



Kerangka Kompetensi Perilaku



Kerja Sama Tim

Kami satu dalam tujuan dan saling melengkapi dalam kerja sama tim



Rasa Memiliki

Kami memelihara rasa memiliki untuk senantiasa mencapai yang terbaik



Sumber Daya Manusia

Kami mengembangkan sumber daya manusia untuk tumbuh bersama



Integritas

Kami bertindak dengan penuh integritas



Pelanggan






Kami memahami dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan



Perbaikan Terus-Menerus

Kami menghindari ketidakpedulian dan melakukan perbaikan secara terus menerus

Daftar Isi

 Kerja Sama Tim	4	 Integritas	10
<ol style="list-style-type: none">1. Kami mendahulukan keberhasilan tim di atas keberhasilan pribadi2. Sebagai tim, kami memberikan yang terbaik dan bersama mencapai hasil yang lebih baik3. Kami bekerjasama dilandasi saling percaya dan hormat4. Kami berkomunikasi satu dengan lainnya secara langsung dan terbuka5. Kami berbagi pengetahuan dan pemikiran dengan rekan kerja dan tidak bekerja sendiri6. Kami menyelaraskan diri dan mendukung tujuan pembangunan di negara tempat kami beroperasi		<ol style="list-style-type: none">1. Kami tidak berkompromi terhadap ketidakjujuran2. Kami mengemukakan masalah dan persoalan secara terbuka serta bertindak tanpa takut atau berpihak3. Kami menolak praktik korupsi4. Kami melindungi aset dan pengetahuan perusahaan	
 Rasa Memiliki	6	 Pelanggan	12
<ol style="list-style-type: none">1. Kami bertanggung jawab dan siap mempertanggungjawabkan tindakan kami2. Kami mempraktikkan manajemen yang berpartisipasi langsung serta memimpin dengan memberi teladan3. Kami menetapkan target yang ambisius dengan tolak ukur internal dan eksternal4. Kami mencapai target dengan memanfaatkan sumber daya manusia, proses, sistem, dan struktur5. Kami mengupayakan manfaat yang terbaik saat mengambil keputusan6. Kami menjaga semua hal tetap sederhana dan cerdas7. Kami memiliki sikap "tidak ada yang mustahil"		<ol style="list-style-type: none">1. Kami melibatkan pelanggan secara rutin untuk lebih memahami bisnis dan kebutuhan mereka2. Kami melayani pelanggan dengan kualitas, pasokan, dan pelayanan yang terjamin3. Kami mengikuti dinamika persaingan dan perkembangan pasar4. Kami melakukan penyesuaian internal terhadap kebutuhan pelanggan5. Kami berinovasi dan menyesuaikan produk dan jasa untuk memberikan solusi yang saling menguntungkan bagi pelanggan dan perusahaan	
 Sumber Daya Manusia 8	8	 Perbaikan Terus-Menerus	14
<ol style="list-style-type: none">1. Kami membina karyawan berbakat dengan mengembangkan keterampilan dan kemampuan mereka2. Kami berusaha membangun organisasi dari dalam3. Kami memberi promosi dan penghargaan berdasarkan kinerja dan pengembangan sumber daya manusia, secara adil dan transparan4. Kami mengembangkan sumber daya manusia agar menjadi lebih baik dari diri kami sendiri5. Kami belajar dari kesalahan dan tidak mengulangnya6. Kami memberdayakan komunitas di tempat kami beroperasi agar tumbuh bersama		<ol style="list-style-type: none">1. Kami bertekad bahwa hari ini harus lebih baik daripada kemarin dan esok harus lebih baik daripada hari ini2. Kami berusaha bekerja lebih baik, lebih cepat, dan lebih hemat3. Kami berfokus pada kualitas, produktivitas, dan biaya untuk selalu tetap kompetitif4. Kami memahami perubahan tren pasar, dan pengaruhnya terhadap organisasi5. Kami selalu waspada dalam memastikan kesehatan dan keselamatan, serta berusaha mencapai <i>zero accidents</i> dan <i>zero non-compliance</i>6. Kami tidak menoleransi pemborosan7. Kami bertindak sesuai dengan kerangka kerja keberlanjutan RGE	



Menerapkan Nilai-Nilai Inti Kami

Tujuan

Meningkatkan kualitas hidup melalui pengembangan sumber daya berkelanjutan

Visi

Menjadi salah satu perusahaan berbasis sumber daya berkelanjutan terbesar dan terbaik, menciptakan nilai bagi **Masyarakat, Negara, Iklim, Pelanggan** dan **Perusahaan**

Nilai-nilai Inti (T.O.P.I.C.C.)



Kerja Sama Tim

Kami satu dalam tujuan dan saling melengkapi dalam kerja sama tim



Rasa Memiliki

Kami memelihara rasa memiliki untuk senantiasa mencapai hasil yang terbaik



Sumber Daya Manusia

Kami mengembangkan sumber daya manusia untuk tumbuh bersama



Integritas

Kami bertindak dengan penuh integritas



Pelanggan

Kami memahami dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan



Perbaikan Terus-Menerus

Kami menghindari ketidakpedulian dan melakukan perbaikan terus menerus



Kerja Sama Tim

Kami satu dalam tujuan dan saling melengkapi dalam kerja sama tim

Kami mendahulukan keberhasilan tim di atas keberhasilan pribadi

1

Di bawah ekspektasi

1. Mengutamakan keperluan dan kepentingan pribadi di atas keperluan dan kepentingan tim
2. Fokus terhadap pekerjaan sendiri dan tidak membantu yang lain
3. Membuat keputusan-keputusan yang hanya menguntungkan pekerjaan sendiri

Memenuhi ekspektasi

1. Mengutamakan keperluan dan kepentingan tim di atas diri sendiri
2. Bekerja di luar pekerjaan utamanya untuk membantu anggota tim lain
3. Membuat keputusan-keputusan yang menguntungkan tim secara keseluruhan

Melampaui ekspektasi

1. Mendorong dan memberdayakan anggota lainnya untuk membuat keputusan tim yang lebih baik
2. Berani membuat keputusan-keputusan sulit yang menguntungkan tim

Sebagai tim, kami memberikan yang terbaik dan bersama mencapai hasil yang lebih baik

2

Di bawah ekspektasi

1. Mengerjakan tugas kelompok seorang diri, mengesampingkan masukan dari anggota tim

Memenuhi ekspektasi

1. Aktif bekerja dengan anggota tim; maupun individu dari departemen lain, untuk mencapai tujuan bersama
2. Aktif mendorong anggota tim untuk memanfaatkan kelebihan mereka dan saling belajar satu sama lain

Melampaui ekspektasi

1. Memberikan usaha ekstra dan bekerja di atas tanggung jawabnya untuk mencapai hasil optimal bagi tim

Kami bekerjasama dilandasi saling percaya dan hormat

3

Di bawah ekspektasi

1. Bersitegang dalam hubungan dengan tim
2. Menolak dan mengesampingkan masukan dari sudut pandang anggota lain ketika bekerjasama dalam suatu tugas
3. Menciptakan perselisihan dalam hubungan kerja antara anggota tim

Memenuhi ekspektasi

1. Aktif mendengarkan dan mengakui sudut pandang anggota tim untuk mencapai tujuan bersama
2. Membangun hubungan kerja yang kuat di dalam tim dan antar departemen
3. Menegur dan membina orang lain yang melakukan diskriminasi di dalam tempat kerja

Melampaui ekspektasi

1. Memberi teladan yang kuat dalam mengembangkan hubungan kerja yang efektif

Kami berkomunikasi satu dengan lainnya secara langsung dan terbuka

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Menghadiri diskusi/ kegiatan tim tetapi tidak aktif berpartisipasi atau berkontribusi2. Tidak mengatakan apa yang mereka pikirkan	<ol style="list-style-type: none">1. Mencari dan memberikan informasi terbaru dan masukan kepada tim (masukan positif dan menyampaikan pesan yang sulit agar mudah dimengerti oleh tim)2. Menyediakan kesempatan kepada orang lain untuk memberikan umpan balik terhadap tim	<ol style="list-style-type: none">1. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan komunikasi di dalam dan di antara tim

4

Kami berbagi pengetahuan dan pemikiran dengan rekan kerja dan tidak bekerja sendiri

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Menyimpan keahlian teknis dan wawasan/ pengetahuan yang berguna untuk diri sendiri2. Hanya memberikan informasi ketika ditanya	<ol style="list-style-type: none">1. Berkontribusi dalam tim dengan berbagi keahlian dan wawasan yang bermanfaat2. Memberikan panduan dan pembinaan kepada anggota tim lainnya di bidang keahlian mereka3. Berpartisipasi dalam diskusi kelompok dengan memberikan ide dan opini	<ol style="list-style-type: none">1. Membangun jaringan di dalam dan di antara tim untuk mendorong semua orang agar bertukar pikiran dan berbagi keterampilan

5

Kami menyelaraskan diri dan mendukung tujuan pembangunan di negara tempat kami beroperasi

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Tidak peduli dengan perkembangan di negara tempat beroperasi2. Berjalan sendiri, tidak menyadari bagaimana pekerjaannya dapat mempengaruhi negara tempat beroperasi	<ol style="list-style-type: none">1. Mengikuti perkembangan di negara tempat beroperasi2. Memahami dampak pekerjaannya terhadap negara tempat beroperasi3. Berkonsultasi dengan tim tentang keputusan-keputusan penting yang mempengaruhi tujuan bersama secara berkelanjutan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendidik orang lain tentang perkembangan negara tempat beroperasi2. Membuat keputusan atau saran yang berdampak positif baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap negara tempat beroperasi3. Menginspirasi anggota tim untuk mencapai tujuan tim yang selaras dengan tujuan negara tempat beroperasi

6



Rasa Memiliki

Kami memelihara rasa memiliki untuk senantiasa mencapai yang terbaik

Kami bertanggung jawab dan siap mempertanggung jawabkan tindakan kami

1

Di bawah ekspektasi

1. Tidak mampu menyelesaikan atau memberikan hasil sesuai yang dijanjikan
2. Memiliki sikap santai terhadap batas waktu pekerjaan
3. Menyalahkan orang lain saat terjadi masalah
4. Tidak bertanggung jawab atas tindakannya sendiri

Memenuhi ekspektasi

1. Bekerja sesuai dengan komitmen untuk mencapai hasil yang luar biasa
2. Menunjukkan kepedulian terhadap penyelesaian tugas sesuai tenggat waktu, bahkan ketika masalah muncul
3. Mampu mengontrol diri dan mengendalikan suatu situasi; dan meminta bantuan saat situasi tidak menentu, atau saat menghadapi hambatan
4. Jujur terhadap kesalahan, dan mengambil tindakan untuk menemukan penyelesaian masalah
5. Membuat keputusan dengan mempertimbangkan resiko dan bertanggung jawab atas hasilnya

Melampaui ekspektasi

1. Melampaui tanggung jawab pribadi, dan melakukan lebih dari apa yang diwajibkan

Kami mempraktikkan manajemen yang berpartisipasi langsung serta memimpin dengan memberi teladan

2

Di bawah ekspektasi

1. Tidak menyadari apa yang sedang menjadi perhatian tim
2. Memberikan instruksi tanpa memperhatikan permasalahan secara menyeluruh
3. Tidak bertanggung jawab dan dangkal dalam mengerjakan pekerjaan

Memenuhi ekspektasi

1. Terlibat secara aktif dalam permasalahan sehari-hari di area kerja
2. Melakukan apa yang diperkatakan
3. Menjadi teladan bagi tim dalam praktek manajemen berpartisipasi untuk mencapai hasil yang diinginkan

Melampaui ekspektasi

1. Melatih orang lain melalui praktik pelatihan di area kerja (*on the job training*)

Kami menetapkan target yang ambisius dengan tolok ukur internal dan eksternal

3

Di bawah ekspektasi

1. Menerapkan pemikiran jangka pendek
2. Menetapkan target yang rendah dan menolak untuk mencapai target yang lebih tinggi

Memenuhi ekspektasi

1. Menetapkan tujuan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, realistis, dan memiliki batasan waktu untuk meningkatkan proses dan hasil (bagi diri sendiri dan tim)
2. Membuat target berdasarkan data yang ada di masa lalu dan sekarang serta tren di masa akan datang

Melampaui ekspektasi

1. Menetapkan target yang lebih tinggi ketika target yang sebelumnya telah tercapai

Kami mencapai target dengan memanfaatkan sumber daya manusia, proses, sistem, dan struktur

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Menciptakan ketidakefisienan dalam proses eksekusi dengan tidak memanfaatkan sumber daya manusia, proses, sistem dan struktur yang tersedia	<ol style="list-style-type: none">1. Menggunakan semua sumber daya yang tersedia secara tepat dalam penyelesaian tugas2. Mengidentifikasi kelemahan dalam sumber daya manusia, proses, sistem dan struktur, serta merekomendasikan perubahan	<ol style="list-style-type: none">1. Menginspirasi orang lain untuk melakukan upaya ekstra melebihi proses, sistem dan struktur yang tersedia2. Menerapkan model efisiensi dengan menyelesaikan lebih banyak tugas dalam waktu yang lebih singkat, sekaligus menjaga kualitas hasil3. Membangun sistem yang berkelanjutan dan proses yang tidak bergantung pada individu lain

4

Kami mengupayakan manfaat yang terbaik saat mengambil keputusan

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Hanya berfokus pada keuntungan jangka pendek saat mengambil keputusan (sangat memperhatikan hal kecil namun tidak berhati-hati pada hal besar)2. Menolak untuk menggunakan bukti-bukti yang ada sebagai pendukung dalam pengambilan keputusan3. Melakukan pengadaan semata-mata untuk menyesuaikan budget, tanpa mempertimbangkan nilai yang terbaik	<ol style="list-style-type: none">1. Menggunakan pendekatan konsultatif, adanya analisa untung rugi dalam pengambilan keputusan2. Mempertimbangkan semua pilihan yang tersedia dan solusi serta dampaknya terhadap hasil	<ol style="list-style-type: none">1. Terus mencari lebih banyak alternatif, meski sepertinya semua cara telah dilakukan

5

Kami menjaga semua hal tetap sederhana dan cerdas

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Memperumit tugas, yang menyebabkan ketidakefisienan dalam proses2. Tidak mampu memahami duduk permasalahan sebenarnya karena terlalu berlarut dalam detail	<ol style="list-style-type: none">1. Menggunakan cara yang paling sederhana dan ringkas dalam bekerja2. Memberikan pesan secara jelas dan ringkas	<ol style="list-style-type: none">1. Mengenalkan dan menggunakan solusi permanen yang lebih ringkas dan praktis2. Menggunakan pelajaran dari pengalaman sebelumnya, dan memperbaiki proses untuk memastikan hasil yang lebih baik3. Membantu memperjelas masalah yang rumit kepada anggota tim

6

Kami memiliki sikap “tidak ada yang mustahil”

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Bersikap negatif terhadap pencapaian tujuan2. Cepat untuk menemukan alasan mengapa sesuatu tidak berhasil dan tidak melakukan apapun3. Mudah menyerah	<ol style="list-style-type: none">1. Positif terhadap pencapaian tujuan2. Bersedia menerima tantangan dalam pekerjaannya3. Melangkah di luar zona nyaman demi mencapai tujuan	<ol style="list-style-type: none">1. Menangani kesukaran di segala situasi dengan baik2. Mencapai hasil positif walaupun sumber daya terbatas3. Memotivasi orang lain untuk bersikap positif saat hambatan muncul

7



Sumber Daya Manusia

Kami mengembangkan sumber daya manusia untuk tumbuh bersama

Kami membina karyawan berbakat dengan mengembangkan keterampilan dan kemampuan mereka

1

Di bawah ekspektasi

1. Menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif bagi pengembangan keterampilan dan kemampuan
2. Tidak peduli dalam mengembangkan kemampuan diri sendiri dan orang lain

Memenuhi ekspektasi

1. Memberikan dukungan, pembinaan dan masukan yang berkesinambungan kepada anggota tim lainnya
2. Mendorong orang lain untuk berkontribusi pada keputusan penting
3. Proaktif dalam perencanaan pengembangan anggota tim yang lain
4. Mendorong orang lain untuk bertanggung jawab terhadap pembelajaran mereka

Melampaui ekspektasi

1. Mengambil inisiatif dan proaktif dalam berbagi keahlian dengan tim
2. Menciptakan kesempatan untuk belajar yang memperluas zona nyaman tim

Kami berusaha membangun organisasi dari dalam

2

Di bawah ekspektasi

1. Menunjukkan ketidakpuasan saat anggota tim yang lain dipromosi
2. Meragukan pengembangan keterampilan anggota tim

Memenuhi ekspektasi

1. Mendorong promosi internal bagi orang lain apabila sesuai dan mendukung anggota tim saat mereka mengambil peran baru
2. Mendukung anggota tim ketika mereka mengambil peran yang baru
3. Mendorong orang lain untuk menghadapi tugas sulit yang selaras dengan kemampuan dan aspirasi masa depan mereka

Melampaui ekspektasi

1. Secara proaktif menciptakan kesempatan pengembangan sendiri dan orang lain
2. Mengambil risiko untuk orang-orang yang menunjukkan potensi dan memberikan pembinaan untuk mendukung pengembangan mereka

Kami memberi promosi dan penghargaan berdasarkan kinerja dan pengembangan sumber daya manusia, secara adil dan transparan

3

Di bawah ekspektasi

1. Hanya memberikan umpan balik saat harapan tidak terpenuhi (hanya berfokus pada hal negatif)
2. Menyampaikan ekspektasi tanpa memastikan orang lain memiliki pemahaman yang jelas tentang ekspektasi tersebut
3. Cenderung subjektif dalam membuat penilaian daripada menggunakan fakta
4. Menyalahkan orang lain atau faktor lainnya terkait dengan kinerja anggota tim yang kurang memuaskan

Memenuhi ekspektasi

1. Mempertimbangkan masukan anggota tim yang relevan dalam penilaian kinerja
2. Mengakui usaha dan pencapaian orang lain
3. Menjalankan metode penilaian kinerja untuk diri sendiri dan orang lain secara objektif
4. Mengambil tanggung jawab untuk mengomunikasikan hasil penilaian kinerja anggota tim

Melampaui ekspektasi

1. Mampu menyampaikan dan mendukung hasil kinerja yang obyektif meskipun ditantang

Kami mengembangkan sumber daya manusia agar menjadi lebih baik dari diri kami sendiri

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Kurang bersemangat saat membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan2. Tidak mendorong orang lain untuk belajar dan mengembangkan keahlian serta kompetensi3. Fokus pada kelemahan orang lain dibandingkan potensinya4. Tidak bersedia untuk mengambil resiko dalam pengembangan sumber daya manusia	<ol style="list-style-type: none">1. Tertarik untuk menemukan aspirasi karir anggota tim2. Menciptakan kesempatan pengembangan bagi orang lain3. Bersedia untuk mempekerjakan dan mengembangkan orang dengan potensi di atas mereka	<ol style="list-style-type: none">1. Menyediakan waktu dan energi dalam mengembangkan orang lain walaupun hal ini tidak nyaman secara personal2. Secara proaktif mengembangkan dan menjaga suksesor yang potensial3. Secara rela menyetujui anggota tim yang berprestasi untuk menjabat posisi lain dalam perusahaan

4

Kami belajar dari kesalahan dan tidak mengulanginya

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Membuat kesalahan yang berulang2. Bereaksi berlebihan terhadap kesalahan masa lalu dan mengabaikan kesempatan untuk belajar3. Tidak menutup-nutupi permasalahan4. Tidak mengakui jika melakukan kesalahan	<ol style="list-style-type: none">1. Bertanggung jawab atas kesalahan2. Tidak menyembunyikan masalah3. Mengidentifikasi sumber masalah dengan cepat4. Mengambil kesempatan untuk belajar dari kesalahan5. Mengubah tindakan untuk menghindari kesalahan di masa depan	<ol style="list-style-type: none">1. Memberikan masukan yang seimbang (positif dan kritis) dan menyarankan rencana tindakan untuk mencapai kinerja yang lebih baik2. Membantu orang lain untuk memahami kesalahan dan bagaimana menghindarinya3. Menarik pelajaran dari kesalahan dan membagikannya kepada tim untuk membangun kapabilitas tim4. Membantu orang lain untuk menyadari kesalahannya dengan tujuan untuk pembelajaran tim

5

Kami memberdayakan komunitas di tempat kami beroperasi agar tumbuh bersama

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Kurangnya menyadari inisiatif-inisiatif RGE terkait dengan pemberdayaan komunitas2. Tidak tertarik untuk terlibat dalam inisiatif pemberdayaan komunitas	<ol style="list-style-type: none">1. Aktif terlibat dalam inisiatif-inisiatif pemberdayaan komunitas RGE	<ol style="list-style-type: none">1. Memberikan saran dan/ atau menerapkan gagasan baru untuk inisiatif-inisiatif yang berkontribusi terhadap pertumbuhan masyarakat sekitar

6



Integritas

Kami bertindak dengan penuh integritas

Kami tidak berkompromi terhadap ketidakjujuran

1

Di bawah ekspektasi

1. Menyesatkan orang lain dengan informasi dan tindakan yang salah
2. Menyembunyikan informasi penting
3. Tidak bertindak sesuai dengan Kode Etik RGE (*RGE's code of conduct*)
4. Tidak melaporkan dan mentoleransi pelanggaran-pelanggaran perilaku

Memenuhi ekspektasi

1. Memberikan informasi yang jujur dan menyatakan fakta yang sebenarnya saat berinteraksi dengan pihak lain
2. Terbuka dalam tindakan dan perilaku dengan orang lain
3. Berpegang pada setiap kesepakatan dan keputusan yang sudah dibuatnya
4. Mengikuti pedoman perilaku dan kebijakan-kebijakan RGE
5. Selalu memastikan bahwa orang lain bertindak jujur di setiap waktu, terlepas dari jabatannya
6. Bersikap tegas dalam mengambil tindakan terhadap pelanggaran Kode Etik RGE

Melampaui ekspektasi

1. N/A

Kami mengemukakan masalah dan persoalan secara terbuka serta bertindak tanpa takut atau berpihak

2

Di bawah ekspektasi

1. Menghindari konflik dengan orang lain (menjadi "anak manis")
2. Tidak menyampaikan masalah kepada atasan tepat waktu

Memenuhi ekspektasi

1. Mengungkapkan pesan-pesan yang sulit kepada tim/organisasi meskipun tidak diterima dengan senang hati oleh tim
2. Mendorong orang lain untuk menyampaikan isu-isu/masalah yang tidak disadari oleh manajemen

Melampaui ekspektasi

1. N/A

Kami menolak praktik korupsi

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlibat dalam memberi dan menerima suap dari pelanggan, pemasok, masyarakat, pemerintah atau pihak ketiga lainnya 2. Menggunakan posisinya di RGE untuk keuntungan pribadi 3. Membantu orang lain untuk terlibat dalam tindakan penyuapan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menolak upaya penyuapan dari pihak internal dan eksternal 2. Tidak menyalahgunakan posisinya di RGE untuk keuntungan pribadi 3. Melaporkan kasus penyuapan melalui pihak dan prosedur yang sesuai di RGE 4. Membantu orang lain untuk memahami konsekuensi penyuapan dan memberdayakan orang lain untuk melawannya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. N/A

3

Kami melindungi aset dan pengetahuan perusahaan

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none"> 1. Merusak aset perusahaan 2. Mendistribusikan pengetahuan (<i>know how</i>) dan informasi perusahaan untuk keuntungan pribadi 3. Ceroboh dalam menjaga pengetahuan (<i>know how</i>), informasi, dan aset 4. Menyalahgunakan aset fisik perusahaan untuk keuntungan pribadi 5. Membantu dan membiarkan orang lain mendapatkan keuntungan dari aset perusahaan, informasi dan pengetahuan (<i>know how</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menangani aset, informasi dan pengetahuan perusahaan secara berhati-hati 2. Mengikuti kebijakan RGE yang berkaitan dengan perlindungan aset perusahaan 3. Tidak menggunakan aset perusahaan, informasi dan pengetahuan (<i>know how</i>) untuk keuntungan pribadi 4. Tidak membagikan informasi perusahaan di luar hubungan bisnis 5. Mencegah orang lain berbagi informasi perusahaan di luar hubungan bisnis 	<ol style="list-style-type: none"> 1. N/A

4



Pelanggan

Kami memahami dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan

Kami melibatkan pelanggan secara rutin untuk lebih memahami bisnis dan kebutuhan mereka

1

Di bawah ekspektasi

1. Kurang memiliki pengetahuan dasar tentang bisnis dan proses perusahaan pelanggan
2. Menanggapi pertanyaan pelanggan secara ad-hoc, tanpa bermaksud membangun hubungan kerja yang solid
3. Melibatkan pelanggan dalam percakapan yang tidak sesuai topik/tidak penting

Memenuhi ekspektasi

1. Menunjukkan pengetahuan yang kuat tentang bisnis dan proses-proses perusahaan pelanggan
2. Mengembangkan hubungan kerja yang kuat dengan pelanggan
3. Mengubah situasi pelanggan yang sulit menjadi hasil positif

Melampaui ekspektasi

1. Membantu pelanggan untuk mencapai nilai terbaik dalam rantai nilai (*value chain*)
2. Mampu mengantisipasi kebutuhan bisnis pelanggan dan merespon dengan tepat

Kami melayani pelanggan dengan kualitas, pasokan, dan pelayanan yang terjamin

2

Di bawah ekspektasi

1. Bertindak di luar proses dan prosedur RGE
2. Menanggapi pelanggan dengan pelayanan yang biasa

Memenuhi ekspektasi

1. Selalu mementingkan kebutuhan pelanggan dalam pemberian layanan
2. Menanggapi pelanggan sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*)
3. Tidak berkompromi terhadap kualitas produk/jasa

Melampaui ekspektasi

1. Memberikan pelayanan dan solusi yang melampaui harapan pelanggan

Kami mengikuti dinamika persaingan dan perkembangan pasar

3

Di bawah ekspektasi

1. Tidak sepenuhnya memahami pelanggan
2. Memberikan gambaran umum tentang bisnis pelanggan tanpa menyoroti nilai jual dan kesenjangan layanan

Memenuhi ekspektasi

1. Memahami perkembangan pasar dan kompetitorinya
2. Memahami keunikan nilai jual pelanggan dan kesenjangan layanan pelanggan
3. Membuat perkiraan berdasarkan pengetahuan industri dan pasar

Melampaui ekspektasi

1. Mengubah perkiraan menjadi rencana yang dapat ditindaklanjuti untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
2. Membantu pihak lain untuk menemukan peluang dengan cara membagikan pengetahuan mengenai pasar

Kami melakukan penyesuaian internal terhadap kebutuhan pelanggan

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Tidak mendengarkan masukan dari pelanggan2. Tidak menanggapi keluhan pelanggan secara serius dan mengabaikannya	<ol style="list-style-type: none">1. Menyesuaikan proses dan layanan RGE untuk memberi nilai kepada pelanggan2. Cepat menanggapi masukan dari pelanggan3. Melibatkan pemangku kepentingan yang bersangkutan secara rutin dalam berdiskusi dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pelanggan4. Menunjukkan pemahaman terhadap tujuan organisasi dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan5. Membantu departemen lain untuk memahami kebutuhan pelanggannya	<ol style="list-style-type: none">1. Memprediksi dan mengantisipasi kebutuhan pelanggan dan menyampaikannya kepada pemangku kepentingan internal sebelum kebutuhan tersebut terwujud

4

Kami berinovasi dan menyesuaikan produk dan jasa untuk memberikan solusi yang saling menguntungkan bagi pelanggan dan perusahaan

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Memberikan inovasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan2. Puas dengan situasi status quo	<ol style="list-style-type: none">1. Berinovasi terkait produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tanpa berkompromi terhadap kualitas dan biaya2. Mengantisipasi kemungkinan hambatan yang dapat menyebabkan kendala dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mendorong orang lain untuk merancang solusi inovatif untuk memenuhi kebutuhan di masa depan2. Menciptakan inisiatif kreatif dan mendorong untuk berpikir di luar kotak (<i>out of the box</i>) untuk memberikan solusi yang menguntungkan3. Mengidentifikasi peluang untuk penyesuaian dan inovasi demi memenuhi permintaan pelanggan

5



Perbaikan Terus-Menerus

Kami menghindari ketidakpedulian dan melakukan perbaikan secara terus menerus

Kami bertekad bahwa hari ini harus lebih baik daripada kemarin dan esok harus lebih baik daripada hari ini

1

Di bawah ekspektasi

1. Merasa puas dengan kondisi saat ini
2. Memilih untuk berada dalam status quo dan menolak perubahan

Memenuhi ekspektasi

1. Berpartisipasi secara aktif dalam proyek kaizen
2. Berkontribusi dalam proyek *Just Do It*
3. Menerapkan pembelajaran di masa lalu untuk situasi masa depan

Melampaui ekspektasi

1. Mengembangkan dan menerapkan praktik perbaikan terus-menerus yang paling mendukung tujuan organisasi
2. Memimpin proyek Kaizen dengan mencapai hasil yang diinginkan
3. Menjadi sumber yang dapat diandalkan dan mendorong program perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*)

Kami berusaha bekerja lebih baik, lebih cepat, dan lebih hemat

2

Di bawah ekspektasi

1. Menyelesaikan tugas dengan tidak adanya kesadaran terhadap tingkat kepentingan dan target penyelesaian

Memenuhi ekspektasi

1. Memahami pentingnya penyusunan target harian supaya dapat mencapai budget
2. Menganalisa akar permasalahan dari tidak tercapainya target harian dan mengambil tindakan untuk memperbaikinya
3. Mengidentifikasi secara terus menerus peluang untuk perbaikan

Melampaui ekspektasi

1. Memahami pentingnya penyusunan target harian dan tidak melebihi target budget supaya dapat melampaui target budget
2. Mengimplementasikan inisiatif perbaikan supaya dapat melampaui target

Kami berfokus pada kualitas, produktivitas, dan biaya untuk selalu tetap kompetitif

3

Di bawah ekspektasi

1. Menyelesaikan tugas tanpa mempertimbangkan kualitas, produktivitas, dan biaya
2. Menerima ketidaksempurnaan dari proses upstream dan/atau melakukan kesalahan dan/atau memberikannya ke proses downstream

Memenuhi ekspektasi

1. Mematangkan praktik terbaik internal dan eksternal untuk mencapai target kualitas, produktivitas, dan biaya
2. Melakukan pekerjaan sehari-hari dengan sempurna dan tanpa cacat, serta tidak menerima kecacatan dari proses upstream
3. Mencapai target budget untuk kualitas, produktivitas, dan biaya

Melampaui ekspektasi

1. Menerapkan target baru untuk melampaui standar kinerja internal dan eksternal yang berkaitan dengan kualitas, produktivitas, dan biaya
2. Mengimplementasikan proyek untuk mencapai dan mempertahankan target kualitas, produktivitas, dan biaya yang lebih baik

Kami memahami perubahan tren pasar, dan pengaruhnya terhadap organisasi

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Tidak menunjukkan upaya dan minat untuk mengikuti tren pasar	<ol style="list-style-type: none">1. Menunjukkan pemahaman tentang pasar dan tren serta dampaknya terhadap bisnis2. Menggunakan data dan tren yang ada untuk mengidentifikasi proyek-proyek perbaikan terus menerus	<ol style="list-style-type: none">1. Menciptakan budaya yang mendukung pemahaman tren pasar dan dampaknya dalam bisnis2. Mengidentifikasi dan mengimplementasikan proyek-proyek mengenai tren pasar yang berdampak terhadap bisnis

4

Kami selalu waspada dalam memastikan kesehatan dan keselamatan, serta berusaha mencapai zero accidents dan zero non-compliance

Di bawah ekspektasi	Memenuhi ekspektasi	Melampaui ekspektasi
<ol style="list-style-type: none">1. Tidak patuh terhadap aturan di tempat kerja, tanda bahaya, dan tindakan pengendalian risiko di tempat kerja yang sesuai dengan prosedur organisasi2. Kesulitan untuk menemukan potensi bahaya dan risiko yang terkait dengan area kerja dan kondisi/praktik kerja yang tidak aman3. Memiliki pengetahuan yang buruk mengenai manajemen krisis dan kebijakan keamanan pada situasi darurat	<ol style="list-style-type: none">1. Menuruti semua instruksi, tanda keselamatan dan tindakan pengendalian risiko di tempat kerja, sesuai dengan prosedur organisasi2. Menerapkan tindakan pengendalian risiko yang ada secara efektif dalam upaya pencegahan kecelakaan kerja3. Memiliki pengetahuan tentang prosedur manajemen krisis dan mengikuti kebijakan keselamatan dalam situasi darurat	<ol style="list-style-type: none">1. Mengidentifikasi dan mengukur potensi bahaya terhadap kesehatan dan keselamatan kerja serta mengimplementasikan upaya eliminasi resiko bahaya2. Mempengaruhi penerapan inisiatif keselamatan dan kesehatan kerja3. Menilai kecukupan dan efektivitas praktek manajemen risiko dan mengambil langkah untuk memperbaikinya4. Memperoleh penghargaan dalam upaya pencegahan kecelakaan kerja

5

Kami tidak menoleransi pemborosan

6

Di bawah ekspektasi

1. Tidak mengetahui alasan mengenai level inventori pada suku cadang/bahan baku atau produk akhir di tempat kerja
2. Menggunakan bahan/sumber daya secara berlebihan, dan tidak memiliki kesadaran mengenai dampak pemborosan terhadap organisasi dan lingkungan
3. Menggunakan suku cadang yang sudah tidak layak pakai dan bahan baku yang melewati masa kadaluarsa untuk produksi

Memenuhi ekspektasi

1. Berupaya untuk menggunakan level optimal dari inventori suku cadang/bahan baku produksi dan produk akhir
2. Menggunakan jumlah bahan/sumber daya yang sesuai untuk menyelesaikan tugas
3. Tidak mentoleransi penggunaan suku cadang yang tidak layak dan bahan baku yang sudah melewati masa kadaluarsa
4. Mendaur ulang/menggunakan ulang bahan/sumber daya jika memungkinkan

Melampaui ekspektasi

1. Berupaya dalam menurunkan level optimal penggunaan inventori suku cadang/bahan baku produksi dan produk akhir
2. Berupaya terus menerus untuk menghilangkan pemborosan dalam segala situasi

Kami bertindak sesuai dengan kerangka kerja keberlanjutan RGE

7

Di bawah ekspektasi

1. Menyelesaikan tugas di luar kerangka kerja keberlanjutan
2. Memperoleh temuan mayor pada audit lingkungan atau sertifikasi
3. Gagal untuk mengomunikasikan atau menekankan penggunaan kerangka kerja keberlanjutan pada pemasok

Memenuhi ekspektasi

1. Taat dan patuh terhadap kerangka kerja keberlanjutan RGE
2. Memperoleh temuan minor dalam audit lingkungan atau sertifikasi
3. Tidak ada kebakaran di area tanam

Melampaui ekspektasi

1. Mendorong dan patuh terhadap kerangka kerja keberlanjutan RGE
2. Tidak adanya temuan dalam audit lingkungan atau sertifikasi