



# NILAI-NILAI UTAMA & PEDOMAN BERPERILAKU



## **PT PAM LYONNAISE JAYA (PALYJA)**

DIPO TOWER lantai 16  
Jalan Jend. Gatot Subroto Kav. 51-52  
Jakarta Pusat 10260  
Tel : (021) 2986 5990  
Fax : (021) 2986 5980

[www.palyja.co.id](http://www.palyja.co.id)

-  **water4life\_ID**
-  **@water4life\_ID**
-  **PALYJA**
-  **PALYJAIndonesia**

**PELAYANAN PRIMA  
INTEGRITAS  
PROFESIONAL  
INOVASI  
KESELAMATAN KERJA**



# KOMITMEN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

ID PALYJA :

Jabatan :

Unit Kerja :

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah menerima, membaca dan memahami Nilai-Nilai Utama dan Pedoman Berperilaku PALYJA, dan saya siap melaksanakan dengan penuh kesadaran dalam menjalankan segala tugas dan tanggung jawab. Saya memahami bahwa saya akan mendapatkan sanksi berupa surat peringatan sampai pada pemutusan hubungan kerja, jika saya melanggar peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, \_\_\_\_\_

(.....)

Nama lengkap dan tanda tangan

## Catatan :

Komitmen ini harap ditandatangani dan dikembalikan ke IR & Security Management Departemen, melalui petugas administrasi masing-masing.

# DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b>	<b>2</b>
<b>I Tujuan Pedoman Berperilaku</b>	<b>3</b>
<b>II Pihak-pihak yang wajib melaksanakan Pedoman Berperilaku</b>	<b>3</b>
<b>III Visi &amp; Misi PALYJA</b>	<b>4</b>
<b>IV Nilai - Nilai Utama PALYJA</b>	<b>5</b>
<b>V Pedoman Berperilaku</b>	
V.1 Hubungan Internal	
V.1.1 Atasan Terhadap Bawahan	7
V.1.2 Bawahan Terhadap Atasan	8
V.1.3 Antar Sesama Karyawan	9
V.2 Hubungan Eksternal	
V.2.1 Pelanggan	10
V.2.2 Pemasok/Mitra Kerja	11
V.2.3 Media Massa &Media Sosial	12
V.2.4 Pemerintah/DPRD	13
V.2.5 Masyarakat	13
V.2.6 Organisasi Profesi/Institusi Pendidikan	14
V.2.7 Penegak Hukum	15
<b>PALYJA Whistle Blowing System</b>	<b>16</b>



# KATA PENGANTAR

Menjadi perusahaan yang mampu bertumbuh, berkembang dan bertahan lama harus didukung oleh penanaman tata nilai perusahaan untuk mendapatkan kredibilitas & kepercayaan dari seluruh pemangku kepentingan. Selain menjunjung tinggi norma dan nilai etika, pengelolaan perusahaan harus mengikuti peraturan dan perundangan yang berlaku demi terwujudnya tata kelola perusahaan yang baik.

PALYJA memiliki nilai-nilai utama “PIONEER” (Pelayanan Prima, Integritas, Profesional, Inovasi, Keselamatan Kerja). Nilai tersebut adalah pedoman bagi seluruh insan PALYJA untuk diimplementasikan dan dijunjung tinggi dalam berperilaku dan berinteraksi.

Dengan menjalankan nilai-nilai utama, setiap insan PALYJA meyakini akan mampu membentengi perusahaan dari berbagai krisis dan resiko, meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan dari para pemangku kepentingan demi mencapai tujuan jangka panjang.

Nilai-nilai utama ini bukanlah suatu belenggu yang menghambat kebebasan melakukan usaha untuk menambah kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan, melainkan justru untuk melapangkan jalan menuju bisnis yang berdaya tahan (sustainable) & berdaya pikat (attractive).

Oleh karena itu, kami mengajak seluruh insan PALYJA dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selalu berpedoman kepada nilai-nilai utama yang sudah kita miliki bersama.

Jakarta, 1 Februari 2019



**Robert R. Rerimasie**  
**Presiden Direktur**

# I. TUJUAN PEDOMAN BERPERILAKU



- 1 Menjabarkan nilai-nilai perusahaan sebagai landasan etika yang harus diikuti oleh insan PALYJA dalam melaksanakan tugas.
- 2 Menjelaskan standar etika yang harus dijadikan pedoman oleh insan PALYJA.

# II. PIHAK-PIHAK YANG WAJIB MELAKSANAKAN PEDOMAN BERPERILAKU



- 1 Mulai dari Direksi, Manajer Lini, Pimpinan Unit Kerja sampai dengan staf Karyawan PALYJA.
- 2 Pemasok (penyedia barang dan jasa).

# III. VISI & MISI

## VISI

Menjadi perusahaan penyedia pelayanan air berkelas dunia yang terus bertumbuh dan berkelanjutan dengan memberikan kepuasan pelanggan serta melampaui harapan para pemangku kepentingan.

## MISI

1

Memberikan kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima, menyediakan air dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang memenuhi harapan pelanggan melalui proses operasi unggul dan inovatif.

2

Mengembangkan kompetensi karyawan agar menjadi karyawan profesional dan sejahtera dengan memberikan lingkungan kerja yang positif, produktif, sehat dan aman bagi karyawan sendiri dan rekan kerjanya.

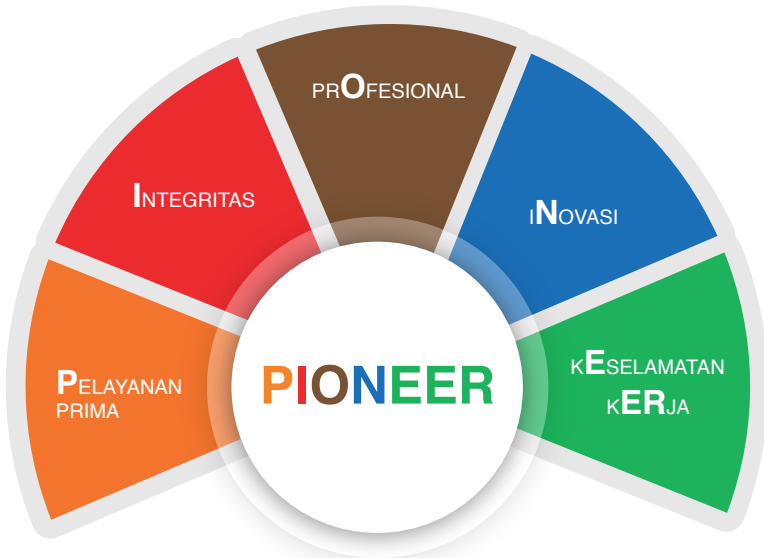
3

Menjadikan perusahaan memiliki nilai perusahaan yang tinggi dan bertumbuh serta dapat menjaga dan mengembangkan kerjasama strategis dengan seluruh pemangku kepentingan.

4

Menjadi perusahaan yang memberikan manfaat kepada publik dan lingkungan serta mampu menjalankan tata kelola perusahaan.

## IV. NILAI-NILAI UTAMA



### Pelayanan Prima

Memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan internal dan eksternal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melebihi harapan pemangku kepentingan serta memiliki penghargaan terhadap individu/lingkungan/masyarakat.

### Integritas

Bertindak jujur, adil, berkomitmen dan konsisten sesuai dengan tata nilai, kebijakan dan kode etik perusahaan.

### Profesional

Memiliki kompetensi dan tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan secara proaktif, mengembangkan dan membagikan pengetahuan serta mampu bekerjasama.

### Inovasi

Selalu mengembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan, menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman sehingga memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

### Keselamatan Kerja

Mengutamakan keamanan dan kesehatan karyawan serta rekan kerja dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari di seluruh area kerja sesuai dengan aturan keselamatan perusahaan untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja ringan maupun fatal, kerugian aset perusahaan.



# V. PEDOMAN BERPERILAKU

Kamu PALYJA,  
Kamu Harus Apa?



### V.1.1 ATASAN TERHADAP BAWAHAN

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Mempunyai visi ke depan yang selaras dengan visi perusahaan.
2. Mampu berpikir strategis serta menjabarkannya secara operasional.
3. Melakukan komunikasi secara terbuka, jujur, bertanggung jawab.
4. Menghormati & menghargai pendapat bawahan serta dapat menerima perbedaan pendapat dengan bawahan.
5. Menginspirasi & menjadi teladan dalam memberikan pelayanan.
6. Mampu memotivasi bawahan untuk berprestasi melalui proses CMC (*coaching, monitoring and counseling*).
7. Memberikan penghargaan atau sanksi secara berimbang terhadap hasil kerja yang telah dilakukan oleh bawahan.
8. Memberikan kesempatan yang sama kepada bawahan untuk mengembangkan kariernya secara adil.
9. Mengembangkan kompetensi bawahan melalui jalur formal maupun informal.
10. Memberikan tugas & tanggung jawab kepada bawahan dengan target yang terukur & realistis.

11. Memastikan anggota tim/ bawahan menjalankan kebijakan & mengikuti rencana kerja prosedur perusahaan.
12. Memastikan perubahan dijalankan secara konsistensi oleh bawahan.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Ego sektoral (berpikir terkotak-kotak), diskriminatif dan subyektif.
2. Bertindak reaktif.
3. Memaksakan kehendak.
4. Menyalahgunakan wewenang dan jabatan.
5. Minta Dilayani.
6. Bersikap acuh tak acuh.
7. Memberikan penghargaan atau sanksi secara subjektif.
8. Menghambat Kemajuan bawahan.
9. Sombong, melakukan intimidasi, tekanan, penghinaan, dan pelecehan terhadap bawahan.
10. Bersikap kompromi dalam penegakan peraturan yang berlaku.

### V.1.2 BAWAHAN TERHADAP ATASAN

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Bekerja jujur dan profesional dalam menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab.
2. Melaksanakan & mempertanggung jawabkan setiap tugas dengan baik.
3. Disiplin dalam bekerja sesuai peraturan perusahaan.
4. Bersikap & Bertingkah laku santun terhadap atasan & sesama insan PALYJA.
5. Berusaha meningkatkan kompetensi dan profesionalisme secara terus menerus dalam melaksanakan tugas.
6. Menginformasikan kepada pimpinan bila terdapat indikasi penyimpangan.
7. Memberikan ide atau sumbang saran untuk kepentingan perusahaan.
8. Melaporkan segala hadiah & pemberian (gratifikasi) dalam bentuk apapun.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Bersikap tidak jujur & tertutup.
2. Mengabaikan & tidak melaksanakan arahan, tugas serta tanggung jawab yang telah diberikan atasan.
3. Tidak disiplin dalam bekerja.
4. Bersikap & bertingkah laku tidak sopan terhadap atasan.
5. Puas dengan kemampuan yang ada saat ini & tidak berusaha untuk mengembangkannya.
6. Tidak melaporkan ke pimpinan jika terdapat indikasi penyimpangan atau risiko kerja/ risiko bisnis yang diketahui.
7. Menyampaikan pendapat dan gagasan secara tidak santun.

### V.1.3 ANTAR SESAMA KARYAWAN

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Bekerjasama, berkoordinasi dan saling berkomunikasi guna mendapatkan kinerja unggul dan meningkatkan pelayanan pelanggan.
2. Menghargai keterbatasan & kelebihan sesama karyawan & tidak menjadikan bahan pembicaraan.
3. Menciptakan keterbukaan dan informasi sesama rekan kerja untuk mendukung kerjasama & koordinasi yang baik termasuk berbagi ide, informasi, pengetahuan dan pengalaman.
4. Saling membantu, memotivasi, bersikap terbuka, simpatik serta menghargai pendapat dan ide yang berbeda.
5. Menciptakan suasana kerja yang kondusif, baik dan menyenangkan.
6. Memiliki semangat persaingan yang sehat dan sportif untuk memacu prestasi kerja yang optimal termasuk melakukan inovasi untuk mendukung perubahan jika diperlukan.
7. Berpartisipasi dalam pekerjaan sesuai peran & tanggung jawabnya.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Ego sektoral (berpikir terkotak-kotak), diskriminatif dan subyektif.
2. Mencela dan menyepelekan sesama rekan kerja.
3. Saling menyalahkan.
4. Tidak peduli terhadap kondisi & situasi perusahaan serta keselamatan kerja.
5. Menciptakan sistem dan prosedur yang berbelit-belit.
6. Melakukan tindakan & ucapan yang mengandung unsur intimidasi, penghinaan, sikap mengejek, memfitnah & merendahkan rekan kerja.
7. Menyalahgunakan wewenang & jabatan.
8. Memberikan informasi yang tidak sesuai dengan kewenangannya.
9. Mempengaruhi rekan kerja untuk menolak kebijakan/ arahan perusahaan/ terlibat dalam kegiatan yang merugikan orang lain.

### V.2.1 KE PELANGGAN

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Menindaklanjuti kebutuhan, permintaan, dan komplain pelanggan.
2. Memenuhi standar mutu pelayanan yang telah disepakati (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas).
3. Mengutamakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.
4. Memberitahu kepada para pelanggan atau mitranya tentang hak & kewajiban mereka secara transparan.
5. Menegakkan integritas pelayanan kepada pelanggan.
6. Memberikan solusi secara tuntas dengan lebih efektif dan efisien sesuai prosedur.
7. Menjalin komunikasi yang sehat, ramah, jujur, adil & tidak menyeksatkan.
8. Cepat & Tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Diskriminatif dalam memberikan pelayanan terhadap hak pelanggan.
2. Mengabaikan hak pelanggan.
3. Meminta atau menerima suap dan gratifikasi dalam bentuk apapun atas pelayanan yang diberikan.
4. Membiarkan masalah berkepanjangan tanpa ada penyelesaian.
5. Memfasilitasi dan melakukan konflik kepentingan.
6. Menunjukkan sikap ketidakpedulian terhadap pelanggan.
7. Meminta, memberi atau menerima suap/ gratifikasi dalam bentuk apapun.

### V.2.2 PEMASOK (PENYEDIA BARANG & JASA)

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Menjalin komunikasi secara jujur & efektif dengan tetap menjaga kerahasiaan data & informasi.
2. Memberikan informasi yang relevan, tepat, akurat dan transparan kepada seluruh pihak ketiga / pemasok (penyedia barang dan jasa).
3. Memberikan sanksi secara tegas dan konsisten kepada seluruh pemasok (Penyedia barang dan jasa) yang tidak memenuhi kontrak kerja atau persyaratan administratif.
4. Menindaklanjuti keluhan & keberatan pemasok (penyedia barang dan jasa) secara adil & transparan.
5. Menjaga hubungan dengan rekanan pemasok (penyedia barang dan jasa).
6. Membuat perjanjian kerja yang memuat hak dan kewajiban masing-masing dan melaksanakannya secara konsisten.
7. Menjaga & mengutamakan kepentingan perusahaan.
8. Membuat perjanjian kerja yang saling menguntungkan.
9. Mencari pemasok (penyedia barang dan jasa) baru atau item baru yang dapat memberikan nilai lebih bagi kelanjutan bisnis perusahaan.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Memutuskan pemilihan pemasok secara subyektik, diskriminatif dan tidak mempertimbangkan faktor-faktor yang relevan.
2. Dengan sengaja menunda pembayaran yang sudah memenuhi persyaratan kontrak atau persyaratan administratif.
3. Memfasilitasi dan melakukan konflik kepentingan.
4. Memberikan perlakuan khusus kepada salah satu atau beberapa rekanan atau pemasok (penyedia barang dan jasa) yang menjanjikan atau mengancam dengan merujuk kepada potensi & hubungan khusus.
5. Menyalahgunakan wewenang dan jabatan.
6. Meminta atau menerima suap, hadiah & gratifikasi dalam bentuk apapun.
7. Menolak pemasok-pemasok (para penyedia barang dan jasa) atau item-item baru tanpa adanya alasan yang jelas.

### V.2.3 MEDIA MASSA & MEDIA SOSIAL

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Menjalin komunikasi secara jujur & efektif dengan tetap menjaga kerahasiaan data dan informasi.
2. Bertanggungjawab atas citra perusahaan terhadap para pelanggan & mitranya dan selalu bersikap dan semestinya.
3. Membina hubungan baik & proaktif dalam rangka mensosialisasikan peran, kebijakan & keberhasilan perusahaan.
4. Memperhitungkan risiko dalam menyampaikan berita melalui media massa & media sosial.
5. Berpegang teguh secara konsisten terhadap media komunikasi & standar dalam penyampaian informasi.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Emosional & reaktif dalam menghadapi kritikan media.
2. Tidak memelihara hubungan & hanya berhubungan jika diperlukan.
3. Memberikan informasi yang sifatnya merugikan perusahaan.
4. Berperilaku secara tidak etis.

### V.2.4 PEMERINTAH/ DPRD

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Mentaati peraturan & ketentuan pemerintah yang berlaku.  
Mendukung program-program pemerintah yang terkait dengan bisnis PALLYJA.
2. Memberikan laporan berkala sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Memegang norma etika dalam berhubungan dengan pemerintah.
4. Menanggapi saran & masukan pemerintah.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Memelihara hubungan hanya pada saat diperlukan.
2. Tidak Menanggapi keluhan & kebutuhan pemerintah.
3. Memberikan jamuan & hadiah untuk kepentingan pribadi.
4. Memberikan keterangan & pernyataan yang merugikan perusahaan.
5. Memberikan laporan yang tidak sesuai fakta.

### V.2.5 MASYARAKAT

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Mengembangkan & memelihara hubungan baik dengan masyarakat.
2. Melaksanakan program CSR (Corporate Social Responsibility) yang bernilai & berkesinambungan.
3. Memelihara lingkungan yang bersih & sehat di sekitar lingkungan kerja.
4. Mempertimbangkan kondisi (budaya, norma, dll) masyarakat setempat.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Tidak menanggapi keluhan & tanggapan masyarakat sekitar.
2. Bersikap diskriminatif.
3. Mencemari lingkungan.



### V.2.6 ORGANISASI PROFESI/ INSTITUSI PENDIDIKAN

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Menjaga & mengutamakan kepentingan perusahaan.
2. Menjalin kerjasama secara berkelanjutan untuk memperoleh informasi tentang perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
3. Memelihara & mengembangkan hubungan yang baik serta pembinaan kepada masyarakat di sekitar kedudukan perusahaan.
4. Menerapkan standar dan sertifikasi yang disepakati bersama.
5. Menjunjung tinggi nilai-nilai komunitas dimana perusahaan beroperasi.
6. Memberikan kesempatan dalam bidang pendidikan, penelitian & pengembangan masyarakat.
7. Memiliki motivasi yang kuat untuk mengembangkan diri & tidak semata-mata tergantung kepada program pengembangan yang disediakan oleh perusahaan.
8. Memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup, pendidikan pengetahuan & kesejahteraan masyarakat sekitar.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Mengutamakan kepentingan diri sendiri.
2. Memfasilitasi & melakukan konflik kepentingan.
3. Melanggar hak cipta termasuk hak kekayaan intelektual.
4. Tidak mendukung program perusahaan yang bertujuan untuk proses *improvement*.

### V.2.7 PENEGAK HUKUM

#### HARUS DILAKUKAN:

1. Menjaga dan mengutamakan kepentingan perusahaan.
2. Obyektif, transparan dan taat pada peraturan yang berlaku.
3. Melaksanakan program konsultatif dan bantuan hukum sesuai peraturan yang berlaku.
4. Menjalankan bisnis secara profesional dengan memperhatikan dan mematuhi peraturan yang berlaku.
5. Menjunjung tinggi tata nilai yang berlaku di perusahaan dan masyarakat.
6. Menjunjung tinggi nilai-nilai komunitas dimana perusahaan beroperasi.
7. Menjalin kerjasama dalam upaya menjaga keamanan dan keselamatan aset perusahaan.

#### TIDAK BOLEH DILAKUKAN:

1. Mengutamakan kepentingan pribadi.
2. Memberikan informasi yang dilarang undang-undang tentang pelanggan dan perusahaan kepada pihak lain / pihak ketiga.
3. Menyalahgunakan wewenang dan jabatan.
4. Menjalin hubungan hanya bila diperlukan.
5. Diskriminatif, menghambat penegakan hukum dan subyektif.
6. Memberikan informasi, keterangan dan kesaksian yang tidak benar.
7. Melakukan penyuaipan terhadap pejabat pengambil keputusan, pengacara, hakim dll.
8. Memanfaatkan hubungan untuk kepentingan pribadi.
9. Memberikan dokumen rahasia perusahaan.



# Whistleblowing System

Layanan **anonim**, 24 jam, 7 hari seminggu

PT PAM Lyonnaise Jaya menggunakan sistem saluran swakelola **PALYJA Whistleblowing System** yang memungkinkan pelaporan aktivitas yang aman, terpercaya, dan terjaga kerahasiaannya. Aktivitas yang dilaporkan umumnya meliputi kesalahan, kecurangan, penyalahgunaan, dan pelanggaran lainnya terhadap kebijakan perusahaan.



Melalui telepon (toll free)

**0800 1 401700**



Melalui SMS/ WhatsApp

**0811 9200 074**



Melalui email

**palyja@whistleblowing.link**



Melalui internet

**https://palyja.whistleblowing.link**





**PALYJA**

Nilai-Nilai Utama & Pedoman Berperilaku