, serta mewajibkan seluruh Pegawai Pimpinan dari setiap tingkatan dalam perusahaan untuk bertanggung jawab dalam memastikan bahwa Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan dipatuhi dan dijalankan dengan baik oleh seluruh Insan Garuda Indonesia. Selanjutnya setiap Insan Garuda Indonesia diwajibkan untuk menandatangani komitmen pribadi Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan secara tahunan.

Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan senantiasa akan disesuaikan dengan perkembangan hukum, sosial, norma, peraturan dan perkembangan bisnis Garuda Indonesia, dan perlu dilaksanakan program internalisasi dan sosialisasi di lingkungan Garuda Indonesia agar semua unsur dapat memahami serta secara aktif mendukung implementasi Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Kepada semua pihak diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pengembangan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan agar senantiasa sejalan dan bersinergi dengan nilai-nilai yang telah ada di Garuda Indonesia. Keberhasilan implementasi Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan sangat ditentukan oleh semangat, komunikasi dan komitmen semua unsur untuk secara bersama-sama melaksanakannya dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Prinsip-prinsip Corporate Governance

1. **Transparansi**

Untuk menjaga obyektivitas dalam menjalankan bisnis, Perusahaan menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Perusahaan mengambil inisiatif untuk mengungkapkan tidak hanya masalah yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya. Namun demikian prinsip keterbukaan yang dianut oleh Perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.

2. **Akuntabilitas**

Perusahaan berupaya untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar melalui pengelolaan yang benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan Perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk

mencapai kinerja yang berkesinambungan. Perusahaan memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran Perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha Perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*).

3. **Responsibilitas**

Organ Perusahaan (Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris dan Direksi) mematuhi peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan Perusahaan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan, sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai *good corporate citizen*.

4. **Independensi**

Untuk melancarkan pelaksanaan asas tata kelola perusahaan yang baik, Perusahaan dikelola secara independen sehingga masing-masing organ Perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain. Masing-masing organ Perusahaan tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif.

5. **Kewajaran dan Kesetaraan**

Dalam melaksanakan kegiatannya, Perusahaan senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan.

Tanggung Jawab Terhadap Kepatuhan

Etika Bisnis dan Etika Kerja ini menjelaskan tentang standar Etika Kerja dan Etika Bisnis yang berlaku secara umum di lingkungan Garuda Indonesia, sebagai tata nilai moral yang digunakan untuk menentukan hal-hal yang baik dan yang buruk, hal-hal yang terpuji dan yang tercela, serta hal-hal yang dihargai dan yang tidak dihargai.

1. **Tanggung Jawab Insan Garuda Indonesia**

- 1.1. Mempelajari secara rinci Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan yang terkait dengan lingkup pekerjaannya. Setiap Insan Garuda Indonesia harus memahami standar etika yang dituangkan dalam Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan ini;
- 1.2. Menghubungi atasan langsung atau Unit Corporate Secretary atau Unit Human Capital Management atau Unit Internal Audit atau pihak-pihak yang telah ditetapkan oleh Direksi, apabila Insan Garuda Indonesia mempunyai pertanyaan mengenai pelaksanaan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan;

- 1.3. Segera membicarakan kepada pihak-pihak yang telah ditetapkan oleh Direksi, setiap menemukan masalah mengenai kemungkinan pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan;
- 1.4. Memahami prosedur yang dipakai untuk memberitahukan atau melaporkan kemungkinan pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan;
- 1.5. Bersedia untuk bekerja sama dalam proses investigasi terhadap kemungkinan pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan.

2. **Tanggung Jawab Pegawai Pimpinan Garuda Indonesia**

- 2.1. Membangun dan menjaga budaya kepatuhan terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan melalui:
 - (a) Mendorong kepatuhan bawahan terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan secara pribadi;
 - (b) Melakukan pengawasan secara teratur terhadap program-program yang bertujuan mendorong kepatuhan Insan Garuda Indonesia melaksanakan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan;

- (c) Memberikan keteladanan dalam cara bersikap dan bertindak sehari-hari.
- 2.2. Memastikan bahwa setiap Insan Garuda Indonesia mengerti bahwa ketaatan atas Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan sama pentingnya dengan pencapaian unjuk kerja;
 - 2.3. Mendorong Insan Garuda Indonesia untuk bertanya mengenai berbagai masalah integritas dan etika bisnis;
 - 2.4. Mempertimbangkan masalah kepatuhan terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan dalam melakukan evaluasi dan memberikan penghargaan pada Insan Garuda Indonesia;
 - 2.5. Mencegah kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan melalui upaya-upaya berikut:
 - (a) Memastikan bahwa risiko kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan yang berhubungan dengan proses bisnis dapat diidentifikasi secara dini dan sistematis;
 - (b) Melakukan identifikasi dan melaporkannya berdasarkan prosedur yang ditetapkan terhadap kegiatan anak perusahaan, afiliasi serta mitra kerja yang dapat menimbulkan kemungkinan pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan;

- (c) Memastikan dilaksanakannya pendidikan dan pelatihan tentang Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan bagi seluruh Insan Garuda Indonesia, perusahaan anak, afiliasi dan melakukan sosialisasi kepada mitra kerja agar pihak-pihak tersebut mengerti dan memahami Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan secara menyeluruh.
- 2.6. Melakukan identifikasi atas kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan melalui:
- (a) Menerapkan pengawasan melekat untuk memperkecil risiko kemungkinan terjadinya pelanggaran atas Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan;
 - (b) Menciptakan sistem pelaporan atas kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan yang sesuai untuk melindungi kerahasiaan dari Insan Garuda Indonesia yang melaporkan;
 - (c) Memastikan dilaksanakannya evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan oleh Satuan Kerja Internal Audit untuk menilai efektivitas pelaksanaan dan cara memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada.

- 2.7. Menindaklanjuti laporan kemungkinan terjadinya pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan melalui:
- (a) Memperbaiki secara cepat kekurangan yang ditemukan dalam penilaian kepatuhan terhadap pelaksanaan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan;
 - (b) Memberikan tindakan-tindakan indisipliner yang sesuai dengan kontribusi aktivitas kerjanya;
 - (c) Melakukan konsultasi dengan Unit Corporate Secretary jika pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan yang terjadi memerlukan campur tangan penegak hukum atau pihak yang berwajib.

Jati Diri Perusahaan

1. Visi dan Misi Garuda Indonesia
2. Tata Nilai Garuda Indonesia (FLY-HI)
3. Sepuluh Perilaku Utama FLY-HI

Visi dan Misi Garuda Indonesia

1. **Visi Garuda Indonesia** adalah menjadi perusahaan penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia.
2. **Misi Garuda Indonesia** adalah sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa (*flag carrier*) Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan layanan yang profesional.

Tata Nilai Garuda Indonesia (FLY-HI)

Garuda Indonesia telah merumuskan tata nilai yang disebut sebagai FLY-HI sejak 30 Oktober 2007, yang akronimnya merupakan nilai-nilai **e**fficient & effective; **L**oyalty; customer centricit**Y**; **H**onesty & openness dan **I**ntegrity.

Kelima nilai Fly-Hi tersebut selanjutnya dijabarkan ke dalam 10 Perilaku Utama, yaitu:

e fficient & effective	1	Cepat, tepat dan akurat
	2	Hemat
L oyalty	3	Disiplin
	4	Bekerja keras, cerdas dan tuntas
customer centricit Y	5	Ramah, hangat dan bersahabat
	6	Tanggap dan Proaktif
	7	Kreatif dan Inovatif
H onesty & openness	8	Jujur, tulus dan terbuka
	9	Menjaga kerahasiaan perusahaan
I ntegrity	10	Konsisten dan patuh pada aturan perusahaan

Nilai Budaya	Makna	Perilaku Utama
Efficient & Effective	Bekerja dengan akurat, hemat dan tepat waktu untuk memberikan hasil yang berkualitas	1. Cepat, tepat dan akurat 2. Hemat
Loyalty	Menjalankan tugas dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab	3. Disiplin 4. Bekerja keras, cerdas dan tuntas
Customer Centricity	Melayani dengan tulus dan mengutamakan kepuasan pelanggan	5. Ramah, hangat dan bersahabat 6. Tanggap dan proaktif 7. Kreatif dan inovatif
Honesty & openness	Menjunjung tinggi kejujuran, ketulusan, keterbukaan dengan tetap memperhatikan prinsip kerahasiaan	8. Jujur, tulus dan terbuka 9. Menjaga kerahasiaan perusahaan
Integrity	Menjaga harkat dan martabat serta menghindari diri dari perbuatan tercela yang dapat merusak citra profesi dan perusahaan	10. Konsisten dan patuh pada aturan perusahaan

Sepuluh Perilaku Utama FLY-HI

Penjabaran dari Tata Nilai Fly-Hi menjadi 10 (sepuluh) Perilaku Utama bertujuan agar setiap Insan Garuda Indonesia memiliki kesamaan persepsi dalam memahami nilai-nilai tersebut.

Tata nilai yang berfungsi sebagai pedoman dalam pola berpikir dan bertindak diuraikan menjadi 10 (sepuluh) Perilaku Utama dan selanjutnya dijabarkan dalam Pedoman Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan yang harus dipatuhi oleh setiap Insan Garuda Indonesia dalam melaksanakan aktivitas kerja sehari-hari.

eFficient dan effective

Makna eFficient dan effective adalah bekerja dengan akurat, hemat dan tepat waktu untuk memberikan hasil yang berkualitas.

Perilaku Utama dan Panduan Perilaku eFficient dan effective adalah:

1. **Cepat, Tepat dan Akurat**

Lingkungan bisnis yang cepat berubah secara tidak terduga serta penuh dengan ketidakpastian. Hal ini menuntut Garuda Indonesia harus memiliki kemampuan untuk berubah dan beradaptasi dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu setiap Insan Garuda Indonesia harus bekerja dengan cepat, tepat dan akurat dengan cara-cara berikut:

- Memahami dengan baik tujuan dan sasaran kerja
- Membuat perencanaan kerja secara baik dan dapat dicapai
- Melakukan pekerjaan sesuai rencana dan skala prioritas
- Melakukan pemeriksaan ulang, dan memastikan bahwa hasil pekerjaan tidak ada yang salah
- Menggunakan pedoman kerja yang tersedia dan berlaku saat ini

2. **Hemat**

Untuk dapat memenangkan persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan tidak cukup hanya memiliki kompetensi untuk menciptakan produk dan jasa yang memenuhi harapan pelanggan, namun juga perlu menghasilkan produk dan jasa yang efisien tanpa mengabaikan kualitas.

Untuk mewujudkan perilaku hemat, maka setiap Insan Garuda Indonesia diharapkan senantiasa:

- Menggunakan perangkat kerja atau metode yang tepat guna
- Mendayagunakan sumber daya secara optimal
- Menggunakan fasilitas perusahaan sesuai dengan kebutuhan
- Mempertimbangkan untung-rugi dan nilai tambah dalam pengambilan keputusan

Loyalty

Makna Loyalty adalah menjalankan tugas dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab. Perilaku Utama dan Panduan Perilaku Loyalty adalah:

3. **Disiplin**

Untuk dapat menyediakan produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, setiap Insan Garuda Indonesia harus memiliki disiplin yang kuat dalam bekerja. Disiplin diwujudkan dalam perilaku-perilaku sebagai berikut:

- Memahami dengan baik tugas, tanggung jawab serta kewenangan yang dimiliki
- Menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya
- Mengambil keputusan sesuai lingkup tugas dan kewenangan

- Menepati janji dan komitmen yang telah disepakati

4. **Bekerja keras, Cerdas dan Tuntas**

Sebagai organisasi yang dinamis, Garuda Indonesia menghadapi berbagai tantangan dan persaingan yang semakin kompetitif. Garuda Indonesia harus mengerahkan segenap kemampuan dan talenta yang dimiliki agar mampu bertahan dan berkembang, serta dapat menyelesaikan tugas pokoknya secara tuntas. Garuda Indonesia harus terus menerus meningkatkan kapasitas organisasi, sejalan dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Oleh karena itu, agar mampu bekerja keras, cerdas dan tuntas, setiap Insan Garuda Indonesia harus:

- Gigih dalam bekerja
- Selalu memastikan pekerjaan selesai dengan hasil yang sesuai harapan
- Selalu berupaya untuk meningkatkan kompetensi diri secara berkesinambungan
- Selalu berupaya meningkatkan kualitas pekerjaan untuk memberikan hasil terbaik
- Selalu berupaya melakukan penyempurnaan proses kerja secara terus-menerus
- Berbagi pengetahuan dan keterampilan dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama

- Bertanggung jawab atas setiap keputusan dan/ atau tindakan yang diambil

customer centricitY

Makna nilai customer centricitY adalah melayani dengan tulus dan mengutamakan kepuasan pelanggan.

Perilaku Utama dan Panduan Perilaku customer centricitY adalah:

5. **Ramah, Hangat dan Bersahabat**

Setiap insan Garuda Indonesia diharapkan mampu memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas kepada pelanggannya melalui perilaku yang ramah, hangat dan bersahabat, yang diwujudkan dalam perilaku berikut:

- Selalu senyum, mengucapkan salam dan menyapa orang lain atau pelanggan terlebih dahulu
- Santun dalam berkomunikasi dan menghargai lawan bicara
- Mendengarkan dengan baik keluhan pelanggan, dan tidak melakukan interupsi
- Menunjukkan empati (menempatkan diri pada posisi pelanggan)

6. **Tanggap dan Proaktif**

Setiap Insan Garuda Indonesia harus mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan melalui perilaku tanggap dan proaktif. Perilaku tersebut diwujudkan dengan cara-cara berikut:

- Memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan
- Bertindak cepat dalam menanggapi kebutuhan pelanggan
- Berinisiatif mengambil suatu tindakan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan
- Selalu menunjukkan sikap siap membantu

7. **Kreatif dan Inovatif**

Dalam menghadapi persaingan bisnis, perusahaan harus senantiasa menghasilkan produk dan layanan yang berdaya saing tinggi (kompetitif). Oleh karena itu, setiap insan Garuda Indonesia diharapkan mampu berpikir dan bertindak secara kreatif untuk menghasilkan inovasi produk dan layanan. Perilaku Kreatif dan Inovatif dapat terwujud bila seluruh insan Garuda mampu:

- Menciptakan terobosan produk dan jasa atau gagasan baru yang memiliki nilai tambah
- Mencari solusi terbaik dalam pemecahan masalah
- Aktif menyampaikan gagasan positif guna tercapainya tujuan perusahaan

Honesty dan openness

Makna Honesty dan openness adalah menjunjung tinggi kejujuran, ketulusan, keterbukaan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian.

Perilaku Utama dan Panduan Perilaku Honesty dan openness adalah:

8. **Jujur, Tulus dan Terbuka**

Dalam bekerja dan berhubungan dengan pelanggan, Insan Garuda diharapkan bersikap jujur, tulus dan terbuka. Perilaku tersebut diwujudkan dengan cara:

- Mengatakan hal yang sebenarnya
- Terbuka dalam menerima kritik dan saran untuk perbaikan
- Berpikir positif dan konstruktif
- Berani mengakui kekurangan dan kesalahan diri serta berusaha melakukan perbaikan.

9. **Menjaga Kerahasiaan Perusahaan**

Perilaku yang jujur dan terbuka diharapkan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian agar kerahasiaan perusahaan tetap dapat terjaga dengan baik. Perilaku yang diwujudkan dalam kaitan menjaga kerahasiaan perusahaan ini adalah dengan cara-cara berikut:

- Memahami tingkat kerahasiaan informasi.
- Bertanggung jawab terhadap distribusi informasi data dan dokumen perusahaan.

- Memperhatikan lingkungan sekitar dan media pada saat membahas hal-hal yang bersifat rahasia.

Integrity

Makna Integrity adalah menjaga harkat dan martabat serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela yang dapat merusak citra profesi dan perusahaan.

Perilaku Utama dan Panduan Perilaku Integrity adalah:

10. Konsisten dan patuh pada aturan perusahaan

Insan Garuda Indonesia diharapkan senantiasa menjaga integritas diri agar citra profesi dan perusahaan dapat terjaga dengan baik. Untuk mewujudkan perilaku tersebut maka insan Garuda Indonesia diharapkan:

- Selalu menjaga konsistensi antara perkataan dan perbuatan
- Berperilaku sesuai dengan etika moral, hukum dan aturan perusahaan yang berlaku
- Menghindari benturan kepentingan
- Menjaga nama baik perusahaan
- Bertindak adil baik terhadap orang lain maupun diri sendiri

Perilaku Terpuji

1. Hubungan dengan Insan Garuda Indonesia
2. Hubungan dengan Pelanggan
3. Hubungan dengan Mitra Kerja
4. Hubungan dengan Pemegang Saham
5. Hubungan dengan Pesaing

Hubungan dengan Insan Garuda Indonesia

Garuda Indonesia memiliki kewajiban untuk memunculkan kinerja terbaik setiap Insan Garuda Indonesia dalam rangka pencapaian sasaran Perusahaan.

Kinerja terbaik insan Garuda Indonesia dapat dicapai diantaranya melalui penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, melindungi dan menghormati hak-haknya serta membantu mewujudkan kesejahteraan sesuai dengan kemampuan Perusahaan.

1. **Keamanan dan kenyamanan di tempat kerja**

Garuda Indonesia memastikan terpenuhinya keamanan dan kenyamanan kerja Insan Garuda Indonesia dengan membangun fasilitas dan penerapan sistem keamanan yang mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Garuda Indonesia melakukan penilaian dan evaluasi efektivitas sistem keamanan kerja secara berkesinambungan.

Rasa aman dan nyaman di tempat kerja menjadi tanggung jawab bersama diantara Insan Garuda Indonesia.

1.1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Mematuhi kebijakan dan sistem keamanan yang telah ditetapkan
- (2) Melaporkan dengan segera apabila mengetahui adanya hal yang mengancam keamanan Perusahaan
- (3) Membantu proses investigasi dan penyidikan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang
- (4) Mengeliminasi adanya peluang terjadinya kejahatan atau tindakan kriminal di tempat kerja
- (5) Turut serta dalam menjaga fasilitas kerja
- (6) Menggunakan fasilitas kerja sesuai dengan fungsinya
- (7) Menjaga kerahasiaan, penyimpanan, penggunaan dan penyebaran data pribadi Insan Garuda Indonesia yang digunakan tidak sebagaimana mestinya seperti nama, data kontak rumah dan kantor, gaji, data *training*, catatan kinerja serta data lainnya baik kepada pihak internal maupun kepada pihak eksternal.

1.2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Melakukan atau tidak berupaya mencegah terjadinya pelecehan seksual di lingkungan kerja perusahaan.
- (2) Bertindak yang dapat membahayakan keamanan atau mengganggu kenyamanan kerja, seperti: makan dan minum di meja kerja, membuang sampah tidak pada tempatnya dan mabuk di tempat kerja.
- (3) Melakukan transaksi jual beli di tempat kerja untuk kepentingan pribadi.

2. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Garuda Indonesia memastikan terpenuhinya keselamatan dan kesehatan kerja Insan Garuda Indonesia dengan membangun fasilitas, penerapan sistem keselamatan dan kesehatan kerja yang mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Garuda Indonesia melakukan penilaian dan evaluasi efektivitas sistem keselamatan dan kesehatan kerja secara berkesinambungan.

Insan Garuda Indonesia berkewajiban memahami dan melaksanakan berbagai persyaratan keselamatan dan kesehatan kerja sesuai dengan tuntutan pekerjaannya.

2.1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Mematuhi peraturan perundang-undangan nasional maupun internasional mengenai Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang dijadikan rujukan/acuan oleh Perusahaan.
- (2) Menciptakan dan menjaga lingkungan kerja yang aman serta mencegah terjadinya kecelakaan di tempat kerja, melalui:
 - (a) Penggunaan berbagai peralatan dan perlengkapan kerja sesuai dengan tuntutan sistem keselamatan dan kesehatan kerja.
 - (b) Menjaga dan merawat peralatan dan perlengkapan keselamatan kerja yang merupakan barang inventaris perusahaan.
 - (c) Melaporkan kepada pihak yang berwenang atas setiap kejadian yang berpotensi menimbulkan kecelakaan kerja (*hazard*).
- (3) Menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh serta melaksanakan pemeriksaan kesehatan sesuai persyaratan kerja.

2.2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia

- (1) Tidak mematuhi prosedur dalam melakukan pekerjaan yang berdampak langsung pada keselamatan penerbangan.
- (2) Menyalahgunakan minuman beralkohol dan obat-obatan terlarang di lingkungan kerja.
- (3) Merokok di tempat kerja.
- (4) Bekerja dalam kondisi yang kurang atau tidak sehat.
- (5) Bersenda gurau atau tidak berkonsentrasi pada saat melakukan pekerjaan yang berisiko tinggi.
- (6) Melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan sertifikasi kecakapannya.

3. Lingkungan Kerja yang Kondusif

Hubungan harmonis antar Insan Garuda Indonesia dibangun atas dasar saling menghargai, saling percaya, saling memberikan semangat dan membina kerja sama dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif di lingkungan kerjanya.

Hubungan harmonis antara Pegawai Pimpinan dan Pegawai harus senantiasa dibangun baik secara formal maupun informal dalam upaya pencapaian keberhasilan unit kerja dan tujuan perusahaan secara menyeluruh.

3.1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Membangun komunikasi dan koordinasi untuk mewujudkan tim kerja yang kompak.
- (2) Memberikan penghargaan/apresiasi atas keberhasilan yang dicapai oleh rekan kerjanya.
- (3) Saling membantu dan mengingatkan sesama rekan kerja agar selalu bekerja inovatif dan *goal oriented*.
- (4) Memberikan dukungan moril kepada sesama rekan kerja yang sedang mengalami musibah.
- (5) Pegawai Pimpinan memberikan pengarahan dan penugasan yang jelas dan dipahami dalam rangka pencapaian target yang telah ditetapkan serta memberikan penilaian yang obyektif terhadap pencapaian kinerja.
- (6) Pegawai Pimpinan dan Pegawai berupaya membina kerjasama yang positif dan produktif, saling menerima dan menghargai yang didasarkan pada ketulusan dan itikad baik.
- (7) Pegawai Pimpinan bertindak sebagai teladan, pembimbing dan bertanggung jawab atas Perilaku dan kinerja para Pegawai di jajarannya.

- (8) Pegawai wajib mematuhi perintah dan/atau arahan Pegawai Pimpinan untuk kepentingan perusahaan (seperti kerja lembur, penempatan tugas, perjalanan dinas dan lainnya) sepanjang tidak bertentangan dengan etika, moral dan agama.
- (9) Pegawai wajib melaporkan kepada Pegawai Pimpinan atas kejadian yang berpotensi merugikan atau merusak citra perusahaan.

3.2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Mencemarkan nama baik rekan kerja
- (2) Bergosip atau membicarakan hal-hal yang belum pasti kebenarannya.
- (3) Mendeskreditkan rekan kerja dengan isu SARA
- (4) Tidak menghargai rekan kerja.
- (5) Bertengkar dengan sesama rekan kerja.
- (6) Pegawai melaporkan kinerjanya tidak sesuai dengan fakta.
- (7) Pegawai Pimpinan tidak menyampaikan informasi mengenai perkembangan kinerja Perusahaan dan informasi penting lainnya kepada Pegawai.

- (8) Pegawai Pimpinan menyampaikan informasi yang tidak benar mengenai perkembangan kinerja Perusahaan dan informasi penting lainnya kepada Pegawai.
- (9) Pegawai Pimpinan mengungkapkan kekurangan salah seorang Pegawai kepada Pegawai lainnya.
- (10) Pegawai mengungkapkan kekurangan Pegawai Pimpinan kepada sesama rekan kerja atau kepada Pegawai Pimpinan lainnya.
- (11) Pegawai Pimpinan memberikan koreksi atau arahan kepada Pegawai secara tidak bijaksana.

4. **Hak Berserikat dan Berpolitik**

Garuda Indonesia menjamin hak setiap Insan Garuda Indonesia untuk berserikat dan menyalurkan aspirasi politiknya selama tidak bertentangan dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

4.1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Senantiasa mengutamakan kepentingan Perusahaan.
- (2) Dalam menjalankan aktivitas berserikat dan berpolitik, harus tetap memperhatikan bahkan meningkatkan kinerja perusahaan.

- (3) Dalam membentuk dan bergabung dengan serikat pekerja, asosiasi profesi baik internal maupun eksternal, lembaga swadaya masyarakat, organisasi sosial ekonomi, organisasi sosial kemasyarakatan, harus memberitahukan keanggotaannya kepada perusahaan melalui atasan langsung.
- (4) Dalam berpartisipasi dan menyalurkan aspirasi politik harus mematuhi segala ketentuan dan peraturan yang berlaku.

4.2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Menjadi pengurus partai politik.
- (2) Memanfaatkan fasilitas dan sumber daya perusahaan untuk kegiatan politik.
- (3) Mengatasnamakan perusahaan atau memberikan kontribusi atas nama Perusahaan kepada Parta Politik.
- (4) Menjadi calon anggota Legislatif, Eksekutif dan Yudikatif.

Hubungan dengan Pelanggan

Pelanggan merupakan pertimbangan dasar dari keberadaan Garuda Indonesia. Segala sumber daya Garuda Indonesia ditujukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Pada prinsipnya hak pelanggan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku harus dipenuhi. Oleh karena itu hak pelanggan berupa keselamatan, keamanan dan kenyamanan dijadikan fokus dan prioritas utama sebagai program pelayanan di seluruh unit bisnis dan fungsional Garuda Indonesia.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Memenuhi semua komitmen yang telah dipublikasikan kepada pelanggan.
- (2) Memberikan layanan optimal dengan tidak membedakan suku, agama, ras, warna kulit dan status sosial.

- (3) Memberikan kemudahan akses pemesanan dan transaksi layanan penerbangan perusahaan.
- (4) Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam layanan pelaporan kesiapan untuk terbang.
- (5) Memenuhi ketepatan jadwal penerbangan pelanggan.
- (6) Melindungi keselamatan, keamanan dan kenyamanan penumpang selama berada di dalam pesawat.
- (7) Memastikan penumpang beserta bagasinya dalam keadaan aman.
- (8) Memastikan ketepatan dan kelengkapan layanan jasa angkutan barang pelanggan
- (9) Menjaga kerahasiaan informasi mengenai pelanggan.
- (10) Memberikan informasi yang relevan dan akurat kepada pelanggan mengenai layanan Perusahaan.
- (11) Menangani keluhan pelanggan dengan memberikan solusi terbaik.
- (12) Berterima kasih terhadap saran dan kritik pelanggan.
- (13) Membina hubungan baik dengan pelanggan.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Memanfaatkan informasi penting tentang pelanggan untuk mendapatkan keuntungan pribadi.
- (2) Membuat pelanggan tanpa adanya informasi yang jelas dan akurat.
- (3) Tidak memberikan respons terhadap kendala yang sedang dihadapi pelanggan.
- (4) Tidak melaporkan penerimaan gratifikasi baik langsung maupun tidak langsung dari pelanggan.
- (5) Menerima gratifikasi dari pelanggan melebihi dari batasan yang ditetapkan perusahaan.

Hubungan dengan Mitra Kerja

Insan Garuda Indonesia harus menyadari bahwa untuk mewujudkan tujuan dan sasaran perusahaan, Garuda Indonesia tidak dapat menyediakan seluruh sumberdaya yang dibutuhkannya sendiri, namun membutuhkan mitra kerja untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Saling ketergantungan (*interdependency*) antar Garuda Indonesia dengan mitra kerja lainnya merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindarkan. Untuk itu Garuda Indonesia memandang bahwa hubungan kemitraan harus didasarkan atas rasa saling percaya dan saling menguntungkan.

1. Hubungan dengan Pemasok

Untuk mewujudkan hubungan rasa saling percaya, Insan Garuda Indonesia harus bertindak adil di dalam memberikan kesempatan dan informasi yang sama kepada seluruh pemasok yang akan bekerja sama dengan Garuda Indonesia.

Insan Garuda Indonesia di dalam membuat kriteria pekerjaan untuk pemasok harus didasarkan kepada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

1.1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Memberikan data dan informasi spesifikasi teknis dan persyaratan lainnya yang ditetapkan dengan akurat sesuai dengan tahapan proses pengadaan.
- (2) Memilih pemasok sesuai dengan kriteria yang ditetapkan
- (3) Melakukan proses pengadaan sesuai dengan peraturan pengadaan yang berlaku dan prinsip-prinsip GCG.
- (4) Memberikan akses yang sama kepada produsen baik usaha mikro, kecil, dan menengah dan koperasi, termasuk perusahaan anak, sebagai pemasok.
- (5) Menghindari benturan kepentingan dan melarang mengarahkan kepada pemasok yang pemilik dan atau pengurusnya memiliki hubungan afiliasi dengan Perusahaan.

1.2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Tidak melaporkan penerimaan gratifikasi baik langsung maupun tidak langsung dari pemasok.
- (2) Menerima gratifikasi dari pemasok melebihi dari batasan yang ditetapkan perusahaan.
- (3) Melakukan komunikasi dengan salah satu atau seluruh peserta *tender* di luar yang ditetapkan Perusahaan.
- (4) Mengungkapkan data atau informasi pemasok kepada pemasok lainnya.
- (5) Menghambat proses pemenuhan hak pemasok.

2. Hubungan dengan Agen

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan, Garuda Indonesia membutuhkan jaringan (distribusi) yang mudah diakses dan tersebar di wilayah strategis termasuk layanan administrasi penyelesaian tagihan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka Garuda Indonesia menjalin kemitraan dengan agen berdasarkan prinsip yang saling menguntungkan.

Untuk mewujudkan hubungan rasa saling percaya, Insan Garuda Indonesia harus bertindak wajar dengan memberikan kesempatan dan informasi yang sama kepada seluruh agen sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2.1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Memberikan akses dan pengungkapan data dan informasi yang sama kepada agen.
- (2) Menjaga kerahasiaan data dan atau informasi perusahaan yang bersifat rahasia serta "data pribadi" kepada agen.
- (3) Menghindari benturan kepentingan dan melarang mengarahkan kepada agen yang pemilik dan atau pengurusnya memiliki hubungan afiliasi dengan Perusahaan.
- (4) Membina hubungan baik dengan agen guna meningkatkan pendapatan perusahaan.

2.2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Menentukan agen dengan tidak memperhatikan kriteria dan prosedur yang ditetapkan perusahaan.
- (2) Tidak melaporkan penerimaan gratifikasi baik langsung maupun tidak langsung dari agen.
- (3) Menerima gratifikasi dari agen melebihi dari batasan yang ditetapkan perusahaan.
- (4) Melakukan komunikasi dengan salah satu atau seluruh agen di luar yang ditetapkan perusahaan.
- (5) Mengungkapkan data atau informasi agen kepada agen lainnya.
- (6) Menghambat proses pemenuhan hak agen.

Hubungan dengan Pemegang Saham

Dalam menjalankan bisnis jasa penerbangan, Perusahaan memerlukan modal yang salah satunya diperoleh dari para Pemegang Saham. Oleh karena itu Garuda Indonesia sangat menghargai dan menjunjung tinggi keberadaan para Pemegang Saham, baik Pemegang Saham minoritas maupun Pemegang Saham mayoritas sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Garuda Indonesia menjalin hubungan baik jangka panjang dengan para Pemegang Saham yang dilandasi dengan itikad baik, saling percaya dan saling memberi manfaat.

Insan Garuda Indonesia berkomitmen untuk senantiasa berusaha keras agar perusahaan mengalami pertumbuhan yang berkesinambungan berdasarkan standar bisnis yang saling menguntungkan hingga dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi Pemegang Saham.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Memenuhi hak setiap Pemegang Saham untuk mendapatkan perlakuan yang adil dan wajar sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Memenuhi hak setiap Pemegang saham untuk memberikan suaranya sesuai dengan klasifikasi dan jumlah saham yang dimilikinya.
- (3) Memberikan kepada setiap Pemegang Saham informasi material yang lengkap dan akurat mengenai Perusahaan, melalui berbagai saluran yang tersedia.
- (4) Menjamin transaksi penjualan dan pembelian saham secara terbuka sesuai dengan mekanisme pasar yang berlaku.
- (5) Melindungi hak Pemegang Saham minoritas atas dominasi Pemegang Saham mayoritas.
- (6) Menjamin pencapaian kinerja yang optimal dan membangun citra Perusahaan dalam rangka memberikan nilai tambah bagi Pemegang Saham.

- (7) Memastikan setiap pelaporan, pernyataan, dan pengungkapan informasi kepada investor harus transparan, jelas, akurat, lengkap serta tidak mengandung hal-hal yang dapat disalahtafsirkan kecuali untuk informasi, karena Direksi memiliki alasan yang dapat dipertanggungjawabkan untuk tidak memberikannya.
- (8) Memastikan penetapan dividen diputuskan oleh pemegang saham dalam Rapat Umum Pemegang Saham, didasarkan pada kepentingan Perusahaan, dengan melihat berbagai hal seperti kelangsungan usaha, strategi yang akan dan sedang dijalankan serta rencana investasi.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Membiarkan Pemegang Saham campur tangan dalam kegiatan operasional perusahaan yang menjadi tanggung jawab Direksi sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Garuda Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Menyebarkan informasi atau data Perusahaan yang tidak akurat atau tidak lengkap yang dibutuhkan oleh Pemegang Saham.
- (3) Melanggar peraturan yang dikeluarkan oleh Bapepam, dan Bursa Efek Indonesia.

- (4) Proses komunikasi dengan Pemegang Saham tidak dilakukan melalui satu pintu (*one door policy*).
- (5) Membeli/menjual efek Perusahaan atau efek perusahaan yang bertransaksi dengan Perusahaan (ini disebut dengan perdagangan oleh orang dalam).
- (6) Mempengaruhi orang lain untuk membeli atau menjual efek Perusahaan.
- (7) Memberikan informasi orang dalam kepada pihak manapun yang patut diduga menggunakan informasi dimaksud untuk membeli atau menjual efek (ini disebut dengan informasi oleh orang dalam).
- (8) Melakukan transaksi jual-beli efek Perusahaan sesama karyawan Perusahaan.

Hubungan dengan Pesaing

Garuda Indonesia yakin dan percaya bahwa kompetisi yang sehat merupakan hal yang positif untuk memacu Perusahaan menghasilkan yang terbaik dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Garuda Indonesia harus aktif dan berinisiatif untuk membangun iklim kompetisi yang sehat, oleh karena itu Perusahaan berupaya agar setiap kebijakan yang diambil dalam pengelolaan Perusahaan tetap berlandaskan kepada prinsip-prinsip persaingan usaha yang sehat.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Membangun pasar yang terbuka untuk perdagangan dan investasi.
- (2) Mendorong kompetisi yang sehat dan bermanfaat secara sosial dan perilaku yang menghormati antar para pesaing.
- (3) Menghormati hak cipta dan karya intelektual pesaing.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Berupaya untuk memenangkan kompetisi dengan cara yang tidak etis dan ilegal.
- (2) Berupaya mendapatkan informasi rahasia milik pesaing dengan cara yang tidak etis dan ilegal.
- (3) Melakukan "*Black Campaign*" kepada pesaing.

Kepatuhan Dalam Bekerja

- 1. Transparansi Komunikasi dan Informasi Keuangan**
- 2. Penanganan Benturan Kepentingan**
- 3. Pengendalian Gratifikasi**
- 4. Perlindungan Terhadap Aset Perusahaan**
- 5. Perlindungan Terhadap Rahasia Perusahaan**

Transparansi Komunikasi dan Informasi Keuangan

Setiap Insan Garuda Indonesia harus memiliki pemahaman yang baik mengenai ruang lingkup, proses kerja, dan kinerja operasional maupun keuangan dalam rangka meningkatkan keterlibatan dan kontribusi kerja serta penyampaian pelaporan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pemahaman yang baik harus diselaraskan dengan strategi dan kebijakan Perusahaan dalam pengungkapan informasi material maupun non material sesuai dengan kewenangan jabatan.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:
 - (1) Mengungkapkan informasi Perusahaan dengan penuh kehati-hatian (*prudent*) dan sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.

- (2) Menghargai dan menjunjung tinggi kejujuran, ketulusan, keterbukaan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian.
- (3) Mematuhi standar pengungkapan informasi keuangan yang sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Harus selalu memberikan informasi yang lengkap, adil, akurat, tepat waktu dan dapat dipahami dalam bentuk laporan-laporan dan dokumen-dokumen yang diarsipkan oleh Garuda Indonesia, atau yang disampaikan kepada pemangku kepentingan.
- (5) Menjadikan informasi keuangan sebagai alat pengendali kegiatan.
- (6) Melaporkan berbagai macam informasi yang berdampak penting pada citra dan reputasi perusahaan kepada atasan langsung atau Unit Kerja yang berwenang.
- (7) Selalu menjaga distribusi informasi perusahaan yang material dari potensi kebocoran.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Memberikan pendapat melalui berbagai forum, media cetak, elektronik maupun media teknologi informasi lainnya mengenai kinerja dan prospek perusahaan kepada pihak eksternal, selain disampaikan oleh pihak yang ditunjuk perusahaan.
- (2) Membicarakan berbagai informasi yang berdampak penting bagi perusahaan selain informasi yang telah dikeluarkan secara resmi oleh perusahaan, kepada pasangan, sanak saudara, dan pihak-pihak lain yang tidak berkepentingan.
- (3) Menyampaikan informasi yang menyesatkan.
- (4) Membicarakan hal sensitif berkenaan dengan Perusahaan di *Public Area*.

Penanganan Benturan Kepentingan

Garuda Indonesia menyadari bahwa setiap Insan Garuda Indonesia mempunyai hak untuk ikut ambil bagian dalam kegiatan keuangan, usaha, sosial budaya, politik dan kegiatan lain yang sah di luar pekerjaan Insan Garuda Indonesia dengan tetap memperhatikan kewajiban Insan Garuda Indonesia kepada perusahaan. Kegiatan tersebut harus sah dan bebas dari benturan kepentingan dengan tanggung jawabnya sebagai Insan Garuda Indonesia. Insan Garuda Indonesia tidak boleh menyalahgunakan sumber daya atau pengaruh Garuda Indonesia agar tidak dapat menghilangkan nama baik dan reputasi Garuda Indonesia.

Potensi benturan kepentingan yang muncul perlu dikelola dengan tujuan untuk mencegah suasana kerja yang tidak kondusif dan mendorong semangat kerja yang independen serta mengutamakan kepentingan perusahaan di atas kepentingan individu atau kelompok atau golongan tertentu.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Senantiasa menjaga integritas diri agar citra profesi dan Perusahaan dapat terjaga dengan baik.
- (2) Melaporkan kegiatan usaha atau segala hubungan yang dapat menimbulkan potensi benturan kepentingan kepada atasan atau Unit Corporate Secretary.
- (3) Menghindari tindakan atau hubungan yang dapat memunculkan benturan dengan pekerjaan atau kepentingan Garuda Indonesia.
- (4) Mendapatkan persetujuan dari atasan langsung sebelum menerima posisi sebagai pejabat pada dewan dalam suatu Lembaga Swadaya Masyarakat, dimana Garuda Indonesia mungkin mempunyai hubungan usaha dengan badan tersebut atau mempunyai pengharapan untuk memperoleh bantuan keuangan atau bantuan lain dari Garuda Indonesia.
- (5) Direksi dan Dewan Komisaris membuat pernyataan tahunan terkait benturan kepentingan.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Memanfaatkan berbagai sumber daya perusahaan, informasi tentang perusahaan, hak milik intelektual, waktu dan fasilitas Garuda Indonesia termasuk peralatan kantor seperti telepon, faksimili, email, komputer dan lain-lain untuk kepentingan pribadi atau kelompok/golongan tertentu.
- (2) Memanfaatkan peluang bisnis dengan semua mitra kerja yang berhubungan dengan bisnis perusahaan untuk kepentingan pribadi.
- (3) Menyalahgunakan wewenang dan jabatan dalam berbagai aktivitas bisnis perusahaan demi kepentingan pribadi atau golongan.
- (4) Membiarkan Insan Garuda Indonesia yang memiliki benturan kepentingan dalam proses diskusi dan pengambilan keputusan.
- (5) Menerima tawaran untuk membeli saham dari perusahaan lain, padahal Insan Garuda Indonesia tersebut dalam menjalankan pekerjaannya berhubungan dengan perusahaan itu.
- (6) Mempunyai preferensi khusus dalam memperkerjakan atau membuat keputusan promosi jabatan mengenai istri, keluarga atau sahabat dekat.

Pengendalian Gratifikasi

Kebijakan Perusahaan mengenai gratifikasi dibuat untuk menjaga reputasi perusahaan sebagai sebuah perusahaan penerbangan yang handal, yang bertindak dengan integritas dan mendasarkan setiap keputusannya kepada pertimbangan bisnis yang taat hukum.

Pada prinsipnya pemberian/penerimaan gratifikasi merupakan praktik bisnis yang wajar sejauh hal tersebut dilakukan untuk kepentingan perusahaan serta menjaga reputasi perusahaan yang dilandasi dengan nilai integritas dan mendasarkan setiap keputusannya kepada pertimbangan profesional yang taat hukum.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia
 - (1) Dalam memberikan gratifikasi atas nama Perusahaan harus dalam jumlah dan frekuensi tidak melebihi dari yang ditetapkan Perusahaan atau yang ditetapkan lain oleh Perusahaan.

- (2) Dalam memberikan donasi atas nama perusahaan untuk tujuan sosial atau untuk tujuan lain yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, harus tidak melebihi batas yang ditetapkan oleh Pejabat yang berwenang.
- (3) Membuat laporan pengungkapan (*disclosure*) atas setiap penerimaan/pemberian gratifikasi sesuai dengan tata cara yang ditetapkan perusahaan.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Menawarkan atau mengarahkan orang lain untuk melakukan penyuapan.
- (2) Menerima setiap bentuk penyuapan dari pihak manapun.
- (3) Memberikan gratifikasi kepada pihak ketiga baik secara langsung maupun tidak langsung yang dapat mempengaruhi penerima gratifikasi untuk melakukan suatu tindakan yang bertentangan dengan kewajibannya.

- (4) Memberikan donasi dengan kepentingan atau motif terselubung yang bermaksud (secara negatif) mempengaruhi pihak lain dan/atau dapat menimbulkan benturan kepentingan.
- (5) Menerima uang atau yang disetarakan, hadiah atau pemberian dengan bentuk dan format tertentu, dimana diketahui atau patut diduga pemberian tersebut diberikan dalam kaitannya dengan pekerjaan atau jabatan Insan Garuda Indonesia yang bersangkutan. Larangan menerima uang atau yang disetarakan dikecualikan apabila diberikan dalam batas kewajaran/kepatutan dalam rangka sumbangan saat tertimpa musibah dan/atau perayaan/acara tertentu menurut adat istiadat daerah setempat
- (6) Menerima pemberian gratifikasi dari pihak ketiga yang mempunyai hubungan bisnis dan kepentingan dengan perusahaan melebihi dari jumlah dan frekuensi yang ditetapkan Perusahaan atau yang ditetapkan lain oleh Perusahaan.

Perlindungan Terhadap Aset Perusahaan

Perlindungan terhadap aset perusahaan ditujukan untuk memastikan seluruh aset fisik, keuangan, hak milik intelektual dan aset yang lain digunakan dan dilindungi secara optimal.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia
 - (1) Mengikuti standar akuntansi dan pelaporan yang berlaku umum dalam mencatat dan melaporkan aset perusahaan
 - (2) Menggunakan aset perusahaan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan;
 - (3) Seluruh aset perusahaan baik fisik, keuangan dan lainnya harus dilindungi dari penggunaan-penggunaan yang tidak sah seperti penggelapan (*embezzlement*) dan kecurangan (*fraud*);
 - (4) Insan Garuda Indonesia dilarang untuk menggunakan aset Perusahaan selain untuk kepentingan perusahaan;

- (5) Menerapkan proses pengendalian yang efektif dan efisien atas penggunaan aset perusahaan untuk menghindarkan diri dari kerugian-kerugian yang mungkin terjadi.
- (6) Melaporkan indikasi maupun terjadinya kecurangan (*fraud*) di lingkungan perusahaan secara dini, kepada atasan langsung atau Unit Corporate Secretary atau pihak-pihak yang telah ditunjuk Direksi.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia

- (1) Penggunaan aset perusahaan selain untuk kepentingan Perusahaan.
- (2) Aset fisik atau sumber daya lainnya yang digunakan secara berlebihan, dipindah-tangankan atau dihapus-bukukan secara tidak sah.
- (3) Kontrol yang lemah terhadap unit bisnis yang terletak jauh dari Kantor Pusat.
- (4) Tidak adanya kontrol yang efektif untuk melindungi aset perusahaan dari risiko kerugian dan kecurangan (*fraud*).

- (5) Mengeluarkan suatu produk atau jasa baru dengan tidak mengindahkan ketentuan tentang hak cipta, hak paten dan merk dagang.
- (6) Tidak melaporkan hasil karya penemuan yang terkait dengan bisnis Perusahaan dan dihasilkan selama jam kerja maupun di luar jam kerja.

Perlindungan Terhadap Rahasia Perusahaan

Kebijakan perlindungan terhadap rahasia perusahaan disusun untuk menjamin keamanan informasi dan memastikan bahwa informasi yang perlu diungkapkan oleh Garuda Indonesia, telah secara adil dan merata disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan tanpa adanya perlakuan istimewa untuk pihak tertentu.

Informasi yang dianggap sebagai rahasia meliputi rencana bisnis dan strategi perusahaan, hasil-hasil penelitian dan pengembangan yang digunakan dalam proses produksi, standar dan prosedur operasi perusahaan, dokumen-dokumen internal yang ditandatangani oleh Pegawai Pimpinan perusahaan, hak kekayaan intelektual ataupun informasi-informasi penting lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja Perusahaan apabila tersebar ke luar Garuda Indonesia, kecuali apabila informasi tersebut telah dipublikasikan.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Melindungi data, informasi dan dokumen perusahaan yang bersifat rahasia sejak dibuat hingga pemusnahannya.
- (2) Menggunakan data, informasi dan dokumen perusahaan yang bersifat rahasia sesuai dengan batasan kewenangan yang telah ditetapkan
- (3) Melaporkan dengan segera kepada pimpinan saat mengetahui adanya penyalahgunaan data, informasi dan dokumen perusahaan yang bersifat rahasia.
- (4) Melindungi kepentingan Pemegang Saham yang berpotensi dirugikan oleh tindakan perdagangan yang dilakukan oleh orang dalam (*insider trading*).
- (5) Menghormati hak-hak kepemilikan informasi perusahaan lain dan mematuhi semua peraturan perundangan yang berkaitan dengan masalah hak kepemilikan informasi.
- (6) Upaya pengumpulan informasi dari perusahaan lain harus dilaksanakan dengan sepengetahuan atasan langsung atau Unit Kerja Corporate Secretary.

(7) Menghubungi Unit Kerja Corporate Secretary, apabila ada keraguan ataupun masalah yang timbul dalam kaitannya dengan masalah informasi Perusahaan.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Mengungkapkan secara lisan maupun tertulis semua data, informasi dan dokumen Perusahaan di luar tugas, tanggung jawab dan kewenangannya, termasuk mengungkapkan informasi material yang dapat mempengaruhi nilai perusahaan.
- (2) Mengakses, menggandakan, mereproduksi data atau informasi dan dokumen perusahaan yang bersifat rahasia secara langsung atau tidak langsung, kecuali dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan untuk perusahaan.
- (3) Menyimpan data, informasi dan dokumen perusahaan yang bersifat rahasia pada komputer pribadi atau media lain yang bukan milik Perusahaan kecuali ditentukan lain dan/atau seizin atasan langsung.

- (4) Membicarakan “informasi material” mengenai perusahaan kepada siapapun. Pelarangan ini meliputi suami atau istri, rekan di rumah, sanak saudara, sanak saudara dari rekan di rumah, pialang (broker) dan Insan Garuda Indonesia lainnya (kecuali rekan kerja yang perlu mengetahui tentang hal tersebut).
- (5) Melakukan jual beli saham perusahaan apabila yang bersangkutan memiliki informasi yang dapat mempengaruhi harga saham Garuda Indonesia tersebut.
- (6) Menggunakan dengan cara yang tidak sah atau pemberian informasi rahasia tersebut kepada pihak eksternal tanpa sepengetahuan Unit Kerja Corporate Secretary.
- (7) Bagi Insan Garuda Indonesia yang tidak bekerja lagi di Perusahaan, dilarang keras mengambil informasi-informasi rahasia sebelum meninggalkan perusahaan. Semua dokumen yang telah dibuat oleh Insan Garuda Indonesia yang bersangkutan, menjadi hak milik perusahaan sepenuhnya. Sebelum meninggalkan perusahaan, Insan Garuda Indonesia tidak diperkenankan untuk membawa dokumen apapun.

- (8) Mengumpulkan informasi eksternal yang dilakukan secara tidak sah, seperti memata-matai, mencuri informasi, atau dengan memalsukan identitas diri.
- (9) Bagi Insan Garuda Indonesia yang tidak bekerja lagi di perusahaan, Garuda Indonesia melarang keras pemalsuan identitas dengan menggunakan nama Garuda Indonesia untuk memperoleh informasi rahasia dari perusahaan lain.

Tanggung Jawab Insan Garuda Indonesia

1. **Tanggung Jawab kepada Masyarakat**
2. **Tanggung Jawab kepada Pemerintah**
3. **Tanggung Jawab kepada Lingkungan**

Tanggung Jawab kepada Masyarakat

Sejalan dengan program Good Garuda Citizenship, Perusahaan tidak akan dapat tumbuh berkembang tanpa mengikutsertakan masyarakat sekitar untuk ikut tumbuh dan berkembang secara bersama-sama.

Garuda Indonesia memiliki misi sebagai agen pembangunan ekonomi nasional yang mana dalam menjalankan misinya, perusahaan memiliki tanggung jawab kepada masyarakat tempat perusahaan beroperasi. Wujud dari pada tanggung jawab perusahaan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab sosial perusahaan yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Insan Garuda Indonesia diwajibkan mensukseskan program tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat dan dengan menjalankan program tanggung jawab sosial perusahaan secara berkelanjutan diharapkan Insan Garuda menjadi warga masyarakat yang bermartabat dan bertanggung jawab.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Senantiasa menegakkan komitmen bahwa di mana pun unit kerja Perusahaan beroperasi, hubungan baik serta pengembangan masyarakat sekitar merupakan landasan pokok bagi keberhasilan jangka panjang Perusahaan.
- (2) Menghargai setiap aktivitas kemitraan yang memberikan kontribusi kepada masyarakat dan meningkatkan nilai sosial dan citra Perusahaan;
- (3) Membangun dan membina hubungan yang serasi dan harmonis serta memberi manfaat kepada masyarakat.
- (4) Membantu masyarakat yang terkena musibah dan bencana alam.
- (5) Tulus dan bertanggung jawab saat menjalankan tanggung jawab sosial masyarakat.

- (6) Turut berpartisipasi dalam membangun harkat dan martabat sesuai dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat setempat.
 - (7) Menjadi panutan bagi warga masyarakat sekitarnya.
2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:
- (1) Tidak peka terhadap masalah-masalah yang dialami masyarakat sekitar operasi perusahaan.
 - (2) Mengambil manfaat untuk kepentingan pribadi pada saat menjalankan tugas penyaluran dana bantuan untuk korban musibah dan bencana.

Tanggung Jawab kepada Pemerintah

Garuda Indonesia dalam menjalankan bisnisnya wajib memenuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku yang diterbitkan oleh Pemerintah sebagai regulator. Pemerintah selain sebagai regulator juga sebagai Pemegang Saham sehingga Perusahaan berkewajiban untuk memaksimalkan nilai Pemegang Saham. Oleh karena itu perusahaan berupaya untuk membangun dan membina hubungan kemitraan yang harmonis dengan Pemerintah.

Insan Garuda Indonesia harus mampu memaksimalkan kemampuannya untuk membantu perusahaan dalam mewujudkan tanggung jawab perusahaan kepada Pemerintah.

Dengan demikian insan Garuda Indonesia harus mampu untuk menjaga hubungan yang harmonis, dan saling menghormati secara baik dan wajar antara Garuda Indonesia dan Pemerintah didalam menjalankan kegiatan bisnisnya, agar bisnis perusahaan dapat tumbuh dan berkembang secara lancar dan berkelanjutan.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Mentaati dan memenuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Menjalin hubungan yang harmonis, transparan dan konstruktif dengan Instansi Pemerintah.
- (3) Mendukung dan mensukseskan program Pemerintah, terutama di bidang pariwisata, budaya, pendidikan dan sosial kemasyarakatan.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Tidak mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan larangan pemberian hadiah dan pemberian lainnya kepada Pejabat Pemerintah.
- (2) Memberikan data, informasi dan dokumen Perusahaan yang dibutuhkan oleh Pemerintah secara tidak lengkap atau tidak akurat.

Tanggung Jawab kepada Lingkungan

Garuda Indonesia dalam menjalankan bisnisnya tidak semata-mata memfokuskan diri pada aspek ekonomi, juga memberikan perhatian penuh pada aspek lingkungan. Aspek-aspek lingkungan yang memiliki dampak penting dijadikan titik tolak pengelolaan lingkungan Perusahaan. Perusahaan merumuskan strategi dan kebijakan pengendalian dampak lingkungan.

Insan Garuda Indonesia memiliki tanggung jawab dalam berkontribusi terhadap seluruh program dan kegiatan yang selaras dengan strategi dan kebijakan Perusahaan dalam pengendalian dampak lingkungan. Dengan proaktif dan responsif terhadap pengendalian dampak lingkungan secara berkelanjutan, menjadikan Insan Garuda Indonesia sebagai warga masyarakat yang bermartabat dan bertanggung jawab.

1. Perilaku yang harus ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Mengoperasikan alat produksi sesuai prosedur yang tidak bertentangan dengan peraturan dan perundang-undangan mengenai lingkungan hidup terutama emisi gas buang dan kebisingan suara.
- (2) Bertanggung jawab dan berpartisipasi aktif dalam program pelestarian lingkungan hidup baik tingkat nasional maupun internasional.
- (3) Mengupayakan berbagai kreativitas untuk menghasilkan jasa dan layanan yang memberikan nilai tambah ekonomi maupun ekosistem bisnis.

2. Perilaku yang tidak boleh ditampilkan oleh Insan Garuda Indonesia:

- (1) Tidak cermat dalam menentukan jumlah kebutuhan bahan bakar sehingga terjadi pemborosan dan berdampak pada meningkatnya emisi gas buang.
- (2) Tidak melakukan perawatan berkala terhadap alat produksi yang digunakan dan berdampak pada meningkatnya kebisingan suara.

Penegakan Etika Bisnis dan Etika Kerja

1. Pelaporan Pelanggaran
2. Sanksi atas Pelanggaran
3. Sosialisasi
4. Pakta Integritas

Pelaporan Pelanggaran

Dengan adanya Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan terkadang sangat sulit untuk melakukan identifikasi ketika terjadi masalah-masalah yang berhubungan dengan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan di tempat kerja dengan terjadinya interaksi antar Insan Garuda Indonesia, terdapat perspektif yang berbeda-beda dan adanya tekanan-tekanan usaha, hal ini dapat mengurangi kesadaran dan sensitivitas Insan Garuda Indonesia atas risiko terjadinya pelanggaran etika.

Setiap Insan Garuda Indonesia bertanggung jawab untuk berperilaku sesuai dengan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan. Jika Insan Garuda Indonesia merasa ragu-ragu dalam menilai apakah tindakan atau keputusan yang akan diambil sesuai dengan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan, maka Insan Garuda Indonesia dapat membicarakan hal tersebut dengan atasan langsung atau pihak-pihak yang disebutkan dalam Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan ini.

1. Petunjuk Pelaksanaan Pelaporan Pelanggaran
Apabila Insan Garuda Indonesia menemukan bahwa sebuah keputusan atau tindakan inkonsisten dengan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan, maka Insan Garuda Indonesia harus segera melaporkan hal tersebut kepada atasan langsung atau pihak-pihak yang disebutkan dalam Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan ini.

2. *Whistle Blowing System (WBS)*

Garuda Indonesia menyelesaikan setiap pelaporan pelanggaran yang diajukan Pemangku Kepentingan termasuk Insan Garuda Indonesia dan atau Perwakilan Pemangku Kepentingan Perusahaan dalam kaitan pelanggaran Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan;

Penyelesaian pelaporan pelanggaran merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan Pemangku Kepentingan dalam rangka menjamin hak-hak Pemangku Kepentingan berhubungan dengan perusahaan;

Pelaporan pelanggaran oleh Pemangku Kepentingan yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi perusahaan;

Untuk menyelesaikan pelaporan pelanggaran, Perusahaan telah menetapkan kebijakan dan prosedur tertulis yang meliputi:

- (1) Penerimaan pelaporan pelanggaran;
- (2) Penanganan dan penyelesaian pelaporan pelanggaran;
- (3) Perlindungan pelapor;
- (4) Pemantauan penanganan dan penyelesaian pelaporan pelanggaran.

Pihak-pihak yang berpartisipasi dalam pelaporan pelanggaran berhak mendapat perlindungan hukum dari perusahaan.

Pihak-pihak yang berjasa menyelamatkan perusahaan dengan mengungkap perkara yang merugikan secara material dan non-material berhak mendapatkan penghargaan dari perusahaan.

Setiap pengaduan terhadap pelanggaran Etika Bisnis dan Etika Kerja yang dilakukan oleh Insan Garuda Indonesia dapat dilaporkan melalui *Whistle Blowing System* (WBS) Garuda Indonesia, yaitu PO Box 744 atau www.ga-whistleblower.com.

Penjelasan dan ketentuan selengkapnya diatur dalam *Whistle Blowing System* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.

Sanksi atas Pelanggaran

Atas pelanggaran terhadap Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan terdapat konsekuensi-konsekuensi:

- (1) Insan Garuda Indonesia yang terbukti melakukan pelanggaran atas Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan dapat dikenai tindakan-tindakan disiplin berupa teguran lisan maupun tulisan, peringatan keras dengan skorsing sampai pemutusan hubungan kerja;
- (2) Mitra Kerja Garuda Indonesia yang terbukti melakukan pelanggaran maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan;
- (3) Apabila kondisi yang ada melibatkan pelanggaran hukum, permasalahan dapat diteruskan kepada pihak yang berwajib;

- (4) Apabila terbukti telah terjadi pelanggaran atas Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan maka sifat dari tindakan disipliner yang diberikan akan diusulkan oleh Komite Eksekutif Etika.
- (5) Sifat dari tindakan disipliner yang diambil, akan tergantung dari keseriusan pelanggaran yang dilakukan.

Sosialisasi

Garuda Indonesia meyakini bahwa sosialisasi merupakan tahapan penting dari penerapan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan. Biro Etika atau Unit Corporate Secretary bertanggung jawab untuk mengkoordinir pelaksanaan sosialisasi secara efektif dan menyeluruh dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- (1) Mensosialisasikan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan dalam program orientasi Insan Garuda Indonesia sesuai dengan program yang diselenggarakan oleh Garuda Indonesia dan penyegaran secara berkala bagi seluruh Insan Garuda Indonesia;
- (2) Membangun komitmen bagi seluruh Mitra Kerja yang terkait dengan Garuda Indonesia;
- (3) Mengkaitkan penerapan etika sebagai bagian tidak terpisahkan dari praktik bisnis dan penilaian kinerja seluruh Insan Garuda Indonesia;

Pakta Integritas

Insan Garuda Indonesia adalah orang-orang yang cerdas dan bertanggung jawab. Sebagai orang yang cerdas dan bertanggung jawab, maka Insan Garuda Indonesia sanggup mentaati serta melaksanakan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan yang ditetapkan Perusahaan. Sebagai wujud kepatuhan dan komitmen menjalankan Etika Bisnis dan Etika Kerja, setiap insan Garuda Indonesia diwajibkan untuk menandatangani Pakta Integritas (Pernyataan Kepatuhan dan Komitmen Pada Etika Bisnis dan Etika Kerja).

Pola berpikir dan bertindak yang sesuai dengan Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan menjadikan Insan Garuda Indonesia selalu menjaga harkat dan martabat serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela yang dapat merusak citra diri dan reputasi Perusahaan. Oleh karena itu, setiap pelanggaran atas Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan memiliki konsekuensi sanksi yang tegas.

Penutup

Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan di lingkungan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. adalah aturan normatif dan merupakan standar minimal yang harus dipatuhi oleh setiap Insan Garuda Indonesia di dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sehari-hari.

Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan ini dapat dilaksanakan secara paralel dengan ketentuan-ketentuan lainnya yang berlaku di lingkungan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila di dalam Etika Bisnis dan Etika Kerja ini terdapat ketentuan yang nilainya lebih rendah dari ketentuan lain yang berlaku di lingkungan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan/atau perundang-undangan lainnya, maka yang dipakai adalah ketentuan yang lebih tinggi nilainya.

Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan ini dapat diubah sesuai dengan kebutuhan Perusahaan. Selama proses perubahan berlangsung, maka Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan ini tetap berlaku sampai perubahan tersebut diberlakukan.

Daftar Istilah (*Glossary*)

- **Afiliasi** adalah suatu badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas atau bentuk lain yang sejenis dengan Perseroan Terbatas, yang langsung dan/atau tidak langsung dikendalikan oleh Perusahaan yang kepemilikan sahamnya berjumlah 50% (lima puluh persen) atau kurang.
- **Asosiasi Profesi** adalah suatu perkumpulan yang mempunyai kepentingan bersama.
- **Aset Perusahaan** adalah sumber-sumber daya yang dimiliki oleh Perusahaan yang diharapkan dapat memberikan keuntungan di masa yang akan datang.
- **Agen** adalah suatu badan usaha yang membantu perusahaan dalam memasarkan dan menjual produk-produk Garuda Indonesia.
- **Benturan Kepentingan** adalah perbedaan antara kepentingan ekonomis perusahaan dengan kepentingan ekonomis pribadi Direktur, Komisaris, Pegawai, Pemegang Saham Utama Perusahaan atau pihak terafiliasi dari Direktur, Komisaris atau Pemegang Saham Utama.

- **Dewan Komisaris** adalah organ perusahaan yang terdiri dari Komisaris Utama dan beberapa Komisaris.
- **Direksi** adalah organ perusahaan yang terdiri dari beberapa Direktur dan dipimpin oleh Direktur Utama.
- **Etika Bisnis dan Etika Kerja Perusahaan**
Etika bisnis adalah cara-cara yang baik dan benar dalam melakukan kegiatan bisnis, yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan, industri dan juga masyarakat.
Etika kerja adalah aturan normatif yang mengandung sistem nilai dan prinsip moral yang merupakan pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dalam perusahaan.
- **Gratifikasi** adalah pemberian atau penerimaan dalam arti luas yang meliputi uang, barang, komisi, *discount*, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma dan fasilitas lainnya.
- **Informasi Material** adalah informasi atau fakta penting dan relevan mengenai peristiwa, kejadian, atau fakta yang dapat mempengaruhi harga efek pada Bursa Efek dan atau keputusan pemodal, calon pemodal, atau pihak lain yang berkepentingan atas informasi atau fakta tersebut.
- **Insan Garuda Indonesia** terdiri dari Dewan Komisaris, Direksi, Pegawai Pimpinan dan Pegawai Perusahaan yang berstatus pegawai tetap maupun kontrak.

- **Komite Eksekutif Etika** adalah komite yang berada pada level Dewan Komisaris yang bertugas mengawasi dan menangani pelanggaran serta memberikan sanksi bagi Insan Garuda Indonesia yang melanggar Etika Bisnis dan Etika Kerja.
- **Lingkungan** adalah kondisi fisik yang mencakup keadaan sumber daya alam seperti tanah, air, energi surya, mineral, serta flora dan fauna yang tumbuh di atas tanah maupun di dalam lautan.
- **Masyarakat** adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem yang sebagian besar interaksinya adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut.
- **Media Massa** adalah Institusi medium komunikasi massa yang meliputi media cetak dan elektronik yang berfungsi memberikan informasi, edukasi, promosi, kontrol sosial dan hiburan.
- **Misi** merupakan alasan mendasar eksistensi suatu organisasi.
- **Pedoman Pelaporan Pelanggaran** adalah pedoman dan acuan bagi perusahaan dalam menangani pelaporan pelanggaran yang diterima oleh perusahaan.
- **Pegawai Pimpinan** adalah pegawai yang menduduki suatu jabatan pimpinan atas suatu unit kerja dan memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan sebagaimana ditetapkan oleh perusahaan.

- **Pegawai** adalah setiap individu yang secara hukum terikat dalam hubungan kerja dengan perusahaan.
- **Pelanggan** adalah perorangan atau institusi yang menggunakan produk atau menikmati jasa layanan Garuda Indonesia.
- **Pemasok** adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang penyediaan barang dan atau jasa yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- **Pemerintah** adalah Institusi pelaksana kenegaraan beserta aparaturnya, yang meliputi legislatif, eksekutif, yudikatif dan lembaga lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
- **Pemangku Kepentingan** adalah Insan Garuda Indonesia, Pelanggan, Agen Penjualan, Badan Usaha Milik Swasta, Badan Usaha Milik Negara, Instansi/ Lembaga Pemerintah Pusat dan Daerah, Pemasok dan Kreditor
- **Perusahaan** adalah PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. atau disingkat Garuda Indonesia.
- **Pesaing** adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang usaha yang sama atau sejenis dengan perusahaan.
- **Perusahaan Anak** adalah badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas yang seluruh sahamnya atau lebih besar dari 50% (lima puluh persen) sahamnya dimiliki oleh Perusahaan.

- **Representasi** adalah suatu pemberian yang mengatasnamakan perusahaan.
- **Staf** adalah seseorang yang bekerja di perusahaan yang membantu seorang Pimpinan dalam mengelola suatu bidang pekerjaan.
- **Serikat Pekerja** adalah organisasi yang dibentuk dari, oleh, dan untuk Pegawai di perusahaan, yang bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis dan bertanggungjawab.
- **Tata Nilai** merupakan sekumpulan prinsip yang diyakini oleh seluruh Insan Garuda Indonesia sebagai pedoman pola berpikir dan bertindak guna mewujudkan visi dan misi perusahaan.
- **Visi** adalah pernyataan tentang tujuan organisasi yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi, kelompok masyarakat yang dapat dilayani, nilai-nilai yang diperoleh, serta aspirasi dan cita-cita masa depan.

Formulir Pakta Integritas

PERNYATAAN KEPATUHAN DAN KOMITMEN PADA ETIKA BISNIS DAN ETIKA KERJA PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama / Nomor Pegawai :

Unit Kerja :

Jabatan :

Dengan ini menyatakan:

- 1) Telah menerima dan membaca Etika Bisnis dan Etika Kerja PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
- 2) Berjanji akan mematuhi dengan sebaik-baiknya semua kebijakan-kebijakan dan etika-etika yang tercantum di dalam Etika Bisnis dan Etika Kerja PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
- 3) Bersedia untuk dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Etika Bisnis dan Etika Kerja PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Ini sebagai akibat tidak mentaati dan atau mematuhi panduan ini, termasuk dan tidak terbatas kepada pertanggungjawaban sesuai peraturan yang berlaku di lingkungan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan/atau peraturan perundang-undangan lainnya.

Demikian pernyataan ini saya berikan dengan sadar, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan bersedia menanggung semua konsekwensi dari pelanggaran atas pernyataan ini.

.....

(_____)

Nama dan Tanda Tangan

Formulir Pakta Integritas

PERNYATAAN KEPATUHAN DAN KOMITMEN PADA ETIKA BISNIS DAN ETIKA KERJA PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama / Nomor Pegawai :

Unit Kerja :

Jabatan :

Dengan ini menyatakan:

- 1) Telah menerima dan membaca Etika Bisnis dan Etika Kerja PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
- 2) Berjanji akan mematuhi dengan sebaik-baiknya semua kebijakan-kebijakan dan etika-etika yang tercantum di dalam Etika Bisnis dan Etika Kerja PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
- 3) Bersedia untuk dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Etika Bisnis dan Etika Kerja PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Ini sebagai akibat tidak mentaati dan atau mematuhi panduan ini, termasuk dan tidak terbatas kepada pertanggungjawaban sesuai peraturan yang berlaku di lingkungan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. dan/atau peraturan perundang-undangan lainnya.

Demikian pernyataan ini saya berikan dengan sadar, tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan bersedia menanggung semua konsekwensi dari pelanggaran atas pernyataan ini.

.....

(_____)

Nama dan Tanda Tangan



Garuda Indonesia



Head Office

Jalan Kebon Sirih No. 44

Jakarta 10110

Indonesia

Tel. 62 21 231 1355

Fax. 62 21 231 1223

www.garuda-indonesia.com

Management Office

Management Building, Garuda City

Soekarno-Hatta International Airport

Cengkareng 19120

Indonesia

Tel. 62 21 5591 5671

Fax. 62 21 2291 5673