



# Reshaping the Future

# Surat dari Direktur Utama

## Letter from Our President Director



“Laporan ini menunjukkan ikhtisar dan pembelajaran selama satu tahun, seiring dengan upaya kami untuk terus menjadi bagian dari solusi jangka panjang bagi beberapa tantangan yang paling mendesak di dunia.”

"This report showcases a year's worth of highlights and learnings as we work to remain part of the long-term solution to some of the world's most pressing challenges."

**Sugito Walujo**  
Direktur Utama  
President Director  
GoTo Group

Tahun 2023 adalah tahun yang transformatif bagi Perseroan kami untuk menata ulang bisnis dan mempersiapkannya untuk pertumbuhan berkelanjutan jangka panjang. "Pertumbuhan berkelanjutan" telah menjadi mantra bagi kami yang secara serius diterapkan dalam segala aspek — finansial, lingkungan hidup, dan sosial.

Sebagai sebuah perusahaan, kami selalu berkomitmen untuk membangun bisnis yang secara aktif berperan untuk membuat dunia menjadi lebih baik. Namun jika kami ingin terus melakukan hal ini secara terus menerus, bisnis kami harus mandiri. Pada tahun 2023 ini, kami mengalami kemajuan dengan menetapkan landasan yang kuat untuk profitabilitas jangka panjang yang dapat diandalkan oleh para pemangku kepentingan kami, hingga jauh ke masa depan.

Di saat yang sama, kami telah menggandakan upaya kami dalam hal keberlanjutan lingkungan dan sosial. Saya bangga bahwa kami telah mengurangi emisi hampir 11% dan melipatgandakan jumlah armada kendaraan listrik kami, serta menjadi yang pertama di industri ini yang meluncurkan mode kontras aksesibilitas bagi penyandang buta warna dan menyediakan akses yang lebih baik ke teknologi finansial bagi 11 juta penduduk Indonesia melalui aplikasi GoPay yang telah meraih penghargaan.

Laporan ini menunjukkan ikhtisar dan pembelajaran selama satu tahun, seiring dengan upaya kami untuk terus menjadi bagian dari solusi jangka panjang bagi beberapa tantangan yang paling mendesak di dunia. Perjalanan kami sejauh ini tidaklah mudah, tetapi sebagai sebuah perusahaan, kegigihan dan ketangguhan kami adalah hal yang membuat kami berbeda. Oleh karena itu, saya harus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua karyawan kami. Semangat dan motivasi mereka memberikan dampak yang sangat besar saat mereka bekerja sama untuk membawa perubahan positif.

Terima kasih juga kami ucapkan kepada para konsumen, pedagang, dan mitra pengemudi yang tak terhitung jumlahnya yang menggunakan produk kami setiap hari, yang berkontribusi terhadap kesuksesan ekosistem kami. Mereka adalah fondasi yang mendasari semua hal baik yang kami lakukan sebagai perusahaan.

Saya selalu terinspirasi oleh kisah-kisah kemajuan dan dampak yang saya dengar secara rutin dari semua pemangku kepentingan kami. Kisah-kisah tersebut membantu mendorong keyakinan saya bahwa tahun 2024 akan menjadi tahun yang lebih transformasional karena kita semua bekerja sama untuk mencapai Tiga Nol dan seterusnya.

The year 2023 was a transformative one for our Company as we hit the reset button on our business and primed it for long-term sustainable growth. "Sustainable growth" has become a mantra for us, and when we talk about sustainability in this way, we mean it in every sense — the financial, the environmental, and the social.

As a company, we have always been committed to building a business that acts as a force for good in the world. However, if we are to continue to do this indefinitely, our business must be self-sustaining. We made great inroads with this in 2023, setting a firm foundation for long-term profitability that our stakeholders will be able to rely on, long into the future.

At the same time, we have doubled down on environmental and social sustainability. I am proud that we have reduced our emissions by almost 11% and quadrupled our electric vehicle fleet while also becoming the first in the industry to launch accessibility contrast modes for visually impaired users and providing better access to financial technology to 11 million Indonesians through our award-winning GoPay app.

This report showcases a year's worth of highlights and learnings as we work to remain part of the long-term solution to some of the world's most pressing challenges. The journey so far has not been easy, but as a company, our persistence and resilience are what sets us apart. I must therefore express my deepest thanks to all of our employees. Their spirit and drive make such a huge impact as they work together to bring about positive change.

Many thanks are also owed to the countless consumers, merchants, and drivers who use our products every day, contributing to the success of our ecosystem. They are the bedrock on which all of the good we do as a company is based.

I am endlessly inspired by the stories of progress and impact I regularly hear from all of our stakeholders. They help fuel my belief that 2024 will be an even more transformational year as we all work together toward our Three Zeros and beyond.

**Sugito Walujo**  
Direktur Utama, Grup GoTo  
President Director, GoTo Group

# Surat dari Group Head of Sustainability

## Letter From Our Group Head of Sustainability



“Inilah langkah kami merencanakan, bukan hanya berharap, untuk mencapai komitmen Tiga Nol. Kami memiliki keyakinan penuh pada kekuatan bersama dari ekosistem untuk mendorong Perseroan sampai pada tujuan tersebut.”

"This is how we plan, not hope, to achieve our Three Zero commitments. We have full confidence in the collective power of our ecosystem to help us get there, for we know we cannot, and should not, do it alone."

**Tanah Sullivan**  
Head of Sustainability  
GoTo Group

Di tahun keempat kami menyusun Laporan Keberlanjutan GoTo, kami melanjutkan komitmen untuk menyampaikan kemajuan yang telah kami capai sebagai Perseroan, dan sebagai ekosistem, untuk memenuhi komitmen Tiga Nol kami. Sejak awal dikembangkan di tahun 2020, pada awal perjalanan Gojek (dan sekarang GoTo) membangun komitmen keberlanjutannya, komitmen ini mewakili tujuan perusahaan untuk menghasilkan dampak positif dalam kehidupan jutaan orang yang bergantung pada platform kami. Mereka adalah wujud nyata dan ukuran keberhasilan dari tujuan ini; sebagaimana komitmen kami untuk terus melakukan hal yang benar, tidak hanya oleh pemegang saham kami, tetapi oleh semua pemangku kepentingan, yang telah membentuk keragaman ekosistem kami.

Kami bangga dapat menunjukkan bagaimana kami berhasil melakukan ini, dengan menyelaraskan tujuan bisnis dengan sasaran keberlanjutan kami, dalam laporan yang Anda baca hari ini.

Bagi sebagian orang, kemajuan yang kami raih untuk masing-masing komitmen Tiga Nol itu mungkin tidak cukup. Namun mungkin apa yang tidak terlalu terlihat adalah upaya kami dalam membangun fondasi dan sumber daya selama bertahun-tahun yang kami curahkan untuk memastikan setiap inisiatif keberlanjutan yang telah kami luncurkan itu berlangsung efektif, kredibel, berbiaya rendah serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan kami. Proses uji tuntas yang kami lakukan untuk setiap konsep dan solusi yang akan diluncurkan sangat komprehensif dan tidak selalu mudah, tetapi itu adalah hal yang terpenting, sebelum kami dapat memperkenalkannya dengan benar kepada para pemangku kepentingan kami. Tanpa adanya pemangku kepentingan — termasuk Anda — solusi ini tidak akan menghasilkan dampak, atau memicu perubahan signifikan yang diperlukan di seluruh ekosistem kami.

Kami menempatkan para pemangku kepentingan sebagai motivasi terbesar kami, baik secara harfiah maupun kiasan, untuk terus maju menuju komitmen Tiga Nol GoTo.

Hal tersebut, mendorong kami untuk senantiasa menyusun laporan ini dengan penuh perhatian dan berpegang pada prinsip kehati-hatian. Dari tahun ke tahun, kami ingin memastikan bahwa kemajuan yang dicapai, tidak mengorbankan kredibilitas, sebagai faktor utama dan terpenting dalam menyiapkan solusi keberlanjutan yang kami integrasikan langsung ke dalam seluruh aktivitas operasi kami dan secara tidak langsung melalui para pemangku kepentingan kami. Kredibilitas ini dibangun dengan upaya untuk menyelaraskan upaya Perseroan dengan standar perusahaan global terkemuka dan praktik terbaik industri serta penerapan pada keseharian di negara-negara tempat kami beroperasi.

Inilah langkah kami merencanakan, bukan hanya berharap, untuk mencapai komitmen Tiga Nol. Kami memiliki keyakinan penuh pada kekuatan bersama dari ekosistem untuk mendorong Perseroan sampai pada tujuan tersebut. Perseroan, menyadari bahwa kami tidak bisa, dan tidak seharusnya, melakukan semuanya sendiri. Dan bagi Anda yang membaca laporan ini hari ini, sebagai bagian dari ekosistem kami: ketahuilah bahwa kami akan terus menemukan solusi yang tepat sehingga Anda dapat terus menjadi bagian dari perjalanan luar biasa ini, bersama-sama berjuang menuju masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan tidak hanya untuk generasi mendatang, tetapi juga bagi kita semua pada hari ini.

In our fourth year of preparing GoTo's Sustainability Report, we cannot help but reflect on the progress we have made as a company, and as an ecosystem, toward our Three Zero commitments. Developed in 2020, during the early days of Gojek (and now GoTo's) sustainability journey, these commitments represent our company's purpose of making a positive impact in the lives of the millions who have come to depend on our platform. They are a tangible, measurable representation of this purpose; our promise that we will continue to do what is right — not just by our shareholders, but by all the stakeholders who make up our incredibly diverse ecosystem.

And we are proud to be able to demonstrate precisely how we have done this, by aligning our business and sustainability objectives so they are one and the same, in the report you see today.

For some, the progress demonstrated for each of our Three Zeros may not seem enough. Yet what may not be so obvious are the underlying years of foundational work and resources we have put in to ensure each and every sustainability initiative we have rolled out is practical, credible, cost-effective, and meets the needs and expectations of our stakeholders. Our due diligence process for each concept and solution we test is extensive and arduous, but one that is absolutely necessary, before we can rightly introduce it to our stakeholders. For without our stakeholders — you included — these solutions would not scale, nor trigger the kinds of systemic changes needed across our ecosystem.

Our stakeholders are literally, and figuratively, what propels us forward toward our Three Zeros.

This is why we approach this report every year with so much care and caution. We want to ensure every year that while we are making progress, we are not doing it at the expense of credibility, which is first and foremost in the sustainability solutions we integrate directly into our operations and indirectly through our stakeholders. This credibility comes from aligning ourselves with the leading global standards and industry best practices and applying these to the unique day-to-day realities of the markets where we operate.

This is how we plan, not hope, to achieve our Three Zero commitments. We have full confidence in the collective power of our ecosystem to help us get there, for we know we cannot, and should not, do it alone. And for each and every one of you reading this today, as part of our ecosystem: know that we will continue to find actionable solutions for you to also be a part of this incredible journey, striving toward a better and more sustainable future not just for future generations, but for us today as well.

**Tanah Sullivan**  
Head of Sustainability  
GoTo Group

# Daftar Isi

## Table of Contents

<b>Surat dari Direktur Utama</b> Letter from Our President Director	1	Akreditasi, Pengakuan, dan Penghargaan Accreditation, Recognition, and Awards	21	Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan Compliance with Laws and Regulations	50	<b>Memberdayakan Pemangku Kepentingan Kami</b> Empowering Our Stakeholders	<b>74</b>	<b>Strategi Kami ke Depan</b> Way Forward	<b>95</b>	Lampiran C: Daftar Keanggotaan dan Asosiasi Grup GoTo Appendix C: List of GoTo Group's Memberships and Associations	138
<b>Surat dari Group Head of Sustainability</b> Letter From Our Group Head of Sustainability	3	Penghargaan 2023 Our 2023 awards	22	Menjaga Kepercayaan: Keamanan Data dan Privasi Pengguna Maintaining Trust: Data Security and User Privacy	51	<b>Nol Hambatan Zero Barriers</b>	76	<b>Umpan Balik Terhadap Sustainability Report</b> Feedback for Sustainability Report	<b>97</b>	Lampiran D: Penyelarasan Upaya Keberlanjutan GoTo dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) PBB Appendix D: Alignment of GoTo's Sustainability Efforts with the UN's Sustainable Development Goals (SDGs)	140
<b>Daftar Isi</b> Table of Contents	5	<b>Tentang GoTo Group</b> About GoTo Group	<b>26</b>	<b>Melindungi Planet Kita</b> Protecting Our Planet	<b>56</b>	Karyawan Kami Our People	76	Tanggapan atas Laporan Keberlanjutan tahun 2022 Responses for 'Sustainability Report 2022'	98	Lampiran E: Rincian Tindakan Hukum yang Diidentifikasi Appendix E: Details of Identified Legal Actions	144
<b>Gambaran Umum</b> Overview	<b>8</b>	Perjalanan Kami Our Journey	27	<b>Nol Emisi Zero Emissions</b>	59	Keragaman dan Inklusi Diversity and Inclusion	77	Lembar Umpan Balik Feedback Sheet	99	Lampiran F: Inventarisasi Emisi GRK Appendix F: GHG Emissions Inventory	145
Tentang Laporan Ini About this Report	9	Produk dan Jasa Kami Our Products and Services	29	Mencapai Target Berbasis Sains Achieving Science-Based Targets	59	Mengembangkan Tenaga Kerja yang Beragam Building a Diverse Workforce	77	<b>Laporan Asurans Assurance Statement</b>	<b>102</b>	Lampiran G: Inventarisasi Energi dan Air Appendix G: Energy and Water Inventory	146
Cakupan dan Batasan Laporan Report Scope and Boundary	9	Nilai-Nilai Utama GoTo The GoTo Way	31	Menghitung Jejak Karbon Kami Calculating Our Footprint	60	Mengembangkan Praktik Terbaik DEI Establishing DEI Best Practices	78	<b>Indeks Isi</b> Content Index	<b>112</b>	Lampiran H: Metodologi dan Inventarisasi Limbah Appendix H: Waste Methodology and Inventory	147
Topik Inti LST GoTo GoTo's Material ESG Topics	11	Visi Vision	31	Meningkatkan Efisiensi Operasional Improving Operational Efficiencies	61	Rekrutmen Recruitment	79	Indeks Global Reporting Initiative (GRI) Global Reporting Initiative (GRI) Index	113	Lampiran I: Analisis Terkait Iklim Appendix I: Climate-Related Analysis	149
Periode Pelaporan Reporting Timeline	11	Misi Mission	31	Elektifikasi Armada Mitra Pengemudi Kami Electrifying Our Driver-partner Fleet	62	Pengembangan dan Pelatihan Development and Training	79	Indeks Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Index	119	Lampiran J: Kepuasan Pelanggan dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat Appendix J: Customer Satisfaction and Public Complaint Mechanism	154
Siklus Pelaporan Reporting Cycle	11	Prinsip Korporasi dan Cara Kerja Corporate Principles and Ways of Working	32	Meningkatkan Kualitas Udara Improving Air Quality	63	Upah yang Adil dan Hak yang Setara Fair Pay and Equal Rights	83	Indeks IFRS S2 Climate-Related Disclosures IFRS S2 Climate-Related Disclosures Index	121	Lampiran K: Data Karyawan Appendix K: Employee Data	156
Standar Pelaporan Reporting Standard	12	Prinsip GoTo GoTo Principles	32	Meningkatkan Konektivitas ke Transportasi Umum Improving Connectivity to Public Transportation	65	Memberdayakan Mitra Kami Empowering Our Partners	84	Indeks Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Financial Services Authority Regulation (POJK) Index	122	Lampiran L: Kepemilikan Saham Appendix L: Shareholding Pattern	165
Asurans Pihak Eksternal External Assurance	12	Tata Nilai Kerja GoTo GoTo Ways of Working	32	Mobilisasi Pengguna Kami untuk Aksi Iklim Driving User-led Climate Action	65	Dampak Sosial Ekonomi dari Bisnis Kami Our Socioeconomic Impact	84	ASEAN Corporate Governance ASEAN Corporate Governance	127	Lampiran M: Informasi Hal Pokok untuk Keyakinan Terbatas Independen Appendix M: Subject Matter Information for Independent Limited Assurance	171
Hubungi Kami Feedback	12	<b>Perjalanan Keberlanjutan Kami</b> Our Sustainability Journey	<b>34</b>	<b>Nol Sampah Zero Waste</b>	67	Mata Pencaharian Berkelanjutan bagi Mitra Pengemudi Sustainable Livelihoods for Drivers	85	<b>Lampiran Appendices</b>	<b>130</b>		
Capaian Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Highlights	13	Pemangku Kepentingan Kami: Siapa dan Bagaimana Kami Melibatkan Mereka Our Stakeholders: Who and How We Engage	36	Melanjutkan Upaya Pendidikan dan Peningkatan Kesadaran Continuing Our Focus on Education & Awareness	68	Aksesibilitas bagi Semua Accessibility for All	88	Lampiran A: Penilaian Materialitas Grup GoTo (Gambaran Umum) Appendix A: GoTo Group's Materiality Assessment (Overview)	131		
<b>Pencapaian Utama Tahun 2023</b> Our 2023 Highlights	<b>16</b>	Penyelarasan dengan Kerangka Kerja Internasional Alignment with International Frameworks	40	Memberi Limbah Kehidupan Kedua: Meningkatkan Angka Daur Ulang Giving Waste a Second Life: Improving Recycling Rates	69	Meningkatkan Aksesibilitas Teknologi melalui Fitur yang Inklusif Improving Accessible Technology with Inclusive Features	89	Lampiran B: Entitas yang Dimasukkan dalam Laporan Keuangan GoTo, tetapi Tidak Tercakup dalam Laporan Ini Appendix B: Entities Included in GoTo's Consolidated Financial Statements But Not Covered in this Report	136		
Pencapaian Utama Tahun 2023 Our 2023 Highlights	17	<b>Prinsip-Prinsip Tata Kelola</b> Principles of Governance	<b>42</b>	Fitur di Dalam Aplikasi: Tidak Membutuhkan Peralatan Makan No Cutlery Needed: Our In-App Feature	71	Menjaga Kepercayaan Pengguna Melalui Keamanan Maintaining Trust With Our Users Through Safety	91				
Skala Perusahaan Our Scale	17	Struktur Tata Kelola Kami Our Governance Structure	43			Keamanan dan Kesehatan Karyawan Employee Safety and Well-Being	91				
Yang Kami Lakukan What We Did	18	Kebijakan Kami Our Policies	47			Kesehatan dan Keselamatan Mitra Pengemudi Driver Health and Safety	93				
Cara Keberlanjutan Kami How We Did It	19										
Kinerja Keuangan Financial Performance	20										



tokopedia

**GAMBARAN UMUM**  
OVERVIEW

# Tentang Laporan Ini

## About this Report

Laporan ini merupakan Laporan Keberlanjutan ketiga<sup>1</sup> yang diterbitkan oleh **PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk** ("GoTo" atau "Perseroan"), yang mengungkapkan kinerja GoTo dalam mengelola isu-isu Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) yang bersifat material, serta risiko dan peluang. Laporan ini disusun dengan merujuk pada komitmen **Tiga Nol** Perseroan (*Zero Barriers, Zero Emissions, dan Zero Waste*); yang mewakili 13 topik inti LST bagi GoTo dan ekosistemnya. Tujuan dari penyajian laporan ini adalah untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dari segala upaya GoTo dalam merespons dan mengelola isu-isu LST yang memiliki dampak signifikan pada bisnis kami, serta pemangku kepentingan utama (konsumen, mitra pengemudi dan pedagang, investor, regulator, dan karyawan). Data dan kinerja yang diungkapkan dalam laporan ini mewakili semua Unit Bisnis yang beroperasi dalam ekosistem Grup GoTo ("Grup"): Gojek, Tokopedia, GoTo Financial, dan GoTo Logistics.

### Cakupan dan Batasan Laporan

Topik dan indikator terkait LST di dalam laporan ini didasarkan pada penilaian materialitas yang dilakukan oleh GoTo pada tahun 2022. Penilaian atas topik material tersebut merupakan penyegaran, di mana kami memperluas penilaian materialitas komprehensif yang dilakukan oleh Gojek dan GoTo Financial tahun 2021 dengan memasukkan Tokopedia dan GoTo Logistics, seperti yang dilakukan sebelum pembentukan Grup GoTo. Kami juga melakukan konsultasi dengan kelompok pemangku kepentingan utama GoTo yang berasal dari internal maupun yang dekat dengan Perseroan (pimpinan, karyawan, dan pemegang saham), serta yang terlibat di seluruh ekosistem kami (mitra pengemudi, pedagang, konsumen, regulator, dan masyarakat)<sup>2</sup>.

13 topik inti LST yang berhasil teridentifikasi dievaluasi sesuai dengan pertimbangan-pertimbangan berikut ini:

- Lanskap topik LST, yang relevan dengan lini bisnis dan produk utama GoTo dan sebagaimana ditentukan oleh:
  - Badan yang menerbitkan standar pelaporan seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* dan *Global Reporting Initiative (GRI)*;
  - Lembaga pemeringkat seperti *Morgan Stanley Capital International (MSCI)* dan S&P Global; dan
  - Perbandingan melalui indeks, peringkat, dan/atau sumber daya yang tersedia untuk umum mengenai perusahaan global dan industri serupa.
- Tren global dan industri yang berlaku saat ini dan yang berubah dan sejalan dengan dan dalam konteks dampak lingkungan, sosial, atau ekonomi GoTo terhadap ekosistem pemangku kepentingan kami.

This report is the third<sup>1</sup> Sustainability Report of **PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk** ("GoTo" or "the Company"), disclosing GoTo's management of and performance addressing material Environmental, Social, and Governance (ESG) issues, as well as risks and opportunities. These have been structured around the Company's **Three Zeros** commitments (Zero Barriers, Zero Emissions, and Zero Waste); a representation of the 13 highly material ESG topics for GoTo and its ecosystem. The purpose of this report is to ensure the transparency and accountability of GoTo's efforts in responding to and management of the ESG issues with the highest impact on our business, as well as priority stakeholders (consumers, driver and merchant partners, investors, regulators, and employees). Data and performance disclosed are for all operating Business Unit in GoTo Group ("the Group"): Gojek, Tokopedia, GoTo Financial, and GoTo Logistics.

### Report Scope and Boundary

The ESG topics and related indicators included in this report are based on a materiality assessment conducted by GoTo in 2022. The materiality assessment was a refresher, expanding Gojek and GoTo Financial's 2021 comprehensive materiality assessment to include Tokopedia and GoTo Logistics, as it has been conducted prior to the formation of GoTo Group. Consultations were conducted with GoTo's priority stakeholder groups from within or close to the Company (leadership, employees, and shareholders), as well as across its ecosystem (driver-partners, merchants, consumers, regulators, and civil society)<sup>2</sup>.

The 13 material ESG topics identified were assessed in line with the below considerations:

- Landscape of ESG topics, relevant to GoTo's key business lines and products and as determined by:
  - Reporting standard-setting bodies such as Financial Services Authority Regulation (POJK) of Indonesia, the Sustainability Accounting Standards Board (SASB) and Global Reporting Initiative (GRI);
  - Rating agencies such as Morgan Stanley Capital International (MSCI) and S&P Global; and
  - Benchmarking through indices, rankings, and/or publicly available resources on global and industry peers.
- Current and shifting global and industry trends relevant to and in the context of the environmental, social, or economic impact of GoTo on our ecosystem of stakeholders.

- Pendapat pemangku kepentingan kami (yang disebutkan di atas), yang diterima melalui berbagai upaya pelibatan yang berkelanjutan, seperti diskusi kelompok yang fokus, survei, wawancara, dan saluran komunikasi lainnya untuk menilai sejauh mana topik LST yang teridentifikasi tersebut berdampak atau dianggap penting bagi mereka.
- Visi dan pandangan dari pimpinan senior GoTo tentang topik dan isu LST yang memiliki dampak paling signifikan pada unit bisnis (BU) dan fungsi masing-masing.

- Voice of our stakeholders (detailed above), received through continuous engagement via focus group discussions, surveys, interviews, and other channels to assess the degree to which identified ESG topics impacted or are considered important to them.
- Vision and perspectives of GoTo's senior leadership on the ESG topics and issues with the highest impact on their respective business units (BUs) and functions.

Adapun 13 topik inti sesuai standar GRI yang relevan dengan kami adalah sebagai berikut:

The 13 material topics according to the relevant GRI standards are as follows:

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan	Disclosure
2-27	Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-Undangan	Compliance with Laws and Regulations
203-2	Dampak Ekonomi Tidak Langsung yang Signifikan	Significant Indirect Economic Impacts
205-3	Insiden Korupsi yang Terbukti dan Tindakan yang Diambil	Confirmed Incidents of Corruption and Action Taken
206-1	Langkah-Langkah Hukum untuk Perilaku Anti-Persaingan, Praktik Anti-Trust dan Monopoli	Legal Actions for Anti-Competitive Behavior, Antitrust and Monopoly Practices
302-1	Konsumsi Energi dalam Organisasi	Energy Consumption within the Organization
305-1	Emisi GRK Langsung (Cakupan 1)	Direct (Scope 1) GHG emissions
305-2	Emisi Energi GRK (Cakupan 2) Tidak Langsung	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions
305-3	Emisi Energi GRK (Cakupan 3) Tidak Langsung	Other indirect (Scope 3) GHG emissions
305-7	Nitrogen oksida (NO <sub>x</sub> ), sulfur oksida (SO <sub>x</sub> ), dan emisi udara signifikan lainnya	Nitrogen oxides (NO <sub>x</sub> ), sulfur oxides (SO <sub>x</sub> ), and other significant air emissions
306-4	Limbah yang dialihkan dari Pembuangan Akhir	Waste diverted from Final Disposal
404-3	Persentase Karyawan yang Menerima Tinjauan Rutin terhadap Kinerja dan Pengembangan Karier	Percentage of Employees Receiving Regular Performance and Career Development Reviews
405-1	Keanekaragaman Badan Tata Kelola dan Karyawan	Diversity of Governance Bodies and Employees
418-1	Pengaduan yang Berdasar Mengenai Pelanggaran terhadap Privasi Pelanggan dan Hilangnya Data Pelanggan	Complaints Based on Violation of Customer Privacy and Loss of Customer Data

Laporan ini mencakup negara-negara di mana GoTo ada dan/atau beroperasi antara lain:

This report covers the following geographical markets, where GoTo has a presence and/or operations:

Entitas <sup>3</sup> Entity <sup>3</sup>	Cakupan Negara <sup>4</sup> Markets covered <sup>4</sup>
Gojek	Indonesia, Singapura, Vietnam, dan India Indonesia, Singapore, Vietnam, and India
Tokopedia	Indonesia, Singapura, dan India Indonesia, Singapore, and India
GoTo Financial	Indonesia, Singapura, Vietnam, dan India Indonesia, Singapore, Vietnam, and India
GoTo Logistics	Indonesia, Singapura, dan India Indonesia, Singapore, and India

1. Ini merupakan Laporan Keberlanjutan yang keempat jika kita memasukkan laporan pertama sebelum Gojek merger dengan Tokopedia (Laporan Keberlanjutan Gojek 2020). This is the fourth Sustainability Report if we include the first report before Gojek merged with Tokopedia (Gojek Sustainability Report 2020).

2. Tinjauan atas proses dan metodologi yang digunakan dalam penilaian aspek material tersedia pada Lampiran A. An overview of the process and methodology for our materiality assessment is provided in Appendix A.

3. Daftar entitas yang dimasukkan dalam laporan keuangan organisasi tetapi tidak tercakup dalam laporan ini disebutkan dalam Lampiran B.

The list of entities included in the organization's consolidated financial statements but not covered in this report is mentioned in Appendix B.

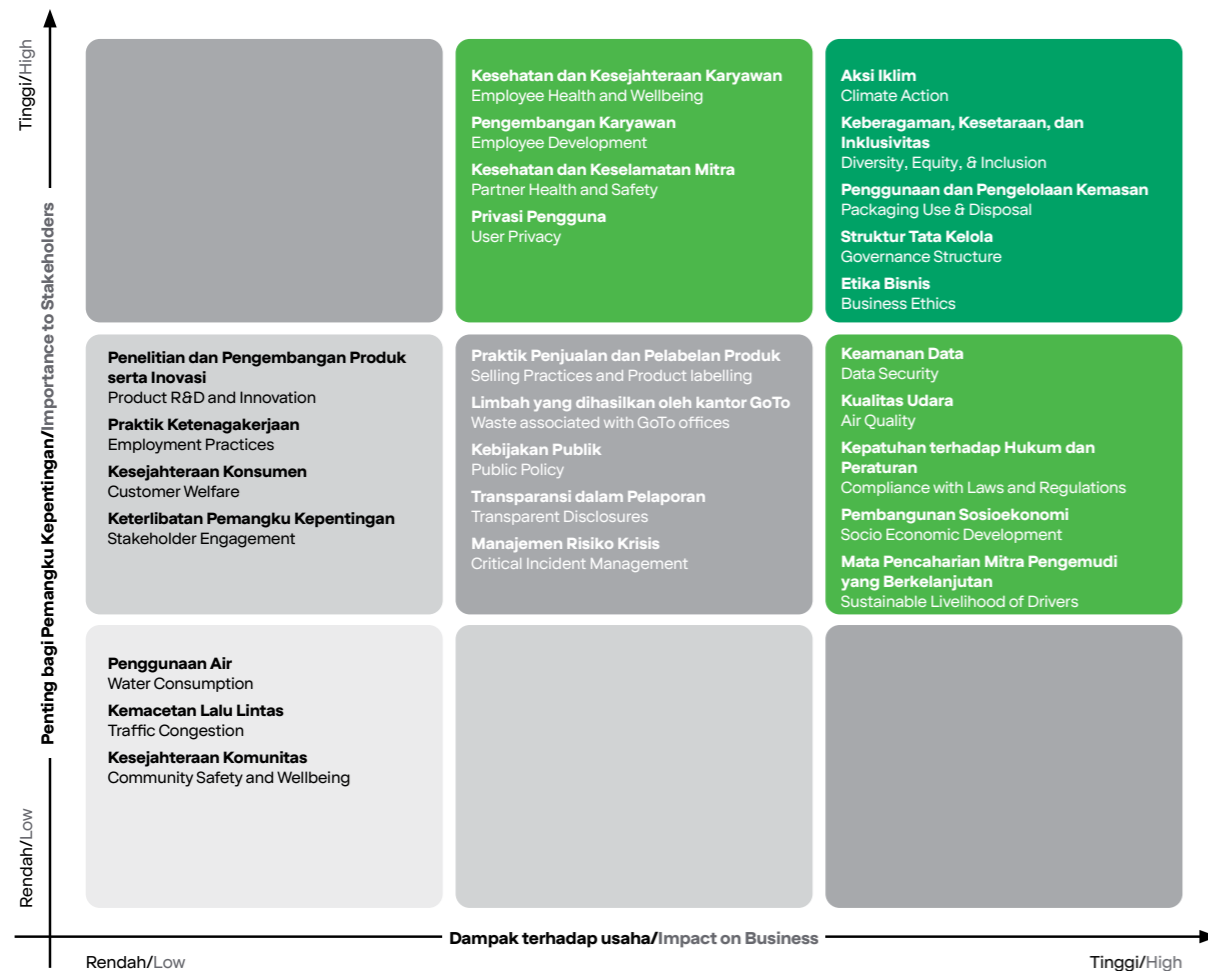
4. Gojek, Tokopedia, GoTo Financial, dan GoTo Logistics memiliki kantor dukungan teknologi di Singapura dan India, dan jika relevan, pengungkapan yang terkait dengan kantor kami di India telah disertakan. Gojek, Tokopedia, GoTo Financial, and GoTo Logistics have technology support offices in Singapore and India, and as relevant, disclosures related to our Singapore and India offices have been included.

# Topik Inti LST GoTo

## GoTo's Material ESG Topics

Topik inti LST yang diungkapkan dalam laporan ini merupakan topik yang sama yang diungkapkan dalam laporan keberlanjutan GoTo tahun 2022. Topik-topik tersebut dipetakan dalam matriks di bawah ini:

The final material ESG topics for this report remain the same as GoTo's 2022 report. These topics are mapped out in the below matrix:



### Periode Pelaporan

Periode pelaporan Perseroan dimulai dari Januari hingga Desember setiap tahun. Seluruh informasi yang disajikan dalam laporan ini, kecuali dinyatakan sebaliknya, mencakup periode pelaporan Januari hingga Desember 2023. Dalam beberapa kasus, kami menggunakan data historis untuk memberikan gambaran dan dukungan tambahan terhadap pengungkapan dalam laporan ini.

### Siklus Pelaporan

Laporan Keberlanjutan GoTo diterbitkan setiap tahun, yakni sebelum tanggal 30 April setiap tahun kecuali dinyatakan lain.

### Reporting Timeline

The Company's reporting period is from January to December of each year. Unless otherwise stated, all disclosures in this report pertain to the reporting period of January to December 2023. In some cases, historical data has been used to provide additional context and support for this report's disclosures.

### Reporting Cycle

GoTo's Sustainability Report is published annually, prior to 30 April of each year, unless otherwise stated.

### Standar Pelaporan

Laporan ini dikembangkan sejalan dengan standar dan kerangka kerja yang diakui secara internasional, yaitu:

- GRI: Seperti tahun-tahun sebelumnya, GoTo terus menggunakan standar pelaporan GRI sebagai referensi utama untuk indikator, definisi, dan persyaratan untuk setiap pengungkapan dalam laporan ini. Anda dapat menemukan Indeks Konten GRI di halaman 113 hingga 118 untuk memahami bagaimana pengungkapan GRI digunakan dalam laporan ini.
- SASB: Untuk meningkatkan kualitas pengungkapan laporan, kami telah melengkapi persyaratan pelaporan GRI dengan standar khusus yang ditetapkan oleh SASB untuk sektor *e-commerce* dan transportasi darat. Anda dapat menemukan Indeks Konten SASB di halaman 119 hingga 120 untuk pengungkapan khusus yang tercakup dalam laporan ini.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Indonesia: Untuk secara konsisten memastikan laporan kami tetap dalam konteks yang relevan dengan Indonesia dan mematuhi peraturan Indonesia, laporan kami mengikuti POJK No. 51/POJK.03/2017 dan SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021, yang dapat dilihat pada halaman 122 hingga 126.
- Standar Pelaporan Keuangan Internasional (IFRS): dengan diperbarunya kerangka kerja *Task Force for Climate-Related Disclosures* (TCFD) untuk tahun 2023, kami telah menyertakan standar S1 dan S2 IFRS *Foundation* dalam laporan ini, untuk memastikan keselarasan dengan pengungkapan terbaru terkait keberlanjutan dan iklim tersebut. Informasi lebih lanjut dapat ditemukan pada halaman 121.

### Asurans Pihak Eksternal

Grup GoTo telah menunjuk KAP Purwanto, Sungkoro & Surja, anggota dari firma Ernst & Young Global Limited (KAP PSS), untuk melaksanakan Asurans Keyakinan Terbatas atas pengungkapan LST terpilih dalam laporan ini. Informasi detail tentang asurans yang diberikan dapat dilihat di halaman 102 - 110 dan 171 - 180 Asurans Keyakinan Terbatas Independen. <sup>AS</sup> Simbol ini juga dapat ditemukan dalam laporan ini untuk menandai asurans keyakinan terbatas independen yang telah diberikan untuk data tahun 2023.

### Hubungi Kami

Kami sangat menghargai pertanyaan dan umpan balik yang Anda berikan terkait laporan ini dan upaya keberlanjutan GoTo. Hubungi kami melalui [sustainability@gotocompany.com](mailto:sustainability@gotocompany.com) untuk memberikan saran, umpan balik, atau komentar.

### Reporting Standards

This report has been developed in line with the below internationally recognized standards and frameworks:

- GRI: As in previous years, GoTo continues to use GRI's reporting standards as the primary reference for indicators, definitions, and requirements for each disclosure in this report. Please refer to the GRI Content Index on pages 113 to 118 to understand how GRI disclosures are used in this report.
- SASB: To improve the quality of our disclosures, we have supplemented GRI's reporting requirements with SASB's sector-specific standards for *e-commerce* and road transportation. Please refer to the SASB Content Index on pages 119 to 120 for the specific disclosures covered in this report.
- Financial Services Authority Regulations (POJK) of Indonesia: To consistently ensure our report remains within the relevant context of Indonesia and adheres to Indonesian regulations, our report follows POJK No. 51/POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021, which can be found on page 122 to 126.
- International Financial Reporting Standards (IFRS): In line with 2023 updates to the Task Force for Climate-Related Disclosures (TCFD) framework, we have included the IFRS Foundation's S1 and S2 standards in this report, to ensure alignment with the latest on sustainability- and climate-related disclosures. Further information can be found on page 121.

### External Assurance

We have appointed KAP Purwanto, Sungkoro & Surja, a member firm of Ernst & Young Global Limited (KAP PSS), to conduct a limited assurance on selected ESG disclosures in this report. The details of the assurance provided can be found in the Independent Limited Assurance statement on page 102 - 110 and 171 - 180. <sup>AS</sup> Readers may also find indication of the independent limited assurance provided for 2023 data marked with this symbol throughout this report.

### Feedback

Your questions and feedback on this report and GoTo's sustainability efforts are important. Please reach out to [sustainability@gotocompany.com](mailto:sustainability@gotocompany.com) with any suggestions, feedback, or comments.

# Capaian Kinerja Keberlanjutan

## Sustainability Performance Highlights

### Capaian Kinerja Keberlanjutan

#### Sustainability Performance Highlights

Keterangan Description	Unit	2023	2022	2021
<b>Keuangan<sup>5</sup>   Financial<sup>5</sup></b>				
Total Aset Total Assets	Jutaan Rp Rp Millions	54.097.256	139.216.570	155.137.033
Total Liabilitas Total Liabilities	Jutaan Rp Rp Millions	18.377.256	16.493.226	16.112.589
Pendapatan Bersih Net Revenue	Jutaan Rp Rp Millions	14.785.492	11.349.167	4.535.764
Rugi Tahun Berjalan <sup>6</sup> Loss for the Year <sup>6</sup>	Jutaan Rp Rp Millions	(90.518.726)	(40.408.492)	(22.429.242) (25.881.121) <sup>7</sup>
EBITDA yang Disesuaikan <sup>8</sup> Adjusted EBITDA <sup>8</sup>	Jutaan Rp Rp Millions	(3.670.491)	(16.012.006)	(14.518.575)
<b>Produk Ramah Lingkungan   Environmentally sound products</b>				
Gerakan Tanam Pohon GoGreener Tree Collective	Jumlah pohon ditanam Trees planted	161.845	140.000	-
Fitur Tanpa Alat Makan No Cutlery Feature	Jumlah alat makan yang tidak terpakai dalam metrik ton Metric tons of single-use cutlery avoided	1.764	837	-
Wadah Daur Ulang Recycled Packaging	Jumlah kemasan sekali pakai dalam metrik ton Metric tons of single-use packaging avoided	1.451,82	624	-

5. Laporan keuangan tahun buku 2023 dan 2022 untuk Grup GoTo mencakup hasil Tokopedia untuk tahun penuh 2023 dan 2022, sedangkan 2021 hanya mencakup hasil Tokopedia setelah tanggal akuisisi (Mei 2021). Peningkatan pendapatan bersih, rugi tahun berjalan, dan rugi EBITDA yang disesuaikan pada 2022 dibandingkan 2021 sebagian disebabkan oleh merger bisnis dengan Tokopedia.

2023 and 2022 financial results for GoTo Group includes Tokopedia results for the full year 2023 and 2022, while 2021 only includes Tokopedia results after the date of acquisition (May 2021). The increase in net revenue, loss for the year, and adjusted EBITDA losses in 2022 compared to 2021 is partially attributed to the business merger with Tokopedia.

6. Untuk rincian lengkap tentang kinerja keuangan dan diskusi serta analisis manajemen kami, silakan lihat Laporan Tahunan 2023 Perseroan.

For full details of our financial performance and management's discussion and analysis, please refer to the Company's 2023 Annual Report.

7. Informasi untuk tahun-tahun yang berakhir pada 31 Desember 2021 di sini disajikan secara pro forma seolah-olah Tokopedia telah dikonsolidasikan oleh GoTo sejak 1 Januari 2021.

The information for the years ended 31 December 2021 here are presented on a pro forma basis as if Tokopedia had been consolidated by GoTo since 1 January 2021.

8. Grup GoTo menghitung EBITDA yang disesuaikan, yang merupakan pengukuran keuangan non-PSAK, dimulai dengan rugi sebelum pajak penghasilan, disesuaikan dengan (i) beban penyusutan dan amortisasi; (ii) pendapatan keuangan; (iii) biaya bunga; (iv) kerugian penurunan nilai aset tidak lancar dan aset atas kelompok lepasan yang dimiliki untuk dijual; (v) (pembalikan)/kerugian atas penurunan nilai investasi pada entitas asosiasi dan ventura bersama; (vi) kerugian atas penurunan nilai goodwill; (vii) penyesuaian nilai wajar instrumen keuangan; (viii) kerugian penurunan nilai aset tak berwujud dan aset tetap; (ix) biaya kompensasi berbasis saham; (x) (keuntungan)/kerugian selisih kurs belum terealisasi dari pengukuran kembali kas; (xi) bagian kerugian bersih entitas asosiasi dan ventura bersama; (xii) (keuntungan)/kerugian pelepasan investasi dan dilusi investasi atas entitas asosiasi dan ventura bersama, bersih; (xiii) pendapatan dividen; dan (xiv) non-recurring items.

GoTo Group calculates the adjusted EBITDA, a non-SFAS financial measure, beginning with loss before income tax, adjusting for (i) depreciation and amortization expenses; (ii) finance income; (iii) interest expenses; (iv) loss on impairment of assets of disposal group classified as held for sale; (v) (reversal)/loss on impairment of investment in associates and joint ventures; (vi) loss on goodwill; (vii) fair value adjustment of financial instruments; (viii) loss on impairment of intangible and fixed assets; (ix) share-based compensation cost; (x) unrealized foreign exchange (gain)/loss from cash remeasurement; (xi) share of net losses in associates and joint ventures; (xii) (gain)/loss on divestment and dilution of investment in associates and joint ventures, net (xiii) dividend income; and (xiv) non-recurring items.

Keterangan Description	Unit	2023	2022	2021
<b>Lingkungan   Environmental</b>				
Konsumsi Listrik Electricity Use	GJ	AS 54.137,80	70.924,81	94.196,95
Konsumsi Air <sup>9</sup> Water Use <sup>9</sup>	m <sup>3</sup>	75.707,70	81.981,02	30.855,19
Emisi (Cakupan 1, 2, 3) Emissions (Scope 1, 2, 3)	tCO <sub>2</sub> e	AS 872.632,56	976.952,58	822.898
Limbah <sup>10</sup> Waste <sup>10</sup>	Metric tons	335.089	335.089	335.089
<b>Sosial   Social</b>				
<b>Metrik Keamanan untuk Mitra Pengemudi Safety Metrics for Driver Partners</b>				
Jumlah kematian karena cedera akibat pekerjaan Rate of fatalities due to work-related injuries	Per 200.000 jam kerja Per 200,000 work hours	0,0035	0,00942	0,036
Jumlah cedera yang berisiko tinggi (tidak termasuk kematian) Rate of high consequence work-related injuries (excluding fatalities)	Per 200.000 jam kerja Per 200,000 work hours	0,00140	0,00148	0,0006
Tingkat cedera terkait pekerjaan yang tercatat Rate of recordable work-related injuries	Per 200.000 jam kerja Per 200,000 work hours	0,79	1,95	1,47
<b>Kepuasan Pelanggan   Customer Satisfaction (CSAT)</b>				
GoRide	%	91	94	94
GoCar	%	88	95	96
GoFood	%	89	96	96
GoSend	%	93	98	96
GoMart	%	89	95	93
Logistics	%	76,85	85,42	85
Layanan Pendukung Support Service (Care)	%	81,16	86,62	81
Pembayaran Payment	%	89,24	90,52	-
Fulfillment (antara pembeli) Fulfillment (among buyers)	%	82,41	87,42	-
Fulfillment (antara penjual) Fulfillment (among sellers)	%	70,25	80,72	-

9. Hasil penyelidikan menunjukkan adanya kesalahan dalam data penggunaan air untuk tahun-tahun sebelumnya akibat persoalan dalam salah satu sistem pelaporan kami. Kesalahan tersebut telah diperbaiki untuk memastikan integritas data ke depannya.

Investigation revealed inaccuracies in the water usage data for previous years due to an issue in one of our reporting systems. Following thorough rectification efforts, these inaccuracies have been addressed, ensuring data integrity moving forward.

10. Daftar limbah berdasarkan kesimpulan inventaris; karenanya, kami tidak memperbarui daftar limbah untuk tahun 2022 dan 2023.

Waste inventory is based on an extrapolated inventory; therefore, we did not update GoTo's waste inventory for 2022 and 2023.





**PENCAPAIAN UTAMA  
TAHUN 2023**  
OUR 2023 HIGHLIGHTS

# Pencapaian Utama Tahun 2023

## Our 2023 Highlights

### Skala Kami

#### Our Scale



Pengguna bertransaksi tahunan (ATU)<sup>11</sup>  
Annual transacting users (ATU)<sup>11</sup>



Pedagang<sup>13</sup>  
Merchants and sellers<sup>13</sup>



Mitra pengemudi<sup>12</sup>  
Driver-partners<sup>12</sup>



Nilai Transaksi Bruto (GTV)<sup>14</sup>  
Gross Transaction Value (GTV)<sup>14</sup>



Pendapatan bruto<sup>15</sup>  
Gross revenue<sup>15</sup>

11. Per Desember 2023.  
As of December 2023.

12. Berdasarkan jumlah terdaftar per 31 Desember 2023.  
Based on registered number as of 31 December 2023.

13. Ibid

14. GTV mewakili jumlah total nilai transaksi dalam ekosistem GoTo.  
GTV represents the sum of the total value of transactions within the GoTo ecosystem.

15. Pendapatan bruto mewakili total nilai rupiah yang dapat diatribusikan kepada Grup GoTo dari setiap transaksi, tanpa penyesuaian insentif yang dibayarkan kepada mitra pengemudi dan mitra pedagang atau promosi kepada pengguna akhir, selama periode pelaporan.  
Gross revenue represents the total rupiah value attributable to GoTo Group from each transaction, without any adjustments for incentives paid to driver-partners and merchant partners or promotions to end users, over the period of measurement.

### Yang Kami Lakukan

#### What We Did

**01** Menerima verifikasi dari Science-Based Targets Initiative (SBTi) terkait penetapan target dekarbonisasi Nol Emisi GoTo, yang menjadikan kami perusahaan terbuka pertama di Indonesia yang mencanangkan target yang telah terverifikasi secara ilmiah.

Received verification from the Science-Based Targets Initiative (SBTi) for GoTo's Zero Emissions decarbonization targets, making us the first publicly listed company in Indonesia with verified science-based targets.

**03** Meningkatkan jumlah armada kendaraan listrik (EV) kami empat kali lipat dari awal tahun.

Increased our Electric Vehicle (EV) fleet four-fold from the beginning of the year.

**05** Menjadi perusahaan pertama di industri yang meluncurkan mode kontras untuk mendukung aksesibilitas pengguna penyandang buta warna di ketiga aplikasi konsumen GoTo.

Became the first in the industry to launch accessibility contrast modes for visually impaired users across all three of GoTo's consumer apps.

**07** Berkontribusi signifikan terhadap PDB Indonesia melalui lima sektor penting: ritel, manufaktur, makanan dan minuman, teknologi informasi dan komunikasi (TIK), dan transportasi, meskipun pertumbuhan ekonomi Indonesia melambat pada tahun 2023.<sup>16</sup>

Contributed significantly to Indonesia's GDP through five important sectors: retail, manufacturing, food and beverages (F&B), information and communications technology (ICT), and transportation, despite the country's slowing economic growth in 2023.<sup>16</sup>

**09** Kehadiran GoTo membantu meningkatkan jumlah pekerja yang paham digital di seluruh kota Indonesia sebesar 2,2 – 3,1% antara tahun 2018 dan 2023. Di wilayah di luar Jawa dan Bali, dampak GoTo terhadap pertumbuhan ini berkisar antara 3,3 – 4,25%.<sup>18</sup>

GoTo's presence helped increase the number of digitally literate workers across Indonesian cities by 2.2 – 3.1% between 2018 and 2023. In areas outside of Java and Bali, GoTo's impact on this growth ranged from 3.3 – 4.25%.<sup>18</sup>

16. Kontribusi Ekosistem GoTo terhadap Perekonomian Indonesia, Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat (LPEM), Universitas Indonesia, April 2024.  
Kontribusi Ekosistem GoTo terhadap Perekonomian Indonesia, Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat (LPEM), University of Indonesia, April 2024.

17. Ibid  
18. Ibid

**02** Mengurangi emisi kami hampir 11%, terutama melalui peningkatan efisiensi energi dan operasional di Tokopedia.

Reduced our emissions nearly 11%, most notably through increased energy efficiency and operational improvements in Tokopedia.

**04** Mempertahankan perjalanan Nol Sampah kami dengan penggunaan kembali limbah dan memberikan kampanye edukasi kepada pedagang.

Maintained our Zero Waste journey, namely through the repurposing of waste and merchant education campaigns.

**06** Menyelesaikan audit gaji berbasis gender pertama GoTo.

Completed GoTo's first gender pay audit.

**08** Berkontribusi terhadap penurunan tingkat pengangguran Indonesia sebesar 8,25% dari seluruh sehubungan dengan total penurunan pengangguran yang diukur di tingkat nasional pada tahun 2023.<sup>17</sup>

Contributed to the reduction of Indonesia's unemployment rate by 8.25% in relation to the total decrease in unemployment measured in 2023.<sup>17</sup>

# Cara Keberlanjutan Kami

## How We Did It

### 01 Kemitraan Strategis Strategic Partnerships

- Perusahaan ventura bersama (JV) kami, Electrum, meluncurkan produk kendaraan listrik roda dua pertamanya yang disebut H5, yang dikembangkan dan dirampungkan dengan memperhatikan masukan dari program percontohan kendaraan listrik kami guna memberikan pengalaman berkendara terbaik kepada mitra pengemudi kami;
- Memperluas program kemitraan agar dapat mengakomodir lebih banyak merek kendaraan listrik, sehingga memperluas opsi kendaraan listrik yang dapat diakses oleh mitra pengemudi kami melalui platform GoTo;
- Memperluas kemitraan dengan berbagai vendor untuk lebih meningkatkan kapasitas daur ulang limbah karton kami menjadi 545,62 metrik ton;
- Mendorong inisiatif untuk membangkitkan kesadaran dan pendidikan yang berkelanjutan melalui penyelenggaraan webinar, guna menegaskan peran penting yang dipegang oleh pedagang dalam upaya mengurangi limbah di seluruh ekosistem kami; dan
- Menyediakan program-program inklusif yang konsisten bagi mitra pengemudi dan pedagang yang difasilitasi oleh GoTo, mulai dari pelatihan dan kesempatan pendidikan hingga akses terhadap teknologi keuangan.

### 02 Peningkatan Operasi dan Efisiensi Improved Operations and Efficiencies

- Meluncurkan inisiatif seperti Kurir Rekomendasi, untuk mengurangi redundansi pengiriman dan jarak yang ditempuh terkait pengiriman dari e-commerce kami;
- Menghilangkan pengadaan atau menggunakan kembali bahan kemasan yang berlebih (*filler*), yang turut berkontribusi pada pengurangan biaya operasional;
- Melakukan audit atas upah berbasis gender sebagai bagian dari upaya GoTo untuk mengedepankan kesetaraan gender di seluruh operasional perusahaan dan mengidentifikasi serta memantau kesenjangan dengan lebih baik; dan
- Menambah jumlah mesin penghancur di kelima gudang GoTo Logistics (GTL) untuk meningkatkan volume limbah karton yang dipergunakan kembali menjadi total 870,46 metrik ton.

### 03 Produk dan Layanan yang Berdampak Impactful Products and Services

- Mengembangkan layanan GoRide berbasis kendaraan listrik ke area lain di luar wilayah Jakarta Selatan;
- Menjangkau 1 juta pengguna melalui program GoGreener Tree Collective dan menanam 161.845 pohon;
- Memasukkan mode kontras warna sebagai fitur pada aplikasi untuk mendukung aksesibilitas bagi para pengguna yang memiliki penglihatan kurang atau masalah fotosensitifitas, sesuai dengan *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG); dan
- Meluncurkan aplikasi GoPay sebagai fondasi dari semua layanan keuangan GoTo.

# Kinerja Keuangan

## Financial Performance

Tahun 2023 merupakan kelanjutan dari fokus kami untuk mendorong profitabilitas dan keberlanjutan di semua aspek bisnis kami. Sebagai bagian dari upaya berkelanjutan tersebut, kami memprioritaskan inisiatif keberlanjutan yang berkontribusi pada, dan senantiasa konsisten dengan tujuan bisnis kami. Kami tetap berkomitmen untuk menunjukkan pengintegrasian aspek keberlanjutan ke dalam semua aspek bisnis Perseroan, yang mencerminkan prioritas yang sama dari kinerja keuangan kami terhadap kinerja lingkungan, sosial, dan ekonomi kami.

The year 2023 was a continuation of our focus on profitability and sustainability in all aspects of our business. As part of this continued effort, we prioritized sustainability initiatives contributing to, in support of, and consistent with our business objectives. We remain committed to credibly demonstrating the integration of sustainability into all aspects of our business, reflecting the equal prioritization of our financial performance to that of our environmental, social, and economic performance as well.

Aspek utama dari kinerja keuangan kami pada tahun 2023,<sup>19</sup> dengan perbandingan dengan kinerja dua tahun sebelumnya, adalah sebagai berikut:

The key aspects of our financial performance in 2023,<sup>19</sup> alongside a comparison to the preceding two years, are as follows:

(dalam jutaan Rp) (in millions of Rp)	2023 <sup>20</sup>	2022	2021
Total Aset Total Assets	54.097.256	139.216.570	155.137.033
Total Liabilitas Total Liabilities	18.377.256	16.493.226	16.112.589
Pendapatan Bersih Net Revenue	14.785.492	11.349.167	4.535.764
Rugi Tahun Berjalan <sup>21</sup> Loss for the Year <sup>21</sup>	(90.518.726)	(40.408.492)	(22.429.242) (25.881.121)*
EBITDA yang Disesuaikan <sup>22</sup> Adjusted EBITDA <sup>22</sup>	(3.670.491)	(16.012.006)	(14.518.575)

\* Jumlah yang disajikan merupakan informasi keuangan pro forma dan termasuk hasil usaha (rugi bersih dan EBITDA yang disesuaikan) Tokopedia seolah telah terkonsolidasi oleh GoTo sejak tanggal 1 Januari 2021.  
\* Amounts reflected are pro forma financial information and include the operating results (net losses and adjusted EBITDA) for Tokopedia as if it had been consolidated by GoTo since 1 January 2021.

19. Untuk rincian lengkap terkait kinerja keuangan Grup GoTo di tahun 2023, Anda dapat melihat Laporan Tahunan 2023 Perseroan. For full details related to GoTo Group's financial performance in 2023, please refer to the Company's 2023 Annual Report.  
20. Kinerja keuangan 2023 dan 2022 Grup GoTo mencakup kinerja Tokopedia untuk satu tahun penuh 2022, sedangkan tahun 2021 hanya mencakup kinerja Tokopedia pasca akuisisi (Mei 2021). Peningkatan pendapatan bersih, rugi tahun berjalan, dan rugi EBITDA yang disesuaikan pada tahun 2022 sebagian disebabkan oleh kombinasi bisnis dengan Tokopedia. 2023 and 2022 financial results for GoTo Group includes Tokopedia results for the full year 2022, while 2021 only includes Tokopedia results after the date of acquisition (May 2021). The increase in net revenue, loss for the year, and adjusted EBITDA losses in 2022 is partially attributed to the business merger with Tokopedia.  
21. Untuk perincian lengkap tentang kinerja keuangan serta pembahasan dan analisis manajemen kami, silakan merujuk pada Laporan Tahunan 2023 Perseroan. For full details of our financial performance and management's discussion and analysis please refer to the Company's 2023 Annual Report.  
22. Grup GoTo menghitung EBITDA yang disesuaikan, yang merupakan pengukuran keuangan non-PSAK, dimulai dengan rugi sebelum pajak penghasilan, disesuaikan dengan (i) beban penyusutan dan amortisasi; (ii) penghasilan keuangan; (iii) biaya bunga; (iv) kerugian penurunan nilai aset tidak lancar dan aset atas kelompok lepasan yang dimiliki untuk dijual; (v) (pembalikan)/kerugian atas penurunan nilai investasi pada entitas asosiasi dan ventura bersama; (vi) kerugian atas penurunan nilai goodwill; (vii) penyesuaian nilai wajar instrumen keuangan; (viii) kerugian penurunan nilai aset tak berwujud dan aset tetap; (ix) biaya kompensasi berbasis saham; (x) (keuntungan)/kerugian selisih kurs belum terealisasi dari pengukuran kembali kas; (xi) bagian kerugian bersih entitas asosiasi dan ventura bersama; (xii) (keuntungan)/kerugian pelepasan investasi dan dilusi investasi atas entitas asosiasi dan ventura bersama, bersih; (xiii) pendapatan dividen; dan (xiv) non-recurring items. GoTo Group calculates the adjusted EBITDA, a non-SFAS financial measure, beginning with loss before income tax, adjusting for (i) depreciation and amortization expenses; (ii) finance income; (iii) interest expenses; (iv) loss on impairment of assets of disposal group classified as held for sale; (v) (reversal)/loss on impairment of investment in associates and joint ventures; (vi) loss on goodwill; (vii) fair value adjustment of financial instruments; (viii) loss on impairment of intangible and fixed assets; (ix) share-based compensation cost; (x) unrealized foreign exchange (gain)/loss from cash remeasurement; (xi) share of net losses in associates and joint ventures; (xii) (gain)/loss on divestment and dilution of investment in associates and joint ventures, net (xiii) dividend income; and (xiv) non-recurring items.

# Akreditasi, Pengakuan, dan Penghargaan

## Accreditation, Recognition, and Awards

### Akreditasi Accreditation



#### ISO 27001

ISO 27001 mengenai Sistem Manajemen Keamanan Informasi (ISMS)<sup>23</sup> yang berlaku untuk Gojek, Tokopedia, (termasuk PT Tokopedia dan PT Semangat Digital Bangsa), serta sebagian besar entitas anak di bawah GoTo Financial<sup>24</sup>

ISO 27001 on Information Security Management System (ISMS)<sup>23</sup> for Gojek, Tokopedia, (including PT Tokopedia and PT Semangat Digital Bangsa), and most of GoTo Financial's entities<sup>24</sup>



#### ISO 27701

ISO 27701 mengenai Sistem Manajemen Informasi Privasi (PIMS)<sup>25</sup> yang berlaku untuk Gojek, Tokopedia (termasuk PT Tokopedia dan PT Semangat Digital Bangsa), serta PT Multifinance Anak Bangsa sebagai bagian GoTo Financial<sup>26</sup>

ISO 27701 on Privacy Information Management System (PIMS)<sup>25</sup> for Gojek, Tokopedia (including PT Tokopedia and PT Semangat Digital Bangsa), and PT Multifinance Anak Bangsa as part of GoTo Financial<sup>26</sup>



Standar Keamanan Data pada Industri Kartu Pembayaran (PCI DSS) yang berlaku untuk PT Tokopedia dan Midtrans sebagai bagian dari GoTo Financial

Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) for PT Tokopedia and Midtrans as part of GoTo Financial

23. ISO - ISO/IEC 27001 dan standar terkait - Manajemen keamanan informasi

ISO - ISO/IEC 27001 and related standards - Information security management

24. Produk-produk GoTo Financial yang tersertifikasi ISO 27001 berada di bawah naungan PT Dompot Anak Bangsa, PT Midtrans, PT Multifinance Anak Bangsa, PT Mapan Global Reksa, PT Kripto Maksima Koin, dan PT Identitas Anak Bangsa.

GoTo Financial products certified for ISO 27001 are under PT. Dompot Anak Bangsa, PT. Midtrans, PT. Multifinance Anak Bangsa, PT. Mapan Global Reksa, PT. Kripto Maksima Koin, and PT. Identitas Anak Bangsa.

25. ISO - ISO/IEC 27701:2019 - Teknik keamanan - Ekstensi dari ISO/IEC 27001 dan ISO/IEC 27002 untuk manajemen informasi privasi

ISO - ISO/IEC 27701:2019 - Security techniques - Extension to ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 27002 for privacy information management

26. Produk-produk GoTo Financial yang tersertifikasi ISO 27701 berada di bawah naungan PT Multifinance Anak Bangsa

GoTo Financial products certified for ISO 27701 are under PT Multifinance Anak Bangsa

# Penghargaan 2023

## Our 2023 awards



01

Fast Company World Changing Ideas (Finance category - awarded for Gotong Royong Share Program)

Fast Company

GoTo Group



02

GOLD - Best Engagement for a Targeted Community (GoTo's Gotong Royong Share Program - Empowering GoTo's partners as new retail investors)

Marketing Interactive's PR Awards 2023

GoTo Group



03

GOLD - Best Launch/Re-Launch Campaign (Introducing Electrum EV Ecosystem)

Marketing Interactive's PR Awards 2023

GoTo Group



04

SILVER - Best PR Campaign for a Specific Audience (GoTo's Gotong Royong Share Program - Empowering GoTo's partners as new retail investors)

Marketing Interactive's PR Awards 2023

GoTo Group



05

GOLD - Best CSR (GoTo's Gotong Royong Share Program)

PR Awards Asia-Pacific 2023 PR Awards

GoTo Group



06

BRONZE - Employee Empowerment (Partner for a Day)

Humas Indonesia - Indonesia DEI & ESG Awards (IDEAS) 2023

GoTo Group



07

SILVER - Asia Sustainability  
Reporting Rating 2023

National Center for Corporate  
Reporting (NCCR)

GoTo Group



08

GOLD — Best Post-Pandemic  
Recovery Campaign (Gojek  
Vietnam — So No One is Left Behind  
Campaign)

PR Awards Asia-Pacific 2024

Gojek



09

Silver Winner — CSR (Sustainability  
Business Tokopedia Hijau)

PR Indonesia Award 2023

Tokopedia



10

Very Good — ESG Campaign  
(Tokopedia Hijau)

MIX — Indonesia PR of the Year  
Award 2023

Tokopedia



11

PR of the Year (Best Outtakes) —  
ESG Campaign (Tokopedia Hijau)

MIX — Indonesia PR of the Year  
Award 2023

Tokopedia



12

100 Best Workplaces for Innovators  
2023

Fast Company - 100 Best  
Workplaces for Innovators 2023

Tokopedia



13

Best App (GoPay)

Google Play Best of Awards 2023

GoTo Financial



14

Best Everyday Essentials (GoPay)

Google Play Best of Awards 2023

GoTo Financial





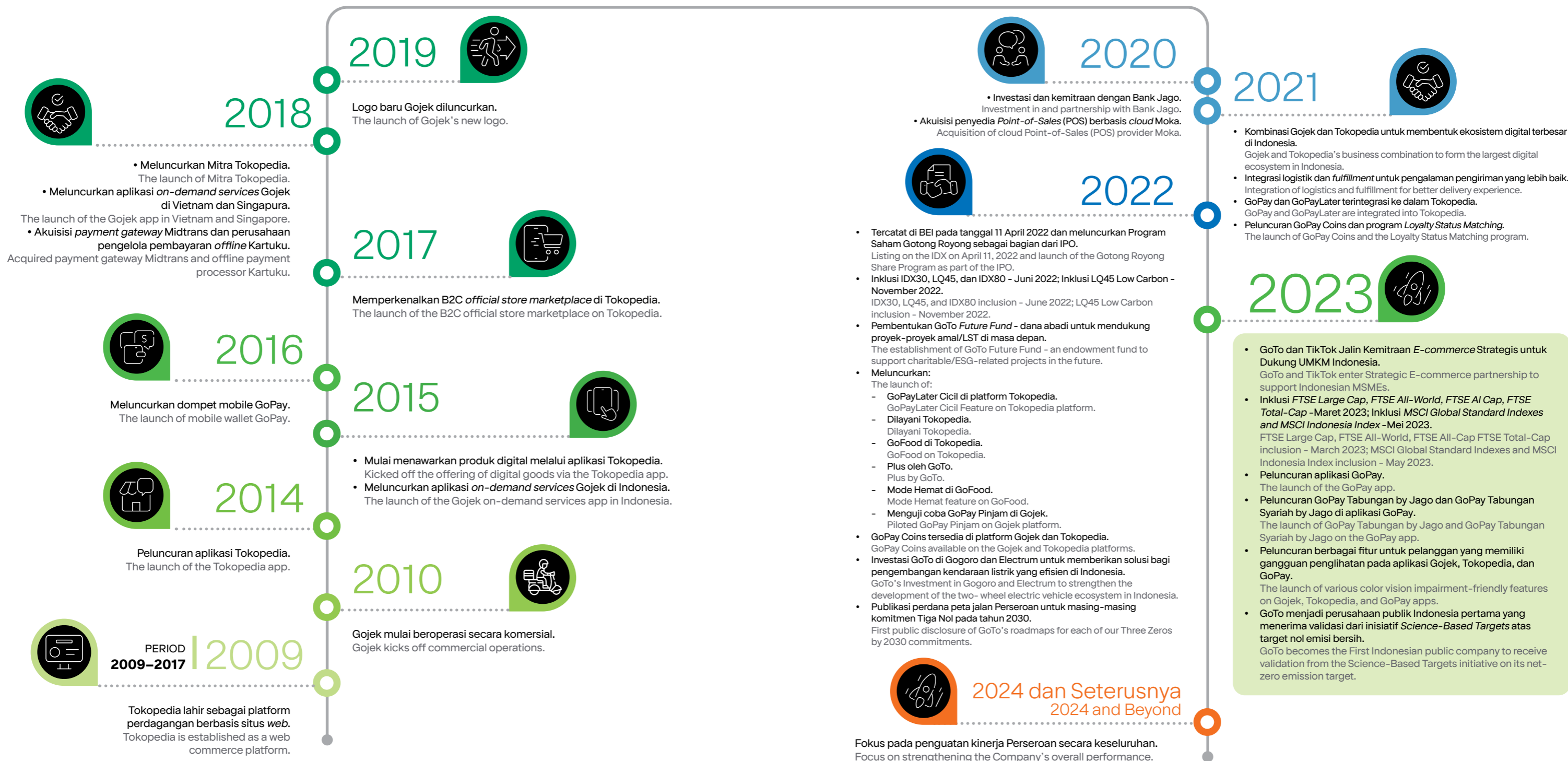
**TENTANG  
GRUP GOTO**  
ABOUT GOTO GROUP

# Perjalanan Kami

## Our Journey

Tujuan awal pendirian Tokopedia dan Gojek adalah sama-sama berakar pada keinginan untuk membuka dan memperluas peluang ekonomi digital di Indonesia. Sejak masing-masing didirikan pada tahun 2009 dan 2010, Tokopedia dan Gojek telah berada di garis terdepan untuk mendukung ekonomi digital Indonesia yang berkembang pesat, melalui penciptaan peluang ekonomi, barang, dan jasa bagi jutaan pedagang, pengemudi, dan konsumen. Setelah membangun kerja sama sejak tahun 2015, kedua perusahaan sepakat bergabung untuk mendirikan Grup GoTo pada tahun 2021, yang menjadi ekosistem digital terbesar di kawasan ini. Pada tahun 2023, Tokopedia memulai kemitraan strategis dengan TikTok, salah satu platform media sosial terbesar di dunia, untuk lebih memperluas jangkauan dan penawarannya ke pasar Indonesia.

Tokopedia and Gojek's inception were both rooted in the ambition to unlock and expand the opportunities of the digital economy in Indonesia. Since their founding in 2009 and 2010 respectively, Tokopedia and Gojek have been at the forefront of Indonesia's rapidly growing digital economy, providing economic opportunities, goods, and services to millions of merchants, drivers, and consumers. Having worked together since 2015, both companies formed a union in 2021 to establish GoTo Group, becoming the largest digital ecosystem in the region. In 2023, Tokopedia embarked on a landmark partnership with TikTok, one of the world's largest social media platforms, to further expand its reach and offerings to the Indonesian market.

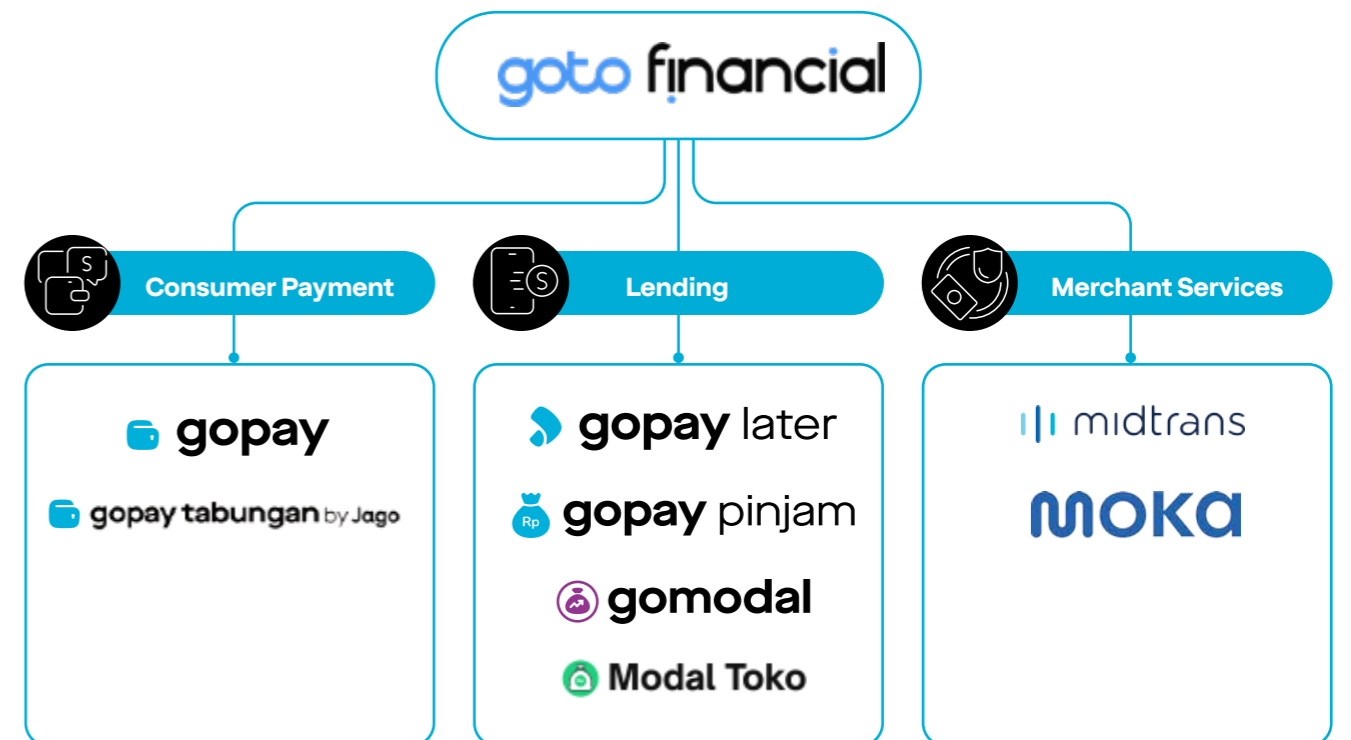
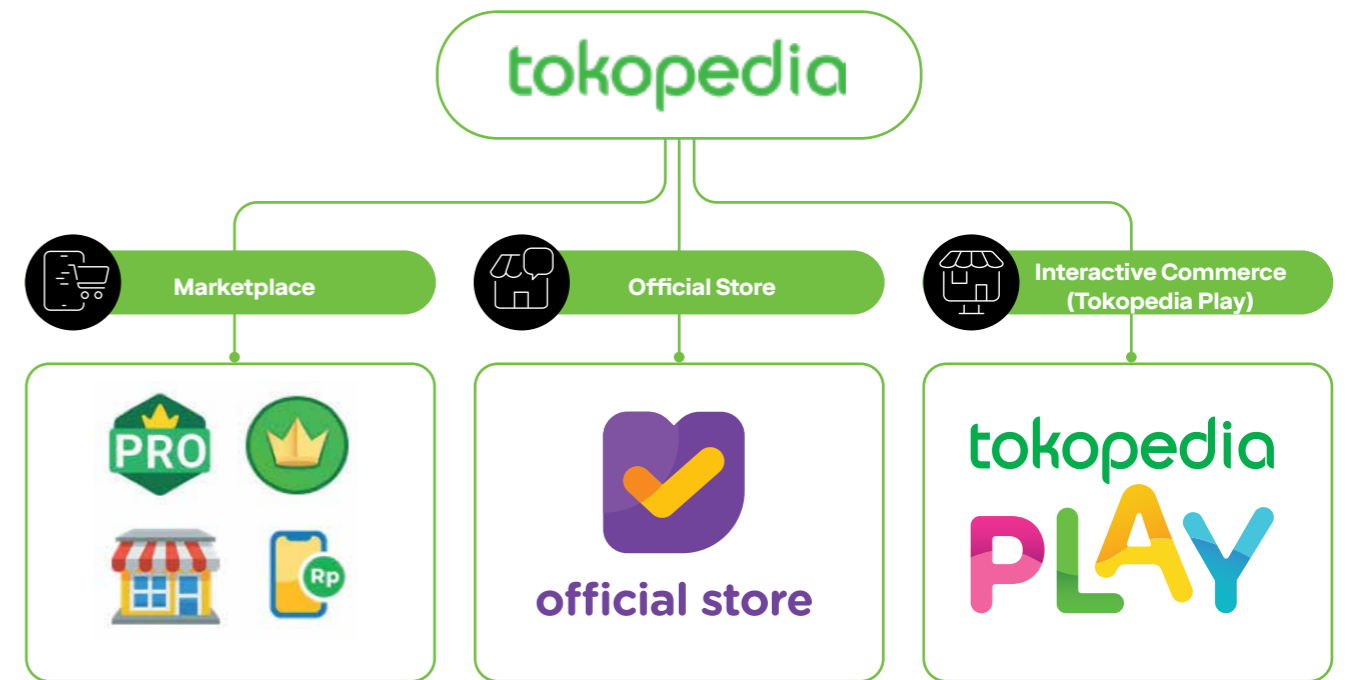
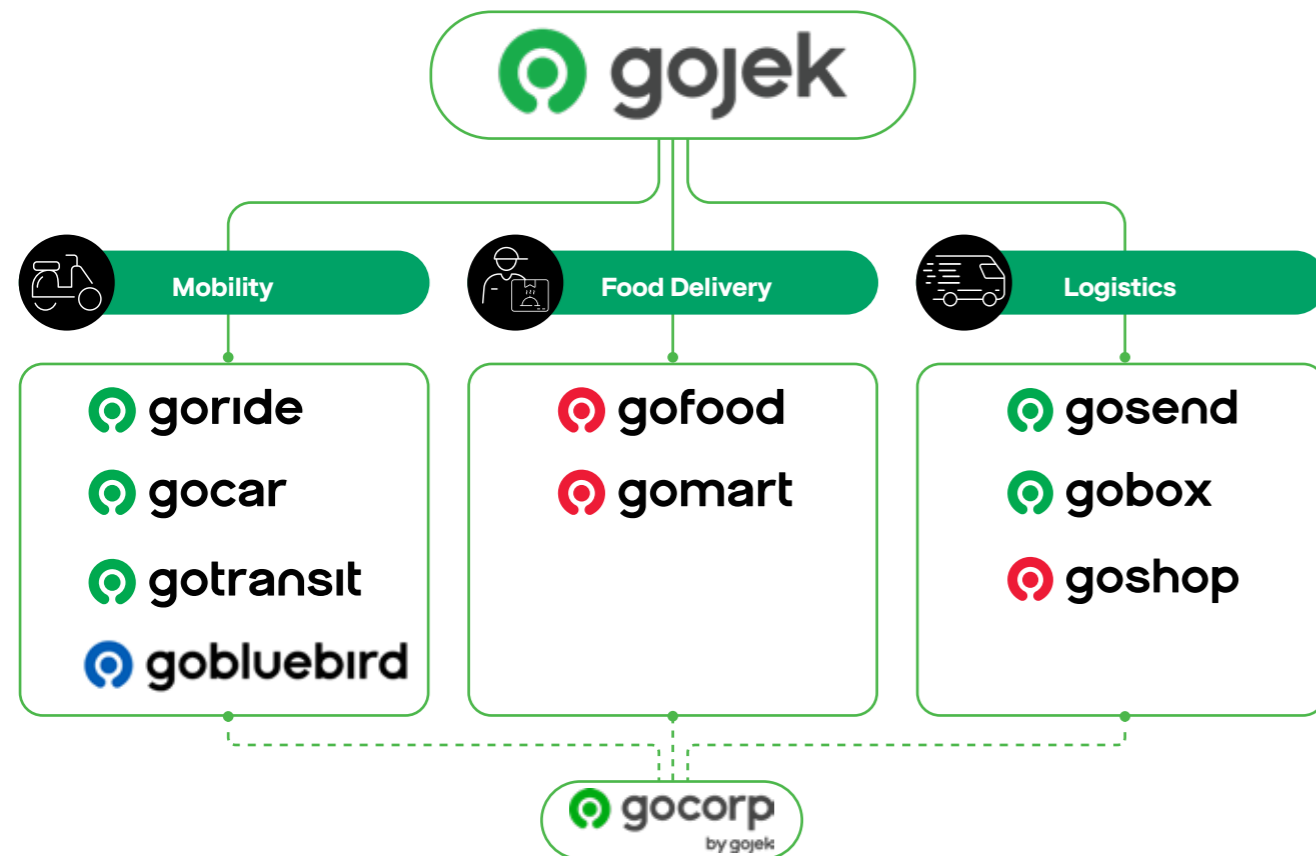


# Produk dan Jasa Kami

## Our Products and Services

Berkantor pusat di Indonesia, GoTo adalah perusahaan teknologi yang menawarkan berbagai layanan yang terdiri dari *on-demand services*, *e-commerce*, *financial technology*, dan *logistics*. Kami menghadirkan produk dan layanan di seluruh platform Gojek, Tokopedia, GoTo Financial, dan GoTo Logistics, yang telah menghubungkan jutaan konsumen, mitra pengemudi, dan pedagang, banyak di antaranya adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Headquartered in Indonesia, GoTo is a technology company offering a range of on-demand services, including e-commerce, financial technology, and logistics. We deliver products and services across the Gojek, Tokopedia, GoTo Financial, and GoTo Logistics platforms, connecting millions of consumers, driver-partners, and merchants, many of whom are Micro, Small, and Medium-sized Enterprises (MSMEs).





## Nilai-Nilai Utama GoTo The GoTo Way

Pada tahun 2023, kami meluncurkan GoTo Way, yang merupakan puncak dari misi kami untuk Mendorong Kemajuan, prinsip-prinsip yang memberikan arah dan ketentuan yang kami harus patuhi sebagai sebuah organisasi, dan cara kerja yang memandu bagaimana kami berkolaborasi dan bersama-sama mencapai tujuan kami. Nilai-nilai tersebut mewakili alasan, apa, dan bagaimana perusahaan kami.

In 2023, we launched the GoTo Way, a culmination of our mission to Empower Progress, the principles that provide direction and what we adhere to as an organization, and the ways of working that guide how we collaborate and collectively achieve our goals. They respectively represent the why, what, and how of our Company.

### Visi Vision

Visi Grup GoTo adalah memberikan kesempatan kepada siapa pun untuk berpartisipasi dan meraih keberhasilan dalam ekonomi digital.

GoTo Group has a vision to give everyone the opportunity to participate and succeed in the digital economy.

### Misi Mission

Misi Grup GoTo adalah untuk ‘mendorong kemajuan’ bagi para pelanggan, termasuk konsumen, pedagang dan mitra pengemudi, di dalam ekonomi digital. Kami memanfaatkan teknologi dan inovasi guna memenuhi misi ini, memberdayakan pelanggan untuk dapat saling terhubung dan membantu. Seperti slogan kami, “go together, go far”.

GoTo Group’s mission is to ‘empower progress’ for customers, including consumers, merchants, and driver-partners, in the digital economy. We leverage technology and innovations in carrying out this mission, empowering customers to connect with and help each other as well as benefit from the growing digital economy. As we always say, “go together, go far”.

## Prinsip Korporasi dan Cara Kerja Corporate Principles and Ways of Working

Prinsip dan Cara Kerja GoTo mendefinisikan dan menjadi pedoman bagi kami dalam bekerja dan berperilaku, serta berfungsi sebagai penunjuk arah bagi pencapaian misi kami dalam rangka Mendorong Kemajuan.

GoTo Principles and Ways of Working define and guide how we work and behave, and serve as a compass to support our mission to Empower Progress.

### Prinsip GoTo | GoTo Principles:



**Pelanggan adalah prioritas utama kami**  
Our customers come first

Kami berkomitmen untuk memberikan pengalaman, nilai, pilihan, dan kenyamanan terbaik dalam segala hal yang kami lakukan untuk pelanggan kami.

We achieve this by providing the best experience, value, assortment, and convenience in everything we do for our customers.



**Kami meraih kemakmuran bersama dengan para pemangku kepentingan kami**  
We prosper together with our stakeholders

Komitmen kami untuk mewujudkan kesuksesan bersama tercermin dalam tagline “Go Together, Go Far”. Ini memastikan semua orang di ekosistem kami juga menikmati manfaat dari kesuksesan GoTo, sehingga memungkinkan kami untuk menjadi perusahaan yang dapat bertahan untuk jangka panjang.

Our commitment to shared success is reflected in our tagline, “Go Together, Go Far.” Ensuring that everyone in our ecosystem can benefit from our success will enable us to become a company that can endure long into the future.



**Kami berambisi untuk menang**  
We are hungry to win

Untuk mencapai keberhasilan di semua bidang bisnis kami, kami akan bergerak lebih cepat dan lebih terfokus, tetap gesit dan inovatif sebagai perusahaan teknologi kelas dunia yang bertanggung jawab yang dapat memberikan hasil yang lebih berdampak dengan sumber daya yang lebih efisien.

To succeed in all areas of our business, we will execute faster and sharper while remaining agile and innovative as a responsible world-class tech company that can do more, with less.

### Tata Nilai Kerja GoTo | GoTo Ways of Working :



**Kami melakukan yang terbaik untuk seluruh insan GoTo**  
We do what’s best for all of GoTo

Setiap orang berpikir seperti pemilik GoTo yang memiliki fokus mendorong kinerja dan bertanggung jawab tidak hanya pada satu, tetapi seluruh aspek bisnis. Kami bekerja sebagai satu tim GoTo dalam menyusun strategi dan membuat perencanaan dengan seksama, menyelesaikan masalah dengan cepat, saling berkomunikasi, dan memprioritaskan yang terbaik untuk seluruh insan GoTo.

We think like the owners of GoTo, who are performance-driven and accountable in not just one, but all aspects of the business. We work as one GoTo team in strategizing and planning carefully, solving problems swiftly, communicating frequently, and prioritizing what’s best for all of GoTo.



**Kami saling menghormati satu sama lain**  
We treat people with respect

Kami mewujudkan komitmen ini dengan selalu bersikap terbuka terhadap masukan orang lain; bersikap transparan menghadapi peluang dan kesalahan, terhadap satu sama lain, dan memahami berbagai kebutuhan masing-masing individu.

We show this by being open to others’ perspectives, transparent with opportunities and mistakes, as well as with each other, and understanding the varying needs of each individual.



**Kami bercita-cita tinggi, dengan penuh tanggung jawab**  
We aim high, responsibly

Kami menjalankan bisnis dengan memperhatikan keunggulan dan efisiensi, mendorong inovasi tanpa henti, dan memberikan solusi cerdas. Kami melakukannya sesuai dengan standar etika dan integritas yang tinggi.

We execute with excellence and efficiency, relentlessly pursue innovations, and deliver exceptional solutions. And we do so by adhering to the highest standards of ethics and integrity.



**Zero Emissions**

- 1. Accelerated our mission and achieved significant milestones in 2023
- 2. Committed our Zero Emissions strategy to the business model "Lightweight & Efficient"
- 3. Over 500k users achieved the milestone "Zero Defective"
- 4. Over 4 million XMs achieved our "Zero Defective"

**Zero Emissions**

- 1. Accelerated our mission and achieved significant milestones in 2023
- 2. Committed our Zero Emissions strategy to the business model "Lightweight & Efficient"
- 3. Over 500k users achieved the milestone "Zero Defective"
- 4. Over 4 million XMs achieved our "Zero Defective"

**PERJALANAN  
KEBERLANJUTAN  
KAMI**  
OUR SUSTAINABILITY  
JOURNEY

# Perjalanan Keberlanjutan Kami

## Our Sustainability Journey



Perjalanan keberlanjutan GoTo pertama kali dimulai pada tahun 2020 di lingkungan Gojek, di mana kami membangun fungsi baru untuk mengukur, memantau, dan merancang pendekatan sistematis dan strategis terhadap dampak lingkungan, sosial, dan ekonomi yang kami hasilkan sebagai sebuah entitas bisnis. Penyatuan bisnis dengan Tokopedia untuk membentuk Grup GoTo pada tahun 2021 kemudian menghasilkan Divisi Sustainability yang lebih terpusat, mencakup semua perusahaan di dalam grup kami. Meskipun fungsi ini bertugas untuk memastikan pendekatan standar yang akan diterapkan sebagai pedoman pelaksanaan keberlanjutan GoTo sebagai sebuah grup (diwakili oleh komitmen Tiga Nol kami), keunikan dari setiap unit bisnis kami memerlukan pendekatan dan penerapan target Tiga Nol Grup yang berbeda.

Ini membutuhkan investasi yang signifikan dalam bentuk waktu dan sumber daya untuk dapat memahami dan menentukan bagaimana setiap komitmen Tiga Nol dan target-target terkait akan dijalankan. Semua kami lakukan dengan merujuk pada praktik dan standar terbaik yang berlaku secara global untuk lini bisnis kami, meskipun beberapa lini bisnis baru dibangun dan dikembangkan. Hasil dari seluruh upaya tersebut adalah berbagai pencapaian yang kami ungkapkan melalui laporan ini dan peta jalan Tiga Nol, yang dapat diakses oleh masyarakat umum melalui [situs web Perusahaan](#) sehingga dapat menjadi rujukan bagi para pemangku kepentingan sepanjang tahun.

Meskipun pada tahun 2023, tidak semua target Tiga Nol tercapai, kami tetap memastikan bahwa kami telah membangun suatu fondasi dan koridor yang tepat yang memerlukan penetapan cakupan, pengujian, dan uji tuntas, yang sangat penting untuk membangun kesuksesan jangka panjang Perseroan. Seiring kemajuan yang kami capai dalam perjalanan mencapai target tahun 2030 dan seterusnya, kami akan terus belajar, agar dapat meningkatkan kecepatan dan efektivitas solusi yang diluncurkan dan diintegrasikan ke dalam seluruh aspek operasi dan ekosistem kami. Di samping hal-hal yang kami antisipasi untuk meningkatkan ketersediaan dan keterjangkauan terhadap solusi di pasar, kami percaya bahwa beberapa tahun ke depan kami akan meraih efisiensi dan skala yang diharapkan dengan bersama-sama mengupayakan terwujudnya target Tiga Nol GoTo.

GoTo's sustainability journey began in 2020 within Gojek as a new function to measure, monitor, and create a systematic and strategic approach to the environmental, social, and economic impact we were making as a business. The union with Tokopedia to form GoTo Group in 2021 led to a centralized Sustainability Function, encompassing all companies within the group. Although this ensured a standardized approach to GoTo's sustainability efforts as a group (represented by our Three Zeros commitments), the uniqueness of each business unit required different ways of operationalization and application of the Group's Three Zeros targets.

This required significant investment in time and resources to understand, and therefore, define how each Three Zero commitment and related targets would be operationalized. We did this in the context of the global best practices and standards applicable to our business lines, even if some are still nascent and evolving. The result of this is the progress disclosed in this report and Three Zero roadmaps, which are publicly available on the [Company website](#) for stakeholders to refer to throughout the year in a live format.

Although 2023 did not see us achieving all of our Three Zero targets for the year, we also understand that ensuring we have the right foundation and building blocks, which requires significant scoping, testing, and due diligence, is paramount to our long-term success. As we progress on our journey toward 2030 and beyond, we will continue to learn, with the aim of improving in speed and effectiveness, the solutions being introduced and integrated into our operations and ecosystem. Coupled with what we anticipate to be increased availability and accessibility of solutions in-market, we believe the next few years will bring about unprecedented efficiency and scale in how we collectively work toward GoTo's Three Zero targets.

# Pemangku Kepentingan Kami: Siapa dan Bagaimana Kami Melibatkan Mereka

## Our Stakeholders: Who and How We Engage

Upaya untuk mewujudkan target Tiga Nol kami tidak akan mungkin terjadi tanpa kolaborasi dan kemitraan dengan beragam pemangku kepentingan kami,<sup>27</sup> yang masing-masing membawa perspektif, keahlian, dan kredibilitas yang unik terhadap aktivitas yang kami kerjakan bersama-sama. Untuk masing-masing kelompok pemangku kepentingan utama ini, kami telah membangun saluran komunikasi yang sistematis dan teratur untuk memastikan kami secara konsisten dan terus-menerus mendorong keterlibatan mereka, dan mengakomodasi pandangan mereka ke dalam aktivitas kami. Hal tersebut dijabarkan dalam tabel di bawah ini:

Working toward our Three Zeros would not be possible without the collaboration and partnerships with our diverse stakeholders,<sup>27</sup> each bringing a unique perspective, expertise, and credibility to the work we are collectively doing. For each of these priority stakeholder groups, we have established a systematic and regular channel of communication to ensure we are consistently and continuously engaging them, and integrating their perspectives into our work. These are listed in the table below:

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Group	Saluran dan Frekuensi Channel and Frequency	Hasil Keterlibatan Engagement Outcomes
<b>Karyawan Employees</b>	<p>Tingkat Grup GoTo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Town hall kuartalan dengan sesi tanya jawab (dan survei pasca-sesi);</li> <li>Survei tahunan tentang keterlibatan karyawan;</li> <li>Evaluasi kinerja 2 kali dalam setahun untuk membahas dan mengevaluasi Tujuan &amp; Hasil Utama karyawan yang ditetapkan pada setiap awal semester;</li> <li>Grup Sumber Daya Karyawan (ERG);</li> <li>Mekanisme penanganan keluhan karyawan (<i>whistleblower</i>); dan</li> <li>Platform komunikasi fisik (1:1) atau virtual lainnya: <i>Slack</i>, webinar atau pelatihan yang mengangkat topik khusus, intranet terpusat (<i>OneGoTo</i> dan <i>Nakamabook</i>), <i>GoTo Updates</i> (melalui <i>email</i>), dan kursus pengembangan kompetensi untuk manajemen kinerja <i>Agile</i> sebagai pendekatan yang tidak terstruktur untuk mengelola kinerja dan pengembangan kompetensi karyawan sepanjang tahun.</li> </ul> <p>Di tingkat unit bisnis (selain yang di atas):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pertemuan <i>Town hall</i> yang berlangsung bulanan dan sesi tanya jawab langsung (dan survei untuk memperoleh umpan balik melalui <i>Slido</i>).</li> </ul> <p>Group-level:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quarterly Group-level town halls and live Q&amp;A sessions (and feedback surveys via <i>Slido</i>);</li> <li>Employee engagement surveys;</li> <li>Biannual performance reviews to discuss and review employees' Objective &amp; Key Results that are set at every beginning of the semester;</li> <li>Employee Resource Groups (ERGs);</li> <li>Employee grievance mechanism (<i>whistleblower</i>); and</li> <li>Other physical (1:1) or virtual platforms for communication: <i>Slack</i>, topic-specific webinars, training, centralized intranet (<i>OneGoTo</i> and <i>Nakamabook</i>), <i>GoTo Updates</i> (via <i>email</i>), and development courses as <i>Agile</i> performance management as an unstructured approach to managing employee performance and development throughout the year.</li> </ul> <p>Business unit-level (in addition to the above):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monthly town halls and live Q&amp;A sessions (and feedback surveys via <i>Slido</i>).</li> </ul>	<p>Semua saluran dan forum yang berhubungan dengan karyawan dirancang sebagai bagian dari strategi yang lebih luas, yaitu untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memperkuat misi, semangat, dan nilai-nilai perusahaan kami;</li> <li>Terus melakukan penilaian kinerja, prioritas, dan pembelajaran, secara bersama-sama dan transparan; serta</li> <li>Menyediakan saluran dan forum komunikasi yang aman dan mendukung untuk pemberian umpan balik secara langsung dan/atau berkomunikasi dengan pimpinan senior kami.</li> </ul> <p>All employee-facing channels and forums are designed as part of a broader strategy to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Strengthen our Company's mission, spirit, and values;</li> <li>Continuously assess our performance, priorities, and learnings, jointly and transparently; as well as</li> <li>Provide safe and supportive channels and forums to provide direct feedback and/or communicate with our senior leadership.</li> </ul>

27. Daftar lengkap keanggotaan dan asosiasi Grup GoTo dapat dilihat di Lampiran C. A full list of GoTo Group's memberships and associations are listed in Appendix C.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Group	Saluran dan Frekuensi Channel and Frequency	Hasil Keterlibatan Engagement Outcomes
<b>Mitra Pengemudi Driver-Partners</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesi berbagi antara manajemen dengan mitra pengemudi yang berlangsung setiap dua minggu sekali ("kopdar");</li> <li>Diskusi Kelompok Terfokus (FGD);</li> <li>Platform pembelajaran <i>online</i> (melalui GoPartner, aplikasi yang digunakan oleh mitra pengemudi);</li> <li>Sesi pelatihan dan lokakarya <i>offline</i> (Bengkel Belajar Mitra);</li> <li>Mekanisme dan saluran penanganan keluhan untuk menyampaikan masalah atau mendapatkan dukungan (<i>Driver Support Unit dan Driver Care Unit</i>);</li> <li><i>Help Center 24/7</i> melalui GoPartner; dan</li> <li>Media Sosial.</li> </ul>	<p>Kami senantiasa melibatkan mitra pengemudi melalui berbagai cara untuk memastikan bahwa platform kami dapat melayani dan memberi manfaat bagi mitra pengemudi dan kesejahteraan mereka dengan cara yang relevan, bermakna, dan tepat waktu. Ini dilakukan melalui program dan layanan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan kesadaran dan mendapatkan masukan tentang kebijakan, program, dan produk GoTo yang berfokus pada mitra pengemudi, untuk memastikan pengembangan diri dan peningkatan berkelanjutan;</li> <li>Menyampaikan keluhan atau masalah melalui saluran khusus; dan</li> <li>Menyediakan produk dan layanan berdasarkan informasi yang lebih memadai dari pengalaman dan pelajaran yang dipetik dari mitra pengemudi.</li> </ul>
<b>Mitra Usaha &amp; Pedagang Merchants &amp; Sellers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Biweekly driver sharing sessions with management ("kopdar");</li> <li>Focus Group Discussions (FGDs);</li> <li>Online learning platform (via GoPartner, our driver-facing application);</li> <li>Offline training sessions and workshops (<i>Bengkel Belajar Mitra</i>);</li> <li>Grievance mechanisms and channels to escalate issues or seek support (<i>Driver Support Unit and Driver Care Unit</i>);</li> <li>24/7 help center via GoPartner; and</li> <li>Social media.</li> </ul>	<p>We engage with our driver-partners via multiple channels continuously throughout the year to ensure our platform serves and benefits drivers and their well-being in a relevant, meaningful, and timely way. This includes programs and services to support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Raising awareness of and receiving feedback on GoTo's driver-focused policies, programs, and products, ensuring continuous development and improvement;</li> <li>Escalation of grievances or issues through dedicated channels; and</li> <li>Better informed products and services based on driver experience and learnings.</li> </ul>
<b>Mitra Usaha &amp; Pedagang Merchants &amp; Sellers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diskusi Kelompok Terfokus (FGD);</li> <li>Sesi pelatihan (melalui aplikasi dan platform yang diperuntukkan bagi pedagang);</li> <li>Media sosial; dan</li> <li>Tim dan fungsi unit bisnis yang akan mendukung keterlibatan dan kebutuhan mitra pedagang/penjual.</li> </ul>	<p>Melalui berbagai saluran komunikasi di mana kami berinteraksi dengan mitra pedagang GoTo, kami bertujuan untuk memastikan pedagang kami memperoleh dukungan dan layanan yang dibutuhkan untuk berkembang di platform kami. Hasil dari interaksi itu di antaranya meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan yang lebih jelas untuk meningkatkan pertumbuhan dan peluang pedagang;</li> <li>Pembelajaran dan pengembangan bagi pedagang untuk meningkatkan skala bisnis mereka; dan</li> <li>Menyampaikan keluhan atau masalah melalui saluran khusus.</li> </ul>
<b>Konsumen Consumers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Focus Group Discussions (FGDs);</li> <li>Training sessions (via merchant-facing application and platforms);</li> <li>Social media; and</li> <li>BU teams and functions to support engagement and needs of merchants/sellers.</li> </ul>	<p>Through the various channels in which we engage GoTo's merchants, the aim is to ensure our merchants have the support and services needed to thrive on our platform. Some of the engagement outcomes include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Better informed services to improve merchant growth and opportunities;</li> <li>Learning and development for merchants to scale up their businesses; dan</li> <li>Escalation of grievances or issues through dedicated channel.</li> </ul>
<b>Konsumen Consumers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemasaran secara <i>online</i> dan <i>offline</i>, termasuk memanfaatkan media sosial;</li> <li>Keterlibatan dan acara yang berhubungan dengan publik;</li> <li>Saluran untuk menerima umpan balik secara online pada aplikasi Tokopedia dan Gojek;</li> <li>Survei dan skor kepuasan pelanggan (CSAT)<sup>28</sup>; dan</li> <li><i>Net Promoter Score</i> (NPS).</li> </ul>	<p>Interaksi dengan konsumen sangat penting dalam memastikan produk dan layanan kami memenuhi kebutuhan mereka sehingga kami dapat terus meningkatkan penawaran kami. Hasil dari interaksi dengan konsumen meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Peningkatan pemahaman tentang masukan dan minat konsumen;</li> <li>Sentimen <i>brand</i>;</li> <li>Mendapat gambaran tentang seberapa besar kemungkinan pengguna ingin mempromosikan layanan kami di jaringan mereka; dan</li> <li>Mendapatkan gambaran atau masukan khususnya terkait peningkatan produk, sistem, dan layanan.</li> </ul>
<b>Konsumen Consumers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online and offline marketing, including social media;</li> <li>Public-facing engagements and events;</li> <li>Online feedback channels on both Tokopedia and Gojek applications;</li> <li>Customer Satisfaction Score (CSAT) and survey<sup>28</sup>; and</li> <li>Net Promoter Score (NPS).</li> </ul>	<p>Engagement with consumers is essential in ensuring our products and services meet consumers' needs and we can continuously improve our offerings. Results of our engagement include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Improved understanding of consumers feedback and preferences;</li> <li>Brand sentiments;</li> <li>Gather insights on how likely users want to promote our service to their network; and</li> <li>Gather specific insights or feedback for a product, system, and service improvement.</li> </ul>

28. Detail lebih lanjut tentang skor CSAT dan proses-proses pendukung dapat dilihat di Lampiran J. Further details on the CSAT score and supporting process can be found in Appendix J.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Group	Saluran dan Frekuensi Channel and Frequency	Hasil Keterlibatan Engagement Outcomes
<b>Praktisi dan Ahli Materi Pelajaran Subject Matter Practitioners and Experts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapat tatap muka; dan</li> <li>Saluran komunikasi <i>online</i>.</li> </ul>	<p>Kami mengundang para praktisi dan pakar keberlanjutan untuk terlibat secara rutin untuk memastikan inisiatif yang kami luncurkan sejalan dengan standar ilmiah terbaru. Interaksi ini dilakukan secara bilateral dengan Divisi Sustainability, atau secara grup dalam pertemuan <i>online</i> maupun tatap muka. Pertemuan tatap muka juga termasuk pertemuan tahunan dengan para ahli yang terkait dengan aspek dalam komitmen Tiga Nol kami, yang memberikan kesempatan bagi peserta untuk berbagi wawasan dan pembelajaran tentang berbagai topik, serta bagi GoTo untuk menunjukkan apresiasinya atas dukungan mereka yang berkelanjutan.</p>
<b>Praktisi dan Ahli Materi Pelajaran Subject Matter Practitioners and Experts</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offline meetings; and</li> <li>Online channels.</li> </ul>	<p>We engage sustainability subject matter practitioners and experts on a regular basis, to ensure the initiatives we roll out are in line with the latest and, where relevant, science-based standards. These engagements take place bilaterally with the Sustainability Function, or via online or offline group settings. The latter includes an annual gathering of experts across all Three Zero workstreams, for the opportunity to share insights and learnings across topics, as well as for GoTo to share its appreciation for their continued support.</p>
<b>Investor Capital Markets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kuartalan atau sesuai kebutuhan.</li> </ul>	<p>Interaksi kami dengan investor terus berlangsung sepanjang tahun untuk memastikan informasi dan pembaruannya yang berkaitan dengan Perseroan dan lini bisnisnya dikomunikasikan secara berkelanjutan.</p> <p>Interaksi yang terus-menerus kami lakukan, yaitu meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Laporan Tahunan;</li> <li>Mengadakan <i>webcast</i> untuk mengumumkan kinerja kuartalan</li> <li>Pertemuan pasca pengumuman kinerja dengan para investor dan analis penjual;</li> <li><i>Roadshow</i> ke investor;</li> <li>Berpartisipasi dalam konferensi penjualan; dan</li> <li>Presentasi mengenai perkembangan Perusahaan untuk investor ritel melalui sekuritas.</li> </ul>
<b>Investor Capital Markets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quarterly basis or as needed.</li> </ul>	<p>Our engagement with investors is ongoing throughout the year to ensure a continuous flow of relevant information and updates as it pertains to our Company and its business lines.</p> <p>Our recurring engagements include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Annual Report;</li> <li>Quarterly earnings results <i>webcast</i>;</li> <li>Post earnings results meetings with investors and sell-side analysts</li> <li>Investor roadshows;</li> <li>Participation in sell-side conferences; and</li> <li>Presentation about the Company's updates for retail investors via securities.</li> </ul>
<b>Pemerintah Government</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diskusi bilateral atau multilateral yang relevan; dan</li> <li>Berbasis topik atau proyek, sesuai relevansi.</li> </ul>	<p>Interaksi strategis dan sistematis dengan organisasi sektor publik dan lembaga pemerintahan memastikan seluruh upaya kami, baik terkait ataupun tidak terkait keberlanjutan, telah sejalan dengan prioritas dan peraturan Pemerintah. Hasil interaksi kami dengan Pemerintah pada tahun 2023 meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membangun kerja sama dengan Kementerian Perhubungan, Polri, dan DPR dalam program pengenalan keselamatan untuk mendukung keselamatan dan kesejahteraan mitra pengemudi;</li> <li>Melibatkan pemangku kepentingan dan mitra utama pemerintah untuk program Swadaya guna memaksimalkan manfaat program kesejahteraan pengemudi;</li> <li>Meluncurkan kemitraan strategis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika dan lembaganya, Siberkreasi, untuk mendukung inisiatif perlindungan privasi data dan pengadaan pelatihan literasi digital di seluruh ekosistem GoTo;</li> <li>Bekerja sama dengan Kementerian Koperasi dan UKM, serta Kementerian Investasi untuk menyelenggarakan sesi pelatihan rutin tentang perizinan berusaha (NIB) untuk pedagang UMKM;</li> <li>Bekerja sama dengan Badan Sertifikasi Halal (BPJPH) untuk meningkatkan kesadaran dan mendorong perolehan sertifikasi bagi pedagang makanan UMKM;</li> <li>Meluncurkan modul "Women Go Digital" dengan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta mengadakan sesi pelatihan dengan 8 pemerintah provinsi untuk perempuan yang menjadi penjual untuk mendukung pengentasan masalah akses digital bagi para pengusaha perempuan di Indonesia;</li> <li>Bekerja sama dengan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk memfasilitasi para penjual yang mendaftarkan properti intelektual;</li> <li>Memfasilitasi pelatihan untuk UMKM binaan Kantor Kehutanan Jawa Barat untuk memperbaiki kualitas dan daya saing dari produk kehutanan; dan</li> <li>Berkontribusi secara rutin pada konten Instagram Kantor UMKM Jakarta untuk mengundang para wirausaha di Jakarta untuk bergabung ke dalam gerakan Tokopedia Hijau untuk membangun bisnis ramah lingkungan dan berpartisipasi ke dalam gerakan nol sampah.</li> </ul>

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholder Group	Saluran dan Frekuensi Channel and Frequency	Hasil Keterlibatan Engagement Outcomes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilateral or multilateral discussions, as relevant; and</li> <li>Topic- or project-based, as relevant.</li> </ul>	<p>Strategic and systematic engagement with public sector organizations and agencies ensure our efforts, within and beyond sustainability, are in line with the Government's priorities and regulations. The primary outcomes of our engagement with the Government in 2023 include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Collaborated with the Ministry of Transportation, National Police, and House of Representatives on a safety induction program to support driver safety and wellbeing;</li> <li>Engaged key government stakeholders and partners for the Swadaya program to maximize benefits for drivers' wellbeing programs;</li> <li>Launched a strategic partnership with the Ministry of Communication and Informatics and its agency, Siberkreasi, to support data privacy initiatives and the promotion of digital literacy training throughout the GoTo ecosystem;</li> <li>Worked with the Ministry of Cooperatives and SMEs, as well as the Ministry of Investment, to organize regular training sessions on business licensing (NIB) for MSME merchants;</li> <li>Collaborated with the Halal Certification Agency (BPJPH) to raise awareness of and encourage certification for MSME food merchants;</li> <li>Launched the "Women Go Digital" module with the Minister of Women Empowerment and Child Protection and organized training sessions for female sellers with 8 provincial governments to support the alleviation of digital access issues for women entrepreneurs in Indonesia;</li> <li>Collaborated with the Ministry of Law and Human Rights to facilitate the curated sellers registering their intellectual properties;</li> <li>Facilitated training for MSMEs under the West Java Forestry Office to improve the quality and competitiveness of forestry products; and</li> <li>Uploaded regular collaboration posts on the Jakarta MSME Office's Instagram channel to invite Jakpreneurs to join the Tokopedia Hijau movement, develop environmentally friendly businesses, and take part in the zero waste movement.</li> </ul>
<p><b>Media</b> Media</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengadakan konferensi pers dan pertemuan media (termasuk dengan para narasumber utama (key opinion leaders)), yang relevan;</li> <li>Wawancara dan membuat kampanye berbasis topik tertentu; dan</li> <li>Saluran yang dipakai untuk menerima permintaan informasi.</li> </ul>	<p>Media adalah kelompok pemangku kepentingan esensial yang kami libatkan untuk menyampaikan informasi kepada publik tentang produk dan layanan kami, kinerja perusahaan, dan dampak kami terhadap masyarakat.</p> <p>Keterlibatan media juga penting untuk memahami sentimen publik tidak hanya pada GoTo, tetapi juga pada topik dan isu (tren atau muncul) yang menarik bagi publik. Beberapa hasil interaksi dengan media pada tahun 2023 meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pelibatan media dan investor ritel melalui sekuritas untuk berbagi dan mengungkapkan informasi yang relevan mengenai kinerja keuangan GoTo dan pencapaian penting Perseroan lainnya; dan</li> <li>Mengkampanyekan pembaruan informasi produk utama GoTo dan berbagai inisiatif kemitraan kepada publik.</li> </ul> <p>The media is an important stakeholder group we engage to inform the public of our products and services, company performance, and our impact on society.</p> <p>Media engagement is also essential to understand the public sentiment on not just GoTo, but also on topics and issues (trending or emerging) of interest to the public. Some of the key outcomes in 2023 include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Engaging the media and retail investors via securities to share and disclose relevant information regarding GoTo's financial performance and other Company milestones; and</li> <li>Highlighting GoTo's key product updates and partnership initiatives to the public.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Press conferences and media gatherings (including with key opinion leaders), as relevant;</li> <li>Topic-based interviews and campaigns; and</li> <li>Ongoing channel for receiving queries.</li> </ul>	

# Penyelarasan dengan Kerangka Kerja Internasional

## Alignment with International Frameworks



Sejalan dengan komitmen kami untuk menerapkan praktik terbaik dalam hal standar dan kerangka kerja yang kami gunakan untuk mengukur kinerja dan dampak operasi kami, maka kami juga mengacu atau telah mengintegrasikan hal-hal berikut:

- Standar Kinerja tentang Keberlanjutan Lingkungan dan Sosial yang dirilis International Finance Corporation (IFC) ;
- Metrik Kapitalisme Pemangku Kepentingan yang dirilis Forum Ekonomi Dunia<sup>29</sup>;
- Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) yang dirilis Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB)<sup>30</sup>;
- Deklarasi PBB tentang Hak Asasi Manusia;
- Prinsip Pemberdayaan Perempuan PBB; dan
- Deklarasi Prinsip-Prinsip Dasar dan Hak di Tempat Kerja yang dirilis oleh International Labor Organization (ILO).

In line with our commitment to applying best practice in terms of standards and frameworks by which we measure our performance and impact, we also refer to or have integrated the following:

- International Finance Corporation (IFC) Performance Standards on Environmental and Social Sustainability;
- World Economic Forum's Stakeholder Capitalism Metrics<sup>29</sup>;
- United Nations' (UN) Sustainable Development Goals (SDGs)<sup>30</sup>;
- UN Declaration on Human Rights;
- UN Women Empowerment Principles; and
- International Labor Organization (ILO) Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work.

29. Metrik Kapitalisme Pemangku Kepentingan [Forum Ekonomi Dunia](#) diluncurkan pada tahun 2020 untuk mendukung pengungkapan terkait LST perusahaan. Laporan Keberlanjutan kami menerapkan metrik sebagai seperangkat indikator tambahan dan tambahan untuk standar inti yang kami gunakan dari GRI dan SASB. The World Economic Forum's [Stakeholder Capitalism Metrics](#) were launched in 2020 to support companies' ESG-related disclosures. Our Sustainability Report applies the metrics as an additional and supplementary set of indicators to the core standards we use from GRI and SASB.

30. Silakan lihat Lampiran D untuk mendapatkan informasi lengkap tentang keselarasan GoTo dengan SDG PBB. Please refer to Appendix D for full details on GoTo's alignment with the UN's SDGs.

goto

Go Far,  
Go Together



goto

Go Far,  
Go Together



**PRINSIP-PRINSIP  
TATA KELOLA  
PRINCIPLES OF  
GOVERNANCE**

# Prinsip-Prinsip Tata Kelola

## Principles of Governance

Struktur tata kelola GoTo dirancang untuk memastikan tingkat transparansi, akuntabilitas, dan kredibilitas yang berkaitan dengan pelaksanaan keberlanjutan Perseroan dan ekosistemnya untuk jangka panjang. Kami telah menetapkan mekanisme yang kuat untuk melindungi dan mempertahankan standar tertinggi dalam tata kelola, yang dijelaskan lebih lanjut dalam bagian ini serta Bab 5 Tata Kelola Perusahaan pada Laporan Tahunan 2023 Perseroan. Hal ini memastikan perusahaan kami dipimpin dengan integritas yang tinggi, etika, dan demi kepentingan terbaik semua pemangku kepentingan kami.

GoTo's governance structure is designed to ensure transparency, accountability, and credibility as they relate to the long-term sustainability of our Company and its ecosystem. We have established robust mechanisms to protect and maintain best-in-class standards in governance which detailed in this section and explained further on "Chapter 5 Good Corporate Governance" in the 2023 Company's Annual Report. This ensures our Company is led with integrity, ethically, and in the best interests of all our stakeholders.

### Struktur Tata Kelola Kami

Struktur tata kelola GoTo didesain untuk memastikan bahwa kami mengemban tanggung jawab dan akuntabilitas atas dampak dan nilai yang diciptakan Perseroan di seluruh ekosistemnya. Kami terus mengevaluasi dan mengukur kinerja dan efektivitas dari tim manajemen kami berdasarkan pada: dampak dan nilai yang kami ciptakan. Inilah sebabnya kami menetapkan target tahunan terkait dengan pencapaian komitmen Tiga Nol kami dan menanamkannya di cara tim bisnis GoTo menetapkan dan mengelola anggaran dan tujuan mereka.

Divisi Sustainability terus menjadi fungsi terpusat yang menjalankan tanggung jawab atas strategi, pemantauan, dan pengelolaan pendekatan GoTo terhadap isu-isu LST yang bersifat material. Per 31 Desember 2023, semua presiden unit bisnis (BU) melapor langsung kepada Direktur Utama/Chief Executive Officer sementara Divisi Sustainability melapor kepada Wakil Direktur Utama/Chief Operating Officer, serta secara tidak langsung kepada setiap presiden BU untuk memastikan efisiensi dan standarisasi yang optimal dalam bagaimana target dan inisiatif keberlanjutan diartikulasikan dan diterapkan di seluruh BU. Dewan Komisaris (BoC) meninjau prioritas keberlanjutan dan target tahunan GoTo setahun sekali, sebelum publikasi Laporan Keberlanjutan Perusahaan pada bulan April. Komite Audit, dimana Ketua dan salah satu anggotanya merupakan Komisaris Independen Perseroan mereviu Laporan Keberlanjutan sebelum diterbitkan. Dalam hal ini, mereka juga menerima informasi mengenai target dan masukan tentang risiko dan peluang terkait iklim.

### Our Governance Structure

The GoTo governance structure is designed to ensure responsibility and accountability for the impact and value our Company creates across the ecosystem. We continue to measure and assess the performance and effectiveness of our leadership team based on precisely this: our impact and value created. This is why we set annual targets linked to our Three Zero commitments and build this into the way business teams within GoTo set and manage their budgets and objectives.

The Sustainability Function continues to be a centralized function responsible for the strategy, monitoring, and management of GoTo's approach to material ESG issues. As of 31 December 2023, all business unit (BU) Presidents report to the President Director/Chief Executive Officer while the Sustainability Function reports to the Vice President Director/Chief Operating Officer, as well as indirectly to each BU President to ensure optimal efficiency and standardization in how sustainability targets are articulated and initiatives are implemented across BUs. The Board of Commissioners (BoC) reviews GoTo's sustainability priorities and annual targets once a year, prior to the publication of the Company's Sustainability Report in April. Audit Committee, which chairman and one of the members are the Company's Independent Commissioners review the Sustainability Report prior to the issuance. This includes receiving guidance and input on climate-related risks and opportunities.

Di tingkat pelaksanaan, Divisi Sustainability bekerja sama dengan tim unit bisnis terkait yang bertanggung jawab atas pelaksanaan inisiatif dan peta jalan komitmen Tiga Nol GoTo. Upaya ini terus diperkuat sebagai cara untuk menanamkan keberlanjutan di seluruh lini usaha, serta komitmen dan target kami dirancang sesuai konteks dari aktivitas operasional dan tujuan dari masing-masing unit usaha.

Forum tertinggi untuk pengambilan keputusan GoTo adalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). RUPS diselenggarakan untuk memberikan suara dan kemudian membuat keputusan akhir berdasarkan usulan mata acara RUPS mengenai aksi korporasi dan hal-hal tertentu yang dapat berdampak secara material pada kelangsungan usaha Perseroan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. RUPS memiliki hak dan wewenang yang tidak didelegasikan baik kepada Direksi maupun Dewan Komisaris, dalam batas-batas yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta Anggaran Dasar Perseroan.

Dalam RUPS, pemegang saham wajib menggunakan haknya untuk memperoleh informasi terkini mengenai Perseroan dari Direksi dan/atau Dewan Komisaris, selama mereka tidak terkait dengan mata acara rapat dan tidak bertentangan dengan kepentingan Perseroan.

Untuk membantu pelaksanaan tugas pengawasan dan pemantauan, Dewan Komisaris juga membentuk **Komite Audit** dan **Komite Nominasi dan Remunerasi**, sedangkan Direksi membentuk **Komite Manajemen Risiko**. Selanjutnya, fungsi Audit Internal bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama/Chief Executive Officer. Sekretaris Perusahaan bertanggung jawab untuk (i) memantau perkembangan sektor pasar modal, khususnya terkait peraturan perundang-undangan, (ii) memberikan masukan kepada Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan untuk memastikan kepatuhan Perseroan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal, dan (iii) membantu Direksi dan Dewan Komisaris dalam menerapkan tata kelola perusahaan. Sekretaris Perusahaan melapor kepada Direktur Utama/Chief Executive Officer.

Komite Manajemen Risiko juga bekerja sama dengan Divisi Sustainability untuk menilai dan mengelola risiko dan peluang terkait iklim Perseroan untuk semua negara di mana GoTo beroperasi. Komite Manajemen Risiko akan melaporkan analisis risiko dan peluang tersebut secara berkala kepada Komite Audit. Laporan terjadi secara triwulanan selama rapat Komite Audit triwulanan Perseroan dan dua bulanan selama rapat Komite Manajemen Risiko. Grup telah menetapkan Kerangka Kerja Manajemen Risiko GoTo sebagai kerangka kerja menyeluruh yang menjadi panduan untuk pengelolaan risiko kami, termasuk risiko terkait iklim.

At a working level, the Sustainability Function collaborates with relevant BU teams who are responsible for the operationalization of GoTo's Three Zero initiatives and roadmaps. We continue to do this as a way of institutionalizing sustainability across the Company, and our commitments and targets are taken in the context of each BU's operational realities and business objectives.

At the highest level of GoTo's decision-making process is the General Meeting of Shareholders ("GMS"). The GMS is held to vote on and finalize decisions based on the proposed GMS meeting agenda regarding certain corporate actions and matters that may materially impact the Company's business continuity in accordance with the relevant laws and regulations. The GMS has rights and authorities not granted to either the Board of Directors (BoD) or the BoC, within the limits specified in prevailing laws and regulations, as well as the Company's Articles of Association.

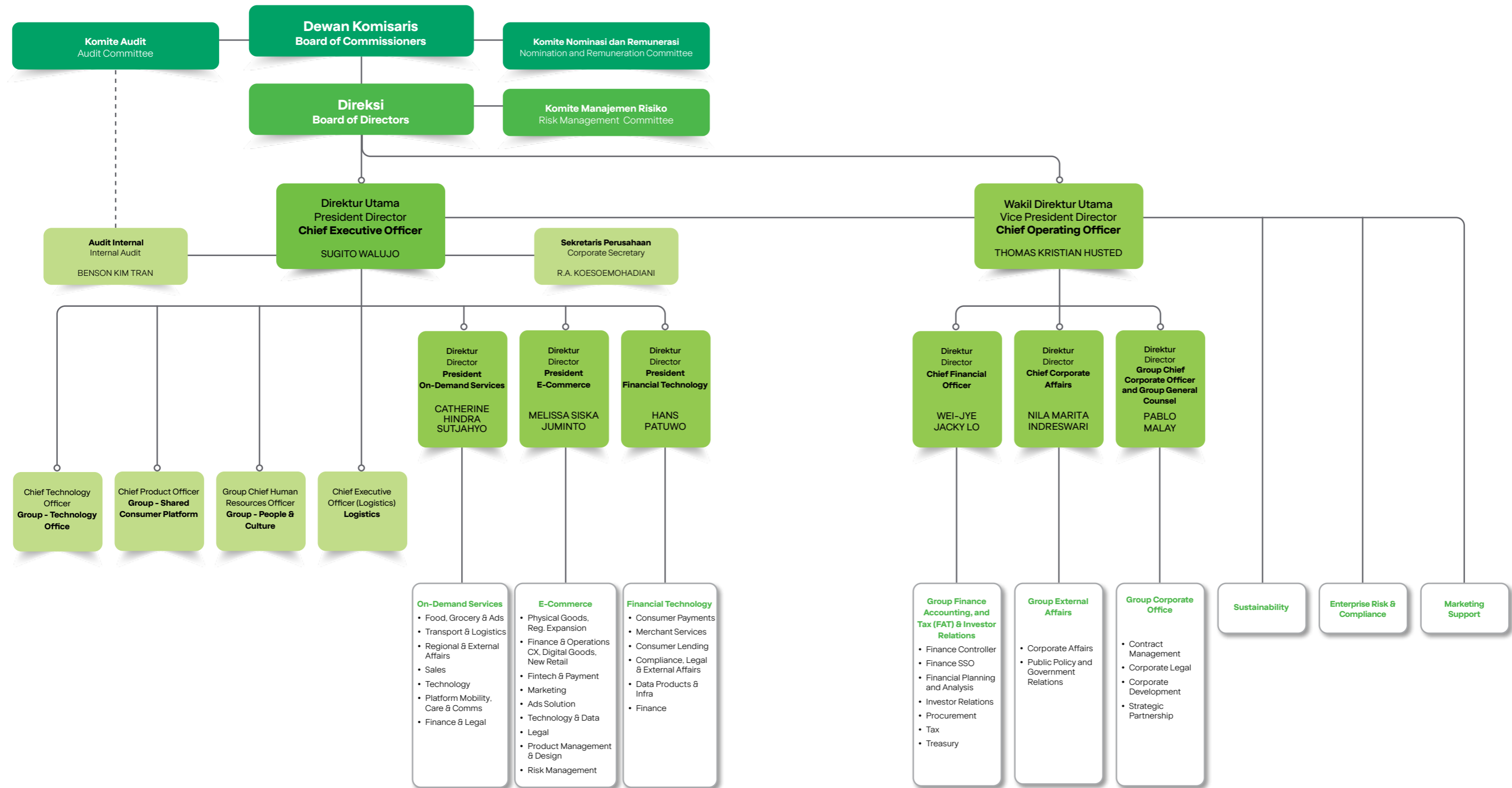
At the GMS, the shareholders shall exercise their rights to obtain information and updates about the Company from the Board of Directors and/or Board of Commissioners, provided that they are not related to the meeting agenda and do not conflict with the Company's interests.

To assist with supervisory and oversight duties, the Board of Commissioners also established the **Audit Committee** and **Nomination and Remuneration Committee**, and the Board of Directors established the **Risk Management Committee**. In addition, the Internal Audit function reports directly to the Company's President Director/Chief Executive Officer. The Corporate Secretary Function is responsible for (i) monitoring the development of the capital market sector, particularly in relation to its laws and regulations, (ii) providing input to the Board of Directors and Board of Commissioners of the Company to ensure compliance with the provisions of laws and regulations in the capital market sector, and (iii) assisting the Board of Directors and the Board of Commissioners in implementing corporate governance matters. Corporate Secretary report to the President Director/Chief Executive Officer.

The Risk Management Committee also works in conjunction with the Sustainability Function to assess and manage the Company's climate-related risks and opportunities for all of the countries that serve as GoTo's area of operations. The Risk Management Committee will report these risk and opportunity analyses periodically to the Audit Committee. Engagement happens on a quarterly basis during the Company's quarterly Audit Committee meetings and bi-monthly during the Risk Management Committee meetings. The Group has established the GoTo Risk Management Framework as an overarching framework that guides our management of risk, including our climate-related risk.

Struktur organisasi Grup GoTo yang berlaku pada tahun 2023 adalah sebagai berikut:

The organizational structure of GoTo Group that was applied in 2023:





# Kebijakan Kami

## Our Policies

Semua kebijakan terkait LST tercantum di bawah ini dan berperan sebagai pedoman mengenai area mana yang harus kami pantau, persiapkan, dan kelola.

All ESG-related policies are listed below and serve as guidelines for how and what we monitor, prepare for and manage the relevant issues or areas of focus.

Kebijakan Policy	Tujuan Purpose	Penerapan Application
<a href="#">Kerangka Kerja Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola</a>	Mendefinisikan dan menjabarkan posisi dan pendekatan Perseroan terhadap isu-isu material LST.	<p>Didukung oleh pimpinan tertinggi GoTo, termasuk anggota Dewan Komisaris terkait, kerangka kerja LST Perseroan digunakan sebagai pedoman bagi pemangku kepentingan internal dan eksternal kami, sehingga kami dapat menentukan ruang lingkup dan pendekatan yang kami gunakan untuk mengelola isu-isu LST yang bersifat material secara jelas dan dapat dipantau dengan baik.</p> <p>Kerangka kerja LST menguraikan upaya kami dalam mengelola isu-isu lingkungan dan sosial, yang relevan dengan masing-masing lini bisnis dan aktivitas operasinya. Termasuk di dalamnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Semua operasi dan fasilitas yang dikelola GoTo, termasuk dampak lingkungan dari keberadaan fasilitas kami, seperti pengelolaan limbah</li> <li>Semua produk dan layanan milik GoTo</li> <li>Semua vendor, penyedia layanan, dan kontraktor yang diwajibkan untuk mematuhi semua peraturan lingkungan dan sosial yang relevan sebagai bagian dari Kode Etik Vendor GoTo</li> </ul> <p>Kerangka kerja LST kami juga mewakili harapan Perseroan bahwa semua mitra bisnis dapat mematuhi dan menyelaraskan dengan standar kami, karena hal ini berkaitan dengan pengelola untuk masalah lingkungan dan sosial yang relevan di industri masing-masing.</p>
<a href="#">Environmental, Social, and Governance Framework</a>	Defines and outlines the Company's position on and approach to material ESG issues.	<p>Endorsed by the highest levels of GoTo's leadership, including relevant members of its Board of Commissioners, the Company's ESG framework is used as a guiding document for internal and external stakeholders, ensuring the scope of and how we approach material ESG issues are clearly defined and appropriately monitored.</p> <p>The ESG framework outlines the Company's management of environmental and social issues, relevant to each of its business lines and operations. This includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>All operations and facilities that GoTo manages, including the environmental impact of our facilities, such as the management of waste</li> <li>All GoTo-owned products and services</li> <li>All vendors, service providers, and contractors who are required to comply with all relevant environmental and social regulations as part of GoTo's Vendor Code of Conduct</li> </ul> <p>Our ESG framework also includes the expectation of all business partners to adhere to and align with our standards, as it relates to the management of relevant environmental and social issues in their respective industries.</p>

Kebijakan Policy	Tujuan Purpose	Penerapan Application
Kerangka Manajemen Risiko	Menjelaskan dan menjabarkan identifikasi, pendekatan, dan pengelolaan risiko usaha utama.	LST adalah salah satu area prioritas yang diintegrasikan kedalam proses manajemen risiko GoTo dengan melibatkan dan berkonsultasi dengan Divisi Sustainability sebagai pakar. Kerangka Manajemen Risiko dengan ISO 31000. <sup>31</sup>
Risk Management Framework	Defines and outlines the Company's identification of, approach to, and management of priority business risks.	ESG is one of the priority areas included in GoTo's risk management process, with sustainability workstream leads engaged and consulted as subject matter experts, as relevant. The Risk Management Framework is in alignment with the ISO 31000. <sup>31</sup>
<a href="#">Kode Etik</a> (karyawan, termasuk Direksi, Dewan Komisaris dan Pihak Ketiga)	Menjabarkan ekspektasi Perseroan terhadap tindak dan perilaku karyawan mengenai kebijakan dan peraturan hukum dan perundang-undangan yang berlaku. Kode etik ini juga berlaku bagi pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada kontraktor, mitra pengemudi, dan mitra bisnis, konsultan, dan pihak lain yang mungkin terkait dengan Grup GoTo, untuk menjadi pedoman dalam menjalankan tugasnya atau dalam memberikan layanan.	<p>Karyawan diwajibkan untuk membaca, menelaah, dan merujuk pada Kode Etik sebagai pedoman dan secara berkala selama masa jabatan mereka di Perseroan. Kode Etik diunggah dan dapat diakses di situs web Perusahaan kami.</p> <p>Kode Etik kami juga mengatur mengenai larangan kerja paksa. Kami berkomitmen untuk menegakkan hak asasi manusia dan memastikan bahwa kerja paksa tidak ditoleransi dalam kegiatan operasi ataupun rantai pasokan kami. Kami menyadari bahwa kerja paksa adalah pelanggaran hak asasi manusia dan tidak sesuai dengan nilai, prinsip, dan cara kerja kami.</p>
<a href="#">Code of Conduct</a> (employees, including BoD, BoC and third parties)	Outlines the Company's expectations of employee conduct and behavior, with respect to Company policies and local regulations and laws. In addition, it also applies to all related third parties, including but not limited to contractors, drivers and business partners, consultants, and others of any representatives who may be associated with the GoTo Group, to guide them in performing works or providing services.	<p>Employees are required to read, review and refer to the Code of Conduct as part of onboarding and periodically throughout their tenure with the Company. The Code of Conduct is published and accessible on our Company website.</p> <p>Our Code of Conduct also emphasizes the provision of forced labor. We are committed to upholding human rights and ensuring that forced labor is not tolerated within our operations or supply chain. We recognize that forced labor is a violation of fundamental human rights and is incompatible with our values, principles, and ways of working.</p>
<a href="#">Kode Etik</a> (vendor)	Memuat ekspektasi Perseroan terhadap kegiatan usaha vendor atau <i>supplier</i> , sehubungan kebijakan Perseroan serta peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku.	Vendor wajib memahami dan mematuhi Kode Etik sebagai bagian dari penunjukan mereka dan pelaksanaan tugasnya, termasuk ketentuan untuk mematuhi peraturan anti korupsi & anti suap yang berlaku.
<a href="#">Code of Conduct</a> (vendors)	Outlines the Company's expectations of vendor or supplier operations, with respect to Company policies and local regulations and laws.	Vendors are required to acknowledge and adhere to the Code of Conduct as part of their selection and onboarding, including a requirement to comply with applicable anti-bribery & anti-corruption regulations.
<a href="#">Kebijakan dan Saluran Pengaduan Pelanggaran</a>	Kebijakan ini menetapkan proses dan ruang lingkup mekanisme yang dipakai Perseroan (saluran untuk menerima laporan) untuk melaporkan masalah ketidakpatuhan, perilaku tidak etis, atau kesalahan oleh karyawan, vendor, atau mitra Perseroan.	Kami telah menyediakan saluran independen yang dikelola oleh Departemen Etika & Kepatuhan untuk memfasilitasi pemangku kepentingan dari internal dan eksternal untuk melaporkan potensi pelanggaran Kode Etik, termasuk namun tidak terbatas pada kasus konflik kepentingan, penyuapan, korupsi, atau kasus ketidakpatuhan lainnya. Semua laporan yang diterima akan dievaluasi untuk menentukan kredibilitas, materialitas, dan verifikasinya dalam rangka memperoleh dasar yang tepat untuk dilaksanakannya penyelidikan dan menentukan tentang perlunya pemrosesan lebih lanjut oleh tim investigasi. Identitas pelapor dijaga kerahasiaannya, dan mereka dilindungi dari potensi tindakan balasan, seperti pemecatan yang tidak adil dan tindakan diskriminatif dalam segala bentuk. Jika diperlukan, pelapor juga akan diberikan perlindungan hukum yang memadai. Saluran pelaporan ini dipantau setiap hari untuk memastikan setiap kasus yang dilaporkan dapat ditangani tepat waktu.
<a href="#">Whistleblower Policy and Channel</a>	The policy establishes the process for and scope of the Company's mechanism (whistleblower channel) to escalate issues of non-compliance, unethical behavior, or wrongdoing by Company personnel, vendors, or partners.	An independent channel managed by the Ethics & Compliance Department has been established for internal and external stakeholders to report potential violations of the Code of Conduct, including but not limited to cases of conflicts of interest, bribery, corruption, or other cases of non-compliance. All reports received are evaluated to determine their credibility, materiality, and verifiability to identify a legitimate basis for investigation and if further processing by the investigation team can be carried out. The identity of reporters is kept confidential, and they are protected against retaliation, such as unfair dismissal and discrimination in all forms. Where required, reporters will also be provided with any legal protection deemed necessary. The channel is monitored on a daily basis to ensure cases reported are addressed in a timely manner.

31. [Organisasi Internasional untuk Standardisasi](#) (ISO) menyediakan standar yang bersifat sukarela, relevan dengan pasar, dan berbasis konsensus. The [International Organization for Standardization](#) (ISO) provides voluntary, market relevant and consensus-based standards.

Kebijakan Policy	Tujuan Purpose	Penerapan Application
Penilaian Risiko Produk Baru (NPRA)	Menjabarkan proses evaluasi risiko terkait dengan pengembangan produk.	Pertimbangan terhadap aspek lingkungan dan sosial sekarang menjadi bagian dari proses NPRA perusahaan. Hal tersebut membantu memastikan seluruh produk baru GoTo telah melewati evaluasi atas potensi dampak lingkungan atau sosial (positif ataupun negatif) selama proses pengembangannya.
New Product Risk Assessment (NPRA)	Outlines the Company's process for assessing risk as it relates to product development.	Environmental and social considerations are now part of the Company's NPRA. This ensures all new GoTo products undergo an assessment of potential environmental or social impact (positive or negative) during the development process.
<a href="#">Kebijakan Anti-Penyuapan dan Korupsi (ABAC)</a>	Menjabarkan definisi, lingkup dan proses yang dibutuhkan Perseroan untuk mencegah tindakan suap dan korupsi oleh karyawan.	Pelatihan berkala dan bersifat wajib ( <i>online</i> dan <i>offline</i> ) dilakukan untuk memastikan karyawan memperoleh informasi terkini secara teratur terkait ruang lingkup, definisi, dan proses yang terkait dengan posisi Perseroan tentang penyusunan dan korupsi. Kebijakan ini dikembangkan sejalan dengan peraturan yang berlaku di mana kami beroperasi (misalnya, pedoman Komisi Pemberantasan Korupsi / KPK Indonesia), serta Undang-Undang Praktik Korupsi Luar Negeri Amerika Serikat (FCPA). Pada tahun 2023, pelatihan Kode Etik, yang mencakup modul ABAC, diadakan dengan melibatkan semua karyawan dengan tingkat penyelesaian mencapai 99,6%.
<a href="#">Anti-Bribery and Corruption (ABAC) Policy</a>	Outlines the Company's definitions, scope, and processes to prohibit bribery and corruption by personnel.	Periodic and mandatory training (online and offline) is conducted to ensure employees are regularly up to date on the scope, definitions, and processes related to the Company's position on bribery and corruption. The policy was developed in alignment with local regulations where the Company operates (e.g., Indonesia's Corruption Eradication Commission/KPK guidelines), as well as the United States Foreign Corrupt Practices Act (FCPA). In 2023, the Code of Conduct training, which included an ABAC module, was launched for all employees and had a 99.6% completion rate.
Standar Buruh Internasional untuk Tenaga Kerja Anak	Standar yang menjadi dasar aksi global untuk memerangi praktik tenaga kerja anak.	Grup GoTo melarang segala bentuk praktik kerja paksa dan tenaga anak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Organisasi Buruh Internasional (ILO) dan peraturan yang berlaku di negara kami beroperasi. Kami memiliki tekad kuat untuk menjunjung tinggi komitmen ini; bukan hanya sebagai kepatuhan terhadap etika, tetapi juga sebagai penghargaan terhadap hak asasi manusia pada semua orang.
International Labor Standards on Child Labor	Standards that serve as the legal pillars of global action to combat child labor.	GoTo Group combats all forms of forced and child labor in accordance with the standards set by the International Labor Organization (ILO) and local regulations across all locations of our operations. It is our strong belief to uphold these commitments; not just for ethical compliance, but to uphold the human rights of all.

## Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan

### Compliance with Laws and Regulations

Sebagai bagian dari komitmen berkelanjutan kami untuk sepenuhnya mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku di negara di mana kami beroperasi, tim Risiko dan Kepatuhan, Hukum, dan Kebijakan Publik & Hubungan Pemerintah GoTo saling bekerja sama dalam memantau setiap perubahan peraturan saat ini atau yang akan datang yang mungkin berdampak pada bisnis kami. Dalam hal mencakup peraturan lingkungan dan sosial, di mana Divisi Sustainability berperan sebagai ahli di bidangnya untuk memastikan pengelolaan yang tepat terhadap dampak penerapan kebijakan terkait.

Sebagaimana diuraikan pada pembahasan sebelumnya, hubungan yang kami kembangkan dengan Pemerintah merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan bisnis kami. Mengingat kaitannya dengan prospek keberlanjutan Perseroan, maka kebijakan pemerintah memastikan seluruh industri mematuhi ketentuan dan pedoman standar yang berlaku di berbagai bidang seperti mewajibkan penyampaian laporan terkait LST. Selain itu, laporan ini memberikan kejelasan tentang bagaimana perusahaan, seperti GoTo harus dapat mengukur dan mengelola dampak lingkungan dan sosial mereka, di semua pemangku kepentingan yang terdampak secara langsung maupun tidak langsung oleh operasi mereka. Interaksi GoTo yang berkelanjutan dengan pemerintah dan organisasi pemerintahan terdiri dari dimensi-dimensi utama berikut ini:

1. Memastikan lini bisnis kami mendukung skalabilitas dan pertumbuhan, namun tidak menimbulkan risiko regulasi bagi Perseroan
2. Berkontribusi dan berpartisipasi dalam konsultasi dan dialog publik untuk membantu membentuk kebijakan dan inisiatif utama, dan memantau lingkungan peraturan yang dinamis.
3. Mengomunikasikan produk dan/atau inovasi baru untuk memberikan informasi untuk memfasilitasi dan/atau mengatasi isu-isu yang tidak diatur.

Sementara itu di internal perusahaan, kami memanfaatkan instrumen untuk memantau kepatuhan atas peraturan internal yang relevan dengan setiap negara di mana kami beroperasi. Selain memiliki saluran komunikasi yang sudah rutin kami gunakan dengan Pemerintah, pengecekan internal membantu kami untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap aktivitas operasi dan kepatuhan Perseroan atas peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk pusat *pemenuhan (fulfillment centre)* GoTo (yang dikelola oleh GoTo Logistics) pada tahun 2023, seluruh jajaran manajemen senior telah mengikuti pelatihan tambahan terkait perizinan, selain mendapatkan pembaruan informasi berkala terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk aktivitas logistik, pemantauan, pengawasan, dan pelaporan (kepada otoritas berwenang).

**AS** Dari Januari hingga Desember 2023, kami mencatat 12 pelanggaran finansial dengan dampak yang tidak signifikan dan tidak material pada keuangan Perseroan. Kerugian yang ditimbulkan oleh hal ini secara individual maupun kolektif kurang dari 0,05% dari pendapatan. Sebagian besar insiden berakibat pada pemutusan hubungan kerja karyawan dan kontraktor.

As part of our continued commitment to full compliance with all applicable laws and regulations in the markets we operate, GoTo's Risk and Compliance, Legal, and Public Policy & Government Relations teams work together to monitor any current or impending regulatory changes that might impact our business. This includes environmental and social regulations, where the Sustainability Function plays a role as subject matter experts to ensure proper management of the relevant policies.

As outlined in the previous section, our engagement with the Government is a critical component of how we do business. As the relate to sustainability, government policies ensure industry-wide compliance and standardized guidelines in areas such as mandatory ESG reporting. Furthermore, it provides clarity on how companies like GoTo should measure and approach their environmental and social impact, across all stakeholders directly or indirectly affected by their operations. GoTo's continuous engagement of government and public sector organizations comprises the following key dimensions:

1. Ensuring our business lines support scalability and growth, but do not pose regulatory risks to the Company.
2. Contribute to and participate in public consultations and dialogues to help shape key policies and initiatives, and monitor the dynamic regulatory environment.
3. Communication of new products and/or innovation to provide information to facilitate and/or address unregulated topics.

Internally, we utilize an internal regulatory tracker relevant to each market in which we operate. Alongside our regular channels of communication with the Government, this allows us to have a continuous, timely 360-degree assessment of our operations and compliance with local regulatory requirements.

For GoTo's fulfillment centers (managed by GoTo Logistics) in 2023, all senior management completed additional training for licensing, on top of the periodic updating of standard operating procedures (SOPs) for logistics operations, monitoring, oversight, and reporting (to regulatory authorities).

**AS** From January to December 2023, we recorded 12 incidents of financial misconduct with insignificant and immaterial financial impact. The impact is individually and collectively less than 0.05% of revenue. The majority of cases resulted in the termination of the relevant employees and contractors.

# Menjaga Kepercayaan: Keamanan Data dan Privasi Pengguna

## Maintaining Trust: Data Security and User Privacy



Sebagai organisasi yang mengutamakan kepercayaan dari para pengguna, GoTo terus memberikan jaminan tertinggi atas keamanan data dan privasi pengguna. Ini merupakan agenda tetap dari badan pembuat keputusan tertinggi GoTo, Komite Manajemen Risiko, di mana Kepala Departemen Keamanan Informasi dan Kepala Departemen Perlindungan Data dan Privasi kami dapat mengeskalisasi semua risiko terkait dan cara pengelolaan risiko tersebut secara langsung kepada anggota Dewan. Komitmen kami untuk menjaga keamanan data dan privasi pengguna terbukti melalui Pemberitahuan Privasi kami, yang tersedia untuk semua entitas dalam Grup GoTo (misalnya: [Pemberitahuan Privasi Gojek](#), [Pemberitahuan Privasi Tokopedia](#), [Pemberitahuan Privasi GoTo Financial](#), [Pemberitahuan Privasi GoTo Logistic](#)). Selain itu, komitmen ini ditunjukkan melalui mekanisme dan sistem yang komprehensif yang telah diterapkan. Hal tersebut diuraikan di bawah ini:

- **Penilaian Risiko Privasi.** Langkah-langkah perlindungan privasi kami diintegrasikan ke dalam proses manajemen risiko perusahaan yang komprehensif melalui, antara lain, proses Penilaian Risiko Produk Baru (*New Product Risk Assessment /NPRA*), yang mencakup evaluasi menyeluruh berdasarkan sudut pandang privasi. Hal ini untuk memastikan bahwa risiko privasi telah teridentifikasi, dinilai, dan dikelola bersama risiko operasional lainnya. Dengan mengikutsertakan pertimbangan privasi ke dalam NPRA, kami menjamin bahwa isu privasi akan mendapatkan perhatian dan alokasi sumber daya sumber daya yang memadai dalam praktik manajemen risiko kami. Setelah NPRA, kami melakukan Penilaian Dampak Perlindungan Data (*Data Protection Impact Assessment/DPIA*), yang bertujuan

As an organization prioritizing users' trust, GoTo continues to maintain the highest levels of data security and user privacy. These are standing agenda items for GoTo's highest decision-making body, the Risk Management Committee, where our Group Head of Information Security and Group Head of Data Protection and Privacy Office are able to escalate all related risks and our management of them directly to Board members. Our dedication to maintaining data security and user privacy is evident through our Privacy Notice, which is available for all entities within the GoTo Group (see for instance: [Gojek Privacy Notice](#), [Tokopedia Privacy Notice](#), [GoTo Financial Privacy Notice](#), [GoTo Logistic Privacy Notice](#)). Furthermore, this commitment is demonstrated through the comprehensive mechanisms and systems that we have implemented. These are outlined below:

- **Privacy Risk Assessment** — Our privacy protection measures are integrated into the Company's comprehensive risk management process through, among other steps, the New Product Risk Assessment (NPRA) process, which includes thorough evaluations from a privacy perspective. This ensures that privacy risks are identified, assessed, and managed alongside other operational risks. By incorporating privacy considerations into the NPRA, we guarantee they receive the necessary attention and resources within our risk management practices. Subsequent to the NPRA is the Data Protection Impact Assessment, which aims to identify privacy risks to individuals arising from personal data processing activities and measures to mitigate those risks. This assessment is part of

untuk mengidentifikasi risiko privasi bagi individu yang timbul dari aktivitas pemrosesan data pribadi dan menentukan langkah-langkah untuk mengurangi risiko tersebut. Evaluasi tersebut merupakan bagian dari *Software Development Life Cycle* (SDLC); oleh karena itu, perlindungan data diidentifikasi dan diintegrasikan ke dalam produk dan layanan yang dikembangkan.

- **Langkah-langkah teknis dan organisasional** — Untuk menjaga integritas, keamanan, dan kerahasiaan data pribadi, GoTo telah menerapkan langkah-langkah sesuai praktik terbaik industri, yang termasuk namun tidak terbatas pada, enkripsi data pribadi, pseudonimisasi, dan juga kontrol akses. Di GoTo, kami telah menerapkan langkah-langkah keamanan dan privasi terbaik, yang sesuai dengan standar dan pedoman tertinggi yang lazim diterapkan di industri ini. Langkah-langkah ini mencakup mekanisme perlindungan yang dirancang untuk menjaga informasi sensitif dan menjunjung tinggi hak privasi individu. Yang terpenting di antara praktik-praktik ini adalah enkripsi berbasis risiko untuk data pribadi yang dilakukan dengan cermat. Dengan melakukan enkripsi data pada saat data disimpan dan berpindah, Perseroan memastikan bahwa jika terjadi pelanggaran keamanan, maka kerahasiaan informasi pribadi tetap tidak akan terganggu. Kemudian untuk melengkapi perlindungan teknis ini, Perseroan menerapkan kontrol akses yang ketat di semua sistem dan platform yang menyimpan data pribadi. Peningkatan secara berkelanjutan dan penguatan penyediaan dan kontrol akses kami adalah prioritas di GoTo. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kami secara efektif. Kami melakukan tinjauan akses secara rutin untuk memastikan bahwa hanya personel yang berwenang dan berkepentingan yang diberikan akses ke informasi sensitif. Mekanisme otentikasi berlapis diterapkan untuk meningkatkan keamanan dengan memerlukan berbagai bentuk verifikasi, seperti kata sandi, biometrik, atau token, sehingga akan dapat menggagalkan setiap upaya tidak sah untuk masuk ke sistem yang terlindungi.
- **Tata kelola pembagian data**— Dalam rangka memberikan layanan kepada individu dalam ekosistem GoTo, terkadang perlu membagi data pribadi dengan pihak lain. Pembagian data pribadi tersebut harus melewati proses evaluasi dan persetujuan sebagai bagian dari tata kelola data pribadi. Semua pihak ketiga yang terlibat dalam pemrosesan data pribadi diharapkan untuk menerapkan tingkat perlindungan data yang sama dan dievaluasi serta terikat oleh perjanjian pemrosesan data. Selanjutnya, vendor pihak ketiga yang terikat oleh [Kode Etik Vendor GoTo](#), yang memuat persyaratan untuk melindungi data pribadi sebagaimana disyaratkan dalam semua kebijakan, hukum dan peraturan setempat yang berlaku, (Bagian 2.7, Privasi dan Keamanan Data) dan hak GoTo untuk meninjau dan mengaudit kepatuhan vendor terhadap Kode Etik (Bagian 2.14, Kepatuhan).
- **Penanganan insiden** — GoTo menggunakan beberapa langkah proaktif dan reaktif untuk meminimalisir kelemahan dalam sistemnya. Hal ini termasuk tetapi tidak terbatas pada: program *Bug Bounty*, yang memungkinkan peretas untuk menguji keamanan GoTo dan mengidentifikasi kelemahan apapun yang dapat ditemukan di server, aplikasi, situs web, dan layanan

the Software Development Life Cycle (SDLC); therefore, data protection safeguards are identified and integrated into the developed products and services.

- **Technical and organizational measures** - To maintain the integrity, security, and confidentiality of personal data, GoTo has implemented measures that follow industry best practices, which include, but are not limited to, personal data encryption, pseudonymization, and also access controls. At GoTo, we have established a robust security and privacy framework that closely aligns with the most stringent industry standards and guidelines. This framework includes a range of protective measures aimed at safeguarding sensitive information and upholding individual privacy rights. A key aspect of these practices is the risk-based application of encryption for personal data, both at rest and in transit, ensuring that personal information remains confidential even in the event of a breach. In addition to technical safeguards, we have implemented access controls across all systems and platforms that store personal data. Continual improvement and strengthening of our access provisioning and controls are priorities at GoTo, aimed at minimizing our risks effectively. We conduct regular access reviews to ensure that only authorized personnel with a legitimate need-to-know basis are granted access to sensitive information. Multi-factor authentication mechanisms further heighten security by requiring multiple forms of verification, such as passwords, biometrics, or tokens, thereby thwarting unauthorized attempts to infiltrate protected systems.
- **Data-sharing governance** — In providing services to individuals in the GoTo ecosystem, certain personal data needs to be shared with another party. Such personal data sharing must undergo an assessment and approval process as part of personal data governance. All third parties engaged in personal data processing are expected to apply the same level of data protection and are assessed and bound by data processing agreements. Furthermore, third-party vendors are bound by the [GoTo Vendor Code of Conduct](#), which outlines their requirement to protect personal data in compliance with all applicable GoTo policies, local laws, and regulations, (Section 2.7, Data Privacy and Security) and GoTo's right to review and audit the vendors' compliance to the Code of Conduct (Section 2.14, Compliance).
- **Incident response** — GoTo employs several proactive and reactive measures to mitigate vulnerabilities in its system. These include but are not limited to: the Bug Bounty program, which allows ethical hackers to assess GoTo's security and identify any vulnerabilities in servers, applications, websites, and backend services. This program, along with other internal

backend. Program ini, bersama dengan fungsi internal lainnya seperti 24/7 Cyber Security Operations Center (CSOC) dan Computer Security Incident Response Team (CSIRT), merupakan langkah-langkah proaktif yang memungkinkan GoTo untuk mengamankan data dan ekosistemnya. Jika terjadi insiden, proses untuk menangani laporan insiden akan berjalan sehingga memungkinkan GoTo mengambil tindakan yang diperlukan untuk melakukan investigasi, remediasi, dan pelaporan yang sesuai. Selain itu, jika pelanggaran dilakukan oleh karyawan kami, mereka akan dikenakan tindakan disipliner hingga penghentian hubungan kerja atau konsekuensi hukum. Tindakan disipliner dan/atau sanksi akan ditentukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bobot pelanggaran.

- Memfasilitasi hak-hak subjek data — GoTo telah memiliki proses yang akan memfasilitasi individu dalam mengeksekusi hak-hak mereka sesuai dengan peraturan perlindungan data yang berlaku. Sebagaimana disampaikan melalui Pemberitahuan Privasi kami, setiap individu dapat menggunakan haknya sebagai subjek data, yang mencakup hak untuk mengakses data mereka, memperbaiki data mereka, dan menghapus data pribadi mereka melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk mengunduh sendiri data pribadi mereka melalui platform Tokopedia.
- Pelatihan rutin dan peningkatan kesadaran karyawan — Inisiatif dan upaya ini diperkuat dengan pelatihan rutin tahunan yang bersifat wajib tentang keamanan informasi, perlindungan data, dan privasi untuk semua karyawan dan kontraktor GoTo, termasuk pelatihan tahunan tentang pembuatan kode keamanan PCI DSS bagi teknisi PCI DSS. Pelatihan ini dilengkapi dengan berbagai program peningkatan kesadaran, termasuk kampanye terkait keamanan email, perlindungan data dan kampanye privasi melalui email dan Privacy Slackbot, pelatihan berkala mengenai phishing, dan penyelenggaraan acara Hari Perlindungan Privasi Data.
- Kampanye Peningkatan Kesadaran di luar perusahaan — GoTo memfasilitasi pelatihan untuk Komunitas Partner GoFood (KOMPAG) tentang pentingnya perlindungan data pribadi untuk menunjang kesuksesan bisnis dan merilis "Buku Cerdas Literasi Digital: Mewujudkan UMKM Digital yang Kompeten dan Memahami Perlindungan Data Pribadi", yang bertujuan untuk membekali UMKM dengan pengetahuan yang diperlukan untuk menjaga privasi data pengguna dan mendukung pengembangan bisnis mereka.
- Menjalin kemitraan dengan Pemerintah untuk meningkatkan literasi digital sebagai upaya berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan UMKM terkait perlindungan data pribadi, di mana GoTo menandatangani nota kesepahaman (Memorandum of Understanding/MOU) untuk menandai kemitraan strategisnya dengan Siberkreasi dalam rangka memperkuat upaya literasi digital GoTo di seluruh Indonesia dengan memanfaatkan jaringan Siberkreasi dan pedagang GoTo. GoTo juga bermitra dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk menangani keamanan operasional, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, dan kolaborasi komunikasi dengan ruang lingkup komunikasi keamanan siber dan pertukaran pengetahuan, serta literasi dan peningkatan kemampuan bakat siber.

functions like the 24/7 Cyber Security Operations Center (CSOC) and the Computer Security Incident Response Team (CSIRT), forms proactive measures that enable GoTo to secure the data and ecosystem. In the event of an incident, a process to address reports of incidents is in place that allows GoTo to perform the necessary actions to triage, investigate, remediate, and report accordingly. Additionally, if the breach originates from violations by our personnel, they will be subjected to disciplinary action up to termination or legal consequences. Disciplinary measures and/or sanctions will be determined in accordance with applicable local legislation and the severity of the violation.

- Enabling the rights of data subjects — GoTo has established processes to enable individuals to exercise their rights in accordance with Data Protection Laws. As informed through our Privacy Notice, individuals can exercise their rights as data subjects, which includes the right to access their data, rectify their data, and delete their personal data through various channels, including self-downloading their personal data through the Tokopedia platform.
- Regular employee training and awareness — These initiatives and efforts are reinforced with annual mandatory training on information security, data protection, and privacy for all GoTo employees and contractors, including annual PCI DSS secure coding training for PCI DSS engineers. This training is supplemented with various awareness programs, including security email campaigns, data protection and privacy campaigns via email and Privacy Slackbot, periodic phishing drills, and Data Privacy Day events.
- Outward awareness campaigns — GoTo facilitated training for the GoFood Partner Community (KOMPAG) on the importance of personal data protection in business success and released the "Smart Digital Literacy Book: Realizing Competent Digital MSMEs and Understanding Personal Data Protection", which aims to equip MSMEs with the necessary knowledge to safeguard customer data privacy and support the development of their businesses.
- Partnerships with the Government to improve digital literacy - As a continued effort to improve digital literacy among MSMEs in relation to the protection of personal data, GoTo signed a memorandum of understanding (MoU) to mark its strategic partnership with Siberkreasi to amplify GoTo's digital literacy efforts across Indonesia by tapping into Siberkreasi's network and GoTo's merchants. GoTo also partnered with the National Cyber and Crypto Agency (BSSN) to address operational security, the capacity-building of human resources, and communication collaboration with the scope of cybersecurity communication and knowledge exchange, as well as the literacy and enhancement of cyber talent capabilities.

Manajemen keamanan informasi dan risiko perlindungan data pribadi GoTo juga dibawa ke tingkat tata kelola tertinggi di mana Information Security Office dan Data Protection and Privacy Office yang menjadi anggota tetap Komite Manajemen Risiko GoTo. Kami mengadakan audit tahunan terhadap keamanan informasi dan privasi data yang melibatkan pihak eksternal yang independen untuk mengevaluasi kepatuhan Perseroan terhadap ketentuan standar yang berlaku di industri seperti ISO 27001 (Sistem Manajemen Keamanan Informasi), ISO 27701 (Sistem Manajemen Informasi Privasi), dan Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).<sup>AS</sup> Pada bulan Januari sampai dengan Desember 2023, Grup GoTo tidak menerima keluhan pelanggaran privasi pengguna atau keamanan data yang berdasar di semua platformnya (Gojek, GTF, dan Tokopedia). Selain audit eksternal, GoTo memastikan kepatuhan terhadap semua hukum dan peraturan terkait keamanan data dan privasi pengguna dengan secara rutin melakukan analisis kesenjangan (gap analysis) dalam penerapan praktik kepatuhan internal terhadap peraturan yang berlaku.

GoTo's management of information security and personal data protection risks was also brought to the highest governance level with the Information Security Office and Data Protection and Privacy Office becoming permanent members of the GoTo Risk Management Committee. We held annual external independent information security and data privacy audits to assess our Company's adherence to industry standards, such as ISO 27001 (Information Security Management System), ISO 27701 (Privacy Information Management System), and Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).<sup>AS</sup> From January to December 2023, GoTo Group received zero substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and data security across any of its platforms (Gojek, GTF and Tokopedia). In addition to external audits, GoTo ensures compliance with all relevant laws and regulations concerning data security and user privacy by regularly conducting gap analyses of our internal practices against regulatory requirements.





**MELINDUNGI  
PLANET KITA  
PROTECTING  
OUR PLANET**

# Melindungi Planet Kita

## Protecting Our Planet

Sejak awal perjalanan keberlanjutan kami, kami telah mengembangkan satu tujuan yang berkaitan dengan komitmen lingkungan kami: bahwa pertumbuhan ekosistem kita tidak boleh mengorbankan planet Bumi dan sumber daya di dalamnya. Kami juga memahami bahwa ini adalah tanggung jawab bersama dari seluruh ekosistem kami, jika kami ingin membuat kemajuan yang berarti terhadap isu perubahan iklim.

Investasi kami dalam upaya merealisasikan komitmen Nol Emisi dan Nol Sampah mencerminkan kegentingan isu ini sambil kami terus berusaha untuk mengurangi dan menghilangkan seluruh emisi dan limbah dari aktivitas di ekosistem. Kami melakukan ini dengan mulai mengalihkan kegiatan operasional dari sumber penghasil emisi langsung kami. Sedangkan untuk sumber tidak langsung kami yang menyumbang sebagian besar emisi dan jejak limbah, kami bertekad untuk mengurangi dan memberikan solusi yang teruji, mudah diakses, dan kredibel bagi mitra dan konsumen untuk dapat melakukan hal yang sama. Kami berfokus pada penciptaan solusi praktis, hemat biaya, dan ramah lingkungan sehingga memungkinkan kami untuk terus membuktikan bagaimana tujuan keberlanjutan dan bisnis dapat selaras dan tidak perlu berbiaya mahal.

Komitmen inilah yang membawa kami pada posisi kami hari ini, yaitu senantiasa membuat kemajuan dalam transisi energi pada seluruh armada mitra pengemudi kami menuju target penggunaan kendaraan listrik hingga 100% yang kami canangkan untuk tahun 2030, mengalihkan semua limbah yang kami hasilkan langsung dari kegiatan operasi dari Tempat Pemrosesan Akhir (TPA), dan beralih ke 100% energi terbarukan untuk kantor dan fasilitas kerja kami. Kemajuannya terkadang terasa lambat. Namun kami tahu ini karena pada setiap langkah untuk menemukan, menguji, dan membangun solusi dan infrastruktur yang tepat memerlukan investasi waktu dan uji tuntas yang signifikan. Dalam menjalankan proses ini, kami berkomitmen untuk memastikan setiap solusi yang kami integrasikan ke dalam platform, bisnis, dan ekosistem kami memenuhi persyaratan kredibilitas, skalabilitas, dan aksesibilitas kami, termasuk keterjangkauan bagi jutaan mitra dan konsumen kami.

Since the beginning of our sustainability journey, we have progressed with one objective as it relates to our environmental commitments: that the growth of our ecosystem does not come at the expense of our planet and its resources. We also understand this is a collective effort and responsibility, shared across our ecosystem, if we are to make meaningful progress against the urgency of climate change.

What we invest in our Zero Emissions and Zero Waste efforts continues to reflect this urgency as we endeavor to reduce and eliminate the emissions and waste generated by our ecosystem each year until we can reach zero. We do this through operational shifts for our direct sources; for indirect sources, which make up the majority of our emissions and waste footprints, we aim to reduce and provide tested, accessible, and credible solutions for our partners and consumers to be able to do the same. This heightened focus on practical, cost- and planet-friendly solutions allows us to continue proving how sustainability and business objectives can be mutually beneficial, and do not have to come at a premium.

This is how we've come to where we are today, continuing to make headway on transitioning our entire fleet of driver partners toward our 100% EV target by 2030, diverting all of our direct waste from landfills and shifting to 100% renewable energy for our offices and work facilities. The progress may feel slow at times. Yet we know this is because every step in finding, testing, and building the right solutions and infrastructure requires a significant investment in time and due diligence. Driving this process is our commitment to ensuring every solution we integrate into our platform, business, and ecosystem meets our requirements of credibility, scalability, and accessibility, the latter including affordability for our millions of partners and consumers.

Kami paham bahwa mengatasi perubahan iklim adalah upaya bersama dari seluruh ekosistem, dan kolaborasi adalah kuncinya. Kami paham ini adalah masalah mendesak — yang menentukan generasi dan masyarakat kita — dengan adanya dampak material pada bisnis kami dan kehidupan para pemangku kepentingan kami. Kami tahu sumber daya dan investasi diperlukan adalah sangat besar untuk membuat perubahan signifikan untuk merespon isu perubahan iklim dan tantangan lingkungan yang kita hadapi saat ini. Apa yang tidak kami ketahui atau kendalikan, akan terus terjadi. Namun ini tidak menghentikan langkah kami untuk menetapkan tujuan yang besar, maupun untuk terus mengerahkan semua sumber daya yang ada untuk memastikan bahwa kami dapat memenuhi tujuan tersebut. Ini adalah komitmen kami kepada para pemangku kepentingan: untuk terus memegang teguh komitmen ini bagi manusia dan bumi yang tanpanya ekosistem kita tidak akan ada.

We know tackling climate change is a whole-of-ecosystem effort and collaboration is key. We know it is an urgent issue — the defining one of our generation and society — with a material impact on our business and the lives of our stakeholders. We know an immense amount of resources and investments are required to make the kind of significant change we need to aptly respond to climate change and the environmental challenges we face today. What we do not know, nor control, is endless. Yet this did not stop us from setting audacious goals, nor does it stop us from continuing to put everything we can into ensuring we meet those goals. This is our commitment to our stakeholders: to continue doing this for the people and planet without which our ecosystem would not exist.



# Nol Emisi

## Zero Emissions



Sebagai Perseroan Terbuka pertama di Indonesia dengan target dekarbonisasi yang berhasil diverifikasi oleh [SBTi](#), kami semakin semangat merealisasikan komitmen Nol Emisi kami. Mendapatkan verifikasi ini memperkuat komitmen Perseroan untuk mencapai *net-zero*, dan dengan sendirinya hal tersebut menjadi tolok ukur untuk industri sejenis dan untuk kawasan di mana kami beroperasi.

Beberapa fokus utama upaya komitmen Nol Emisi kami mencakup transisi semua kendaraan di ekosistem kami menjadi kendaraan listrik (EV), meningkatkan efisiensi energi di seluruh kegiatan operasional GoTo, beralih ke energi terbarukan, dan menyediakan solusi dan insentif yang kredibel bagi ekosistem kami untuk turut bertransisi bersama kami.

### Mencapai Target Berbasis Sains

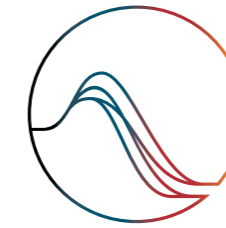
Pada tahun 2023, GoTo berhasil meraih verifikasi dari [SBTi](#) untuk target Nol Emisi kami dan berkomitmen untuk mencapai ambisi bisnis 1,5°C. Meskipun kami harus menunda beberapa target yang lebih ambisius, kami sangat bangga dengan pencapaian tersebut mengingat kompleksitas rantai nilai dan ekosistem kami. Target utama yang dirumuskan dari proses verifikasi SBTi kami adalah target jangka panjang GoTo untuk mengurangi emisi Cakupan 3 absolut sebesar 90% pada tahun 2050. Untuk mencapai target tersebut, tidak hanya membutuhkan elektrifikasi kendaraan di

As the first Public Company in Indonesia with decarbonization targets verified by the [SBTi](#), we now approach our Zero Emissions commitment with even more vigor and stringency. Receiving this verification reinforces our commitment to achieving net-zero and setting a benchmark for our industry and region.

The primary focus areas for our Zero Emissions efforts continue to be shifting all vehicles in our ecosystem to EVs, improving energy efficiency in GoTo's operations, transitioning to renewable energy power, and providing credible solutions and incentives for our ecosystem to transition with us.

### Achieving Science-Based Targets

In 2023, GoTo achieved verification from the [SBTi](#) for our Zero Emissions target and committed ourselves to the business ambition of 1.5 degrees Celsius (°C). Although it meant we had to push back some of our more ambitious goals, we are incredibly proud to have achieved this, especially considering the complexity of our value chain and ecosystem. A key target that was formulated from our SBTi verification process is GoTo's long-term target to reduce absolute Scope 3 emissions by 90% by 2050. Achieving this target will require not only the electrification of the vehicles in GoTo's



# SCIENCE BASED TARGETS

ekosistem GoTo, tetapi juga dekarbonisasi sektor energi nasional untuk mengurangi emisi yang dihasilkan dari seluruh kendaraan. Kami percaya ini membutuhkan komitmen bersama untuk mencapai tujuan dekarbonisasi yang kami canangkan, dan kami bertekad untuk mendukung target dekarbonisasi nasional di negara-negara di mana kami beroperasi.

Sejalan dengan [standar Net-Zero SBTi](#), GoTo berkomitmen untuk mengurangi emisi sesuai dengan target yang telah diverifikasi, dan rencana perusahaan untuk memanfaatkan kredit karbon hanya untuk kompensasi dampak dari emisi yang tersisa setelah GoTo mencapai target *science-based* jangka panjangnya. Pemantauan kemajuan pencapaian target GoTo akan dievaluasi terus-menerus sepanjang tahun sejalan dengan *Objectives and Key Results* (OKR) GoTo dan siklus pelaporan, dan sesuai dengan persyaratan dari SBTi.

### Menghitung Jejak Karbon Kami

Setiap tahun, dalam rangka mengevaluasi pencapaian komitmen Nol Emisi, kami merujuk pada daftar emisi yang telah kami susun. Kami telah membuat sendiri daftar emisi yang kami hasilkan setiap tahunnya, sejalan dengan Protokol Gas Rumah Kaca (GRK) dan diaudit oleh pihak ketiga yang independen untuk memastikan metodologi, data, dan perhitungan kami sesuai dengan standar global dan dapat diakui.

Inventarisasi emisi yang GoTo hasilkan pada tahun 2023 meliputi cakupan emisi 1, 2, dan 3. Keunikan dari data emisi kami adalah mayoritas emisi (lebih dari 98%) dihasilkan dari sumber tidak langsung, yaitu meliputi layanan *on-demand* yang disediakan melalui Gojek (pengiriman makanan, transportasi, dan logistik).<sup>32</sup> Akibatnya, upaya untuk mengurangi, atau bahkan menghilangkan emisi dari ekosistem kami mulai saat ini dan ke depannya akan terus menjadi salah satu tantangan terbesar Perseroan.

Dari Januari hingga Desember 2023, hasil pendataan terhadap emisi karbon (CO<sub>2</sub>e) yang dihasilkan Grup GoTo adalah **872.632,56** (tCO<sub>2</sub>e), yang menunjukkan adanya pengurangan hampir **11%** dibandingkan dengan data kami di tahun 2022. Pengurangan emisi dari 2022 hingga 2023 sebagian besar disebabkan oleh perbaikan perencanaan rute dan efisiensi operasional yang dilakukan di Tokopedia, bisnis *e-commerce* kami. Pengurangan efisiensi operasional kami terjadi pada salah satu kategori penghasil emisi terbesar GoTo, yaitu kegiatan transportasi dan distribusi di bisnis hilir kami (Cakupan 3 – Kategori 9), yang mencapai sekitar 12,2% dari total data emisi yang ada. Sebagai perbandingan, pada periode yang sama konsumsi energi GoTo menghasilkan **12.590,71 tCO<sub>2</sub>e**, atau berkontribusi sekitar 1,4% terhadap total data emisi GoTo.

ecosystem but also the decarbonization of national electrical grids to reduce well-to-wheel emissions. We firmly believe in the collective action that is necessary to achieve our decarbonization goals and pledge to support national decarbonization targets in the countries we operate in.

In line with [SBTi's Net-Zero standard](#), GoTo commits to reducing emissions according to its verified targets, and any plans for the Company to use carbon credits will only be to counterbalance the impact of any unabated emissions that remain once GoTo has achieved its long-term science-based target. Monitoring of the Company's target progress will be evaluated continuously throughout the year in line with the Company's Objectives and Key Results (OKR) and reporting cycles, as well as in accordance with requirements from SBTi.

### Calculating Our Footprint

Each year, in assessing our progress toward Zero Emissions, we use our emissions inventory as the primary reference. We calculate our inventory in-house each year, which is in line with the Greenhouse Gas (GHG) Protocol and audited by an independent third party to ensure our methodology, data, and accounting continue to be aligned with global standards and remain credible.

GoTo's 2023 inventory comprises Scopes 1, 2, and 3 emissions. What is unique about our inventory is that the majority (more than 98%) is generated from indirect sources, encompassing the on-demand services we provide through Gojek (food delivery, transportation, and logistics).<sup>32</sup> As a result, the efforts to reduce, and eventually eliminate, emissions from our ecosystem have been and will continue to be one of our biggest challenges.

From January to December 2023, GoTo Group's carbon emissions (CO<sub>2</sub>e) inventory was **872,632.56** metric tons of carbon dioxide equivalent (tCO<sub>2</sub>e), which is a **near 11% reduction** from our 2022 inventory. The year-on-year reduction was largely due to improved routing and operational efficiencies for Tokopedia, our e-commerce business. The reductions in our operational efficiencies address one of GoTo's largest emitting categories, downstream transportation and distribution (Scope 3 – Category 9), accounting for approximately 12.2% of the total inventory. For comparison, in the same period, GoTo's energy consumption resulted in **12,590.71 tCO<sub>2</sub>e**, contributing to approximately 1.4% of GoTo's total emissions inventory.

32. Untuk detail lengkap inventarisasi emisi GoTo 2023, silakan lihat Lampiran F: Inventarisasi Emisi GRK. For full details of GoTo's 2023 emissions inventory, please refer to Appendix F: GHG Emissions Inventory.

Cakupan 1 | Scope 1

100,30

tCO<sub>2</sub>e

Sumber yang dikendalikan langsung

Directly controlled sources

Konsumsi bahan bakar dan fugitive emissions  
Fuel consumption and fugitive emissions

Cakupan 2 | Scope 2

12.590,71

tCO<sub>2</sub>e

Emisi dari konsumsi listrik

Emissions from electricity consumption

Di seluruh kantor dan gudang GoTo  
Across all of GoTo's offices and warehouses

Cakupan 3 | Scope 3

859.941,55

tCO<sub>2</sub>e

Kegiatan operasional tidak langsung

Our indirect operations

Sebagian besar dari penggunaan produk dan layanan  
With the bulk derived from the use of products and services

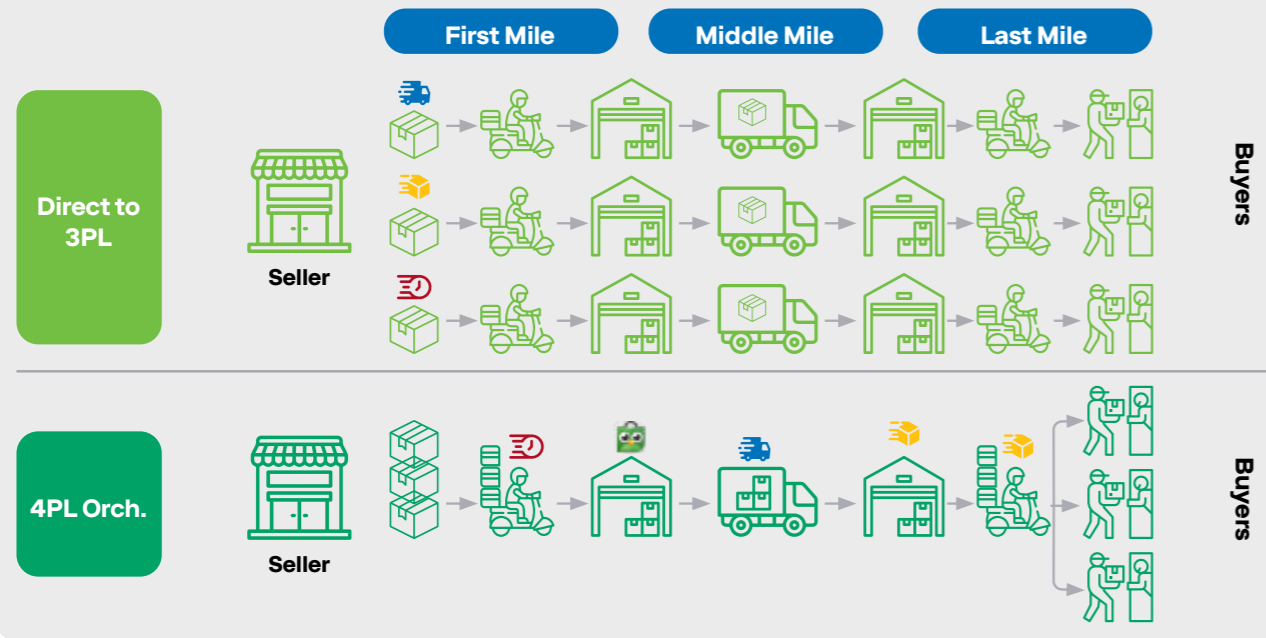
Meningkatkan Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional di Tokopedia yang berkontribusi sebagian besar terhadap pengurangan emisi GoTo dipengaruhi oleh alokasi volume dan perencanaan pengelolaan aktivitas logistik pihak keempat (4PL) kami, yang kami sebut 'Kurir Rekomendasi', yang secara signifikan mengurangi tingkat redundansi dalam pengiriman e-commerce dan total jarak pengiriman yang ditempuh.

Improving Operational Efficiencies

The operational efficiencies in Tokopedia that led to the majority of GoTo's emissions reduction can be largely attributed to optimized volume allocation and the scaling of our fourth-party logistics (4PL) orchestration —what we call *Kurir Rekomendasi*— to significantly reduce shipping redundancies and total distance traveled from our e-commerce deliveries.

What is 4PL orchestration?



Dalam bisnis *on-demand services* kami, GoFood telah menawarkan layanan order gabungan di 19 kota di Indonesia sepanjang tahun 2023. Order gabungan merupakan metode operasional logistik dari fitur Mode Hemat GoFood untuk mengoptimalkan produktivitas mitra pengemudi kami. Melalui metode ini, kami menggabungkan dua antrian pesanan GoFood dari restoran yang sama dan mengalokasikan satu pengemudi untuk mengambil dan mengirimkan dua pesanan yang jaraknya berdekatan.

Within our *on-demand services* business, GoFood order pooling was launched across 19 cities in Indonesia throughout 2023. An extension of our GoFood Hemat services and aimed to optimize our driver-partners' time, GoFood order pooling queues two orders from the same restaurant together, and allocates one driver to pick up and deliver the two orders simultaneously.

Optimalisasi pengelolaan pesanan ini membantu mengurangi total jarak pengambilan dan pengiriman karena hanya satu mitra pengemudi yang akan dikirim dengan perencanaan rute yang lebih efisien untuk pengiriman pesanan secara bersamaan. Rata-rata, metode pesanan gabungan GoFood berhasil mengurangi jarak tempuh sekitar 20% dan hingga 43% pada pengiriman tertentu.

This optimization helps to reduce total pickup and delivery distances as only one driver would be dispatched and an efficient route can be planned for the pooled deliveries. On average, GoFood pooling has reduced the necessary distance traveled by approximately 20% and up to 43% on certain deliveries.

Kami bangga dengan pencapaian ini dan kami sedang mengevaluasi perluasan order gabungan GoFood ke lebih banyak kota dan berpotensi meningkatkan jumlah pesanan dalam satu kali pengambilan.

We are proud of the progress we have made and we are evaluating the expansion of GoFood pooling to more cities and potentially increasing the number of orders in a single pool.

Kami telah menyelaraskan komitmen Tiga Nol dengan sasaran bisnis kami sejak awal perjalanan keberlanjutan kami. Bagi GoTo, keberlanjutan bukanlah upaya yang terpisah; sebaliknya kami menganggapnya upaya untuk meningkatkan efisiensi, menciptakan *closed loops*, dan memanfaatkan seluruh sistem yang ada untuk terus menciptakan nilai yang terukur dan nyata bagi Perseroan dan pemangku kepentingan kami.

Our Three Zero commitments and business objectives as a company have been aligned since the beginning of our sustainability journey. For GoTo, sustainability is not a siloed effort; rather, we approach it as a way to improve efficiencies, create closed loops, and leverage the system-wide efforts we have undertaken to continue creating measurable, tangible value for the Company and our stakeholders.

Pada tahun 2024, kami akan terus mencari cara untuk meningkatkan efektivitas operasional kami sehingga kami dapat mengurangi jejak emisi karbon yang lebih banyak. Meskipun pengurangan 11% mungkin tidak terlihat signifikan, mengingat kompleksitas ekosistem kami dan sebagian besar emisi kami berasal dari sumber tidak langsung, pencapaian ini telah memposisikan GoTo pada jalan yang tepat untuk meraih pencapaian positif di tahun-tahun mendatang.

In 2024, we aim to continue finding ways to improve our operations so we can even further reduce our emissions footprint. Although 11% may not seem like a significant reduction, considering the complexity of our ecosystem and the majority of our inventory from indirect sources, it is an achievement that sets us on a positive trajectory for the years to come.

Elektrifikasi Armada Mitra Pengemudi Kami

Mengingat komponen terbesar dalam daftar emisi GoTo berasal dari layanan *on-demand* dan logistik kami, pada tahun 2021 kami menetapkan target untuk mengelektifikasi 100% kendaraan yang beroperasi di platform kami.<sup>33</sup> Selama tahun 2023, kami berhasil tingkatan jumlah armada kendaraan listrik (EV) empat kali lipat untuk mencapai lebih dari 2.000 EV, dan area yang dilayani oleh GoRide Electric (layanan kendaraan roda dua EV Gojek) diperluas untuk mencakup sebagian Jakarta Pusat, Jakarta Barat, dan Jakarta Utara. Dengan adanya jutaan mitra pengemudi di ekosistem kami, kami harus strategis dalam menentukan upaya kami. Sebagian besar mitra pengemudi kami beroperasi di sekitar wilayah Jabodetabek dan kota-kota metropolitan lainnya, dan sebagian besar pesanan dipenuhi oleh mitra pengemudi yang bekerja purnawaktu.<sup>34</sup> Melakukan transisi ke kendaraan listrik kami di area ini tentunya akan menghasilkan pengurangan emisi yang lebih signifikan.

Electrifying Our Driver-partner Fleet

With the largest component of GoTo's emissions inventory coming from our *on-demand* and logistics services, in 2021 we set a target to electrify 100% of the vehicles operating on our platform.<sup>33</sup> Throughout 2023, we successfully quadrupled our EV driver fleet to over 2,000 EVs, and expanded our service area for GoRide Electric (Gojek's 2W EV service) to include parts of Central, West, and North Jakarta. With millions of active driver-partners in our ecosystem, we need to be strategic in our efforts. The majority of our driver-partner operations happen around the Greater Jakarta area and other metropolitan cities, and are completed by our full-time driver-partners.<sup>34</sup> Leveraging our EV transition under these domains will result in a more significant reduction in emissions.

Meskipun demikian, kami tahu perjalanan ini akan membutuhkan dukungan dari semua sektor, dan kami menyambut baik kemajuan yang terus dilakukan pada aspek standarisasi baterai, insentif dan kebijakan pemerintah, pembangunan infrastruktur pengisian dan pertukaran baterai, dan akses konsumen ke pembiayaan.

Despite this, we know this journey will require support from all sectors, and we are excited about the continued advancements in battery standardization, government incentives and policy, charging and swapping infrastructure development, and consumer access to financing.

33. Dari Januari hingga Desember 2023, sekitar 76% dari emisi yang berhasil diinventarisir GoTo berasal dari layanan *on-demand* nya. From January to December 2023, approximately 76% of GoTo's emissions inventory was from its *on-demand* services.

34. Komposisi antara mitra pengemudi purnawaktu dan paruh waktu masing-masing adalah 47% dan 53% untuk roda dua dan 39% dan 61% untuk roda empat. The composition between full-time and part-time driver-partners is 47% and 53% for two-wheeled vehicles and 39% and 61% for four-wheeled vehicles, respectively.



Kami terus memberikan dukungan pada **Electrum**, perusahaan ventura bersama (JV) kami dengan **PT Karya Baru TBS**, anak perusahaan PT TBS Energi Utama Tbk (TBS). Tujuan Electrum adalah untuk meningkatkan penggunaan kendaraan listrik (EV) roda dua (2W), seraya berkontribusi pada transisi energi di ekosistem ke kendaraan listrik di Indonesia. Upaya ini termasuk menjalin kemitraan dengan pemain industri EV lainnya, termasuk melalui platform seperti **Assosiasi Ekosistem Mobilitas Listrik** (AEML) untuk memajukan agenda penggunaan kendaraan listrik di Indonesia.

We continue supporting **Electrum**, our joint venture (JV) with PT Karya Baru TBS, a subsidiary of **PT TBS Energi Utama Tbk** (TBS). Electrum's goal is to scale the use of two-wheeler (2W) EVs while contributing to an ecosystem-wide transition to electric mobility in Indonesia. This includes partnering with other EV industry players, including through platforms such as the **Assosiasi Ekosistem Mobilitas Listrik** (AEML) to advance the electric mobility agenda in Indonesia.



Revisi: Di luar Indonesia, kami telah bekerja sama dengan Dat Bike di Vietnam untuk program percontohan EV 2W *on-demand services* kami. Kemitraan ini menandai Gojek sebagai perusahaan pertama di Vietnam yang bekerja dengan EV Dat Bike, dan merupakan pencapaian penting bagi ekosistem global kami.

Outside of Indonesia, we launched a 2W EV pilot for our on-demand services in Vietnam with Dat Bike. This partnership marks Gojek as the first company in Vietnam to work with Dat Bike's EVs, and represents an important milestone for our global ecosystem.

### Meningkatkan Kualitas Udara

Di Jakarta, yang merupakan lokasi kantor pusat GoTo, kualitas udara terus menjadi tantangan sosial yang berdampak pada jutaan orang yang tinggal dan bekerja setiap hari. Selain kualitas udara yang buruk berdampak secara negatif bagi bisnis, kesehatan, dan kesejahteraan semua orang di ekosistem kami, dengan menemukan cara untuk memperbaiki kualitas udara di kota-kota di mana kami beroperasi, itu juga akan berkontribusi positif terhadap tujuan dari aksi penanganan isu iklim kami. Sektor industri memainkan peran penting dalam mendorong aksi iklim dan penting bagi kami untuk memiliki target jangka pendek dan transparan agar menghasilkan dampak yang nyata. Sejalan dengan validasi SBTi atas target *net-zero* GoTo, perusahaan juga memiliki target jangka pendek yang dituangkan dalam peta jalan Nol Emisi – di mana kami berupaya menciptakan solusi yang dapat memiliki dampak paling besar. Kami berharap dapat memainkan peran penting yang akan membantu mempercepat pencapaian target di tingkat negara, dalam rangka mewujudkan perubahan signifikan yang kami butuhkan.

### Improving Air Quality

In Jakarta, where GoTo's headquarters is located, air quality continues to be a societal challenge impacting the millions who live and work in the city every day. On top of poor air quality being bad for business and negatively affecting the health and well-being of all in our ecosystem, by finding ways to improve air quality in the cities where we operate, we also contribute positively to our climate action goals. Industry plays an important role in accelerating climate action, and it is imperative that we have shorter-term, transparent targets for tangible impact. Aligned with SBTi validation of GoTo's net-zero targets, the Company also has these shorter-term targets through its Zero Emissions roadmap, prioritizing the solutions that can have the most impact. We hope to play our part in the ripple that will help accelerate country-level targets to achieve the exponential changes we need.

Pada tahun 2023, kami melanjutkan kerja sama dengan **Alliance for Clean Air** untuk melakukan advokasi menuju kualitas udara yang lebih baik.<sup>35</sup> Transportasi adalah salah satu sumber utama penghasil polusi karbon monoksida (CO) dan nitrogen oksida (NOx), dan hal tersebut terjadi di seluruh platform GoTo setiap hari, sehingga kami menempatkan kualitas udara sebagai salah satu isu material karena memengaruhi jutaan pemangku kepentingan kami yang terpapar oleh polusinya setiap hari. Meskipun kontribusi GoTo terhadap polusi udara tidak terlalu besar dan operasi bisnis kami sebagian besar terdesentralisasi (karena kami tidak memiliki kendaraan apa pun yang beroperasi di platform).<sup>36</sup>

In 2023, we continued to work closely with the **Alliance for Clean Air** to do our part in advocating for better air quality.<sup>35</sup> Transportation is one of the primary sources of carbon monoxide (CO) and nitrogen oxide (NOx) pollutants, and with so much of it being facilitated across GoTo's platform every day, we approach air quality as a material issue that affects millions of our stakeholders who are exposed to it on a daily basis. We do this even if GoTo's contribution to air pollution is relatively small and our business operations are largely decentralized (as we do not own any of the vehicles operating on our platform).<sup>36</sup>

Kami terus menampilkan data kualitas udara kami yang disusun dengan menggunakan *A Practical Guide For Business: Air Pollutant Emission Assessment* yang dikembangkan oleh [Stockholm Environment Institute](#) (SEI), [Inter IKEA Group](#), dan [Climate & Clean Air Coalition](#) (CCAC). Panduan ini merupakan gabungan metodologi dan standar yang telah ditetapkan dan digunakan dalam perhitungan inventarisasi nasional, dan memanfaatkan data bersama yang digunakan untuk penghitungan emisi GRK dan polutan udara. Bagi GoTo, hal ini hanya menambah sedikit tugas saat kami juga harus melakukan penghitungan untuk kedua inventaris lainnya dalam rangka mempersiapkan pengungkapan informasi dalam Laporan Keberlanjutan tahunan kami, dan menjadikan kami salah satu perusahaan pertama yang melaporkan emisi polutan udara di luar ruangan di seluruh rantai nilai Perseroan. Karena kami berupaya meningkatkan perhitungan dan pengungkapan informasi, daftar polusi udara yang kami buat akan meningkat dan menjadi lebih sempurna, untuk mendukung kami untuk lebih fokus mengelola area yang memiliki dampak terbesar.

We continue to publish our air quality inventory using the [A Practical Guide For Business: Air Pollutant Emission Assessment](#) developed by the [Stockholm Environment Institute](#) (SEI), [Inter IKEA Group](#), and the [Climate & Clean Air Coalition](#) (CCAC). The guide is an aggregate of established methodologies and standards used in national inventory calculations and leverages the shared data used for both GHG and air pollutant emissions accounting. For GoTo, this has meant minimal addition in workload as we conduct the accounting for both inventories in preparation for disclosure in our annual Sustainability Report and makes us one of the first companies to disclose outdoor air pollutant emissions inventories across a value chain. As accounting and disclosure practices continue to improve, our air pollution inventory will likewise improve and become more refined, thereby allowing us to better focus our efforts on areas with the greatest impact.

Sektor Sector	Emisi Polutan Udara (ton) Air Pollutant Emissions (tonnes)					
	CO	NH <sub>3</sub>	NM VOC	NO <sub>x</sub>	SO <sub>2</sub>	PM2.5
Konsumsi Listrik Electricity Consumption	2,22	-	0,20	24,36	90,64	0,92
Transportasi Transport	18.041,75	99,37	3.045,31	1.108,95	-	25,70
<b>AS Total</b>	<b>18.043,97</b>	<b>99,37</b>	<b>3.045,51</b>	<b>1.133,31</b>	<b>90,64</b>	<b>26,62</b>

Pada tahun 2023, upaya utama kami untuk mengurangi polusi udara diarahkan pada:

- Transisi penuh armada mitra pengemudi kami ke kendaraan listrik pada tahun 2030;
- Mengembangkan produk dan layanan yang memiliki emisi rendah karbon;
- Melakukan transisi ke energi terbarukan di semua kantor dan gudang kami pada tahun 2030;
- Menghindari pembuangan limbah yang berasal dari kegiatan operasi langsung kami ke TPA (Tempat Pemrosesan Akhir) pada tahun 2030, dan mempercepat pengurangan limbah yang bersumber dari kegiatan operasi tidak langsung kami.

In 2023, our primary efforts to reduce air pollution continued to be focus on:

- Fully transitioning our driver-partner fleet to electric vehicles by 2030;
- Developing low-carbon emission products and services;
- Transitioning all our offices and warehouses to renewable energy by 2030;
- Achieving zero-waste-to-landfill status in our direct operations by 2030 while accelerating the reduction of waste sent to landfills by our indirect operations.

35. Laporan Inventarisasi Pencemar Udara DKI Jakarta, Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta & Vital Strategies & Bloomberg Philanthropies, 2020. Jakarta Environmental Service, Vital Strategies, and Bloomberg Philanthropies. (2020). Jakarta Air Pollution Inventory Report.

36. Annissa Mutia, Katadata, 2022. [Bukan Ojol, Ini Moda Transportasi Mayoritas Warga Indonesia](#). Annissa Mutia. (2022). "Not 'Ojol', This is the Preferred Mode of Transportation for Most Indonesians". Databoks. Katadata Media Network.

## Meningkatkan Konektivitas ke Transportasi Umum

Transportasi umum yang efektif memainkan peran penting dalam mengurangi emisi dan polusi udara di area perkotaan. Menggunakan kereta api dapat mengurangi emisi per kilometer hingga 79% dibandingkan dengan menggunakan mobil dan hingga 69% jika dibandingkan dengan menggunakan sepeda motor.<sup>37</sup> Pada tahun 2023, kami meluncurkan layanan perjalanan multimoda yang pertama di dunia dengan GoTransit, di mana kami turut mendukung pemanfaatan transportasi umum (KRL Commuter Line) dan layanan transportasi *online* kami sebagai penghubung ke atau dari stasiun kereta. Integrasi layanan transportasi ini meningkatkan pemanfaatan layanan GoTransit mulai dari memfasilitasi penjualan tiket transportasi umum, hingga memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan perjalanan *end-to-end* sekaligus, yang mencakup perjalanan pertama, tengah, dan terakhir.



Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pusat Studi Transportasi dan Logistik Universitas Gadjah Mada, integrasi antara GoTransit dengan KRL Commuter Line di wilayah Jabodetabek telah menunjukkan peningkatan sebesar 38,7% pada pengguna Gojek yang menggunakan transportasi umum, atau setara dengan pengurangan hingga 5.000 ton emisi gas rumah kaca.<sup>38</sup> Menurut studi yang sama, GoTransit juga dapat menghemat biaya per perjalanan konsumen rata-rata hingga 27%.

## Mobilisasi Pengguna Kami untuk Aksi Iklim

Dengan rantai nilai GoTo yang terdesentralisasi, upaya untuk mendorong dekarbonisasi dalam ekosistem kami merupakan tantangan. Namun, kami percaya bahwa ini termasuk tanggung jawab kami untuk memastikan jutaan pengguna kami memiliki opsi yang praktis dan dapat diakses sebagai bagian dari perjalanan

37. [Dunia Kita dalam Data](#) (2023). "Bentuk transportasi mana yang memiliki jejak karbon terkecil?" [Our World in Data](#) (2023). "Which form of transport has the smallest carbon footprint?"

38. Universitas Gadjah Mada, Pusat Studi Transportasi dan Logistik (2023). "[Riset PUSTRAL UGM: Integrasi Antar Moda Lewat GoTransit Jadi Bagian Alternatif Solusi Transportasi Berkelanjutan di Indonesia](#)" Gadjah Mada University Transportation and Logistics Research Center (Pustral UGM). (2023). "[Pustral UGM Research: Intermodal Integration Through GoTransit Offers an Alternative Solution for Sustainable Transportation in Indonesia](#)".

## Improving Connectivity to Public Transportation

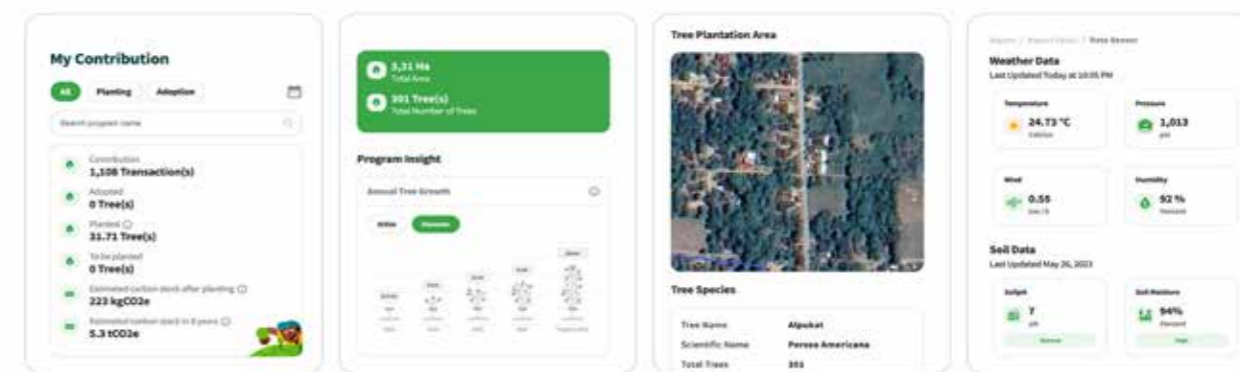
Effective public transportation plays a key role in reducing a city's emissions and air pollution. Per kilometer, traveling by train can reduce emissions by up to 79% when compared to traveling by car, and up to 69% when using a motorcycle.<sup>37</sup> In 2023, we launched multimodal trip support with GoTransit, the first in the world, which encourages the use of public transportation (KRL Commuter Line) and our ride-hailing services as a connection to or from train stations. The integration expands GoTransit's services from facilitating ticket sales for public modes of transportation to booking end-to-end trips in a single transaction, enabling users to seamlessly secure the first, middle, and final mile of their journey.

According to research conducted by the Center for Transportation and Logistics Studies at Gajah Mada University, the integration of GoTransit with the KRL Commuter Line in the Greater Jakarta (Jabodetabek) area has led to a 38.7% increase in Gojek users using public transportation, which is equivalent to preventing up to 5,000 metric tons of greenhouse gas emissions.<sup>38</sup> According to the same study, GoTransit can also save consumers an average of up to 27% in travel costs per trip.

## Driving User-led Climate Action

With GoTo's decentralized value chain, it has been challenging to drive decarbonization efforts across our ecosystem. That said, we believe what is within our scope of responsibility is to ensure our millions of users have accessible and practical options when it comes to taking part in our Zero Emissions journey. Although we do

komitmen Nol Emisi kami. Meskipun kami tidak memperhitungkan upaya pengurangan emisi yang dilakukan oleh pengguna dalam laporan emisi tahunan kami, kami akan terus meluncurkan fitur dan produk baru yang tidak hanya meningkatkan kesadaran akan masalah lingkungan, tetapi juga mendorong setiap orang untuk ikut serta dalam melakukan tindakan yang berdampak terkait perubahan iklim melalui platform kami.



Sejak diluncurkan pada tahun 2021, lebih dari 1 juta konsumen telah mengkompensasi emisi yang mereka hasilkan dari memesan layanan Gojek melalui program GoGreener Tree Collective kami, yang dilakukan bekerja sama dengan Jejak.in. Emisi yang dihasilkan dari setiap pesanan transportasi dan pesan-antar makanan dihitung dalam aplikasi dengan menggunakan pedoman terbaru yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan Indonesia, serta Panel Antarpemerintah tentang Perubahan Iklim (IPCC). Dengan sistem pemantauan berbasis teknologi, konsumen dapat memperoleh informasi mengenai setiap pohon yang ditanam sebagai bentuk partisipasi mereka, berupa analisis pertumbuhan pohon, kualitas tanah dan udara, serta jumlah karbon yang diserap.

Pada tahun 2023, beberapa pencapaian lain dari penerapan GoGreener Tree Collective antara lain:

- Penanaman 161.845 pohon
- Konservasi 1.230 hektar perkebunan
- Penyerapan 1.573 tCO<sub>2</sub>e
- Peningkatan perlindungan keanekaragaman hayati untuk 19 spesies flora dan 21 spesies fauna

Secara kolektif, program GoGreener kami telah menanam lebih dari 300.000 pohon di 340 lokasi yang mencakup lebih dari 80 spesies flora dan fauna.

Melalui tim Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) Tokopedia, kami berkolaborasi dengan Yayasan Lindungi Hutan untuk melakukan penanaman lebih dari 1.000 pohon di berbagai kota di Indonesia seperti Kumai di Kalimantan Tengah, Surabaya di Jawa Timur, dan Semarang di Jawa Tengah. Program ini bertujuan untuk melestarikan lingkungan di wilayah pesisir serta meningkatkan penyerapan emisi karbon.

Karena upaya dan tanggapan serta langkah positif (dan aksi) dari pelanggan dan komunitas yang kami terima, kami terdorong untuk bergabung dengan perjanjian 1t.org, di mana kami berkomitmen untuk menanam 1 juta pohon pada akhir tahun 2030, dan melindungi sumber daya alam yang kita miliki bersama.

not account for user-led emissions reduction efforts in our annual inventory, we will continue to roll out new features and products to not just raise awareness of environmental issues, but also to have the opportunity to take meaningful climate action through our platform.

Since its launch in 2021, over 1 million organic consumers have offset their emissions from Gojek orders through our GoGreener Tree Collective program, in partnership with Jejak.in. Emissions from each transport and food order are calculated in-app, using the latest guidelines issued by Indonesia's Ministry of Environment and Forestry, as well as the Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC). Using a technology-enabled monitoring system, consumers are able to access data on each tree planted from their participation, which analyzes tree growth, soil and air quality, and amount of carbon absorbed.

In 2023, some of the other achievements of the GoGreener Tree Collective included:

- Planting of 161,845 trees
- Conservation of 1,230 hectares of plantation area
- Absorption of 1,573 tCO<sub>2</sub>e
- Improvement in biodiversity for 19 species of flora and 21 species of fauna

Collectively, our GoGreener programs have planted over 300,000 trees across 340 locations covering over 80 species of flora and fauna.

Through Tokopedia's Corporate Social Responsibility (CSR) team, we collaborated with Yayasan Lindungi Hutan to plant more than 1,000 trees in different cities in Indonesia: namely Kumai in Central Kalimantan, Surabaya in East Java, and Semarang in Central Java. This program aimed to conserve the environment in coastal areas and increase the absorption of carbon emissions.

It is through these efforts and the positive response (and action) from our customers and communities that we were encouraged to join the 1t.org pledge, committing to plant 1 million trees by the end of 2030, and protect the natural resources we share on this planet.

# Nol Sampah

## Zero Waste

Misi kami untuk dapat mencapai komitmen Nol Sampah di seluruh ekosistem GoTo difokuskan untuk mencegah sebanyak mungkin pembuangan limbah agar tidak berakhir di Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) atau mencemari lingkungan. Tujuan ini, walaupun kompleks, tetap menjadi fokus utama Perseroan mengingat limbah dan polusi adalah salah satu tantangan lingkungan yang paling besar bagi ekosistem kita dan Indonesia secara lebih luas. Beberapa tahun terakhir, kami berfokus kepada pengurangan jumlah material baru yang digunakan dalam kegiatan operasional langsung di sisi hulu bisnis kami, dan secara bersamaan turut mengelola jumlah limbah yang masuk ke TPA di sisi hilir bisnis kami. Di antaranya, kami telah mengintegrasikan cara-cara baru dengan menggunakan kembali bahan-bahan bekas sebagai kemasan untuk kegiatan operasional e-commerce GoTo, ataupun bagi mitra kami untuk digunakan kembali dalam rantai pasok mereka sendiri.

Berikut ini pencapaian utama kami sepanjang tahun 2023 terkait komitmen Nol Sampah di antaranya:



**Pemasangan mesin pencacah kertas di seluruh gudang GoTo Logistics (Cawang, Bekasi, Bandung, Surabaya, dan Medan) dengan tujuan meningkatkan penggunaan kardus bekas dari kemasan**

Installed paper shredding machines in all GoTo Logistics warehouses (Cawang in East Jakarta, Bekasi and Bandung in West Java, Surabaya, and Medan in North Sumatra) with the aim of increasing the use of repurposed cardboard from packaging



**Melanjutkan kebijakan penggunaan kembali bahan bekas kemasan sebagai pengganti plastik dan bubble wrap untuk isian kemasan sebanyak 870,46 metrik ton**

Continued to use repurposed packaging material as packaging filler, with up to **870.46 metric tons replacing plastic and bubble wrap**

Our mission to achieve Zero Waste across the GoTo ecosystem is focused on preventing as much waste as possible from ending up in landfills or as environmental pollution. This goal, as incredibly complex as it is, remains a north star for us as we know waste and pollution are some of the most material environmental challenges for our ecosystem and Indonesia. In the last few years, we have focused on reducing the volume of new materials being introduced into our direct operations on the upstream side while also managing the amount of waste going to landfills on the downstream side. In between, we have integrated new ways of repurposing materials to be reused as packaging for GoTo's e-commerce operations, or for partners to reuse in their own value chains.

These were our main deliverables for Zero Waste throughout 2023:



**Mendaur ulang sebanyak 545,62 metrik ton kardus bekas menjadi bubur kertas atau bahan kertas baru, yang bekerja sama dengan Daya Selaras Group, CV Usaha Bersama dan beberapa vendor lainnya**

Recycled **545.62 metric tons** of waste cardboard into pulp or new paper material, in partnership with Daya Selaras Group CV Usaha Bersama and other various vendors



**Melanjutkan program #DariAksiKecil dan Tokopedia Hijau untuk terus meningkatkan kesadaran atas dampak yang ditimbulkan dari sampah dan mendorong pedagang untuk mulai menerapkan praktik yang lebih berkelanjutan dalam kegiatan operasionalnya**

Continued the **#DariAksiKecil** and **Tokopedia Hijau** programs to raise awareness about the impact of waste and encourage merchants to begin implementing more sustainable practices in their operations

Seperti komitmen Tiga Nol lainnya, kami telah mempublikasikan peta jalan Nol Sampah di [situs kami](#). Seperti yang diuraikan secara lebih rinci di dalam peta jalan kami, pendekatan yang kami lakukan terus berfokus kepada:

- Mengurangi sebanyak mungkin jejak limbah yang langsung berasal dari kegiatan operasional GoTo setiap tahun nya;
- Mengurangi jumlah material baru yang digunakan ke dalam ekosistem dan rantai nilai kami; dan
- Menggunakan atau memanfaatkan kembali sebanyak mungkin bahan limbah menjadi produk atau alternatif baru yang bernilai tambah untuk diintegrasikan kembali ke dalam kegiatan para pedagang.

As with our other Three Zero commitments, we have published our Zero Waste roadmap on [our website](#). Outlined in further detail in our roadmap, our approach continues to focus on:

- Reducing GoTo's direct waste footprint as much as possible every year;
- Reducing the volume of new materials entering our ecosystem and value chain; and
- Reusing or repurposing as much waste material as possible into new, value-added products or alternatives to be integrated into our merchants' operations.



Kami menargetkan seluruh upaya yang dilakukan ini bertujuan untuk mengurangi jejak limbah pada ekosistem kami setiap tahunnya, dari data dasar di tahun 2021 yakni sebesar 335.089 metrik ton limbah.<sup>39</sup> Data dasar yang kami gunakan saat ini sebagian besar merupakan data ekstrapolatif, di mana kami berhasil mengidentifikasi bahwa hampir 99% limbah GoTo berasal dari sumber tidak langsung.<sup>40</sup>

### Melanjutkan Upaya Pendidikan dan Peningkatan Kesadaran

Pendidikan dan peningkatan kesadaran merupakan salah satu komponen yang paling penting dalam pendekatan kami untuk mengatasi tantangan terkait pengurangan sampah, termasuk pemberdayaan konsumen dan pedagang agar dapat mengambil keputusan yang tepat untuk setiap inisiatif yang akan dilakukan. Oleh karena itu, kami menyelenggarakan berbagai sosialisasi yang berfokus kepada kepentingan pedagang selama tahun 2023, di antaranya :

We aim for these efforts to annually reduce our ecosystem's waste footprint from the 2021 baseline of 335,089 metric tons.<sup>39</sup> Our baseline was largely based on extrapolative data which also identified that nearly 99% of GoTo's waste had come from indirect sources.<sup>40</sup>

### Continuing Our Focus on Education & Awareness

We believe education and awareness are critical components in our approach to addressing the challenges associated with waste, and how we empower our consumers and merchants so they can then make informed decisions about the actions they want to take. As such, we ran the following merchant-focused campaigns in 2023:

39. Data inventaris limbah GoTo tahun 2021 sebagian besar bersifat ekstrapolatif, mengingat model bisnis para pedagang yang terdesentralisasi. Dengan hampir 20 juta pedagang tergabung dalam ekosistem kami, hasil dari pendataan limbah menemukan bahwa hampir 99% limbah dihasilkan dari sumber tidak langsung dan karenanya hal tersebut berada di luar kendali Perseroan. Metodologi dan proses yang komprehensif untuk perhitungan limbah tersedia di Lampiran F. GoTo's 2021 waste inventory was largely extrapolative, considering the decentralized model of merchant operations. With almost 20 million merchants, the waste inventory found that almost 99% was generated from indirect sources and therefore out of our direct scope. The full methodology and process for accounting are available in Appendix F.

40. Dari hasil pendataan sampah yang dihasilkan GoTo, sekitar 81% berasal dari ekosistem Tokopedia, dan sisanya 19% dari Gojek; 47% adalah campuran antara sampah organik dan residu; dan 53% adalah sampah anorganik. Of GoTo's waste inventory, approximately 81% is from Tokopedia's ecosystem, and the remaining 19% from Gojek's; 47% is a mix between organic and residual waste; and 53% is inorganic waste.

**KOMPAG Ngopi Webinar oleh Gojek**

Salah satu seri webinar yang pernah diadakan oleh Gojek untuk pedagang GoFood adalah "Bisnis Kuliner yang Lebih Ramah Lingkungan". Webinar ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai solusi ataupun tindakan yang kredibel serta teruji yang sudah diterapkan oleh beberapa pedagang GoFood, khususnya perihal cara pengelolaan limbah dalam kegiatan operasional bisnis kuliner, cara penanganan yang aman untuk makanan mentah termasuk penggunaan bahan kemasan yang lebih ramah lingkungan. Sosialisasi ini juga berkolaborasi dengan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang bertujuan untuk memperkuat dan mengintegrasikan praktik-praktik yang lebih ramah lingkungan di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia.

**Kelas #HijauUntung oleh Tokopedia**

Rangkaian dari program webinar untuk penjual Tokopedia yang bertema "Tren Bisnis Masa Kini: Menggunakan Kemasan yang Lebih Ramah Lingkungan". Kami juga bermitra dengan Papelpack, salah satu vendor pengemasan yang berbasis di Indonesia, untuk memberikan solusi pengemasan yang berkelanjutan dan memperkenalkan berbagai alternatif pengemasan bagi penjual yang nantinya juga dapat dibeli melalui Tokopedia. Sesi ini juga menjadi forum bagi penjual untuk dapat bertukar solusi dan praktik terbaik dalam mengintegrasikan pengemasan berkelanjutan beserta proses transisi yang ideal kedalam operasional mereka agar lebih berkelanjutan.

**KOMPAG Ngopi Webinar by Gojek**

A webinar series for GoFood merchants under the theme of building "A More Environmentally Friendly Culinary Business". The webinar explored credible, tested solutions and actions already being implemented by some merchants, particularly in areas such as operational waste management, the safe handling of raw foods, and using more environmentally friendly packaging material. This campaign included a collaboration with the Ministry of Environment and Forestry aimed at strengthening and integrating more environmentally sustainable practices among Indonesia's Micro, Small, and Medium Enterprises MSMEs.

**Kelas #HijauUntung by Tokopedia**

A webinar series for Tokopedia sellers highlighting "Current Business Trends: Using More Environmentally Packaging". We partnered with Papelpack, an Indonesia-based packaging vendor, to provide sustainable packaging solutions and introduce a range of packaging alternatives for sellers to purchase through Tokopedia. This series provided a forum for sellers to exchange solutions and best practices on integrating sustainable packaging, as well as transitioning to more sustainable operations.

**Memberi Limbah Kehidupan Kedua: Meningkatkan Angka Daur Ulang**

Pada tahun 2023, kami melanjutkan upaya kami untuk meningkatkan angka daur ulang di seluruh ekosistem GoTo, terutama melalui fulfillment center Tokopedia. <sup>AS</sup> Sebagai hasilnya, kami berhasil mendaur ulang sebanyak **1.451,82 metrik ton** limbah kardus, dengan detail lebih lanjut di bawah ini:

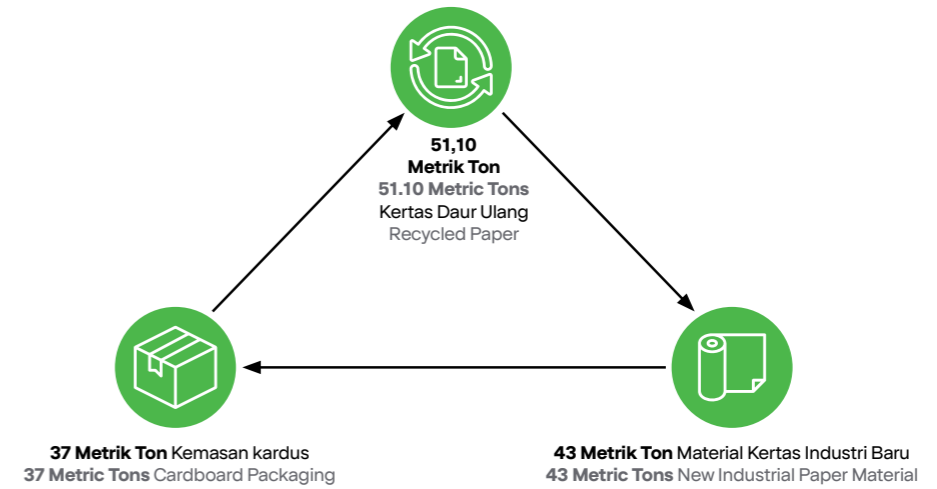
- <sup>AS</sup> **870,46 metrik ton** limbah kardus yang berasal dari kardus bekas didaur ulang menjadi bahan penahan untuk menggantikan bubble wrap atau busa yang kurang ramah lingkungan. Dengan pemasangan mesin pencacah kertas di setiap gudang GoTo Logistics, kami melihat adanya peningkatan yang signifikan pada limbah kardus bekas yang dapat di daur ulang pada tahun 2023.
- <sup>AS</sup> Bekerja sama dengan Daya Selaras Group, kami dapat mendaur ulang sebanyak **51,10 metrik ton** limbah kardus bekas menjadi kertas industri, untuk kemudian digunakan kembali menjadi bahan kemasan untuk pengiriman.

**Giving Waste a Second Life: Improving Recycling Rates**

In 2023, we continued our efforts to increase recycling rates throughout GoTo's ecosystem, primarily through Tokopedia's fulfillment centers. <sup>AS</sup> As a result, we reused or recycled approximately **1,451.82 metric tons** of cardboard waste, as further detailed below:

- <sup>AS</sup> Should be **870.46 metric tons** of cardboard waste derived from used packaging was recycled into cushioning material to replace less eco-friendly options such as bubble wrap or foam. With the installment of paper shredding machines in every GoTo Logistics warehouse, we saw a significant increase in recycled cardboard waste in 2023.
- <sup>AS</sup> In partnership with Daya Selaras Group, we were able to recycle **51.10 metric tons** of cardboard waste into industrial paper, to be repurposed into new packaging material for deliveries.

**Inisiatif daur Ulang Sampah Kardus Bekerja sama dengan Daya Selaras Group  
Waste Cardboard Recycling Initiative with Daya Selaras Group**

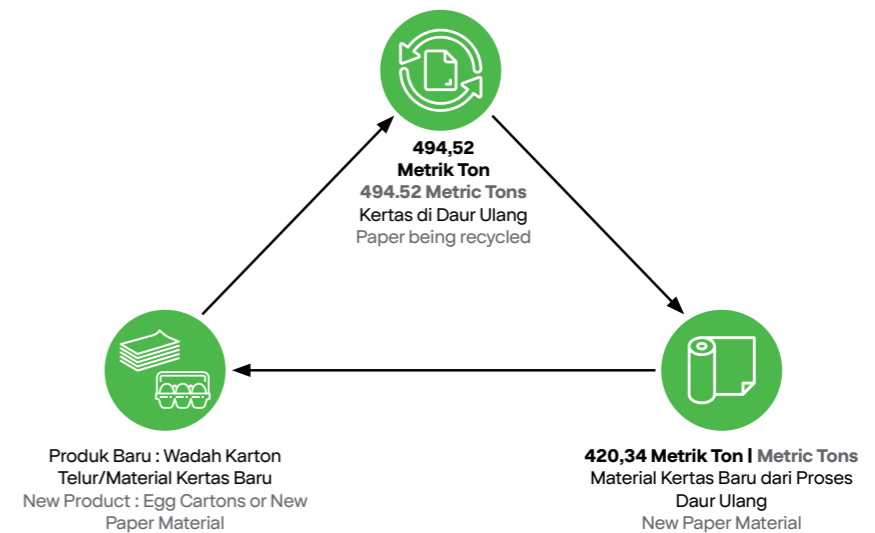


Catatan | Note:

- Proses pendauran ulang kertas untuk menjadi kertas industri hingga kemasan kardus mempunyai penyusutan rata-rata sekitar 15%.  
The process of recycling paper from industrial paper and into cardboard packaging has an average shrinkage of around 15%.
- Total kemasan kardus dari material kertas daur ulang yang diteliti dari Daya Selaras Group untuk GoTo Logistik sepanjang tahun 2023 adalah 922 metrik ton (angka ini termasuk 37 metrik ton kemasan kardus baru dari hasil daur ulang GoTo Logistik).  
The total amount of cardboard packaging from recycled paper materials being purchased from Daya Selaras Group for GoTo Logistics throughout 2023 is 922 metric tons (this figure includes 37 metric tons of new cardboard packaging from GoTo Logistic's recycling process).

- <sup>AS</sup> Bekerja sama dengan CV Usaha Bersama dan beberapa vendor lainnya kami dapat mendaur ulang **494,52 metrik ton** limbah kardus bekas menjadi wadah karton untuk telur ataupun bahan kertas baru.
- <sup>AS</sup> In partnership with CV Usaha Bersama and other various vendors we were able to recycle **494.52 metric tons** of cardboard waste into paper pulp egg carton, or new paper material.

**Inisiatif daur Ulang Sampah Kardus Bekerja sama dengan CV Usaha Bersama dan beberapa vendor lainnya  
Waste Cardboard Recycling Initiative with CV Usaha Bersama and other various vendors**



Catatan | Note:

- Proses pendauran ulang kertas untuk menjadi kertas industri hingga menjadi kemasan kardus mempunyai penyusutan rata-rata sekitar 15%.  
The process of recycling paper from industrial paper and into cardboard packaging has an average shrinkage of around 15%.
- Total alas nampan telur ataupun kertas kardus yang dihasilkan dalam satuan Metrik Ton belum dapat dilampirkan oleh pihak vendor secara spesifik.  
The total number of egg trays or cardboard that are being produced in Metric Tons units cannot be specifically attached by the vendor.

- <sup>AS</sup> Menggunakan kembali **35,74 metrik ton** limbah kardus bekas. Hal ini digunakan sebagai pengisi kemasan untuk pengiriman produk penjual antar gudang.
- <sup>AS</sup> Reused **35.74 metric tons** of cardboard waste. This serves as packaging filler for the internal transfer of sellers' products between warehouses.

Pada tahun 2023, kami terus memperluas upaya kami melalui kampanye #DariAksiKecil, yang bekerja sama dengan **Rekosistem** dan **FatHopes Energy**, untuk mengembangkan dan menguji solusi penggunaan kembali minyak goreng bekas (*Used Cooking Oil/UCO*) yang dihasilkan dari pedagang kami untuk menjadi biofuel dan produk lainnya. Gerakan ini memiliki dua tujuan: menambah nilai pada limbah dan memberikan sumber pendapatan baru bagi pedagang kami.

Selain itu, melalui program-program GoTo Impact Foundation, kami bersyukur dapat menyaksikan secara langsung perkembangan inovasi hasil kolaborasi masyarakat lokal dan bukan didominasi oleh ahli. Proyek kami di Pulau Pasaran, Bandar Lampung, misalnya, merupakan salah satu bukti kolaborasi antara masyarakat lokal, agen perubahan, dan lembaga pemerintah. Hanya dalam kurun waktu satu tahun, upaya kolektif ini tidak hanya berhasil mengelola 100% limbah tetapi juga menciptakan 50 lapangan pekerjaan baru terkait pelestarian lingkungan yang mampu menghasilkan pendapatan tambahan bagi masyarakat lokal, sekaligus memastikan keberlanjutan inovasi yang sudah dikembangkan.

### Fitur di Dalam Aplikasi: Tidak Membutuhkan Peralatan Makan

Pada tahun 2023, kami mempertahankan fitur yang memberikan pilihan kepada konsumen yang tidak membutuhkan alat makan di dalam pesanan mereka. Fitur ini merupakan bagian dari upaya kami untuk mengurangi limbah yang tidak diperlukan. Hasilnya, kami dapat menghindari potensial sampah plastik hingga **1.764 ton** hanya dari peralatan makan. Hal ini turut menunjukkan peningkatan tren akan kesadaran konsumen akan masalah lingkungan, serta keinginan mereka untuk mengambil peran dan berkontribusi langsung atas pilihan yang diberikan melalui platform kami.

In 2023, we expanded our #DariAksiKecil campaign and efforts, in partnership with **Rekosistem** and **FatHopes Energy**, to build and test solutions for the repurposing of our merchants' used cooking oil (UCO) into biofuels and other products. The campaign serves two objectives: adding value to what would have been a form of waste and providing new revenue streams for our merchants.

Additionally, through the GoTo Impact Foundation's programs, we have been privileged to witness firsthand the blossoming of innovation within local communities, coming from co-creations instead of being expert-driven. Our project in Pulau Pasaran, Bandar Lampung, is a testament to the collaborative efforts among local communities, changemakers, and government entities. In just one year, these collective endeavors not only managed 100% of their waste but also created more than 50 green jobs that were able to generate additional income for local communities, ensuring the sustainability of innovation.

### No Cutlery Needed: Our In-App Feature

In 2023, we maintained the default opt-out cutlery feature on GoFood, which requires customers to actively request for or opt-in to receive cutlery for their orders. The feature is part of our efforts to reduce unnecessary waste. And as a result, we have been able to successfully avoid generating an estimated **1,764 metric tons** of plastic waste just from cutlery. This demonstrates the increasing trend of heightened consumer awareness of environmental issues, as well as a growing appetite for action if offered through our platform.





**MEMBERDAYAKAN  
PEMANGKU  
KEPENTINGAN KAMI  
EMPOWERING OUR  
STAKEHOLDERS**

# Memberdayakan Pemangku Kepentingan Kami

## Empowering Our Stakeholders

Dengan ekosistem GoTo yang terdiri dari jutaan pemangku kepentingan yang beragam di seluruh wilayah operasi Perseroan, kami harus memastikan bisnis kami terus menghasilkan nilai lingkungan, sosial, dan ekonomi bagi semua. Inilah yang diwakili oleh masing-masing komitmen Tiga Nol kami; masing-masing peta jalan menuju apa dan bagaimana kami mengukur dampak dari keberadaan perusahaan kami terhadap kehidupan dan mata pencaharian mereka yang menggunakan dan bergantung pada platform kami setiap hari.

Semua aspek dampak sosial ekonomi yang dihasilkan oleh perusahaan kami terhadap pemangku kepentingan tercermin dalam strategi Tanpa Hambatan (*Zero Barriers*) kami dan target-target terkait, serta memastikan kami melanjutkan tujuan dan misi yang sama sebagaimana yang ditetapkan oleh organisasi kami: untuk 'Mendorong Kemajuan' bagi semua yang terlibat di ekosistem kami.

With GoTo's ecosystem comprising millions of diverse stakeholders across the region, we must ensure our business continues to generate value — environmental, social, and economic — for all. This is what each of our Three Zeros commitments represents; each one a roadmap to what and how we measure the impact our Company has on the lives and livelihoods of those who use and depend on our platform each and every day.

All aspects of our Company's socioeconomic impact on stakeholders is reflected in our Zero Barriers strategy and related targets, ensuring we continue the same purpose and mission our organization was conceived with: to 'Empower Progress for all in our ecosystem.'



# Nol Hambatan

## Zero Barriers

Komitmen GoTo untuk Nol Hambatan mewakili semua inisiatif kami yang bertujuan untuk memperbaiki dan merespon masalah sosial dan ekonomi yang paling relevan bagi para pemangku kepentingan kami. Ini bukan hal baru bagi Gojek, Tokopedia, GoTo Financial atau unit bisnis mana pun di Grup kami. Sejak awal, kami selalu memegang teguh misi yang sama: untuk mendorong dampak positif bagi pemangku kepentingan di seluruh Indonesia dan di kawasan regional.

Sementara di internal perusahaan, komitmen ini tercermin pada ribuan orang yang tergabung dalam organisasi kami, yang didorong oleh sebuah misi bersama untuk memastikan produk dan layanan kami benar-benar dapat memenuhi kebutuhan konsumen, pedagang, dan pengemudi GoTo. Demi mereka, kami terus berupaya mengedepankan prinsip keragaman, kesetaraan, dan inklusi (DEI) melalui kebijakan dan praktik—praktik di internal perusahaan sehingga setiap orang dalam ekosistem GoTo memiliki sumber daya yang mereka butuhkan dan dapat terlibat, didukung, dan dihargai, tidak peduli siapa mereka atau dari mana mereka berasal. Sementara untuk pemangku kepentingan eksternal perusahaan, kami memprioritaskan bagaimana platform kami dapat terus menciptakan peluang yang berkelanjutan dan beragam untuk membantu menghasilkan pendapatan bagi pedagang dan mitra pengemudi kami. Menilik hal tersebut, kami bertekad untuk mengurangi, dan pada akhirnya, menghilangkan semua hambatan untuk dapat mengakses layanan, di dalam organisasi kami, ke platform kami, dan di seluruh ekosistem kami.

Keberhasilan penerapan komitmen Nol Hambatan kami akan dibandingkan dengan kemampuan kami untuk menghasilkan berbagai nilai sosial dan ekonomi jangka panjang yang berdampak signifikan bagi kehidupan semua pemangku kepentingan — internal dan eksternal — seraya juga memastikan platform dan perusahaan kami dapat diakses, inklusif, dan adil.

### Karyawan Kami

Karyawan GoTo — tim kami — adalah inti dari semua yang kami lakukan sebagai sebuah organisasi. Pekerjaan kami tidak selalu mudah, baik di industri atau wilayah di mana kami beroperasi; terdapat juga banyak kompleksitas dan tantangan yang harus kami mitigasi agar bisnis kami terus berjalan. Namun, semangat kebersamaan membuat kami bersatu dan termotivasi mencapai misi kami; budaya perusahaan membuat kami teguh pada misi yang ingin dicapai dan tetap tangguh; dan para pemangku kepentingan membuat kami memegang teguh tanggung jawab dan tetap gigih, tanpa mempedulikan hambatan apa yang kami hadapi.

Per 31 Desember 2023, GoTo memiliki **7.828 karyawan**.<sup>41</sup> Inisiatif yang kami luncurkan pada tahun 2023 untuk memastikan karyawan kami mendapatkan dukungan dan akses terhadap berbagai peluang dan sumber daya yang mereka butuhkan untuk tumbuh dan berkembang dalam organisasi dijabarkan pada bagian berikut.

41. "Karyawan" mengacu pada semua individu yang memiliki hubungan kerja dengan Grup GoTo menurut hukum atau praktik nasional. Ini termasuk ekspatriat yang dianggap sebagai karyawan kontrak menurut peraturan Indonesia. Khusus untuk Laporan Keberlanjutan, GoTo Group memperlakukan ekspatriat yang bekerja di Indonesia setara dengan karyawan tetap untuk semua proses internal sesuai dengan standar GRI. "Employees" refers to all individuals who are in an employment relationship with GoTo Group according to national law or practice. This includes expatriates who are considered contract employees in Indonesia due to local regulations. Exclusively for the Sustainability Report, GoTo Group treats Indonesia-based expatriates on par with permanent employees for all internal processes in accordance with GRI standards.

GoTo's Zero Barriers commitment encompasses all of our initiatives aimed at improving and responding to the social and economic issues most relevant to our stakeholders. This is not new for Gojek, Tokopedia, GoTo Financial, or any of the business units in our Group. We have, since the beginning, always held similar purposes: to drive positive impact for and across Indonesia and the region.

Internally, this is reflected in the thousands of people who make up our organization, driven by a shared mission to ensure our products and services truly serve the needs of GoTo's consumers, merchants, and drivers. For them, we focus on strengthening our diversity, equity, and inclusion (DEI) efforts by building internal policies and practices so every single person within GoTo has the resources they need and is engaged, supported, and valued, no matter who they are or where they are from. Externally, we prioritize how our platform can continue to provide sustainable and diverse opportunities to generate income for our merchants and drivers. In both cases, we aim to reduce and eventually eliminate all barriers to access, within our organization, to our platforms, and across our ecosystem.

The success of our Zero Barriers efforts will be measured against our ability to generate the kind of long-term social and economic value with a meaningful impact on all stakeholders' lives — internal and external — while also ensuring both our platform and company are accessible, inclusive, and equitable.

### Our People

GoTo's employees — our people — are at the heart of everything we do as an organization. It is not always easy nor straightforward in terms of the work we do, the industry or the region we operate in, nor the complexities and challenges we have to navigate in order for our business to keep going. Yet the collective spirit of our people keeps us aligned and motivated toward our goals, the culture keeps us mission-oriented and resilient, and the stakeholders keep us accountable and persistent, no matter what obstacles we face.

As of 31 December 2023, GoTo has **7,828 employees**.<sup>41</sup> The initiatives we rolled out in 2023 to ensure our people are supported and have access to the opportunities and resources they need to grow and thrive within our organization are detailed in the following sections.

### Keragaman dan Inklusi

Integrasi praktik keragaman, kesetaraan, dan inklusi (DEI) berstandar internasional ke dalam Perseroan telah lama menjadi bagian penting dari misi dan tujuan bersama Divisi Sustainability dan *People and Culture* (PAC) kami. Namun kami menyadari ada spektrum yang luas dalam mendefinisikan keragaman, dan untuk setiap organisasi dan wilayah, terdapat banyak indikator dan metrik yang unik dan beragam untuk ditelusuri. Di GoTo, kami mengadopsi standar dan kerangka kerja global dan menerapkannya di negara kami beroperasi dengan mempertimbangkan perbedaan budaya dan realita di masing-masing wilayah.

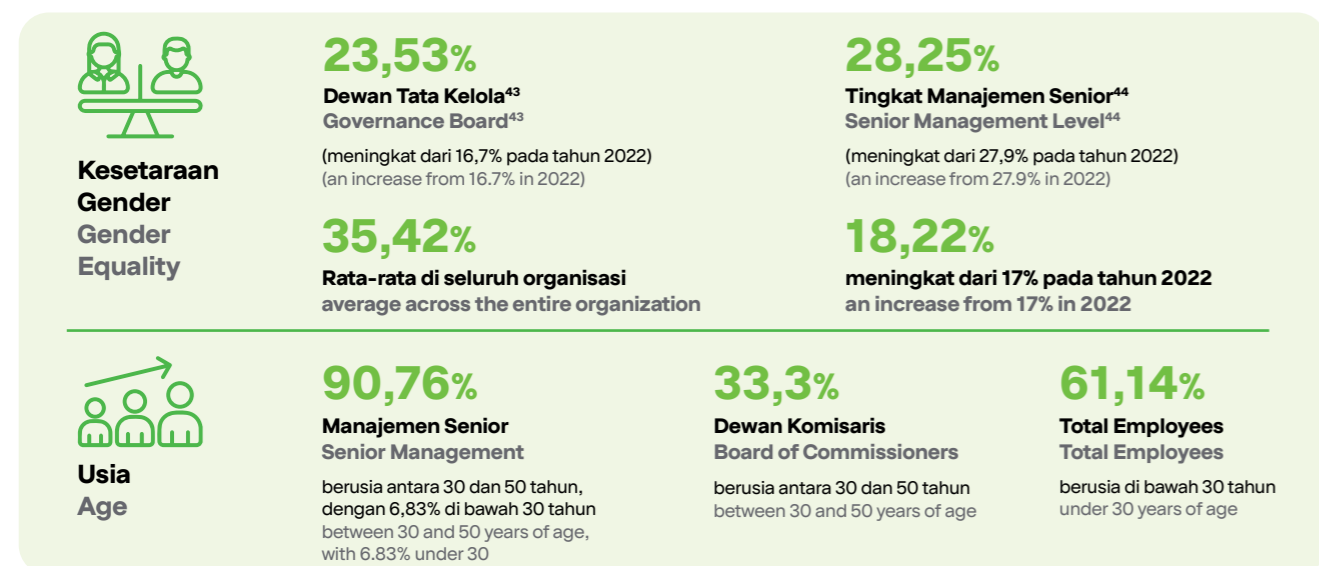
Pada tahun 2023, kami terus memperkuat fondasi untuk mendukung pelaksanaan upaya DEI kami, yang berfokus pada perubahan, seperti infrastruktur (seperti kebijakan dan proses perusahaan) sehingga benar-benar terintegrasi ke dalam budaya organisasi dan cara operasi kami.

Prioritas kami untuk tahun 2023 termasuk mengembangkan:

- Tenaga kerja dan kepemimpinan yang beragam
- Lingkungan kerja yang inklusif di mana setiap orang merasa aman, didukung, dihargai, dan diterima, dan di mana kita dapat memperoleh manfaat dari keragaman yang ada
- Bisnis yang inklusif di mana nilai-nilai perusahaan kami dijunjung tinggi dan juga menginspirasi orang lain

### Mengembangkan Tenaga Kerja yang Beragam

Grafik di bawah ini menunjukkan secara rinci metrik<sup>42</sup> keragaman utama GoTo per 31 Desember 2023:



42. Silakan lihat Lampiran I untuk data DEI Grup GoTo yang lebih rinci. Please refer to Appendix I for a full breakdown of GoTo Group's DEI data.

43. Dewan Pelaksana Tata Kelola adalah Dewan Komisaris dan Direksi GoTo. Governance Board refers to GoTo's Board of Commissioners and Board of Directors.

44. Manajemen senior mencakup karyawan tetap di level 5 hingga 10 untuk GoTo, Gojek, dan GoTo Financial, serta level Head to Chief untuk Tokopedia dan GoTo Logistics. Senior management covers full-time employees at levels 5 to 10 for GoTo, Gojek and GoTo Financial, and Head to Chief levels for Tokopedia and GoTo Logistics.

### Diversity and Inclusion

Integrating world-class diversity, equity, and inclusion (DEI) practices into our Company has been a multi-year effort that is central to our Sustainability and People & Culture (PAC) team's shared mission and objectives. Yet we recognize there is a broad spectrum in defining diversity, and for every organization and region, unique and varied indicators and metrics to track. For GoTo, we take global standards and frameworks and apply them to the distinctive cultures and realities of the markets in which we operate, noting many of the global frameworks may have been developed in regions very different from our own.

In 2023, we continued building upon the foundation for our DEI efforts, focusing on infrastructure-like changes (such as company policies and processes) so they are truly integrated into our organizational culture and ways of operating.

Priorities for 2023 included building:

- A diverse workforce and leadership
- An inclusive workplace where everyone is safe, supported, valued, and belongs, and where we can benefit from cognitive diversity
- An inclusive business where our company values are upheld and also inspire others

### Building a Diverse Workforce

The graph below demonstrates the breakdown of GoTo's key diversity metrics<sup>42</sup> as of 31 December 2023:

Keterwakilan karyawan perempuan GoTo di seluruh fungsi teknis:

GoTo Female representations across technical functions breakdown:

Fungsi Teknis Technical Function	Persentase vs Karyawan Laki-laki Percentage vs Male Employees
Data	19,21%
Engineering	13,27%
Product Design	51,89%
Product Management	39,34%

Kami telah menandatangani **Prinsip Pemberdayaan Perempuan** (WEP) Perserikatan Bangsa-Bangsa sejak tahun 2020. Saat ini kami terus menggunakan WEP sebagai panduan untuk menetapkan, mendefinisikan, dan mengukur pencapaian kami dalam menerapkan kesetaraan gender di tempat kerja. Pada tahun 2023, kami memulai audit komprehensif terhadap target utama kami terkait keterwakilan karyawan, upah, dan indikator utama lainnya yang akan kami gunakan untuk menetapkan target-target lain di luar sasaran kami saat ini untuk mencapai **33% keterwakilan perempuan pada level pemimpin<sup>45</sup> senior pada tahun 2030**.

Meskipun kami sebagian besar berfokus pada kesetaraan gender pada tahun 2023, kami juga melakukan upaya untuk meningkatkan aspek keragaman lainnya di seluruh organisasi kami. Ekosistem kami mencerminkan: keragaman etnis, bahasa, dan budaya dalam skala kecil yang selama ini telah membentuk kebhinekaan Indonesia. Meskipun kami tidak menelusuri atau memantau ragam etnis karyawan kami, kami berkomitmen untuk memastikan organisasi kami benar-benar mewakili keragaman komunitas yang kami layani.

Sehubungan dengan hal itu, kami mengadopsi pendekatan *hyperlocal* untuk memfasilitasi bagaimana kami menjalankan bisnis dan operasi kami di seluruh Indonesia dan di tingkat kawasan. Per tanggal 31 Desember 2023, 19,87% karyawan kami ditempatkan di kantor regional kami sebagai karyawan lokal, baik untuk mewakili Perusahaan kami di daerah non-perkotaan maupun untuk memastikan produk dan layanan kami terus memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam ini.

### Mengembangkan Praktik Terbaik DEI

Sebagaimana pendekatan yang kami terapkan terhadap isu-isu keberlanjutan yang lebih luas, kami telah mengintegrasikan praktik terbaik DEI ke dalam semua aspek terkait operasi Perusahaan kami, seperti dalam pelatihan dan pengembangan, rekrutmen, penentuan kompensasi, dan **Kode Etik** kami, yang menguraikan tidak adanya toleransi terhadap pelecehan dan diskriminasi.

Pada Juni 2023, kami menetapkan sumber daya dan langkah-langkah dasar penerapan DEI untuk karyawan, termasuk:

- Pelatihan wajib Kode Etik untuk memperkuat penerapan nilai-nilai di tempat kerja kami
- Hasil dari sosialisasi berkesinambungan tentang Prinsip dan Cara Kerja yang berasas pada rasa Hormat tercermin dari beberapa hal berikut ini:

We have been a signatory of the United Nations' **Women Empowerment Principles** (WEP) since 2020. Today, we continue to use the WEP as a guiding framework to set, define, and measure our progress toward achieving gender parity within the workplace. In 2023, we embarked on a comprehensive audit of our baseline in terms of representation, pay, and other key indicators we will use to set more targets beyond our current goal of achieving **33% female representation in senior leadership<sup>45</sup> roles by 2030**.

Although we were largely focused on gender in 2023, we also undertook efforts to improve other aspects of diversity across our organization. Our ecosystem itself is a representation of this: a smaller-scale replica of the many ethnicities, languages, and cultures that make up Indonesia's diverse fabric. Although we do not track or monitor the diverse range of ethnicities of our employees, we do believe in the importance of ensuring our organization thoroughly represents the communities we serve.

As such, we adopt a hyperlocal approach to how we conduct our business and operations across Indonesia and the region. As of 31 December 2023, 19.87% of our employees are based in our regional offices as local hires, both to represent our Company in non-urban areas and to ensure our products and services continue to meet the needs of these diverse communities.

### Establishing DEI Best Practices

Similar to our approach to broader sustainability issues, we have integrated DEI best practices into all related aspects of our Company's operations, such as in training and development, recruitment, compensation, and our **Code of Conduct**, which outlines our zero tolerance for harassment and discrimination.

By June 2023, we established foundational DEI resources and measures for employees, programs including:

- Mandatory Code of Conduct training to reinforce our workplace values.
- The ongoing Principles and Ways of Working campaign with a focus on Respect, highlighted by the following:

45. "Leadership" mengacu pada peran eksekutif senior Level 7 ke atas untuk GoTo, Gojek, dan GoTo Financial, serta Level VP ke atas untuk Tokopedia dan GoTo Logistics. "Leadership" refers to senior executive roles of Level 7 and above for GoTo, Gojek, and GoTo Financial, and Level VP and above for Tokopedia and GoTo Logistics.



- Peringkat Kenyamanan Psikologis di organisasi kami tetap menjadi kompetensi tertinggi di kalangan manajer.
- Integrasi nilai-nilai tersebut ke dalam proses peninjauan kinerja kami untuk tahun 2023, terutama dengan memasukkan pertanyaan mengenai Empati & Inklusi.
- Dukungan konsisten dari *Employee Resource Groups* (ERG) terus mendorong terbentuknya kelompok baru dan memperkuat ERG yang ada. Kami telah membentuk ERG sebagai mekanisme bagi semua karyawan GoTo untuk dapat mengeskalisasi masalah dan mendorong pembahasan agenda terkait kebijakan dan praktik Perusahaan.

Informasi rinci terkait hal tersebut dan pencapaian target Perusahaan dapat dilihat pada pembahasan [peta jalan Nol Hambatan](#) GoTo. Berikut adalah beberapa prestasi utama kami pada tahun 2023:

- Menjadi yang pertama di industri untuk meluncurkan mode ramah pengguna buta warna pada ketiga aplikasi konsumen GoTo;
- Menyelesaikan audit pembayaran gaji berdasarkan gender yang pertama dilakukan di Grup GoTo;
- Memfasilitasi sebanyak hampir 600.000 pengemudi untuk memperoleh akses ke Program Kesejahteraan Pengemudi (Swadaya) kami.

#### Rekrutmen

Pada tahun 2023, GoTo merekrut **933 karyawan baru**. Dari jumlah tersebut, 33,15% adalah perempuan, dengan tingkat keterwakilan perempuan di manajemen senior mencapai 24,3%.

#### Pengembangan dan Pelatihan

Kami percaya bahwa pembelajaran berlangsung seumur hidup, baik itu bagi Perusahaan maupun bagi individu karyawan. Inilah mengapa kami percaya bahwa dukungan pembelajaran bagi semua karyawan sangat penting untuk kesuksesan Perseroan. Sebagai pemberi kerja, kami bertanggung jawab untuk menciptakan banyak kesempatan pengembangan dan pelatihan, dalam rangka memastikan semua karyawan, termasuk pekerja paruh waktu dan berbasis kontrak, terus tumbuh secara profesional dan pribadi. Kami percaya pendekatan ini membantu mereka dalam menjalankan perannya saat ini serta mempersiapkan mereka sebaik-baiknya untuk masa depan — terlepas dari apakah mereka masih bergabung atau bekerja di luar perusahaan kami.

Kami menerapkan proses **360 Performance Review** GoTo untuk secara rutin melakukan mendiskusikan kinerja setiap karyawan. Proses ini mencakup pembahasan dengan manajer, personel, kolega, dan rekan kerja di semua tingkatan. Kami melengkapi proses dengan sesi pengarahan yang terperinci dan panduan tentang cara menyusun umpan balik yang konstruktif, dengan memberikan contoh nyata dan saran untuk perbaikan. Tujuannya adalah untuk memastikan setiap karyawan memiliki kesempatan untuk menggunakan laporan mereka sebagai dasar untuk membahas rencana pengembangan individu mereka dengan manajer mereka. Pada tahun 2023, sekitar 94,67% karyawan kami yang memenuhi syarat<sup>46</sup> menyelesaikan proses *360 Performance Review*.

46. Karyawan yang memenuhi syarat untuk menyelesaikan 360 Performance Review adalah karyawan yang telah bekerja di Perseroan selama tiga bulan atau lebih. Ini adalah pengungkapan terpisah dari bagian penilaian kinerja dalam Lampiran K yang hanya termasuk karyawan aktif per Desember 31, 2023. Eligible employees to complete the 360 Performance Review are employees who have been working in the Company for three months or more. This is a separate disclosure from the performance review section in Appendix K, which includes only active employees as of December 31, 2023.

- Our Psychological Safety rating, which remains the highest among all manager competencies.
- The integration of these values into our performance review process for 2023, notably through the inclusion of a question addressing Empathy & Inclusion.
- The continued support of Employee Resource Groups (ERG), fostering both the establishment of new groups and the bolstering of existing active ERGs. We have established Employee Resource Groups as a mechanism for all GoTo employees to be able to escalate issues and advance agendas related to Company policies and practices.

All related details and progress on Company targets are accessible via GoTo's [Zero Barriers roadmap](#). Below are some of the key outputs we achieved in 2023:

- Became the first in the industry to launch accessibility contrast modes for visually impaired users in all three of GoTo's consumer apps;
- Completed GoTo group's first gender pay audit;
- Enabled nearly 600,000 drivers to benefit from access to our Driver's Welfare Program (Swadaya).

#### Recruitment

In 2023, GoTo recruited **933 new employees**. Of these, 33.15% were women, with women also representing 24.3% of new hires in senior management.

#### Development and Training

We believe in lifelong learning, as a Company and as individuals. This is why we believe supporting the learning journeys of all employees is critical to our Company's success. As an employer, it is our responsibility to provide ample opportunities for development and training, to ensure all employees, including part-time and contract-based workers, continue to grow professionally and personally. We believe this approach helps them in their current roles and best prepares them for future endeavors — whether they be within or outside our Company.

We use GoTo's **360 Performance Review** process to regularly conduct multiway discussions on every employee's performance. This process includes managers, direct reports, colleagues, and peers at all levels. We supplement the process with detailed briefing sessions and guidance on how to craft constructive feedback, with tangible examples of and suggestions for improvement. The objective is to ensure every employee has the opportunity to use their reports as a basis for their individual development plans with their managers. In 2023, approximately 94.67% of our eligible employees<sup>46</sup> completed the 360 Performance Review process.

Sebagai bagian dari kegiatan pelatihan dan pengembangan secara keseluruhan, kami juga memberikan berbagai kursus dan modul untuk memastikan setiap orang memiliki kesempatan untuk memperoleh pengetahuan dan kesempatan belajar secara langsung yang dapat memenuhi kebutuhan mereka saat ini dan masa depan dalam hal keterampilan dan pengetahuan.

Kami juga mendukung keikutsertaan dalam kursus sertifikasi dan pelatihan kepemimpinan. Hal tersebut dirinci lebih lanjut di bawah ini:

**Pelatihan Wajib:** Kami memastikan semua karyawan menyelesaikan pelatihan wajib yang dikoordinasikan dan dikelola oleh divisi *People & Culture* dan didukung oleh *Learning Management System* (LMS). Pelatihan wajib mencakup topik-topik penting seperti:

- **Keamanan TI, Perlindungan Data, dan Privasi** — Memberikan pengetahuan dan dukungan yang dibutuhkan karyawan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan berbagi data konsumen dan/atau karyawan dengan benar;
- **Kode Etik** — Bagian penting dari etika dan kepatuhan untuk meningkatkan penerapan budaya perusahaan, produktivitas, dan kinerja secara keseluruhan;
- **Anti-Penyuapan dan Anti-Korupsi (termasuk salah satu modul dalam Kode Etik)** — Untuk membantu karyawan memahami risiko penyuapan dan korupsi, serta cara menghindarinya;
- **Undang-Undang Anti-Diskriminasi dan Pencegahan Pelecehan Seksual di tempat kerja** — Berfokus pada pencegahan pelecehan seksual dan kesetaraan;
- **Pelatihan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah (SPPUR)** — Khusus untuk tim layanan keuangan dan pembayaran yang berfokus pada penyelesaian transaksi keuangan;
- **Pelatihan Wajib mengenai Regulasi** — Serangkaian sesi pelatihan wajib dari regulator seperti dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI) yang berfokus pada teknologi keuangan.

**Learning Lab Platform (LLP):** Platform pembelajaran satu atap yang tersedia untuk semua karyawan tetap dan kontraktor langsung Gojek, LLP diluncurkan pada awal 2020. Ini telah berfungsi sebagai pilar utama dalam proses pembelajaran bagi karyawan kami, terutama selama pandemi. Platform ini memuat kursus pelatihan mandiri yang berfokus pada pengembangan keterampilan teknis dan mencakup mata pelajaran mulai dari komunikasi dan kepemimpinan hingga keberlanjutan.

**LinkedIn Learning (LiL):** Diluncurkan pada Agustus 2021, LiL dapat diakses oleh semua karyawan GTF dan Gojek, serta karyawan Tokopedia ditingkat manajerial ke atas, untuk memfasilitasi pembelajaran mikro dan sesuai permintaan.

**Lokakarya Pengembangan Umum:** Serangkaian kursus dan gerakan pembelajaran yang diluncurkan pada Januari 2022, dirancang khusus untuk semua GoTroops, yang mencakup berbagai topik dan disajikan dalam berbagai bentuk dan gaya. Kegiatan ini termasuk lokakarya mengenai *Green Office*, yang menyoroti berbagai praktik keberlanjutan seperti pengelolaan limbah dan penghematan energi.

As part of overall training and development, we also offer various courses and modules to ensure everyone has the opportunity to access knowledge and hands-on learning opportunities that can fully meet their current and future needs in terms of skill and knowledge.

We also support certification courses and leadership training. These are detailed below:

**Mandatory Training:** We ensure that all our employees complete mandatory training coordinated and managed by the People & Culture teams and supported by a Learning Management System (LMS). Mandatory training includes pivotal topics such as:

- **IT Security, Data Protection, and Privacy** — Provides the knowledge and support employees need to properly collect, store, and share consumer and/or employee data;
- **Code of Conduct** — An essential part of ethics and compliance to improve Company culture, productivity, and overall performance;
- **Anti-Bribery and Anti-Corruption (included as a module within the Code of Conduct)** — To help employees understand the risks of bribery and corruption, as well as how to avoid them;
- **Anti-Discrimination and Prevention of Sexual Harassment (POSH at the Workplace) Law** — Is mainly focuses on sexual harassment and equality;
- **Payment System and Rupiah Management (SPPUR) training** — Specifically for the payment and financial services team, which focuses on money settlements;
- **Regulatory Mandatory Training** — A set of mandatory regulatory training sessions from the Financial Services Authority (OJK) and Bank of Indonesia (BI) focused on financial technology.

**Learning Lab Platform (LLP):** A one-stop learning platform available to all full-time employees and direct contractors of Gojek, the LLP was launched in early 2020. It has served as a core pillar in supporting our employees' learning journeys, especially during the pandemic. The platform has self-paced training courses focused on developing technical skills and covers subjects ranging from communication and leadership to sustainability.

**LinkedIn Learning (LiL):** Launched in August 2021, LiL is available for all GTF and Gojek employees, as well as Tokopedia learners at the managerial level and above, to enable micro and on-demand learning.

**General Development Workshops:** A series of courses and learning campaigns launched in January 2022, specially designed for all GoTroops, covering a wide range of topics and presented in a variety of lengths and styles. This includes the Green Office workshop, which highlights various green practices such as waste management and energy-saving.

**Program Bahasa Inggris:** Program kecakapan bahasa Inggris yang dirancang untuk semua karyawan yang berfokus pada bahasa umum yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Program ini terdiri dari pembelajaran sesuai permintaan untuk pemula dan pembelajaran yang dipimpin instruktur untuk karyawan tingkat lanjut.

**Program Pengembangan Manajerial:** Menyediakan sumber daya yang disesuaikan untuk mendukung kebutuhan pembelajaran dari para manajer kami seiring dengan tekad mereka untuk menjadi pemimpin yang hebat untuk tim mereka, termasuk *one-on-one coaching* dan *Growth Leader Journey*. Program ini memanfaatkan platform pembelajaran mutakhir *Tigerhall* dan *Prodigie*, serta portal manajer yang dikembangkan Gojek, GoLead.

#### Program Pengenalan Tokopedia (LeadX & LEAP)

Program pengenalan standar untuk Senior Associate Nakama (LeadX) dan Senior Lead Nakama (LEAP) yang bertujuan untuk mendukung dan melengkapi proses pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan praktik terbaik mereka. Sumber daya dan metode termasuk kesempatan belajar mandiri melalui platform pembelajaran internal kami, NXT; pembelajaran interaktif dengan kolega, pemimpin dari internal / eksternal, atau tenaga profesional dari eksternal; dan sesi mentoring bulanan dengan *Direct Leads*.

#### Program Kepemimpinan Umum Tokopedia

Serangkaian kegiatan lokakarya yang dirancang untuk para pemimpin Tokopedia, membekali mereka dengan alat untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinan mereka dengan praktik manajemen yang kritis dan inovatif. Program ini difasilitasi melalui *Leadership Newsletters* (LEAN), *Leader Meetups* (Social Learning), dan *Training/ Workshops* (seperti *Situational Leadership Program* yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan kepemimpinan mereka secara keseluruhan).

**Suksesi (Tokopedia Talent Bench):** Program suksesi talenta ini menawarkan kesempatan pengembangan secara menyeluruh bagi 1% talenta terbaik kami. Proses pengembangan mereka dipantau secara intensif, dengan pendekatan pembelajaran yang disesuaikan untuk membimbing dan membantu Nakama kami yang berkinerja tinggi untuk mencapai aspirasi dalam karir mereka di Tokopedia. Ekosistem holistik terdiri dari mentor, pelatih, dan akses ke pembelajaran sosial untuk membantu mereka menemukan aspirasi mereka, mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk mencapai aspirasi tersebut, dan memperkaya pengetahuan mereka.

**NXCoach (Coaching Ecosystem):** Jaringan pembinaan untuk membekali para pemimpin kami dengan alat dan keterampilan yang diperlukan untuk melatih tim mereka dengan lebih baik. Program ini terdiri dari Leaders' Coaching Academy yang menyediakan pelatih yang dibutuhkan untuk mendukung program, *Circle Meetups* (pembaharuan), dan aplikasi myCoach, yang memfasilitasi pencocokan dan pembuatan jadwal pada aplikasi internal kami.

**Kegiatan Pengembangan Tim (Insight Discovery):** Sebuah program yang membantu tim mencapai tujuan mereka dengan meningkatkan keterampilan kerja tim. Program ini difasilitasi melalui penyelenggaraan lokakarya tim dengan menggunakan

**English Language Program:** An English proficiency program available to all employees using focused on language used in common, daily activities. The program is divided into on-demand learning for beginners and instructor-led lessons for advanced learners.

**Manager Development Program:** Provides tailored resources to support the learning needs of our managers as they strive to be the exceptional leaders their teams deserve, including one-on-one coaching and Growth Leader Journey. The program utilizes cutting-edge learning platforms Tigerhall and Prodigie, as well as Gojek's very own manager portal GoLead.

#### Tokopedia's Preparation Program (LeadX & LEAP)

A standardized preparation program for Senior Associate Nakama (LeadX) and Senior Lead Nakama (LEAP) that aims to support and equip their development journey with knowledge, skills, and best practices. Resources and methods include self-learning opportunities through our internal learning platform, NXT; interactive social learning with peers, internal/external leaders, or external professionals; and monthly mentoring sessions with Direct Leads.

#### Tokopedia's General Leadership Program

A series of workshops for Tokopedia leaders, providing them the tools to enhance their leadership skills with critical and innovative management practices. The program is facilitated through Leadership Newsletters (LEAN), Leader Meetups (Social Learning), and Training/ Workshops (e.g., a Situational Leadership Program that aims to enhance their overall leadership skills).

**Succession (Tokopedia Talent Bench):** This talent succession program provides end-to-end development for the top 1% performers of our Company. Their development journey is bolstered through intensive development monitoring, with a tailored learning approach to guide and help our high-performing Nakama to achieve their career aspirations at Tokopedia. The holistic ecosystem of having a mentor, coach, and access to social learning helps them discover their aspirations, develop the necessary skills to achieve them, and enriches their knowledge.

**NXCoach (Coaching Ecosystem):** A coaching support network to equip our leaders with the necessary tools and skills to better coach their teams. This consists of a Leaders' Coaching Academy to provide the coaches needed to support the program, Circle Meetups (refresher), and myCoach apps, which enable matchmaking and scheduling on our internal app.

**Team Development Activities (Insight Discovery):** A program that helps teams reach their goals by enhancing their teamwork skills. It is facilitated through team workshops using the Insight Discovery Framework to help teams understand each member's

*Insight Discovery Framework* untuk membantu tim memahami kepribadian masing-masing anggota, memetakan hubungan mereka, dan menciptakan tujuan dan norma bersama.

**NXT (Tokopedia Learning Platform):** Sebuah platform yang bertujuan untuk memberdayakan Nakama agar mampu mengidentifikasi, mengembangkan, dan memetakan keterampilan mereka secara efektif. Dengan pengalaman belajar yang baik, Nakama memiliki akses ke berbagai konten pelatihan yang disediakan berbagai sumber (Udemy, LinkedIn Learning, getAbstract, TedX, HBR, dll.) dan berbagi pengetahuan mereka melalui jalur yang mereka buat sendiri.

**NXTalk:** Program webinar bulanan yang tersedia untuk semua Nakama yang membahas topik umum dan *soft skill* untuk pengembangan pribadi mereka. Webinar ini bertujuan untuk menginspirasi Nakama dengan berbagi tips dan trik dari para ahli dari internal Perusahaan.

**Monthly Learning Challenge:** Gerakan berkesinambungan yang berfokus pada upaya membangun kesadaran belajar Nakama. Kami menantang mereka untuk menyelesaikan tantangan bulanan yang dibuat berdasarkan tema dan keterampilan pembelajaran yang berbeda, masing-masing membutuhkan waktu 5-15 menit untuk menyelesaikannya.

**Akademi Fungsional:** Seperangkat program pembelajaran yang berfokus pada keterampilan teknis, dengan tujuan untuk membantu unit bisnis Tokopedia agar dapat melakukan standarisasi dan meningkatkan kemampuan mereka. Kami memperluas cakupan akademi dengan mendukung lebih dari 20 akademi (terutama fungsi operasi Teknologi, Produk, dan Penjualan) untuk memenuhi kebutuhan mereka yang relevan dengan bisnis di Tokopedia.

**Evaluasi Kinerja:** Tim People and Culture kami menerapkan prosedur peninjauan kinerja yang terperinci, yang mencakup *360-degree feedback* dan penerapan kerangka evaluasi standar untuk menilai kinerja karyawan. Upaya ini memastikan penilaian yang komprehensif, obyektif, dan transparan atas kontribusi karyawan kami kepada Perusahaan, dan mengidentifikasi cara dan peluang yang tepat untuk pengembangan bakat.

**Engineering Bootcamp:** Rangkaian pelatihan terintegrasi untuk tim teknis dan teknik GTF. *Camp* pelatihan ini memberikan pembekalan bagi semua peserta tentang pengetahuan dasar hingga lanjutan dengan tema tertentu, seperti data dan DevOps.

**Data Academy:** Tujuan pelaksanaan program *Data Academy* adalah untuk membina lebih banyak analis di tim GoTo Financial kami, membantu mereka agar dapat memahami data dan lebih nyaman dalam membuat keputusan berdasarkan data tanpa harus bergantung pada Bank Indonesia dan perwakilannya.

**GoUpskill for Manager:** Program belajar mandiri untuk para manajer dan kontributor utama dari Level 2 hingga 5 yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam bidang pekerjaan penting seperti kesadaran pribadi, kerja tim, komunikasi, manajemen waktu, dan pemikiran kritis.

individual personality, map their connections, and create shared goals and norms.

**NXT (Tokopedia Learning Platform):** A platform that aims to empower Nakama to identify, develop, and track their skills effectively. With a seamless learning experience, Nakama have access to content from a variety of resources (Udemy, LinkedIn Learning, getAbstract, TedX, HBR, etc.) and share their knowledge through their own created pathways.

**NXTalk:** A monthly webinar available to all Nakama that covers general topics and soft skills for their personal development. The webinar aims to inspire Nakama by sharing tips and tricks from internal experts.

**Monthly Learning Challenge:** A continuous campaign that focuses on building the learning habits of Nakama. We invite them to complete monthly challenges based on different learning themes and skills, each taking 5-15 minutes to complete.

**Functional Academy:** A set of learning programs focused on technical skills, with the aim of serving Tokopedia business units to standardize and improve their capabilities. We expanded the academy's coverage by serving more than 20 academies (mainly supporting the Technology, Product, and Sales operation functions) to support their needs relevant to the business within Tokopedia.

**Performance Evaluation:** Our People and Culture teams practice detailed performance review procedures, which include 360-degree feedback and standard evaluation frameworks to assess employee performance. This ensures comprehensive, objective, and transparent reviews of our employees' contributions to the Company, and supports identifying the right tools and opportunities for talent development.

**Engineering Bootcamp:** An integrated boot camp series for GTF's technical and engineering teams. This boot camp equips all participants with basic to advanced knowledge of particular engineering themes, such as data and DevOps.

**Data Academy:** The goal of Data Academy is to foster more analysts in our GoTo Financial teams, empowering them to be more data literate and more comfortable making data-driven decisions without having to depend on Bank Indonesia and its representatives.

**GoUpskill for Manager:** A self-learning program for managers and key contributors from Levels 2 to 5 aimed at enhancing their skills in such important areas of work as self-awareness, teamwork, communication, time management, and critical thinking.

**Pelatihan Fungsional:** Karyawan GoTo dapat mengajukan keikutsertaan di pelatihan khusus berdasarkan peran dan minat mereka. Sesi pelatihan ini biasanya diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk meningkatkan atau mengembangkan keterampilan karyawan.

Per 31 Desember 2023, sebanyak **6.402 karyawan** telah menyelesaikan **64.940 jam** pelatihan dan kursus.

#### Upah yang Adil dan Hak yang Setara

Karyawan GoTo mendapatkan upah setara tingkat upah minimum yang berlaku sebagaimana ditetapkan oleh [peraturan pemerintah](#) di semua lokasi dan pasar di mana kami beroperasi, dan setiap karyawan (terlepas dari jabatannya memiliki hak yang sama di Perseroan. Hal ini ditegaskan dan dimuat dalam [Kode Etik](#) kami dan kebijakan *People and Culture* terkait lainnya, yang memastikan syarat dan ketentuan ketenagakerjaan yang adil, transparan, dan merata bagi semua karyawan GoTo. GoTo juga menetapkan struktur insentif berbasis kinerja yang berlaku bagi semua karyawan. Kebijakan ini dapat berupa uang tunai dan / atau saham.

Kami menyadari bahwa ketidakadilan upah berdasarkan gender masih menjadi tantangan berbagai industri global. Pada tahun 2023, GoTo melakukan audit atas upah yang dibayarkan berdasarkan gender yang pertama kali dilakukan sebagai dasar untuk pengembangan strategi yang komprehensif yang bertujuan untuk mengatasi kesenjangan ini.

Di saat yang sama, kami memperkuat kebijakan DEI dan implementasinya untuk memastikan perlakuan yang adil bagi semua karyawan, tanpa memandang jenis kelamin. Inisiatif utama yang kami lakukan meliputi:

- **Mengatasi masalah dalam perekrutan dan pengembangan karyawan** — langkah kami termasuk memberikan pelatihan bagi manajer dan pembuat keputusan terkait rekrutmen karyawan agar dapat mengidentifikasi dan mengurangi bias yang tidak disadari yang dapat berdampak pada perbedaan gaji berdasarkan jenis kelamin.
- **Memastikan upah yang adil untuk karyawan baru** — Terlepas dari jenis kelamin, karyawan yang menjalankan peran yang sama akan menerima kompensasi yang adil.
- **Mendukung keseimbangan dalam lingkungan kerja** — Kami menawarkan pengaturan kerja yang fleksibel, cuti orang tua, dan dukungan untuk perawatan anak dalam rangka meringankan beban yang tidak seimbang yang sering dihadapi oleh karyawan perempuan.
- **Mendorong keragaman dalam kepemimpinan** — Tujuan kami adalah untuk meningkatkan keterwakilan perempuan pada level pimpinan guna memberikan pandangan yang berbeda dalam keputusan penetapan upah dan menumbuhkan budaya inklusif.
- **Mengurangi sanksi atas kegiatan perawatan** — Kami memahami dan berupaya mengurangi dampak gangguan karir yang diakibatkan oleh adanya tanggung jawab untuk melakukan perawatan terhadap penghasilan jangka panjang.
- **Memantau kemajuan dan mendorong akuntabilitas** — Kami telah menetapkan sasaran yang terukur, mengukur pencapaian, dan meminta pertanggungjawaban dari para pimpinan untuk menjembatani kesenjangan dalam pemberian upah berdasarkan gender.

**Functional Training:** GoTo employees are able to request specific training based on their roles and interests. These training sessions are usually hosted by external parties to improve or develop employees' skills.

As of 31 December 2023, **6,402 employees** completed **64,940 hours** of training and courses.

#### Fair Pay and Equal Rights

GoTo employees are paid the applicable minimum wage based on the respective [government regulations](#) of the locations and markets in which we operate, and every employee (regardless of level) has equal rights in our Company. This is formalized and enforced by our [Code of Conduct](#) and other related People and Culture policies, ensuring fair, transparent, and equitable employment terms and conditions for all employees of GoTo. GoTo also provides a performance-based incentive pay structure that covers all employees. This can be in the form of cash and/or equity.

We realize that unequal gender pay remains a pervasive challenge across industries globally. In 2023, GoTo undertook its inaugural gender pay audit as the baseline for the development of a comprehensive strategy aimed at bridging this gap.

Concurrently, we are fortifying our DEI policies and implementation processes to ensure equitable treatment for all employees, regardless of gender. Key initiatives include:

- **Addressing biases in hiring and employee development** — Our efforts involve training hiring managers and decision-makers to identify and mitigate unconscious biases that may contribute to gender-based pay discrepancies.
- **Ensuring fair pay for new hires** — Regardless of gender, employees in similar roles will receive equitable compensation.
- **Supporting work-life balance** — We offer flexible work arrangements, parental leave, and childcare support to alleviate the disproportionate burden often faced by women.
- **Promoting diversity in leadership** — Our goal is to enhance the representation of women in leadership positions to influence pay decisions and foster an inclusive culture.
- **Addressing caregiving penalties** — We acknowledge and mitigate the impact of career interruptions due to caregiving responsibilities on long-term earnings.
- **Monitoring progress and fostering accountability** — We have established measurable goals, track progress, and hold leadership accountable for closing the gender pay gap.

Inisiatif ini menekankan komitmen kuat kami untuk membangun lingkungan kerja yang inklusif dan adil, di mana semua karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk terus bertumbuh dan maju.

#### Memberdayakan Mitra Kami

Mitra GoTo — yang terdiri dari lebih dari 23 juta pengemudi dan pedagang — adalah inti dari bisnis, operasi, dan ekosistem kami. Tanpa mereka, GoTo tidak akan mencapai posisinya saat ini. Inilah inti dari seluruh misi yang kami jalankan, yaitu kami memiliki infrastruktur, sistem, dan sumber daya untuk terus mendukung mitra kami, tidak hanya untuk mengakses platform, tetapi juga untuk memanfaatkan peluang yang diberikan untuk membantu mereka berkembang dalam jangka panjang. Dampak bisnis GoTo terhadap mata pencaharian mitra kami sangat signifikan. Dengan demikian, kami menjalankan tanggung jawab kepada mitra dengan sungguh-sungguh, dan itulah mengapa kami menginvestasikan sumber daya yang diperlukan untuk mengembangkan program dan layanan yang telah diperhitungkan dengan cermat sehingga mitra kami terlindungi dengan baik dari gangguan atau volatilitas di masa depan. Kami ingin terus menjadi kekuatan positif dalam perekonomian Indonesia dan di kawasan. Inisiatif yang kami lakukan untuk memberikan bukti nyata tentang hal ini dijelaskan dalam bagian berikut.

#### Dampak Sosial Ekonomi dari Bisnis Kami

Berdasarkan laporan terbaru yang dirilis oleh Lembaga Penelitian Sosial dan Ekonomi Sekolah Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LPEM UI), GoTo berkontribusi sebesar Rp 259,61 triliun hingga Rp 391,97 triliun terhadap PDB Indonesia per tahun. Dampak yang kami berikan kepada salah satu ekonomi terbesar di dunia ini menjadi kebanggaan tersendiri bagi kami sekaligus tanggung jawab yang signifikan untuk memastikan bisnis kami dapat terus berkontribusi positif terhadap pertumbuhan bangsa Indonesia.

- **AS** Pada tahun 2023, GoTo berkontribusi sebesar Rp259,61 triliun - Rp391,97 triliun terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia. Pada tahun 2023, dampak GoTo terhadap PDB Indonesia terlihat jelas pada lima sektor penggerak PDB Indonesia (berikut):<sup>47</sup>

Sektor Sector	Dampak per Sektor <sup>AS</sup> (dalam Rp Triliun) Sectoral Impact (in Rp Trillion)	% dari PDB per Sektor di tahun 2023 % of Sectoral GDP in 2023
Perdagangan Grosir dan Eceran, Perbaikan Kendaraan Bermotor & Sepeda Motor (melalui bisnis inti GoTo di bidang <i>on-demand</i> dan <i>e-commerce</i> ) Wholesales and Retail Trade, Repair of Motor Vehicles & Motorcycles (through GoTo's core businesses in on-demand and e-commerce)	154,67 – 175,35	5,72 – 6,49%
Industri manufaktur (berasal dari dampak tidak langsung dari kegiatan bisnis yang dilakukan pedagang Goto) Manufacturing Industry (from the indirect impact of GoTo merchants' business activities)	17,43 – 45,11	0,45 – 1,16%
Informasi dan Komunikasi (dari bisnis GoTo sebagai platform digital) Information and Communications (from GoTo's business as a digital platform)	17,41 – 24,56	1,97 – 2,78%
Kegiatan Akomodasi dan Makanan dan Minuman (dari Layanan GoFood) Accommodation and Food Beverages Activity (from GoFood services)	12,40 – 19,68	2,38 – 3,74%
Transportasi & Pergudangan (dari layanan <i>on-demand</i> dan logistik GoTo) Transportation & Storage (from GoTo's on-demand and logistic services)	12,43 – 21,08	1,01 – 1,71%

47. Hasil kajian kontribusi ekonomi didasarkan pada [klasifikasi 17 sektor model Tabel Input-Output](#) Indonesia, sehingga terikat pada ruang lingkup dan batasan kajian. Nilai kontribusi tidak merefleksikan total Nilai Transaksi Bruto (GTV) GoTo. The study results for the economic contribution is based on Indonesia's [Input-Output Table Model of 17 sectors classification](#), thus are bound to the scope and limitation of the study. The contribution value is not equal to GoTo's total GTV.

These initiatives underscore our unwavering commitment to fostering an inclusive and equitable workplace, where all employees have equal opportunities for growth and advancement.

#### Empowering Our Partners

GoTo's partners — comprising over 23 million drivers and merchants — are core to our business, operations, and ecosystem. Without them, GoTo would not be what it is today. This is why it is core to our mission that we have the infrastructure, system, and resources to continue supporting our partners not just to access our platform, but also to leverage the opportunities it provides to thrive in the long term. The impact of GoTo's business on the livelihoods of our partners is significant. As such, we take our responsibility to partners incredibly seriously, and that is why we invest the resources needed to develop carefully curated programs and services so our partners are best protected against future disruption or volatility. We want to continue being a positive force in the Indonesian economy and the broader region; how and what we work on to provide tangible evidence of this is laid out in the following sections.

#### Our Socioeconomic Impact

Based on the latest report from the Social and Economic Research Institution of the University of Indonesia's Economic and Business School (LPEM UI), GoTo contributes between Rp 259.61 trillion and Rp 391.97 trillion to Indonesia's GDP a year. This level of impact on one of the world's largest economies is both a point of pride and represents a significant responsibility to continue ensuring our business contributes positively to Indonesia's growth as a nation.

- **AS** In 2023, GoTo contributed Rp259,61 trillion - Rp391,97 trillion of Indonesia's Gross Domestic Product. In 2023, GoTo's impact is evident in the following five sectors:<sup>47</sup>

- AS** Selama periode tahun 2018 - 2023, kehadiran GoTo berkontribusi pada penurunan tingkat pengangguran Indonesia sebesar 8,25% (setara dengan 47.083 orang) dari total pengurangan pengangguran nasional pada tahun 2023 (570.856 orang) antara tahun 2018 - 2023. Kontribusi GoTo terhadap pengurangan pengangguran lebih besar di daerah-daerah di luar Jawa, yaitu sebesar 21% dari total pengurangan pengangguran di daerah tersebut.<sup>48</sup>
- AS** GoTo membantu meningkatkan inklusi digital di daerah-daerah di luar Jawa dan Bali, berkontribusi pada peningkatan pekerja Indonesia yang paham digital.

  - Selama periode tahun 2018 - 2023, perkiraan hasil perhitungan menunjukkan bahwa secara rata-rata, kehadiran GoTo di tingkat kota/kabupaten meningkatkan jumlah pekerja yang paham digital sebesar 2,2% - 3,1%. Khusus untuk area di luar Jawa dan Bali, dampak kehadiran GoTo berkorelasi dengan peningkatan jumlah talenta paham digital sebesar 3,3 - 4,25% pada periode yang sama.<sup>49</sup>
- Melalui studi kualitatif yang melibatkan alumni GoTo, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Tenaga Kerja, Kementerian Perindustrian, dan perwakilan universitas, LPEM juga mengidentifikasi dampak GoTo terhadap pertumbuhan talenta digital dan perusahaan teknologi secara keseluruhan, melalui:

  - Platform digital, seperti GoTo, telah menginspirasi mantan pekerja dan masyarakat luas untuk membangun bisnis mereka sendiri dengan eksposur terhadap pendiri perusahaan dan talenta berstandar internasional kami.
  - Hackathon atau kompetisi seperti GoTo's DevCamp atau Engineering Bootcamp, bertujuan untuk membekali anak muda Indonesia dengan keterampilan dan pola pikir yang dibutuhkan untuk memasuki industri teknologi
  - Mempekerjakan talenta digital dengan keterampilan berstandar internasional untuk memfasilitasi transfer pengetahuan dan keterampilan kepada karyawan lain, yang dapat digunakan pada tempat kerja mereka selanjutnya atau pada perusahaan rintisan mereka sendiri.

### Mata Pencarian Berkelanjutan bagi Mitra Pengemudi

Salah satu prioritas utama upaya pelaksanaan komitmen Nol Hambatan *Zero Barriers* GoTo adalah memastikan mata pencarian yang berkelanjutan bagi mitra pengemudi. Seperti tahun-tahun sebelumnya, kami berupaya memastikan mitra pengemudi memiliki akses yang sama ke berbagai peluang untuk menghasilkan pendapatan yang akan menawarkan fleksibilitas dan kemandirian untuk memilih kapan mereka ingin menggunakan

48. Hasil kajian pekerja literasi digital didasarkan pada pemodelan ekonometrik sehingga terikat pada ruang lingkup dan batasan kajian dengan menggunakan data GTV dan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018 hingga 2023.

The study results for digital literate workers are based on the econometrics modeling and thus are bound to the scope and limitation of the study, utilizing GTV and Badan Pusat Statistik (BPS) data from 2018 to 2023.

49. Hasil kajian pengurangan pengangguran didasarkan pada pemodelan ekonometrik sehingga terikat pada ruang lingkup dan keterbatasan kajian, dengan menggunakan data GTV dan Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018 hingga 2023.

The study results for reduction of unemployment are based on the econometrics modeling and thus are bound to the scope and limitation of the study, utilizing GTV and Badan Pusat Statistik (BPS) data from 2018 to 2023.

- AS** During the 2018 - 2023 period, GoTo's presence contributed to the reduction of Indonesia's unemployment rate by 8.25% (equivalent to 47,083 people) out of the total nationwide reduction in 2023 (570,856 persons) between 2018 - 2023. GoTo's contribution to the unemployment reduction was larger in areas outside Java, or equal to 21% of the total reduction of unemployment in these areas.<sup>48</sup>
- AS** GoTo helped improving digital inclusion in areas outside of Java and Bali, contributing to an increase in Indonesia's digitally literate workers.

  - During the 2018 - 2023 period, estimated results show that on average, GoTo's presence at the municipal level increased the number of digitally literate workers by 2.2% - 3.1%. Specific to areas outside of Java and Bali, the impact of GoTo's presence correlates with an increase in the number of digital literate talent by 3.3 - 4.25% during the same period.<sup>49</sup>
- Through a qualitative study involving GoTo's alumni, the Ministry of Communications and Informatics, Ministry of Labor, Ministry of Industry, and university representatives, LPEM also identified the impact of GoTo on the overall growth of digital talent and technology entrepreneurs, through:

  - Digital platforms, such as GoTo, inspire former employees and society at large to build their own businesses through exposure to our founders and world-class talents.
  - Hackathons or competitions such as GoTo's DevCamp or Engineering Bootcamp, to equip young Indonesians with the skills and mindset needed for the technology industry.
  - Hiring digital talent with international-caliber skills to enable a transfer of knowledge and skills to other employees, who may use them in their next place of work or with their own startups.

### Sustainable Livelihoods for Drivers

One of the top priorities of GoTo's Zero Barriers efforts is ensuring sustainable livelihoods for driver-partners. As with previous years, we want to continue ensuring driver-partners have equal access to income generation opportunities that will offer them the flexibility and independence to choose when they want to use the services offered by our platform. Noting the various factors that contribute to a driver's income, we spent 2023 continuing to invest in the

layanan yang ditawarkan oleh platform kami. Menilik berbagai faktor yang berkontribusi terhadap pendapatan pengemudi, sepanjang tahun 2023 kami terus berinvestasi dalam mekanisme dan aspek dalam kendali GoTo yang akan menghasilkan dampak signifikan terhadap mata pencaharian mitra pengemudi.<sup>50</sup>

Salah satu upaya yang kami fokuskan pada tahun 2023 adalah mendorong umpan balik positif atas keandalan mitra pengemudi kami. Melalui inisiatif ini, pengemudi diberikan informasi secara *real-time* tentang area yang mengalami permintaan tinggi atau peluang penghasilan yang menguntungkan. Dengan memposisikan diri secara strategis di lokasi-lokasi ini selama jam sibuk dan memenuhi pesanan secara efisien, mitra pengemudi dapat meningkatkan produktivitas mereka secara signifikan. Hal tersebut akan menghasilkan peluang kenaikan permintaan atas pengiriman atau pesanan. Strategi ini mencatat keberhasilan yang signifikan, termasuk peningkatan jumlah mitra pengemudi berkinerja tinggi yang berhasil meningkatkan pendapatan mingguan mereka sebesar 5% hingga 50% serta menurunkan kesenjangan antara mitra pengemudi berkinerja tinggi dengan yang rendah. Hal ini menunjukkan komitmen GoTo terhadap pemeliharaan kesejahteraan dan pemberdayaan pengemudi melalui solusi inovatif. Uji coba inisiatif ini akan diperluas ke tingkat nasional pada tahun 2024.

Kemudian pada tahun 2023, kami terus fokus pada inklusi keuangan bagi mitra pengemudi dan pedagang kami dalam mengupayakan akses mereka kepada dan penggunaan produk dan layanan keuangan yang tidak menghambat kesejahteraan ekonomi mereka. Beberapa inisiatif yang kami lakukan dirinci lebih lanjut di bawah ini:

### Mata pencaharian yang berkesinambungan bagi mitra pengemudi Sustainable livelihoods for driver partners

- Program Swadaya** — Memfasilitasi pengemudi untuk terhubung dengan banyak pihak dan produk untuk memenuhi kebutuhan dan operasional sehari-hari mereka, serta dapat mengakses produk keuangan untuk membantunya membuat perencanaan masa depan yang lebih baik. Hampir 600.000 pengemudi telah mendapat manfaat dari Program Swadaya.
- 1. Program Swadaya (manfaat pengemudi)** — Menghubungkan pengemudi dengan toko otomotif, peritel, dan penjual layanan data untuk perangkat seluler agar mendapatkan diskon. Lebih dari 537.000 mitra pengemudi dapat menghemat anggaran bahan bakar, perawatan kendaraan, dan paket data untuk perangkat *smartphone*.
- 2. Swadaya Finance** — Menawarkan diskon khusus untuk barang-barang yang mendukung operasional sehari-hari mitra pengemudi. Di antara kebutuhan pokok yang dapat dipenuhi adalah perawatan motor dan mobil, diskon paket data dan kuota internet, serta diskon makan. Tujuan kami adalah untuk membantu meringankan biaya operasional dan meningkatkan pendapatan harian mereka. Lebih dari 270.000 mitra pengemudi telah mengakses produk keuangan, termasuk:

  - a. Tabungan** — Gojek menyediakan mitra pengemudi kami akses ke produk tabungan keuangan yang sah dan bereputasi baik, memungkinkan mereka untuk menyediakan jaring pengaman tidak hanya untuk diri mereka sendiri tetapi juga keluarga mereka. Lebih dari 90.000 mitra pengemudi telah mengakses produk tabungan kami melalui aplikasi kami.
  - b. Asuransi** — Kami menyediakan mitra pengemudi kami akses ke layanan asuransi dengan premi yang terjangkau, yang mencakup kecelakaan, layanan kesehatan, aset, dan / atau kendaraan. Lebih dari 220.000 mitra pengemudi telah mendaftar dalam berbagai program asuransi.

50. Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam kendali mitra pengemudi mencakup jumlah dan di jam berapa pengemudi *online*, atau kecepatan pengemudi menerima dan menyelesaikan pesanan. Faktor di luar itu antara lain permintaan (jumlah pesanan, jarak perjalanan, dan jenis layanan), kondisi perekonomian, jumlah driver lain yang aktif *online*, dan lain-lain.

Factors considered within a driver-partner's control include the number of and what hours a driver is online, or the rate at which a driver accepts and completes an order. Factors outside of that include demand (quantity of orders, trip distance, and types of service), economic conditions, the number of other active drivers online, and others.

mechanisms and aspects within GoTo's control that will have a meaningful impact on drivers' livelihoods.<sup>50</sup>

One of the efforts we focused on in 2023 was creating a positive feedback loop for driver reliability. Through this initiative, drivers were provided with real-time information on areas experiencing high demand or lucrative earning opportunities. By strategically positioning themselves in these locations during peak hours and efficiently fulfilling orders, drivers significantly enhanced their productivity levels. Consequently, this resulted in higher potential deliveries or orders. This strategy yielded significant success, including many high-performing drivers increasing their weekly income by 5% to 50% and income variation dropping significantly. This demonstrates GoTo's commitment to driver welfare and empowerment through innovative solutions. The pilot will be expanded nationwide in 2024.

Additionally in 2023, we continued to focus on financial inclusion for our driver and merchant partners in working toward their access to and use of non-predatory financial products and services for their economic well-being. Some of these initiatives are detailed below:

### Memberdayakan bisnis lokal Empowering local businesses

- Lokakarya & pelatihan strategis** — Memfasilitasi mitra merchant UMKM untuk mengakses pengetahuan bisnis dan praktik terbaik untuk meningkatkan skala bisnis mereka.
- 1. Komunitas Partner GoFood (KOMPAG)** — Komunitas merchant F&B *online* dan *offline* untuk pedagang F&B Gojek). Kegiatan KOMPAG meliputi pertemuan rutin dan lokakarya peningkatan keterampilan, bimbingan, dan kegiatan sosial.

  - KOMPAG jangkau 80 kota di Indonesia pada 2023
  - KOMPAG memiliki 212.000 anggota aktif (hampir meningkat 4,5 kali lipat sejak pertama kali diluncurkan pada 2019)
- 2. Komunitas Penjual Tokopedia** — Kesempatan belajar bagi penjual Tokopedia melalui berbagai saluran dan program, termasuk Pusat Pendidikan bagi Penjual, webinar, media sosial, dan buku pegangan.

  - Artikel di Pusat Pendidikan Penjual telah dibaca lebih dari 3,2 juta kali.
  - Program webinar (pelatihan *online*) telah menjangkau lebih dari 22.000 penjual.
  - Video* Pedagang *Education* telah dilihat lebih dari 730.000 kali.

Tokopedia terus meningkatkan jangkauan edukasinya dengan memanfaatkan kanal media sosial, dan menjangkau lebih dari 207.000 orang pada tahun 2023.

**Mata pencaharian yang berkesinambungan bagi mitra pengemudi**  
Sustainable livelihoods for driver partners

**Memberdayakan bisnis lokal**  
Empowering local businesses

- **Swadaya Program** — Enables drivers to connect with multiple parties and products that support their daily needs and operations, and access financial products to plan a better future. Almost 600,000 drivers have benefitted from the Swadaya Program.
  1. **Swadaya (drivers benefits) Program** — Connects drivers with auto shops, retailers, and mobile data providers for discounts. More than 537,000 driver-partners have been able to save money on fuel, vehicle maintenance, and smartphone data packages.
  2. **Swadaya Finance** — Offers special discounts on items related to driver-partners' day-to-day operations. These include basic needs such as motorcycle and car maintenance, discounts on data packages and internet quota, and discounted meals. Our aim is to help lower their operational costs and increase their daily income. More than 270,000 driver partners have accessed financial products, including:
    - a. **Savings** — Gojek provides our driver-partners with access to legitimate and reputable financial saving products, enabling them to provide a safety net not only for themselves but also their families. Over 90,000 driver-partners have accessed our saving products through our app.
    - b. **Insurance** — We provide our driver-partners access to insurance at an affordable premium, covering accidents, health care, assets, and/or vehicles. More than 220,000 driver-partners have enrolled in various insurance programs.
  3. **Asuransi — BPJS-TK** — Melalui kemitraan dengan Program Jaminan Sosial Kesehatan dan Tenaga Kerja (BPJS), kami membantu para mitra pengemudi mendaftar untuk serangkaian program jaminan sosial, termasuk:
    - Asuransi kesehatan
    - Jaminan hari tua
 Lebih dari 200.000+ mitra pengemudi telah terdaftar di BPJS-TK, lebih dari 15.000 di antaranya telah diikutsertakan pada program Dana Pensiun.
  4. **Pinjaman** — Melalui GoPay Pinjam, kami menyediakan layanan pinjaman yang mudah dan aman bagi pengemudi kami. Pinjaman ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi atau untuk mengembangkan bisnis mereka dan meningkatkan performa operasional sehari-hari mereka. Lebih dari 22.000 pengemudi telah menerima pinjaman, terutama didorong oleh GoPay Pinjam.
  5. **KPR** — Kemitraan kami dengan Bank Tabungan Negara (BTN) dan pembang BUMN Perumahan Nasional (Perumnas) telah menyediakan skema yang mudah dan aman bagi mitra pengemudi kami untuk mendapatkan KPR perumahan. Kemitraan ini adalah yang pertama ada di industri ini. Sebelas pengemudi kami saat ini telah mendapatkan KPR dengan program cicilan harian melalui aplikasi GoPartner yang kami kembangkan, sebagai bagian dari proyek uji coba kami di Solo, Jawa Tengah.
- **Beasiswa Gojek** — Memberikan kesempatan kepada anak-anak mitra pengemudi untuk mendaftar di lembaga pendidikan tinggi melalui beasiswa yang dibayar penuh oleh kami hingga mereka lulus. Gojek telah bekerja sama dengan delapan politeknik negeri terkemuka di delapan kota di Indonesia. Pada tahun 2023, kami mendaftarkan 62 anak mitra pengemudi melalui program kami. Sembilan dari mereka telah lulus dengan menorehkan prestasi, dan beberapa dari mereka sudah mulai bekerja.
- **Tips Pintar** — Platform pembelajaran dalam aplikasi yang membantu mitra pengemudi selama pandemi mengenai pedoman kesehatan, keselamatan, dan kebersihan dalam bentuk video dan kuis interaktif. Modul Tips Pintar telah menghasilkan hampir 5,5 juta partisipasi digital dari Januari 2020 hingga Desember 2023. Modul yang paling banyak dikunjungi adalah:
  - Cara menghindari dan menangani pelecehan seksual
  - Cara memaksimalkan pesanan
  - Personalisasi pesanan dengan cepat
  - Mengemudi dengan aman

- **Strategic workshop & training** — Facilitates MSME merchant partners to access business knowledge and best practices to scale up their businesses.
  1. **Komunitas Partner GoFood (KOMPAG)** — An online and offline F&B merchant community for Gojek's F&B merchants. KOMPAG's activities include regular meetings and upskilling workshops, mentorships, and social activities.
    - a. KOMPAG reached 80 Indonesian cities in 2023
    - b. KOMPAG has 212,000 active members (almost a 4.5-fold increase since it was first launched in 2019)
  2. **Tokopedia Sellers Community** — Learning opportunities for Tokopedia sellers through various channels and programs, including the Seller Education Center, webinars, social media, and handbooks.
    - a. Articles in the Seller Education Center have been reached more than 3.2 million readership.
    - b. Webinar programs (online training) have reached over 22,000 sellers.
    - c. Merchant Education videos have been viewed more than 730,000 times.
 Tokopedia continues to increase the potential educational reach of its sellers' education efforts through by leveraging social media channels, and reached to more than 207,000 people by 2023.
- **Kemitraan Dengan Pihak Eksternal** — Kolaborasi antara Tokopedia dan pihak eksternal untuk memberikan pelatihan bagi merchant mengenai keterampilan yang mereka butuhkan.
  - a. **UMKM Adaro Go Digital**  
Program ini ditujukan untuk membantu 48 UMKM yang dikelola Adaro untuk memperluas jangkauan pasarnya melalui kegiatan penjualan *online* melalui Tokopedia. Selama tiga bulan, Tokopedia dan Filantra memberikan pelatihan dan pendampingan intensif bagi para penjual, sehingga menghasilkan 447 produk yang diunggah dan 270 pesanan yang diterima selama periode tersebut.
  - b. **Tokopedia & SKK Migas**  
Bersama Satuan Tugas Pelaksana Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi (SKK Migas), Tokopedia memberikan pelatihan bagi 44 UMKM di Bali. Pelatihan ini mencakup konten tentang cara mengembangkan bisnis mereka dengan berjualan *online* melalui Tokopedia dan memanfaatkan media sosial untuk meningkatkan upaya pemasaran mereka.
  - c. **Tokopedia, OJK & Bank Indonesia**  
Tokopedia bekerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia menyelenggarakan pelatihan literasi keuangan dan *e-commerce* bagi 50 UMKM yang dikelola OJK di Bali. Pelatihan ini bertujuan untuk mendukung UMKM dengan mengajari mereka cara berjualan *online* melalui platform Tokopedia dan mengelola keuangan bisnis mereka secara efektif.
  - d. **Tokopedia & Suarise (Penulisan Konten Digital)**  
Tokopedia membangun kolaborasi dengan Suarise untuk membantu talenta tunanetra belajar tentang penulisan konten digital dalam 20 sesi pelatihan intensif selama periode tiga bulan. Materi pembelajaran mencakup topik pemasaran digital dasar, penulisan konten SEO, serta penulisan naskah iklan. Setelah selesai mengikuti program ini, peserta menerima pelatihan kerja untuk membantu mereka membangun portofolio mereka dan berpartisipasi dalam simulasi untuk mempersiapkan mereka bekerja sebagai freelancer atau karyawan penuh waktu.

**Mata pencaharian yang berkesinambungan bagi mitra pengemudi**  
Sustainable livelihoods for driver partners

**Memberdayakan bisnis lokal**  
Empowering local businesses

- **Insurance** — Through a partnership with the Healthcare and Workers Social Security Programs (BPJS), we helped our drivers register for a series of social security programs, including:
  - Health insurance
  - Pension plan (jaminan hari tua)
 More than 200,000+ driver-partners have registered with the BPJS-TK, over 15,000 of whom are part of the Pension Fund program.
- **Loans** — Through GoPay Pinjam, we provide easy and safe loan services for our drivers. These loans can be utilized for personal needs or to grow their business and improve their daily operations. More than 22,000 drivers have received loans, mainly driven by GoPay Pinjam.
- **Mortgage** — Our partnership with Bank Tabungan Negara (BTN) and state-owned developer Perumahan Nasional (Perumnas) has provided an easy and safe scheme for our driver-partners to secure a housing mortgage. This partnership is the first of its kind within the industry. Eleven drivers currently have a mortgage with a daily installment program via our GoPartner app, as part of our pilot project in Solo, Central Java.
- **Beasiswa Gojek** — Providing opportunities for driver-partners' children to enroll in a higher education institution through a fully-paid scholarship until their graduation. Gojek has partnered with eight top state polytechnics across eight cities in Indonesia. In 2023, we enrolled 62 driver-partners' children in our program. Nine of them have since graduated with merit, and some of them have started working.
- **Tips Pintar** — An in-app learning platform that assisted driver-partners during the pandemic on health, safety, and hygiene guidelines in the form of interactive videos and quizzes. The Tips Pintar modules have generated almost 5.5 million of digital engagements from January 2020 to December 2023. The most-visited modules are:
  - How to avoid and deal with sexual harassment
  - How to maximize orders
  - Quick messaging personalisation
  - Safe driving

- 3. **Partnership With External Parties** — Collaboration between Tokopedia and external parties to train sellers with the skills they need.
  - a. **UMKM Adaro Go Digital**  
This program is aimed at helping 48 MSMEs managed by Adaro to expand their market reach by selling online through Tokopedia. Over three months, Tokopedia and Filantra provided training and intensive assistance for the sellers, resulting in 447 products uploaded and 270 orders received during the period.
  - b. **Tokopedia & SKK Migas**  
Together with the Upstream Oil and Gas Regulatory Task Force (SKK Migas), Tokopedia provided training for 44 MSMEs in Bali. The training covered content on how to grow their business by selling online through Tokopedia and utilizing social media to boost their marketing efforts.
  - c. **Tokopedia, OJK & Bank Indonesia**  
Tokopedia collaborated with the Financial Services Authority (OJK) and Bank Indonesia to hold training sessions in financial literacy and e-commerce for 50 MSMEs managed by the OJK in Bali. The training is aimed at supporting MSMEs by teaching them how to sell online through Tokopedia and manage their business finances effectively.
  - d. **Tokopedia & Suarise (Digital Content Writing)**  
Tokopedia collaborated with Suarise to help visually impaired talents learn about digital content writing in 20 sessions of intensive training over a three-month period. The learning material covered topics in basic digital marketing, SEO content writing, as well as advertising copywriting. Upon completion, participants received job training to help them build their portfolios and participated in simulations to prepare them for work as freelancers or full time employee.

Selain itu, melalui GoTo Impact Foundation (GIF), kami menjembatani kesenjangan keterampilan yang dimiliki para talenta dan tuntutan industri melalui penyelenggaraan pelatihan kompetensi digital yang terfokus. Inisiatif Generasi GIGIH telah memberdayakan 431 talenta yang beragam, yang mana 87% berasal dari universitas bukan unggulan dan 41% dari latar belakang non-TI, untuk muncul sebagai inovator teknologi yang terampil. Setelah mengikuti pembelajaran selama 900 jam, 45% peserta mendapatkan kesempatan magang di industri dan proyek, mengatasi tantangan bisnis nyata, sementara yang lain mengembangkan solusi inovatif melalui proyek yang mendapat pendampingan dari kami. Selain itu, program Sertifikasi Karir GoTo telah membekali 320 talenta pemasaran digital dengan pelatihan komprehensif, memastikan mereka memenuhi persyaratan industri. Menilik peran penting para profesional di bidang teknologi, GIF telah memberdayakan 186 mentor, menumbuhkan efek gelombang yang mempercepat pengembangan karir melalui program Mentor Fellowship.

**Aksesibilitas bagi Semua**

Salah satu prinsip utama komitmen Nol Hambatan kami adalah memastikan bahwa aksesibilitas tetap menjadi aspek penting dalam menjaga lingkungan kerja yang aman dan ramah di sekitar kantor dan fasilitas kami. Yang terpenting adalah platform kami dapat diakses oleh semua orang, terlepas dari kondisi fisik mereka. Kami turut menandatangani dukungan bagi inisiatif Valuable 500 pada tahun 2021 dan sejak itu tetap berdedikasi untuk mempromosikan inklusi disabilitas di seluruh organisasi dan ekosistem kami.

Additionally, through the GoTo Impact Foundation (GIF), we are have bridged the skill gap between talent and industry demands with focused digital proficiency training. GIF's Generasi GIGIH initiative has empowered 431 diverse talents, with 87% from non-top tier universities and 41% from non-IT backgrounds, to emerge as skilled tech innovators. Following 900 hours of learning, 45% of participants secured industry internships and capstone projects, tackling real business challenges, while others developed innovative solutions through guided projects. Additionally, the GoTo Career Certification program has equipped 320 digital marketing talents with comprehensive training, ensuring they meet industry requirements. Acknowledging the pivotal role of tech professionals, GIF has empowered 186 mentors, fostering a ripple effect that accelerates the development of career-ready talent through the Mentor Fellowship.

**Accessibility for All**

One of the key tenets of our Zero Barriers commitment is ensuring that accessibility remains a crucial aspect in maintaining a safe and welcoming environment in our offices and facilities. It is important for us to be accessible to everyone, regardless of their physical abilities. We became a signatory of the Valuable 500 initiative in 2021 and have since stayed dedicated to promoting disability inclusion across our organization and ecosystem.

**Increasing Financial Inclusion With the GoPay App**

### Meningkatkan Inklusi Keuangan dengan GoPay App

Pada tahun 2023, GoTo Financial, unit bisnis teknologi keuangan GoTo, secara resmi meluncurkan aplikasi GoPay di Indonesia, menandai tonggak baru dalam upaya kami untuk mendorong inklusi keuangan di negara ini, terutama di kota-kota perkotaan yang sedang berkembang di luar Jawa dan Bali.

Dengan meluncurkan aplikasi GoPay, GoTo bertujuan untuk menghilangkan hambatan dalam mengakses layanan keuangan. Aplikasi GoPay menawarkan peluang yang signifikan bagi kami untuk menghadirkan layanan keuangan yang aman dan andal kepada lebih banyak orang di Indonesia, terutama bagi 97 juta orang dewasa yang saat ini tidak memiliki rekening bank.

Untuk memastikan aplikasi GoPay mudah diakses oleh semua orang, kami membuat aplikasi ini berukuran ringan, dengan desain yang bersih dan sederhana. Fitur utama dari aplikasi GoPay termasuk transfer gratis dan instan, kemampuan untuk membeli pulsa dan paket data dengan harga khusus, pelacakan pengeluaran otomatis, dan keamanan berlapis-lapis.

Setelah peluncuran GoPay, kami memperkenalkan GoPay Tabungan by Jago di dalam aplikasi, rekening bank yang menggabungkan kesederhanaan GoPay dengan keuntungan bank — yang pertama di Indonesia. Dapat diakses melalui aplikasi GoPay, GoPay Tabungan by Jago memungkinkan siapa saja untuk menabung mulai dari Rp1. Pengguna juga bisa mendapatkan bunga atas saldo GoPay mereka dan menarik uang mereka kapan saja tanpa biaya penalti. Selain pembayaran dan tabungan, pengguna dapat mengakses berbagai produk yang inklusif secara finansial melalui aplikasi GoPay, termasuk pinjaman.

Selain memperkenalkan produk baru, kami juga membekali pengguna kami dengan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memperkaya kecerdasan finansial mereka, membantu mereka menavigasi layanan keuangan secara efektif. Melalui program literasi keuangan FinanSiap, kami bermitra dengan perencana keuangan bersertifikat untuk memberikan sesi pelatihan yang disesuaikan untuk pengguna potensial dan yang sudah ada. Sesi-sesi ini mencakup berbagai topik, mulai dari prinsip-prinsip pengelolaan uang mendasar hingga pemanfaatan layanan keuangan yang bertanggung jawab.

Aplikasi GoPay diunduh 11 juta kali hanya dalam waktu enam bulan setelah diluncurkan.

### Meningkatkan Aksesibilitas Teknologi melalui Fitur yang Inklusif

Pada platform kami, kami terus fokus pada peningkatan aksesibilitas bagi pengguna dan mitra pengemudi dengan gangguan penglihatan atau pendengaran. Agar tepat guna, kami melibatkan semua kelompok pengguna kami (konsumen, mitra pengemudi, dan pedagang) secara rutin melalui lokakarya dan diskusi kelompok terfokus, untuk memastikan produk/ layanan yang kami kembangkan atau luncurkan itu relevan, praktis, dan bermanfaat. Selain itu, seperti di seluruh kegiatan yang kami lakukan, sangat penting bagi kami untuk mematuhi standar dan persyaratan internasional yang relevan. Kami dalam hal ini mengacu pada [Web Content Accessibility Guidelines](#) (WCAG).

In 2023, GoTo Financial, GoTo's financial technology business unit, officially launched the GoPay app in Indonesia, marking a new milestone in our efforts to drive financial inclusion in the country, especially in emerging urban cities outside of Java and Bali.

By launching the GoPay app, GoTo aims to eliminate the barriers to accessing financial services. The GoPay app represents a significant opportunity for us to bring secure and reliable financial services to more people in Indonesia, especially to the 97 million adults who currently do not own a bank account.

To ensure the GoPay app is easily accessible to everyone, we made the app light in size, with a design that is clean and simple. Key features of the GoPay app include free and instant transfers, the ability to purchase phone credit and data packages at special prices, automatic expense tracking, and multilayered security.

Following the launch of GoPay, we introduced GoPay Tabungan by Jago within the app, a bank account that combines the simplicity of GoPay with the benefits of a bank — the first of its kind in Indonesia. Accessible via the GoPay app, GoPay Tabungan by Jago allows anyone to save from as little as Rp 1. Users can also earn interest on their GoPay balance and withdraw their money anytime without penalty fees. Beyond payment and savings, users can access various financially inclusive products through the GoPay app, including loans.

In addition to introducing new products, we also equip our users with the knowledge and skills needed to enrich their financial acumen, helping them to navigate financial services effectively. Through our FinanSiap financial literacy program, we partner with certified financial planners to provide customized training sessions to both potential and existing users. These sessions encompass various topics, from fundamental money management principles to the responsible utilization of financial services.

The GoPay app was downloaded 11 million times in just six months after it was launched.

### Improving Accessible Technology with Inclusive Features

On our platform, we continue to focus on improving accessibility for users and driver-partners with visual or hearing impairments. To do this properly, we engage regularly with all of our user groups (consumers, driver-partners, and merchants) through workshops and focus group discussions, to ensure what we are developing or have launched is relevant, practical, and useful. Furthermore, as with everything we do, it is extremely important that we are in compliance with the relevant international standards and requirements. Our efforts are guided by the [Web Content Accessibility Guidelines](#) (WCAG).

In 2023, GoTo became the industry's first to launch accessibility

Pada tahun 2023, GoTo menjadi yang pertama di sektor industrinya yang meluncurkan mode kontras aksesibilitas untuk pengguna yang mengalami gangguan penglihatan di ketiga aplikasi konsumen GoTo (aplikasi Gojek, aplikasi Tokopedia, dan aplikasi GoPay). Mode kontras ini mencakup mode gelap, serta mode kontras tinggi yang memenuhi standar kontras AAA yang ditetapkan oleh WCAG. Kepatuhan kontras AAA ini membantu mengatasi hilangnya sensitivitas kontras pada pengguna yang mengalami gangguan penglihatan seperti buta warna atau akibat penuaan.



contrast modes for visually impaired users in all three of GoTo's consumer apps (Gojek app, Tokopedia app, and GoPay app). These contrast modes include a dark mode, as well as a high-contrast mode that meets the AAA contrast standard set by WCAG. Having this AAA contrast compliance helps to compensate for any contrast sensitivity loss by users affected by color blindness or aging.

Kami juga terus mendukung mitra pengemudi kami yang mengalami gangguan pendengaran dengan mendistribusikan lebih lanjut perangkat komunikasi A11y (aksesibilitas) kepada 160 pengemudi di Jakarta. Perangkat komunikasi ini mencakup atribut yang ditempatkan di jaket mereka atau di dalam kendaraan mereka, dan membantu mendorong komunikasi yang lebih baik antara pelanggan dan mitra pengemudi kami selama perjalanan. Melengkapi perangkat komunikasi ini adalah peluncuran [situs web #HilangkanBatasan](#) yang pada tahun 2023 yang menyediakan panduan ilustrasi lengkap kepada pelanggan tentang gerakan bahasa isyarat untuk berkomunikasi dengan mitra pengemudi kami yang mengalami gangguan pendengaran.

We also continued to support our hearing-impaired driver-partners by further distributing A11y (accessibility) communication kits to 160 drivers in Jakarta. These communication kits include attributes that are placed on their jackets or inside their vehicles, and help encourage better communication between our customers and driver-partners during a trip. Completing these communication kits is a [#HilangkanBatasan website](#) launched in 2023 that provides customers a dictionary of illustrations on sign-language gestures to communicate with our hearing-impaired driver-partners.



### Maintaining Trust With Our Users Through Safety

## Menjaga Kepercayaan Pengguna Melalui Keamanan

Dasar dari kepercayaan yang telah kami bangun dengan semua pengguna kami — konsumen, pedagang, dan mitra pengemudi — adalah keamanan. Pengguna GoTo memercayai platform kami, dan mekanisme, proses, dan tuas yang kami miliki adalah untuk memastikan keamanan ekosistem kami. Aspek ini sangat penting bagi kami, baik sebagai perusahaan maupun sebagai platform. Setiap kelompok pemangku kepentingan dalam ekosistem kami, termasuk karyawan, didukung oleh serangkaian program dan kebijakan yang berbeda dan diperkuat oleh pelatihan, pemantauan, dan pelaporan rutin dalam organisasi kami. Ini memastikan kepatuhan di seluruh organisasi dan komitmen untuk memprioritaskan keselamatan, kepercayaan, dan kesejahteraan pengguna kami secara keseluruhan.

### Keamanan dan Kesehatan Karyawan

Sebagai bagian dari komitmen berkelanjutan kami terhadap perlindungan kesehatan dan kesejahteraan karyawan, kami menyediakan berbagai program dan layanan terkait pemeliharaan aspek kesehatan, baik itu mental, fisik, atau emosional. Beberapa program utama terkait hal tersebut yang diselenggarakan di tahun 2023 adalah sebagai berikut:

<b>Program Olahraga Workout Programs</b>	Program latihan tatap muka setiap hari kerja, menawarkan yoga, zumba, pilates, barre, <i>ultimate combat</i> , <i>bootcamp</i> , menari, bola basket, sepak bola, bulu tangkis, dan olahraga tim lainnya. Offline workout programs every weekday, offering yoga, zumba, pilates, barre, ultimate combat, bootcamp, dance, basketball, football, badminton, and other team sports.
<b>GoTalk</b>	Diskusi informal dengan pembicara tamu dari internal dan eksternal, yang mencakup berbagai topik Informal interviews with internal and external guest speakers, covering a range of topics.
<b>Bincang Kesehatan Well-being Talks</b>	Acara bincang-bincang kesejahteraan triwulanan di mana kami membahas berbagai topik tentang kesehatan mental, keuangan, dan fisik. Quarterly well-being talk show where we cover a wide range of topics on mental, financial, and physical wellness.
<b>Well-Being Fair</b>	Dalam rangka perayaan Hari Kesehatan Mental Sedunia, acara <i>Well-Being Fair</i> menyediakan layanan pijat selama 15 menit, acara bincang-bincang tentang kesehatan fisik dan mental, serta es krim gratis. In celebration of World Mental Health Day, the Well-Being Fair provides 15-minute massages, a talk show on physical and mental health, and free ice cream.
<b>Ruang Hobi Hobbies Room</b>	Ruang khusus di kantor pusat GoTo untuk meningkatkan pengalaman dan kesenangan karyawan di kantor, termasuk Perpustakaan, Ruang Band, dan Ruang Permainan. Dedicated spaces in GoTo's HQ to increase employees' enjoyable experience and enjoyment in at the office, including a Library, Band Room, and Game Room.
<b>Kompetisi Olahraga G-Series G-Series Sport Competition</b>	Kejuaraan olahraga tahunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan, kesejahteraan, dan sportivitas karyawan GoTo. Olahraga termasuk bola basket, bulu tangkis, dan sepak bola mini. An annual sports championship aimed at improving dedicated for GoTo employees' health, well-being, and sportsmanship. Sports include basketball, badminton, and mini-soccer.
<b>Pekan Kesehatan Wellness Week</b>	Liburan ekstra diberikan pada waktu tertentu sebagai bentuk penghargaan atas kerja keras karyawan. Additional days off allocated during certain holiday seasons to appreciate employees' hard work.
<b>Penghargaan Masa Bakti Karyawan Employee Long Service Award</b>	Pengakuan khusus dan bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan dengan masa kerja lima dan 10 tahun. Dedicated recognition and tokens of appreciation given tofor employees with five and 10-year tenures.
<b>Diskon Perusahaan Corporate Discounts</b>	Kemitraan dengan merchant dan vendor untuk memberikan diskon khusus kepada karyawan GoTo. Partnerships with merchants and vendors to give GoTo employees special discounts.
<b>Anggaran Keterlibatan Fungsional Functional Engagement Budget</b>	Memberikan panduan dan kebijakan keterlibatan untuk ikatan tim fungsional di Gojek, GTF, dan Tokopedia. Provides engagement guidelines and policies for functional team-bonding in Gojek, GTF, and Tokopedia.

At the foundation of the trust we have built with all of our users — consumers, merchants, and driver partners alike — is safety. GoTo's users trust our platform, and the mechanisms, processes, and levers we have in place to ensure the safety of our ecosystem. This is critical to how we operate as a company and as a platform. Each stakeholder group within our ecosystem, including employees, is supported by a different set of programs and policies and is strengthened by regular training, monitoring, and reporting within our organization. This ensures organization-wide compliance to and prioritization of the safety, trust, and overall well-being of our users.

### Employee Safety and Well-Being

As part of our ongoing commitment to employee health and well-being, we provide a range of programs and services aimed at covering all aspects of wellness, whether it be mental, physical, or emotional. Some of the key programs in 2023 are as follows:

<b>Ulang Tahun GoTo GoTo Anniversary</b>	Perayaan ulang tahun pertama GoTo hybrid dengan hiburan, permainan, dan hadiah bagi seluruh karyawan GoTo untuk membangkitkan Semangat OneGoTo. A hybrid GoTo first-anniversary celebration with entertainment, games, and prizes for all GoTo employees to raise the OneGoTo Spirit.
<b>Kelompok Karyawan NakaParents NakaParents Community Group</b>	Grup WhatsApp yang khusus dibuat untuk karyawan Tokopedia yang telah menjadi orang tua untuk berbagi informasi tentang program dan sesi yang berkaitan dengan menjadi orang tua. Ini membangun rasa kebersamaan dan memungkinkan mereka untuk saling mendukung. A targeted WhatsApp Group for Tokopedia employees who are parents to share information about programs and sessions related to parenthood. This builds a sense of community and enables them to support one another.
<b>Kelas NakaParents NakaParents Class</b>	Kelas daring yang membahas tentang berbagai topik pengasuhan anak, yang dilaksanakan oleh praktisi internal dan eksternal untuk mendukung keharmonisan kehidupan kerja karyawan. An online class on a range of parenting topics, run by internal and external practitioners to support employees' work-life harmony.
<b>Pameran Nakaparent NakaParents Fair</b>	Sebuah acara untuk merayakan dan memberikan apresiasi bagi karyawan yang telah menjadi orang tua dengan mengundang mereka dan keluarga mereka ke kantor untuk melakukan <i>playdate</i> pendidikan bersama. Sebagai bagian dari acara ini, kami juga melibatkan pedagang Tokopedia untuk mengadakan bazar. An event to celebrate and appreciate employees who are parents by inviting them and their families to the office for educational playdates together. As part of this event, we also engage Tokopedia merchants to hold a bazaar.
<b>Keistimewaan NakaParents NakaParents Privilege</b>	Penawaran diskon khusus bagi NakaParents di berbagai pedagang. Special discounts across various merchants for NakaParents.

Semua ruang kantor dan bangunan GoTo menerapkan standar kesehatan dan keselamatan kerja yang ketat yang dikelola oleh Divisi Manajemen Tempat Kerja (Workplace Management) global kami. Selain memastikan pembentukan dan pelatihan tentang persyaratan keselamatan di setiap fasilitas, tim juga memantau kepatuhan dan terus memperbarui kebijakan internal kami untuk memastikan mereka selaras dengan peraturan terkini di negara kami beroperasi. Pada tahun 2023, area fokus utama kami tidak mengalami perubahan dengan tahun-tahun sebelumnya, seperti yang dijelaskan di bawah ini:

- **Tata Kelola** — Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan Kesehatan dan Keselamatan GoTo di tingkat Grup, serta membuat kebijakan yang relevan untuk fasilitas kerja seperti *fulfillment centers* Dilayani Tokopedia (dikelola oleh GoTo Logistics).
- **Pelatihan berkelanjutan** — Pembaruan rutin untuk tim Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan, Lingkungan (K3L), dan Pemeliharaan Gedung GoTo, untuk memastikan mereka yang bertanggung jawab atas keselamatan dan manajemen karyawan terus mendapatkan informasi terbaru tentang kebijakan, peraturan, dan persyaratan yang relevan.
- **Pemantauan dan pemeliharaan** — Tim manajemen fasilitas dan keamanan yang melapor ke Divisi Workplace Management kami memastikan kantor diperiksa secara berkala dan memelihara semua dokumentasi yang diperlukan terkait dengan langkah-langkah keselamatan di kantor dan fasilitas GoTo.
- **Penanganan dan pelaporan insiden** — Portal *online* yang memfasilitasi tim internal untuk melaporkan indikasi insiden atau bahaya yang dapat menyebabkan atau melanggar kebijakan K3L GoTo. Tim K3L kami melakukan investigasi, dokumentasi, dan analisis yang tepat dari semua insiden keselamatan, termasuk yang telah dihindari atau dihindari karena intervensi, serta langkah-langkah relevan yang diambil untuk mitigasi dan untuk menghindari situasi serupa di masa depan.

All of GoTo's offices and premises implement strict occupational health and safety standards that are managed by our global Workplace Management team. In addition to ensuring the establishment and training on safety requirements in each facility, the team also monitors compliance and continuously updates our internal policies to ensure they align with the latest regulations in the markets we operate. In 2023, the main focus areas were consistent with previous years, as detailed below:

- **Governance** — Ensuring compliance with GoTo's Health and Safety policy at a Group level, as well as sharing the relevant policies for work facilities such as Dilayani Tokopedia fulfillment centers (managed by GoTo Logistics).
- **Ongoing training** — Regular updates for GoTo's Health, Safety and Environment (HSE), Security, and Building Maintenance teams, to ensure those responsible for employee safety and management are continuously up to date on the relevant policies, regulations, and requirements.
- **Monitoring and maintenance** — Facilities management and security teams reporting to our Workplace Management team ensure offices are regularly inspected and maintain all the required documentation related to workplace safety measures at GoTo offices and facilities.
- **Incident handling and reporting** — An online portal allowing internal teams to report any potential incidents or hazards that may cause or be in violation of GoTo's HSE policy. Our HSE team conducts appropriate investigations, documentation, and analyses of all safety incidents, including those that have been avoided or averted due to intervention, as well as the relevant steps taken for mitigation and to avoid similar situations in the future.

### Driver Health and Safety

### Kesehatan dan Keselamatan Mitra Pengemudi

Dalam ekosistem dengan beragam pemangku kepentingan, organisasi kami memiliki kebijakan dan mekanisme yang kompleks untuk memastikan keselamatan semua pihak yang terhubung dengan ekosistem kami. Bagi mitra pengemudi kami, hal ini penting diberlakukan karena mereka adalah inti dari ekosistem kami, memfasilitasi pergerakan ratusan dan ribuan orang, barang, dan jasa setiap hari di seluruh Indonesia dan wilayah ini. Karenanya sangat penting bagi bisnis dan kegiatan operasional kami untuk memprioritaskan kesehatan dan keselamatan mereka.

Inilah mengapa pada tahun 2023, kami meningkatkan fokus pada pemeliharaan kerangka kerja yang kuat, menyempurnakan kebijakan, dan menerapkan inisiatif yang ditargetkan untuk melanjutkan budaya keselamatan dan dukungan kami. Semua upaya ini dipimpin oleh Driver Care Unit (DCU) milik Gojek, yang bertanggung jawab untuk menetapkan dan memantau standar keselamatan dan persyaratan beroperasi di platform kami untuk melindungi pengemudi dan pengendara. Prinsip utama dari hal ini adalah sistem manajemen Occupational, Health, and Safety (OHS) kami, yang terdiri dari berbagai langkah proaktif untuk menyediakan driver dengan dukungan dalam aplikasi yang diperlukan saat aktif di platform kami.

Kebijakan Policies	Mekanisme Mechanisms	Dukungan Support
<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyebaran dan referensi Kode Etik dan pedoman buku panduan pengemudi</li> <li>Pemeriksaan validitas dokumen yang diperlukan, seperti SIM, asuransi kendaraan dan lisensi perkrutan, dan bukti pembayaran pajak jalan</li> <li>Persyaratan usia kendaraan maksimum</li> <li>Pemeriksaan kepatuhan dokumentasi kedaluwarsa atau pelanggaran lalu lintas setiap pekan</li> <li>Inspeksi keselamatan tahunan dan pemeliharaan kendaraan sebagai langkah preventif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Platform daring bagi pengemudi untuk melaporkan pesanan fiktif</li> <li>Pelaporan pelecehan dari orang lain dalam aplikasi</li> <li>Sistem untuk mengkontekstualisasikan dan menyaring keluhan konsumen (dan mengurangi sanksi pengemudi sebagai hasilnya)</li> <li>Program pelatihan tentang praktik mengemudi yang aman dan pertolongan pertama (termasuk yang divalidasi atau dikeluarkan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia)</li> <li>Pemberitahuan dalam aplikasi sebagai pengingat untuk menjaga kendaraan, peraturan lalu lintas, dan kesehatan pribadi (termasuk pengingat untuk beristirahat setelah empat jam layanan berkelanjutan, dan menyelesaikan hari kerja mereka setelah delapan jam)</li> <li>Pelatihan daring untuk mendorong perilaku profesional dan sesuai ketentuan yang berlaku; cara mengidentifikasi, mencegah, dan menanggapi pelecehan; dan meningkatkan proses penyelesaian pesanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyediaan ambulans gratis 24/7 untuk mitra pengemudi dan penumpang melalui <i>call center</i> Gojek, jika terjadi keadaan darurat</li> <li>Asuransi yang mencakup kecelakaan, kematian, dan cacat jangka panjang, serta penggantian untuk pertolongan pertama dan biaya ambulans</li> <li>Akses layanan asuransi kesehatan (termasuk perlindungan pendapatan), perlindungan penyakit kritis, dan pemeriksaan kesehatan tahunan pelengkap untuk mitra pengemudi dan tanggungan mereka dengan premi bersubsidi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribution and reference of a Code of Conduct and driver handbook guidelines</li> <li>Validity checks of required documents, such as driving licenses, vehicle insurance and hiring licenses, and proof of road tax payments</li> <li>Maximum vehicle age requirements</li> <li>Weekly compliance checks for documentation expirations or traffic offenses</li> <li>Annual safety inspections and preventive maintenance for vehicles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online platform for drivers to report fictitious orders</li> <li>In-app reporting of harassment from others</li> <li>System to contextualize and screen consumer complaints (and reduce driver sanctions as a result)</li> <li>Training programs on safe driving practices and first aid (including those validated or issued by the Indonesian National Police Traffic Unit)</li> <li>In-app notifications as reminders to maintain vehicles, traffic rules, and personal health (including reminders to rest after four hours of continuous service, and completing their workday after eight hours)</li> <li>Online training to promote professional and appropriate behavior; how to identify, prevent and respond to harassment; and improving order completion processes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24/7 free ambulance support for drivers and passengers via Gojek's call center, in case of any emergency</li> <li>Insurance covering accidents, death, and long-term disability, as well as reimbursement for first aid and any ambulance fees</li> <li>Access to health insurance (including income protection), critical illness coverage, and complementary annual health screenings for driver-partners and their dependents at a subsidized premium</li> </ul>

In being an ecosystem with as many stakeholders as we have, our organization has complex policies and mechanisms in place to ensure the safety of all across our ecosystem. For our driver-partners, this rings particularly true as they are at the core of our ecosystem, facilitating the movement of hundreds and thousands of people, goods, and services each day across Indonesia and the region. This is why securing their health and safety is paramount to our business and how we operate on a daily basis.

In 2023, we continued to focus on maintaining robust frameworks, refining policies, and implementing targeted initiatives to continue our culture of safety and support. All of these efforts are led by Gojek's dedicated Driver Care Unit (DCU), who is responsible for setting and monitoring the safety standards and requirements of operating on our platform to protect both drivers and riders. A key tenet of this is our Occupational, Health, and Safety (OHS) management system, comprising various proactive measures to provide drivers with the necessary in-app support when active on our platform.

In line with previous years' reporting and our commitment to full

Sejalan dengan pelaporan tahun-tahun sebelumnya dan komitmen kami terhadap prinsip transparansi, maka pada tahun 2023, sebagian besar insiden terkait kematian dan kecelakaan di jalan raya dipicu oleh berbagai penyebab, seperti kondisi jalan yang buruk, kejadian kahar, insiden yang melibatkan pengemudi lain, kelelahan pengemudi, dan malfungsi kendaraan. Seperti yang dijelaskan dalam tabel di bawah ini, pada tahun 2023 kami melihat penurunan jumlah kematian dan insiden kecelakaan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Meskipun ada berbagai faktor yang berkontribusi terhadap bagaimana dan mengapa insiden terjadi, kami tahu bahwa kami harus terus memprioritaskan inisiatif dan mekanisme keselamatan kami, sehingga kami dapat terus mengurangi jumlah kematian dan insiden kecelakaan di jalan setiap tahun.

transparency, in 2023, the majority of incidents related to road fatalities and accidents stemmed from various causes, such as adverse road conditions, force majeure events, incidents involving other drivers, driver fatigue, and vehicle malfunctions. As detailed in the table below, in 2023 we saw a reduction in the number of fatalities and overall incidents from previous years. Although there are various factors contributing to how and why incidents occur, we know we must continue prioritizing our safety initiatives and mechanisms, so we can keep reducing the number of road fatalities and incidents each year.

Metrik Keselamatan bagi Mitra Pengemudi Safety Metrics for Driver-Partners	2023	2022	2021
Jumlah insiden kematian akibat cedera terkait pekerjaan The number of fatalities resulting from work-related injuries	20	51	174
Jumlah cedera akibat pekerjaan dengan risiko tinggi <sup>51</sup> (tidak termasuk kematian) The number of high-consequence <sup>51</sup> work-related injuries (excluding fatalities)	8	8	3
Jumlah kecelakaan kerja yang dilaporkan The number of recordable work-related injuries	4.524	9.886	7.046
Jumlah jam kerja mitra pengemudi yang <i>online</i> di platform kami	1.137.375.602	1.082.197.376	955.600.560
<b>Jumlah Insiden Kematian dan Kecelakaan Kerja<sup>52</sup></b> <b>Rate of Fatalities and Injuries<sup>52</sup></b>			
Tingkat kematian karena cedera terkait pekerjaan Rate of fatalities due to work-related injuries	0,0035	0,00942	0,036
Jumlah cedera akibat pekerjaan dengan risiko tinggi (tidak termasuk kematian) Rate of high consequence work-related injuries (excluding fatalities)	0,00140	0,00148	0,0006
Jumlah cedera akibat pekerjaan yang dapat dicatat Rate of recordable work-related injuries	0,79	1,95	1,47

51. Cedera akibat kerja dengan "konsekuensi tinggi" mengacu pada cedera yang menyebabkan pekerja tidak dapat, atau diperkirakan tidak dapat pulih sepenuhnya ke status kesehatan sebelum cedera dalam waktu enam bulan.  
"High consequence" work-related injuries refer to injuries from which the worker cannot, does not, or is not expected to recover fully to their pre-injury health status within six months.

52. Tingkat kematian dan cedera dihitung berdasarkan rumus yang disajikan dalam GRI Disclosure 403-9 menggunakan 200.000 jam kerja mitra pengemudi di platform kami.  
Rate of fatalities and injuries were calculated based on the formula presented in GRI Disclosure 403-9 using 200,000 hours worked by driver-partners on our platform..





## STRATEGI KAMI KE DEPAN WAY FORWARD

# Strategi Ke Depan Way Forward

Di Grup GoTo, bagaimanapun kami berkembang, komitmen terhadap keberlanjutan akan selalu menjadi penting.

Hal ini dikarenakan sejak awal organisasi kami dibangun di atas visi yang melampaui kita semua, baik sebagai individu, kelompok, atau perusahaan. Kami bekerja keras merealisasikan misi untuk memenuhi tujuan yang lebih besar, tidak hanya pada misi yang telah kami tetapkan untuk diri kami sendiri di awal tetapi juga pada potensi apa yang dapat kami capai secara kolektif sebagai sebuah ekosistem.

Itulah sebabnya kami tetap tangguh, bergerak maju, dan mengejar sasaran tersebut. Misi dan keyakinan pada potensi yang kami miliki sebagai sebuah ekosistem telah mendorong kami untuk maju setiap hari, tidak peduli hambatan apa pun yang ada di depan.

Kendala yang kami hadapi tidak sedikit dan sangat kompleks. Dalam menghadapi tantangan lingkungan dan sosial terbesar kami, kami harus menemukan solusi terbaik yang akan menghasilkan dampak dan nilai signifikan bagi para pemangku kepentingan kami sambil juga menavigasi kompleksitas industri dan pasar di mana kami beroperasi. Kami adalah sebuah entitas bisnis dan karenanya, perlu memastikan bahwa kami dapat beroperasi dalam jangka panjang. Namun ini bukan alasan bagi kami untuk menyerah atau pasrah menerima pilihan kedua terbaik.

Kami bertanggung jawab kepada diri kami sendiri dan para pemangku kepentingan yang telah membantu menjadikan Perseroan dan ekosistem kami berkembang besar seperti sekarang ini. Kami tidak akan berada di sini tanpa mereka.

Jadi, ke depannya, komitmen kami tidak berubah, serta dengan misi dan tujuan yang jelas, arah bisnis kami telah ditetapkan, dengan sumber daya manusia yang telah siap melakukannya. Kami siap untuk membayangkan kembali seperti apa masa depan, sebagai perusahaan dan ekosistem, dan untuk mengambil segala tindakan yang diperlukan untuk membentuknya kembali menjadi satu prestasi yang bisa kita banggakan.

At GoTo Group, no matter how we evolve, sustainability will always be at our core.

We can say this because from the very beginning, our organization was built with a vision that transcends any one of us as individuals, groups, or companies. We work toward a mission that serves a greater purpose than any one agenda, believing not only in the mission we have set for ourselves from inception but also in the potential of what we can collectively achieve as an ecosystem.

That is why we continue to persist, progress, and pursue. It is precisely the mission and belief in our potential as an ecosystem that drives us forward every day, no matter what obstacles lie ahead.

The obstacles are many and incredibly complex. In working on our biggest environmental and social challenges as a company, we have had to find the best solutions that will generate the most impact and value for our stakeholders while also navigating the complexities of our industry and markets where we operate. We are still a business and need to ensure we can operate in the long-term yet this is not an excuse for us to give up or accept second best.

We owe it to ourselves and the stakeholders who have helped make our Company and ecosystem what it is today. We would not be here without them.

So, in looking forward, our commitment remains steadfast, our mission and purpose clear, our direction set, and our people ready. Ready to reimagine what the future looks like, as a company and ecosystem, and to put in everything it takes to reshape it into one we can all be proud of.



**UMPAN BALIK  
TERHADAP  
SUSTAINABILITY  
REPORT  
FEEDBACK FOR  
SUSTAINABILITY  
REPORT**

## Tanggapan atas Laporan Keberlanjutan tahun 2022

### Responses for 'Sustainability Report 2022'

Menanggapi umpan balik yang diterima dari pemangku kepentingan dan regulator tentang konten dan penyajian Laporan Keberlanjutan 2022, GoTo telah menerapkan perubahan berikut untuk tahun 2023:

- Tata kelola keberlanjutan mencakup komitmen Perseroan terhadap tata kelola keberlanjutan yang komprehensif, dengan mempertimbangkan dimensi ekonomi, lingkungan, dan sosial, dengan fokus pada pengembangan kompetensi di bidang keuangan berkelanjutan dan bidang terkait. Per Desember 2022, total 8.521 karyawan secara kolektif telah menyelesaikan 149.084 jam pelatihan dan kursus. Untuk informasi lebih lanjut mengenai pengembangan kompetensi tahun 2023, silakan merujuk ke [Bagian Pengembangan dan Pelatihan](#) di halaman 79.
- Mengenai tanggung jawab pengembangan produk/layanan dan jumlah produk yang ditarik, penting untuk dicatat bahwa sebagai aplikasi digital yang menghubungkan mitra pengemudi dan pedagang dengan pelanggan, GoTo tidak memproduksi atau menawarkan produk fisik, sehingga menghilangkan kebutuhan penarikan produk.
- Sebagai tanggapan atas umpan balik atas laporan keberlanjutan tahun 2021, Perseroan tidak menerima pertanyaan atau komentar apa pun, dan oleh karena itu, tidak ada tanggapan umpan balik yang dimasukkan dalam *Laporan Keberlanjutan 2022*.

In response to feedback received from stakeholders and regulators on the content and presentation of the *2022 Sustainability Report*, GoTo has implemented the following changes for 2023:

- Sustainability governance encompasses the Company's commitment to comprehensive sustainability governance, considering economic, environmental, and social dimensions, with a focus on developing competencies in sustainable finance and related areas. As of December 2022, a total of 8,521 employees have collectively completed 149,084 hours of training and courses. For further information on competency development in 2023, please refer to the [Development and Training Section](#) on page 79.
- Regarding product/service development responsibility and the number of recalled products, it is important to note that as a digital application connecting driver-partners and merchants to customers, GoTo does not produce or offer physical products, thereby eliminating the need for product recalls.
- In response to feedback on the 2021's sustainability report, the Company did not receive any queries or comments, and therefore, no feedback responses are included in the *2022 Sustainability Report*.

# Lembar Umpan Balik

## Feedback Sheet

Kami sangat menghargai minat dan dukungan Anda dalam membantu kami meningkatkan proses pengungkapan dan pelaporan kami setiap tahunnya. Untuk meningkatkan laporan di masa mendatang, kami mengundang Anda untuk berbagi pendapat tentang laporan ini dengan mengisi kuesioner yang tersedia di bawah ini dan mengembalikannya kepada kami. Masukkan Anda sangat kami hargai dan akan memberikan kontribusi terhadap upaya kami untuk terus melakukan perbaikan.

We sincerely appreciate your interest and support in helping us improve our disclosure and reporting processes each year. To improve future reports, we invite you to share your thoughts on this report by completing the questionnaire provided below and returning it to us. Your feedback is highly valued and will contribute to our ongoing efforts to improve.

No	Pernyataan Statement	Setuju Agree	Tidak Setuju Disagree	Komentar Comment
1	Laporan ini telah memberikan informasi yang berguna mengenai kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan Perusahaan. This report has provided useful information regarding the Company's economic, social, and environmental performance.			
2	Data dan informasi yang diungkapkan dalam laporan ini mudah dipahami, lengkap, transparan, dan menarik. The data and information disclosed in this report are easy to understand, complete, transparent, and interesting.			
3	Laporan ini telah mendorong Anda untuk berkontribusi terhadap keberlanjutan This report has encouraged you to contribute towards sustainability			
4	Di bidang apa saja Perseroan harus meningkatkan kontribusinya? In which areas should the Company improve its contributions?			
5	Saran atau umpan balik lainnya: Other advice or feedback:			

Mohon berikan skor 1-4 untuk setiap pernyataan  
Please provide a score of 1-4 for each statement  
(1 = Buruk | Bad, 2 = Sedang | Average, 3 = Baik | Good, 4 = Sangat Baik | Excellent)

(...) Laporan Keseluruhan | Overall Report (...) Nol Emisi | Zero Emissions  
(...) Nol Limbah | Zero Waste (...) Nol Hambatan | Zero Barriers (...) Tata Kelola | Governance

Karena Laporan Keberlanjutan kami didistribusikan melalui platform digital, kami mendorong para pemangku kepentingan untuk mengirimkan saran atau komentar dengan mengklik tautan Lembar Umpan Balik ini atau memindai kode QR di bawah ini:

As our Sustainability Report is distributed on digital platforms, we encourage our stakeholders to submit any suggestions or comments by clicking this Feedback Sheet link or scanning the QR code below:



### Hubungi

Pertanyaan, saran, atau umpan balik atas Laporan Keberlanjutan ini dapat ditujukan kepada: [sustainability@gotocompany.com](mailto:sustainability@gotocompany.com)

### Contact Us

Inquiries, suggestions, or feedback on this Sustainability Report can be addressed to: [sustainability@gotocompany.com](mailto:sustainability@gotocompany.com)

### Your Profile

Nama (Optional)  
Name (Optional) :

Jabatan  
Position :

Kontak (Telepon, email)  
Contact (Phone, email) :

Institusi/Perusahaan  
Institution / Company :

Kategori Pemangku Kepentingan  
Stakeholder Category :

- Pemegang Saham  
Shareholders
- Pelanggan  
Customers
- Karyawan  
Employees
- Investor  
Investors
- Partner Bisnis  
Business Partner
- Perwakilan Pemerintah  
Government Representative

- Masyarakat  
Community
- Kontraktor  
Contractor
- Non-Governmental Organization (NGO)  
Non-Governmental Organization (NGO)
- Media  
Media
- Lain-lain.  
Others.



**LAPORAN  
ASURANS**  
ASSURANCE  
STATEMENT

The original limited assurance report included herein is in the Indonesian language.

Laporan Keyakinan Terbatas Praktisi Independen

Independent Practitioners' Limited Assurance Report

Laporan No.00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024

Report No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024

Pemegang Saham, Dewan Komisaris, dan Direksi  
PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.

The Shareholders and the Boards of Commissioners and Directors  
PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.

Ruang lingkup

Scope

Kami telah ditugaskan oleh PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. ("Perusahaan") untuk melaksanakan suatu perikatan keyakinan terbatas, sebagaimana yang didefinisikan oleh Standar Perikatan Asurans 3000, "Perikatan Asurans Selain Audit atau Reviu atas Informasi Keuangan Historis" ("SPA 3000"), yang ditetapkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia ("IAPI"), untuk melaporkan informasi hal pokok terlampir yang tercantum dalam laporan keberlanjutan Perusahaan dan entitas anaknya (secara kolektif disebut sebagai "Grup") untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2023 ("Laporan Keberlanjutan") sebagaimana yang dispesifikasikan dalam Lampiran 1 dari laporan keyakinan terbatas ini ("Informasi Hal Pokok").

We have been engaged by PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. (the "Company") to perform a limited assurance engagement, as defined by Standard on Assurance Engagements 3000, "Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("SAE 3000"), established by the Indonesian Institute of Certified Public Accountants ("IICPA"), to report on the accompanying subject matter information included in the sustainability report of the Company and its subsidiaries (collectively referred to as the "Group") for the year ended December 31, 2023 (the "Sustainability Report") as specified in Appendix 1 of this limited assurance report (the "Subject Matter Information").

The original limited assurance report included herein is in the Indonesian language.

Laporan Keyakinan Terbatas Praktisi Independen (lanjutan)

Independent Practitioners' Limited Assurance Report (continued)

Laporan No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (lanjutan)

Report No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (continued)

Ruang lingkup (lanjutan)

Scope (continued)

Informasi Hal Pokok terlampir tidak mencakup:

The accompanying Subject Matter Information does not include:

- Set data, pernyataan, informasi, sistem, atau pendekatan selain indikator yang ditentukan dan dipilih oleh manajemen Perusahaan untuk tujuan pelaporan Informasi Hal Pokok dalam Laporan Keberlanjutan.
- Informasi apapun (termasuk informasi keberlanjutan) yang disajikan atau dipublikasikan dalam laporan, situs web, atau publikasi lainnya Grup selain informasi keberlanjutan yang disajikan dalam Lampiran 1 dari laporan keyakinan terbatas ini.
- Informasi apapun (termasuk informasi keberlanjutan) yang terkait dengan transaksi yang terjadi sebelum tanggal 1 Januari 2023 atau setelah tanggal 31 Desember 2023.

- Data sets, statements, information, systems, or approaches other than the indicators determined and selected by the Company's management for the purpose of reporting the Subject Matter Information in the Sustainability Report.
- Any information (including sustainability information) presented or published elsewhere in the Group's reports, website, or other publications other than those presented in Appendix 1 of this limited assurance report.
- Any information (including sustainability information) that is related to transactions occurred prior to January 1, 2023 or subsequent to December 31, 2023.

Selain yang dijelaskan pada paragraf sebelumnya, yang menegaskan ruang lingkup perikatan keyakinan terbatas kami, kami tidak melakukan prosedur apapun atas informasi lainnya yang tercantum dalam Laporan Keberlanjutan, dan oleh karena itu, kami tidak menyatakan suatu opini, kesimpulan, maupun bentuk keyakinan lain apapun atas informasi tersebut.

Other than as described in the preceding paragraph, which sets out the scope of our limited assurance engagement, we did not perform any procedures on the remaining information included in the Sustainability Report, and accordingly, we do not express an opinion, a conclusion, or any other forms of assurance on such information.

The original limited assurance report included herein is in the Indonesian language.

Laporan Keyakinan Terbatas Praktisi Independen (lanjutan)

Independent Practitioners' Limited Assurance Report (continued)

Laporan No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (lanjutan)

Report No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (continued)

Kriteria yang digunakan oleh manajemen

Criteria applied by management

Dalam penyusunan dan penyajian Informasi Hal Pokok terlampir, manajemen Perusahaan menggunakan definisi yang berlaku bagi dan relevan dengan Informasi Hal Pokok sebagaimana yang diatur dalam Standar Global Reporting Initiative 2021 ("Kriteria"). Kriteria tersebut digunakan untuk tujuan pelaporan Informasi Hal Pokok dan pencantumannya dalam Laporan Keberlanjutan oleh manajemen Perusahaan. Sebagai akibatnya, Informasi Hal Pokok belum tentu sesuai untuk tujuan lain.

In preparing and presenting the accompanying Subject Matter Information, the Company's management applied the definitions that are applicable and relevant to the Subject Matter Information as set out in Global Reporting Initiative Standards 2021 (the "Criteria"). Such Criteria were used for the purpose of reporting the Subject Matter Information and its inclusion in the Sustainability Report by the Company's management. As a result, the Subject Matter Information may not be suitable for other purposes.

Tanggung jawab manajemen

Management's responsibilities

Manajemen Perusahaan bertanggung jawab untuk memilih Kriteria, serta menyusun dan menyajikan Informasi Hal Pokok terlampir sesuai dengan Kriteria. Tanggung jawab tersebut mencakup penetapan dan pemeliharaan atas pengendalian internal, pemeliharaan catatan yang memadai, dan penggunaan estimasi yang relevan dengan penyusunan dan penyajian Informasi Hal Pokok yang bebas dari kesalahan penyajian material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan.

The Company's management is responsible for selecting the Criteria, and for preparing and presenting the accompanying Subject Matter Information in accordance with the Criteria. Such responsibilities include establishing and maintaining internal controls, maintaining adequate records, and making estimates that are relevant to the preparation and presentation of the Subject Matter Information that it is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

The original limited assurance report included herein is in the Indonesian language.

Laporan Keyakinan Terbatas Praktisi Independen (lanjutan)

Independent Practitioners' Limited Assurance Report (continued)

Laporan No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (lanjutan)

Report No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (continued)

Tanggung jawab praktisi independen

Independent practitioners' responsibilities

Tanggung jawab kami adalah untuk menyatakan suatu kesimpulan atas penyusunan dan penyajian Informasi Hal Pokok terlampir berdasarkan bukti yang cukup dan tepat yang telah kami peroleh selama perikatan keyakinan terbatas kami.

Our responsibility is to express a conclusion on the preparation and presentation of the accompanying Subject Matter Information based on the sufficient appropriate evidence we have obtained during our limited assurance engagement.

Kami melaksanakan perikatan keyakinan terbatas kami berdasarkan SPA 3000 yang ditetapkan oleh IAPI dan kerangka acuan perikatan keyakinan terbatas ini sebagaimana yang telah disetujui oleh manajemen Perusahaan. Standar tersebut mengharuskan kami untuk merencanakan dan melaksanakan perikatan keyakinan terbatas kami untuk menyatakan suatu kesimpulan tentang apakah terdapat hal-hal yang menjadi perhatian kami yang menyebabkan kami percaya bahwa Informasi Hal Pokok terlampir tidak disusun dan disajikan, dalam semua hal yang material, sesuai dengan Kriteria, dan menerbitkan suatu laporan keyakinan terbatas praktisi independen atasnya. Sifat, saat, dan luas prosedur yang dipilih bergantung pada pertimbangan profesional kami, termasuk penilaian atas risiko kesalahan penyajian material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan.

We conducted our limited assurance engagement in accordance with SAE 3000 established by the IICPA and the terms of reference for this limited assurance engagement as agreed with the Company's management. Those standards require that we plan and perform our limited assurance engagement to express a conclusion on whether anything has come to our attention that causes us to believe that the accompanying Subject Matter Information is prepared and presented, in all material respects, in accordance with the Criteria, and to issue an independent practitioners' limited assurance report on it. The nature, timing, and extent of the procedures selected depend on our professional judgment, including an assessment of the risk of material misstatement, whether due to fraud or error.

Kami yakin bahwa bukti yang telah kami peroleh adalah cukup dan tepat untuk menyediakan suatu basis bagi kesimpulan keyakinan terbatas kami.

We believe that the evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our limited assurance conclusion.

The original limited assurance report included herein is in the Indonesian language.

The original limited assurance report included herein is in the Indonesian language.

Laporan Keyakinan Terbatas Praktisi Independen (lanjutan)

Independent Practitioners' Limited Assurance Report (continued)

Laporan Keyakinan Terbatas Praktisi Independen (lanjutan)

Independent Practitioners' Limited Assurance Report (continued)

Laporan No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (lanjutan)

Report No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (continued)

Laporan No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (lanjutan)

Report No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (continued)

Independensi dan manajemen kualitas praktisi independen

Independent practitioners' independence and quality management

Penjelasan tentang prosedur yang dilakukan

Description of procedures performed

Kami telah mempertahankan independensi kami dan mengonfirmasi bahwa kami telah memenuhi ketentuan dalam Kode Etik Profesi Akuntan Publik yang ditetapkan oleh IAPI dan memiliki kompetensi dan pengalaman yang diharuskan untuk melaksanakan perikatan keyakinan terbatas ini.

We have maintained our independence and confirm that we have met the requirements of the Code of Ethics for Public Accountants established by the IICPA and have the required competencies and experience to conduct this limited assurance engagement.

Prosedur yang dilakukan dalam suatu perikatan keyakinan terbatas bervariasi dalam sifat dan saat dari, dan kurang luasnya daripada dalam, suatu perikatan keyakinan memadai. Sebagai akibatnya, tingkat keyakinan yang diperoleh dalam suatu perikatan keyakinan terbatas secara substansial kurang daripada tingkat keyakinan yang akan diperoleh jika suatu perikatan keyakinan memadai dilaksanakan. Prosedur kami dirancang untuk memperoleh suatu tingkat keyakinan terbatas yang mendasari kesimpulan kami dan tidak menyediakan semua bukti yang dibutuhkan untuk memberikan suatu tingkat keyakinan memadai.

Procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than in, a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed. Our procedures were designed to obtain a limited level of assurance on which to base our conclusion and do not provide all the evidence that would be required to provide a reasonable level of assurance.

Kami juga telah menerapkan Standar Pengendalian Mutu 1, "Pengendalian Mutu bagi Kantor Akuntan Publik yang Melaksanakan Perikatan Asurans (Audit, Reviu, dan Perikatan Asurans Lainnya) dan Perikatan Selain Asurans", yang ditetapkan oleh IAPI, yang mengharuskan kami untuk merancang, mengimplementasikan, dan mengoperasikan suatu sistem pengendalian mutu, termasuk kebijakan dan prosedur mengenai kepatuhan terhadap ketentuan etika, standar profesi, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

We also apply Standard of Quality Control 1, "Quality Control for Public Accounting Firms that Perform Assurance Engagements (Audits, Reviews, and Other Assurance Engagements) and Other Than Assurance Engagements", established by the IICPA, which requires that we design, implement, and operate a system of quality control, including policies or procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards, and applicable legal and regulatory requirements.

Meskipun kami mempertimbangkan keefektifitasan pengendalian internal manajemen ketika menetapkan sifat dan luas prosedur kami, perikatan keyakinan terbatas kami tidak dirancang untuk menyediakan keyakinan terhadap pengendalian internal. Prosedur kami tidak mencakup pengujian pengendalian atau pelaksanaan prosedur yang berkaitan dengan Pemeriksaan atas agregasi atau kalkulasi data dalam sistem teknologi informasi.

Although we considered the effectiveness of management's internal controls when determining the nature and extent of our procedures, our limited assurance engagement was not designed to provide assurance on internal controls. Our procedures did not include testing controls or performing procedures relating to checking aggregation or calculation of data within information technology systems.

The original limited assurance report included herein is in the Indonesian language.

The original limited assurance report included herein is in the Indonesian language.

Laporan Keyakinan Terbatas Praktisi Independen (lanjutan)

Independent Practitioners' Limited Assurance Report (continued)

Laporan Keyakinan Terbatas Praktisi Independen (lanjutan)

Independent Practitioners' Limited Assurance Report (continued)

Laporan No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (lanjutan)

Report No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (continued)

Laporan No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (lanjutan)

Report No. 00121/2.1032/JL.0/10/1007-1/1/IV/2024 (continued)

Penjelasan tentang prosedur yang dilakukan (lanjutan)

Description of procedures performed (continued)

Kesimpulan

Conclusion

Suatu perikatan keyakinan terbatas terdiri dari pengajuan pertanyaan, terutama kepada pihak yang bertanggungjawab dalam penyusunan dan penyajian Informasi Hal Pokok terlampir dan informasi terkait, dan penerapan prosedur analitis dan prosedur lainnya yang tepat.

A limited assurance engagement consists of making enquiries, primarily of persons responsible for preparing and presenting the accompanying Subject Matter Information and related information, and applying analytical and other appropriate procedures.

Berdasarkan prosedur kami dan bukti yang diperoleh, tidak ada hal-hal yang menjadi perhatian kami yang menyebabkan kami percaya bahwa Informasi Hal Pokok terlampir, tidak disusun dan disajikan, dalam semua hal yang material, sesuai dengan Kriteria.

Based on our procedures and the evidence obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the accompanying Subject Matter Information is not prepared and presented, in all material respects, in accordance with the Criteria.

Prosedur kami mencakup: (i) mewawancarai personel kunci untuk memahami proses dalam pengumpulan, penyusunan, dan pelaporan Informasi Hal Pokok selama periode pelaporan, (ii) membandingkan konsistensi kriteria perhitungan yang diterapkan terhadap Informasi Hal Pokok dengan metodologi yang diuraikan dalam Kriteria, (iii) menghitung kembali metrik kinerja untuk mengonfirmasi kuantitas yang dinyatakan sebagai dapat direplikasi, (iv) melakukan prosedur revidi analitis untuk mendukung kewajaran data yang digunakan, dan (v) melakukan pengecekan atas keakurasian data yang digunakan dengan menelusurinya ke informasi sumber yang mendasarinya berdasarkan sampel. Prosedur kami hanya terkait dengan informasi keberlanjutan untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2023 dan tidak berhubungan dengan setiap informasi (termasuk informasi keberlanjutan) yang terkait dengan transaksi yang terjadi sebelum tanggal 1 Januari 2023 atau setelah tanggal 31 Desember 2023.

Our procedures included: (i) enquired key personnel to understand the process for collecting, collating, and reporting the Subject Matter Information during the reporting period, (ii) compared the consistency of the calculation criteria applied to the Subject Matter Information with the methodologies outlined in the Criteria, (iii) recalculated the performance metrics to confirm the quantities that are stated as replicable, (iv) performed analytical review procedures to support the reasonableness of data used, and (v) checked the accuracy of data used by tracing them to the underlying source information on a sample basis. Our procedures only relate to sustainability information for the year ended December 31, 2023 and do not relate to any information (including sustainability information) that is related to transactions occurred prior to January 1, 2023 or subsequent to December 31, 2023.

Tujuan laporan keyakinan terbatas

Purpose of the limited assurance report

Laporan keyakinan terbatas praktisi independen ini dibuat dan diterbitkan hanya untuk dicantumkan dalam Laporan Keberlanjutan sehubungan dengan pelaporan dan pencantuman Informasi Hal Pokok terlampir dalam Laporan Keberlanjutan oleh manajemen Perusahaan, dan tidak ditujukan, dan tidak diperkenankan untuk digunakan, untuk tujuan lain.

This independent practitioners' limited assurance report was prepared and issued solely for inclusion in the Sustainability Report in connection with the reporting and inclusion of the accompanying Subject Matter Information in the Sustainability Report by the Company's management, and is not intended to be, and should not be, used for any other purposes.

KAP Purwantono, Sungkoro & Surja



Handri Tjendra, CPA

Registrasi Akuntan Publik No. AP.1007/Public Accountant Registration No. AP.1007

25 April 2024/April 25, 2024





**INDEKS ISI**  
CONTENT INDEX

# Indeks Global Reporting Initiative (GRI)

## Global Reporting Initiative (GRI) Index

Standar GRI GRI Standard	Nomor Number	Pengungkapan Disclosure Title	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku Page Reference, Links & Reasons for Omissions, If Applicable	Externally Assured Externally Assured
<b>Pengungkapan Umum</b> General Disclosures				
<b>Organisasi dan praktik pelaporan</b> The organization and its reporting practices				
GRI 2-1: Detail organisasi Organizational details	2-1-a	Nama resmi Legal name	9	
	2-1-b	Sifat kepemilikan dan bentuk hukum Nature of ownership and legal form	28	
	2-1-c	Lokasi kantor pusat Location of its headquarters	29	
	2-1-d	Negara tempat beroperasi Countries of operation	10	
GRI 2-2: Entitas yang dimasukkan dalam laporan keberlanjutan organisasi Entities included in the organization's sustainability reporting	2-2-a	Semua entitas yang dimasukkan dalam laporan keberlanjutan All entities included in its sustainability reporting	10, 136, 137	
GRI 2-3: Periode pelaporan, frekuensi dan titik kontak Reporting period, frequency and contact point	2-3-a	Periode pelaporan untuk, dan frekuensi, laporan keberlanjutan Reporting period for, and the frequency of, its sustainability reporting	9, 11, 12	
	2-3-b	Periode pelaporan untuk laporan keuangan dan, jika tidak sesuai dengan periode laporan keberlanjutan, jelaskan alasannya Reporting period for its financial reporting and, if it does not align with the period for its sustainability reporting, explain the reason for this	20	
	2-3-c	Tanggal publikasi laporan atau informasi yang dilaporkan Publication date of the report or reported information	11	
	2-3-d	Titik kontak untuk pertanyaan tentang laporan atau informasi yang dilaporkan Contact point for questions about the report or reported information	12	
GRI 2-4: Penyajian kembali informasi Restatements of information	2-4-a	Penyajian kembali informasi yang dibuat dari periode laporan sebelumnya dan jelaskan Restatements of information made from previous reporting periods and explain	13,14, 11, 27, 61, 62, 71, 91, 131	
GRI 2-5: External Asurans External assurance	2-5-a; 2-5-b	External Asurans External assurance	102-110, 171-180	
<b>Kegiatan dan pekerja</b> Activities and workers				
GRI 2-6: Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya Activities, value chain, and other business relationships	2-6-a	Sektor di mana mereka aktif Sector(s) in which it is active	29	
	2-6-b	Rantai nilai Value chain	27-30	
	2-6-c	Hubungan bisnis yang relevan Relevant business relationships	11	

Standar GRI GRI Standard	Nomor Number	Pengungkapan Disclosure Title	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku Page Reference, Links & Reasons for Omissions, If Applicable	Externally Assured Externally Assured
GRI 2-7: Karyawan Employees	2-7-a	Jumlah karyawan dan komposisi berdasarkan gender dan daerah Total number of employees, and a breakdown of gender and region	156, 157	
	2-7-b	Jumlah karyawan dan komposisi berdasarkan kontrak kerja Total number of employees, and a breakdown employment contract	156, 157	
<b>Tata kelola</b> Governance				
GRI 2-9: Struktur dan komposisi tata kelola Governance structure and composition	2-9-a	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundary	43-45	
	2-9-b, 2-9-c	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	43-49	
<b>Strategi, kebijakan, dan praktik</b> Strategy, policies, and practices				
GRI 2-27: Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan Compliance with laws and regulations	2-27-a, 2-27-b, 2-27-c	Jumlah total peristiwa dan denda penting ketidakpatuhan terhadap hukum dan peraturan selama periode pelaporan Total number of significant instances and fines of non-compliance with laws and regulations during the reporting period	140	√
	2-27-d	Menentukan peristiwa ketidakpatuhan yang penting Definition of significant instances of non- compliance	50	
GRI 2-28: Keanggotaan asosiasi Membership associations	2-28-a	Asosiasi industri, keanggotaan asosiasi lainnya, dan organisasi advokasi nasional atau internasional di mana mereka berpartisipasi dan berperan penting Industry associations, other membership associations, and national or international advocacy organizations in which it plays a significant role	138, 139	
<b>Keterlibatan pemangku kepentingan</b> Stakeholder engagement				
GRI 2-29: Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder engagement	2-29-a	Pendekatan untuk melibatkan pemangku kepentingan Approach to engaging with stakeholders	36-39	
<b>Pengungkapan Topik Spesifik</b> Topic-Specific Disclosures				
<b>Etika bisnis</b> Business ethics				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	11, 43-46, 131, 132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	47-49	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	43-45, 47-49	

Standar GRI GRI Standard	Nomor Number	Pengungkapan Disclosure Title	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku Page Reference, Links & Reasons for Omissions, If Applicable	Externally Assured Externally Assured
GRI 205: Anti-korupsi Anti-corruption	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil Confirmed incidents of corruption and actions taken	50	✓
GRI 206: Perilaku anti-persaingan Anti-competitive behavior	206-1	Langkah hukum untuk perilaku anti-persaingan, <i>anti-trust</i> , dan praktik monopoli Legal actions for anti-competitive behavior, antitrust, and monopoly practices	50, 140	✓
<b>Keamanan data dan privasi pengguna Data security and User privacy</b>				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	11, 51, 131, 132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	51-54	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	51-54	
GRI 418: Privasi pelanggan Customer privacy	418-1	Keluhan terkait pelanggaran privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and loss of customer data	54	✓
<b>Aksi iklim Climate action</b>				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	11, 59, 131-132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	59-63	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	59-63	
GRI 302: Energi Energy	302-1	Konsumsi energi dalam perusahaan Energy Consumption within the organization	14, 142	✓
GRI 305: Emisi Emissions	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung Direct (Scope 1) GHG Emissions	61, 141	✓
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung Energy (Scope 2) Indirect GHG Emissions	61, 141	✓
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya Other Indirect (Scope 3) GHG Emissions	61, 141	✓
<b>Kualitas udara Air quality</b>				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	11, 63-64, 131-132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	63-65	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	66	
<b>Limbah yang terkait dengan GoTo Waste associated with GoTo</b>				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	11, 67, 131, 132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	67-71	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	67	

Standar GRI GRI Standard	Nomor Number	Pengungkapan Disclosure Title	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku Page Reference, Links & Reasons for Omissions, If Applicable	Externally Assured Externally Assured
GRI 305: Emisi Emissions	305-7	Nitrogen Oksida (NOx), sulfur oksida (SOx), dan emisi udara signifikan lainnya Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	64	✓
GRI 306: Limbah Waste	306-1	Produksi limbah dan dampak signifikan terkait limbah Waste generation and significant waste-related impacts	67, 146, 147	
	306-2	Pengelolaan dampak signifikan terkait limbah Management of significant waste-related impacts	69-71	
	306-3	Limbah yang dihasilkan Waste generated	68	
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir Waste diverted from disposal	69-71	✓
<b>Pembangunan sosial ekonomi Socio-economic development</b>				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	11	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	11, 84-86, 131-132	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	75-76	
GRI 203: Dampak ekonomi tidak langsung Indirect economic impacts	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impacts	84	✓
<b>Kesehatan dan keamanan mitra pengemudi Driver health and safety</b>				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	11, 93, 131-132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	93-94	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	93-94	
GRI 403: Kesehatan dan keselamatan kerja Occupational health & Safety	403-3	Layanan kesehatan kerja Occupational health services	93	
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan & kesehatan kerja Worker training on occupational health & safety	93	
	403-9	Kecelakaan kerja Work-related injuries	94	
<b>Mata pencaharian mitra pengemudi yang berkelanjutan Sustainable livelihood of drivers/delivery partners</b>				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	11, 85, 131-132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	85	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	85	

Standar GRI GRI Standard	Nomor Number	Pengungkapan Disclosure Title	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku Page Reference, Links & Reasons for Omissions, If Applicable	Externally Assured Externally Assured
<b>Pengembangan karyawan</b> Employee development				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	11, 79, 131-132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	79	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	79	
GRI 401: Kepegawaian Employment	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan New employee hires and employee turnover	79	
	401-3	Cuti melahirkan Parental leave	156	
GRI 404: Pendidikan dan pelatihan Training and education	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	79-83	
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	79, 157	✓
<b>Kesehatan &amp; kesejahteraan karyawan</b> Employee health & well-being				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	91-92	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	91-92	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	91-92	

Standar GRI GRI Standard	Nomor Number	Pengungkapan Disclosure Title	Halaman, Tautan yang Relevan dan Alasan tidak Diikutsertakan, Jika Berlaku Page Reference, Links & Reasons for Omissions, If Applicable	Externally Assured Externally Assured
GRI 403: Kesehatan dan keselamatan kerja Occupational health & safety	403-1	Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja Occupational health and safety management system	93-94	
	403-2	Identifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	93-94	
	403-3	Layanan kesehatan kerja Occupational health services	91-93	
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	91, 93	
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan & kesehatan kerja Worker training on occupational health & safety	93	
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja Promotion of worker health	91-94	
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak-dampak keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	93	
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja Workers covered by an occupational health and safety management system	91-94	
	403-9	Kecelakaan kerja Work-related injuries	94	
<b>Keragaman &amp; inklusivitas</b> Diversity & inclusion				
GRI 103: Pendekatan manajemen Management approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of material topics and their boundaries	77-79	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	77-78	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	77-79	
GRI 405: Keanekaragaman dan kesempatan setara Diversity and equal opportunity	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan Diversity of governance bodies and employees	77, 158-159	✓

# Indeks Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

## Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Index

Kode SASB SASB Code	Metriks Accounting Accounting Metric	Kode Referensi Halaman dan Tautan Page Reference, Links	Catatan/Penjelasan Notes/Remarks
<b>SASB: Transportasi Darat</b> SASB: Road Transportation			
TR-RO-110a.1	Emisi kotor global Cakupan 1 Gross global Scope 1 emissions	61	
TR-RO-110a.2	Diskusi tentang strategi atau rencana jangka panjang dan jangka pendek untuk mengelola emisi Cakupan 1, target pengurangan emisi dan analisis kinerja terhadap target tersebut Discussion of long-term and short-term strategies or plans to manage Scope 1 emissions, emissions reduction targets, and a performance analysis against those targets	61-63, 65	
TR-RO-120a.1	Emisi udara dari polutan berikut: (1) NOx (tidak termasuk N <sub>2</sub> O) (2) SOx, dan (3) Materi partikulat (PM <sub>10</sub> ) Air emissions of the following pollutants: (1) NOx (excluding N <sub>2</sub> O), (2) SOx, and (3) particulate matter (PM <sub>10</sub> )	64	
TR-RO-320a.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total tingkat insiden yang dapat direkam</li> <li>Tingkat kematian</li> <li>Total recordable incident rate</li> <li>Fatality rate</li> </ul>	94	
TR-RO-320a.3	Uraian pendekatan pengelolaan risiko kesehatan jangka pendek dan jangka panjang pengemudi Description of the approach to managing the short-term and long-term risks for driver-partner	93, 94	
TR-RO-540a.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah kecelakaan di jalan</li> <li>Jumlah kecelakaan kendaraan bermotor</li> <li>Number of road accidents</li> <li>Number of motor vehicle fatalities</li> </ul>	94	
TR-RO-000.C	Jumlah pengemudi Number of driver-partners	17	
<b>SASB: E-Commerce</b> SASB: E-Commerce			
CG-EC-130a.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total konsumsi energi</li> <li>Persentase listrik dari jaringan PLN</li> <li>Persentase energi terbarukan</li> <li>Total energy consumed</li> <li>Percentage of grid electricity</li> <li>Percentage of renewables</li> </ul>	146	
CG-EC-130a.2	Total air yang diambil, total air yang dikonsumsi, persentase konsumsi masing-masing di wilayah operasi dengan Indeks Rawan Air Tinggi atau Sangat Tinggi Total water withdrawn, total water consumed, percentage of each in regions with High or Extremely High Baseline Water Stress	146	
CG-EC-130a.3	Diskusi mengenai integrasi pertimbangan lingkungan ke dalam perencanaan strategis untuk kebutuhan pusat data Discussion of the integration of environmental considerations into strategic planning for data center needs	60-64	
CG-EC-220a.1	Jumlah konsumen yang informasinya digunakan untuk tujuan sekunder Number of users whose information is used for secondary purposes		Tidak ada informasi konsumen yang digunakan untuk tujuan sekunder No user information is used for secondary purposes

Kode SASB SASB Code	Metriks Accounting Accounting Metric	Kode Referensi Halaman dan Tautan Page Reference, Links	Catatan/Penjelasan Notes/Remarks
CG-EC-220a.2	Deskripsi kebijakan dan praktik yang berkaitan dengan periklanan perilaku dan privasi pengguna Description of policies and practices relating to behavioral advertising and user privacy	51-54	
CG-EC-230a.1	Deskripsi pendekatan untuk mengidentifikasi dan menangani risiko keamanan data Description of approach to identifying and addressing data security risks	51-54	
CG-EC-230a.2	Jumlah data yang berhasil diretas, persentase yang melibatkan informasi pribadi (PII), dan jumlah konsumen yang terkena dampak Number of data breaches, percentage involving personally identifiable information (PII), and number of users affected	54	
CG-EC-330a.1	Keterlibatan karyawan (dalam persentase) Employee engagement as a percentage	80-83, 161	
CG-EC-330a.2	Tingkat pergantian karyawan secara sukarela dan tidak sukarela untuk seluruh karyawan Voluntary and involuntary turnover rate for all employees	79, 159	
CG-EC-330a.3	Persentase perwakilan gender dan etnis/ras pada posisi manajemen, staf teknis, dan seluruh karyawan lainnya Percentage of gender and racial/ethnic group representation for management, technical staff, and all other employees	156-163	
CG-EC-330a.4	Persentase karyawan teknis yang memegang visa H1B Percentage of technical employees who are H1B visa holders	Tidak Berlaku Not Applicable	
CG-EC-410a.1	Total emisi gas rumah kaca (GRK) yang diproduksi dari pengiriman produk Total GHG footprint of product shipments	60, 61, 145	
CG-EC-410a.2	Diskusi tentang strategi untuk mengurangi dampak lingkungan dari pengiriman produk Discussion of strategies to reduce the environmental impact of product delivery	61, 62	

# Indeks IFRS S2 Climate-Related Disclosures

## IFRS S2 Climate-Related Disclosures Index

IFRS S2 Climate-Related Disclosure IFRS S2 Climate-Related Disclosure	Halaman dan Tautan yang Relevan Page References and Links
<b>Tata kelola</b> Governance Mengungkapkan tata kelola organisasi dalam hal penanganan peluang dan risiko terkait iklim. Disclose the organization's governance around climate-related risks and opportunities.	
a) Mengungkapkan pengawasan dewan terhadap peluang dan risiko terkait iklim Describe the board's oversight of climate-related risks and opportunities	43-44
b) Menggambarkan peran Dewan dalam mengevaluasi dan mengelola peluang dan risiko terkait iklim Describe management's role in assessing and managing climate-related risks and opportunities	43-44
<b>Strategi</b> Strategy Mengungkapkan dampak aktual dan potensial dari risiko dan peluang terkait iklim pada bisnis, strategi, dan perencanaan keuangan organisasi di mana informasi tersebut penting. Disclose the actual and potential impacts of climate-related risks and opportunities on the organization's businesses, strategy, and financial planning where such information is material.	
a) Menjelaskan peluang dan risiko terkait iklim yang berhasil diidentifikasi oleh Perseroan untuk jangka waktu pendek, menengah dan panjang Describe the climate-related risks and opportunities the organization has identified over the short, medium, and long term	61-65, 67-70
b) Menjelaskan dampak dari peluang dan risiko terkait iklim pada perencanaan bisnis, strategi dan keuangan perusahaan Describe the impact of climate-related risks and opportunities on the organization's businesses, strategy, and financial planning	61-65, 67-70
c) Menggambarkan ketahanan strategi perusahaan, mempertimbangkan skenario terkait penanganan iklim yang berbeda termasuk skenario pencapaian suhu 2°C atau lebih rendah Describe the resilience of the organization's strategy, taking into consideration different climate-related scenarios, including a 2°C or lower scenario	145-149
<b>Manajemen Risiko</b> Risk Management Mengungkapkan cara organisasi mengidentifikasi, mengevaluasi dan mengelola risiko terkait iklim. Disclose how the organization identifies, assesses and manages climate-related risks.	
a) Menjelaskan proses Perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko terkait iklim Describe the organization's processes for identifying and assessing climate-related risks	43-44, 145-146
b) Menjelaskan proses Perusahaan dalam mengelola risiko terkait iklim Describe the organization's processes for managing climate-related risks	43-44, 47
c) Menjelaskan bagaimana proses mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko terkait iklim diintegrasikan ke dalam seluruh manajemen risiko perusahaan Describe how processes for identifying, assessing, and managing climate-related risks are integrated into the organization's overall risk management	43-44
<b>Matriks dan Target</b> Metrics and Targets Mengungkapkan metrik dan target yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengelola peluang dan risiko terkait iklim di mana informasi itu bersifat material. Disclose the metrics and targets used to assess and manage relevant climate-related risks and opportunities where such information is material.	
a) Mengungkapkan metrik yang digunakan oleh perusahaan untuk mengevaluasi peluang dan risiko terkait iklim sejaka dengan proses pengelolaan risiko dan strateginya Disclose the metrics used by the organization to assess climate-related risks and opportunities in line with its strategy and risk management process	146-148
b) Mengungkapkan Cakupan 1, Cakupan 2, dan jika mungkin, Cakupan Emisi GRK 3 dan risiko terkait Disclose Scope 1, Scope 2, and, if appropriate, Scope 3 GHG emissions, and the related risks	60-61, 141
c) Menggambarkan target yang digunakan oleh perusahaan untuk mengelola peluang dan risiko terkait iklim dan kinerja terhadap target Describe the targets used by the organization to manage climate-related risks and opportunities and performance against targets	59-60

# Indeks Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)

## Financial Services Authority Regulation (POJK) Index

Kode/ indikator Code/ indicator	Deskripsi Persyaratan OJK berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017 dan SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021 Description of OJK Requirement Per POJK No. 51/POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021	Halaman dan Tautan yang Relevan Page Number	Penjelasan Tambahan dan Informasi yang Relevan Additional Notes or Relevant Information
1	<b>Penjelasan strategi keberlanjutan</b> Explanation of sustainability strategy	35	
2	<b>Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan. Diisi dengan perbandingan kinerja tiga tahun terakhir (bagi LJK, emiten, dan perusahaan Publik yang telah beroperasi lebih dari tiga tahun) sebagai berikut:</b> Performance summary of sustainability aspects. Must contain a comparison of performance over the past three years (in the event the FSI, issuer, and publicly listed company have been operational for more than three years) involving the following information:		
2.a	Aspek Ekonomi: 1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual; 2) Pendapatan atau penjualan; 3) Laba atau rugi bersih; 4) Produk ramah lingkungan; dan 5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan; Economic Aspects: 1) Quantity of products and/or services sold; 2) Income or sales; 3) Net profit or loss; 4) Environmentally sound products; 5) Engagement of local stakeholders concerning the sustainable finance business process	13, 14	
2.b	Aspek Lingkungan Hidup: 1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air); 2) Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, emiten dan perusahaan publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup); 3) Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan yang dihasilkan (bagi LJK, emiten, dan perusahaan publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup); atau 4) Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, emiten, dan perusahaan publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup) Environmental aspect: 1) Energy use (including electricity and water); 2) Reduction of emissions produced (for FSI, issuers, and public companies whose business processes directly relate to the environment); 3) Reduction of waste and effluent (waste that has entered the environment) produced (for FSI, issuers, and public companies whose business processes directly relate to the environment); or 4) Conservation of biodiversity (for FSI, issuers, and public companies whose business processes are directly related to the environment)	14, 61-64, 67-69, 145-146	
2.c	Aspek Sosial: Uraian mengenai dampak positif dan negatif penerapan keuangan berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk Orang, daerah dan dana). Social Aspect: Description of the positive and negative impacts of implementing sustainable finance for the community and environment (including people, regions, and funds).	58-59, 67, 75, 84-90	

Kode/ Indikator Code/ Indicator	Deskripsi Persyaratan OJK berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017 dan SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021 Description of OJK Requirement Per POJK No. 51/POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021	Halaman dan Tautan yang Relevan Page Number	Penjelasan Tambahan dan Informasi yang Relevan Additional Notes or Relevant Information
<b>3</b>	<b>Profil Singkat. Gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, emiten, dan perusahaan publik. Bagian ini harus paling tidak menyertakan informasi berikut:</b> Brief Company Profile. A comprehensive description of FSI, issuer, and public company characteristics. This part must include at least the following information:		
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan Vision, mission, and value of sustainability	31, 35	
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan Name, address, telephone number, facsimile number, e-mail address, and website, as well as branch offices and/or representative offices	Sampul belakang laporan ini; Back cover page of this report	
3.c	Skala usaha secara singkat, meliputi: 1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah); 2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan; 3) Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan 4) Wilayah operasional Business scale in brief, including: 1) Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions of rupiah); 2) Number of employees by gender, position, age, education, and employment status; 3) Shareholding percentage (public and government); and 4) Operational area	10, 13, 14, 20, 77, 156-164, 165-170	
3.d	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan dan kegiatan usaha yang dijalankan Brief description of products, services, and business activities	29, 30	
3.e	Keanggotaan pada asosiasi Memberships in relevant associations	138, 139	
3.f	Perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang dan struktur kepemilikan Significant changes, among others, of those related to the closing or opening of a branch and the ownership structure	43-46	
<b>4</b>	<b>Penjelasan Direksi yang memuat:</b> Director's Message that includes:		
4.a	Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi: 1) Penjelasan nilai keberlanjutan perusahaan 2) Penjelasan respons perusahaan terhadap isu terkait penerapan keuangan berkelanjutan; 3) Penjelasan komitmen pimpinan perusahaan dalam pencapaian penerapan keuangan berkelanjutan; 4) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan; dan 5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan. Policies to respond to challenges in fulfilling the sustainability strategy, at least including: 1) Explanation of the Company's sustainability value 2) Explanation of the Company's responses to issues related to implementation of Sustainable Finance; 3) Explanation of the company leader's commitment to achieving the implementation of Sustainable Finance 4) Performance achievement of Sustainable Finance application; and 5) Challenges in achieving the performance when implementing Sustainable Finance.	1-4	
4.b	Penerapan keuangan berkelanjutan: 1) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan (ekonomi, sosial dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan 2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LIK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan). Implementation of Sustainable Finance: 1) Achievement of sustainable finance application (economic, social, and environmental aspects) against targets; and 2) Elaboration of achievements and challenges, including notable events during the reporting period (FSI is required to make an Action Plan for Sustainable Finance).	13, 14, 18, 19, 35, 106-110, 140-143	

Kode/ Indikator Code/ Indicator	Deskripsi Persyaratan OJK berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017 dan SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021 Description of OJK Requirement Per POJK No. 51/POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021	Halaman dan Tautan yang Relevan Page Number	Penjelasan Tambahan dan Informasi yang Relevan Additional Notes or Relevant Information
4.c	Strategi pencapaian target: 1) Pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup; 2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan 3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial dan lingkungan hidup yang berpotensi memengaruhi keberlanjutan perusahaan Strategies for target achievements: 1) Risk management for the implementation of sustainable finance related to economic, social, and environmental aspects; 2) Utilizing business opportunities and prospects; and 3) Explanation of economic, social, and environmental situations that have the potential to influence the Company's sustainability	59-96	
<b>5</b>	<b>Tata kelola keberlanjutan memuat:</b> Sustainable governance, including:		
5.a	Uraian tugas Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan Description of tasks of the Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officials, and/or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance.	43, 44	
5.b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. Elaboration of competency development for members of the Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officials, and/or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance.	43-46	
5.c	Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan. Explanation of Company procedures in identifying, measuring, monitoring, and controlling risks in Sustainable Finance related to economic, social, and environmental aspects, including the roles of the Board of Directors and Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and evaluating the effectiveness of the Company's risk management process.	43-44	
5.d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi: 1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen. 2) Pendekatan yang digunakan perusahaan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan keuangan berkelanjutan. Explanation regarding stakeholders that includes: 1) Stakeholders' involvement according to management's assessment results. 2) Approach used by the company in involving stakeholders in implementing Sustainable Finance.	36-39, 76-92, 131-135	
5.e	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan dan pengaruh terhadap penerapan keuangan berkelanjutan. Problems faced, development, and influence on the implementation of sustainable finance.	1-4, 96	
<b>6</b>	<b>Kinerja keberlanjutan:</b> Sustainability performance:		
6.a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Perusahaan Explanation of activities to build a sustainable culture in the Company	35-54	
6.b	Uraian mengenai kinerja ekonomi: 1) Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi 2) perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi Pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan Description of economic performance: 1) Comparison of target and production performance, portfolio, financing targets, or investment, income, and profit 2) Comparison of target to portfolio performance, financing targets, or investment in financial instruments or projects in line with the implementation of Sustainable Finance	20	

Kode/indikator Code/indicator	Deskripsi Persyaratan OJK berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017 dan SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021 Description of OJK Requirement Per POJK No. 51/POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021	Halaman dan Tautan yang Relevan Page Number	Penjelasan Tambahan dan Informasi yang Relevan Additional Notes or Relevant Information
6.c	<p>Kinerja sosial:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Komitmen LK, Emiten dan Perusahaan Publik dalam menyediakan layanan untuk produk dan/atau layanan yang setara dengan konsumen</li> <li>Ketenagakerjaan yang termasuk di dalamnya hal berikut: a) pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak; b) Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional; c) Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan d) Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.</li> <li>Masyarakat, yang paling sedikit memuat: a) informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan; b) mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan c) TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.</li> </ol> <p>Social performance:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>FSI, Issuer, or Publicly Listed Company commitment providing services for equitable products and/or services to consumers.</li> <li>Employment, which includes the following details: a) statement on the equality of employment or whether or not forced and child labor is employed; b) percentage of permanent employee remuneration at the lowest level against the regional minimum wage; c) a decent and safe work environment; and d) training and development/capacity building for employees.</li> <li>Community, which should at least include: a) information on activities or operational areas that produce positive and negative impacts on the community, including financial literacy and inclusion; b) public complaint mechanisms, and the number of public complaints received and followed-up; and c) relevant CSER to support sustainable development objectives, including community empowerment programs.</li> </ol>	19, 61, 62, 65, 71, 88 - 90  47 - 49, 76 - 83  84 - 94, 154, 155	
6.d	<p>Kinerja lingkungan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan;</li> <li>Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan</li> <li>Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat: a) jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan b) upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan.</li> </ol> <p>Environmental performance:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Environmental costs incurred;</li> <li>A description of the use of environmentally friendly materials; for example, the use of recycled material types; and</li> <li>Description of energy use, at least contains: a) the amount and intensity of energy used; and b) the efforts and achievements of energy efficiency carried out including the use of renewable energy sources.</li> </ol>	57-66, 67-71	

Kode/indikator Code/indicator	Deskripsi Persyaratan OJK berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017 dan SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021 Description of OJK Requirement Per POJK No. 51/POJK.03/2017 and SEOJK No. 16/SEOJK.04/2021	Halaman dan Tautan yang Relevan Page Number	Penjelasan Tambahan dan Informasi yang Relevan Additional Notes or Relevant Information
6.e	<p>Kinerja Lingkungan Hidup bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d;</li> <li>Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap lingkungan hidup sekitar, terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem;</li> <li>Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat: a) dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan b) usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna;</li> <li>Emisi, paling sedikit memuat: a) jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan b) upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan;</li> <li>Limbah dan efluen, paling sedikit memuat: a) jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; b) mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan c) tumpahan yang terjadi (jika ada); dan</li> <li>Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan.</li> </ol> <p>Environmental Performance for Companies whose business processes are directly related to the environment:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Performance as referred to in letter D;</li> <li>Information on activities or operational areas that produce positive and negative impacts on the surrounding environment, especially efforts to increase supporting capacity to the ecosystems;</li> <li>Biodiversity, at least contains: a) the impact of operational areas that are near or in a conservation area or have biodiversity; and b) biodiversity conservation efforts carried out, including protection of flora or fauna species;</li> <li>Emissions, at least containing: a) the amount and intensity of emissions produced based on types; b) efforts and achievement of emissions reductions carried out;</li> <li>Waste and effluent, where: a) the amount of waste and effluent produced is based on types; b) there is a mechanism for waste and effluent management; and c) spillovers occur (if any); and</li> <li>The number and material of environmental complaints received and resolved.</li> </ol>	60, 61, 69, 70, 146	<p>Kegiatan operasional Grup GoTo tidak secara langsung berhubungan dengan lingkungan. Beberapa pengungkapan ini diberikan atas dasar sukarela.</p> <p>GoTo's business processes do not directly relate to the environment. Some of these disclosures are being provided on a voluntary basis.</p>
6.e.1	<p>Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan</li> <li>Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi konsumen;</li> <li>Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif;</li> <li>Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau</li> <li>Survei kepuasan konsumen terhadap produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan.</li> </ol> <p>Sustainable Finance Product and/or Service development responsibility that must include at least the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sustainable Finance Product and/or Service innovation and development;</li> <li>Number and percentage of products and services having undergone safety tests for consumers;</li> <li>Positive and negative impacts caused by Sustainable Finance Products and/or Services and the process of distribution and mitigation taken to address negative impacts;</li> <li>Number of products recalled and the reason; or</li> <li>Survey of consumer satisfaction on Sustainable Finance Products and/or Services.</li> </ol>	19, 61, 62, 65, 71, 88 - 90, 154, 155	
7	<p><b>Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada</b> <b>Written verification from an independent party, if any</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pernyataan Asurans Independen</li> <li>Lembar Umpan Balik</li> <li>Tanggapan terhadap Umpan Balik yang diterima untuk laporan sebelumnya</li> <li>Daftar pengungkapan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Aksi Keuangan Keberlanjutan pada Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Terbuka</li> </ol>	102-110, 122-126, 171-180	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Independent Assurance Statement</li> <li>Feedback Form</li> <li>Response to Feedback Received for the Previous Report</li> <li>List of Disclosures in Accordance with Financial Services Authority Regulation (OJK) No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies</li> </ol>		



# ASEAN Corporate Governance

## ASEAN Corporate Governance

### ASEAN Corporate Governance Metric

C	Keberlanjutan dan Ketangguhan Sustainability and Resilience	Halaman dan Tautan yang Relevan Page Reference and Links
<b>C.1</b>	<b>Pengungkapan terkait keberlanjutan harus konsisten, dapat diperbandingkan, dan dapat diandalkan, dan mencakup materi retrospektif dan berwawasan ke depan informasi yang dianggap penting oleh investor yang masuk akal dalam membuat keputusan investasi atau pemungutan suara.</b> Sustainability-related disclosure should be consistent, comparable, and reliable, and include retrospective and forward-looking material information that a reasonable investor would consider important in making an investment or voting decision.	
C.1.1	Apakah perusahaan mengidentifikasi/melaporkan topik-topik LST yang bersifat material terhadap strategi perusahaan? Does the company identify/report ESG topics that are material to the organization's strategy?	11, 131, 132
C.1.2	Apakah perusahaan mengidentifikasi perubahan iklim sebagai sebuah isu? Does the company identify climate change as an issue?	57-66, 142, 149-153
C.1.3	Apakah perusahaan mengadopsi kerangka pelaporan atau standar keberlanjutan yang berlaku internasional (yaitu GRI, Pelaporan Terintegrasi, SASB, Standar Pengungkapan Keberlanjutan IFRS)? Does the company adopt an internationally recognized reporting framework or standard for sustainability (i.e. GRI, Integrated Reporting, SASB, IFRS Sustainability Disclosure Standards)?	12, 113-121
C.1.4	Apakah perusahaan mengungkapkan target keberlanjutan yang bersifat kuantitatif? Does the company disclose quantitative sustainability targets?	35, 57, 58, 75
C.1.5	Apakah perusahaan mengungkapkan kemajuan kinerja keberlanjutan terhadap target yang ditetapkan sebelumnya? Does the company disclose sustainability-related performance progress in relation to its previously set targets?	13, 14, 18
C.1.6	Apakah perusahaan dapat memastikan bahwa Laporan/Pelaporan Keberlanjutan telah direviu dan/atau disetujui oleh Dewan atau Komite di bawah Dewan? Does the company confirm that its Sustainability Report/Reporting is reviewed and /or approved by the Board or Board Committee?	Bagian ini merujuk pada Laporan Tahunan 2023 di halaman 339 This section refer to Annual Report 2023 on page 339
<b>C.2</b>	<b>Kerangka kerja tata kelola perusahaan harus memfasilitasi dialog antara perusahaan, pemegang saham, dan pemangku kepentingan untuk bertukar pandangan tentang Keberlanjutan</b> Corporate governance frameworks should allow for dialogue between a company, its shareholders, and stakeholders to exchange views on sustainability matters.	
C.2.1	Apakah perusahaan melibatkan pemangku kepentingan internal untuk bertukar pandangan dan mengumpulkan umpan balik tentang hal-hal keberlanjutan yang bersifat material terhadap bisnis perusahaan? Does the company engage internal stakeholders to exchange views and gather feedback on sustainability matters that are material to the business of the company?	43, 44, 47, 50, 76, 81, 91, 132, 133
C.2.2	Apakah perusahaan melibatkan pemangku kepentingan eksternal untuk bertukar pandangan dan mengumpulkan umpan balik tentang hal-hal keberlanjutan yang bersifat material terhadap bisnis perusahaan? Does the company engage external stakeholders to exchange views and gather feedback on sustainability matters that are material to the business of the company?	47, 76, 81, 91, 132, 133
<b>C.3</b>	<b>Kerangka kerja tata kelola Perusahaan sebaiknya dapat memastikan bahwa dewan mempertimbangkan risiko dan peluang keberlanjutan yang material secara memadai ketika menjalankan fungsi utama mereka dalam meninjau, memantau, dan memandu praktik tata kelola, pengungkapan, strategi, manajemen risiko, dan sistem pengendalian internal, termasuk yang berkaitan dengan risiko fisik dan transisi terkait iklim.</b> The corporate governance framework should ensure that boards adequately consider material sustainability risks and opportunities when fulfilling their key functions in reviewing, monitoring, and guiding governance practices, disclosure, strategy, risk management, and internal control systems, including with respect to climate-related physical and transition risks.	
C.3.1	Apakah perusahaan mengungkapkan hasil telaahan Dewan setiap tahun bahwa modal dan utang perusahaan sesuai dengan sasaran strategis dan tingkat risiko terkaitnya? Does the company disclose that the board reviews on an annual basis that the company's capital and debt structure is compatible with its strategic goals and its associated risk appetite?	Tidak No
<b>C.4</b>	<b>Kerangka kerja tata kelola perusahaan harus mengakui hak-hak pemangku kepentingan yang ditetapkan oleh hukum atau melalui kesepakatan bersama dan mendorong kerja sama aktif antara perusahaan dan pemangku kepentingan dalam menghasilkan kekayaan, lapangan kerja, dan keberlanjutan perusahaan yang sehat secara finansial.</b> The corporate governance framework should recognize the rights of stakeholders established by law or through mutual agreements and encourage active cooperation between corporations and stakeholders in creating wealth, jobs, and the sustainability of financially sound enterprises.	
C.4.1	Apakah keberadaan dan lingkup upaya perusahaan telah memenuhi kesejahteraan pelanggan? Do the existence and scope of the company's efforts address customers' welfare?	Tidak No

C	Keberlanjutan dan Ketangguhan Sustainability and Resilience	Halaman dan Tautan yang Relevan Page Reference and Links
C.4.2	Apakah supplier/kontraktor harus mengikuti prosedur pemilihan? Do suppliers/contractors go through selection procedures?	47, 48
C.4.3	Apakah Perusahaan berupaya memastikan bahwa rantai nilainya mendukung konsep ramah lingkungan atau sejalan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan? Does the company make efforts to ensure that its value chain is environmentally friendly or consistent with promoting sustainable development?	2, 4, 35, 140-143
C.4.4	Apakah perusahaan melakukan upaya untuk berinteraksi dengan masyarakat di mana mereka beroperasi? Does the company make efforts to interact with the communities in which they operate?	71, 85-88, 155
C.4.5	Apakah perusahaan memiliki program dan prosedur antikorupsi? Does the company have anti-corruption programs and procedures in place?	48, 49, 80, 143
C.4.6	Bagaimana hak-hak kreditor dilindungi? How are creditors' rights safeguarded?	Tidak No
C.4.7	Apakah perusahaan memiliki laporan/bagian terpisah yang membahas upayanya merespon isu lingkungan/ekonomi dan sosial? Does the company have a separate report/section that discusses its efforts on environment/economy and social issues?	57 - 71, 75, 76, 83-88, 141
<b>C.5</b>	<b>Mengingat kepentingan pemangku kepentingan dilindungi oleh hukum, pemangku kepentingan berhak mendapatkan ganti rugi yang efektif atas pelanggaran hak-hak mereka.</b> Where stakeholder interests are protected by law, stakeholders should have the opportunity to obtain effective redress for violation of their rights.	
C.5.1	Apakah perusahaan memberikan rincian kontak melalui situs web perusahaan atau Laporan Tahunan yang dapat digunakan oleh pemangku kepentingan (misalnya pelanggan, pemasok, masyarakat umum, dll.) untuk menyuarakan keprihatinan dan/atau keluhan mereka atas kemungkinan pelanggaran hak-hak mereka? Does the company provide contact details via the company's website or Annual Report which stakeholders (e.g. customers, suppliers, general public etc.) can use to voice their concerns and/or complaints for possible violation of their rights?	12, 98-100
<b>C.6</b>	<b>Mekanisme untuk partisipasi karyawan harus diizinkan untuk berkembang.</b> Mechanisms for employee participation should be permitted to develop.	
C.6.1	Apakah perusahaan secara eksplisit mengungkapkan kebijakan dan praktik kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan karyawannya? Does the company explicitly disclose the policies and practices on health, safety, and welfare for its employees?	47-49, 91, 93, 140, 152
C.6.2	Apakah perusahaan secara eksplisit mengungkapkan kebijakan dan praktik tentang program pelatihan dan pengembangan bagi karyawannya? Does the company explicitly disclose the policies and practices on training and development programs for its employees?	36, 53, 78, 79-83
C.6.3	Apakah perusahaan memiliki kebijakan pemberian penghargaan/kompensasi yang memperhitungkan kinerja perusahaan di luar kebijakan keuangan jangka pendek? Does the company have a reward/compensation policy that accounts for the performance of the company beyond short-term financial measures?	Tidak No
<b>C.7</b>	<b>Para pemangku kepentingan, termasuk karyawan individu dan badan perwakilan mereka, harus dapat dengan bebas mengomunikasikan keprihatinan mereka tentang praktik ilegal atau tidak etis kepada dewan, dan hak-hak mereka tidak boleh dikompromikan untuk melakukan hal ini.</b> Stakeholders, including individual employees and their representative bodies, should be able to freely communicate their concerns about illegal or unethical practices to the board, and their rights should not be compromised for doing this.	
C.7.1	Apakah perusahaan memiliki kebijakan pelaporan pelanggaran ( <i>whistleblowing</i> ) yang mencakup prosedur pengaduan oleh karyawan dan pemangku kepentingan lainnya mengenai dugaan perilaku yang melanggar aturan dan tidak etis, dan mencantumkan kontak narahubung pada situs web perusahaan atau laporan tahunan? Does the company have a whistleblowing policy that includes procedures for complaints by employees and other stakeholders concerning alleged illegal and unethical behavior, and provide contact details via the company's website or annual report?	36, 48
C.7.2	Apakah perusahaan memiliki kebijakan atau prosedur untuk melindungi karyawan/orang yang mengungkapkan dugaan perilaku yang melanggar aturan/ tidak etis dari potensi tindakan balasan? Does the company have a policy or procedures to protect an employee/person who reveals alleged illegal/unethical behavior from retaliation?	47-49



**LAMPIRAN**  
APPENDICES

# Lampiran A: Penilaian Materialitas Grup GoTo (Gambaran Umum)

## Appendix A: GoTo Group's Materiality Assessment (Overview)

Pada tahun 2022, kami melakukan penilaian materialitas pertama untuk Grup GoTo. Tujuannya adalah untuk memperbarui penilaian sebelumnya yang dilakukan untuk Gojek pada tahun 2021, dengan masukan dari pemangku kepentingan Tokopedia untuk memastikan bahwa semua perusahaan terwakili dalam menangani isu-isu LST yang paling mendesak bagi GoTo dan ekosistem kami. Penilaian ini mencakup proses lima langkah dan melibatkan masukan dari berbagai pemangku kepentingan utama, yang didapatkan melalui wawancara, *focus group discussion*, dan survei. Hasilnya adalah matriks materialitas baru yang mencakup topik-topik LST material prioritas tinggi bagi Grup GoTo.

Sejak itu, kami telah melakukan penilaian berkala, berkonsultasi dengan kelompok pemangku kepentingan prioritas kami untuk memastikan bahwa kami secara konsisten terus memfokuskan dan mengungkapkan kinerja kami terhadap isu-isu LST yang paling relevan bagi para pemangku kepentingan kami.

Metodologi yang digunakan adalah sebagai berikut:

### Langkah 1: Daftar Topik Material

Langkah pertama kami adalah merujuk kepada beberapa standar pelaporan, seperti Sustainability Accounting Standard Board (SASB) dan lembaga pemeringkat global seperti Morgan Stanley Capital International (MSCI) untuk standar dan pengungkapan khusus industri, yang relevan bagi Grup GoTo.

**Membuat daftar panjang:** Kami menganalisis topik material yang dipertimbangkan dan diprioritaskan oleh lembaga sejawat untuk memperkuat temuan kami. Ini kemudian digabungkan dengan katalog topik materi LST kami yang diambil dari SASB dan MSCI untuk membuat daftar panjang yang terdiri dari 54 hal.

In 2022, we carried out the first GoTo Group-wide materiality assessment. The objective was to update the prior assessment conducted for Gojek in 2021, using input from Tokopedia stakeholders to ensure a Group-wide representation of the most pressing ESG issues to GoTo and our ecosystem. The assessment consisted of a five-step process and involved the input of a wide range of priority stakeholders received through interviews, focus group discussions, and surveys. The output was a refreshed materiality matrix comprising GoTo Group's high-priority material ESG topics.

Since then, we have conducted periodic assessments, consulting with our priority stakeholder groups to ensure we continue focusing on and disclosing our performance against the ESG issues most relevant to our stakeholders.

The following methodology was used:

### Step 1: List of Material Topics

Our first step was to consult reporting standards such as the Sustainability Accounting Standard Board (SASB) and global rating agencies such as Morgan Stanley Capital International (MSCI) for industry-specific standards and disclosures, as relevant to GoTo Group.

**Identifying the long list:** We analyzed the material topics considered and prioritized by peer institutions to substantiate our findings. These were then collated with our catalog of ESG material topics derived from SASB and the MSCI to create a penultimate long list of 54 items.

	MSCI			SASB		
<b>Lingkungan Environment</b>	Emisi Karbon Carbon Emissions	Emisi GRK GHG Emissions	Manajemen Energi Energy Management	Kualitas Udara Air Quality		
<b>Sosial Social</b>	Pengembangan Sumber Daya Manusia Human Capital Development	Keterlibatan, Keberagaman & Inklusi Karyawan Employee Engagement, Diversity & Inclusion	Kesehatan dan Keselamatan Karyawan Employee Health and Safety	Privasi Pelanggan Customer Privacy	Manajemen Rantai Pasok Supply Chain Management	Praktik Penjualan dan Pelabelan Produk Selling Practices and Product Labelling
<b>Tata Kelola Governance</b>	Kepemilikan dan Kontrol Ownership and Control	Etos Bisnis Business Ethics	Perilaku Kompetitif Competitive Behaviour	Keamanan Data Data Security	Praktik Tenaga Kerja Labor Practices	
	Pembayaran Pay	Akuntansi Accounting	Risiko Insiden Kritis Critical Incident Risk			
	Dewan Board	Transparansi Pajak Tax Transparency	Manajemen Risiko Risk Management			

**MSCI:** Diskresi Konsumen (Internet dan Pemasaran Langsung, Ritel), Industri (Truk, Angkutan Udara & Logistik), dan Layanan Komunikasi (Film dan Hiburan) Industri/Consumer Discretionary (Internet and Direct Marketing Retail), Industrial (Trucking, Air Freight & Logistics), and Communication Services (Movies and Entertainment) industries  
**SASB:** Industri Teknologi & Komunikasi (Internet, Media dan Layanan), Transportasi (Transportasi Jalan, Angkutan Udara dan Logistik) dan Layanan (Media dan Hiburan)/Technology & Communication (Internet Media and Services), Transportation (Road Transportation, Air Freight and Logistics) and Services (Media and Entertainment) industries

**Membuat daftar topik MECE:** Sebagian besar dari 54 topik dalam daftar panjang memiliki tema umum dan definisi yang tumpang tindih, jadi kami memfokuskan topik secara lebih lanjut untuk membuat daftar 28 topik material *mutually exclusive, collectively exhaustive* (MECE) dan paling relevan bagi Grup GoTo.

**Identifying a MECE list of topics:** Many of the 54 topics on the long list had common themes and overlapping definitions, so we further narrowed down the topics to decide on a mutually exclusive, collectively exhaustive (MECE) list of 28 material topics of the highest relevance to GoTo Group.

Lingkungan Environment	Sosial Social	Tata Kelola Governance
1 Aksi Iklim Climate Action	6 Keberagaman, Kesetaraan dan Inklusivitas Diversity, Equity & Inclusion	14 Keselamatan dan Kesejahteraan Komunitas Community Safety and Wellbeing
2 Kualitas Udara Air Quality	7 Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement	15 Mata Pencarian Mitra Pengemudi yang Berkelanjutan Sustainable Livelihood of Driver/Delivery Person
3 Limbah yang dihasilkan oleh kantor GoTo Waste associated with GoTo offices	8 Privasi Pengguna User Privacy	16 Praktik Ketenagakerjaan Employment Practices
4 Penggunaan dan Pengelolaan Kemasan Packaging Use & Disposal	9 Keamanan Data Data Security	17 Rantai Pasok yang Bertanggung Jawab Responsible Supply Chain
5 Penggunaan Air Water Consumption	10 Pengembangan Karyawan Employee Development	18 Praktik Penjualan dan Pelabelan Produk Selling Practices and Product Labelling
	11 Kesehatan dan Kesejahteraan Karyawan Employee Health and Wellbeing	19 Kemacetan Lalu Lintas Traffic Congestion
	12 Kesehatan dan Keselamatan Mitra Driver Delivery Person Health and Safety	20 Pembangunan Sosioekonomi Socio Economic Development
	13 Kesejahteraan Konsumen Customer Welfare	21 Etika Bisnis Business Ethics
		22 Struktur Tata Kelola Governance Structure
		23 Transparansi dalam Pelaporan Transparent Disclosures
		24 Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan Compliance with Laws and Regulations
		25 Manajemen Risiko Krisis Critical Incident Risk Management
		26 Respons Covid-19 Covid-19 Response
		27 Kebijakan Publik Public Policy
		28 Penelitian dan Pengembangan Produk serta Inovasi Product R&D and Innovation

### Langkah 2: Persiapan untuk Pelibatan Pemangku Kepentingan

Langkah kedua adalah mengidentifikasi pemangku kepentingan internal dan eksternal untuk keperluan konsultasi, wawancara, dan survei. Masukan dari para pemangku kepentingan ini memberikan informasi yang seimbang dan lengkap tentang topik material yang tercakup dalam laporan kami. Kuesioner rinci dan dokumen panduan dibuat untuk memandu proses ini, dengan catatan wawancara yang dibagi ke dalam kategori seperti hal-hal penting, latar belakang, peluang/kesempatan, dan materialitas.

### Langkah 3: Masukan Pemangku Kepentingan

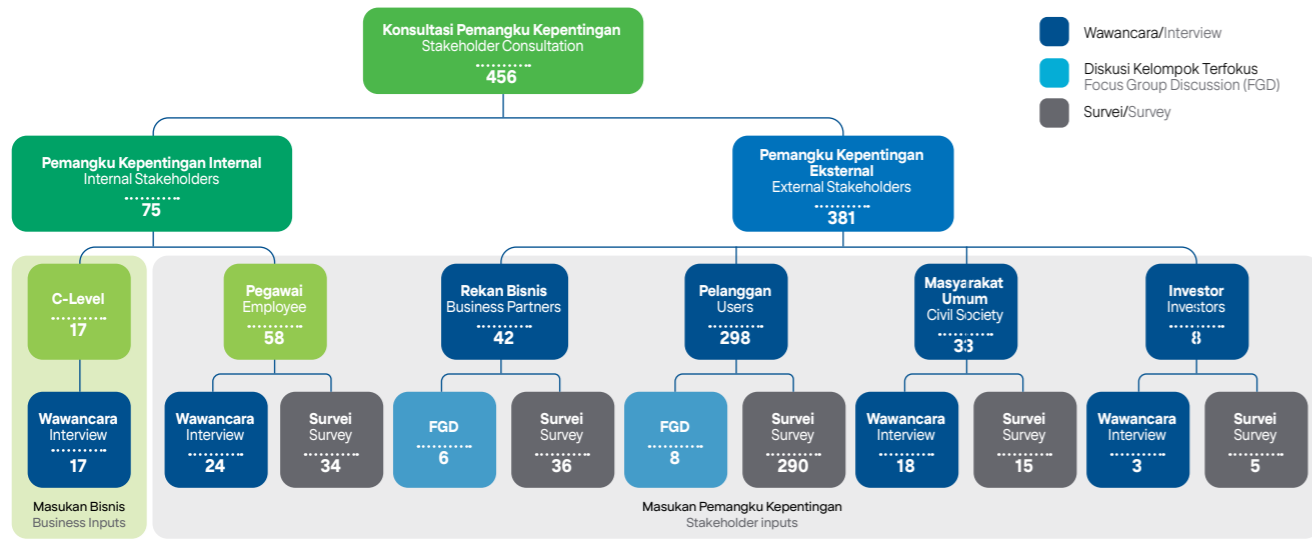
Dalam langkah ketiga penilaian materialitas, kami mengumpulkan masukan rinci dari karyawan, mitra pengemudi, mitra pedagang, konsumen, pelanggan, investor, dan masyarakat umum, pada bulan Januari - Februari 2022. Secara total, 456 pemangku kepentingan dihubungi melalui survei, wawancara, dan *focus group discussion*.

### Step 2: Prepare for Stakeholder Connects/Connections

The second step of our assessment was the identification of internal and external stakeholders to consult, interview, and survey. Their input enabled us to get a balanced and exhaustive understanding of the material topics covered in our report. A detailed questionnaire and guidance document were created to guide the process, with interview notes itemized under categories such as key takeaways, background, opportunity/ies, and materiality.

### Step 3: Stakeholder Input

In our third step of the materiality assessment, we collected detailed feedback from employees, drivers, merchants, users, customers, investors, and civil society, over a period from January to February 2022. In total, 456 stakeholders were consulted using surveys, interviews, and focus group discussions.



**Langkah 4: Pemberian Skor**

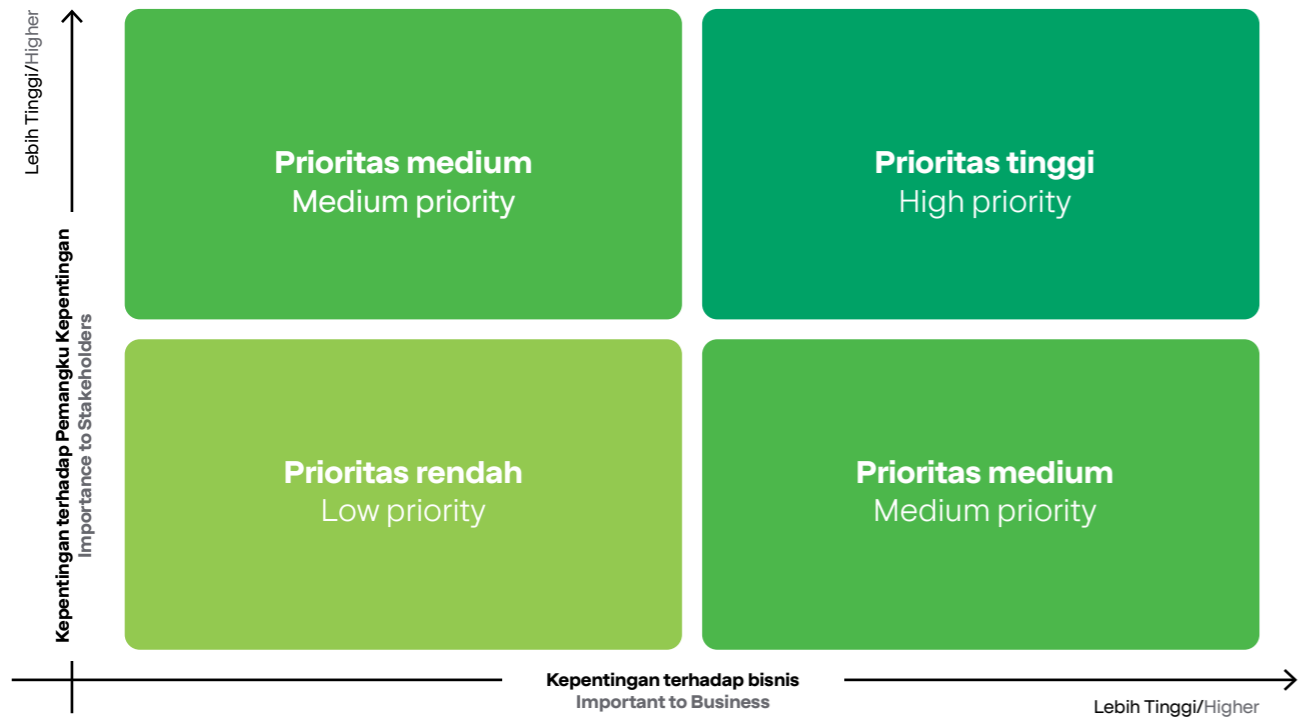
Setelah mengumpulkan masukan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal, kami memberikan skor atas tanggapan yang diterima berdasarkan dua pertimbangan utama: Skala Materialitas dan Bobot Kelompok Pemangku Kepentingan.

**Skala Materialitas** adalah sistem 4 poin yang mengukur tingkat kepentingan relatif topik material terhadap kehidupan dan mata pencaharian pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan memberikan skor 0 hingga 3 untuk setiap topik, di mana 0 berarti topik 'tidak penting', 1 berarti 'agak penting', 2 berarti 'penting', dan 3 berarti 'sangat penting'.

**Step 4: Scoring of Responses**

After gathering internal and external stakeholders' input, we scored their responses based on two key considerations: the Materiality Scale and Weightage of Stakeholder Groups.

The **Materiality Scale** is a 4-point system measuring the relative importance of material topics on the lives and livelihoods of stakeholders. Stakeholders assigned a score of 0 to 3 to each topic, with 0 rating the topic as "not important", 1 as "somewhat important", 2 as "important", and 3 as "critical".



Dalam wawancara dan *focus group discussion*, para pemangku kepentingan diminta untuk memilih topik-topik material yang paling penting dan layak untuk menjadi fokus Perseroan selama tiga hingga lima tahun mendatang. Dalam survei tersebut, Skala Materialitas dimasukkan di setiap pertanyaan sehingga para pemangku kepentingan dapat memilih opsi yang paling sesuai.

**Pembobotan yang setara** untuk berbagai kelompok pemangku kepentingan digunakan untuk membuat Matriks Materialitas.

Skala prioritas topik disajikan dalam bentuk peta dengan ketentuan sebagai berikut: Tingkat Kepentingan bagi Pemangku Kepentingan vs Dampak pada Bisnis.

- **X Axis – Dampak pada bisnis:** Topik material dipetakan pada sumbu X semata-mata berdasarkan respons yang diperoleh dari wawancara C-suite.
- **Sumbu Y – Tingkat kepentingan bagi pemangku kepentingan:** Topik material yang pada sumbu Y berdasarkan respons pemangku kepentingan internal dan eksternal dengan bobot yang sama untuk mendapatkan gambaran yang berimbang.
  - Pemangku kepentingan internal (bobot 50%)
  - Pemangku kepentingan eksternal (bobot 50%)
    - a. Konsumen – 12,5%
    - b. Mitra bisnis (pengemudi dan pedagang) – 12,5%
    - c. Masyarakat umum (LSM, akademisi, dan kelompok masyarakat umum) – 12,5%
    - d. Investor – 12,5%

**Pertimbangan tambahan untuk pemberian skor** adalah skenario di mana topik material tidak dibahas selama wawancara atau *focus group discussion*. Ini mungkin disebabkan oleh rentang perhatian atau ingatan pemangku kepentingan dalam waktu yang ditentukan. Dalam kasus seperti ini:

- Kami memeriksa apakah ada peserta yang memilih topik material sebagai penting (skor = 2) atau kritis (skor = 3) dalam kelompok pemangku kepentingan.
- Jika ya, kami menganggap topik material setidaknya 'agak penting' (skor = 1) untuk semua peserta dalam kelompok pemangku kepentingan yang tidak membahasnya.
- Kategori 'tidak penting' (skor = 0) menandakan bahwa topik material tersebut tidak perlu dimasukkan dalam Matriks Materialitas.

**Langkah 5: Skala Prioritas Topik Material**

Untuk memfinalisasi daftar topik prioritas yang akan disertakan dalam Laporan Keberlanjutan 2022, kami mengembangkan Matriks Materialitas untuk menggambarkan tingkat kepentingan bagi pemangku kepentingan dan dampak terhadap bisnis dari topik terpilih. Hasilnya adalah matriks 3x3 yang terdiri dari bagian-bagian yang digabungkan menjadi tiga kategori untuk setiap topik: prioritas tinggi, sedang, dan rendah.

Topik material dipetakan pada Matriks Materialitas sesuai dengan skor sumbu X dan Y.

In interviews and focus group discussions, stakeholders were asked to select the material topics most important and feasible for the Company to focus on in the next three to five years. In the survey, a Materiality Scale was embedded in each question so stakeholders could select the best-suited option.

**Equal Weightage** to different stakeholder groups was assigned to create a Materiality Matrix.

The prioritization of topics was presented in the form of a map with the following key axis: Importance to Stakeholders v Impact to Business.

- **X Axis – Impact on Business:** Material topics are plotted on the X axis solely based on the responses collected from C-suite interviews.
- **Y Axis – Importance to Stakeholders:** Material topics are plotted on the Y axis based on the responses of both internal and external stakeholders with equal weightage for a balanced view.
  - Internal stakeholders (50% weightage)
  - External stakeholders (50% weightage)
    - a. Users – 12.5%
    - b. Business Partners (drivers and merchants) – 12.5%
    - c. Civil Society (NGOs, academia, and civil society groups) – 12.5%
    - d. Investors – 12.5%

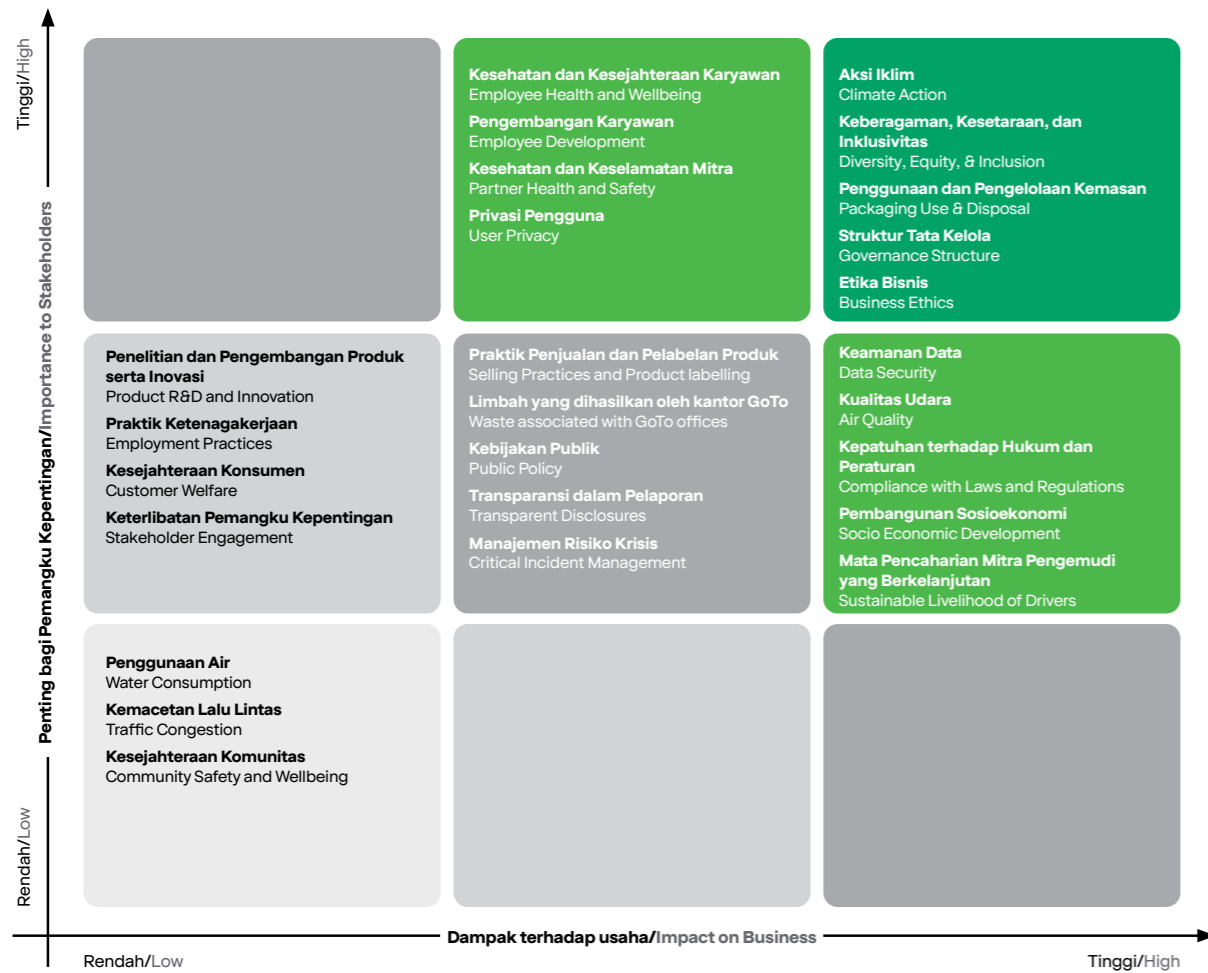
Additional **key considerations for scoring** were scenarios in which the material topics are not discussed during an interview or focus group discussion. This could be caused by the stakeholder's attention span or thought recollection within the stipulated time. In such cases:

- We checked whether any participant selected that material topic as important (score = 2) or critical (score = 3) within the stakeholder group.
- If yes, we considered the material topic as at least "somewhat important" (score = 1) for all participants within the stakeholder group that didn't discuss it.
- Selecting "not important" (score = 0) signified that the material topic shouldn't be part of the Material Matrix.

**Step 5: The Prioritization of Material Topics**

To finalize a list of priority topics to include in our *2022 Sustainability Report*, we developed a Materiality Matrix to depict stakeholder importance and the business impact of shortlisted topics. The result was a 3x3 matrix made up of parts that are clubbed together into three categories for each topic: high, medium, and low priority.

The material topics are plotted on the Materiality Matrix in accordance with their X and Y axis scores.



- Unsur sumbu X**
  - Skor sumbu X adalah rata-rata skor C-suite
- Unsur sumbu Y**
  - Rata-rata skor karyawan dianggap sebagai skor pemangku kepentingan internal
  - Skor rata-rata mitra bisnis (pengemudi dan pedagang), konsumen, masyarakat sipil (LSM, akademisi dan masyarakat), dan grup investor dianggap sebagai skor pemangku kepentingan eksternal
  - Skor sumbu Y adalah rata-rata skor pemangku kepentingan internal dan eksternal
  - Setelah memetakan skor X, Y dari setiap topik material, Matriks Materialitas dibagi menjadi 3x3 atau 2x2 bagian berdasarkan pengelompokan topik
- Constituents of X-axis**
  - The X-axis score is the average of C-suite score
- Constituents of Y-axis**
  - Average of employees' score considered as the internal stakeholder's score
  - Average of Business Partners (Drivers and Merchants), Users, Civil Society (NGOs, Academia, and Civic Bodies), and Investors group average scores considered as the external stakeholder's score
  - The Y-axis score is the average of internal and external stakeholder's score
  - After plotting the X, Y score of each material topic, the overall Materiality Matrix was divided into 3x3 or 2x2 parts based on clustering of topics

Matriks Materialitas final menghasilkan 15 topik LST prioritas tinggi.

The final Materiality Matrix resulted in 15 high-priority ESG topics.

## Lampiran B: Entitas yang Dimasukkan dalam Laporan Keuangan GoTo, tetapi Tidak Tercakup dalam Laporan Ini

### Appendix B: Entities included in GoTo's consolidated financial statements but not covered in this report

Pada tanggal 31 Desember 2023, entitas berikut ini termasuk dalam laporan keuangan konsolidasi organisasi, sesuai dengan persyaratan pengungkapan keuangan yang ditetapkan oleh standar peraturan setempat. Entitas-entitas dalam daftar ini tidak melakukan kegiatan komersial pada saat laporan ini diterbitkan atau memiliki jejak yang sangat kecil dan kegiatan sehari-hari dikelola oleh karyawan entitas lain. Oleh karena itu, mereka tidak termasuk dalam cakupan laporan keberlanjutan ini.

As of 31 December 2023, the following entities are included in the organization's consolidated financial statements, as per financial disclosure requirements stipulated by local regulatory standards. The entities in this list either do not conduct commercial activities at the time of publication of this report or they have a very small footprint and the day-to-day activities are managed by employees of other entities. As such, they have been kept out of the boundary of this sustainability report.

Anak Perusahaan di Indonesia Subsidiaries in Indonesia		
1	PT Antar Makanan Anak Bangsa (PT AMAB F)	Gojek
2	PT Rekan Anak Bangsa (PT RAB)	Gojek
3	PT Lintas Promosi Global (PROMOGO)	Gojek
4	PT Pradipa Darpa Bangsa (PT PDB)	Gojek
5	PT Solusi Arta Anak Bangsa (PT SAAB)	Gojek
6	PT Go-Jek Indonesia (PT GI)	Gojek
7	PT Koneksi Integrasi (PT KI)	Gojek
8	PT Aplikasi Perdagangan Anak Bangsa (PT APAB D)	Gojek
9	PT Aplikasi Multimedia Anak Bangsa (PT AMAB)	Tokopedia
10	PT Semangat Bangsa Merdeka (PT SBM)	Tokopedia
11	PT Semangat Empat Lima (PT SEL)	Tokopedia
12	PT Satria Abadi Terpadu (PT SAT)	Tokopedia
13	PT Semangat Gotong Royong (PT SGR)	Tokopedia
14	PT Semangat Digital Bangsa (PT SDB)	Tokopedia
15	PT Digital Investindo Jaya (PT DIJ)	Tokopedia
16	PT Swift Shipment Solutions (PT SSS)	Tokopedia
17	PT Cerita Bahagia (PT CB)	Tokopedia
18	PT Jaya Data Semesta (PT JDS)	Tokopedia
19	PT Poin Optima Sistem (PT POS)	Tokopedia
20	PT Wahana Teknologi Informasi (PT WTI)	Tokopedia
21	PT Multifinance Anak Bangsa (PT MAB)	GoTo Financial
22	PT Multi Adiprakarsa Manunggal (SPOTS)	GoTo Financial
23	PT Identitas Anak Bangsa, formerly PT Darpa Anak Bangsa (PT IAB)	GoTo Financial
24	PT Nadi Solusi Bisnis (NADIPOS)	GoTo Financial
25	PT Mapan Global Tech (PT MGT)	GoTo Financial
26	PT Mapan Global Reksa (PT MGR)	GoTo Financial
27	PT Moka Teknologi Indonesia (PT MTI)	GoTo Financial
28	PT Kripto Maksima Koin (PT KMK)	GoTo Financial

**Anak Perusahaan di luar Indonesia**  
Subsidiaries Overseas

29	Ojek Motor Bangladesh (OM Bangladesh)	Gojek
30	Velox Technology Holdings Pte. Ltd. (VTECH HLD Ltd.)	Gojek
31	Velox Technology Malaysia Sdn. Bhd. (VTECH MY)	Gojek
32	Viet Lotus International Joint Stock Company (Viet Lotus Int.)	Gojek
33	Go Send Company Limited (Go Send Co., Ltd.)	Gojek
34	Go Car Technology Company Limited (Go Car Tech. Ltd.)	Gojek
35	Velox Technology Philippines Inc. (VTECH PH Inc.) <sup>53</sup>	Gojek
36	GoTo International Finance (22) Limited	Gojek
37	Tokopedia Pte. Ltd.	Tokopedia
38	Tokopedia India Private Limited (Tokopedia IN Ltd.)	Tokopedia
39	Bridestory Pte. Ltd. (Bridestory Ltd.)	Tokopedia
40	Bridestory Philippines Inc (Bridestory PH Inc.) <sup>54</sup>	Tokopedia
41	Velox Fintech Company Limited (VFIN Ltd.)	GoTo Financial
42	Gofin Labs India Private Limited (Glabs IN Ltd.)	GoTo Financial
43	Lotus Pay Joint Stock Company (Lotus Pay)	GoTo Financial
44	GoPay Vietnam Payment Services Company Limited (formerly WePay Payment Service Ltd) (GoPay Viet)	GoTo Financial

## Lampiran C: Daftar Keanggotaan dan Asosiasi Grup GoTo

### Appendix C: List of GoTo Group's memberships and associations

Di bawah ini adalah daftar aliansi eksternal, organisasi, piagam ekonomi, lingkungan, dan sosial, prinsip-prinsip, atau inisiatif lain di mana GoTo menjadi anggota, menjadi langganan, atau mendukungnya.

Below is a list of the external alliances, organizations, economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives of which GoTo is a member, subscribes to, or endorses.

Organisasi Organization	Piagam Khusus, Prinsip atau Inisiatif Specific Charter, Principles, or Initiative
World Economic Forum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alliance for Clean Air</li> <li>Stakeholder Capitalism Metrics</li> <li>Global Plastic Action Partnership</li> <li>Global New Mobility Coalition's Principles for Reporting Emissions from Urban Mobility</li> <li>Climate Action Platform</li> <li>Global Future Council on Sustainable Consumption</li> </ul>
UN Women	<ul style="list-style-type: none"> <li>Women's Empowerment Principles (WEP)</li> <li>No Manel Pledge</li> </ul>
Group of 20 (G20)	<ul style="list-style-type: none"> <li>G20 EMPOWER Advocates for Gender Equality</li> <li>G20-linked advocacy channels (Business20, Youth20, and others)</li> </ul>
Valuable 500	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valuable 500's charter on disability inclusion</li> </ul>

Daftar keanggotaan utama asosiasi industri atau asosiasi lainnya, dan organisasi advokasi nasional atau internasional.

A list of the main memberships of industry or other associations, and national or international advocacy organizations.

	Keanggotaan	Membership	Bergabung Tahun Joined in
GoTo/Gojek	Asosiasi Emiten Indonesia	Indonesian Publicly Listed Company Association	2023
	Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)	Indonesian Entrepreneurs Association (APINDO)	2023
	American Chamber of Commerce (AMCham Indonesia)	American Chamber of Commerce (AMCham Indonesia)	2023
	Global Data Alliance (GDA)	Global Data Alliance (GDA)	2023
	Perkumpulan Sistem Transportasi Cerdas (ITS)	Intelligent Transport System (ITS)	2023
	Jakarta Foreign Correspondents Club (JFCC)	Jakarta Foreign Correspondents Club (JFCC)	2021
	Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)	Indonesian Chamber of Commerce and Industry (KADIN)	2021
	Asosiasi E-Commerce Indonesia (IdEA)	Indonesian E-Commerce Association (IdEA)	2021
	Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres Indonesia (ASPERINDO)	Indonesian Express Delivery Companies Association (ASPERINDO)	2021
	Indonesian Services Dialogue (ISD)	Indonesian Services Dialogue (ISD)	2021
	Asia Internet Coalition (AIC)	Asia Internet Coalition (AIC)	2022
	Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Indonesia (GAPMMI)	Indonesian Food and Beverage Industry Association (GAPMMI)	2021

53. Dalam proses likuidasi  
In the process of liquidation

54. Ibid  
Ibid

	Keanggotaan	Membership	Bergabung Tahun Joined in
<b>Tokopedia</b>	Asosiasi E-Commerce Indonesia (IdEA)	Indonesian E-Commerce Association (IdEA)	2021
	Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH)	Indonesian Fintech Association (AFTECH)	2021
	Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)	Indonesian Joint Funding Fintech Association (AFPI)	2021
	Indonesian Services Dialogue (ISD)	Indonesian Services Dialogue (ISD)	2021
	Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)	Indonesian Entrepreneurs Association (APINDO)	2021
	Asosiasi Perusahaan Sahabat Anak Indonesia (APSAI)	Indonesian Association of Child-Friendly Companies (APSAI)	2021
	American Chamber of Commerce (AMCham Indonesia)	American Chamber of Commerce (AMCham Indonesia)	2022
	Kolaborasi Riset dan Inovasi Industri Kecerdasan Artifisial (KORIKA)	Artificial Intelligence Industry Research and Innovation Collaboration (KORIKA)	2022
<b>GoTo Financial</b>	Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH)	Indonesian Fintech Association (AFTECH)	2021
	Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)	Indonesia Payments System Associations (ASPI)	2021
	Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)	Indonesian Joint Funding Fintech Association (AFPI)	2018
	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan	Institute for Alternative Financial Sector Dispute Settlement	2018
	Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI)	Indonesian Financial Services Association	2018
	Rapindo	Rapindo	2018

# Lampiran D: Penyelarasan Upaya Keberlanjutan GoTo dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) PBB

## Appendix D: Alignment of GoTo's Sustainability Efforts with the United Nation's Sustainable Development Goals (SDGs)

Di GoTo, kami menggunakan SDG PBB sebagai salah satu kerangka kerja global utama untuk mengukur bagaimana Perusahaan dan ekosistem kami berkontribusi dalam menyelesaikan tantangan masyarakat yang paling mendesak. Dalam memastikan dampak yang kami miliki dapat diukur, akurat, dan relevan, kami telah memetakan pendekatan dan pengelolaan GoTo atas isu-isu LST material kami dengan SDG yang relevan dan pengungkapan standar pelaporan yang sesuai (GRI dan SASB untuk periode pelaporan ini)

At GoTo, we use the UN's SDGs as one of the primary global frameworks to measure how our Company and ecosystem contribute to resolving society's most pressing challenges. In ensuring the impact we have is measurable, accurate, and relevant, we have mapped GoTo's approach and management of our material ESG issues with the relevant SDGs and the corresponding reporting standard disclosures (GRI and SASB for this reporting period).

SDG	Pengungkapan GRI and SASB GRI and SASB Disclosures	Pendekatan Kami dan Inisiatif Utama di Tahun 2022	Our Approach and Key 2022 Initiatives
SDG 1: Tanpa Kemiskinan No Poverty  Target: <b>1.1, 1.4</b>  	GRI 203-2	Pada tahun 2023, GoTo berkontribusi sebesar Rp259,61 triliun hingga Rp391,97 triliun terhadap PDB Indonesia, terutama di sektor ritel, manufaktur, makan dan minum, informasi teknologi komunikasi, dan transportasi. GoTo berkontribusi terhadap penurunan tingkat pengangguran Indonesia sebesar 8,25% atau setara dengan 47.083 orang dari seluruh total penurunan pengangguran di tingkat nasional pada tahun 2023 (570.856 orang) dengan dampak yang signifikan terjadi di daerah perkotaan yang sedang berkembang. Selain itu, kehadiran GoTo berkontribusi pada peningkatan inklusi digital di luar Jawa dan Bali, meningkatkan pekerja yang paham digital. Studi kualitatif dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk lembaga kementerian dan universitas, menyoroti peran GoTo dalam mengembangkan talenta digital dan kewirausahaan teknologi. Hal tersebut dicapai melalui pengembangan platform digital yang menginspirasi, kegiatan pengembangan keterampilan seperti DevCamp, dan perekrutan terhadap tenaga profesional yang memiliki keterampilan berstandar internasional untuk mendorong transfer pengetahuan dan mendorong inovasi di masa depan.	In 2023, GoTo contributed between Rp 259.61 trillion and Rp 391.97 trillion to Indonesia's GDP, mainly in areas focused on retail, manufacturing, F&B, ICT, and transportation. GoTo's presence contributed to the reduction of Indonesia's unemployment rate by 8.25% (equivalent to 47,083 people) out of the total nationwide reduction in 2023 (570,856 people), with a larger impact made in emerging urban areas. Moreover, GoTo's presence contributed to enhanced digital inclusion beyond Java and Bali, fostering a rise in digitally literate workers. Qualitative studies with various stakeholders, including government ministries and universities, highlighted GoTo's role in nurturing digital talent and technology entrepreneurship. This was achieved through inspiring digital platforms, skill-building events like DevCamp, and the hiring of internationally skilled professionals to foster knowledge transfer and spur future innovation.
SDG 3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera Good Health and Well-Being  Target: <b>3.8, 3.9</b>  	GRI 203-2, GRI 306-4	Untuk memastikan kesehatan dan kesejahteraan bagi semua orang yang terlibat di dalam Perseroan dan ekosistem kami, kami telah menetapkan berbagai kebijakan dan program untuk mendukung kesehatan mental, emosional, dan fisik karyawan kami, membangun budaya keselamatan di dalam organisasi kami dan di seluruh ekosistem kami, dan meningkatkan keselamatan pengguna dan mitra pengemudi serta kesadaran akan isu kesehatan dan keselamatan.	To ensure the health and well-being of all within our Company and our ecosystem, we have established various policies and programming to support the mental, emotional, and physical health of our employees, build a culture of safety within our organization and across our ecosystem, and enable user and driver partner safety and awareness of health and safety-related issues.

SDG	Pengungkapan GRI and SASB GRI and SASB Disclosures	Pendekatan Kami dan Inisiatif Utama di Tahun 2022	Our Approach and Key 2022 Initiatives
SDG 5:Kesetaraan Gender Gender Equality	GRI 405-1	Sebagaimana diuraikan dalam peta jalan Nol Hambatan kami, kesetaraan gender adalah salah satu prioritas utama kami dalam memenuhi aspek keragaman dan inklusi di seluruh Perusahaan dan ekosistem kami. Pada tahun 2023, kami terus meningkatkan kebijakan dan program yang terkait hal tersebut, dengan mengembangkan kerangka kerja yang mencakup semua prioritas terkait keragaman dan inklusi, menetapkan target untuk menjembatani kesenjangan dalam pemberian upah dan keterwakilan di semua jenjang jabatan, serta memberikan dukungan yang diperlukan.	As outlined in our Zero Barriers roadmap, gender parity is one of the key priorities for how we approach diversity and inclusion across our Company and ecosystem. In 2023, we continued to improve our related policies and programs, developing a framework encompassing all of our diversity and inclusion-related priorities, setting targets to close gaps in pay and representation at all levels, and providing the necessary support.
Target: 5.1, 5.5			
			
SDG 7: Energi Terjangkau & Bersih Affordable & Clean Energy	GRI 302-1, SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.3	Prioritas transisi energi GoTo adalah target utama dari peta jalan Nol Emisi kami, yang meliputi upaya untuk mengalihkan penggunaan energi di semua operasi kami ke energi terbarukan, serta pada ekosistem kami melalui komitmen untuk mencapai, secara terjangkau, 100% transisi kepada penggunaan EV untuk armada mitra pengemudi kami pada tahun 2030.	GoTo's prioritization of energy transition is a key tenet of our Zero Emissions roadmap, encompassing our efforts to shift all of our operations to renewable energy, as well as that of our ecosystem through our commitment to an affordable transition of 100% EVs in our driver-partner fleet by 2030.
Target: 7.1, 7.2			
			
SDG 8: Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi Decent Work and Economic Growth	GRI 203-2, GRI 302-1, GRI 405-1, SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.3	Sejak pendirian Grup GoTo, jangkauan dan ekosistem kami semakin luas hingga mencakup lebih banyak pedagang, mitra pengemudi, dan konsumen. Dengan demikian, kami secara unik dinilai sebagai ekosistem digital terbesar di kawasan ini yang memfasilitasi transformasi sosial dan ekonomi dalam kehidupan para pemangku kepentingan kami. Inisiatif yang kami jalankan pada tahun 2023 difokuskan untuk memastikan mitra pengemudi kami memiliki mata pencaharian yang berkelanjutan, melalui program Swadaya kami dan program terkait lainnya untuk mendukung kesejahteraan pengemudi secara keseluruhan.	Since the establishment of GoTo Group, our reach and ecosystem have expanded to include even more merchants, drivers, and consumers. As such, we are uniquely positioned as the region's largest digital ecosystem to enable a social and economic transformation in the lives of our stakeholders. Our 2023 initiatives were focused on ensuring the sustainable livelihoods of our driver-partners, through the continuation of our Swadaya and other related programs to support drivers' overall well-being.
Target: 8.2, 8.3, 8.4, 8.5			
			
SDG 10: Berkurangnya Kesenjangan Reduced Inequalities	GRI 203-2	Karakteristik bisnis GoTo adalah untuk memastikan adanya akses yang setara ke ekonomi digital dan peluang yang ditawarkan kepada para pemangku kepentingan kami. Kami berkomitmen untuk mengurangi ketidakadilan dan kesenjangan di semua area utama dari peta jalan Nol Hambatan kami. Hal ini termasuk upaya untuk terus membuka akses ke layanan keuangan termasuk kredit, asuransi, skema perlindungan sosial, dan fasilitas pembayaran digital untuk menekan kesenjangan ekonomi. Pada tahun 2023, kami menandatangani kerangka kerja internasional, seperti <i>Women's Empowerment Principles</i> PBB, serta memulai kemitraan baru, seperti dengan Grup Bank Dunia, untuk mendukung upaya inklusi keuangan kami dalam rangka menutup kesenjangan kekayaan di seluruh ekosistem kami. Hal ini memastikan upaya kami dalam membangun Perusahaan dan ekosistem yang inklusif sejalan dengan standar dan kerangka kerja yang diakui secara global, dan memastikan bahwa mitra kami bersikap adil dan menjaga kredibilitas dalam bidang bisnis mereka.	The very nature of GoTo's business model is to ensure equal access to the digital economy and the opportunities it provides for our stakeholders. We aim to reduce the inequalities and disparities across all of the primary areas of our Zero Barriers roadmap. This included our efforts to continue opening up access to financial services including credit, insurance, social protection schemes, and digital payment facilities to reduce economic inequalities. In 2023, we remained a signatory to the relevant international frameworks such as the UN's Women's Empowerment Principles, as well as embarked on new partnerships, such as with the World Bank Group, to support our financial inclusion efforts to close the wealth disparities across our ecosystem. This ensures our efforts on building an inclusive Company and ecosystem are in line with globally recognized standards and frameworks, and our partners are impartial and credible in their subject matters.
Target: 10.4			
			

SDG	Pengungkapan GRI and SASB GRI and SASB Disclosures	Pendekatan Kami dan Inisiatif Utama di Tahun 2022	Our Approach and Key 2022 Initiatives
SDG 11: Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan Sustainable Cities and Communities	GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.1, SASB TR-RO-120a.1	Kami terus membuat kemajuan dalam pemenuhan komitmen kami untuk mengurangi, dan pada akhirnya, menghilangkan limbah yang dihasilkan dari Perusahaan dan ekosistem kami ke tempat pembuangan akhir. Hingga saat ini, kami telah berhasil mengubah dan/atau menggunakan kembali limbah yang berasal dari kantor dan fasilitas kerja kami, dengan tujuan untuk mengukur jumlah limbah yang dihasilkan di seluruh operasi kami di tahun-tahun mendatang. Upaya ini termasuk pengujian dan penetapan solusi pengelolaan limbah yang berbeda untuk memastikan merchant kami juga memiliki akses ke alternatif pengelolaan limbah yang berkelanjutan, praktis, dan hemat biaya, serta dalam kaitannya dengan pengemasan produk. Secara bersamaan, kami juga melanjutkan kerja sama kami dengan pemangku kepentingan publik dan swasta untuk bersama-sama menanggapi dan berinvestasi dalam infrastruktur yang tepat, seperti pengintegrasian layanan lebih lanjut dengan transportasi umum melalui GoTransit, untuk mewujudkan visi bersama kami tentang kota dan komunitas yang lebih berkelanjutan di seluruh Indonesia serta Asia Tenggara	We continue to make progress on our commitment to reducing and eventually eliminating waste going from our Company and ecosystem to landfills. To date, we have been able to divert and/or repurpose waste from our offices and work facilities, with the objective of scaling these across our entire operations in the years to come. This includes testing and modeling different waste-management solutions to ensure our merchants also have access to sustainable, practical, and cost-effective alternatives to the current system, as well as in relation to packaging. In parallel, we also continued our work with public and private stakeholders to collectively respond to and invest in the right infrastructure, such as further integration with public transportation through GoTransit, in order to realize our shared vision of more sustainable cities and communities across Indonesia and the region.
Target: 11.2			
			
SDG 12: Konsumsi & Produksi yang Bertanggung Jawab Responsible Production & Consumption	GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-7, GRI 306-4, SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.1, SASB TR-RO-120a.1	Sejalan dengan komitmen Zero Waste kami, Perusahaan telah mengambil langkah-langkah strategis untuk menyediakan opsi berkelanjutan bagi para merchant dan konsumen dengan memanfaatkan layanan pengiriman makanan dan e-commerce kami, serta mengurangi dan/atau menggunakan kembali limbah yang dihasilkan dari kemasan makanan. Termasuk dalam upaya ini adalah menggunakan kembali limbah kardus sebagai bahan bantalan untuk kemasan daripada menggunakan <i>bubble wrap</i> sekali pakai dan <i>air pillow</i> . Kami juga mempromosikan kemasan bekas daur ulang untuk digunakan di pusat <i>fulfillment</i> kami, serta kemasan bekas pakai untuk dibuat <i>pulp</i> . Untuk GoFood, kami mendukung peralihan penggunaan bahan alternatif berkelanjutan di antara merchant kami daripada menggunakan kemasan sekali pakai, serta mengurangi kemasan yang berlebihan dalam kegiatan operasional mereka.	In line with our Zero Waste efforts, we have taken strategic steps toward providing merchants and consumers with sustainable options through our food delivery and e-commerce businesses, as well as reducing and/or repurposing the waste generated from food packaging. Part of this effort includes using shredded cardboard waste to be used as cushioning material for tertiary packaging instead of single-use bubble wrap and air pillows. We also introduced recycled used packaging into our fulfillment centers, as well as repurposed used packaging for pulp. For GoFood, we are supporting merchants' shift to sustainable alternatives to single-use packaging, as well as reducing excessive packaging in their operations.
Target: 11.2, 12.4, 12.5			
			
SDG 13: Aksi Iklim Climate Action	GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, SASB TC-IM-130a.1, SASB TR-RO-110a.3, SASB TR-RO-110a.1	Emisi tidak langsung yang dihasilkan oleh mobilitas yang terjadi di platform kami mengambil porsi terbesar dari emisi kami; itulah sebabnya kami telah menetapkan target penggunaan kendaraan listrik akan mencapai 100% pada tahun 2030. Pada tahun 2023, kami mendorong kinerja melalui usaha patungan kami, Electrum, dan mendorong kolaborasi untuk memperluas ketersediaan layanan EV di platform kami. Sejak awal tahun, kami telah melipatgandakan jumlah armada kendaraan listrik roda dua (2W) menjadi lebih dari 2.000 kendaraan yang beroperasi di jalan, dan memperluas Layanan GoRide EV kami ke wilayah lain di Jakarta.	The largest part of our emissions inventory is from the indirect emissions generated by the mobility happening on our platforms, which is why we have set a 100% EVs by 2030 target. In 2023, we continued to work through our joint venture Electrum and expanded collaborations beyond to broaden the EV service availability on our platforms. Since the start of the year, we have quadrupled the size of our 2W EV fleet to over 2,000 vehicles on the road, and expanded our GoRide EV Service to other parts of Jakarta.
Target: 13.2, 13.3			
			
		Tahun 2023 juga ditandai dengan peluncuran model H5 andalan Electrum, kendaraan listrik roda dua yang dikembangkan berdasarkan informasi yang kami terima dari mitra pengemudi yang berpartisipasi pada proyek uji coba sebelumnya. Kami sangat bangga dengan kemajuan ini, dan menantikan perkembangan lebih lanjut dalam waktu dekat.	The year 2023 also marked the launch of Electrum's flagship H5 model, a 2W EV built from the information we received from driver-partners in previous pilots. We are extremely proud of this progress, and look forward to further developments in the near future.



SDG	Pengungkapan GRI and SASB GRI and SASB Disclosures	Pendekatan Kami dan Inisiatif Utama di Tahun 2022	Our Approach and Key 2022 Initiatives
<p>SDG 14: Ekosistem Lautan Life Below Water</p> <p>Target: <b>14.3</b></p> 	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, SASB TR-RO-110a.1, SASB TR-RO-120a.1	<p>Sepanjang tahun 2023, GoGreener Tree Collective mencatatkan tonggak sejarah penting: melakukan penanaman lebih dari 161.845 pohon, melestarikan 1.230 hektar area perkebunan, dan meningkatkan keanekaragaman hayati untuk 19 spesies flora dan 21 spesies fauna. Upaya penghijauan yang sedang berlangsung tidak hanya mencakup hutan namun juga pohon bakau, yang sangat penting bagi ekosistem pantai dan membantu mendukung kehidupan laut.</p> <p>Secara kolektif, inisiatif GoGreener kami telah menyelesaikan penanaman lebih dari 300.000 pohon yang mendukung 80 spesies flora dan fauna di 340 lokasi, mendorong keseimbangan yang sehat antara habitat darat dan air.</p>	<p>Throughout 2023, the GoGreener Tree Collective accomplished significant milestones: planting over 161,845 trees, conserving 1,230 hectares of plantation area, and improving biodiversity for 19 species of flora and 21 species of fauna. Our ongoing reforestation efforts extend beyond forests to include mangrove trees, which are vital for coastal ecosystems and help support marine life.</p> <p>Collectively, our GoGreener initiatives have planted over 300,000 trees supporting 80 species of flora and fauna across 340 locations, fostering a healthy balance between terrestrial and aquatic habitats.</p>
<p>SDG 15: Ekosistem Daratan Life on Land</p> <p>Target: <b>15.2</b></p> 	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, SASB TR-RO-110a.1, SASB TR-RO-120a.1	<p>Pada tahun 2023, kegiatan Zero Waste kami terus berfokus pada pengubahan sampah sebanyak mungkin yang berasal dari kegiatan operasional kami dari Tempat Pemrosesan Akhir (TPA), guna meminimalkan potensi pencemaran lingkungan seiring adanya peningkatan jumlah sampah kardus yang dapat digunakan kembali sebagai bantalan kemasan (didukung dengan pemasangan mesin penghancur kertas di seluruh gudang GTL). Kami juga melanjutkan inisiatif lain, seperti memberikan edukasi tentang praktik keberlanjutan kepada pemangku kepentingan yang ada di ekosistem GoTo dan memberikan opsi bagi mitra kami untuk mulai mendaur ulang limbah dari bisnis mereka.</p>	<p>In 2023, our Zero Waste efforts continued to focus on diverting as much waste as possible from our operational activities away from landfills, in order to minimize potential environmental pollution. We saw an increase in the amount of cardboard waste that can be reused as cushioning for packaging (supported by the installation of paper shredders at all GTL warehouses). We also continued other initiatives, such as providing education on sustainability practices to existing stakeholders in the GoTo ecosystem and offering options for our partners to begin recycling waste from their businesses.</p>
<p>SDG 16: Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh Peace, Justice, and Strong Institutions</p> <p>Target: <b>16.3, 16.5, 16.6</b></p> 	GRI 418-1, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 307-1, GRI 419-1, SASB TC-IM-203a.1-2, SASB TC-IM-220a.1-3, SASB TC-IM-520a.1	<p>Kami telah menanamkan praktik terbaik LST dalam kebijakan dan badan tata kelola terkait sejak pembentukan Grup GoTo. Hal ini telah meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan prioritas terkait penerapan tata kelola perusahaan di seluruh Grup. Kami mengembangkan kebijakan di tingkat Grup, dan jika memungkinkan ke tingkat Perusahaan, untuk memastikan konsistensi dalam pendekatan dan manajemen kami. Termasuk dalam hal ini adalah kebijakan tentang pencegahan korupsi, penyuapan, atau perilaku tidak etis dalam bentuk apa pun di seluruh Grup. Sasaran yang ingin dicapai terkait LST dan hasil utama (OKR) ditetapkan setiap tahun di tingkat Grup dan dimasukkan ke dalam perencanaan GoTo. Pada tinjauan bisnis triwulanan, kami akan memastikan bahwa terdapat kemajuan dan pembaruan OKR terkait LST dari para pemimpin unit bisnis yang akan dilaporkan langsung kepada direktur utama dan para direktur perusahaan. Divisi Sustainability terpusat bertanggung jawab langsung kepada Wakil Direktur Utama dan Chief Operating Officer serta secara tidak langsung ke presiden di masing-masing unit bisnis (BU) untuk memastikan BU telah selaras dan kegiatan operasi kami terus bergerak menuju target LST kami. Struktur ini diterapkan lebih lanjut kepada setiap perusahaan yang beroperasi melalui pimpinan senior dan kelompok kerja operasional kami.</p>	<p>ESG best practices have been embedded into the relevant policies and governance bodies since the formation of GoTo Group. This has resulted in the improved transparency, accountability, and prioritization of corporate governance-related efforts across the Group. Policies are developed at Group-level where relevant, and cascade to Company-level as appropriate, to ensure consistency in our approach and management. These include policies on the Group-wide prevention of corruption, bribery, or any unethical behavior. ESG-linked objectives and key results (OKRs) are set annually at Group-level and embedded into GoTo's planning cycles. A quarterly business review ensures that progress and updates on ESG-linked OKRs from business unit leaders are reported directly to company CEOs and directors. A centralized Sustainability Function reports directly to the Vice President Director and Chief Operating Officer, as well as indirectly to each BU President, to ensure business units (BUs) are equally aligned and operations continue to move toward our ESG targets. This structure extends through each operating Company via senior leadership and our operational working groups.</p>

# Lampiran E: Rincian Tindakan Hukum yang Diidentifikasi

## Appendix E: Details of Identified Legal Actions

### GRI 2-27: Kepatuhan Terhadap Hukum dan Peraturan Compliance with Laws and Regulations

Detail Kasus Case Detail	Tindakan Regulator Action by Regulator	Status Saat Ini Current Status
<p><b>AS</b> Pada Oktober 2023, PT Dompot Anak Bangsa, anak perusahaan GoTo di bawah GoTo Financial, menerima surat dari Bank Indonesia mengenai permintaan kepatuhan terhadap peraturan pembayaran tertentu dan mengenakan denda kepada perusahaan. Denda tersebut dikenakan sehubungan dengan peluncuran lebih awal atas suatu fitur pembayaran <i>offline</i> dibandingkan dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan. Sementara itu, permintaan kepatuhan berkaitan dengan peningkatan atas layanan pembayaran perusahaan.</p> <p>In October 2023, PT Dompot Anak Bangsa, a GoTo subsidiary under GoTo Financial, received a letter from Bank Indonesia regarding request for compliance to certain payments regulations and imposing a fine to the company. The fine was imposed due to the early release of an offline payment feature as opposed to those required by the regulation. Meanwhile, the request for compliance was pertaining to the enhancement of the Company's payments offerings.</p>	<p>Bank Indonesia secara resmi mengenakan denda dan mensyaratkan kepatuhan terhadap peraturan keuangan tertentu sebelum melakukan penyempurnaan lebih lanjut pada produk pembayaran Perseroan.</p> <p>Bank Indonesia officially imposed a fine and formally requested compliance to certain financial regulations before further enhancements are made to the Company's payments products.</p>	<p>Selesai. Perseroan melunasi denda tersebut pada 23 Oktober 2023 dan sejak itu telah memenuhi persyaratan yang diminta dari Bank Indonesia.</p> <p>Closed. The Company settled the fine on October 23, 2023, and has since complied with the requested requirements from Bank Indonesia.</p>
<p><b>AS</b> Pada 12 Oktober 2023, PT Mapan Global Reksa, anak perusahaan GoTo di bawah GoTo Financial, menerima surat peringatan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia. Surat tersebut menegur PT Mapan Global Reksa atas ketidakpatuhan terhadap Peraturan OJK (POJK) No. 10/POJK.05/2022. POJK tersebut mewajibkan perusahaan jasa keuangan untuk menunjuk setidaknya dua anggota Direksi, namun PT Mapan Global Reksa hanya memiliki satu anggota Direksi pada saat itu.</p> <p>On October 23, 2023, PT Mapan Global Reksa, a GoTo subsidiary under GoTo Financial received a warning letter from Indonesia's Financial Services Authority (OJK). The letter cautioned PT Mapan Global Reksa on non-compliance with POJK regulation No. 10/POJK.05/2022. The POJK required the company to appoint at least two Board of Directors members, as opposed to the Company's status, at the time, of only having one Board of Directors member.</p>	<p>OJK mengeluarkan total dua surat peringatan terkait peraturan POJK No. 10/POJK.05/2022. Surat pertama dikirim pada 12 Oktober 2023 dan surat kedua pada 2 Januari 2024. Perusahaan diberi waktu dua bulan untuk memenuhi peraturan setelah penerbitan setiap surat.</p> <p>OJK issued a total of two warning letters regarding POJK regulation No. 10/POJK.05/2022. The first letter was sent on October 12, 2023, and the second on January 2, 2024. The Company was given two months to comply after each letter.</p>	<p>Selesai. PT Mapan Global Reksa berhasil mengangkat direktur kedua, B. Purnama Gandasoebrata, pada 16 Februari 2024. Dengan demikian, tidak diperlukan tindakan korektif lebih lanjut.</p> <p>Closed. PT Mapan Global Reksa successfully appointed a second director, B. Purnama Gandasoebrata, on February 16, 2024. No further corrective actions were required.</p>

### GRI 206-1: Langkah-langkah hukum untuk perilaku anti-persaingan, praktik anti-trust dan monopoli Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices

Detail Kasus Case Detail	Tindakan Regulator Action by Regulator	Status Saat Ini Current Status
<p><b>AS</b> Pada tahun 2023, Gojek menerima surat-surat dari Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) mengenai permintaan data dan informasi sehubungan dengan distribusi pesanan salah satu <i>on-demand services</i> GoTo (GoCar) yang terhubung dengan kerjasama perusahaan dengan suatu perusahaan taksi (Bluebird). Permintaan data dan informasi terakhir terjadi pada bulan Juli 2023.</p> <p>In 2023, Gojek received letters from Indonesia's Supervision of Business Competition or <i>Komisi Pengawas Persaingan Usaha</i> (KPPU) regarding an information and data request in relation to the order distribution of GoTo's on-demand service (GoCar) connected to the company's collaboration with a taxi company (Bluebird). The latest information and data request occurred in July 2023.</p>	<p>Pada tahun 2023, KPPU mengirimkan surat permintaan yang ditujukan kepada GoTo terkait dugaan pelanggaran Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999. KPPU meminta informasi dari GoTo sebagai bagian dari penyelidikan awal ini.</p> <p>During 2023, the KPPU delivered request letters addressed to GoTo regarding the alleged violation of Law No. 5 Year 1999. The letters requested information from GoTo as part of this preliminary investigation process.</p>	<p>GoTo selalu mematuhi permintaan data dari KPPU. Sampai saat ini, Kami belum menerima informasi apakah perkara ini akan dilanjutkan ke tahap persidangan atau dihentikan, karena hal ini adalah diskresi tunggal KPPU.</p> <p>GoTo has always complied with the data requests from the KPPU. At the time of this reporting, we have not received any updates on whether the case will be continued to the hearing stage or dropped, as this is the sole discretion of the KPPU.</p>

# Lampiran F: Inventarisasi Emisi GRK

## Appendix F: GHG Emissions Inventory

Kami mengacu pada Protokol GRK WBCSD-WRI yang diterima secara luas untuk menghitung jumlah emisi GRK. GoTo menerapkan pendekatan pengendalian operasional untuk mengkonsolidasikan data untuk inventarisasi emisi GRK kami, yang mencakup gas CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, dan N<sub>2</sub>O dalam penghitungan setara jejak karbon<sup>55</sup>. Berikut rincian emisi Cakupan 1, 2, dan 3 kami.

We referred to the widely accepted WBCSD-WRI GHG Protocol for accounting of GHG emissions. GoTo uses the operational control approach to consolidate the data for our GHG inventory, which includes CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, and N<sub>2</sub>O gasses in the accounting of carbon footprint equivalent.<sup>55</sup> Please find below the breakdown of our Scope 1, 2, and 3 emissions.

Cakupan Emisi <sup>56</sup> Scope of Emissions <sup>56</sup>	Total (tCO <sub>2</sub> e)			
	AS	2023	2022	2021
Cakupan 1: Emisi GRK langsung <sup>57</sup> Scope 1: Direct GHG emissions <sup>57</sup>		100,30	1.508,02	1.483
Cakupan 2: Emisi GRK tidak langsung <sup>58</sup> Scope 2: Indirect GHG emissions <sup>58</sup>		12.590,71	9.946,71	4.712
Cakupan 3 - Kategori 1: Barang dan jasa yang dibeli <sup>59</sup> Scope 3 - Category 1: Purchased goods and services <sup>59</sup>		52.493,36	59.789,02	27.111
Cakupan 3 - Kategori 2: Barang modal <sup>60</sup> Scope 3 - Category 2: Capital goods <sup>60</sup>		7.362,64	20.528,85	10.033
Cakupan 3 - Kategori 3: Kegiatan terkait bahan bakar dan energi (tidak tercakup dalam cakupan 1 atau cakupan 2) Scope 3 - Category 3: Fuel- and energy-related activities not included in scopes 1 & 2		2.569,70	2.682,57	1.488
Cakupan 3 - Kategori 4: Emisi yang berasal dari transportasi dan kegiatan distribusi produk pada tahun pelaporan, yang dibayar GoTo <sup>61</sup> Scope 3 - Category 4: Emissions from the transportation and distribution of products in the reporting year, which is paid for by GoTo <sup>61</sup>		11.872,90	2.741,72	273
Cakupan 3 - Kategori 6: Perjalanan bisnis <sup>62</sup> Scope 3 - Category 6: Business travel <sup>62</sup>		1.480,50	1.406,07	556
Cakupan 3 - Kategori 7: Perjalanan karyawan <sup>63</sup> Scope 3 - Category 7: Employee commuting <sup>63</sup>		6.292,36	1.074,12	187
Cakupan 3 - Kategori 9: Distribusi dan transportasi hilir <sup>64</sup> Scope 3 - Category 9: Downstream transportation and distribution <sup>64</sup>		106.649,96	142.428,80	56.005
Cakupan 3 - Kategori 11: Penggunaan produk yang dijual <sup>65</sup> Scope 3 - Category 11: Use of sold products <sup>65</sup>		668.150,73	730.481,82	720.820
Cakupan 3 - Kategori 12: Perlakuan akhir produk yang dijual <sup>66</sup> Scope 3 - Category 12: End-of-life treatment of sold products <sup>66</sup>		3.069,40	4.364,88	230
<b>Total Cakupan 1, 2, dan 3 Emisi</b> <b>Total Scope 1, 2, and 3 Emissions</b>		<b>872.632,56</b>	<b>976.952,58</b>	<b>822.898</b>

55. Faktor emisi yang digunakan untuk perhitungan bersumber dari sumber yang diakui seperti Departemen Lingkungan, Pangan & Urusan Pedesaan (DEFRA), Badan Perlindungan Lingkungan AS (EPA), Otoritas Pasar Energi (EMA), dan Institute for Global Environmental Services (IGES). Potensi Pemanasan Global (GWP) bersumber dari Laporan Penilaian Keenam (AR6) oleh Panel Antarpemerintah tentang Perubahan Iklim (IPCC).

The emission factors used for the calculations are sourced from recognized sources like the Department of Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), US Environmental Protection Agency (EPA), Energy Market Authority (EMA), and Institute for Global Environmental Services (IGES). The Global Warming Potential (GWP) is sourced from the Sixth Assessment Report (AR6) by the Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).

56. Aktivitas bisnis utama GoTo sudah termasuk dalam inventarisasi emisi ini, kecuali untuk aktivitas yang terkait langsung dengan pedagang dan pelanggan yang tidak dapat kami pengaruh. Aktivitas kategori 5, 8, 10, 13, 14, dan 15 dari Cakupan 3 telah dikecualikan karena telah dimasukkan dalam perhitungan Cakupan 1 atau 2, berada di luar batas operasi GoTo, atau telah diidentifikasi sebagai tidak material atau tidak ada data yang memadai.

GoTo's primary business activities are included in this emissions inventory, excluding activities directly associated with merchants and customers that they cannot influence. Category 5, 8, 10, 13, 14, and 15 activities from Scope 3 have been excluded due to them having been included in Scope 1 or 2 calculations, being outside the bounds of GoTo's operations, or having been identified as immaterial or absent of adequate data.

57. Termasuk emisi fugitif dari kebocoran zat pendingin di kantor.

Includes fugitive emissions from refrigerant leakages in offices.

58. Mencakup emisi Lingkup 2 dari kantor Gojek, Tokopedia, GoTo Financial dan GoTo Logistics, dan gudang Tokopedia dan GoTo Logistics.

Includes Scope 2 emissions from Gojek, Tokopedia, GoTo Financial and GoTo Logistics offices, and Tokopedia and GoTo Logistics warehouses.

59. Termasuk pesanan pembelian dan data akuntansi akhir tahun untuk semua pembelian barang-barang berwujud dan tidak berwujud serta aset melalui perhitungan berbasis pengeluaran.

Includes purchase orders and end-year accounting data for all purchases of tangible and intangible goods and assets through spend-based calculations.

60. Ibid

Ibid

61. Emisi dihitung dari data jarak dan pengeluaran pengiriman barang internal GoTo dari vendor dan pengiriman barang merchant antar gudang Tokopedia.

Emissions are derived from a combination of distance-based and spend-based data for shipment of GoTo internal goods from vendors and shipment of merchant goods between Tokopedia's warehouses.

62. Mencakup emisi dari transportasi karyawan dari aktivitas terkait bisnis (termasuk perjalanan udara, darat, kereta api, dan laut), serta akomodasi karyawan selama perjalanan terkait bisnis selama tahun pelaporan. Data jarak dan pengeluaran telah digunakan.

Includes emissions from the transportation of employees from business-related activities (including air, road, rail, and marine travel), as well as the accommodations of employees during business-related travel during the reporting year. Both distance-based and spend-based data were used.

63. Data survei digunakan untuk mengukur perjalanan dua arah karyawan dari rumah ke kantor atau gudang.

Survey data was used to measure two-way employee commute from their homes to our offices or warehouses.

64. Emisi dari distribusi dan transportasi hilir dihitung menggunakan data jarak dan pengeluaran biaya untuk pengiriman Tokopedia. Emisi dari pengiriman Tokopedia yang diselesaikan menggunakan layanan Gojek (yaitu GoKilat) dimasukkan ke dalam Kategori 11.

Downstream transportation and distribution emissions were calculated using distance-based and spend-based data from shipping of Tokopedia deliveries. Emissions from Tokopedia deliveries that were completed using Gojek services (i.e. GoKilat) are included in Category 11.

65. Emisi dari penggunaan produk yang dijual oleh GoTo termasuk emisi tahap penggunaan langsung dari layanan mobilitas Gojek (GoBluebird, GoCar, GoTaxi, GoFood, GoShop, GoMart, GoKilat, GoSend, GoBox, dan variasi terkait (GoCar Hemat, GoCar Kids, dll)). Emisi fase penggunaan tidak langsung dari produk yang dijual tidak termasuk.

Emissions from GoTo's use of sold products includes direct use phase emissions from Gojek's mobility services (GoBluebird, GoCar, GoTaxi, GoFood, GoShop, GoMart, GoKilat, GoSend, GoBox and derived varieties (i.e., GoCar Hemat, GoCar Kids, etc.)). The indirect use-phase emissions from sold products are excluded.

66. Termasuk emisi dari pembuangan dan pengolahan produk yang dijual oleh GoTo. Emisi untuk kategori ini berasal dari data berbasis pengeluaran dan berat untuk barang kemasan di Tokopedia.

Includes emissions from waste disposal and treatment of products sold by GoTo. Emissions for this category were derived from spend-based and weight-based data for packaging goods in Tokopedia.

# Lampiran G: Inventarisasi Energi dan Air

## Appendix G: Energy and Water Inventory

### Energi

Selain panel surya di kantor pusat Tokopedia, pasokan listrik yang kami gunakan dibeli dari jaringan listrik nasional. Total "konsumsi energi dari listrik yang dibeli untuk kantor dan gudang kami mencapai **54.126,14 GJ** atau **15.035.040 kWh**. Dengan kantor dan gudang kami yang terdiri dari total luas 173.633,31 m<sup>2</sup>, intensitas penggunaan energi tahunan dari konsumsi listrik setara dengan 0,31 GJ/m<sup>2</sup> atau 86,61 kWh/m<sup>2</sup>.

### Energy

Outside of the solar panels at our Tokopedia headquarters, all of the electricity we use is purchased from the national grid. Total energy consumption from purchased electricity for our offices and warehouses reached **54,126.14 GJ** or **15,035,040 kWh**. With our offices and warehouses comprising a total area of 173,633.31 m<sup>2</sup>, the annual energy use intensity from electricity consumption is equivalent to 0.31 GJ/m<sup>2</sup> or 86.61 kWh/m<sup>2</sup>.

Jenis Energi Konsumsi Type of Energy Consumption	Konsumsi Energi (GJ) Energy Consumed (GJ)
Total konsumsi bahan bakar dari sumber terbarukan <sup>67</sup> Total fuel consumption from renewable sources <sup>67</sup>	11,66
Total konsumsi listrik Total electricity consumption	54.126,14
<b>Total konsumsi energi</b> <b>Total energy consumption</b>	<b>54.137,80</b>

### Air

Total konsumsi air di seluruh kantor dan gudang kami pada tahun 2023 ditetapkan sebesar 75.707,70 meter kubik (m<sup>3</sup>).

### Water

Total water consumption across our offices and warehouses in 2023 was determined to be 75,707.70 cubic meters (m<sup>3</sup>).

67. Total konsumsi bahan bakar dari sumber terbarukan mewakili energi yang dikonsumsi oleh panel surya di kantor pusat Tokopedia, dan tidak termasuk energi matahari yang hilang selama konversi menjadi listrik.

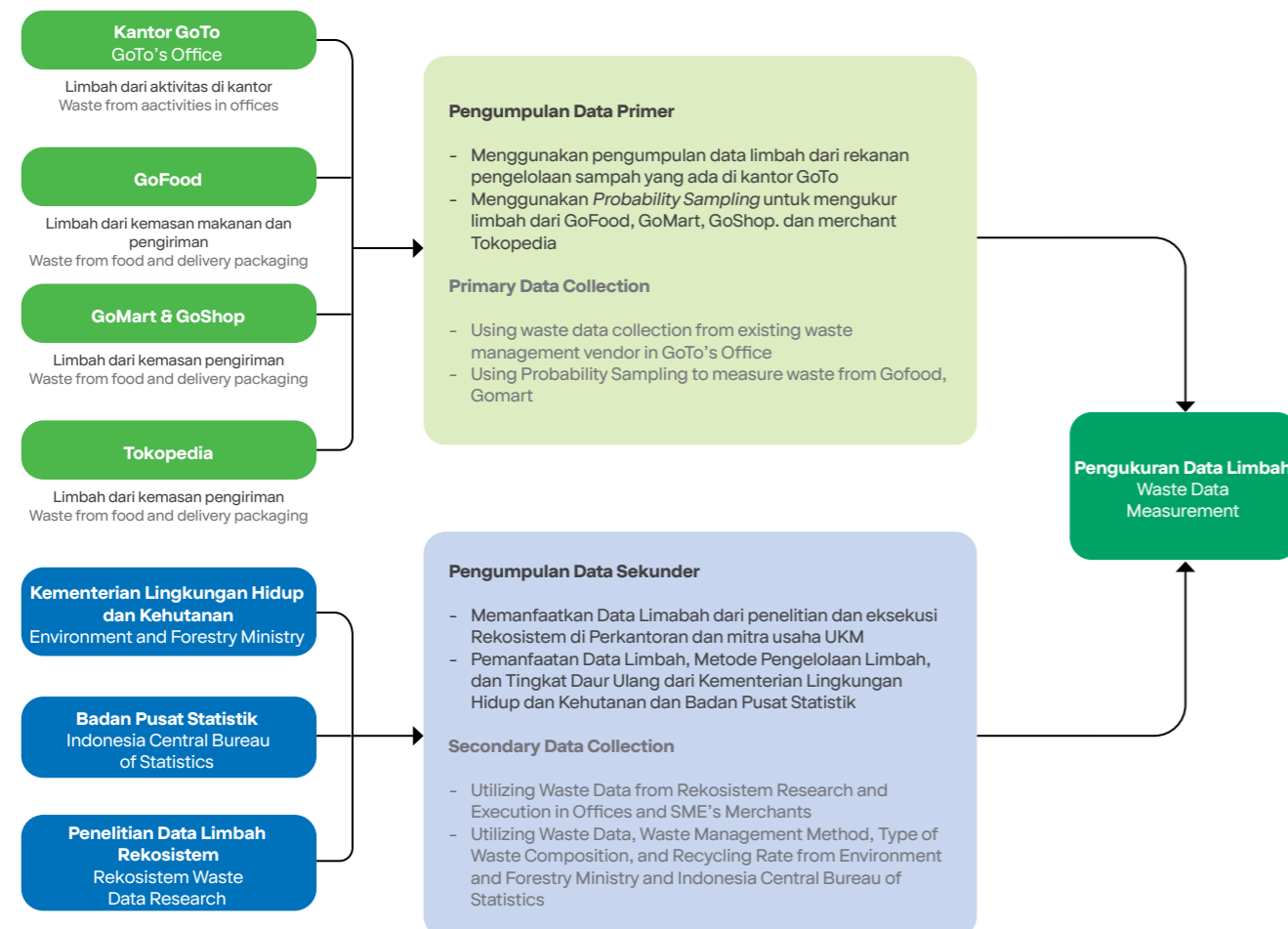
Total fuel consumption from renewable sources represents the energy consumed by solar panels at Tokopedia headquarters, and does not include the solar energy lost during conversion into electricity.

# Lampiran H: Metodologi dan Inventarisasi Sampah/Limbah

## Appendix H: Waste Methodology and Inventory

Kami melibatkan mitra kami Rekosistem untuk membuat inventarisasi limbah pertama kami dan laporan terkait, memberikan analisis terperinci dan profil limbah ekosistem kami yang dihasilkan dari sumber langsung dan tidak langsung.

Hasil laporan yang disampaikan memberikan kami informasi dasar, serta pendekatan tentang cara kami memantau dan memprioritaskan upaya pengurangan limbah kami, di seluruh Perusahaan dan ekosistem kami. Prosesnya melibatkan pengumpulan informasi tentang kegiatan operasional kami dan mitra pedagang kami, dan jenis jejak limbah apa yang dihasilkan dalam setiap contoh, jenis limbah yang dihasilkan, dan jumlah limbah yang dihasilkan. Metodologi dan sumber data yang berkontribusi pada inventarisasi limbah 2021 diwakili dalam grafik di bawah ini:



We engaged our partner Rekosistem to create our first waste inventory and associated report, providing a detailed analysis and profile of our ecosystem's waste generated from both direct and indirect sources.

The outputs of the report provided us with a baseline, as well as an approach to how we monitor and prioritize our waste reduction efforts, across our Company and ecosystem. The process involved gathering information about our operational activities and that of our merchant partners, and what kind of waste footprint was generated in each instance, the types of waste produced, and the amount of waste generated. The methodology and sources of data that contributed to the 2021 waste inventory is represented in the graph below:

Rekosistem mengkategorikan kegiatan produksi limbah kami ke dalam tiga kelompok:

- **Klaster 1** terdiri dari kantor GoTo dari seluruh OpCos (Gojek, Tokopedia, GTF), yang meliputi kantor pusat, serta cabang domestik dan luar negeri.
- **Klaster 2** terdiri dari layanan inti GoTo, seperti GoFood, GoMart, GoShop, dan pedagang Tokopedia.
- **Klaster 3** terdiri dari Tokopedia Dilayani dan Tokopedia Now.

Data primer dikumpulkan dari ketiga klaster melalui survei *online*, wawancara mendalam yang dilakukan baik *online* maupun *offline*, dan kunjungan langsung ke kantor kami — baik domestik maupun luar negeri (India, Singapura, dan Vietnam). Data primer yang dikumpulkan sepanjang tahun 2021 meliputi:

- Produksi sampah di perkantoran GoTo baik dari Klaster 1 maupun 3.
- Sampel acak dari layanan GoFood (makanan dan kemasan) dari Klaster 2.
- Sampel acak dari kemasan GoMart, GoShop, dan Tokopedia dari Klaster 2.

Untuk melengkapi data primer ini, Rekosistem juga mengambil data sekunder dari:

- Laporan Badan Pusat Statistik (BPS).
- Data limbah dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
- Sumber dari institusi global, seperti World Bank, Sea Circular, dan data riset limbah yang dilakukan internal Rekosistem.

Rekosistem categorized our waste-producing activities into three clusters:

- **Cluster 1** consists of GoTo's offices from all OpCos (Gojek, Tokopedia, GTF), which includes headquarters, as well as domestic and overseas branches.
- **Cluster 2** consists of GoTo's core services, such as GoFood, GoMart, GoShop, and Tokopedia merchants.
- **Cluster 3** consists of Dilayani Tokopedia and Tokopedia Now.

Primary data was gathered from all three clusters through online surveys, in-depth interviews conducted both online and offline, and on-the-spot visits to our offices — both domestic and abroad (India, Singapore, and Vietnam). The primary data collected throughout 2021 includes:

- Waste production in GoTo offices both from Clusters 1 and 3.
- Random sampling of GoFood services (food & packaging) from Cluster 2.
- Random sampling of GoMart, GoShop, and Tokopedia packaging from Cluster 2.

To complement this primary data, Rekosistem also sourced secondary data from:

- Report from Statistics Indonesia (BPS).
- Waste data from the Environmental and Forestry Ministry.
- Global sources like World Bank, Sea Circular, and internal Rekosistem waste research data.

# Lampiran I: Analisis Terkait Iklim

## Appendix I: Climate-Related Analysis

Membangun dan mengintegrasikan rekomendasi dari *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) dan memasukkan persyaratan pengungkapan berbasis industri yang berasal dari Standar SASB, Dewan Standar Keberlanjutan Internasional (ISSB) mengeluarkan Pengungkapan terkait Iklim IFRS S2 pada Juni 2023.

IFRS S2 mengharuskan entitas untuk mengungkapkan informasi tentang risiko dan peluang terkait iklim, dan termasuk rekomendasi untuk melaporkan ketahanan perusahaan terhadap berbagai hal skenario terkait iklim. Yang terakhir adalah proses yang bertujuan untuk menilai risiko dan peluang di berbagai kemungkinan masa depan berdasarkan berbagai kemungkinan tingkat pemanasan iklim.

Analisis terkait iklim Grup GoTo 2023 mengumpulkan data spesifik untuk jalur pemanasan iklim potensial yang berbeda dengan data Grup GoTo sendiri untuk mengukur sebanyak mungkin risiko dan peluang di semua area operasi Perusahaan. Analisis ini bertujuan untuk menjadi selengkap mungkin, tetapi seperti halnya semua diskusi tentang masa depan, tingkat ketidakpastian masih ada. Latihan ini tidak berfungsi sebagai prediksi yang tepat dari peristiwa masa depan, kegiatan perencanaan keuangan, atau rekomendasi untuk alokasi modal portofolio.

### Analisa Skenario Terkait Iklim

#### Seleksi Skenario

GoTo Group telah memilih tiga skenario pemanasan iklim yang berbeda untuk dinilai, baik risiko maupun peluang, berdasarkan jalur potensial yang dianggap luas dari Panel Antarpemerintah tentang Perubahan Iklim (IPCC).<sup>68</sup> Tiga skenario yang dipilih diklasifikasikan sebagai berikut:

- **Ambisi Perjanjian Paris**

Dalam skenario ini, dunia berhasil membatasi kenaikan suhu pemanasan global hingga 1,5°C dari tingkat pra-industri pada tahun 2100. Ini akan mewakili pencapaian tujuan penting Perjanjian Paris dan secara signifikan mengurangi risiko dan dampak perubahan iklim. Skenario ini mencerminkan jalur nol bersih yang telah menjadi komitmen publik banyak pemerintah dan perusahaan, dan juga mewakili ambisi GoTo sesuai dengan target kami yang divalidasi SBTi.

Building upon and integrating the recommendations from the Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) and incorporating industry-based disclosure requirements derived from SASB Standards, the International Sustainability Standards Board (ISSB) issued the IFRS S2 Climate-related Disclosures in June 2023.

IFRS S2 requires entities to disclose information about climate-related risks and opportunities, and includes a recommendation to disclose the company's resilience to different climate-related scenarios. The latter is an exercise that aims to assess the risks and opportunities in different possible futures, under different possible levels of climate warming.

GoTo Group's 2023 climate-related analysis aggregates data specific to the different potential climate warming pathways with GoTo Group's own data to measure as much as possible the risks and opportunities across all the Company's areas of operations. The analysis aims to be as comprehensive as possible, but as with all discussions about the future, a level of uncertainty still exists. This exercise does not serve as a precise prediction of future events, a financial planning activity, or a recommendation for portfolio capital allocation.

### Climate-Related Scenario Analysis

#### Scenario Selection

GoTo Group has selected three different climate warming scenarios to assess, both risks and opportunities, based on widely regarded potential pathways from the the Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).<sup>68</sup> The three selected scenarios are classified as the following:

- **The Paris Agreement Ambition**

In this scenario, the world successfully limits the global warming temperature increase to 1.5° C from pre-industrial levels by 2100. This would represent achieving the Paris Agreement's landmark goal and significantly reducing the risks and impacts of climate change. This scenario reflects the net-zero pathway many governments and companies have publicly committed to, and also represents GoTo's ambition in accordance with our SBTi-validated targets.

- **Skenario ambang batas kritis**

Disebut-sebut sebagai batas atas pemanasan global, skenario ini mewakili kita membatasi kenaikan suhu pemanasan global hingga 2° C dari tingkat pra-industri pada tahun 2100. Memenuhi ambang batas ini masih memiliki risiko lingkungan dan cuaca yang signifikan, tetapi ditetapkan karena suhu yang lebih tinggi akan meningkatkan kemungkinan planet ini mencapai titik kritis yang tidak dapat diubah dari dampak lingkungan yang ekstrem, seperti runtuhnya lapisan es kutub.

- **Business-as-Usual (BAU)**

Skenario ini mengasumsikan bahwa dunia gagal menerapkan kebijakan yang lebih ketat daripada yang sudah diberlakukan dan tidak mencapai target iklim dengan kecepatan yang diperlukan. Skenario BAU yang dipilih menempatkan kenaikan suhu pemanasan global dunia menjadi 3-4° C dari tingkat pra-industri pada tahun 2100.

Peluang yang diidentifikasi dalam skenario ini mempertimbangkan strategi nol bersih GoTo untuk beralih ke kendaraan listrik dan energi terbarukan, dan berbagai tingkat dukungan kebijakan, pengembangan pasar, dan permintaan pelanggan yang terkait dengan berbagai skenario terkait iklim ini. Agregasi pengaruh-pengaruh ini yang menginformasikan penilaian Grup GoTo dapat ditemukan di [ASEAN State of Climate Change Report](#).

### Risiko dan Peluang Terkait Iklim

Di bawah ini adalah deskripsi singkat tentang berbagai risiko dan peluang terkait iklim yang memengaruhi bisnis Grup GoTo dalam jangka pendek, menengah, dan panjang.<sup>69</sup> Bagian ini membahas lebih detail secara khusus untuk analisis Risiko Fisik kami, di mana kami mengevaluasi potensi dampak lingkungan dari pemanasan global dan mengidentifikasi risiko fisik akut dan kronis yang terkait.

#### Risiko terkait Iklim

Peluang terkait iklim berikut ini telah diidentifikasi berdasarkan klasifikasi yang diinformasikan oleh TCFD. Risiko dikelompokkan ke dalam klasifikasi utama sebagai berikut: 1) Kebijakan dan Hukum, 2) Teknologi, 3) Pasar dan Reputasi, 4) dan Risiko Fisik.

- **Critical Threshold Scenario**

Touted as the upper limit for global warming, this scenario represents us limiting the global warming temperature increase to 2° C from pre-industrial levels by 2100. Meeting this threshold still comes with significant environmental and weather risks, but was established because any higher temperatures would increase the likelihood of the planet reaching irreversible tipping points of extreme environmental impacts, like the collapse of the polar ice sheets.

- **Business-as-Usual (BAU)**

This scenario assumes the world fails to implement more rigorous policy than what is already enforced and does not achieve climate targets at the required pace. The selected BAU scenario puts the world's global warming temperature increase to 3-4° C from pre-industrial levels by 2100.

Opportunities identified in these scenarios take into account GoTo's net-zero strategy to transition to electric vehicles and renewable energy, and the different levels of policy support, market development, and customer demand associated with these different climate-related scenarios. An aggregation of these influences that inform GoTo Group's assessment can be found in the [ASEAN State of Climate Change Report](#).

### Climate-Related Risks and Opportunities

Found below are brief descriptions of the different climate-related risks and opportunities affecting GoTo Group's business over the short, medium, and long term.<sup>69</sup> This section goes into deeper detail specifically for our Physical Risk analysis, where we evaluate the potential environmental impacts of global warming and identify the associated acute and chronic physical risks.

#### Climate-Related Risks

The following climate-related opportunities have been identified based on classifications informed by TCFD. Risks are classified into primary classifications of the following: 1) Policy and Legal, 2) Technology, 3) Market and Reputation, 4) and Physical Risks.

68. Panel Antarpemerintah tentang Perubahan Iklim, "Pemanasan Global 1.5 °C". Tersedia: <https://www.ipcc.ch/sr15/>  
The Intergovernmental Panel on Climate Change, "Global Warming of 1.5° C". Available: <https://www.ipcc.ch/sr15/>

69. Berdasarkan analisa tersebut, periode untuk jangka pendek dimulai dari hari ini hingga tahun 2030, jangka menengah hingga tahun 2040, dan jangka panjang hingga tahun 2050  
For the context of this analysis, the timeframes for short term from present until 2030, medium term is until 2040, and long term is until 2050.

**Risiko Transisi**  
Transition Risks

**Kebijakan dan Hukum | Policy and Legal**

Regulasi atas Produk dan Layanan yang Ada  
Regulation of Existing Products and Services

Ketidakmampuan untuk mengoperasikan dan meningkatkan skala usaha karena kebijakan yang melarang penjualan baru kendaraan mesin pembakaran internal (ICE) 2W dan 4W. Peraturan tersebut telah diusulkan oleh pemerintah Indonesia, Singapura, dan Vietnam.  
Inability to operate and scale due to policies regulating the eventual ban of the for new sales of 2W and 4W internal combustion engine (ICE) vehicles. Such regulations have already been proposed by the governments of Indonesia, Singapore, and Vietnam.

**Teknologi | Technology**

Hambatan Transisi Kendaraan  
Vehicle Transition Barriers

Investasi modal dalam pengembangan teknologi dan kekuatan pasar adalah tantangan utama yang dihadapi dalam masa transisi ke kendaraan listrik, di samping dukungan swasta dan publik dalam bentuk infrastruktur untuk pengisian daya yang diperlukan. Ketidakpastian ini menciptakan hambatan ekonomi dan teknologi yang dihadapi mitra pengemudi kami saat beralih ke kendaraan listrik.  
Capital investments in technology development and market forces are the primary challenges faced in the transition to electric vehicles, in addition to the private and public support of the required charging infrastructure. This uncertainty drives the economic and technological barriers our driver-partners face when switching to electric vehicles.

Ketersediaan Energi Terbarukan  
Renewable Energy Availability

Dukungan yang diperlukan dari pemerintah dan produsen listrik nasional untuk menetapkan peraturan dan mekanisme yang diperlukan bagi industri swasta untuk menghasilkan atau mendapatkan lebih banyak energi terbarukan.  
The necessary support from government and national power producers to establish the regulation and necessary mechanisms for private industry to generate or procure more renewable energy.

**Pasar dan Reputasi | Market and Reputation**

Pergeseran Preferensi Konsumen  
Shifts in Consumer Preferences

Kerugian bisnis karena reputasi negatif akibat kinerja iklim yang tidak mendukung atau perubahan referensi pelanggan kepada alternatif ramah lingkungan yang ditawarkan kompetitor.  
Loss of business due to negative reputation resulting from lackluster climate performance or shifting customers preference for competing environmental-friendly alternatives.

**Risiko Fisik**  
Physical Risks

**Kajian Risiko Fisik dari Skenario Iklim | Physical Risk Assessment from Climate-Related Scenarios**

Risiko di Asia Tenggara dan bisnis Grup GoTo berkisar pada peningkatan curah hujan, produksi pangan, dan pariwisata. Risiko-risiko ini berhubungan satu sama lain dan intensitas setiap risiko meningkat seiring dengan peningkatan suhu pemanasan bumi.

Curah hujan di daerah perkotaan di kawasan Asia Tenggara diperkirakan meningkat 7% pada tahun 2100 pada tingkat pemanasan 1,5° C, dan hingga 10% pada tingkat pemanasan 2° C.<sup>70</sup> Pola curah hujan lebat yang lebih ekstrem diperkirakan akan terjadi pada tingkat pemanasan yang lebih tinggi. Peningkatan curah hujan, terkait dengan “hari basah” berturut-turut yang lebih besar, meningkatkan risiko banjir, tanah longsor, dan penurunan produksi tanaman.

Setiap derajat kenaikan suhu pemanasan global mengurangi hasil panen global, dan pada tahun 2040, produksi tanaman per kapita di Asia Tenggara bisa turun sepertiga jika suhu naik 2° C.

Terumbu karang, hutan, dan keanekaragaman hayatinya merupakan sumber daya tarik dan dukungan yang signifikan bagi pariwisata di wilayah tersebut. Asia Tenggara sendiri mengandung hampir 34% terumbu karang dunia dan mereka sangat penting tidak hanya untuk pariwisata, tetapi juga ketahanan pangan laut dan perlindungan garis pantai.<sup>70</sup> Sembilan dari 10 terumbu karang berisiko mengalami degradasi parah mulai tahun 2050 dan seterusnya. Risiko ini dikurangi hingga 70% jika pemanasan dibatasi hingga 1,5° C. Dalam skenario BAU kami, hutan tropis dapat ditarik kembali hingga 30%, sebagian besar karena ketersediaan air.<sup>72</sup> Hilangnya hutan semacam ini akan mengakibatkan hilangnya keanekaragaman hayati yang besar dan hilangnya penyerap karbon utama, yang akan meningkatkan konsentrasi CO<sub>2</sub> atmosfer yang melanggengkan risiko terkait iklim lainnya.

Zooming in on Southeast Asia and GoTo Group’s business, risks for the different scenarios revolve primarily around increased precipitation, food production, and tourism. These risks intertwine with each other, and the intensity of each risk increases with each additional increase in warming temperature.

Rainfall in Southeast Asian urban areas is estimated to increase 7% by 2100 at warming levels of 1.5° C, and up to 10% at warming levels of 2° C.<sup>70</sup> More extreme heavy rainfall patterns are expected for higher degrees of warming. Increased rainfall, associated with greater consecutive “wet days”, increases the risk of flooding, landslides, and a decrease in crop production.

Every degree of global warming temperature rise reduces global crop yields, and by 2040, per capita crop production in Southeast Asia could fall by one-third if temperatures were to rise by 2° C.

Coral reefs, forests, and their biodiversity account as a significant source of attraction and support for tourism in the region. Southeast Asia itself contains almost 34% of the world’s coral reefs and they have been vital to not only tourism but also marine food security and shoreline protection.<sup>71</sup> Nine in 10 coral reefs are at risk from severe degradation from 2050 onwards. This risk is mitigated to 70% if warming is limited to 1.5° C. In our BAU scenario, tropical forests could retract by up to 30%, largely due to water availability.<sup>72</sup> This kind of forest loss would result in major biodiversity losses, and the loss of major carbon sinks, which would increase atmospheric CO<sub>2</sub> concentrations perpetuating other climate-related risks.

70. WWF. “[Latar Belakang: Dampak regional +target iklim 1.5° C – Asia](#)”. World Wildlife Fund (WWF). “[Backgrounder: Regional Impacts +the 1.5° C climate target – Asia](#)”.

71. Institut Sumber Daya Dunia (WRI). (2002). “[Terumbu Karang Berisiko di Asia Tenggara](#)”. World Resources Institute (WRI). (2002). “[Reefs at Risk in Southeast Asia](#)”.

72. Bank Dunia. (2012). “[Turunkan panas: mengapa dunia yang lebih hangat 4 °C harus dihindari](#)”, hlm.51. The World Bank. (2012). “[Turn down the heat: why 4° C warmer world must be avoided](#)”, p.51.

**Risiko Transisi**  
Transition Risks

**Risiko Fisik Terhadap Bisnis | Physical Risks to the Business**

Ketersediaan Permintaan dan Layanan  
Demand and Service Availability

Penurunan produksi tanaman akibat pola cuaca ekstrem dapat menyebabkan kelangkaan dan menaikkan harga pangan di wilayah tertentu. Hal ini dapat memengaruhi keputusan ekonomi yang dibuat pelanggan kami sehubungan dengan layanan yang kami sediakan.

Peningkatan curah hujan, banjir pesisir dan pedalaman, dan perubahan alam juga dapat menyebabkan gangguan dalam permintaan mobilitas karena orang lebih dibatasi atau memutuskan untuk menghindari daerah dengan bencana alam ini.

Semua faktor ini juga dapat memengaruhi kemampuan mitra pengemudi dan pedagang kami untuk memenuhi permintaan pelanggan jika ketersediaan dan mobilitas menjadi terbatas karena perubahan iklim dan cuaca yang ekstrem. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap potensi penghasilan mitra di platform kami dan berdampak negatif terhadap pendapatan Grup GoTo.

Decreased crop production due to extreme weather patterns may cause scarcity and drive up food prices in certain regions. This may affect the economic decisions our customers make in regard to our services.

Increased rainfall, coastal and inland flooding, and changes in nature may also cause disruptions in the demand for mobility as people are more restricted or decide to avoid areas with these natural catastrophes.

All these factors may also affect the ability of our driver and merchant partners to fulfill customer demand if availability and mobility become restricted due to chronic climate and weather changes. This may negatively affect our partners’ earning potential on our platform and negatively affect GoTo Group’s revenue.

Kesejahteraan Karyawan dan Komunitas  
Employee and Community Welfare

Karyawan, mitra pengemudi, dan pedagang Grup GoTo mungkin menghadapi gangguan karena pola cuaca ekstrem atau sangat ekstrem yang dapat memaksa relokasi dan memengaruhi perjalanan kantor karena meningkatnya banjir daratan. Peningkatan intensitas gelombang panas dan risiko penyakit akibat hujan lebat juga dapat berdampak pada kesehatan manusia, dan dapat berdampak negatif terhadap biaya kesehatan dan asuransi.<sup>73</sup>

GoTo Group’s employees, driver-partners, and merchant-partners may face disruption due to extreme acute or chronic weather patterns that may force relocations and affect office commutes due to increased inland flooding. An increase in the intensity of heat waves and risk of disease due to heavy rainfall can also impact human health, and may negatively affect health and insurance costs.<sup>73</sup>

**Peluang Terkait Iklim**

Berikut adalah kesempatan terkait iklim yang telah teridentifikasi berdasarkan klasifikasi TCFD

**Climate-Related Opportunities**

The following climate-related opportunities have been identified based on classifications informed by TCFD

**Peluang Terkait Iklim**  
Climate-Related Opportunities

Peningkatan Moda  
Increased Capital Availability

Kinerja iklim yang positif mendorong investor tertentu untuk lebih memilih berinvestasi di Grup GoTo dan mengakses indeks terkait iklim tertentu.  
Positive climate performance encourages certain investors to prefer investing in GoTo Group and access to certain climate-related indices.

Ketahanan Ekosistem GoTo  
Resilience in the GoTo Ecosystem

Dengan semangat “Gotong Royong” Grup GoTo, terdapat peluang untuk membantu terbentuknya ketahanan bagi mitra pengemudi, pedagang, dan komunitas lokal kami, serta memberikan mereka dukungan jika terjadi peristiwa cuaca ekstrem atau bahkan perubahan kronis terkait iklim.  
True to the GoTo Group spirit of “Gotong Royong”, there is an opportunity to help effectively build resilience for our driver-partners, merchant-partners, and local communities, and support them in the event of extreme weather events or even chronic climate-related changes.

Regulasi yang Lebih Tegas untuk Pengurangan Emisi Gas Rumah Kaca  
More Rigorous Regulations for GHG Emissions Reductions

Dorongan untuk mempercepat dekarbonisasi sektor lain dan meningkatkan produksi energi terbarukan untuk memenuhi target pengurangan emisi sesuai peraturan, akan turut mendukung target dekarbonisasi Grup GoTo sendiri.  
A push to accelerate the decarbonization of other sectors and increase production of renewable energy to meet regulated emissions reductions targets would in turn support GoTo Group’s own decarbonization targets.

Pembangunan Produk dan Layanan Rendah Emisi  
Development of Low-Emission Products and Services

Meningkatnya dukungan dari pemerintah dan industri juga akan mendorong kesempatan untuk terjadinya integrasi dengan transportasi umum guna mencapai target bersama terkait transisi kendaraan listrik. Memanfaatkan peluang ini akan memungkinkan Grup GoTo untuk memperkuat daya saingnya dalam menanggapi perubahan preferensi konsumen terkait produk dan layanan rendah emisi.  
Growing support from the government and industry would also propel the chance to further integrate with public transport and achieve our collective electric vehicle transition targets. Capitalizing on these opportunities would enable GoTo Group to cement a leading competitive position in response to shifting consumer preferences for low-emission products and services.

73. Akhtar, R. (2016). *Perubahan Iklim dan Geoeologi Asia Selatan dan Tenggara: Sebuah Pengantar*. Akhtar, R. (2016). *Climate Change and Geoeology of South and Southeast Asia: An Introduction*.

## Ringkasan Analisa Skenario Iklim

- Kami menilai bahwa Grup GoTo dan lini bisnisnya tidak akan terdampak secara besar oleh risiko fisik dan transisi iklim ekstrem yang mungkin diakibatkan oleh perubahan iklim jangka pendek, menengah, dan panjang. Hal ini terutama disebabkan oleh model bisnis Perseroan dengan *asset-light*, dan karena dampak kuantitatif dari risiko fisik dan transisi yang dinilai hingga tahun 2050 tetap minimal.
- Peluang terbesar terkait iklim Grup GoTo berasal dari dorongan pasar yang berkembang dan meningkatnya preferensi konsumen untuk penggunaan kendaraan listrik. Dorongan kuat dari faktor-faktor ini ditambah dengan penerapan peraturan pemerintah akan mempercepat transisi dalam ekosistem GoTo.
- Skenario BAU memiliki kemungkinan kecil untuk terjadi mengingat kemajuan dari pencapaian target nasional, tetapi pencapaian target dekarbonisasi Grup GoTo, sejalan dengan ambisi Perjanjian Paris, sangat bergantung pada dukungan nasional untuk dekarbonisasi jaringan listrik di wilayah operasi kami.
- Grup GoTo dapat mengalami dampak fisik dari peristiwa cuaca ekstrem, terutama peningkatan curah hujan dan banjir; Namun, peristiwa yang pernah terjadi di masa lalu seperti itu bersifat sesaat dengan dampak minimal terhadap operasi bisnis. Risiko fisik setelah 2050 masih belum pasti, tetapi terdapat potensi dampak yang sangat ekstrem terjadi jika kita tidak memenuhi sasaran terkait iklim kita.

## Summary of Climate Scenario Analysis

- We assess that GoTo Group and its business lines will remain largely unaffected by from the severe chronic physical and transitional risks that may result from climate change in the short, medium, and long-term. This is primarily due to the Company's asset-light business model, and because the quantifiable impact of the assessed physical and transitional risks up until 2050 still remains minimal.
- GoTo Group's largest climate-related opportunity comes from developing market forces and consumer preference for electric vehicles. A strong push from these factors coupled with enablement from government regulation will accelerate transition within GoTo's ecosystem.
- The BAU scenario is unlikely to happen given the trajectory of national targets, but the achievement of GoTo Group's decarbonization targets, in line with the Paris Agreement ambition, is heavily dependent on nationwide support for decarbonizing the electrical grid in the areas where we operate in.
- GoTo Group may experience acute physical impacts from extreme weather events, most notably increased rainfall and flooding, however, such past events have been momentary with minimal impact to the operations of the business. The physical risks beyond 2050 are still uncertain, but there is potential for much higher chronic impact if we do not meet our climate-related goals.

# Lampiran J: Kepuasan Pelanggan dan Mekanisme Pengaduan Masyarakat

## Appendix J: Customer Satisfaction and Public Complaint Mechanism

### Survei Kepuasan Pelanggan

Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan (CSAT) terhadap produk dan layanan, Perseroan melakukan survei rutin di seluruh unit bisnis.

#### Survei Kepuasan Pelanggan dengan Produk Gojek

Gojek melakukan survei kepuasan pelanggan setiap tiga bulan sekali. Pada Q4 2023, survei dilakukan terhadap 8.321 pelanggan yang mencakup lima produk, yaitu GoRide, GoCar, GoFood, GoSend, dan GoMart untuk mendapatkan *Customer Satisfaction Score* (CSAT) untuk masing-masing produk.

#### Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Gojek (Q4 2023)

Produk Product	CSAT*)
GoRide	91%
GoCar	88%
GoFood	89%
GoSend	93%
GoMart	89%

\*) Skor CSAT: % responden yang memilih 'Puas' atau 'Sangat Puas' saat menilai pengalaman mereka saat menggunakan setiap produk.  
 Dasar: GoRide = 2957, GoCar = 2417, GoFood = 1714, GoSend = 783, GoMart = 450.  
 CSAT score: % of respondents who rated "Satisfied" or "Very Satisfied" on their experience with the respective product.  
 Base: GoRide=2957, GoCar=2417, GoFood=1714, GoSend=783, GoMart=450.

### Customer Satisfaction Survey

To evaluate the level of customer satisfaction (CSAT) with our products and services, we conduct routine surveys across our business units.

#### Customer Satisfaction Survey on Gojek Products

Gojek conducts customer satisfaction surveys on a quarterly basis. In Q4 2023, the customer survey was conducted with 8,321 customers covering five products, GoRide, GoCar, GoFood, GoSend, and GoMart to obtain the Customer Satisfaction Score (CSAT) for each product.

#### Customer Satisfaction Survey on Gojek Products (Q4 2023)

**Survei Kepuasan Pelanggan Tokopedia (2023)**

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil survei CSAT yang dilakukan untuk berbagai area utama di Tokopedia pada tahun 2023.<sup>74</sup> Survei dilakukan secara internal dengan detail berikut:

**Tokopedia Customer Satisfaction Surveys (2023)**

The table below shows the CSAT survey results conducted for the different key areas across Tokopedia throughout 2023.<sup>74</sup> The survey is conducted in-house with details as follows:

Produk Product	CSAT	Base
Logistik Logistics	76,85%	16.419
Layanan Pendukung (Care) Support Service (Care)	81,16%	594.450
Pembayaran Payment	89,24%	10.441
Fulfillment (antara Pembeli) Fulfillment (among Buyers)	82,41%	8.503
Fulfillment (antara Penjual) <sup>75</sup> Fulfillment (among Sellers) <sup>75</sup>	70,25%	679

**Mekanisme Pengaduan Masyarakat**

Kami berkomitmen untuk memberikan layanan dan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Konsumen dan masyarakat dapat menyampaikan masalah dan keluhan terkait layanan GoTo melalui saluran di bawah ini:

**Public Complaint Mechanism**

We are committed to delivering the best services and experience to our customers. Consumers and the general public can raise any issues and complaints related to GoTo services using the below channels:

**Gojek**

Halaman bantuan di aplikasi Gojek atau Pusat Bantuan di situs web Gojek  
Help page on the Gojek application or the Help Center on the Gojek website  
Email [customer-service@gojek.com](mailto:customer-service@gojek.com)  
Telepon /Call + 6221-5084-9000

**Tokopedia**

Halaman Bantuan di situs Tokopedia  
Help Page on Tokopedia's website  
Email: [care@tokopedia.com](mailto:care@tokopedia.com)  
Facebook: @Tokopedia Care  
Twitter: @TokopediaCare

74. Detail tentang siapa yang mendistribusikan survei CSAT sebagai berikut:

- Pembayaran: didistribusikan setiap minggu pertama di bulan tersebut kepada pemangku kepentingan yang memenuhi syarat (konsumen yang telah menyelesaikan minimal satu transaksi per bulan, atau penjual yang telah melakukan minimal satu penarikan dalam satu bulan)
- Fulfillment (konsumen): didistribusikan setiap minggu pertama di bulan tersebut kepada konsumen yang memenuhi syarat (yang telah menyelesaikan minimal dua transaksi dalam tiga bulan terakhir)
- Fulfillment (penjual): didistribusikan setiap tiga bulan kepada penjual yang memenuhi syarat (yang menggunakan layanan Dilayani Tokopedia (DT) dan telah melakukan setidaknya satu transaksi DT aktif dalam tiga bulan terakhir)
- Logistik: didistribusikan setiap minggu pertama di bulan tersebut kepada konsumen atau penjual yang memenuhi syarat (yang telah menyelesaikan setidaknya dua transaksi dalam tiga bulan sebelumnya)
- Layanan pendukung: didistribusikan kepada pengguna setelah tiket pengaduan sudah ditutup

The details of who we distribute the CSAT survey to is as follows:

- Payment: distributed every first week of the relevant month to eligible stakeholders (consumers who have made a minimum of one completed transaction per month, or sellers who have made a minimum of one withdrawal within one month)
- Fulfillment (consumers): distributed every first week of the relevant month to eligible consumers (who have made a minimum of two completed transactions in the past three months)
- Fulfillment (sellers): distributed quarterly to eligible sellers (who use Dilayani Tokopedia (DT) services and have made at least one active DT transaction in the past three months)
- Logistics: distributed every first week of the relevant month to eligible consumers or sellers (who have completed at least two transactions in the previous three months)
- Support service: distributed to users after the related complaint ticket has been closed

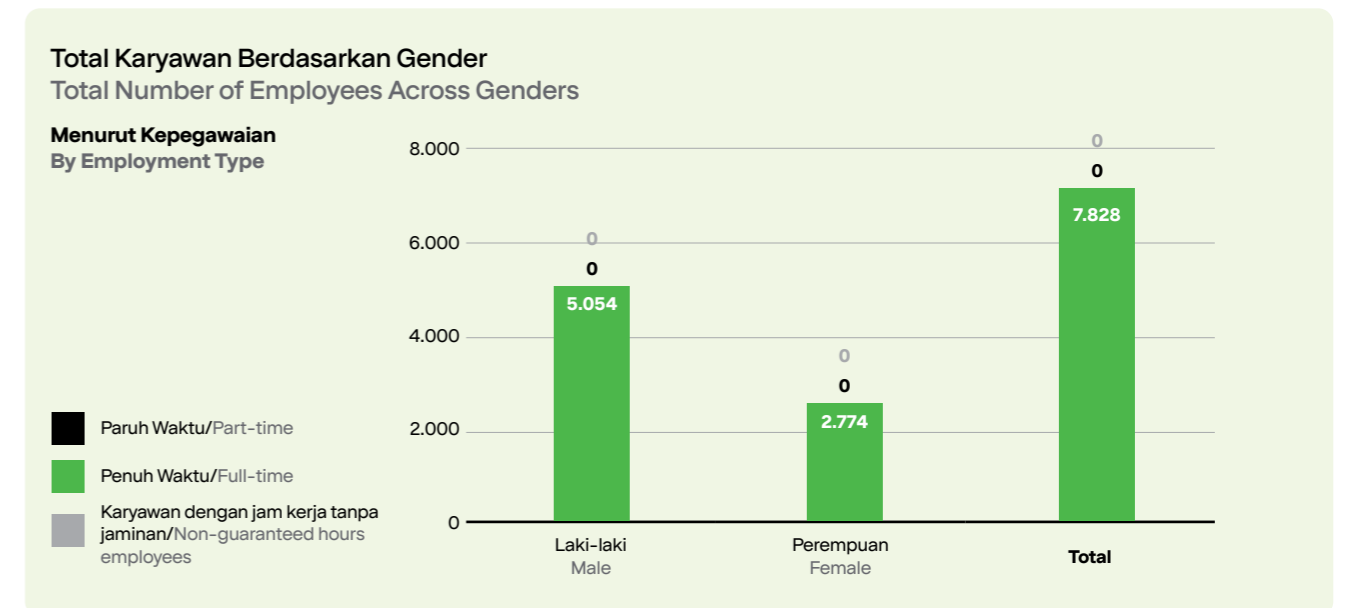
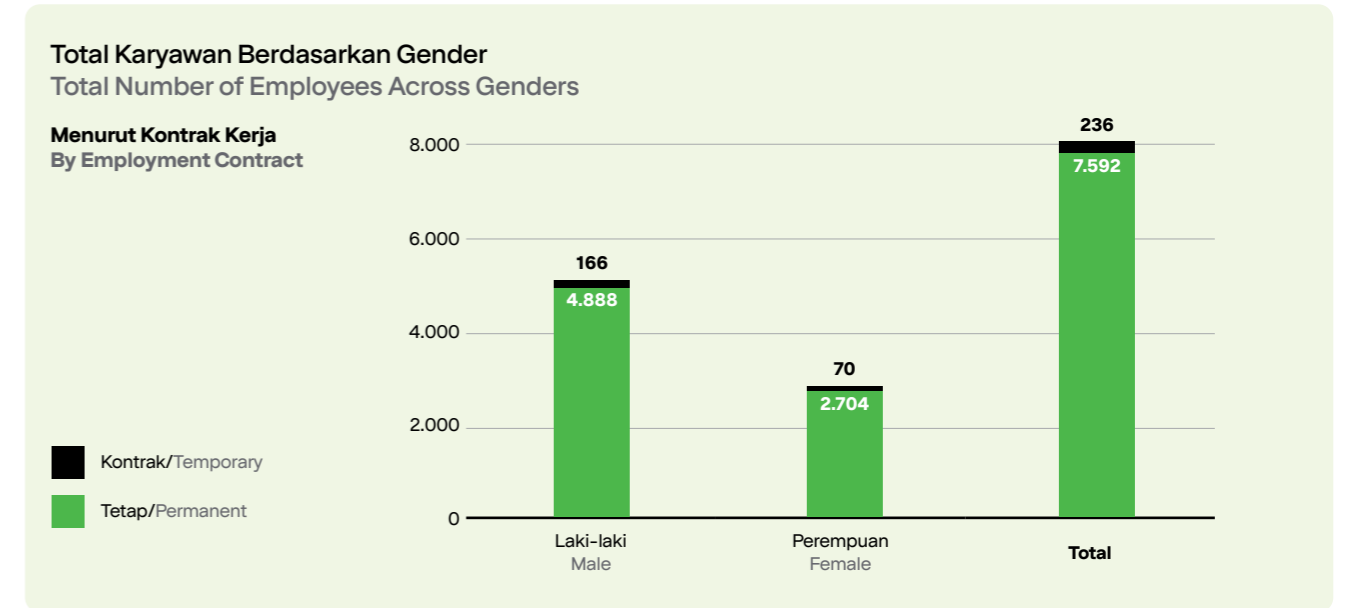
75. Kami tidak melakukan survei CSAT pada Q4 2023 karena adanya perubahan arah organisasi.  
We did not conduct a perform CSAT survey in Q4 2023 due to organizational direction changes.

**Lampiran K: Data Karyawan**  
**Appendix K: Employee Data**

**GRI 2-7:  
Karyawan<sup>76</sup>  
Employees<sup>76</sup>**

Per 31 Desember 2023, rincian total karyawan di seluruh GoTo Group dijelaskan dalam tabel berikut:

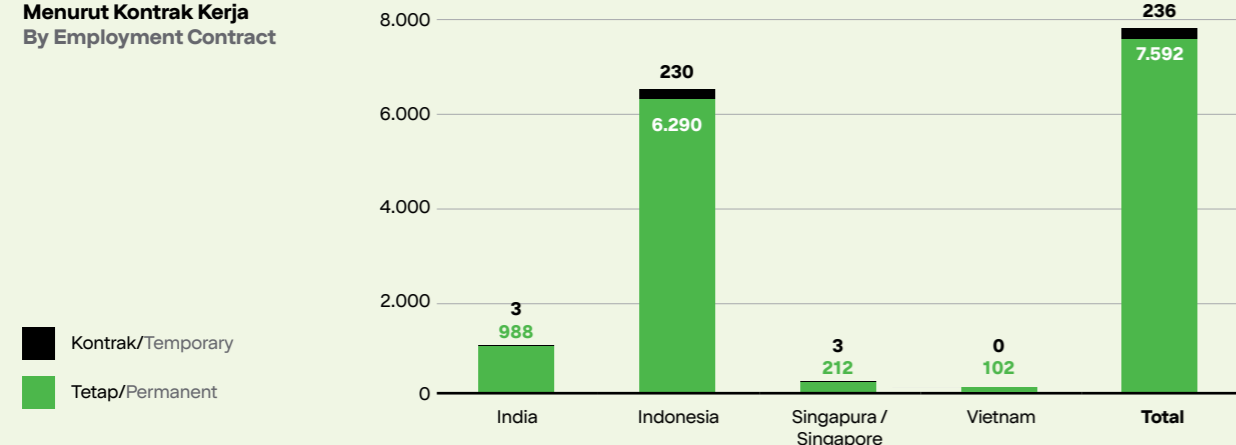
Per December 31, 2023, the total breakdown of employees across GoTo Group is described in the following table:



76. "Karyawan" mengacu pada semua individu yang memiliki hubungan kerja dengan GoTo Group sesuai dengan hukum nasional atau karyawan praktik dengan kontrak kerja di bawah GoTo Group. Ini termasuk ekspatriat yang dianggap sebagai karyawan kontrak di Indonesia karena peraturan setempat. Khusus untuk Laporan Keberlanjutan, GoTo Group memperlakukan ekspatriat yang berbasis di Indonesia setara dengan karyawan tetap untuk semua proses internal, sesuai dengan standar GRI. "Employees" refers to all individuals who are in an employment relationship with GoTo Group according to national law or practice employees with employment contracts under GoTo Group. This includes expatriates who are considered contract employees in Indonesia due to local regulations. Exclusively for the Sustainability Report, GoTo Group treats Indonesia-based expatriates on par with permanent employees for all internal processes, in accordance with GRI standards.

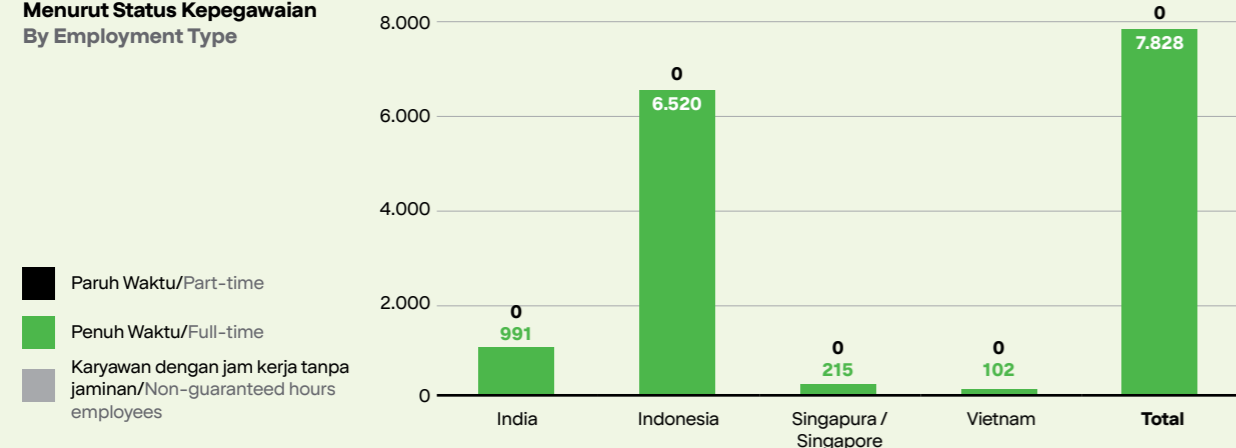
**Total Karyawan Berdasarkan Negara**  
Total Number of Employees Across Regions

**Menurut Kontrak Kerja**  
By Employment Contract



**Total Karyawan Berdasarkan Negara**  
Total Number of Employees Across Regions

**Menurut Status Kepegawaian**  
By Employment Type



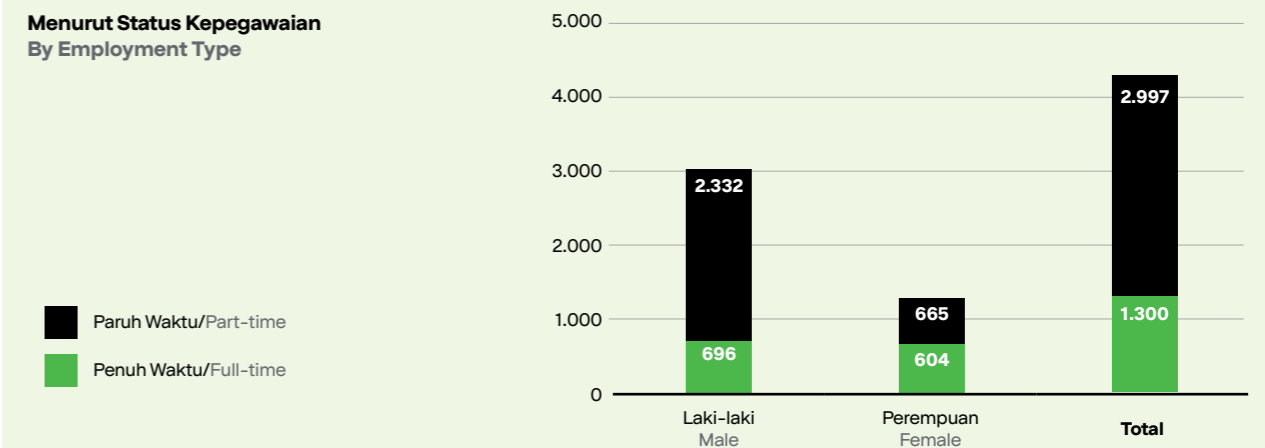
**GRI 2-8:**  
**Pekerja yang Bukan Karyawan**  
Workers Who Are Not Employees

Per 31 Desember 2023, rincian total pekerja di seluruh Grup GoTo dijelaskan dalam tabel di bawah ini. Jenis pekerja yang paling umum adalah pekerja kontrak harian yang dialokasikan ke gudang GoTo untuk pengiriman, pengepakan, dan tugas-tugas manajemen gudang lainnya.<sup>77</sup>

Per December 31, 2023, the total breakdown of workers across GoTo Group is described in the following table below. The most common type of worker is the daily contract worker allocated to GoTo's warehouses for shipping, packing, and other warehouse management tasks.<sup>77</sup>

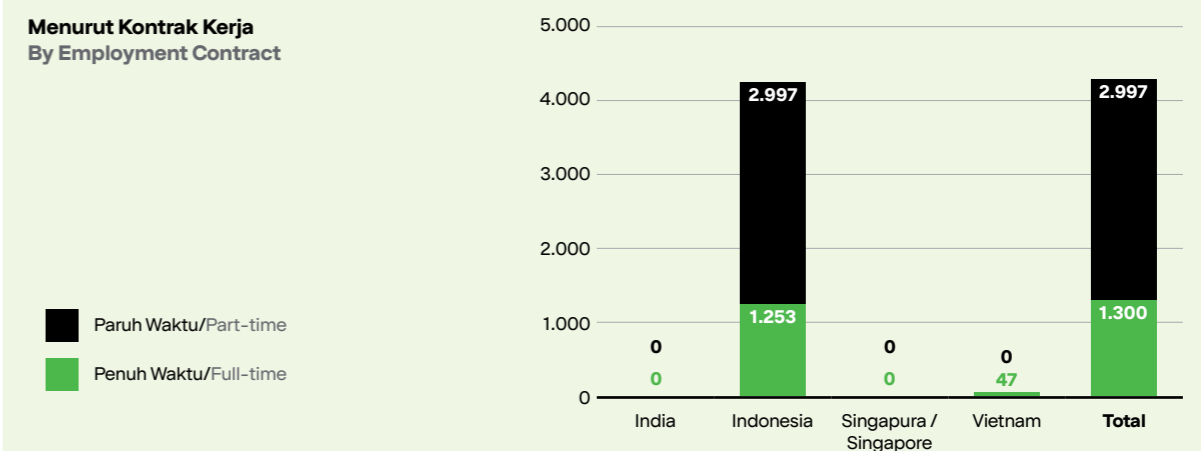
**Total Karyawan Berdasarkan Gender**  
Total Number of Employees Across Genders

**Menurut Status Kepegawaian**  
By Employment Type



**Total Pekerja Berdasarkan Wilayah**  
Total Number of Workers Across Regions

**Menurut Kontrak Kerja**  
By Employment Contract

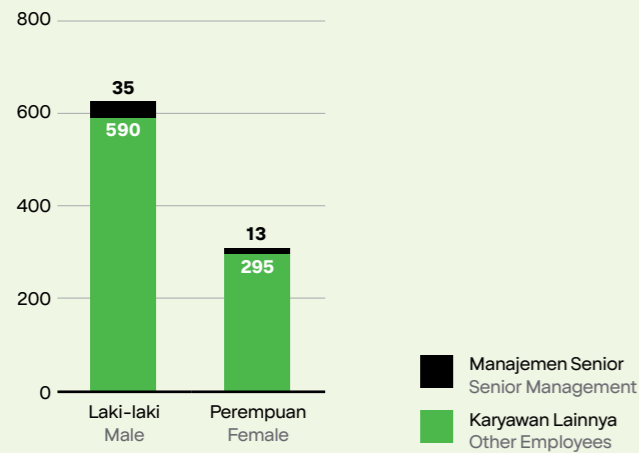


77. Pekerja didefinisikan sebagai individu yang melakukan pekerjaan untuk GoTo Group tetapi tidak berupa karyawan bagi Perseroan.  
Workers are defined as individuals who perform work for GoTo Group but are not in an employment relationship with the organization.

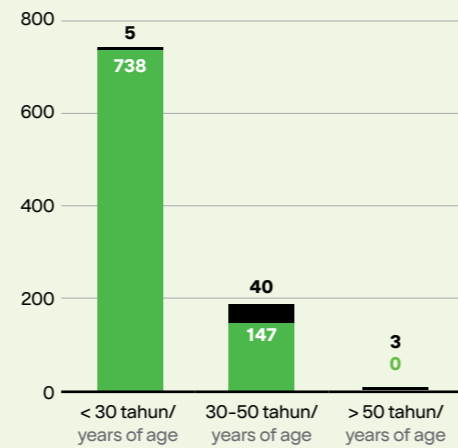


**GRI 401-1:**  
**Perekrutan Karyawan dan Perputaran Karyawan**  
**New Employee Hires and Employee Turnover**

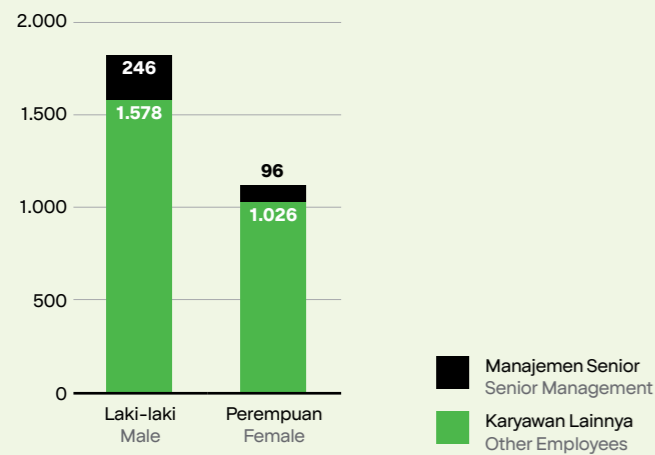
**Perekrutan Karyawan Baru Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tingkat Jabatan**  
New Employee Hires by Gender and Seniority



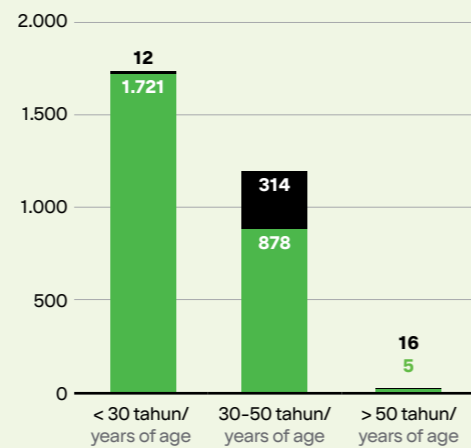
**Perekrutan Karyawan Baru Berdasarkan Kelompok Usia dan Tingkat Jabatan**  
New Employee Hires by Age Group and Seniority



**Perputaran Karyawan Baru Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tingkat Jabatan**  
Employee Turnover by Gender and Seniority

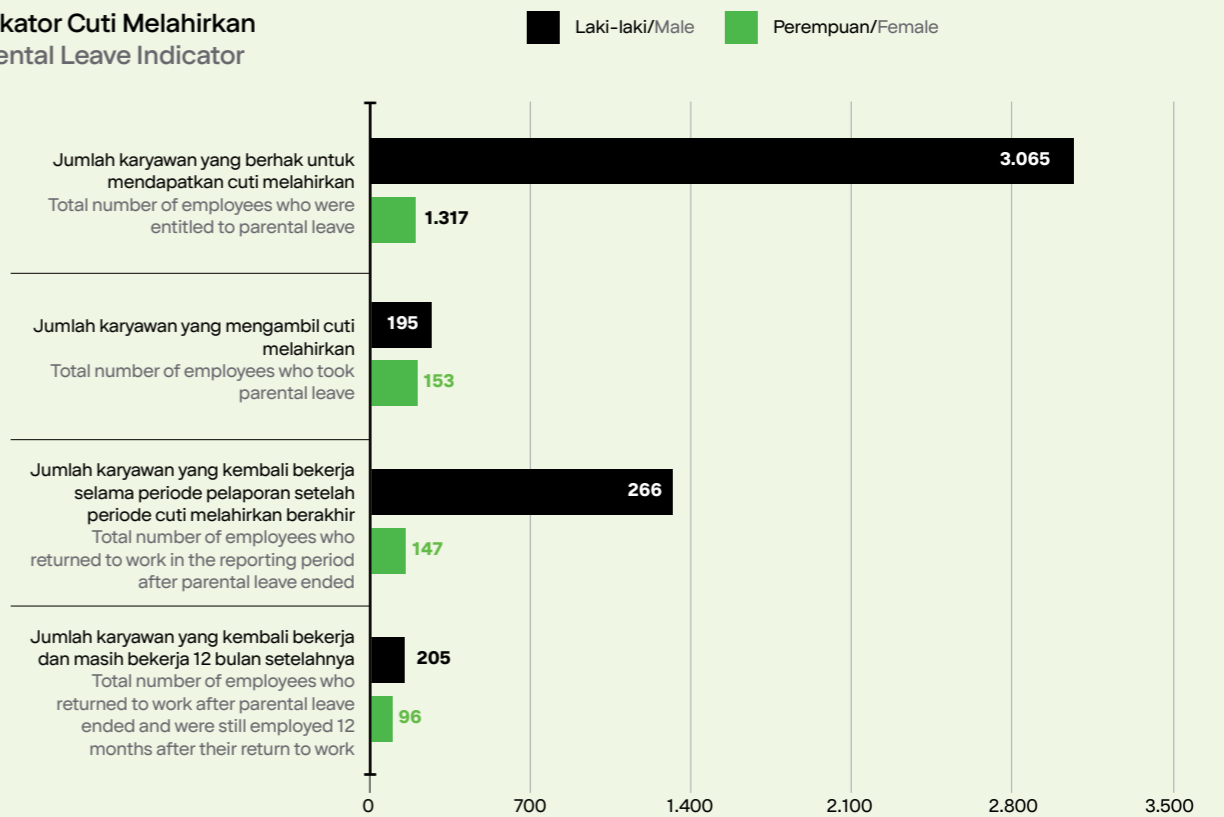


**Perputaran Karyawan Baru Berdasarkan Kelompok Usia dan Tingkat Jabatan**  
Employee Turnover by Age Group and Seniority

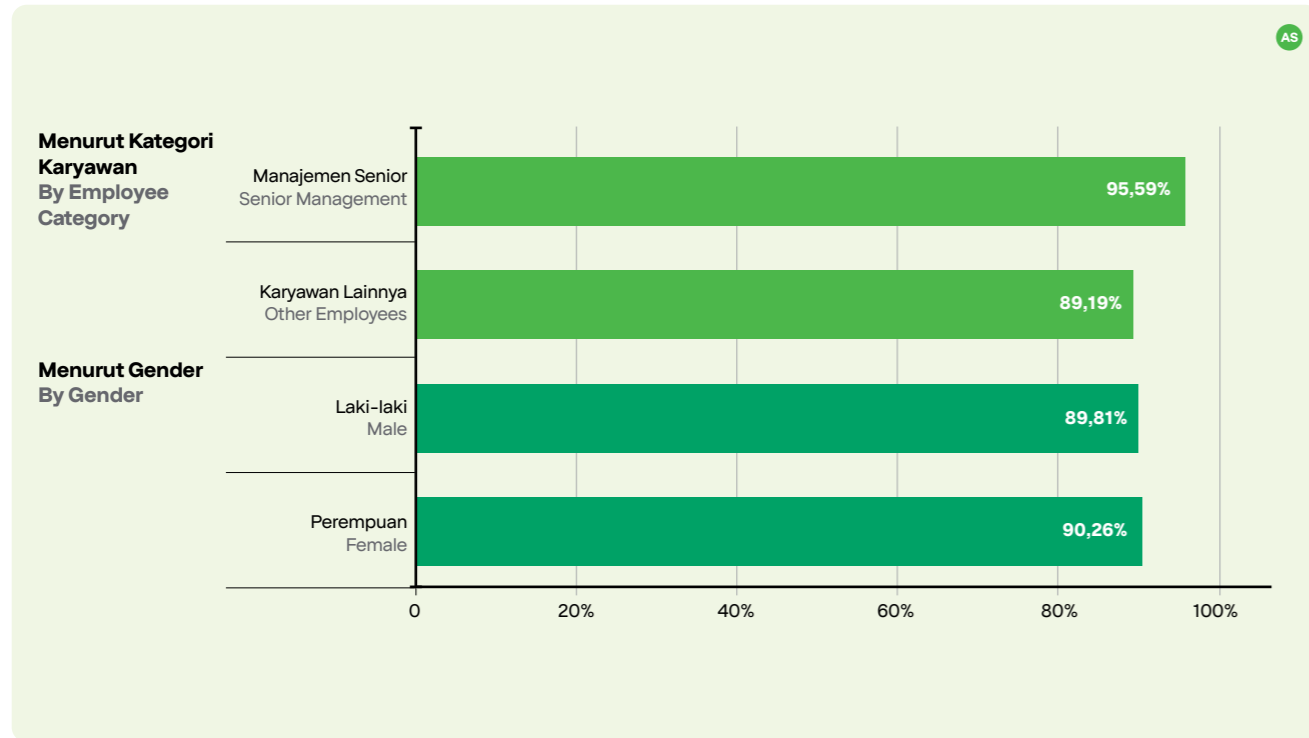


**GRI 401-3:**  
**Cuti Melahirkan**  
**Parental Leave**

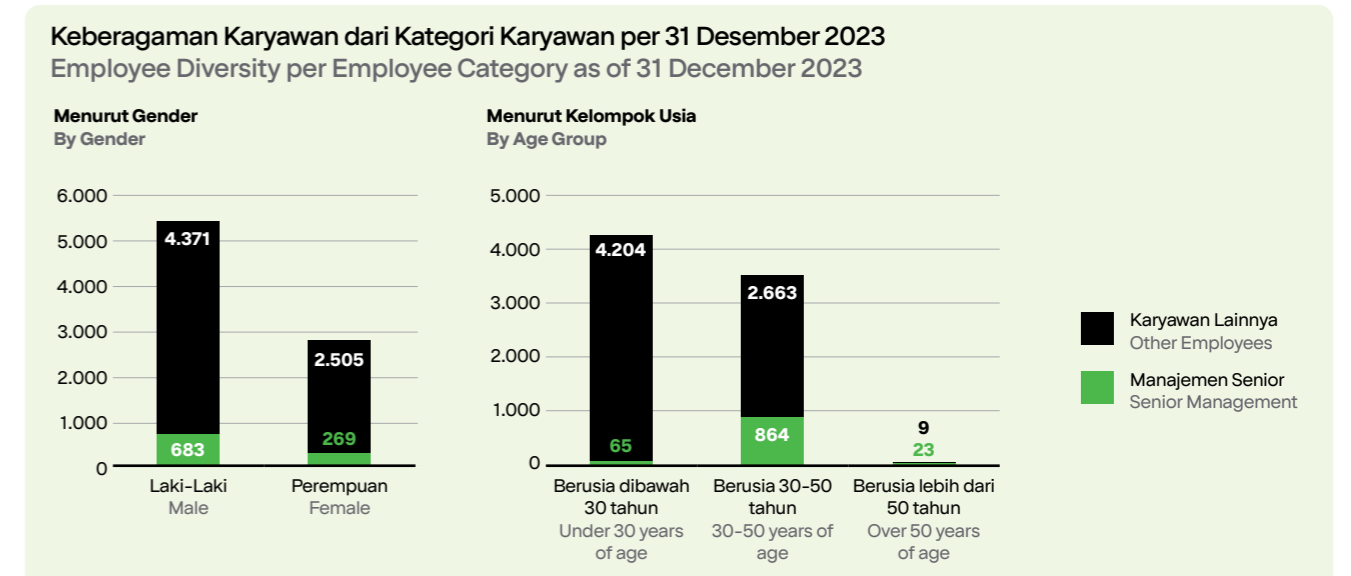
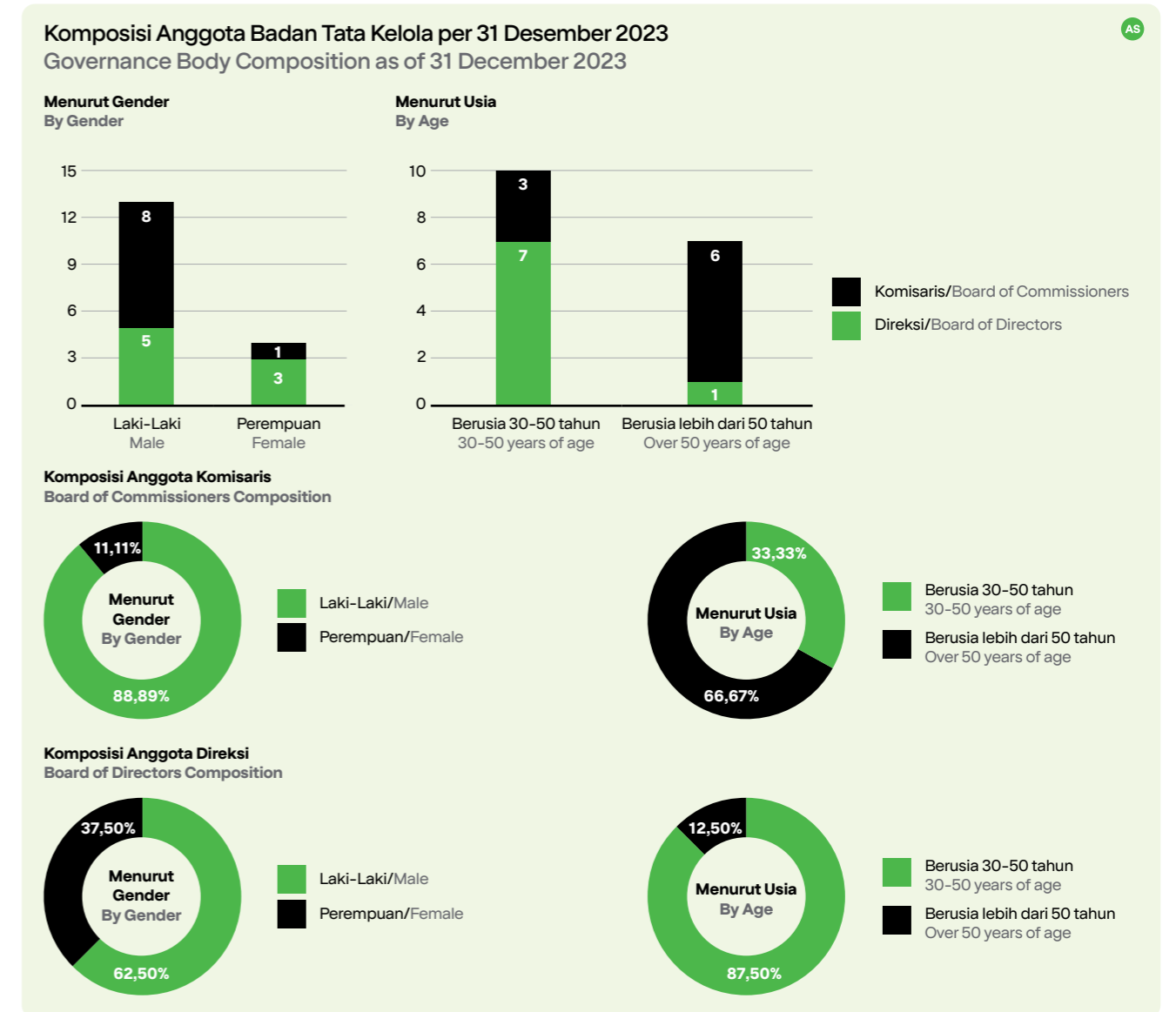
**Indikator Cuti Melahirkan**  
Parental Leave Indicator



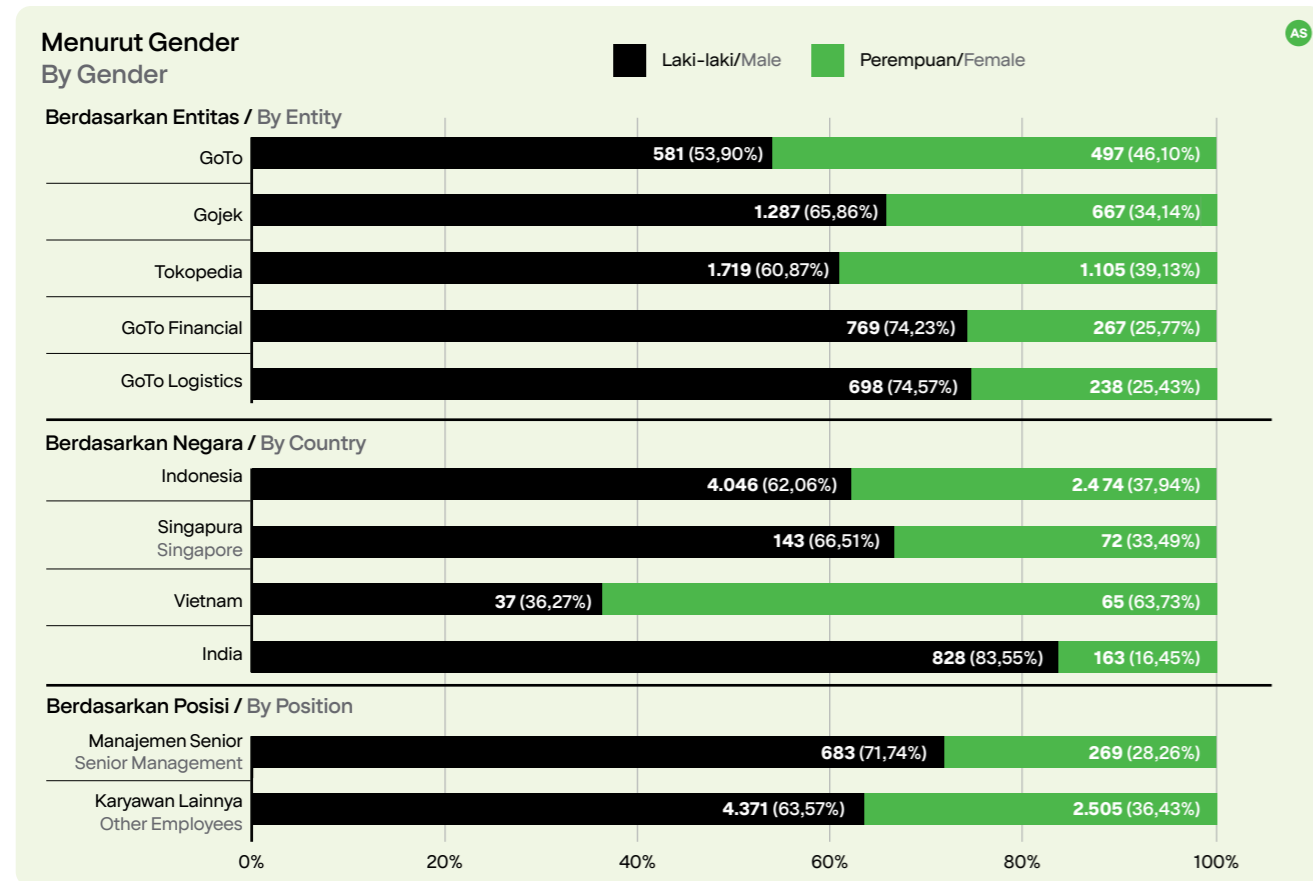
**GRI 404-3:**  
**Persentase Karyawan yang Menerima Penilaian Kinerja dan Karir Secara Teratur**  
**Employees Receiving Regular Performance and Career Development Reviews**



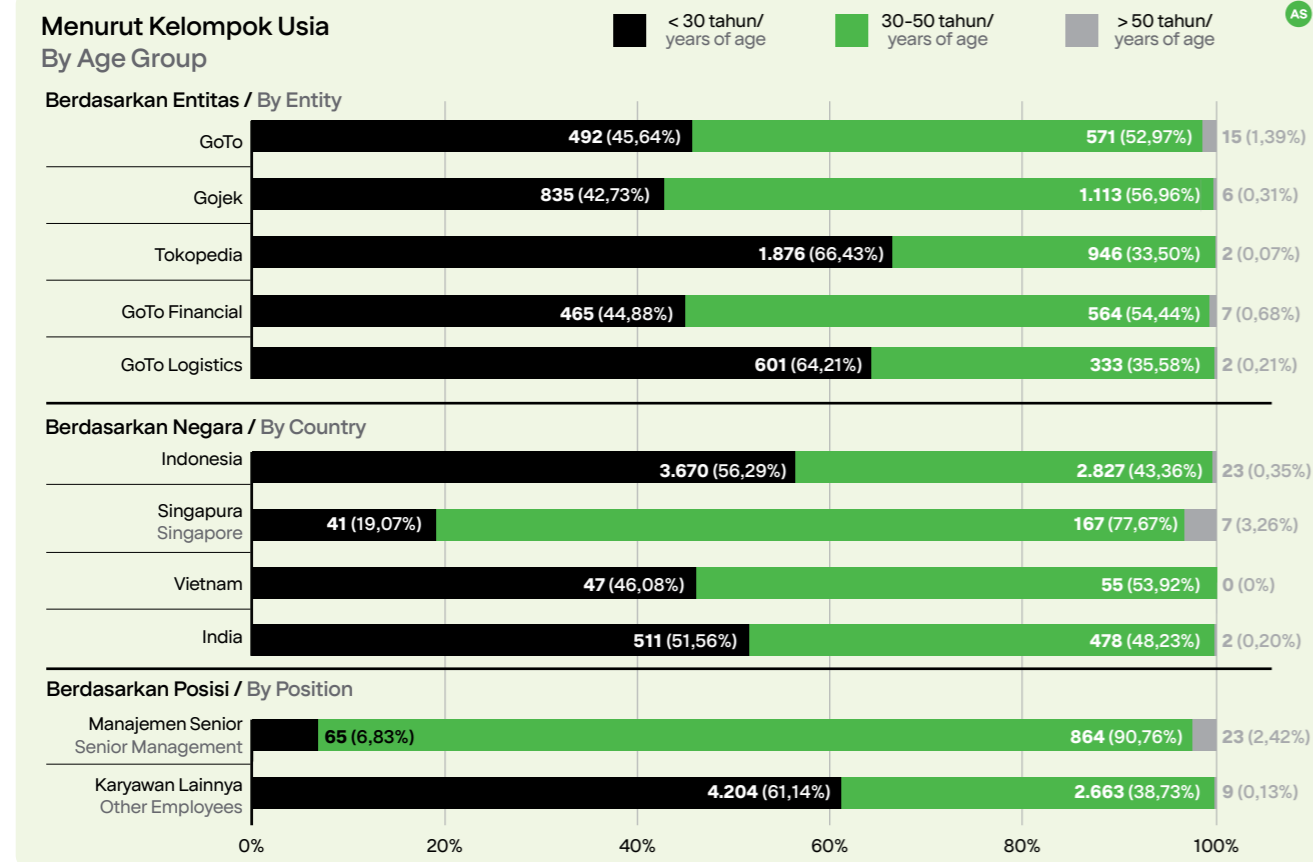
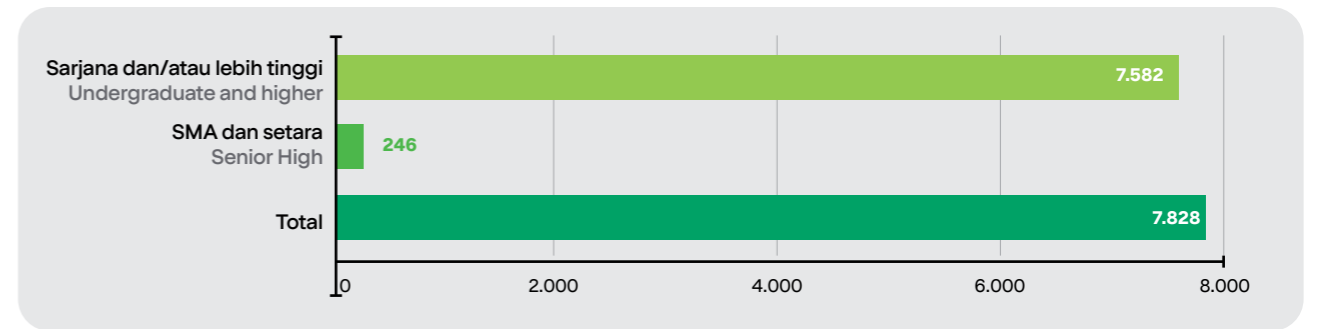
**GRI 405-1:**  
**Keberagaman Anggota Badan Tata Kelola dan Karyawan**  
**Diversity Among Governance Body Members and Employees**



### Komposisi Karyawan di Seluruh Tingkat Manajemen, Kelompok Fungsional, dan Negara Employee Diversity Across Management Levels, Functional Groups, and Countries



### Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Employee Composition by Educational Background



# Lampiran L: Kepemilikan Saham

## Appendix L: Shareholding Pattern

Per tanggal 31 Desember 2023, struktur dan komposisi pemegang saham GoTo adalah sebagai berikut:  
As of December 31, 2023, GoTo's capital structure and shareholder compositions were as follows:

### Komposisi Pemegang Saham dengan Kepemilikan Langsung > 5% dengan pengungkapan hak suara Shareholder Composition with > 5% Direct Ownership with the disclosure of voting rights

Nama Name	Seri Saham Series of Shares	Kategori SDHSM MVS Category	Nilai Nominal saham Nominal Value of Share	Pada tanggal 1 Januari 2023/As of January 1, 2023			Pada tanggal 31 Desember 2023/As of December 31, 2023				
				Jumlah Saham Total Shares	Jumlah Nilai Nominal Total Nominal Values	Persentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership	Persentase Hak Suara Percentage of Voting Rights	Jumlah Saham Total Shares	Jumlah Nilai Nominal Total Nominal Values	Persentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership	Persentase Hak Suara Percentage of Voting Rights
Goto Peopleverse Fund	A	Tidak/No	1	85.394.771.797	85.394.771.797	7,21%	3,23%	65.735.093.691	65.735.093.691	5,47%	2,47%
SVF GT Subco (Singapore) Pte. Ltd. - 27003 4000	A	Tidak/No	1	103.120.303.128	103.120.303.128	8,71%	3,91%	91.559.809.028	91.559.809.028	7,62%	3,45%
Taobao China Holding Limited	A	Tidak/No	1	104.731.124.993	104.731.124.993	8,84%	3,97%	104.731.124.993	104.731.124.993	8,72%	3,94%
Government of Singapore	A	Tidak/No	1	68.806.742.783	68.806.742.783	5,81%	2,6%	n/a <sup>1</sup>	n/a <sup>1</sup>	n/a <sup>1</sup>	n/a <sup>1</sup>
Pemegang Saham Lainnya Other Shareholders				822.310.986.801	822.310.986.801	69,43%	-	939.383.635.124 <sup>2</sup>	939.383.635.124 <sup>2</sup>	78,19%	
<b>Total</b>				<b>1.184.363.929.502</b>	<b>1.184.363.929.502</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>1.201.409.662.836</b>	<b>1.201.409.662.836</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>

- Pada tanggal 31 Desember 2023, Pemerintah Singapura bukan merupakan pemegang saham dengan kepemilikan langsung > 5%  
As of 31 December 2023, Government of Singapore is no longer shareholder with > 5% direct ownership
- Termasuk saham treasuri dan saham Seri B Perseroan  
Including treasury shares and the Company's Series B shares

### Komposisi Pemegang Saham dengan Kepemilikan <5% dengan pengungkapan hak suara Shareholder Composition with <5% Ownership with the disclosure of voting rights

Nama Name	Seri Saham Series of Shares	Kategori SDHSM MVS Category	Nilai Nominal saham Nominal Value of Share	Pada tanggal 1 Januari 2023/As of January 1, 2023			Pada tanggal 31 Desember 2023/As of December 31, 2023				
				Jumlah Saham Total Shares	Jumlah Nilai Nominal Total Nominal Values	Persentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership	Persentase Hak Suara Percentage of Voting Rights	Jumlah Saham Total Shares	Jumlah Nilai Nominal Total Nominal Values	Persentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership	Persentase Hak Suara Percentage of Voting Rights
Masyarakat/Public	A <sup>2</sup>	Tidak/No	1	740.050.434.698	740.050.434.698	62,48%	28,02%	861.936.750.402	861.936.750.402	71,74%	32,43%
Andre Soelistyo	A	Tidak/No	1	3.247.530.184	3.247.530.184	0,27%	0,12%	2.897.530.184	2.897.530.184	0,24%	0,11%
Kevin Bryan Aluwi	A	Tidak/No	1	5.790.223.535	5.790.223.535	0,49%	0,22%	2.423.376.154	2.423.376.154	0,20%	0,09%
William Tanuwijaya	A	Tidak/No	1	8.393.044.541	8.393.044.541	0,71%	0,32%	7.296.224.541	7.296.224.541	0,61%	0,27%
Melissa Siska Juminto	A	Tidak/No	1	3.993.358.227	3.993.358.227	0,34%	0,15%	3.993.358.227	3.993.358.227	0,33%	0,15%
Andre Soelistyo	B <sup>1</sup>	Ya/Yes	1	6.734.025.100	6.734.025.100	0,57%	7,65%	6.734.025.100	6.734.025.100	0,56%	7,60%
Kevin Bryan Aluwi	B <sup>1</sup>	Ya/Yes	1	3.272.789.432	3.272.789.432	0,28%	3,72%	3.272.789.432	3.272.789.432	0,27%	3,69%
William Tanuwijaya	B <sup>1</sup>	Ya/Yes	1	12.588.634.432	12.588.634.432	1,06%	14,3%	12.588.634.432	12.588.634.432	1,05%	14,21%
Melissa Siska Juminto	B <sup>1</sup>	Ya/Yes	1	1.087.292.195	1.087.292.195	0,09%	1,24%	1.087.292.195	1.087.292.195	0,09%	1,23%
PT Saham Anak Bangsa	B <sup>1</sup>	Ya/Yes	1	26.888.988.841	26.888.988.841	2,27%	30,55%	26.888.988.841	26.888.988.841	2,24%	30,35%

- Rasio hak suara untuk Saham Seri B adalah 30 suara untuk setiap 1 (satu) Saham Seri B sesuai dengan Peraturan OJK No. 22/2021.  
The voting right ratio for Series B Shares is 30 votes for every 1 (one) Series B Share as regulated under OJK Regulation No. 22/2021.
- Termasuk saham milik beberapa anggota Dewan Komisaris dan Direksi, yang rinciannya diungkapkan pada bagian lain dari Laporan Tahunan ini.  
Including the shares owned by some members of the Board of Commissioners and Board of Directors, which details are disclosed elsewhere in this Annual Report.

## Kepemilikan Saham Langsung oleh Dewan Komisaris dan Direksi Direct Share Ownership by the Board of Commissioners and the Board of Directors

Per tanggal 31 Desember 2023, berikut adalah kepemilikan saham langsung oleh Dewan Komisaris dan Direksi Perseroan:  
As of December 31, 2023, below are the direct shareholding ownerships of the Board of Commissioners and Directors of the Company:

Nama Name	Jabatan Position	Seri Saham Series of Share	Kategori SDHSM MVS Category	Nilai Nominal saham Nominal Value of Share	Pada tanggal 1 Januari 2023/As of January 1, 2023				Pada tanggal 31 Desember 2023/As of December 31, 2023			
					Jumlah Saham Total Shares	Jumlah Nilai Nominal Total Nominal Values	Persentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership	Persentase Hak Suara Percentage of Voting Rights	Jumlah Saham Total Shares	Jumlah Nilai Nominal Total Nominal Values	Persentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership	Persentase Hak Suara Percentage of Voting Rights
Garibaldi Thohir	Komisaris/Commissioner	A	Tidak/No	1	1.054.287.487	1.054.287.487	0,09%	0,04%	1.054.287.487	1.054.287.487	0,09%	0,04%
Andre Soelistyo	Komisaris/Commissioner	A	Tidak/No	1	3.247.530.184	3.247.530.184	0,27%	0,12%	2.897.530.184	2.897.530.184	0,24%	0,11%
William Tanuwijaya	Komisaris/Commissioner	A	Tidak/No	1	8.393.044.541	8.393.044.541	0,71%	0,32%	7.296.224.541	7.296.224.541	0,61%	0,27%
Sugito Walujo <sup>1</sup>	Direktur Utama/President Director	A	Tidak/No	1	N/A <sup>1</sup>	N/A <sup>1</sup>	N/A <sup>1</sup>	N/A <sup>1</sup>	267.250.000	267.250.000	0,02%	0,01%
Wei-Jye Jacky Lo	Direktur/Director	A	Tidak/No	1	312.858.554	312.858.554	0,02%	0,01%	652.554.166	652.554.166	0,05%	0,02%
Pablo Malay <sup>1</sup>	Direktur/Director	A	Tidak/No	1	N/A <sup>1</sup>	N/A <sup>1</sup>	N/A <sup>1</sup>	N/A <sup>1</sup>	247.851.117	247.851.117	0,02%	0,01%
Catherine Hindra	Direktur/Director	A	Tidak/No	1	-	-	-	-	493.717.692	493.717.692	0,04%	0,02%
Hans Patuwo	Direktur/Director	A	Tidak/No	1	-	-	-	-	574.829.533	574.829.533	0,05%	0,02%
Melissa Siska Juminto	Direktur/Director	A	Tidak/No	1	3.993.358.227	3.993.358.227	0,34%	0,15%	3.993.358.227	3.993.358.227	0,33%	0,15%
Andre Soelistyo	Komisaris/Commissioner	B	Ya/Yes	1	6.734.025.100	6.734.025.100	7,6%	7,65%	6.734.025.100	6.734.025.100	0,56%	7,6%
William Tanuwijaya	Komisaris/Commissioner	B	Ya/Yes	1	12.588.634.432	12.588.634.432	14,21%	14,3%	12.588.634.432	12.588.634.432	1,05%	14,21%
Melissa Siska Juminto	Direktur/Director	B	Ya/Yes	1	1.087.292.195	1.087.292.195	1,23%	1,24%	1.087.292.195	1.087.292.195	0,09%	1,23%

<sup>1</sup> Pada tanggal 1 Januari 2023, beliau belum menjabat sebagai anggota Direksi Perseroan  
As of January 1, 2023, he has not serve as a member of the Company's Board of Directors

### Kepemilikan Saham Tidak Langsung oleh Dewan Komisaris dan Direksi

Per tanggal 31 Desember 2023, berikut adalah informasi mengenai kepemilikan saham tidak langsung oleh Dewan Komisaris dan Direksi Perseroan:

Pemegang Saham Shareholders	Jabatan Position	Jumlah Saham Total Shares	Persentase Hak Suara Percentage of Voting Rights
<b>Dewan Komisaris/Board of Commissioners</b>			
Agus Dermawan Wintarto Martowardojo	Komisaris Utama/President Commissioner	-	-
Garibaldi Thohir	Komisaris/Commissioner	-	-
William Tanuwijaya	Komisaris/Commissioner	8.962.996.280 Saham Seri B   Series B Shares <sup>1</sup>	10,18%
Andre Soelistyo	Komisaris/Commissioner	8.962.996.280 Saham Seri B   Series B Shares <sup>1</sup>	10,18%
Wishnutama Kusubandio	Komisaris/Commissioner	-	-
Robert Holmes Swan	Komisaris Independen/Independent Commissioner	-	-
Dirk Van den Berghe	Komisaris Independen/Independent Commissioner	-	-
Marjorie Tiu Lao	Komisaris Independen/Independent Commissioner	-	-
<b>Sub Total</b>		<b>17.925.992.561 Saham Seri B   Series B Shares<sup>1</sup></b>	<b>20,36%</b>
<b>Direksi   Board of Directors</b>			
Sugito Walujo	Direktur Utama/President Director	-	-
Wei-Jye Jacky Lo	Komisaris Independen/Independent Commissioner	-	-
Melissa Siska Juminto	Direktur/Director	-	-
Hans Patuwo	Direktur/Director	-	-
Anthony Wijaya	Direktur/Director	-	-
Catherine Hindra Sutjahyo	Direktur/Director	-	-
Nila Marita Indreswari	Direktur/Director	-	-
Pablo Malay	Direktur/Director	-	-
<b>Sub Total</b>		-	-
<b>Total</b>		<b>17.925.992.561 Saham Seri B   Series B Shares<sup>1</sup></b>	<b>20,23%</b>

Catatan: Angka-angka tersebut mencerminkan pembulatan ke atas (ke bilangan bulat terdekat) melalui kepemilikan masing-masing oleh pemegang saham yang relevan, di mana masing-masing pihak di atas memiliki saham tidak langsung melalui PT Saham Anak Bangsa.  
Note: The numbers reflect a rounded-up (to the nearest whole number) look through ownership of each of the relevant shareholders, where each party above has an indirect ownership through PT Saham Anak Bangsa.

### Indirect Shares Ownership of the Board of Commissioners and the Board of Directors

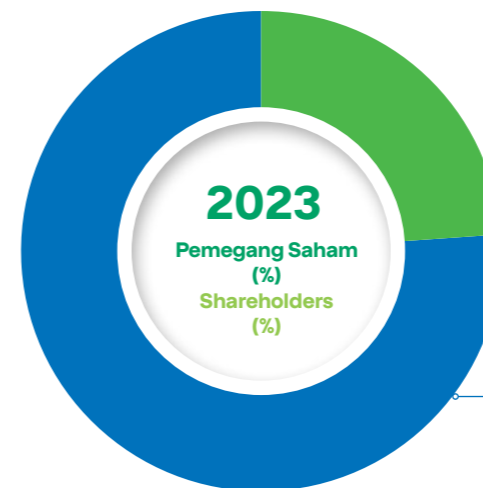
As of December 31, 2023, below is the information about the indirect shareholding ownerships of the Board of Commissioners and Directors of the Company:



Pemegang saham individu Indonesia/Indonesian Individuals	11,72622%
Koperasi/Cooperative	0,00075%
Yayasan/Foundation	0,01299%
Dana Pensiun/Pension Fund	0,13778%
Asuransi/Insurance	1,82300%
Perbankan/Bank	0,00432%
Korporasi/Corporation	7,61480%
Saham Treasuri/Treasury Stocks	0,85439%
Reksadana/Mutual Fund	1,78475%



Pemegang saham asing/Foreign Individuals	0,58471%
GOTO Peopleverse Fund	5,47150%
SVF GT Subco (Singapore) Pte Ltd - 27003 4000	7,62103%
Taobao China Holding Limited	8,71735%
Lain-lain (dengan kepemilikan masing-masing <5%)/Others (each owns <5%)	53,64640%



**23,95901%**  
Investor Nasional  
National Investors

**76,04099%**  
Investor Asing  
Foreign Investors

# Lampiran M: Informasi Hal Pokok untuk Keyakinan Terbatas Independen

Appendix M: Subject Matter Information for Independent Limited Assurance

The original subject matter information included herein is in the Indonesian language.

Lampiran 1. Informasi Hal Pokok untuk Keyakinan Terbatas Independen atas Laporan Keberlanjutan PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. dan entitas anaknya untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2023

Appendix 1. Subject Matter Information for Independent Limited Assurance of PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk. and its subsidiaries' Sustainability Report for the year ended December 31, 2023

No.	Indikator/ Indicators	2023
1	Denda yang signifikan dan sanksi non-moneter karena ketidakpatuhan terhadap peraturan perundang-undangan (sebagai bagian dari GRI 2-27: Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-Undangan)/ Significant fines and non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations (as part of GRI 2-27: Compliance with Laws and Regulations)	<p>Selama periode pelaporan, terdapat dua peristiwa penting ketidakpatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, sebagai berikut: / During the reporting period, there were two significant instances of non-compliance with laws and regulations, as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pada Oktober 2023, PT Dompot Anak Bangsa, anak perusahaan GoTo di bawah GoTo Financial, menerima surat dari Bank Indonesia mengenai permintaan kepatuhan terhadap peraturan pembayaran tertentu dan mengenakan denda kepada perusahaan. Denda tersebut dikenakan sehubungan dengan peluncuran lebih awal atas suatu fitur pembayaran offline dibandingkan dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan. Sementara itu, permintaan kepatuhan berkaitan dengan peningkatan atas layanan pembayaran perusahaan. / In October 2023, PT Dompot Anak Bangsa, a GoTo subsidiary under GoTo Financial, received a letter from Bank Indonesia regarding request for compliance to certain payments regulations and imposing a fine to the company. The fine was imposed due to the early release of an offline payment feature as opposed to those required by the regulation. Meanwhile, the request for compliance was pertaining to the enhancement of the Company's payments offerings.</li> <li>Pada 12 Oktober 2023, PT Mapan Global Reksa, anak perusahaan GoTo di bawah GoTo Financial menerima surat peringatan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia. Surat tersebut menegur PT Mapan Global Reksa atas ketidakpatuhan terhadap Peraturan OJK (POJK) No. 10/POJK.05/2022. POJK tersebut mewajibkan perusahaan jasa keuangan untuk menunjuk setidaknya dua anggota Direksi, namun PT Mapan Global Reksa hanya memiliki satu anggota Direksi pada saat itu. / On October 23, 2023, PT Mapan Global Reksa, a GoTo subsidiary under GoTo Financial received a warning letter from Indonesia's Financial Services Authority (OJK). The letter cautioned PT Mapan Global Reksa on incompliance with POJK regulation No. 10/POJK.05/2022. The POJK required the company to appoint at least two Board of Directors members, as opposed to the Company's status at the time, of only having one Board of Directors member.</li> </ul>

No.	Indikator/Indicators	2023																				
2	Contoh dampak ekonomi tidak langsung yang sudah teridentifikasi yang signifikan dari organisasi (sebagai bagian dari GRI 203-2 Dampak Ekonomi Tidak Langsung yang Signifikan)/ <i>Examples of significant indirect economic impacts of the organization (as part of GRI 203-2 Significant Indirect economic impacts)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pada tahun 2023, GoTo berkontribusi sebesar IDR 259,61 triliun - IDR 391,97 triliun terhadap Produk Domestik Bruto Indonesia. Pada tahun 2023, dampak GoTo terhadap PDB Indonesia terlihat jelas pada lima sektor berikut: <i>In 2023, GoTo contributed IDR 259.61 trillion - IDR 391.97 trillion of Indonesia's Gross Domestic Product. In 2023, GoTo's impact is evident in the following five sectors:</i></li> </ul>																				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sektor/Sector</th> <th>Dampak per Sektor (dalam Rp Triliun)/ Sectoral impact (in IDR Trillion)</th> <th>Persentase dari GDP per Sektor di tahun 2023/ Percentage of Sectoral GDP in 2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perdagangan Grosir dan Eceran, Perbaikan Kendaraan Bermotor dan Sepeda Motor (melalui bisnis inti GoTo di bidang <i>on-demand</i> dan <i>e-commerce</i>)/ <i>Wholesales and Retail Trade, Repair of Motor Vehicles and Motorcycles (through GoTo's core businesses in on-demand and e-commerce)</i></td> <td>154,67 - 175,35</td> <td>5,72 - 6,49%</td> </tr> <tr> <td>Industri manufaktur (berasal dari dampak tidak langsung dari kegiatan bisnis yang dilakukan merchant Goto)/ <i>Manufacturing Industry (from the indirect impacts of GoTo merchants' business activities)</i></td> <td>17,43 - 45,11</td> <td>0,45 - 1,16%</td> </tr> <tr> <td>Informasi dan Komunikasi (dari bisnis GoTo sebagai platform digital)/ <i>Information and Communications (from GoTo's business as a digital platform)</i></td> <td>17,41 - 24,56</td> <td>1,97 - 2,78%</td> </tr> <tr> <td>Kegiatan Akomodasi dan Makanan dan Minuman (dari Layanan GoFood)/ <i>Accommodation and Food Beverages Activity (from GoFood services)</i></td> <td>12,40 - 19,68</td> <td>2,38 - 3,74%</td> </tr> <tr> <td>Transportasi dan Pergudangan (dari layanan <i>on-demand</i> dan logistik GoTo)/ <i>Transportation and Storage (from GoTo's on-demand and logistic services)</i></td> <td>12,43 - 21,08</td> <td>1,01 - 1,71%</td> </tr> </tbody> </table>	Sektor/Sector	Dampak per Sektor (dalam Rp Triliun)/ Sectoral impact (in IDR Trillion)	Persentase dari GDP per Sektor di tahun 2023/ Percentage of Sectoral GDP in 2023	Perdagangan Grosir dan Eceran, Perbaikan Kendaraan Bermotor dan Sepeda Motor (melalui bisnis inti GoTo di bidang <i>on-demand</i> dan <i>e-commerce</i> )/ <i>Wholesales and Retail Trade, Repair of Motor Vehicles and Motorcycles (through GoTo's core businesses in on-demand and e-commerce)</i>	154,67 - 175,35	5,72 - 6,49%	Industri manufaktur (berasal dari dampak tidak langsung dari kegiatan bisnis yang dilakukan merchant Goto)/ <i>Manufacturing Industry (from the indirect impacts of GoTo merchants' business activities)</i>	17,43 - 45,11	0,45 - 1,16%	Informasi dan Komunikasi (dari bisnis GoTo sebagai platform digital)/ <i>Information and Communications (from GoTo's business as a digital platform)</i>	17,41 - 24,56	1,97 - 2,78%	Kegiatan Akomodasi dan Makanan dan Minuman (dari Layanan GoFood)/ <i>Accommodation and Food Beverages Activity (from GoFood services)</i>	12,40 - 19,68	2,38 - 3,74%	Transportasi dan Pergudangan (dari layanan <i>on-demand</i> dan logistik GoTo)/ <i>Transportation and Storage (from GoTo's on-demand and logistic services)</i>	12,43 - 21,08	1,01 - 1,71%		
Sektor/Sector	Dampak per Sektor (dalam Rp Triliun)/ Sectoral impact (in IDR Trillion)	Persentase dari GDP per Sektor di tahun 2023/ Percentage of Sectoral GDP in 2023																				
Perdagangan Grosir dan Eceran, Perbaikan Kendaraan Bermotor dan Sepeda Motor (melalui bisnis inti GoTo di bidang <i>on-demand</i> dan <i>e-commerce</i> )/ <i>Wholesales and Retail Trade, Repair of Motor Vehicles and Motorcycles (through GoTo's core businesses in on-demand and e-commerce)</i>	154,67 - 175,35	5,72 - 6,49%																				
Industri manufaktur (berasal dari dampak tidak langsung dari kegiatan bisnis yang dilakukan merchant Goto)/ <i>Manufacturing Industry (from the indirect impacts of GoTo merchants' business activities)</i>	17,43 - 45,11	0,45 - 1,16%																				
Informasi dan Komunikasi (dari bisnis GoTo sebagai platform digital)/ <i>Information and Communications (from GoTo's business as a digital platform)</i>	17,41 - 24,56	1,97 - 2,78%																				
Kegiatan Akomodasi dan Makanan dan Minuman (dari Layanan GoFood)/ <i>Accommodation and Food Beverages Activity (from GoFood services)</i>	12,40 - 19,68	2,38 - 3,74%																				
Transportasi dan Pergudangan (dari layanan <i>on-demand</i> dan logistik GoTo)/ <i>Transportation and Storage (from GoTo's on-demand and logistic services)</i>	12,43 - 21,08	1,01 - 1,71%																				

No.	Indikator/Indicators	2023	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Selama periode 2018 - 2023, kehadiran GoTo berkontribusi pada penurunan tingkat pengangguran Indonesia sebesar 8,25% (setara dengan 47.083 orang) dari total pengurangan pengangguran nasional pada tahun 2023 (570.856 orang) antara tahun 2018 - 2023. Kontribusi GoTo terhadap pengurangan pengangguran lebih besar di daerah-daerah di luar Jawa, yaitu sebesar 21% dari total pengurangan pengangguran di daerah tersebut./ <i>During 2018 - 2023 period, GoTo's presence contributed to the reduction of Indonesia's unemployment rate by 8.25% (equivalent to 47,083 people) out of the total nationwide reduction in 2023 (570,856 persons) between 2018 - 2023. GoTo's contribution to the unemployment reduction was larger in areas outside of Java, or equal to 21% of the total reduction of unemployment in these areas.</i></li> <li>GoTo membantu meningkatkan inklusi digital di daerah-daerah di luar Jawa dan Bali, berkontribusi pada peningkatan pekerja Indonesia yang paham digital. Selama periode tahun 2018 - 2023, perkiraan menunjukkan bahwa secara rata-rata, kehadiran GoTo di tingkat kota/kabupaten meningkatkan jumlah pekerja yang paham digital sebesar 2,2% - 3,1%. Khusus untuk area di luar Jawa dan Bali, dampak kehadiran GoTo berkorelasi dengan peningkatan jumlah talenta paham digital sebesar 3,3 - 4,25% pada periode yang sama./ <i>GoTo helped improving digital inclusion in areas outside of Java and Bali, contributing to an increase in Indonesia's digitally literate workers. During the 2018 - 2023 period, estimated results show that on average, GoTo's presence at the municipal level increased the number of digitally literate workers by 2.2% - 3.1%. Specific to areas outside of Java and Bali, the impact of GoTo's presence correlates with an increase in the number of digital literate talent by 3.3 - 4.25% during the same period.</i></li> </ul>	
3	Jumlah total dan sifat insiden korupsi yang terbukti (sebagai bagian dari GRI 205-3 Insiden Korupsi yang Terbukti dan Tindakan yang Diambil)/ <i>Total number and nature of confirmed incidents of corruption (as part of GRI 205-3 Confirmed Incidents of Corruption and Actions Taken)</i>	Dari Januari hingga Desember 2023, terdapat dua belas insiden pelanggaran keuangan yang terisolasi./ <i>From January to December 2023, there were twelve isolated incidents of financial misconduct.</i>	
4	Jumlah tindakan hukum yang menunggu keputusan atau telah selesai selama periode pelaporan sehubungan dengan perilaku anti-persaingan serta pelanggaran terhadap peraturan <i>anti-trust</i> dan monopoli di mana	Dari Januari hingga Desember 2023, terdapat satu tindakan hukum yang sedang berlangsung sehubungan dengan perilaku anti-persaingan, dengan rincian sebagai berikut: <i>From January to December 2023, there was one legal action regarding anti-competitive behavior, with following detail:</i>  Pada tahun 2023, Gojek menerima surat-surat dari Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) mengenai permintaan data dan informasi sehubungan dengan distribusi pesanan salah satu <i>on-demand services</i> GoTo (GoCar) yang terhubung dengan	



No.	Indikator/Indicators	2023
	organisasi telah diidentifikasi sebagai peserta (sebagai bagian dari GRI 206-1 Langkah-Langkah Hukum untuk Perilaku Anti-Persaingan, Praktik Anti-Trust dan Monopoli)/ Number of legal actions pending or completed during the reporting period regarding anti-competitive behavior and violations of anti-trust and monopoly legislation in which the organization has been identified as a participant (as part of GRI 206-1 Legal Actions for Anti-Competitive Behavior, Anti-Trust, and Monopoly Practices)	kerjasama perusahaan dengan suatu perusahaan taksi (Bluebird). Permintaan data dan informasi terakhir terjadi pada bulan Juli 2023./ In 2023, Gojek received letters from Indonesia's Supervision of Business Competition or Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) regarding an information and data request in relation to the order distribution of GoTo's on-demand service (GoCar) connected to the company's collaboration with a taxi company (Bluebird). The latest information and data request occurred in July 2023.
5	Konsumsi energi total dalam organisasi (sebagai bagian dari GRI 302-1 Konsumsi Energi dalam Organisasi)/ Total energy consumption within the organization (as part of GRI 302-1 Energy Consumption within the Organization)	54.137,80 GJ
6	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung kotor (sebagai bagian dari GRI 305-1 Emisi GRK (Cakupan 1) Langsung)/ Gross direct (Scope 1) GHG emissions (as part of GRI 305-1 Direct (Scope 1) GHG Emissions)	100,30 tCO <sub>2</sub> e
7	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung kotor (sebagai bagian dari GRI 305-2 Emisi Energi GRK (Cakupan 2) Tidak Langsung)/ Gross energy indirect (Scope 2) GHG emissions (as part of GRI 305-2 Energy Indirect (Scope 2) GHG Emissions)	12.590,71 tCO <sub>2</sub> e

No.	Indikator/Indicators	2023	
8	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya kotor (sebagai bagian dari GRI 305-3 Emisi GRK (Cakupan 3) Tidak Langsung Lainnya)/ Gross other indirect (Scope 3) GHG emissions (as part of GRI 305-3 Other Indirect (Scope 3) GHG Emissions)	Kategori Emisi GRK Cakupan 3/ Scope 3 GHG emissions Category	tCO <sub>2</sub> e
		Kategori 1 (Barang dan jasa yang dibeli)/ Category 1 (Purchased goods and services)	52.493,36
		Kategori 2 (Barang modal)/ Category 2 (Capital goods)	7.362,64
		Kategori 3 (Kegiatan terkait bahan bakar dan energi yang tidak tercakup dalam Cakupan 1 dan Cakupan 2)/ Category 3 (Fuel and Energy Related Activities Not Included in Scopes 1 and 2)	2.569,70
		Kategori 4 (Transportasi dan distribusi hulu)/ Category 4 (Upstream transportation and distribution)	11.872,90
		Kategori 6 (Perjalanan bisnis)/ Category 6 (Business travel)	1.480,50
		Kategori 7 (Perjalanan karyawan)/ Category 7 (Employee commuting)	6.292,36
		Kategori 9 (Transportasi dan distribusi hilir)/ Category 9 (Downstream transportation and distribution)	106.649,96
		Kategori 11 (Penggunaan produk yang dijual)/ Category 11 (Use of sold products)	668.150,73
		Kategori 12 (Pengelolaan residu produk yang dijual)/ Category 12 (End-of-life treatment of sold products)	3.069,40
9	Emisi udara yang signifikan (sebagai bagian dari GRI 305-7 Nitrogen Oksida (NOx), Sulfur Oksida (SOx), dan Emisi Udara Signifikan Lainnya)/ Significant air emissions (as part of GRI 305-7 Nitrogen Oxides (NOx), Sulfur Oxides (SOx), and Other Significant Air Emissions)	CO (ton)	18.043,97
		NH <sub>3</sub> (ton)	99,37
		NMVOC (ton)	3.045,51
		NO <sub>x</sub> (ton)	1.133,31
		SO <sub>2</sub> (ton)	90,64
		PM2.5 (ton)	26,62

No.	Indikator/Indicators	2023			
		Tujuan akhir sampah/ Waste destination	Aktivitas/Activity	Sampah per jenis/ Waste per type	Berat (dalam ton metrik)/ Weight (in metric tons)
10	Berat total limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir, dan perincian jumlah tersebut berdasarkan komposisi limbah (sebagai bagian dari GRI 306-4 Limbah yang Dialihkan dari Pembuangan Akhir)/ Total weight of waste diverted from disposal, and a breakdown of this total by composition of the waste (as part of GRI 306-4 Waste Diverted from Disposal)	Daur ulang/ Recycling	Karton parut untuk kemasan/ Shredded cartons for packaging	Kotak kardus/ Cardboard boxes	870,46
			Dijual kepada vendor (Dayas Selaras Group)/ Sold to vendor (Dayas Selaras Group)		51,10
			Dijual kepada vendor (CV Usaha Bersama dan beberapa vendor lainnya)/ Sold to vendors (CV Usaha Bersama and other various vendors)		494,52
		Penggunaan Kembali/ Reuse	Lainnya/ Others		35,74
		<b>Berat total limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir/Total waste diverted from disposal</b>			
11	Persentase total karyawan berdasarkan jenis kelamin dan berdasarkan kategori karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier (sebagai bagian dari GRI 404-3 Persentase Karyawan yang Menerima Tinjauan Rutin Terhadap Kinerja dan Pengembangan Karier)/ Percentage of total employees by gender and by employee category who received a regular performance and career development review during the reporting	<b>Berdasarkan kategori karyawan/By employee category</b>		<b>Persentase/Percentage</b>	
		Manajemen senior/ Senior management		95,59%	
		Karyawan lainnya/ Other employees		89,19%	

No.	Indikator/Indicators	2023			
		Berdasarkan jenis kelamin/By gender	Persentase/Percentage		
	period (as part of GRI 404-3 Percentage of Employees Receiving Regular Performance and Career Development Reviews)	Laki-laki/ Male	89,81%		
		Perempuan/ Female	90,26%		
12	Persentase individu dalam badan tata kelola organisasi dan karyawan pada beberapa kategori keanekaragaman (sebagai bagian dari GRI 405-1 Keanekaragaman Badan Tata Kelola dan Karyawan)/ Percentage of individuals within the organization's governance bodies and employees in certain diversity categories (as part of GRI 405-1 Diversity of Governance Bodies and Employees)	<b>Anggota Badan Tata Kelola, berdasarkan jenis kelamin/ Governance body members, by gender</b>			
		Direksi/ Board of Directors	Laki-laki/ Male	Perempuan/ Female	
		Dewan Komisaris/ Board of Commissioners	62,50%	37,50%	
		Dewan Komisaris/ Board of Commissioners	88,89%	11,11%	
		<b>Anggota Badan Tata Kelola, berdasarkan kelompok umur/ Governance body members, by age</b>			
		Direksi/ Board of Directors	<30 tahun/ <30 years of age	30-50 tahun/30-50 years of age	>50 tahun/ >50 years of age
		Dewan Komisaris/ Board of Commissioners	-	87,50%	12,50%
			-	33,33%	66,67%
		<b>Karyawan berdasarkan jenis kelamin/ Employees by gender</b>			
	Berdasarkan entitas/ by entity	GoTo (Holding)	Laki-laki/ Male	Perempuan/ Female	
		Gojek	53,90%	46,10%	
		Tokopedia	65,86%	34,14%	
		GoTo Logistics	60,87%	39,13%	
		GoTo Financial	74,57%	25,43%	
	Berdasarkan negara/ By country	Indonesia	74,23%	25,77%	
		Singapore	62,06%	37,94%	
		Vietnam	66,51%	33,49%	
			36,27%	63,73%	

No.	Indikator/Indicators	2023			
			India	83,55%	16,45%
	Berdasarkan posisi/ By position	Manajemen senior/ Senior management	71,74%	28,26%	
		Karyawan lainnya/ Other employees	63,57%	36,43%	
		<b>Karyawan, berdasarkan kelompok umur/ Employees, by age</b>	<b>&lt;30 tahun/ &lt;30 years of age</b>	<b>30-50 tahun/ 30-50 years of age</b>	<b>&gt;50 tahun/ &gt;50 years of age</b>
	Berdasarkan entitas/ By entity	GoTo Holding	45,64%	52,97%	1,39%
		Gojek	42,73%	56,96%	0,31%
		Tokopedia	66,43%	33,50%	0,07%
		GoTo Logistics	64,21%	35,58%	0,21%
		GoTo Financial	44,88%	54,44%	0,68%
	Berdasarkan negara/ By country	Indonesia	56,29%	43,36%	0,35%
		Singapore	19,07%	77,67%	3,26%
		Vietnam	46,08%	53,92%	-
		India	51,56%	48,23%	0,20%
	Berdasarkan posisi/ By position	Manajemen senior/ Senior management	6,83%	90,76%	2,42%
		Karyawan lainnya/ Other employees	61,14%	38,73%	0,13%
13	Jumlah total pengaduan yang berdasar yang diterima mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan (sebagai bagian dari GRI 418-1 Pengaduan yang Berdasar Mengenai	<p>Pada bulan Januari sampai dengan Desember 2023, Grup GoTo tidak menerima keluhan pelanggaran privasi pengguna atau keamanan data yang berdasar di semua platformnya (Gojek, GoTo Financial dan Tokopedia)./ <i>From January to December 2023, GoTo Group received zero substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and data security across any of its platforms (Gojek, GoTo Financial and Tokopedia).</i></p>			

No.	Indikator/Indicators	2023
	Pelanggaran terhadap Privasi Pelanggan dan Hilangnya Data Pelanggan)/ Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy (as part of GRI 418-1 Substantiated Complaints Concerning Breaches of Customer Privacy and Losses of Customer Data)	



**PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk**  
Gedung Pasaraya Blok M, 6-7/F  
Jl. Iskandarsyah II No. 2  
Jakarta Selatan 12160  
Indonesia

**Kontak/Contacts**

☎ (021) 2910 1072

📠 (021) 2709 7877

✉ corpsecretary@gotocompany.com | ir@gotocompany.com

🌐 gotocompany.com

**Laporan Keberlanjutan** **2023**  
Sustainability Report