

DIGITIZING THE NATION
TO CREATE OPPORTUNITIES
FOR SUSTAINABLE FUTURE



TEMA LAPORAN REPORT THEME

Digitizing The Nation To Create Opportunities For Sustainable Future

Di tengah menurunnya perekonomian global akibat pandemi COVID-19, teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian penting dari infrastruktur sosial yang semakin dibutuhkan baik bagi kebutuhan publik maupun perusahaan. TelkomGroup memiliki misi yang tidak berubah untuk tetap memberikan layanan digital terbaik, komunikasi tanpa terputus, dan menjadi perusahaan global yang telah dijalankan sepanjang 2020. Terlebih dalam kondisi berbagai bencana, dukungan TelkomGroup dalam menjalankan komitmen memenuhi kepentingan masyarakat semakin penting, selain juga dalam mendukung pemerintah dalam upaya akselerasi pemulihan dan transformasi ekonomi yang terdampak pandemi COVID-19.

Pada saat yang sama, kami dihadapkan pada tantangan untuk tetap menghasilkan keuntungan yang berkelanjutan dengan melakukan praktik tanggung jawab sosial dan lingkungan. TelkomGroup melihat hal ini sebagai peluang ke depan untuk mentransformasikan produk dan layanan digital sebagai tanggapan atas perubahan sosial dan ekonomi dalam upaya membantu Pemerintah Indonesia menyelesaikan masalah sosial. Upaya ini dilakukan juga melalui operasi bisnis yang dijalankan bersama mitra perusahaan, sebagai mitra yang berharga.

Praktik tanggung jawab sosial dan lingkungan TelkomGroup diwujudkan secara komprehensif, antara lain dengan membantu Pemerintah Indonesia dan masyarakat mengatasi pandemi COVID-19. Hal tersebut dilakukan melalui berbagai inisiatif, baik yang bersifat bantuan maupun berbentuk produk dan layanan digital. Sesuai dengan kapabilitasnya, TelkomGroup telah mengembangkan berbagai *platform digital* dan *digital dashboard* yang berguna untuk memantau dan mengendalikan pandemi COVID-19.

Di sisi lain, TelkomGroup juga melanjutkan dan mengembangkan praktik tanggung jawab sosial dan lingkungan yang telah dijalankan sebelumnya. Beberapa inisiatif yang dilakukan yaitu pengelolaan energi dan emisi, serta pengelolaan perangkat elektronik yang habis masa pakainya. Dengan demikian, upaya TelkomGroup mengembangkan digitalisasi nasional dapat selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan mendorong aspek keberlanjutan ekonomi, lingkungan, dan sosial di Indonesia.

Amid the global economic downturn due to the COVID-19 pandemic, information and communication technology has become an important part of social infrastructure that is increasingly needed for both public and corporate needs. TelkomGroup has an unchanging mission to continue to provide the best digital services, uninterrupted communication, and become a global company that has been running throughout 2020. Especially in conditions of various disasters, TelkomGroup's support in carrying out its commitment to meet the interests of the community is increasingly important, as well as supporting the government in efforts to accelerate recovery and transformation of the economy affected by the COVID-19 pandemic.

At the same time, we are faced with the challenge of continuing to generate sustainable profits by implementing socially and environmentally responsible practices. TelkomGroup sees this as an opportunity in the future to transform digital products and services in response to social and economic changes in an effort to help the Government of Indonesia solve social problems. This effort is also carried out through business operations carried out with the company's partners, as valuable partners.

TelkomGroup's social and environmental responsibility practices are implemented comprehensively, among others by helping the Government of Indonesia and the community to cope with the COVID-19 pandemic. This is done through various initiatives, both in the form of assistance and in the form of digital products and services. In accordance with its capabilities, TelkomGroup has developed various digital platforms and digital dashboards that are useful for monitoring and controlling the COVID-19 pandemic.

On the other hand, TelkomGroup also continues and develops previous social and environmental responsibility practices. Some of the initiatives undertaken include energy and emission management, as well as management of electronic devices that have expired. Thus, TelkomGroup's efforts to develop national digitalization can be in line with the Sustainable Development Goals (SDGs) and encourage aspects of economic, environmental and social sustainability in Indonesia.

DISCLAIMER

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk atau “Telkom” telah menyusun Laporan Keberlanjutan Tahun 2020 yang menyajikan data dan informasi kinerja keberlanjutan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Identifikasi dan pemilihan isi laporan ditentukan berdasarkan manfaat dan kepentingan para pihak seperti investor, pemerintah, pelanggan, dan karyawan, sedangkan data dan informasi yang disajikan berasal dari berbagai sumber yang dapat diandalkan.

Laporan ini juga berisi pandangan Telkom ke depan (*forward-looking statement*), seperti target, harapan, perkiraan, estimasi, atau proyeksi yang akan datang. Meski sudah dipertimbangkan dengan matang, Telkom menyadari adanya risiko ketidakpastian atas pandangan-pandangan ke depan tersebut. Oleh sebab itu, sejalan dengan penerapan tata kelola yang baik, Telkom mengingatkan para pembaca bahwa tidak ada jaminan pandangan ke depan tersebut dapat dipenuhi seluruhnya.

Untuk selanjutnya, penyebutan “TelkomGroup” pada laporan ini merujuk pada Telkom dan Anak Perusahaan. Meski demikian, istilah “Telkom” dalam laporan ini dapat mengacu pada konteks Telkom dalam ruang lingkup bisnisnya, tidak hanya sebagai sebuah entitas organisasi.

PT Telkom Indonesia (Persero), Tbk or “Telkom” has compiled a 2020 Sustainability Report which presents data and information on economic, social and environmental sustainability performance. The identification and selection of report content are determined based on the benefits and interests of the parties such as investors, government, customers and employees, while the data and information presented come from various reliable sources.

This report also contains Telkom’s forward-looking statements, such as future targets, expectations, forecasts, estimates, or projections. Even though it has been carefully considered, Telkom is aware of the risk of uncertainty over these future views. Therefore, in line with the implementation of good governance, Telkom reminds readers that there is no guarantee that these future views can be fully fulfilled.

Henceforth, the mention of “TelkomGroup” in this report refers to Telkom and its Subsidiaries. However, the term “Telkom” in this report can refer to the context of Telkom in its business scope, not only as an organizational entity.

Untuk memudahkan pemangku kepentingan, Laporan ini tersedia dalam versi digital di www.telkom.co.id.

To make it easier for stakeholders, this report is available in a digital version at www.telkom.co.id.

This report is available for download at www.telkom.co.id

atau scan di sini:

or scan here:



Telkom mengundang para pembaca untuk menyampaikan pertanyaan dan saran melalui: [102-53]

Telkom invite all the readers to submit questions and suggestions of this report to : [102-53]

Unit Investor Relation

Andi Setiawan

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk

The Telkom Hub, Telkom Landmark Tower, Lantai 39
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52, Jakarta 12710, Indonesia

Phone. : +62-21-5215 109

Fax. : +62-21-5220 500

E-mail : investor@telkom.co.id

Facebook : TelkomIndonesia

Instagram : [telkomindonesia](https://www.instagram.com/telkomindonesia)

Twitter : [@telkomindonesia](https://twitter.com/telkomindonesia)

DAFTAR ISI TABLE OF CONTENTS

TEMA LAPORAN <i>REPORT THEME</i>	
DISCLAIMER	1
DAFTAR ISI <i>TABLE OF CONTENTS</i>	2



IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY PERFORMANCE HIGHLIGHT

Aspek Ekonomi <i>Economy</i>	6
Aspek Sosial <i>Social</i>	9
Aspek Lingkungan Hidup <i>Environment</i>	10



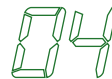
PENJELASAN DIREKSI MESSAGE FROM BOARD OF DIRECTORS

Laporan Direktur Utama <i>Report of the President Director</i>	14
-------------------------------------------------------------------	----



TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN ABOUT THE SUSTAINABILITY REPORT

Penyusunan Laporan Keberlanjutan <i>Developing Sustainability Report</i>	22
Konteks Keberlanjutan Telkom <i>Telkom's Sustainability Context</i>	25
Manajemen Pemangku Kepentingan <i>Stakeholder Management</i>	32
Kontribusi terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan <i>Contribution to Sustainable Development Goals</i>	35



TENTANG TELKOM ABOUT TELKOM

Purpose, Visi, Misi, dan Strategi <i>Purpose, Vision, Mission and Strategy</i>	40
Profil Singkat Telkom <i>A Brief Profile of Telkom</i>	42
Tata Nilai Budaya Perusahaan <i>Corporate Culture Values</i>	52
Kegiatan Usaha, Produk dan Layanan <i>Scope of Business, Products and Services</i>	56
Pasar dan Pangsa Pasar <i>Market and Market Share</i>	62
Penghargaan <i>Awards</i>	64
Sertifikasi <i>Certification</i>	68
Rantai Pasokan <i>Supply Chain</i>	70
Penerapan Sistem Manajemen Sesuai Standar Internasional <i>Implementation of International Standards Management System</i>	73
Keanggotaan dalam Asosiasi Industri dan Organisasi Lainnya <i>Memberships in Industry Association and Other Organization</i>	75

05

**TATA KELOLA
KEBERLANJUTAN**
SUSTAINABILITY GOVERNANCE

Pedoman dan Kebijakan Tata Kelola <i>Corporate Governance Guidelines and Policies</i>	78
Penjelasan Inisiatif Keberlanjutan <i>Sustainable Initiative Explanation</i>	80
Struktur Tata Kelola <i>Corporate Governance Structure</i>	81
Pendekatan dalam Prinsip Pencegahan <i>Approach in Prevention Principles</i>	82
Komitmen Anti Korupsi dan <i>Fraud</i> <i>Commitment of Anti-Corruption and Fraud</i>	83
Persaingan Usaha yang Sehat <i>Fair Competition</i>	85

06

KINERJA KEBERLANJUTAN
**SUSTAINABILITY
PERFORMANCE**

Peran dalam Perekonomian Digital <i>Role in the Digital Economy</i>	88
Pelanggan sebagai Prioritas Utama <i>Customer as a Main Priority</i>	96
Sumber Daya Manusia Digital Profesional <i>Professional Digital Human Resources</i>	109
Tumbuh Bersama Masyarakat Digital <i>Grow with Digital Community</i>	120
Pemanfaatan Teknologi yang Berkelanjutan dan Upaya Pengelolaan Lingkungan <i>Utilization of Sustainable Technology and Environmental Management Efforts</i>	123

07

LAMPIRAN
APPENDICES

Daftar Istilah <i>Glossary</i>	134
Daftar Singkatan <i>Abbreviation</i>	138
Referensi Silang Peraturan OJK No.51/ POJK.03/2017 <i>Cross Reference of Financial Service Authority No.51/POJK.03/2017</i>	140
GRI Index <i>GRI Index</i>	148
SASB <i>SASB</i>	154
Pernyataan Assurance Independen <i>Independent Assurance Statement</i>	156

untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi
for further information, please visit
www.telkom.co.id

TIPS MEMBACA ISI LAPORAN

Pembaca yang ingin memahami Telkom secara singkat dapat membaca Laporan ini dari awal hingga bagian "Laporan Direktur Utama". Pembaca lain yang ingin mengetahui Telkom secara rinci dapat melanjutkan membaca Laporan ini hingga akhir Laporan.

TIPS FOR READING THE REPORT CONTENT

Readers who want to understand Telkom briefly could read this Report from the beginning to the "Report of President Director". Readers who want to know Telkom in advance could continue reading this Report to the end of the Report.



IKHTISAR KINERJA ASPEK KEBERLANJUTAN *SUSTAINABILITY PERFORMANCE HIGHLIGHT*

Aspek Ekonomi <i>Economy</i>	6
Aspek Sosial <i>Social</i>	9
Aspek Lingkungan Hidup <i>Environment</i>	10





ASPEK EKONOMI ECONOMY

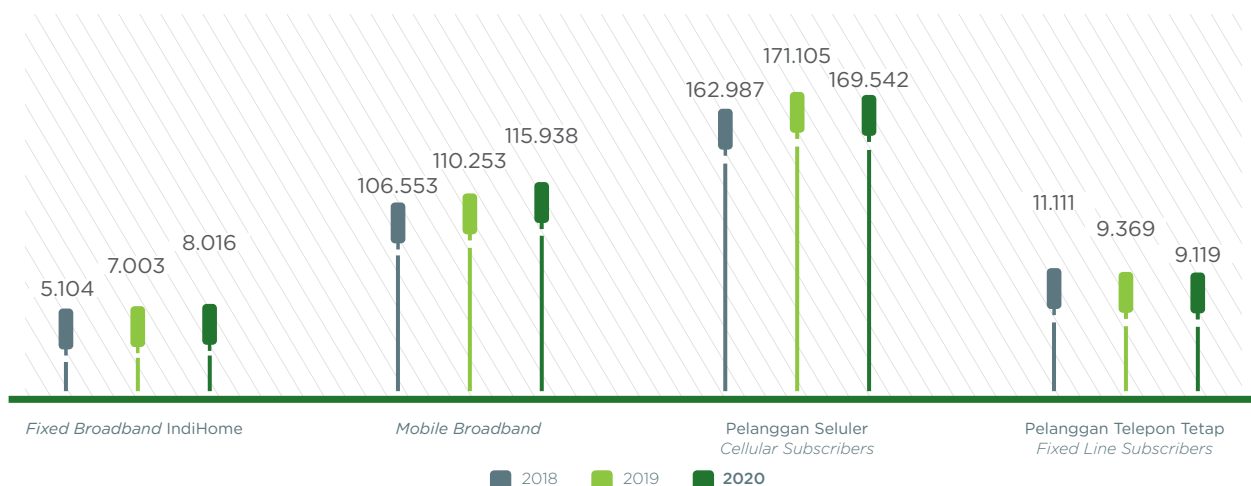
Jumlah Pelanggan [TC-TL-000.A; TC-TL-000.B; TC-TL-000.C] Number of Customers [TC-TL-000.A; TC-TL-000.B; TC-TL-000.C]

	2020	2019	2018
	ribu pelanggan / thousand subscribers		
Pelanggan Broadband / Broadband Subscribers			
Fixed broadband IndiHome ¹⁾	8.016	7.003	5.104
Mobile broadband ²⁾	115.938	110.253	106.553
Total Pelanggan Broadband / Total Broadband Subscribers	123.954	117.256	111.657
Pelanggan Seluler / Cellular Subscribers			
Pasca bayar / Post Paid (kartuHalo)	6.496	6.376	5.400
Pra bayar / Prepaid (simPATI, Kartu As, LOOP, by.U)	163.046	164.729	157.587
Total Pelanggan Seluler / Total Cellular Subscribers	169.542	171.105	162.987
Pelanggan Telepon Tetap / Fixed Line Subscribers			
Fixed wireline (POTS)	9.119	9.369	11.111

Keterangan / Remarks:

1) Fixed broadband IndiHome merupakan produk yang memungkinkan pelanggan untuk memilih satu atau lebih portofolio segmen Consumer seperti telepon tetap, layanan fixed broadband, dan IPTV termasuk layanan digital konsumen / Fixed broadband IndiHome is a product that allows customers to choose one or more of Consumer segment portfolio such as fixed voice, fixed broadband services, and IPTV including consumer digital services

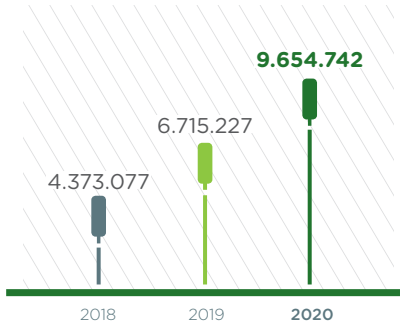
2) Mobile broadband termasuk Flash user, Blackberry user, PAYU dan Home LTE / Mobile broadband includes Flash user, Blackberry user, PAYU and Home LTE



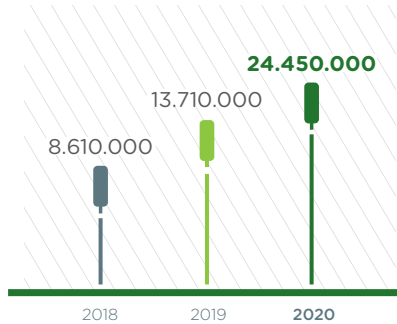
Kuantitas Produksi atau Jasa yang Dijual [102-7] [TC-TL-000.D] Quantity of Services or Production Sold [102-7] [TC-TL-000.D]

Uraian Description	Satuan Unit	2020	2019	2018
Konsumsi Data Mobile Broadband / Mobile Broadband Data Consumption	Terabyte	9.654.742	6.715.227	4.373.077
Konsumsi Fixed Broadband / Fixed Broadband Consumption	Terabyte	24.450.000	13.710.000	8.610.000
Bandwith in Service-Enterprise	Mbps	2.998.134	2.995.849	2.899.425
Kapasitas Satelit (Termasuk Sewa) / Satellite Capacity (Including Leasing)	TPE	185,38	195,25	182,83
Tenant + Reseller Tower	unit	34.457	29.505	22.206

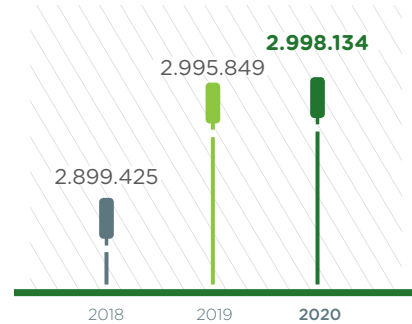
Konsumsi Data Mobile Broadband
Mobile Broadband Data Consumption
(Terabyte)



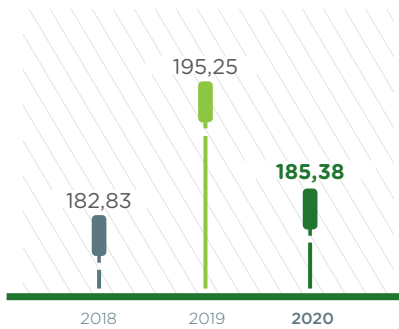
Konsumsi Fixed Broadband
Fixed Broadband Consumption
(Terabyte)



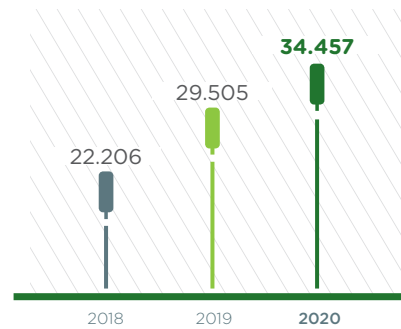
Bandwith in Service-Enterprise
(Mbps)



Kapasitas Satelit (Termasuk Sewa)
Satellite Capacity (Including Leasing)
(TPE)



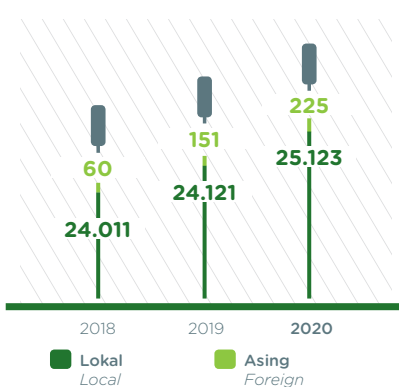
Tenant and Reseller Tower
(Unit)



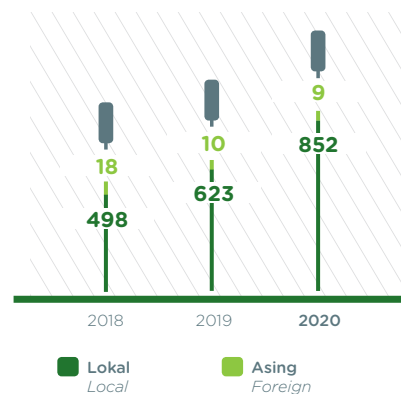
Pelibatan Pihak Lokal [102-7]
Local Engagement [102-7]

Uraian Description	%	2020	2019	2018
Karyawan / Employee	100,00	25.348	24.272	24.071
Lokal (Indonesia) / Local (Indonesia)	99,11	25.123	24.121	24.011
Non Lokal (Asing) / Non-Local (Foreign)	0,89	225	151	60
Mitra Kerja / Vendor	100,00	861	633	516
Lokal (Indonesia) / Local (Indonesia)	98,95	852	623	498
Non Lokal (Asing) / Non-Local (Foreign)	1,05	9	10	18

Karyawan
Employee



Mitra Kerja
Vendor



Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan [102-7; 201-1]
Economic Value Generated and Distributed [102-7; 201-1]

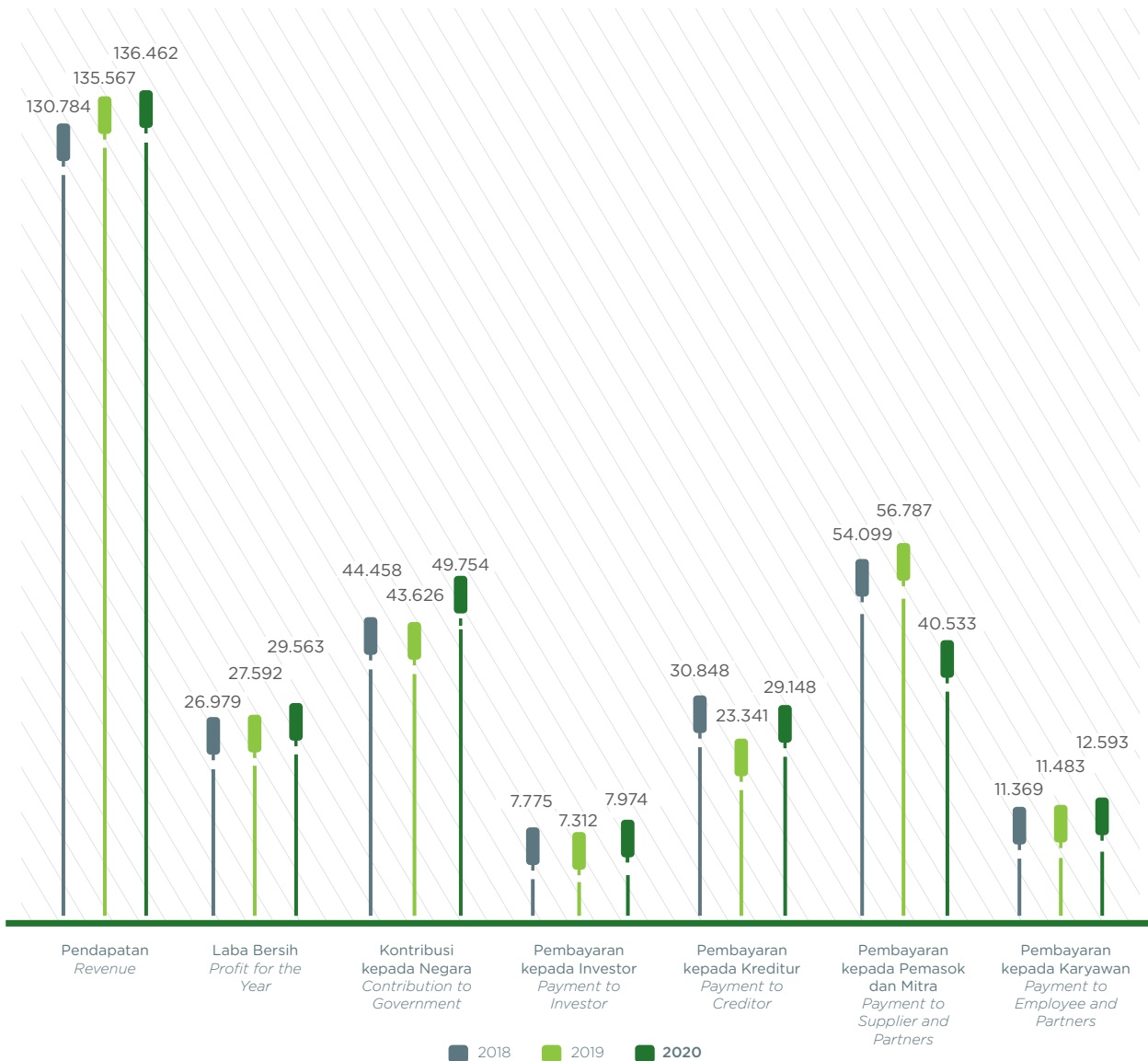
Uraian Description	2020	2019	2018
	Rp miliar / Rp billion		
Pendapatan / Revenue	136.462	135.567	130.784
Laba Bersih / Profit for the Year	29.563	27.592	26.979
Kontribusi kepada Negara / Contribution to Government*	49.754	43.626	44.458
Pembayaran kepada Investor / Payment to Investor**	7.974	7.312	7.775
Pembayaran kepada Kreditur / Payment to Creditor	29.148	23.341	30.848
Pembayaran kepada Pemasok dan Mitra / Payment to supplier and partners***	40.533	56.787	54.099
Pembayaran kepada Karyawan / Payment to Employee	12.593	11.483	11.369

Keterangan / Remarks:

* dividen tahun 2020 akan diputuskan pada saat RUPS Tahun Buku 2020 yang akan diselenggarakan pada tahun 2021 / 2020 dividend will be decided at AGMS which will be held in 2021

** pembayaran kepada investor tidak termasuk dividen untuk saham pemerintah / payment to investor exclude dividends for government

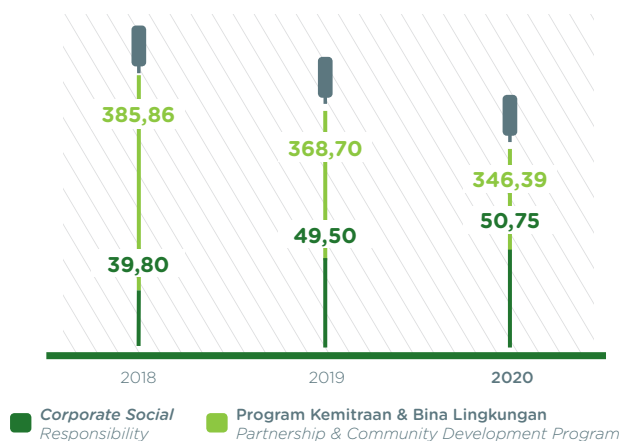
***pembayaran kepada pemasok dan mitra untuk biaya operasional langsung maupun tidak langsung / payment to supplier and partners for direct and indirect operation expense



ASPEK SOSIAL SOCIAL

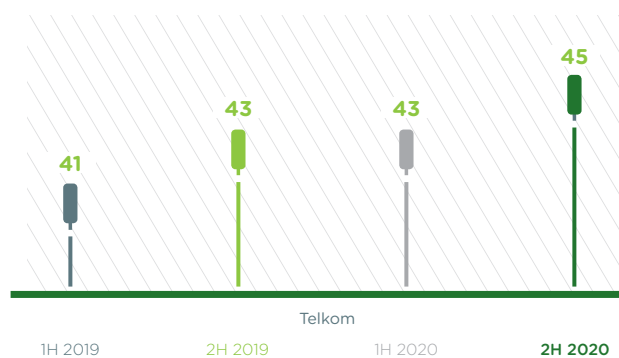
Kontribusi kepada Masyarakat Contribution to Community

Uraian Description	2020	2019	2018
	Rp miliar / Rp billion		
Program Kemitraan & Bina Lingkungan / Partnership & Community Development Program	346,39	368,70	385,86
Program Kemitraan / Partnership Program	221,66	253,44	279,98
Program Bina Lingkungan / Community Development Program	124,73	115,26	105,88
Corporate Social Responsibility	50,75	49,50	39,80
Total	397,14	418,20	425,66



Pengalaman Pelanggan Customer Experience

Customer Experience Net Promotor Score	2020		2019	
	2H 2020	1H 2020	2H 2019	1H 2019
Telkom	45	43	43	41
Kenaikan Point / Point Increases	2	0	2	2



Keterangan / Remarks:

1H adalah paruh pertama tahun / 1H is first half of the year

2H adalah paruh kedua tahun / 2H is second half of the year

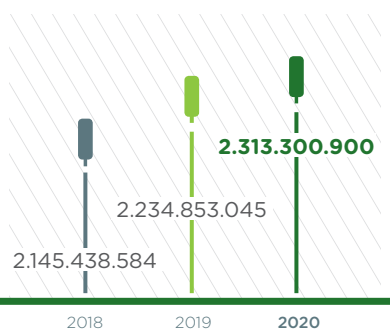
ASPEK LINGKUNGAN HIDUP ENVIRONMENT

Konsumsi Penggunaan Energi dan Air [302-1] [TC-TL-130a.1] Energy and Water Consumption [302-1] [TC-TL-130a.1]

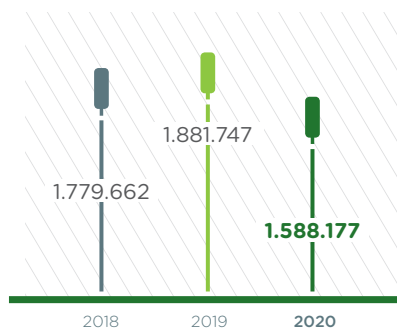
Uraian Description	Satuan Unit	2020	2019	2018
Jaringan Tetap / Fixed Network (STO)	Kwh	287.927.905	323.667.742	338.596.501
Jaringan Seluler / Cellular Network (BTS)	Kwh	1.889.032.157	1.776.077.129	1.679.150.702
Operasional (Gedung) / Operational (Building)*	Kwh	71.981.976	80.916.935	84.649.125
Data Center	Kwh	64.358.862	54.191.239	43.042.256
Data Center Sigma	Kwh	62.736.741	52.821.841	41.801.266
Data Center Telin di Hong Kong / Telin data Center in Hong Kong	Kwh	251.241	90.678	18.430
Data Center Telin di Timor Leste / Telin data Center in Timor Leste	Kwh	1.370.880	1.278.720	1.222.560
Jumlah Pemakaian Listrik / Total Grid	Kwh	2.313.300.900	2.234.853.045	2.145.438.584
Konsumsi Air / Water Consumption**	m ³	1.588.177	1.881.747	1.779.662
Jumlah Konsumsi Air / Total Water Consumption	m³	1.588.177	1.881.747	1.779.662
Jaringan Tetap / Fixed Network (STO)	Liter / Litre	1.082.622	1.583.986	N/A
Jaringan Seluler / Cellular Network (BTS)	Liter / Litre	9.979.993	10.246.811 ±	12.000.000
Kendaraan Operasional / Operational Vehicle***	Liter / Litre	2.100.567	1.463.650	4.799.513
Data Center Sigma / Sigma Data Center	Liter / Litre	18.215	16.642	27.230
Data Center Telin di Timor Leste / Telin data Center in Timor Leste	Liter / Litre	9.000	10.000	12.000
Jumlah Konsumsi BBM / Total Fuel Consumption	Liter/ Litre	13.190.397	13.321.089 ±	16.838.743

Keterangan / Remarks:
 * Penggunaan listrik untuk operasional gedung yang dikelola oleh Telkom Property / Electricity consumption for operational building which is managed by Telkom Property
 ** Penggunaan air Telkom untuk kebutuhan domestik di gedung kantor yang dikelola Telkom Property / Water consumption for domestic purposes in building manage by Telkom Property
 *** Penggunaan BBM untuk kendaraan operasional yang dikelola oleh Telkom Property / Fuel consumption for operational vehicle which is managed by Telkom Property

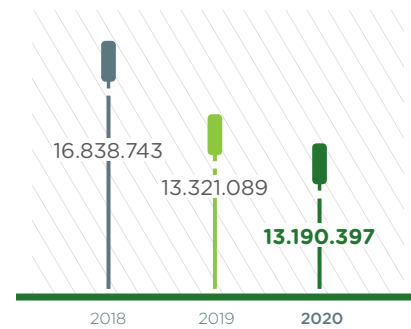
Jumlah Pemakaian Listrik
Total Grid
(Kwh)



Konsumsi Air
Water Consumption
(m³)



Konsumsi BBM
Fuel Consumption
(Liter/Litre)

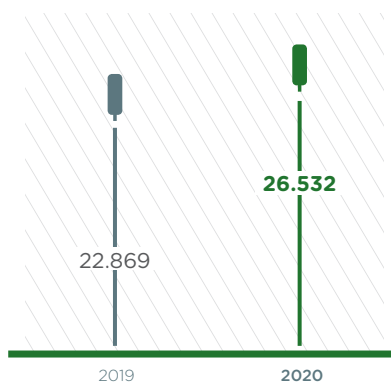


Emisi dan Pengurangan Emisi [305-1; 305-2; 305-5]
Emission and Emission Reduction [305-1; 305-2; 305-5]

Uraian <i>Description</i>	Satuan <i>Unit</i>	2020	2019
Emisi Karbon dari Konsumsi Listrik / <i>Carbon Emissions from Electricity Consumption*</i>	kgCO ₂ /TJ	800.309.579	773.169.759
Emisi Karbon dari Konsumsi BBM / <i>Carbon Emissions from Fuel Consumption**</i>	kgCO ₂ /liter	34.453.894	35.061.450
Jumlah Emisi Karbon / Total Carbon Emissions		834.763.473	808.231.209
Peningkatan Emisi Karbon dari Kenaikan Konsumsi Listrik / <i>Increase in Carbon Emissions from Increase in Electricity Consumption</i>	Ton CO ₂ eq	27.140	30.934
Penurunan Emisi Karbon dari Pengurangan Konsumsi BBM / <i>Decrease in Carbon Emissions from Reduction in Fuel Consumption</i>	Ton CO ₂ eq	608	8.065
Jumlah Peningkatan Emisi Karbon / Total Carbon Emissions Increased	Ton CO₂ eq	26.532	22.869

Keterangan / *Remarks:*
 * Emisi karbon *scope 2* yang mencakup penggunaan listrik / *Carbon Emissions scope 2 due to electricity consumption*
 ** Emisi karbon *scope 1* yang mencakup penggunaan BBM / *Carbon Emissions scope 1 due to fuel consumption*

Jumlah Peningkatan Emisi Karbon
Total Carbon Emissions Increased
 (Ton CO₂ eq)



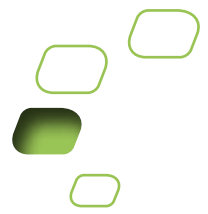
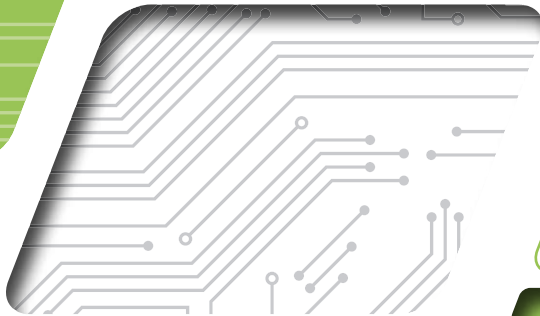
02

PENJELASAN DIREKSI MESSAGE FROM BOARD OF DIRECTORS

Laporan Direktur Utama
Report of the President Director

14





LAPORAN DIREKTUR UTAMA [102-14] REPORT OF THE PRESIDENT DIRECTOR [102-14]

TelkomGroup memiliki fasilitas terbaik untuk meraih peluang guna keberlangsungan bisnis dan pengembangan usaha serta menjangkau masyarakat sebagai *digital telecommunication company* yang berkelanjutan.”

“TelkomGroup has the best facilities to seize opportunities for business continuity and development as well as reach the community as a sustainable digital telecommunication company.”

Para Pemangku Kepentingan dan Pemerhati Pembangunan Berkelanjutan yang terhormat,

Pentingnya tindakan nyata untuk dukungan terhadap aktivitas keberlanjutan sudah menjadi tuntutan masyarakat dunia saat ini, baik pada sektor ekonomi, sosial, maupun lingkungan hidup. Sebagai Perusahaan yang memiliki akses luas dalam kehidupan masyarakat, TelkomGroup merespons secara aktif isu keberlanjutan dan melaksanakan dukungan atas pencapaian berbagai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yang dicanangkan oleh Pemerintah.

Laporan ini merupakan bentuk akuntabilitas dan transparansi dalam kegiatan keberlanjutan yang dilaksanakan oleh TelkomGroup sepanjang tahun 2020.

Strategi Keberlanjutan Telkom: Digitalisasi yang Berkelanjutan

Masyarakat membutuhkan teknologi digital saat ini dan di masa depan dengan berbagai inovasi dan perkembangannya. Sejalan dengan visi dan misinya, TelkomGroup merupakan ujung tombak dalam memperkuat infrastruktur teknologi digital secara menyeluruh, guna memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Lebih jauh lagi, TelkomGroup juga menjadi penyokong utama pengembangan ekonomi digital di Indonesia.

Terdapat dua peluang yang masih dapat dilakukan oleh TelkomGroup dalam mencapai tujuan tersebut. Pertama yaitu melalui peningkatan teknologi berbasis digital pada masyarakat yang sudah mumpuni. Kemudian, hal yang kedua yaitu perluasan infrastruktur ke wilayah yang masih belum terjangkau teknologi telekomunikasi digital.

Esteemed Stakeholders and Sustainable Development Experts,

The concrete action to support sustainable activities is a significant demand for the people nowadays in the economic, social, and environmental sectors. As the Company with broad access to community lives, TelkomGroup actively responds the sustainable issues and provides support to achieve the Sustainable Development Goals (SDGs) proclaimed by the Government.

This report is an accountability and transparency measure for TelkomGroup sustainable activities in 2020.

Telkom Sustainable Strategy: The Sustainable Digitalization

People need digital technology with its diverse innovation and development both in the present and future. TelkomGroup is the pioneer in improving digital technology infrastructure comprehensively in line with its vision and mission, to fulfill the people's needs. TelkomGroup is also the primary proponent for digital economic development in Indonesia.

TelkomGroup has two opportunities to achieve those goals. First, by improving the digital technology on the qualified community. Second, the infrastructure expansion for the digital telecommunication technology uncovered areas.



Kinerja yang positif semakin mengokohkan posisi Telkom sebagai pemimpin pasar dalam industri *fixed broadband* maupun seluler di Indonesia.

Ririek Adriansyah
Direktur Utama
President Director

Pengembangan dan perluasan infrastruktur telekomunikasi berbasis digital dilakukan terus-menerus ke semua wilayah Indonesia dalam rangka pemerataan informasi sampai ke wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar). Hal ini sejalan dengan upaya Pemerintah mendorong pemerataan informasi untuk mengakselerasi pembangunan dan menyatukan negeri serta memberdayakan ekonomi masyarakat.

Keharusan untuk selalu menyediakan teknologi paling mutakhir juga merupakan hal yang secara berkelanjutan dilakukan oleh Telkom dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks. Ketersediaan teknologi terbaru dengan penyediaan *digital platform*, *digital connectivity*, maupun *digital services* merupakan tuntutan yang harus dipenuhi agar masyarakat Indonesia dapat setara di dunia teknologi internasional. Selain itu, penggunaan teknologi yang selalu *ter-update* juga dapat menjamin keberlanjutan ekonomi di masa depan di era digital.

Sejalan dengan keberlanjutan ekonomi, TelkomGroup tentunya memperhatikan aspek lingkungan dan sosial guna mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Fokus TPB yang dilaksanakan Telkom sepanjang tahun 2020 berkenaan dengan aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), pelatihan dan pengembangan staf, representasi *gender* di tempat kerja, program efisiensi energi, pertumbuhan ekonomi, inovasi, dan pemberdayaan masyarakat.

Berbagai upaya TelkomGroup dalam mendukung TPB tersebut berlandaskan pada kerangka keberlanjutan yang telah dirangkum dalam lima inisiatif, yakni:

- *Sustainable use of technology*
- *Protection of data and information*
- *Engagement with customer*
- *Employee digital professionalism and development*
- *Digital economy and society*

Mengacu pada kerangka tersebut, TelkomGroup menggerakkan berbagai program dan inisiatif unggulan yang seiring dengan tujuan perusahaan yakni “mewujudkan Bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan” dengan visi “menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat”. Kerangka keberlanjutan tersebut juga sejalan dengan tiga program utama korporat yaitu *Embracing Best in Class Digital Experience*, *Intensifying Digital Business*, dan *Driving Smart Initiatives on Cost-Effectiveness*.

The development and expansion of digital telecommunication infrastructure are still ongoing to all Indonesian regions to get the frontier, outermost, and least developed (3T) regions equal information. It follows the Government measure to support equal information for development acceleration, national unity, and community economic empowerment.

The requirement of the most advanced technology is sustainably provided by Telkom to fulfill the more complex customer needs. The availability of the most advanced technology with the digital platform, digital connectivity, and digital services are the demand that should fulfill so that Indonesian get an equal position in global technology. Besides, the most updated technology usage also guarantees economic sustainability for the future in the digital era.

TelkomGroup notices the environmental and social aspects in line with the sustainable economy to support Sustainable Development Goals (SDGs). Telkom SDGs' focus in 2020 was on occupational Health and Safety Environment (HSE), staff training and development, work gender representative, energy efficiency program, economic growth, innovation, and community empowerment.

TelkomGroup measures in supporting SDGs are based on sustainability framework, summarized in five initiatives:

- Sustainable use of technology
- Protection of data and information
- Engagement with customer
- Employee digital professionalism and development
- Digital economy and society

Referring to the framework, TelkomGroup implements superior programs and initiatives in line with the Company's purpose “To build more prosperous and competitive nation as well as deliver the best value to our stakeholders,” with its vision “To be the most preferred digital telco to empower the society.” The sustainability framework is along with the three corporate main programs of *Embracing Best in Class Digital Experience*, *Intensifying Digital Business*, and *Driving Smart Initiatives on Cost-Effectiveness*.

Kinerja dan Peristiwa 2020: Keberlanjutan Telkom

Tahun 2020 ditandai dengan kinerja ekonomi TelkomGroup yang tetap baik, meskipun terjadi pandemi COVID-19. Pendapatan TelkomGroup meningkat dari Rp135,6 triliun di tahun 2019 menjadi Rp136,5 triliun pada tahun 2020. Sejalan dengan itu, Laba Bersih mengalami pertumbuhan positif dari Rp27,6 triliun menjadi Rp29,6 triliun.

Bertumbuhnya kinerja ekonomi mendorong TelkomGroup secara berkelanjutan memberikan manfaat ekonomi kepada Pemerintah, investor dan pemegang saham, pemasok, kontraktor, karyawan, dan masyarakat. Kontribusi TelkomGroup kepada masyarakat untuk memberikan dampak ekonomi secara langsung maupun tidak langsung, khususnya yang terkait dengan pengembangan *digital economy* dan *digital society* disalurkan melalui program PKBL dan CSR. Pada tahun 2020, melalui Program Kemitraan & Bina Lingkungan maupun *corporate social responsibility* atau CSR, TelkomGroup telah memberikan kontribusi senilai Rp397,14 miliar.

Investasi yang dilakukan Telkom pada infrastruktur guna memperluas wilayah cakupan pemasaran dilakukan dengan penggunaan berbagai perangkat yang ramah lingkungan, khususnya yang terkait pengurangan konsumsi energi dan penggunaan energi terbarukan. Selain itu, budaya kerja ramah lingkungan juga diterapkan dengan desain gedung yang hemat energi dan menerapkan berbagai aplikasi digital yang mengurangi pemakaian kertas, sehingga diharapkan membantu mengurangi emisi karbon. Selain itu, TelkomGroup juga memperhatikan pengelolaan peralatan dan perangkat elektronik setelah habis masa pakai.

Penghematan yang dilakukan Telkom terkait dengan penghematan penggunaan listrik, air dan BBM juga terus diupayakan. Sepanjang tahun 2020 lalu terjadi penghematan penggunaan air sebanyak 293.570 m³, yakni menjadi 1.588.177 m³ dibandingkan tahun 2019 sebanyak 1.881.747 m³. Penghematan BBM juga terjadi sebesar 130.692 liter, yakni menjadi 13.190.397 liter di tahun 2020, turun dari tahun 2019 sebesar 13.321.089 liter. Penurunan tersebut terutama didorong oleh adanya kondisi *Work From Home* yang membatasi mobilitas dan pengelolaan jam kerja sehingga karyawan bergantian ke kantor.

Adapun untuk penggunaan listrik terjadi kenaikan dari 2.234 juta kWh di tahun 2019 menjadi 2.313 juta kWh di tahun 2020. Kondisi tersebut disebabkan oleh upaya ekspansi bisnis perusahaan.

Berkaitan dengan sensitifnya keamanan data pelanggan, TelkomGroup terus berkomitmen menjaga kerahasiaan data pelanggan. Sebagai bagian dari layanan kepada masyarakat, TelkomGroup juga sangat memperhatikan penanganan atas terjadinya gangguan teknologi yang mengganggu layanan kepada pelanggan.

Performance and Events in 2020: Telkom Sustainability

This year was pronounced by the decent TelkomGroup economic performance amid the COVID-19 pandemic. TelkomGroup Revenues increased from Rp135.6 trillion in 2019 to Rp136.5 trillion in 2020. Therefore, Net Profit grew positively from Rp27.6 trillion to Rp29.6 trillion.

The growing economic performance encourages TelkomGroup to sustainably deliver economic benefits to the Government, investors and shareholders, suppliers, contractors, employees, and society. TelkomGroup contributes to direct or indirect economic impacts on the society, specifically for the development of digital economy and digital society with the Partnership and Community Development Program (PKBL) and Corporate Social Responsibility (CSR) programs. In 2020, TelkomGroup had the contribution of Rp397.14 billion by PKBL and CSR programs.

Telkom infrastructure investment aims to expand the market coverage by the eco-friendly device usage, specifically for decreasing energy consumption and using renewable energy. Besides, eco-friendly work culture implements by the energy-saving building design and using the digital application to reduce paper, which it expects to contribute to reducing carbon emission. TelkomGroup also notices the end-life electronic equipment and device management.

Telkom continuously implements energy-saving such as electricity, water, and fuel-saving. In 2020, there were water saving of 293,570 m³, from 1,881,747 m³ in 2019 to 1,588,177 m³ in 2020. There were also fuel savings of 130,692 liters, from 13,321,089 liters in 2019 to 13,190,397 liters in 2020. The decrease was mainly due to the work from home condition that restricts the mobility and work hour management, so the employees alternated to their office.

There was an increase in electricity consumption from 2,234 million kWh in 2019 to 2,313 million kWh in 2020. This condition was due to the Company's business expansion.

TelkomGroup continuously commits to maintain customer data confidentiality regarding critical customer data protection. TelkomGroup also notices the handling management of technology disruption from customers as a part of the social service.

Pada tahun 2020 terjadi 49,44 juta ancaman dunia maya terhadap *server* Telkom. Hampir semua ancaman tersebut tidak mengganggu, hanya 78 di antaranya meningkat ke tingkat masalah yang perlu kami tangani secara khusus dengan sukses dan cepat.

Pada aspek sosial, TelkomGroup melakukan pemberdayaan masyarakat, khususnya yang terkait dengan digitalisasi. Beberapa program pemberdayaan dilaksanakan melalui program Indigo Creative Nation dan Venture Capital.

Program Indigo Creative Nation merupakan bentuk dukungan Telkom dalam membangun industri kreatif digital Indonesia. Program ini merupakan inisiatif Perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing, kemandirian, dan pertumbuhan ekonomi digital nasional. Program dimulai dengan kegiatan *nurturing creativity* talenta digital Indonesia, dilanjutkan dengan inkubasi dan akselerasi *startup* sehingga inovasi produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan memiliki *value* yang tinggi di pasar. Pada akhir Desember 2020, jumlah keseluruhan talenta digital binaan *Digital Innovation Lounge* atau DILo mencapai lebih dari 44.000 anggota.

Sementara itu, Program Ventura Capital dikelola oleh PT Metra Digital Investama (MDI atau MDI Ventures) yang merupakan anak usaha TelkomMetra. MDI menggabungkan model *Venture Capital* dengan memberikan akses *synergy* di TelkomGroup kepada *startup* setelah melakukan investasi finansial. Fokus investasi ini yaitu *high growth business verticals* untuk meningkatkan pengalaman digital dan memberikan layanan terbaik yang mengarah pada pengalaman pelanggan, seperti *Logistic, Financial Technology, Cloud Computing, Agritech/food, Deep tech, Digital Life, Healthtech, New retail, dan Internet of Things*.

Di tahun 2020, MDI Ventures berinvestasi pada 15 *startup* baru yang tersebar di 4 negara yaitu Indonesia, India, Singapura, dan Amerika Serikat, dimana 2 *startup*, yaitu Observeit dan Sonar telah *exit* melalui akuisisi. Sejak tahun 2016, MDI Ventures sudah berinvestasi di lebih dari 50 *startup* di 12 negara dengan total keseluruhan sampai dengan saat ini sejumlah 8 *startup* yang telah *exit* dan 2 diantaranya melalui IPO.

Terhadap karyawan, TelkomGroup juga melaksanakan berbagai inisiatif, seperti program Keselamatan dan Kesehatan Kerja, digitalisasi pengelolaan sumber daya manusia, serta program pendidikan dan pelatihan bagi karyawan. Salah satu program yang merupakan unggulan yang memberikan kesempatan bagi karyawan untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan sosial yaitu Program Amoeba. Inkubasi Amoeba memungkinkan karyawan TelkomGroup untuk mendirikan *start up* digital sendiri. Hingga akhir tahun 2020, Digital Amoeba telah menginkubasi 226 ide inovasi yang melibatkan lebih dari 3.601 karyawan. Per 31 Desember 2020, terdapat 47 tim yang masih aktif melakukan validasi produk baru dan

In 2020, there were 49.44 million cyber threats on the Telkom server. Most of the threats were not disruptive, but only 78 threats that we should specifically handle with success and prompt.

In the social aspect, TelkomGroup conducts community empowerment, specifically for digitalization. Several empowerment programs implemented through the Indigo Creative Nation and Venture Capital programs.

Indigo Creative Nation is Telkom's supportive measure to develop the Indonesian digital creative industry. It is the initiative that aims to strengthen national competitiveness, independence, and digital economic growth. The program starts with the nurturing creativity event of Indonesia digital talent then continue with startup incubation and acceleration, so the outcome products of innovation would meet the necessity and be high value in the market. At the end of December 2020, the total Digital Innovation Lounge or DILo's fostered digital talents were more than 44,000 members.

Meanwhile, the Ventura Capital Program is managed by PT Metra Digital Investama (MDI or MDI Ventures) which is a subsidiary of TelkomMetra. MDI combines the venture capital model with the TelkomGroup synergy access to the startups after made financial investments. This investment focuses on high growth business verticals to increase the digital experience and deliver the best services aiming at customer experiences such as Logistic, Financial Technology, Cloud Computing, Agritech/food, Deep tech, Digital Life, Healthtech, New retail, and Internet of Things.

In 2020, MDI Ventures invested in 15 new startups in 4 countries of Indonesia, India, Singapore, and the United States of America, which 2 startups of Observeit and Sonar had exited with the acquisition. MDI Ventures has invested in more than 50 startups in 12 countries since 2016, with a total of exited startups of 8 startups and 2 of them through IPO.

TelkomGroup also conducts various initiatives for employees, such as the occupational health and safety environment program, human capital management digitalization, education, and training programs. One of the prime programs is the Amoeba Program allowing employees to participate in social activities, in which TelkomGroup employees could establish their digital startup. By the end of 2020, Digital Amoeba has incubated 226 innovation ideas involving more than 3,601 people. As of December 31, 2020, there were 47 teams still actively validating new products and new processes and 20 of them are ready to be accelerated towards commercialization.

proses baru dan 20 tim di antaranya siap untuk diakselerasi ke arah komersialisasi. Terdapat 13 tim dari tahun sebelumnya yang telah menjadi portofolio bisnis baru di 2020.

Pada tahun 2020, Telkom mendapatkan penghargaan La Tofi School of CSR Award dan *Top Corporate Social Responsibility of the year 2020*. Anugerah penghargaan tersebut menunjukkan kinerja Telkom sebagai perusahaan publik yang menjalankan prinsip tanggung jawab sosial dan lingkungan secara serius.

Tantangan Masa Depan: Mendukung Pembangunan Berkelanjutan

Kondisi ekonomi masyarakat secara umum masih belum pulih dari keterpurukan akibat pandemi COVID-19. Hal ini dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi perusahaan. Selain itu, keterbatasan mobilitas juga akan menghambat berbagai program pembinaan maupun tanggung jawab sosial dan lingkungan lainnya yang harus dilakukan dengan kunjungan langsung ke masyarakat.

Meski demikian, TelkomGroup tidak akan berhenti mengupayakan berbagai inovasi dalam aktivitas keberlanjutan sebagai bentuk tanggung jawab Perusahaan kepada masyarakat dan lingkungan. Dorongan investor untuk merespons isu keberlanjutan menjadi bagian penting dari kegiatan Perusahaan. Peningkatan tata kelola keberlanjutan, pengembangan proses *monitoring* dan evaluasi kegiatan keberlanjutan, serta integrasi isu lingkungan, sosial, dan tata kelola ke dalam strategi bisnis menjadi proses di masa depan.

Penutup

Dengan mengucapkan syukur atas keberhasilan Perusahaan melewati masa yang penuh tantangan, TelkomGroup menyampaikan apresiasi kepada para pemangku kepentingan atas bantuan dan dukungannya. Komitmen penuh para Anggota Dewan Komisaris dan Direksi, serta jajaran manajemen dan karyawan, menjadi modal dasar TelkomGroup untuk berkontribusi dalam mewujudkan pembangunan keberlanjutan.

Di masa depan, TelkomGroup akan terus meningkatkan berbagai inisiatif keberlanjutan bagi masyarakat, pembangunan bangsa, dan kelestarian lingkungan.

There are 13 teams from the previous year who have become new business portfolios in 2020.

In 2020, Telkom received La Tofi School of CSR Award and Top Corporate Social Responsibility of the Year 2020. It indicates Telkom's performance as a public company that implements social and environmental responsibility principles genuinely.

Future Challenges: Supporting the Sustainable Development

Society's economic condition is not retrieving yet in general from the adversity of the COVID-19 pandemic. It could affect the Company's economic growth. Besides, the mobility restriction also inhibits community development and social and environmental programs, which they should conduct directly to the community.

However, TelkomGroup would not stop the sustainable innovation and activities as the Company's responsibility to the community and environment. Investor encouragement in responding to sustainability issues becomes significant in Company operations. The sustainability governance improvement, monitoring and evaluation development of sustainability activities, and environmental, social, and governance issues integration into business strategies in the future process.

Closing

With our gratitude as the Company successfully passed the challenging period, TelkomGroup would like to express a great appreciation to all stakeholders for the assistance and support. The genuine commitment of the Board of Commissioners, Board of Directors, management, and employees is the TelkomGroup principle to contribute to sustainable development.

TelkomGroup continuously improves various sustainability initiatives in the future to the community, national development, and environmental sustainability.

Jakarta, 23 November 2021



Ririek Adriansyah
Direktur Utama
President Director

03

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN *ABOUT THE SUSTAINABILITY REPORT*

Penyusunan Laporan Keberlanjutan <i>Developing Sustainability Report</i>	22
Konteks Keberlanjutan Telkom <i>Telkom's Sustainability Context</i>	25
Manajemen Pemangku Kepentingan <i>Stakeholder Management</i>	32
Kontribusi terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan <i>Contribution to Sustainable Development Goals</i>	35





PENYUSUNAN LAPORAN KEBERLANJUTAN

DEVELOPING SUSTAINABILITY REPORT

Melalui Laporan Keberlanjutan ini, Telkom menyampaikan data dan informasi kinerja keberlanjutan ekonomi, lingkungan, dan sosial TelkomGroup untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2020. Laporan Keberlanjutan Telkom dan Anak Perusahaan terakhir kali dipublikasikan di laman telkom.co.id pada tahun 2017, untuk periode pelaporan tahun 2016. Ke depan, Telkom akan menerbitkan laporan keberlanjutan dengan siklus pelaporan tahunan. [102-50] [102-51] [102-52]

Dalam menentukan dan menyusun isi Laporan, Telkom mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 atau "POJK 51". Selain regulasi tersebut, Telkom menggunakan panduan GRI Standards sebagai referensi untuk mengidentifikasi topik keberlanjutan yang material di dalam laporan. Kemudian, sejalan dengan karakteristik Telkom yang sahamnya diperjualbelikan di New York Stock Exchange (NYSE), Laporan ini juga disusun berdasarkan *Telecommunication Services Sustainability Accounting Standard* yang diterbitkan oleh *Sustainability Accounting Standard Board (SASB)*.

Laporan Keberlanjutan Telkom tahun 2020 mengidentifikasi dan menyajikan topik material tentang dampak operasi terhadap lingkungan hidup, kerahasiaan data, keamanan data, pengelolaan produk pada masa pakai berakhir, pengelolaan risiko sistemik dari gangguan teknologi, perilaku persaingan usaha, kinerja ekonomi, dampak ekonomi tidak langsung, serta keselamatan dan kesehatan kerja. Tidak terdapat perbedaan antara topik yang disajikan pada Laporan ini dengan topik-topik yang dipilih pada tahun sebelumnya. [102-49]

Pada laporan ini, terdapat penyajian data dan informasi yang kami sajikan kembali (*restatement*) khususnya terkait dengan penggunaan listrik dan bahan bakar minyak karena terdapat perbedaan perhitungan kembali. [102-48]

Terkait data dan informasi kinerja ekonomi, Laporan Keuangan Konsolidasian Telkom dan Anak Perusahaan menjadi salah satu sumber utama. Pada topik sosial dan lingkungan hidup, data dan informasi yang diambil bersumber dari berbagai referensi yang relevan, signifikan, dan ketersediaan data yang ada. [102-45]

Through this Sustainability Report, Telkom delivers data and information on the performance of the TelkomGroup's economic, environmental and social sustainability for the period January 1 to December 31, 2020. Sustainability reports for Telkom and its subsidiaries were last published on the telkom.co.id page in 2017, for the 2016 reporting period. Going forward, Telkom will publish a sustainability report with an annual reporting cycle. [102-50] [102-51] [102-52]

In determining and compiling the contents of the report, Telkom refers to the Financial Services Authority Regulation (POJK) No.51/POJK.03/2017 or "POJK 51". In addition to these regulations, Telkom uses the GRI Standards guidelines as a reference for identifying material sustainability topics in the report. Then, in line with the characteristics of Telkom whose shares are traded on the New York Stock Exchange (NYSE), this report is also prepared based on the *Telecommunication Services Sustainability Accounting Standard* issued by the *Sustainability Accounting Standard Board (SASB)*.

The 2020 Telkom Sustainability Report identifies and presents material topics regarding the impact of operations on the environment, data confidentiality, data security, product management at the end of its life, systemic risk management from technological disruptions, business competition behavior, economic performance, indirect economic impacts, and occupational health and safety. There is no difference between the topics presented in this report and the topics selected in the previous year. [102-49]

In this report, there is a presentation of data and information that we restate, especially related to the use of electricity and fuel oil because there are differences in recalculation. [102-48]

Regarding data and information on economic performance, the Consolidated Financial Statements of Telkom and Subsidiaries are one of the main sources. On social and environmental topics, data and information taken are sourced from various references that are relevant, significant, and the availability of existing data. [102-45]

Dalam menyusun dan menerbitkan Laporan, Telkom meminta pihak SGS Indonesia sebagai pihak independen untuk melakukan *assurance* atau evaluasi atas data dan informasi yang disajikan. Pemilihan pihak independen tersebut dilakukan berdasarkan pertimbangan profesionalitas dan kompetensi serta telah disetujui oleh pihak manajemen Telkom. [102-45] [102-54] [102-55]

Telkom telah melibatkan pemangku kepentingan internal melalui diskusi, memperhatikan masukan dari berbagai unit, serta berkonsultasi dengan tenaga ahli independen yang kompeten di bidang pelaporan keberlanjutan. Namun Telkom belum melibatkan pemangku kepentingan melalui diskusi secara langsung selama proses penyusunan Laporan dan belum menerapkan manajemen pemangku kepentingan berbasis AA1000 *Stakeholder Engagement Standard* (SES). Namun Telkom tetap mempertimbangkan isu-isu yang signifikan dan *concern* dari pemangku kepentingan terkait kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial Telkom Group. Dalam menjaga kualitas isi Laporan, Telkom melakukan beberapa pendekatan dalam menentukan topik, data dan informasi yang akan disajikan. Oleh karena itu, Telkom yakin bahwa isi Laporan ini dapat diandalkan dalam menjelaskan aspek keberlanjutan Perusahaan dengan baik.

Selanjutnya, proses penyusunan Laporan dilaksanakan sesuai dengan GRI Standards, termasuk dalam hal penentuan isi Laporan Keberlanjutan, yaitu memperhatikan:

1. *Sustainability context*; Telkom memastikan topik, isu, data dan informasi yang disajikan pada Laporan dapat menggambarkan konteks keberlanjutan ekonomi, sosial, dan lingkungan Perusahaan, termasuk mengenai pencapaian kinerja dan komitmen ke depan.
2. *Materiality*; Telkom menyajikan topik-topik keberlanjutan yang telah teridentifikasi dan menjadi prioritas di dalam Laporan. Identifikasi tersebut dilakukan berdasarkan diskusi dengan berbagai pihak serta mengacu pada regulasi dan *standard* sebagai referensi dalam penyusunan Laporan.
3. *Completeness*; Telkom memenuhi prinsip ini dengan memastikan data dan informasi yang disajikan cukup lengkap sesuai dengan signifikansi, batasan dan periode pelaporan, serta dapat menjelaskan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan dari kegiatan usaha Telkom.
4. *Stakeholder inclusiveness*; dalam menyusun Laporan, Telkom telah mengidentifikasi dan mengkaji kelompok pemangku kepentingan yang relevan dan signifikan serta dianggap penting di industri telekomunikasi. Telkom juga mengkaji respon dan *concerns* para pemangku kepentingan melalui jalur-jalur komunikasi yang ada, misalnya jalur pengaduan konsumen, media, *gathering*, atau survei.

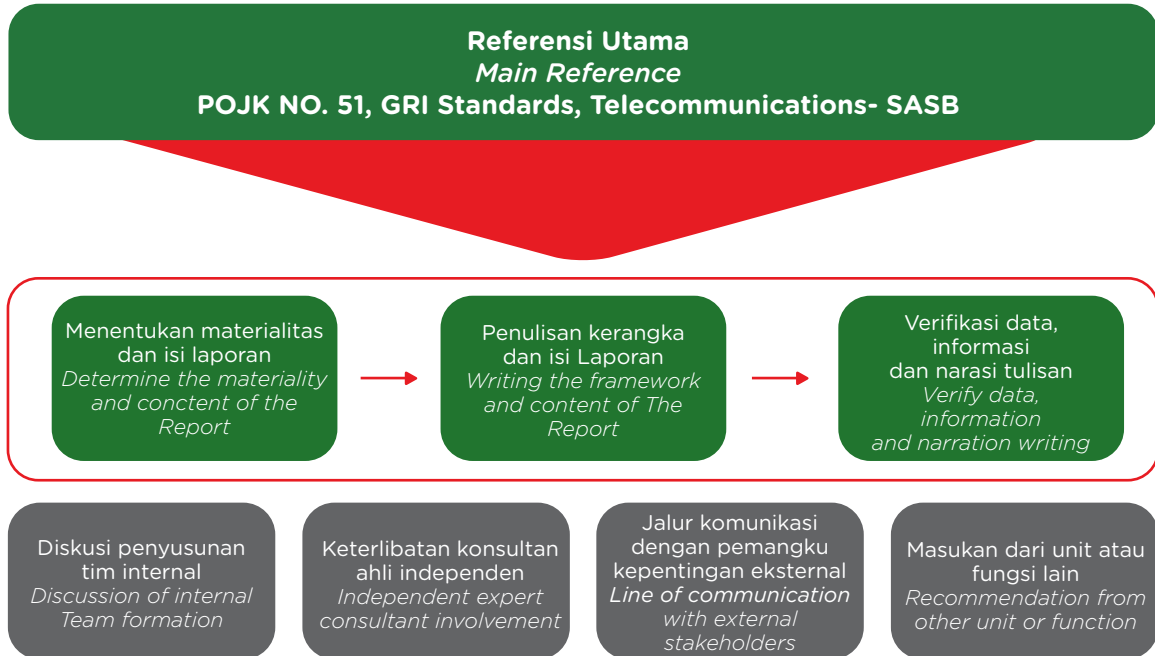
In compiling and publishing the Report, Telkom requests SGS Indonesia as an independent party to carry out assurance or evaluation of the data and information presented. The selection of the independent party considers professionalism and competence and is approved by Telkom's management. [102-45] [102-54] [102-55]

Telkom has involved internal stakeholders through discussions, paying attention to input from various units, and consulting with independent experts who are competent in the field of sustainability reporting. However, Telkom has not involved stakeholders through direct discussions during the report preparation process and has not implemented stakeholder management based on the AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES). However, Telkom still considers significant issues and concerns from stakeholders related to the Telkom group's economic, environmental and social performance. In maintaining the quality of report content, Telkom has taken several approaches in determining the topics, data and information to be presented. Therefore, Telkom believes that the contents of this report can be relied upon in explaining the sustainability aspects of the Company quite well.

According to GRI Standards, Telkom consider Report content determining principle, which are:

1. Sustainability context; Telkom ensures the topic, issue, data, and information presented in the Report could describe economic sustainability context, social, and Company environment, comprising performance achievement and future commitment.
2. Materiality; Materiality principle, fulfilled with sustainable topics identified and become a priority in the Report. The identification performed according to discussion with parties and referring to the regulation and Report standards in Report preparation.
3. Completeness; Telkom fulfilled this principle by ensuring presented data and information is sufficiently completed according to significance, limitation, and Report period, and could explain the impact to the economy, social, and environment of Telkom business.
4. Stakeholder inclusiveness; In Report preparation, Telkom has identified and studied stakeholder groups which relevant and significant and important in the telecommunication industry. Telkom also studied the concerns and responses of stakeholders through the available communication line, such as customer service, media, gathering, or survey.

Bagan Alur Proses Penetapan Konten Laporan [102-46]
Report Content Determination Flowchart [102-46]



Untuk meningkatkan kualitas Laporan, Telkom menerapkan “prinsip untuk menentukan kualitas Laporan” berdasarkan GRI Standards, yaitu:

1. *Balance*; Telkom berupaya mengungkapkan data dan informasi secara berimbang, baik positif maupun negatif, dalam memaparkan aspek keberlanjutan.
2. *Accuracy*; Data dan informasi disajikan secara akurat bagi pemangku kepentingan.
3. *Timeliness*; Telkom menyusun Laporan tepat waktu sesuai kebutuhan pemangku kepentingan berdasarkan periode pelaporan.
4. *Clarity*; Telkom menyajikan data dan informasi secara baik dan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan, agar mudah dimengerti oleh para pembaca.
5. *Reliability*; Telkom mengumpulkan data dan informasi dari sumber internal yang dapat diandalkan, termasuk dari anak perusahaan. Jika memerlukan data dan informasi dari sumber eksternal, Telkom hanya menggunakan data dan informasi dari sumber yang kredibilitasnya baik, seperti media nasional, laman pemerintah, asosiasi, atau sumber terpercaya lainnya.
6. *Comparability*; Telkom menyajikan data dan informasi sesuai standar, prinsip, dan norma yang berlaku umum, sehingga dapat diperbandingkan dengan Laporan Keberlanjutan lain, terutama dari industri sejenis.

To improve the Report quality, Telkom applied “Principles to determine Report quality” according to GRI Standards, which are:

1. *Balance*; Telkom strives to give balanced data and information, either positive and negative, in presenting the sustainability aspect.
2. *Accuracy*; Data and information are presented accurately for the stakeholders.
3. *Timeliness*; Telkom compiled the Report in time according to stakeholder needs based on reporting periods.
4. *Clarity*; Telkom presents data and information properly and clear, according to the writing principle, to be easily understood.
5. *Reliability*; Telkom collected the data and information from the reliable internal source, including from the subsidiaries. Telkom will only use data and information which came from credible external sources, such as national media, a government website, association, or other trusted source.
6. *Comparability*; Telkom presents data and information according to the general standards, principles, and norms, so, it is comparable to another Sustainability Report, particularly in a similar industry.

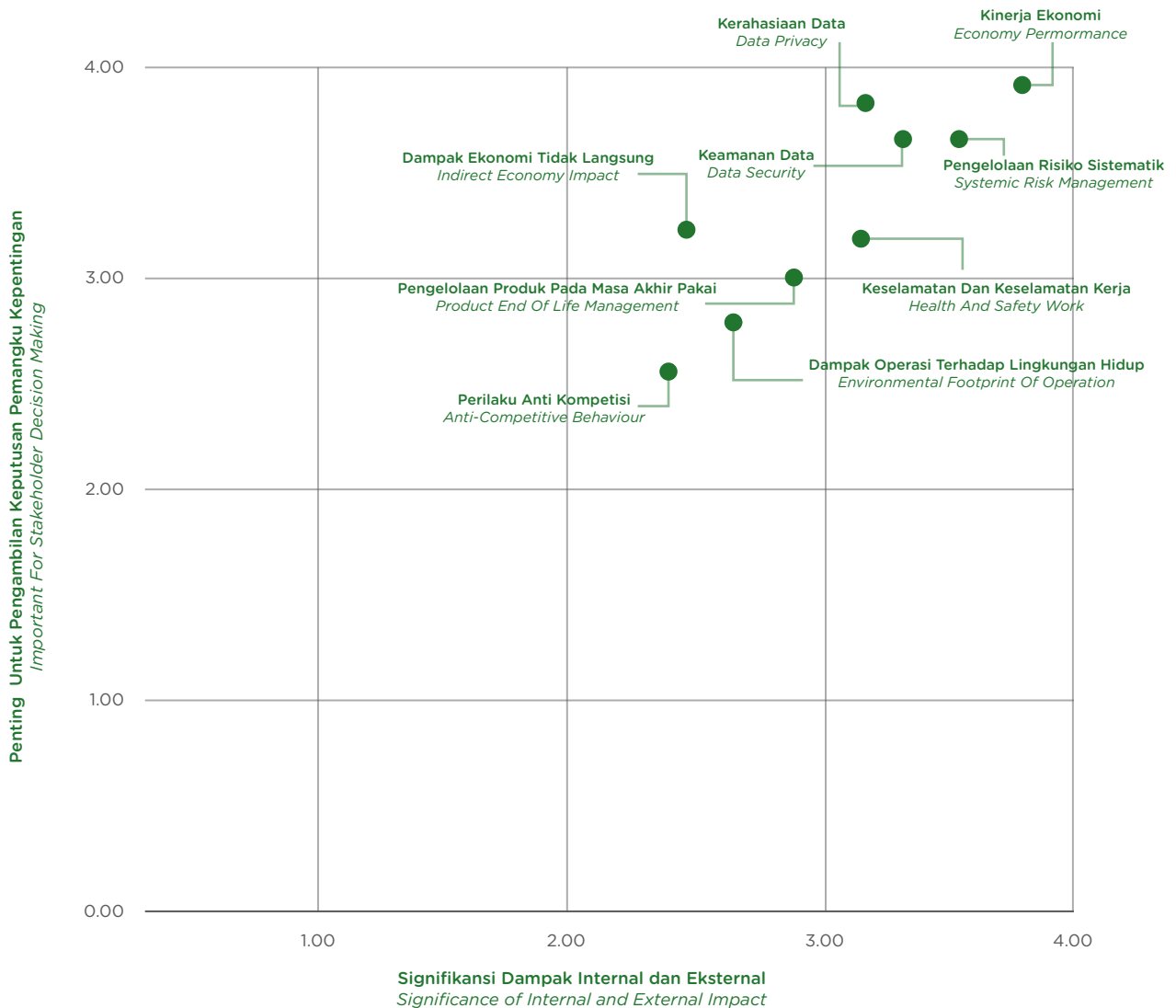
KONTEKS KEBERLANJUTAN TELKOM [103-1] TELKOM'S SUSTAINABILITY CONTEXT [103-1]

Telkom menentukan sembilan topik material yang ditampilkan dalam diagram dan tabel berikut.

Telkom determines nine material topics which are shown in the following diagrams and tables.

Diagram Materialitas
Materiality Diagram

MATRIKS TOPIK MATERIAL TELKOM 2020



Aspek Material dan Standar Terkait [102-46; 102-47]
Material Aspect and Related Standards [102-46; 102-47]

No.	Topik Material Material Topic	SASB	GRI Standard*
1.	Dampak operasi terhadap lingkungan hidup <i>Environmental footprint of operations</i>	<ul style="list-style-type: none"> • TC-TL-130a.1 Total energi yang dikonsumsi <i>Total energy consumed</i> • TC-TL-130a.1 Persentase penggunaan listrik/grid (PLN) <i>Electricity usage percentage/grid (PLN)</i> • TC-TL-130a.1 Persentase penggunaan <i>renewable</i> energi <i>Renewable energy usage presentation</i> • Jumlah dan persentase penggunaan energi untuk selular <i>Percentage and amount of energy used for cellular</i> • Jumlah dan persentase penggunaan energi untuk <i>fixed network</i> <i>Percentage and amount of energy usage for fixed network</i> 	<p>Energi <i>Energy</i></p> <p>GRI: 302-1 Konsumsi energi dalam organisasi <i>GRI: 302-1 Energy consumption within the organization</i></p> <p>GRI: 302-2 Konsumsi energi di luar organisasi <i>GRI: 302-2 Energy consumption outside of the organization</i></p> <p>GRI: 302-4 Pengurangan konsumsi energi <i>GRI: 302-4 Reduction of energy consumption</i></p> <p>Emisi <i>Emissions</i></p> <p>GRI: 305-1 Emisi GRK langsung (Scope 1) <i>GRI: 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions</i></p> <p>GRI: 305-2 Emisi GRK langsung (Scope 2) <i>GRI: 305-2 Direct (Scope 2) GHG emissions</i></p> <p>GRI: 305-5 Pengurangan emisi GRK <i>GRI: 305-5 Reduction of GHG emissions</i></p>
2.	Kerahasiaan data <i>Data privacy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • TC-TL-220a.1 Penjelasan kebijakan dan praktik terkait praktik periklanan dan privasi pelanggan <i>Description of policies and practices relating to behavioral advertising and customer privacy</i> • TC-TL-220a.2 Jumlah pelanggan yang informasinya digunakan untuk tujuan lain <i>Number of customers whose information is used for secondary purposes</i> • TC-TL-220a.3 Total jumlah kerugian moneter terkait pelanggaran aturan privasi pelanggan <i>Total amount of monetary losses as a result of legal proceeding associated with customer privacy</i> • TC-TL-220a.4 (1) Jumlah permintaan dari pihak berwenang meminta informasi mengenai pelanggan <i>Number of law enforcement requests for customer information</i> (2) Jumlah pelanggan yang informasinya diminta <i>Number of customer whose information was requested</i> (3) Persentase yang diungkapkan <i>Percentage resulting in disclosure</i> 	<p>Privasi Konsumen <i>Customer privacy</i></p> <p>GRI: 418-1 Keluhan terkait pelanggaran kerahasiaan pelanggan dan kehilangan data pelanggan <i>GRI: 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data</i></p>

No.	Topik Material Material Topic	SASB	GRI Standard*
3.	Keamanan data Data security	<ul style="list-style-type: none"> TC-TL-230a.1 <ul style="list-style-type: none"> (1) Jumlah pelanggaran data <i>Number of data breaches</i> (2) Persentase yang mencakup data teridentifikasi informasi personal (PII) <i>Percentage involving personally identifiable information (PII)</i> (3) Jumlah pelanggan terdampak <i>Number of customers affected</i> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> TC-TL-230a.2 Penjelasan mengenai pendekatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi dan merespon risiko keamanan data, termasuk menggunakan standar <i>cybersecurity</i> pihak ketiga <i>Description of approach to identifying and addressing data security risks, including use of third-party cybersecurity standards</i> 	
4.	Pengelolaan produk pada masa pakai berakhir Product end-of-life management	<ul style="list-style-type: none"> TCL-TL-440a.1 Program untuk menarik kembali material, persentase material yang ditarik tersebut yang digunakan kembali, didaur ulang, dan dibawa ke tempat pembuangan akhir <i>Materials recovered through take back programs, percentage of recovered materials that were (2) reused, (3) recycled, and (4) landfilled</i> 	<p>Material <i>Materials</i></p> <p>GRI: 301-1 Material yang digunakan berdasarkan volume dan berat <i>GRI: 301-1 Material used by weight and volume</i></p> <p>GRI: 301-2 Material daur ulang yang digunakan <i>GRI: 301-2 Recycled input materials used</i></p> <p>GRI: 301-3 Produk yang ditarik kembali beserta material kemasannya <i>GRI: 301-3 Reclaimed products and their packaging materials</i></p>
5.	Pengelolaan risiko sistemik dari gangguan teknologi Managing systemic risk from technology disruptions	<ul style="list-style-type: none"> TC-TL-550a.1 <ul style="list-style-type: none"> (1) Rata-rata sistem frekuensi yang terganggu <i>System average interruption frequency</i> (2) Rata-rata durasi gangguan rata-rata pelanggan <i>Interruption average duration of customer average</i> 	
6.	Perilaku persaingan usaha Competitive behaviour	<ul style="list-style-type: none"> TC-TL-520a.1 Jumlah nilai moneter kerugian dari tindakan hukum terkait regulasi anti persaingan usaha <i>Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with anti-competitive behavior regulations</i> 	<p>Perilaku Anti Persaingan <i>Fair Behaviour</i></p> <p>GRI: 206-1 Langkah-langkah hukum untuk perilaku anti-persaingan, praktik <i>anti-trust</i> dan monopoli <i>GRI: 206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices</i></p>

No.	Topik Material Material Topic	SASB	GRI Standard*
7.	Kinerja ekonomi <i>Economic Performance</i>		<p>Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i></p> <p>GRI: 201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan <i>GRI: 201-1 Direct economic value generated and distributed</i></p> <p>GRI: 201-2 Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim <i>GRI: 201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change</i></p> <p>GRI: 201-3 Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya <i>GRI: 201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans</i></p>
8.	Dampak ekonomi tidak langsung <i>Indirect economic impact</i>		<p>Dampak Ekonomi Tidak Langsung <i>Indirect Economic Impact</i></p> <p>GRI: 203-1 Investasi infrastruktur dan dukungan layanan <i>GRI: 203-1 Infrastructure investments and services supported</i></p> <p>GRI: 203-2 Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan <i>GRI: 203-2 Significant indirect economic impacts</i></p>

No.	Topik Material Material Topic	SASB	GRI Standard*
9.	Keselamatan dan kesehatan kerja <i>Occupational health and safety</i>		<p>Keselamatan dan Keselamatan Kerja <i>Occupational Health and Safety</i></p> <p>GRI: 403-1 Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja <i>GRI: 403-1 Occupational health and safety management system</i></p> <p>GRI: 403-2 Identifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden <i>GRI: 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation</i></p> <p>GRI: 403-4 Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja <i>GRI: 403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety</i></p> <p>GRI 403-5 Pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja <i>GRI: 403-5 Worker training on occupational health and safety</i></p> <p>GRI: 403-6 Peningkatan kualitas kesehatan pekerja <i>GRI: 403-6 Promotion of worker health</i></p> <p>GRI: 403-7 Pencegahan dan mitigasi dampak dari keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis <i>GRI: 403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships</i></p> <p>GRI: 403-8 Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja <i>GRI: 403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system</i></p> <p>GRI: 403-9 Kecelakaan kerja <i>GRI: 403-9 Work-related injuries</i></p>

Keterangan / Remarks:

* Pada Laporan ini, hanya minimal satu indikator yang disajikan untuk setiap topik GRI Standard, sehingga tidak semua indikator pada tabel dibahas dalam Laporan ini / In this Report, there's minimal one indicator presented for each GRI Standard topics, so that not all indicators in the table explained in this Report.

** Indikator TC-TL-520a.2 dan TC-TL-520a.3 tidak tercakup dalam Laporan Keberlanjutan Telkom / The indicators for TC-TL-520a.2 and TC-TL-520a.3 are not included in Telkom's Sustainability Report

Penjelasan Topik Material dan Batasannya [103-1]

Description of Material Topic and Its Boundaries [103-1]

Selanjutnya, untuk setiap topik material, Telkom kemudian mengidentifikasi alasan materialitas dan menentukan batasan berdasarkan dampaknya, sebagai berikut [102-46]:

For any material topics, Telkom identified materiality reasons and determined limitations based on the impacts, as follows [102-46]:

Topik Material Material Topic	Alasan Materialitas Materiality Reason	Batasan Boundary		
		Telkom	Anak Usaha Subsidiary	Luar Telkom External
Dampak operasi terhadap lingkungan hidup <i>Environmental footprint of operations</i>	Bangunan, kendaraan, satelit tower, dan berbagai teknologi yang digunakan Telkom menggunakan energi, yang secara akumulasi menjadi signifikan. <i>Buildings, vehicles, satellite towers, and various technologies used by Telkom. Telkom uses energy, which is accumulated to be significant.</i>	✓	✓	✓
Kerahasiaan data <i>Data privacy</i>	Topik ini penting karena menyangkut kerahasiaan data pelanggan yang akan menyangkut kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk dan layanan Telkom. Kerahasiaan data pelanggan juga dapat berdampak pada reputasi Perusahaan serta dapat menyebabkan konsumen beralih dari Telkom kepada kompetitor. <i>This topic is important because it is related to customer data confidentiality which concerns customer satisfaction in product usage and Telkom's services. The confidentiality of customer data could also have an impact on Company reputation and could make customers turn to competitors.</i>	✓	✓	✓
Keamanan data <i>Data security</i>	Keamanan data merupakan topik yang penting untuk diungkapkan. Sistem keamanan data yang baik dan terkontrol merupakan salah satu cara untuk menghindari kebocoran data yang disebabkan oleh <i>cyberattack</i> . <i>Data securities is an important topic to present. A good and controlled data security system is a way to prevent data leaking which caused by cyberattack.</i>	✓	✓	✓
Pengelolaan produk pada masa pakai berakhir <i>Product end-of-life management</i>	Topik ini berkaitan dengan daur ulang produk, penarikan produk, dan penggunaan bahan yang lebih ramah lingkungan. Selain itu, Telkom dalam bisnisnya juga perlu terus berinovasi dan mengikuti perkembangan teknologi. Hal tersebut mengakibatkan siklus hidup produk yang semakin singkat. <i>This topic relates to product recycling, product recall, and more environmentally friendly materials use. Besides, Telkom in its business also needs innovating and following technological developments. It would result in a shorter product life cycle.</i>	✓	✓	
Pengelolaan risiko sistemik dari gangguan teknologi <i>Managing systemic risk from technology disruptions</i>	Telkom sebagai perusahaan di bidang teknologi harus memiliki pengelolaan risiko gangguan teknologi. Hal ini dikarenakan Telkom sebagai penyedia layanan teknologi yang perlu memperhatikan risiko yang mempengaruhi kualitas layanan jaringan teknologi karena akan berdampak pada kualitas layanan pelanggan. <i>As a technology-based company it necessary for Telkom to have technology disruption risk management. It is necessary as it may affect technology network service quality that will impact customer service quality.</i>	✓	✓	✓

Topik Material Material Topic	Alasan Materialitas Materiality Reason	Batasan Boundary		
		Telkom	Anak Usaha Subsidiary	Luar Telkom External
Perilaku persaingan usaha <i>Competitive behaviour</i>	<p>Telkom perlu memperhatikan regulasi dan ketentuan persaingan usaha. Salah satu alasan pentingnya aspek material ini yaitu adanya isu persaingan usaha pada produk dan layanan IndiHome.</p> <p><i>Telkom needs to pay attention to the regulation and business competition provisions. One of the reasons for the importance of this material aspect is the issue of business competition on IndiHome's products and services.</i></p>	✓	✓	✓
Kinerja ekonomi <i>Economic performance</i>	<p>Telkom memiliki kontribusi ekonomi yang besar, antara lain melalui biaya operasional, perpajakan, dan dividen, serta pemberdayaan masyarakat, yang bermanfaat bagi negara dan rakyat banyak.</p> <p><i>Telkom has a large economic contribution, such as through operational expenses, taxation, and dividends, as well as community empowerment, which is beneficial to the country and society.</i></p>	✓	✓	
Dampak ekonomi tidak langsung <i>Indirect economic impact</i>	<p>Keberadaan Telkom memiliki dampak yang signifikan dalam ekonomi, baik melalui produk dan layanan yang dapat menstimulasi ekonomi masyarakat, maupun melalui program dan kegiatan lainnya. Selain itu, Telkom juga mengemban misi Pemerintah agar bisa memberi dampak pada pertumbuhan ekonomi, baik secara langsung maupun tidak langsung.</p> <p><i>Telkom's presence has a significant impact on the economy, both through products and services that can stimulate the economy of the society or through other programs and activities. Moreover, Telkom also carries the Government's mission to give an impact on direct or indirect economic growth.</i></p>	✓	✓	
Keselamatan dan kesehatan kerja <i>Occupational health and safety</i>	<p>Telkom memiliki risiko pekerjaan yang cukup tinggi di area tertentu, misalnya di ketinggian atau area listrik bertegangan tinggi. Topik ini penting karena risiko pekerjaan tersebut menyangkut keselamatan pekerja yang harus dijaga dengan baik.</p> <p><i>Telkom has a high occupational risk in certain areas, such as at altitudes or in high-voltage electrical areas. This topic is important because the job risks concerning the safety of the worker must be well maintained.</i></p>	✓	✓	✓

MANAJEMEN PEMANGKU KEPENTINGAN [102-40][102-42] [102-43][102-44]

STAKEHOLDER MANAGEMENT [102-40][102-42][102-43][102-44]

Telkom menjalin hubungan baik dengan pemangku kepentingan dalam rangka mengelola kinerja keberlanjutan Perusahaan. Dalam rangka Menyusun Laporan Keberlanjutan, Telkom mengidentifikasi pemangku kepentingan berdasarkan aspek tanggung jawab, dampak, ketergantungan, kedekatan atau proximity, dan keterwakilan. Hal ini dilakukan guna memenuhi standar pelaporan dan sistem manajemen yang berlaku.

Telkom maintains good relationships with stakeholders in order to manage the Company's sustainability performance. Telkom identifies stakeholders based on responsibility, impact, dependence, proximity, and representation to prepare a Sustainability Report. It was by meeting the applicable reporting standards and management system.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholders Group	Basis Penetapan Basis of Determination	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Frequency	Topik yang Diangkat dan Harapan Pemangku Kepentingan Topic and Stakeholders Expectations
Pelanggan Customer	<ol style="list-style-type: none"> Tanggung jawab Responsibility Pengaruh Impact Ketergantungan Dependency 	<ol style="list-style-type: none"> Survei kepuasan pelanggan Customer satisfaction survey Pusat layanan pelanggan Customer service center 	<ul style="list-style-type: none"> Survei dilakukan secara periodik, minimal 1 tahun sekali. Surveys are conducted periodically, at least once a year. 	<ol style="list-style-type: none"> Koneksi yang cepat dan konstan tanpa gangguan Fast and constant connection with no interruption Cakupan jaringan yang luas Wide network services Kemudahan penyelesaian keluhan layanan Ease of service complains Keamanan dan kerahasiaan data yang terjamin Data security and privacy Pelayanan yang melebihi harapan Beyond expectation service
Karyawan Employee	<ol style="list-style-type: none"> Tanggung jawab Responsibility Pengaruh Impact Proksimitas Proximity Perwakilan Representative 	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Sekar-Telkom Through Sekar-Telkom Alignment organisasi SDM Alignment Human Resource organization Pelatihan Training Pertemuan berkala dengan Manajemen Regular management meeting Pusat pengaduan karyawan Employee complaint center Perjanjian Kerja Bersama Collective Work Agreement 	<ul style="list-style-type: none"> Minimal setahun sekali, kecuali pelatihan diadakan secara regular berdasarkan rencana tahunan At least once a year, unless training is held regularly according to the annual plan 	<ol style="list-style-type: none"> Kejelasan hak dan kewajiban Clarity of Right and Obligations Kejelasan atas penilaian kompetensi, jenjang karir dan keseimbangan remunerasi dengan kinerja Clarity of competency assessment, career paths, and equality of remuneration with performance Peningkatan kemampuan dan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan Skills and specialization enhancement Kesetaraan dalam jenjang karir dan remunerasi Equality in career paths and remuneration Tidak ada praktik diskriminasi No discrimination practice Terjaminnya keamanan, keselamatan, dan kesehatan kerja Assurance of occupational security, health, and safety Terjaganya kenyamanan lingkungan kerja Maintaining working environment

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholders Group	Basis Penetapan Basis of Determination	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Frequency	Topik yang Diangkat dan Harapan Pemangku Kepentingan Topic and Stakeholders Expectations
Pemegang Saham dan Investor <i>Shareholder and Investor</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggung jawab <i>Responsibility</i> 2. Pengaruh <i>Impact</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. RUPS Tahunan <i>Annual General Meeting Shareholders</i> 2. RUPS Luar Biasa <i>Extraordinary General Meeting Shareholders</i> 3. Konferensi investor dan/atau Non-Deal Roadshow <i>Investor conference/ Non-deal roadshow</i> 4. Penjelasan kinerja per kuartal <i>Quarterly performance presentation</i> 5. Rapat dan komunikasi dengan analis <i>Meeting and communication with analyst</i> 6. Pertemuan dengan investor <i>Meeting with investor</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Setahun sekali <i>Once in a year</i> • Jika diperlukan <i>If needed</i> • Perkuartal <i>Quarterly</i> • Perkuartal <i>Quarterly</i> • Perkuartal <i>Quarterly</i> • Perkuartal <i>Quarterly</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga dan meningkatkan nilai investasi melalui peningkatan kinerja Perseroan <i>Maintaining and improving investment value through company performance</i> 2. Keterbukaan informasi terhadap hal-hal yang substantial dan kejelasan arah pengembangan usaha <i>Information disclosure towards substantial matters and clarity for direction of business development</i> 3. Menghormati hak-hak pemegang saham sesuai UU, Peraturan, AD/ART <i>Respecting shareholder rights according to Laws, Regulations, and Article of Association</i> 4. Kinerja ekonomi langsung dan tidak langsung yang baik, pembagian dividen yang teratur <i>Good direct and indirect economic performance, regular dividend distribution</i>
Pemerintah <i>Government</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perwakilan <i>Representative</i> 2. Pengaruh <i>Impact</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan bipartit <i>Bipartite meeting</i> 2. Dengar pendapat dengan DPR <i>Hearing session with house of representatives</i> 3. Kunjungan kerja <i>Project visit</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Minimal setahun sekali <i>Minimal once in a year</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan terhadap hukum, peraturan serta pelaporan <i>Obedience to the laws, regulations, and reporting</i> 2. Kompetitif dan persaingan usaha yang baik <i>Fair competition</i> 3. Terjalinnnya hubungan yang harmonis dan konstruktif atas dasar kejujuran dengan regulator <i>Establishing harmonious and constructive relation on the basis of honesty with regulator</i> 4. Telkom dan segenap jajarannya tunduk dan mematuhi hukum, perundangan dan peraturan <i>Telkom and all levels are subject to and obey the laws, regulations, and rules</i> 5. Telkom berkontribusi positif secara ekonomi dan mendukung pembangunan nasional serta pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) <i>Telkom contribute positively to the economy, support national development and the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs)</i> 6. Adanya tambahan pendapatan selain pajak/dividen <i>Additional income other than tax/dividend</i> 7. Peraturan Pemerintah No.70/2009 tentang Konservasi Energi <i>Government Regulation No.70/2009 regarding Energy Conservation</i>



Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholders Group	Basis Penetapan Basis of Determination	Metode Pelibatan Engagement Method	Frekuensi Frequency	Topik yang Diangkat dan Harapan Pemangku Kepentingan Topic and Stakeholders Expectations
Mitra kerja Vendor	<ol style="list-style-type: none"> Pengaruh <i>Impact</i> Proksimitas <i>Proximity</i> Ketergantungan <i>Dependency</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Kontrak lelang dan pengadaan <i>Auction and procurement contracts</i> Penilaian kinerja <i>supplier Supplier Performance assessment</i> Manajemen vendor <i>Vendor management</i> Seleksi <i>supplier Supplier selection</i> Penerapan <i>e-Procurement e-procurement implementation</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Minimal 1 tahun sekali <i>Minimal once in a year</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Proses pengadaan secara <i>fair</i> dan transparan <i>Fair and transparent procurement process</i> Seleksi dan evaluasi secara objektif dalam pemilihan mitra <i>Selective and objective vendor selection</i> Pelaksanaan pekerjaan di wilayah kerja Telkom yang dilakukan dengan sehat dan aman <i>Healthy and safety operation in Telkom's area</i> Prosedur administrasi pengadaan yang akurat namun mudah dimengerti <i>Administration procedure of procurement which accurate but easy to understand</i> Penyelesaian pembayaran yang tepat waktu <i>On time payment</i> Hubungan saling menguntungkan <i>Mutual relation</i>
Kreditur Creditor	<ol style="list-style-type: none"> Pengaruh <i>Impact</i> Ketergantungan <i>Dependency</i> 	<ol style="list-style-type: none"> <i>Site project visit</i> <i>Conference Call</i> Presentasi rencana aksi korporasi <i>Presentation of corporate action plans</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Minimal 1 tahun sekali <i>Minimal once in a year</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Kejelasan rencana pengembangan <i>Clarity of development plan</i> Pembayaran kewajiban tepat waktu <i>On time liabilities payment</i> Transparansi kondisi operasional <i>Transparency of operational condition</i> Update informasi mengenai kondisi operasional, finansial dan non-finansial <i>Information update regarding operational, financial, and non-financial condition</i>
Masyarakat Community	<ol style="list-style-type: none"> Pengaruh <i>Impact</i> Proximitas <i>Proximity</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Musyawaharah dalam perencanaan <i>Discussion in planning</i> Pengawasan atas realisasi program <i>Supervision of program realization</i> Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat dan filantropi <i>Community empowerment program and philanthropy</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Minimal 1 tahun sekali <i>Minimal once in a year</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Terjalinnnya hubungan yang serasi dan harmonis <i>Establishment of harmonious relationship</i> Kontribusi positif terhadap kehidupan ekonomi dan sosial, termasuk melalui pemberdayaan masyarakat <i>Positive contribution toward economy and social, including community empowerment</i> Turut serta dalam kegiatan pelestarian lingkungan <i>Participating in environment conservation program</i>
Media massa Mass media	<ol style="list-style-type: none"> Pengaruh <i>Impact</i> Proximitas <i>Proximity</i> 	<ol style="list-style-type: none"> <i>Press release</i> <i>Media gathering</i> <i>Press conference</i> <i>Press briefing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Minimal 1 tahun sekali <i>Minimal once in a year</i> 	<ol style="list-style-type: none"> Akurasi objek pemberitaan <i>News object accuracy</i> Informasi terkini <i>Latest information</i> Penyampaian berita tepat waktu <i>On time news presentation</i> Transparansi kondisi operasional, finansial, dan non-finansial <i>Transparency of operational, financial, and non-financial condition</i>

KONTRIBUSI TERHADAP TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN

CONTRIBUTION TO SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Sebagai salah satu BUMN terbesar di Indonesia, Telkom bersinergi dengan Pemerintah dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Telkom menyelaraskan kinerja keberlanjutan sesuai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan melalui Peraturan Presiden No.59 Tahun 2017 yang telah disahkan.

As one of the largest SOEs in Indonesia, Telkom synergizes with the Government in achieving the Sustainable Development Goals (SDGs). Telkom aligns sustainability performance according to the Sustainable Development Goals (SDGs) and through Presidential Regulation No.59 of 2017 which has been passed.

SDG	Program TelkomGroup TelkomGroup Programs
	<p>Pemberdayaan UMKM TelkomGroup melakukan pengembangan dan pelatihan usaha kecil dan menengah dengan tujuan untuk mendukung pengentasan kemiskinan dan menurunkan persentase penduduk yang hidup di bawah garis kemiskinan.</p> <p>Empowerment of MSMEs <i>TelkomGroup conducts development and training of small and medium enterprises with the aim of supporting poverty alleviation and reducing the percentage of the population living below the poverty line.</i></p>
	<p>Layanan Kesehatan Melalui TelkoMedika, TelkomGroup memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat guna mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera. Dengan memberikan layanan kesehatan, TelkomGroup berharap dapat membantu Pemerintah memperbaiki kualitas kesehatan dan menurunkan kerentanan kesehatan di masyarakat. TelkoMedika memiliki fasilitas Telemedika Health Center (Klinik) yang didukung eLABS (Laboratorium), Telemedika Farma (Apotek) dan Telemedika Optikal (Optik).</p> <p>Health services <i>Through TelkoMedika, TelkomGroup provides health services for the community in order to create a healthy and prosperous society. By providing health services, TelkomGroup hopes to help the Government improve health quality and reduce health vulnerability in society. TelkoMedika has Telemedicine Health Center (Clinic) facilities supported by eLABS (Laboratory), Telemedicine Farma (Pharmacy) and Optical Telemedicine (Optics).</i></p> <p>Jaminan Kesehatan bagi Karyawan TelkomGroup mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan mengikutsertakan karyawan Perusahaan dalam program tersebut. Keikutsertaan karyawan TelkomGroup tentunya akan membantu meningkatkan cakupan JKN.</p> <p>Health Insurance for Employees <i>TelkomGroup supports the National Health Insurance (JKN) program by including Company employees in the program. The participation of TelkomGroup employees will certainly help increase JKN coverage.</i></p>

SDG

Program TelkomGroup
TelkomGroup Programs



Pemberian beasiswa

TelkomGroup melaksanakan program pemberian beasiswa perguruan tinggi terhadap putra putri TNI dan POLRI. Kegiatan ini berkontribusi pada peningkatan persentase kesempatan akses masyarakat terhadap pendidikan tinggi dan pasokan SDM dengan lulusan perguruan tinggi.

Scholarships

TelkomGroup is implementing a college scholarship program for the sons and daughters of the TNI and POLRI. This activity contributes to increasing the percentage of opportunities for public access to higher education and the supply of human resources with college graduates.

Bantuan fasilitas pendidikan

TelkomGroup melakukan program bantuan fasilitas pendidikan kepada sekolah dan perguruan tinggi, di antaranya berupa: renovasi ruang kelas, laboratorium, sarana komputer dan akses internet untuk pembelajaran jarak jauh. Bantuan fasilitas pendidikan bagi masyarakat diberikan guna mendukung Pemerintah dalam meningkatkan proporsi sekolah dengan akses terhadap internet dan komputer untuk tujuan pengajaran.

Educational facility assistance

TelkomGroup conducts educational facility assistance programs for schools and colleges, including: renovation of classrooms, laboratories, computer facilities and internet access for distance learning. Educational facility assistance for the community is provided to support the Government in increasing the proportion of schools with access to the internet and computers for teaching purposes.



Pembangunan Sarana Air Bersih dan Mandi, Cuci, Kakus (MCK)

TelkomGroup melaksanakan program pembangunan sarana air bersih dan MCK kepada masyarakat. Kegiatan ini berkontribusi pada peningkatan persentase rumah tangga yang memiliki akses terhadap sumber air minum dan sanitasi yang layak.

Construction of Clean Water and Bathing, Washing, and Toilet Facilities (MCK)

TelkomGroup implements clean water and toilets development programs for the community. This activity contributes to an increase in the percentage of households that have access to sources of drinking water and proper sanitation.

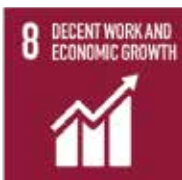


Bantuan Sambungan Listrik

Bersama dengan masyarakat dan melibatkan mahasiswa, TelkomGroup memberikan bantuan pengembangan energi terbarukan di antaranya berupa: pemanfaatan aliran sungai sebagai sumber energi listrik dan pembangkit listrik tenaga mikrohidro. Dengan demikian, TelkomGroup berkontribusi pada peningkatan persentase bauran energi terbarukan dan rasio elektrifikasi.

Electrical Connection Assistance

Together with the community and involving students, TelkomGroup provides assistance in developing renewable energy, including: utilization of river flow as a source of electrical energy and micro-hydro power plants. Thus, TelkomGroup contributes to increasing the percentage of the renewable energy mix and the electrification ratio.



Program Kemitraan dan Pemberdayaan UMKM

TelkomGroup membantu Pemerintah meningkatkan akses UMKM untuk mendapatkan layanan keuangan non bank melalui Program Kemitraan. Kemudian, melalui pengembangan UMKM, TelkomGroup turut mendorong peningkatan penerimaan masyarakat laju yang berdampak positif pada pertumbuhan PDB riil per kapita. Dengan adanya bantuan terhadap UMKM, diharapkan tingkat pengangguran terbuka dapat dikurangi.

MSMEs Partnership and Empowerment Program

TelkomGroup helps the Government improve MSME access to non-bank financial services through the Partnership Program. Then, through the development of MSMEs, TelkomGroup also encourages an increase in public acceptance, a rate that has a positive impact on the growth of real GDP per capita. With the assistance for MSMEs, it is hoped that the open unemployment rate can be reduced.

SDG

Program TelkomGroup
TelkomGroup Programs**Pengembangan Produk dan Layanan Mobile Broadband serta Infrastruktur Penunjang**

Secara berkesinambungan, TelkomGroup melakukan pengembangan produk dan layanan *mobile broadband* yang dapat diandalkan dan terjangkau bagi masyarakat. Selain itu, investasi pada infrastruktur penunjang seperti *tower* telekomunikasi nirkabel terus dilakukan. Upaya tersebut mendukung target Pemerintah untuk meningkatkan proporsi penduduk yang terlayani *mobile broadband*.

Development of Mobile Broadband Products and Services and Supporting Infrastructure

On an ongoing basis, TelkomGroup develops products and services for mobile broadband that are scalable and affordable for the public. In addition, investment in supporting infrastructure such as wireless telecommunication towers continues. These efforts support the Government's target of increasing the proportion of the population served by mobile broadband.

**Pemberdayaan UMKM**

Selain berdampak pada pertumbuhan ekonomi, upaya pemberdayaan UMKM oleh TelkomGroup diharapkan dapat turut berdampak positif pada penurunan GINI Ratio sebagai indikator kesenjangan pendapatan di Indonesia.

Empowerment of MSMEs

Apart from having an impact on economic growth, the efforts to empower MSMEs by TelkomGroup are expected to have a positive impact on the reduction of the GINI Ratio as an indicator of income gap in Indonesia.

**Bedah Rumah dan Bantuan Sarana Prasarana**

TelkomGroup melakukan program bedah rumah dan bantuan sarana prasarana bagi masyarakat guna mendukung Pemerintah meningkatkan proporsi rumah tangga yang memiliki akses terhadap hunian yang layak dan terjangkau.

House renovation and infrastructure assistance

TelkomGroup conducts a house renovation program and infrastructure assistance for the community to support the Government in increasing the proportion of households that have access to decent and affordable housing.

**Penghijauan, Reboisasi dan Pengelolaan Sampah**

TelkomGroup melakukan penghijauan, reboisasi dan pengelolaan sampah guna membantu Pemerintah meningkatkan persentase penurunan emisi gas rumah kaca nasional.

Afforestation and Reforestation

TelkomGroup conducts greening, reforestation and waste management to help the Government increase the percentage reduction in national greenhouse gas emissions.

**Penghijauan dan Reboisasi**

Selain menurunkan emisi, penghijauan dan reboisasi yang dilakukan TelkomGroup mendukung upaya Pemerintah meningkatkan tutupan lahan terhadap luas lahan keseluruhan.

Afforestation and Reforestation

In addition to reducing emissions, afforestation and reforestation carried out by TelkomGroup supports the Government's efforts to increase land cover over the entire land area.

**Whistleblowing System (WBS)**

Mekanisme WBS yang dijalankan oleh TelkomGroup meminimalkan risiko korupsi di dalam entitas bisnis. Upaya tersebut merupakan kontribusi TelkomGroup untuk mendukung Pemerintah dalam memperbaiki Indeks Perilaku Anti Korupsi Nasional.

Whistleblowing System (WBS)

The WBS mechanism operated by TelkomGroup minimizes the risk of corruption within business entities. This effort is TelkomGroup's contribution to support the Government in improving the National Anti-Corruption Behavior Index.

04

TENTANG TELKOM ABOUT TELKOM

<i>Purpose, Visi, Misi dan Strategi</i>	40
<i>Purpose, Vision, Mission and Strategy</i>	
Profil Singkat Telkom	42
<i>A Brief Profile of Telkom</i>	
Tata Nilai Budaya Perusahaan	54
<i>Corporate Culture Values</i>	
Kegiatan Usaha, Produk dan Layanan	58
<i>Scope of Business, Product and Services</i>	
Pasar dan Pangsa Pasar	60
<i>Market and Market Share</i>	
Penghargaan	64
<i>Awards</i>	
Sertifikasi	68
<i>Certification</i>	
Rantai Pasokan	70
<i>Supply Chain</i>	
Penerapan Sistem Manajemen Sesuai Standar Internasional	73
<i>Implementation of International Standards Management System</i>	
Keanggotaan dalam Asosiasi Industri dan Organisasi Lainnya	74
<i>Membership in Industry Association and Other Organization</i>	





PURPOSE, VISI, MISI, DAN STRATEGI [102-16] **PURPOSE, VISION, MISSION, AND STRATEGY [102-16]**

Telkom memiliki *purpose* yaitu mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan serta memiliki visi menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat. Di dalam visi tersebut terdapat niat yang kuat untuk terus maju dan berkembang. Keinginan tersebut didukung dengan misi percepatan pembangunan infrastruktur supaya dapat diakses oleh masyarakat secara luas. Selain itu juga upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat memasuki era digital dengan memberikan pengalaman digital terbaik bagi pelanggan. Untuk mewujudkan visi dan misi, Telkom telah menjalankan program di sepanjang tahun 2020, yakni *Deliver best quality of digital connectivity services with improved customer experience, Develop digital talent and establish digital platform business leveraging group collaboration & synergy, dan Drive portfolio optimization along with cost leadership and lean organization.*

Dengan visi yang dimiliki, Telkom membangun layanan yang berbasis pada kebutuhan pelanggan. Inovasi terus dilakukan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang melebihi ekspektasi. Bisnis *digital connectivity, digital platform, dan digital services* yang menjadi domain bisnis Telkom di sepanjang tahun 2020 terbukti mampu memenuhi kebutuhan pelanggan lebih dari sekedar gaya hidup melainkan dukungan efisiensi kerja. Telkom juga senantiasa menjadi pemimpin dalam membangun budaya digital dan kerja sama dengan berbagai pihak. Strategi ini dituangkan dalam "WIN DIGITAL".

Telkom has a purpose to build more prosperous and competitive nation as well as deliver the best value to our stakeholders, and also has a mission to be the most preferred digital telco to empower the society. In its vision, there is a strong intention to continue to progress and develop. This desire is supported by the mission of accelerating infrastructure development so that it can be accessed by the wider community. increasing people's ability to enter the digital era by providing the best digital experience for customers. To realize the vision and mission, Telkom has implemented programs throughout 2020, namely Deliver best quality of digital connectivity services with improved customer experience, Develop digital talent and establish digital platform business leveraging group collaboration & synergy, and Drive portfolio optimization along with cost leadership and lean organization.

With this vision, Telkom builds services based on customer needs. Innovations are continuously being made to provide a customer experience that exceeds expectations. Digital connectivity, digital platform, and digital services business which are Telkom's business domain throughout 2020, is proven to be able to meet customer needs, more than just a lifestyle, but also to support work efficiency. Telkom also continues to be a leader in building a digital culture and cooperation with various parties. This strategy is outlined in "WIN DIGITAL".

W

WIN BROADBAND
CONNECTIVITY
BUSINESS TO
MAXIMIZE
CASHFLOW

I

INVEST TO SCALE
DC/IaaS AND BE
THE NATIONAL B2B
DIGITAL LEADER TO
MAXIMIZE VALUE

N

NURTURE DIGITAL
B2C SERVICE
ECOSYSTEM
THROUGH
SELECTIVE
INVESTMENT
TO MAXIMIZE
SYNERGY

D

Drive continuous and strict optimization of business and asset value

I

Increase group technology integration and digitization

G

Gear up for streamlined lean digital-ready organization

I

Improve operation quality and synergy for cost leadership and better customer experience

T

Transform digital telco talents and incorporate digital culture


A

Acquire digital capabilities inorganically and accelerate ecosystem partnership

L

Link up group strategic plan and implementation and enhance risk management and compliance

PROFIL SINGKAT TELKOM [102-1; 102-2; 102-3; 102-5] A BRIEF PROFILE OF TELKOM [102-1; 102-2; 102-3; 102-5]

	<p>NAMA LENGKAP PERUSAHAAN Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk</p>	<p>COMPANY'S FULL NAME Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk</p>
	<p>NAMA SINGKATAN PERUSAHAAN [102-1] PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk</p>	<p>COMPANY'S SHORT NAME [102-1] PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk</p>
	<p>NAMA KOMERSIAL [102-2] Telkom</p>	<p>COMMERCIAL NAME Telkom</p>
	<p>BIDANG USAHA, JENIS BARANG DAN JASA [102-2] Penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi, informatika, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perseroan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip Perseroan.</p>	<p>BUSINESS FIELD, TYPE OF PRODUCTS AND SERVICES [102-2] Organizing telecommunication and informatics networks and services, as well as optimization of utilization over the resources owned by the Company to produce high quality and strongly competitive goods and/or services to obtain/pursue profits in order to increase the value of the Company by applying the principles of Limited Liability Company.</p>
	<p>STATUS PERUSAHAAN Perusahaan Terbuka, Badan Usaha Milik Negara</p>	<p>CORPORATE STATUS Public Company, State-Owned Enterprise</p>
	<p>KEPEMILIKAN [102-5] 52,09% Pemerintah Republik Indonesia 47,91% Publik</p>	<p>OWNERSHIP [102-5] 52.09% Government of the Republic of Indonesia 47.91% Public</p>
<p>LEGALITAS NPWP 01.000.013.1-093.000 TDP 101116407740 SIUP 0029/IUP-UB/X/2017/DPMPSTP NIB 9120304490415</p>	<p>LEGALITY NPWP 01.000.013.1-093.000 TDP 101116407740 SIUP 0029/IUP-UB/X/2017/DPMPSTP NIB 9120304490415</p>	

**TANGGAL PENDIRIAN PERUSAHAAN**

19 November 1991

DATE OF LEGAL ESTABLISHMENT

November 19, 1991

LANDASAN HUKUM PENDIRIAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.25 tahun 1991, status Perusahaan diubah menjadi perseroan terbatas milik Negara ("persero") berdasarkan Akta Notaris Imas Fatimah, S.H., No.128, tanggal 24 September 1991 yang disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No.C2-6870.HT.01.01.Tahun.1991 tanggal 19 November 1991 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.5 tanggal 17 Januari 1992, Tambahan No.210.

LEGAL BASIS OF ESTABLISHMENT

Pursuant to the Government Regulation No.25 Year 1991, the Company's status is transformed into state-owned limited liability company ("company") based on Notarial Deed of Imas Fatimah, S.H., No.128, dated September 24, 1991 approved by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia through Decree No.C2 6870.HT.01.01.Year.1991 dated November 19, 1991 and announced in State Gazette of the Republic of Indonesia No.5 of January 17, 1992 Supplement to the State Gazette No.210.

ALAMAT DAN KONTAK KANTOR PUSAT [102-3]

Graha Merah Putih
Jl. Japati No. 1, Bandung
Jawa Barat, Indonesia - 40133
Telepon : +62-22-4521404
Faksimili : +62-22-7206757
Website : www.telkom.co.id
E-mail : corporate_comm@telkom.co.id
investor@telkom.co.id

ADDRESS AND CONTACT OF HEADQUARTERS OFFICE [102-3]

Graha Merah Putih
Jl. Japati No. 1, Bandung
Jawa Barat, Indonesia - 40133
Telepon : +62-22-4521404
Faksimili : +62-22-7206757
Website : www.telkom.co.id
E-mail : corporate_comm@telkom.co.id
investor@telkom.co.id

MEDIA SOSIAL

Facebook : TelkomIndonesia
Instagram : telkomindonesia
Twitter : @telkomindonesia

SOCIAL MEDIA

Facebook : TelkomIndonesia
Instagram : telkomindonesia
Twitter : @telkomindonesia

PENCATATAN SAHAM

Persero mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan New York Stock Exchange (NYSE) pada 14 November 1995

STOCK LISTING

The Company was listed at Indonesia Stock Exchange (IDX) and New York Stock Exchange (NYSE) on November 14, 1995.

KODE SAHAM

Bursa Efek Indonesia: TLKM
New York Stock Exchange: TLK

TICKER

Indonesia Stock Exchange: TLKM
New York Stock Exchange: TLK

JENIS SAHAM

Saham Seri A Dwiwarna dan saham Seri B

STOCK TYPE

Series A Dwiwarna shares and Series B shares

MODAL DASAR

1 saham Seri A Dwiwarna
399.999.999.999 saham Seri B

AUTHORIZED CAPITAL

1 series A Dwiwarna share
389,999,999,999 series B share

MODAL DITEMPATKAN DAN DISETOR PENUH

1 saham Seri A Dwiwarna
99.062.216.599 saham Seri B

ISSUED AND FULLY PAID CAPITAL

1 saham Seri A Dwiwarna
99.062.216.599 saham Seri B

HASIL PEMERINGKATAN

Internasional : Baa1 (*stable*) dari Moody's
BBB (*stable*) dari Fitch Ratings
Domestik : idAAA dari Pefindo

RATING

International : Baa1 (*stable*) dari Moody's
BBB (*stable*) dari Fitch Ratings
Domestic : idAAA dari Pefindo



SKALA USAHA [102-7; 102-8]

Berikut merupakan skala usaha Telkom dan Anak Perusahaan berdasarkan skala ekonomi, jumlah pelanggan dan karyawan.

BUSINESS SCALE [102-7; 102-8]

The following are the business scale of Telkom Group based on economic scale, total subscribers and employee.

Skala usaha berdasarkan skala ekonomi	2020	2019	2018
<i>Scale of our business is based on the economic scale</i>	Rp miliar / Rp billion		
Jumlah Pendapatan / <i>Total Revenue</i>	136.462	135.567	130.784
Jumlah Liabilitas / <i>Total Liabilities</i>	126.054	103.958	88.893
Jumlah Ekuitas / <i>Total Equity</i>	120.889	117.250	117.303
Jumlah Aset / <i>Total Asset</i>	246.943	221.208	206.196
Laba Bersih / <i>Profit for the Year</i>	29.563	27.592	26.979

Skala usaha berdasarkan jumlah pelanggan	2020	2019	2018
<i>Scale of our business is based on subscriber numbers</i>	(000) Pelanggan / (000) Subscriber		
Cellular [TC-TL-000.A]	169.542	171.105	162.987
Fixed wireline (POTS) [TC-TL-000.A]	9.119	9.369	11.111
Broadband [TC-TL-000.A]	125.982	119.290	113.813

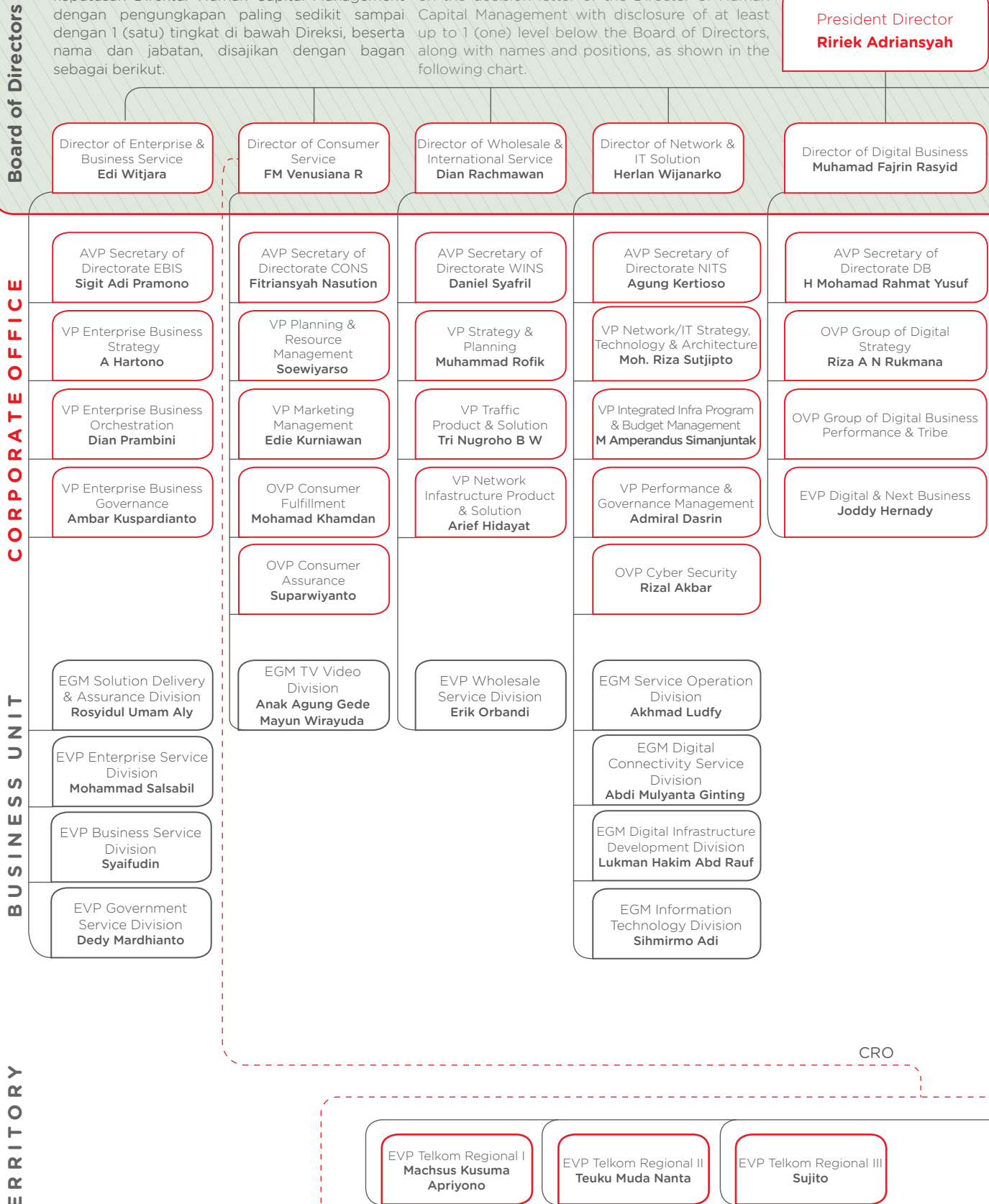
Skala usaha berdasarkan jumlah karyawan	2020	2019	2018
<i>Scale of our business is based on employee numbers</i>	Karyawan / Employee		
Telkom	9.745	11.059	12.765
Entitas Anak / <i>Subsidiary</i>	15.603	13.213	11.306
Total	25.348	24.272	24.071
Pria / <i>Men</i>	17.787	17.987	18.021
Wanita / <i>Women</i>	7.561	6.285	6.050
Total	25.348	24.272	24.071
< 30 tahun / <i>< 30 years</i>	7.233	5.784	5.548
30 - 45 tahun / <i>30 - 45 years</i>	10.102	9.175	8.514
> 45 tahun / <i>> 45 years</i>	8.013	9.313	10.009
Total	25.348	24.272	24.071

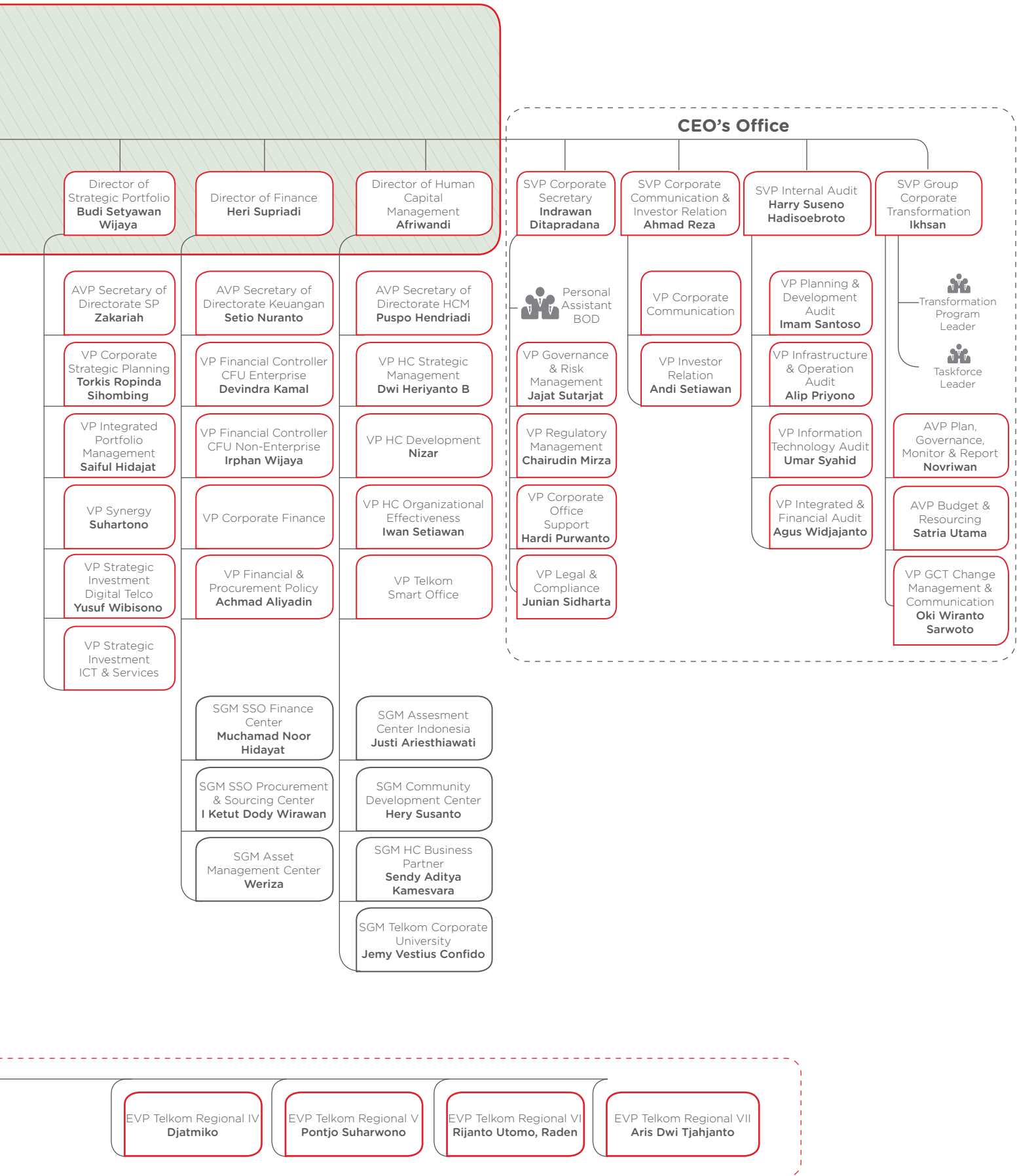
Skala usaha berdasarkan jumlah karyawan <i>Scale of our business is based on employee numbers</i>	2020	2019	2018
	Karyawan / Employee		
Pra Kuliah / <i>Pre-University</i>	3.090	5.285	3.630
Diploma / <i>Diploma</i>	3.643	2.027	3.851
Sarjana / <i>Undergraduate</i>	15.533	13.988	13.609
Pascasarjana (S2 dan S3) / <i>Postgraduate (Master and Doctorate)</i>	3.082	2.972	2.981
Total	25.348	24.272	24.071
Pegawai Tetap / <i>Permanent Employee</i>	21.336	22.624	22.970
Tenaga Profesional / <i>Professional</i>	3.453	895	538
<i>Rehire / Rehire</i>	393	474	115
Masa Persiapan Pensiun / <i>Retirement Preparation Period</i>	120	222	368
Tugas Belajar / <i>Study Assignment</i>	46	57	80
Total	25.348	24.272	24.071
Manajemen Senior / <i>Senior Management</i>	296	310	403
Manajemen Madya / <i>Middle Management</i>	6.130	6.377	6.093
Pengawas / <i>Supervisor</i>	12.480	12.950	11.050
Lainnya / <i>Others</i>	6.442	4.635	6.525
Total	25.348	24.272	24.071

STRUKTUR ORGANISASI TELKOM STRUCTURE OF TELKOM ORGANIZATION

Per 31 Desember 2020, Telkom memiliki struktur organisasi yang ditetapkan berdasarkan surat keputusan Direktur Human Capital Management dengan pengungkapan paling sedikit sampai dengan 1 (satu) tingkat di bawah Direksi, beserta nama dan jabatan, disajikan dengan bagan sebagai berikut.

As of December 31, 2020, Telkom has an organizational structure that is determined based on the decision letter of the Director of Human Capital Management with disclosure of at least up to 1 (one) level below the Board of Directors, along with names and positions, as shown in the following chart.

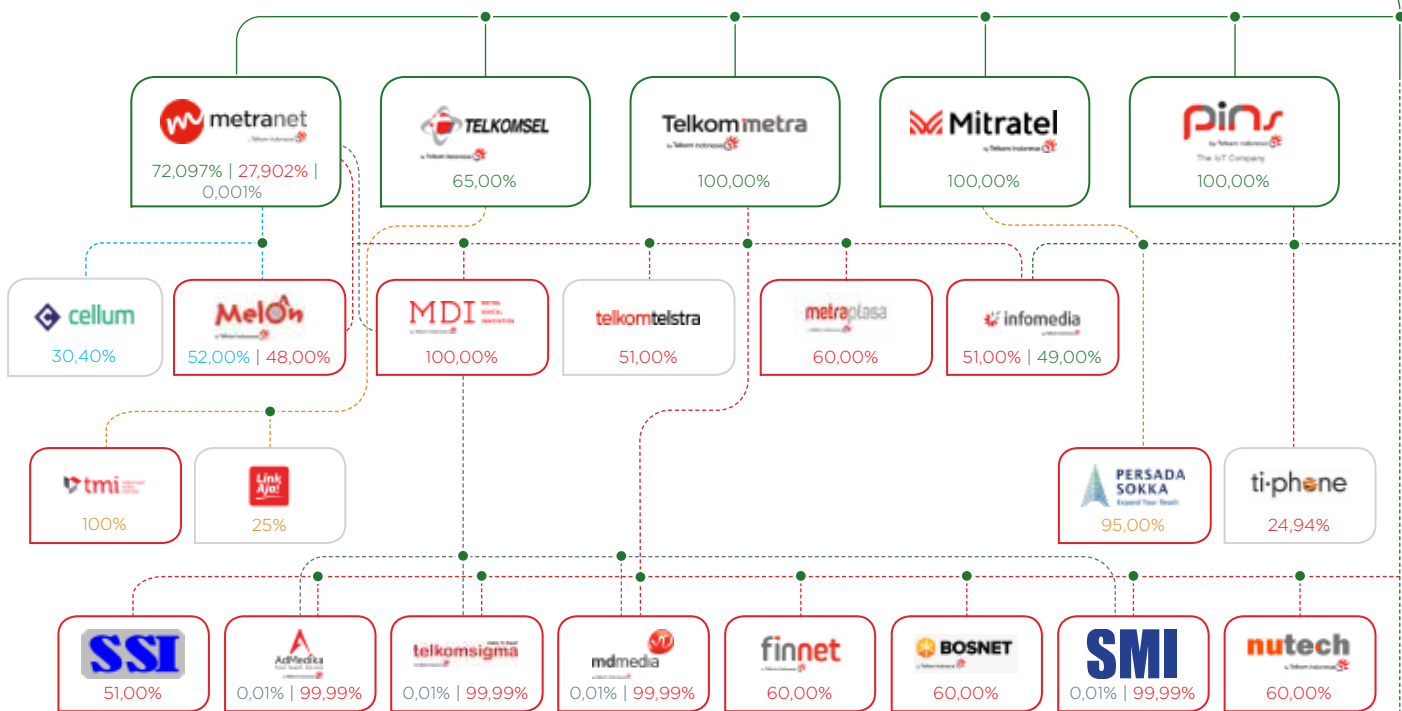




STRUKTUR TELKOM GROUP [102-5; 102-45]
STRUCTURE OF TELKOM GROUP [102-5; 102-45]

Setiap tahun, Telkom menyajikan laporan keuangan terkonsolidasi yang mencakup juga informasi kinerja keuangan Anak Perusahaan dan Perusahaan Afiliasi tersebut. Pada Laporan ini, data dan informasi yang disajikan tidak berasal dari seluruh Anak Perusahaan dan Perusahaan Afiliasi secara komprehensif, namun penyajiannya disajikan berdasarkan topik yang relevan dan signifikan dengan topik keberlanjutan yang dilaporkan. Dengan demikian, ruang lingkup Laporan ini berbeda dengan laporan keuangan terkonsolidasi TelkomGroup.

Every year, Telkom presents a consolidated financial report which includes information on the financial performance of these Subsidiaries and Affiliated Companies. In this report, the data and information presented do not come from all Subsidiaries and Affiliated Companies in a comprehensive manner, but the presentation is presented based on topics that are relevant and significant to the sustainability topic being reported. Therefore, the scope of this Report is different from the TelkomGroup's consolidated financial statements.



Keterangan / Remarks:

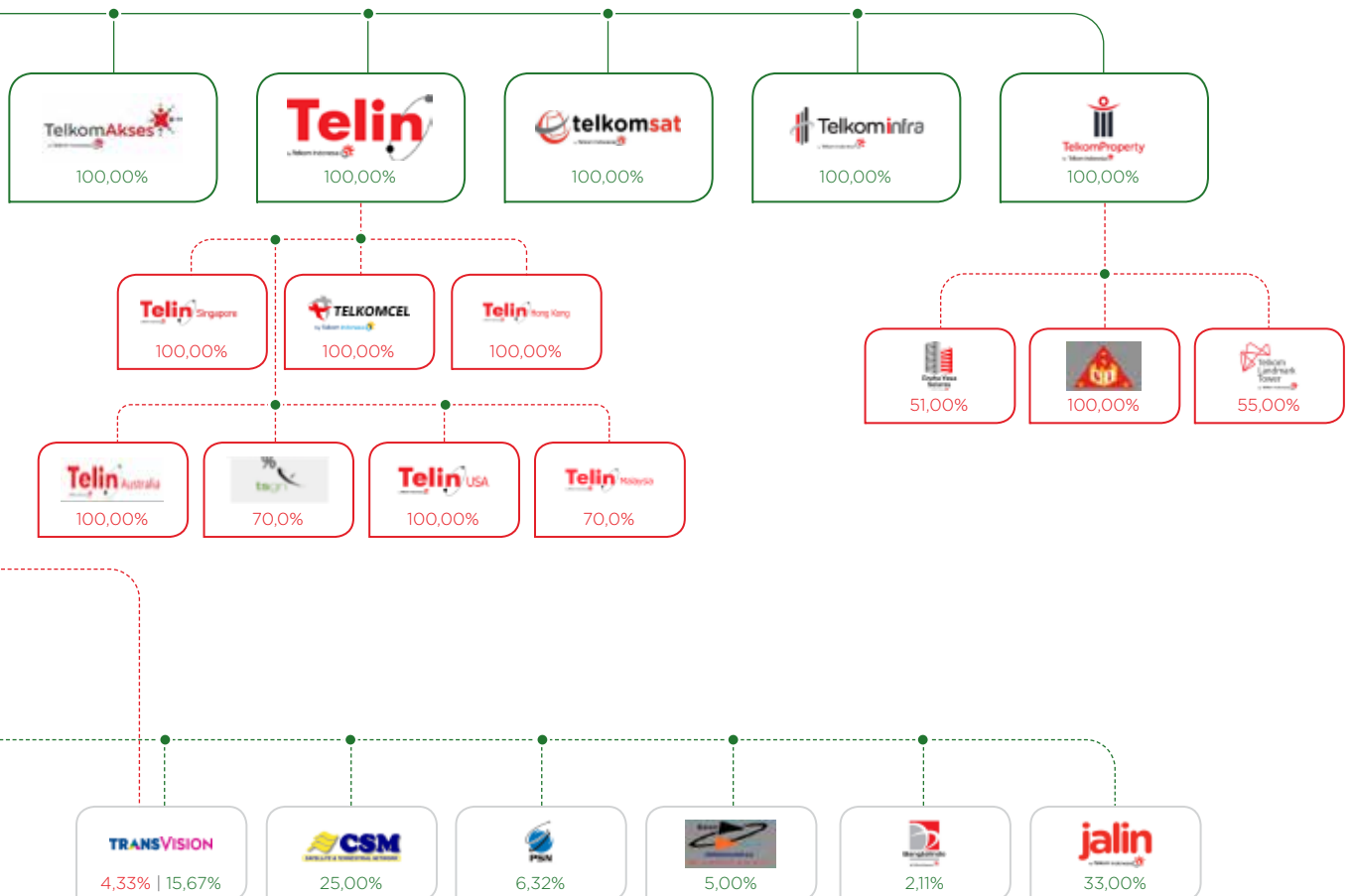
- Kepemilikan langsung (terkonsolidasi)
Direct Ownership (consolidated)
- Kepemilikan tidak langsung (terkonsolidasi)
Indirect Ownership (consolidated)
- Tidak Terkonsolidasi
Unconsolidated

Catatan / Note:

Pada tahun 2020, Telkom melakukan divestasi 49% saham ILCS kepada PT Pelabuhan Indonesia II.
In 2020, Telkom divested 49% of ILCS shares to PT Pelabuhan Indonesia II.

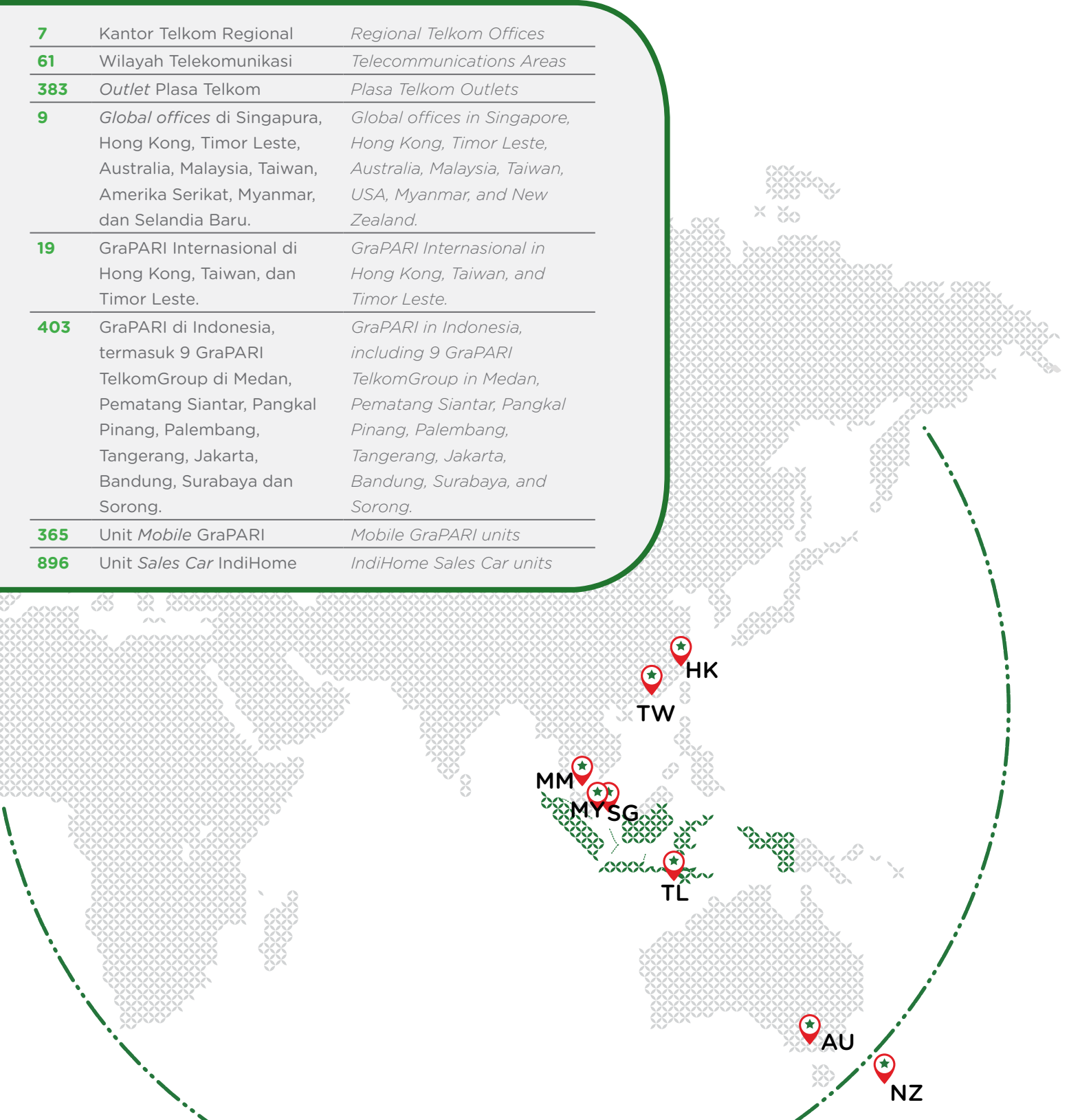

Pemerintah Indonesia
52,09%

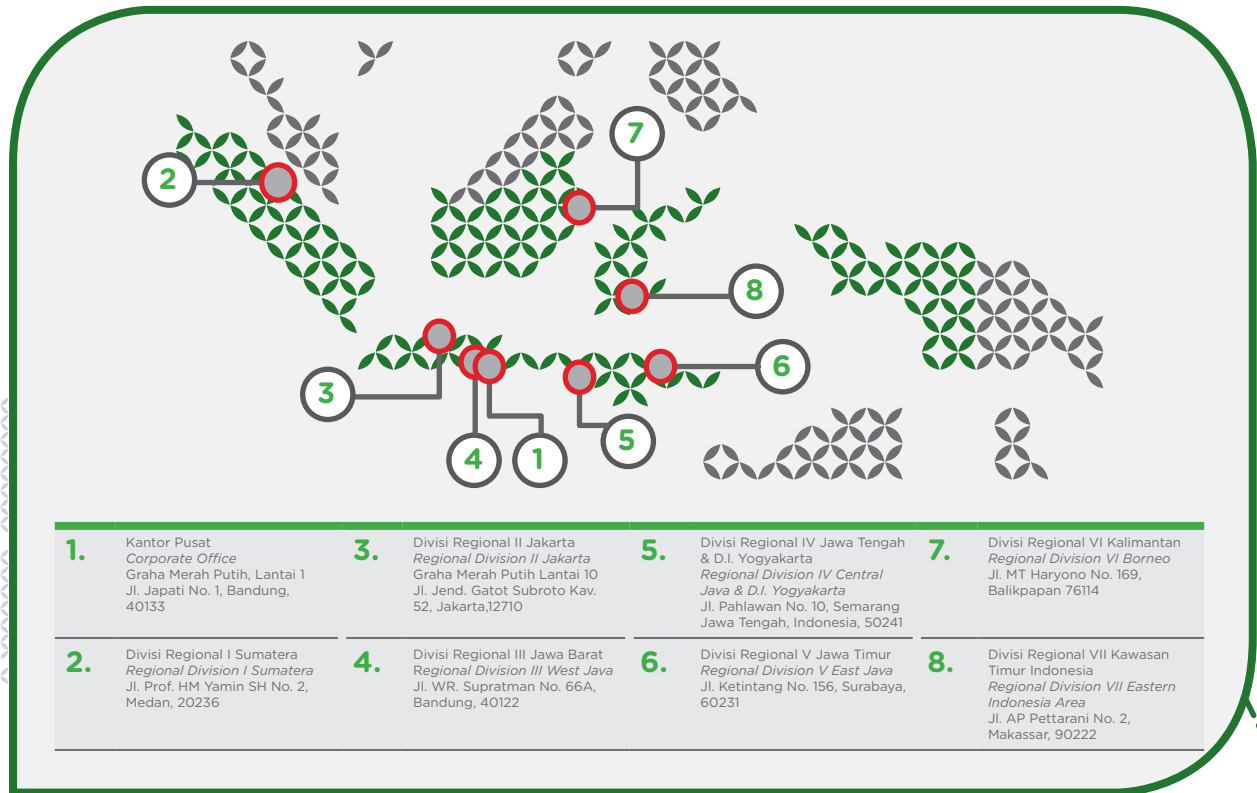

Dimiliki oleh publik sebesar
47,91%



WILAYAH OPERASI [102-4; 102-6]
OPERATION AREA [102-4; 102-6]

7	Kantor Telkom Regional	<i>Regional Telkom Offices</i>
61	Wilayah Telekomunikasi	<i>Telecommunications Areas</i>
383	Outlet Plasa Telkom	<i>Plasa Telkom Outlets</i>
9	Global offices di Singapura, Hong Kong, Timor Leste, Australia, Malaysia, Taiwan, Amerika Serikat, Myanmar, dan Selandia Baru.	<i>Global offices in Singapore, Hong Kong, Timor Leste, Australia, Malaysia, Taiwan, USA, Myanmar, and New Zealand.</i>
19	GraPARI Internasional di Hong Kong, Taiwan, dan Timor Leste.	<i>GraPARI Internasional in Hong Kong, Taiwan, and Timor Leste.</i>
403	GraPARI di Indonesia, termasuk 9 GraPARI TelkomGroup di Medan, Pematang Siantar, Pangkal Pinang, Palembang, Tangerang, Jakarta, Bandung, Surabaya dan Sorong.	<i>GraPARI in Indonesia, including 9 GraPARI TelkomGroup in Medan, Pematang Siantar, Pangkal Pinang, Palembang, Tangerang, Jakarta, Bandung, Surabaya, and Sorong.</i>
365	Unit Mobile GraPARI	<i>Mobile GraPARI units</i>
896	Unit Sales Car IndiHome	<i>IndiHome Sales Car units</i>





TATA NILAI BUDAYA PERUSAHAAN [102-16] CORPORATE CULTURE VALUES [102-16]

AKHLAK

Sejalan dengan arahan dalam Surat Edaran Menteri BUMN Nomor: SE 7/MBU/O7/2020 tanggal 1 Juli 2020 tentang Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara, Telkom telah menerapkan nilai-nilai utama AKHLAK di dalam Perusahaan. Sesuai dengan SE tersebut, setiap BUMN, termasuk Telkom, wajib menerapkan nilai utama Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif dalam setiap aspek kegiatan usaha. TelkomGroup berkomitmen untuk menerapkan AKHLAK sejalan dengan *Corporate Strategy Scenario* Telkom 2021-2025, yakni melakukan *Align Ways of Working Under Digital Age*.

AKHLAK

In line with the direction in the Circular of the Minister of BUMN Number: SE 7/MBU/O7/2020 dated July 1, 2020 concerning the Core Values of Human Resources of State-Owned Enterprises, Telkom has implemented the main values of AKHLAK in the Company. . In accordance with the SE, every BUMN, including Telkom, is obliged to apply the main values of Trustworthiness, Competence, Harmoniousness, Loyalty, Adaptive, Collaborative in every aspect of business activities. TelkomGroup is committed to implementing AKHLAK in line with Telkom's Corporate Strategy Scenario 2021-2025, namely Align Ways of Working Under Digital Age.



Pada rapat Pimpinan TelkomGroup tanggal 23 Juli 2020, komitmen tersebut diwujudkan dalam ikrar seluruh Direksi untuk menjadi *role model* dalam menerapkan *core values* AKHLAK. Selanjutnya, untuk lebih memastikan partisipasi aktif seluruh karyawan, maka Telkom menerbitkan Peraturan Direktur Human Capital Management terkait penerapan AKHLAK di TelkomGroup. Sebagai tindak lanjut, Telkom akan mencanangkan dan menjalankan berbagai program untuk menggerakkan implementasi nilai-nilai inti tersebut dan menyusun AKHLAK *Culture Health Index* (ACHI) sebagai alat ukur atas penerapannya.

At the TelkomGroup Leadership meeting on 23 July 2020, this commitment was manifested in the pledge of all Directors to become role models in implementing AKHLAK core values. Furthermore, to further ensure the active participation of all employees, Telkom issued a Regulation of the Director of Human Capital Management regarding the implementation of AKHLAK in TelkomGroup. As a follow-up, Telkom will launch and run various programs to drive the implementation of these core values and compile the AKHLAK Culture Health Index (ACHI) as a measuring tool for their implementation.

PROGRAM AKTIVASI BUDAYA PERUSAHAAN

Untuk memudahkan penerapan nilai budaya AKHLAK ini, Telkom menyusun program aktivasi budaya Perusahaan dengan CEO TelkomGroup dan para pimpinan unit sebagai penggerak utama. Secara teknis pelaksanaan, Pimpinan Unit menunjuk *Culture Agent* yang bertugas memastikan internalisasi budaya AKHLAK diserap dengan baik oleh seluruh karyawan. Jumlah *Culture Agent* saat ini sebanyak 1.827 orang, terdiri dari 1.222 karyawan dari unit di Telkom dan 605 karyawan berasal dari Anak Perusahaan.

PROGRAM FOR CORPORATE CULTURE ACTIVATION

To facilitate the application of AKHLAK cultural values, Telkom has developed a corporate culture activation program with the TelkomGroup CEO and unit leaders as the main movers. Technically, the Unit Leader appoints a Culture Agent to ensure that the internalization of AKHLAK culture is well absorbed by all employees. The number of Culture Agents currently is 1,827, consisting of 1,222 employees from units in Telkom and 605 employees from subsidiaries.

Culture Agent mengikuti Program *Culture Agent on Boarding* untuk memperoleh pemahaman dan pengetahuan lebih mendalam mengenai budaya perusahaan. Selain itu program tersebut juga dimaksudkan agar semua peserta memiliki pemahaman budaya perusahaan yang sama dan seragam. Langkah selanjutnya, Pimpinan Unit dibantu oleh *Culture Agent* membentuk wadah Komunitas Provokasi Aktivasi Budaya (Kipas Budaya) yang dimaksudkan untuk melaksanakan aktivasi budaya di masing-masing unit. Program aktivasi budaya pada bulan Juli 2020 berfokus pada internalisasi *Core Values* AKHLAK yang mendukung kinerja bisnis untuk mencapai tujuan Perusahaan.

Selain itu, setiap tahun Telkom juga menetapkan tema program budaya sebagai landasan menyusun aktivitas budaya Perusahaan. Tema tahun 2020 yang ditetapkan yaitu *Culture to Commerce* yang bersinergi dengan tujuan bisnis Perusahaan. Selanjutnya juga disusun *Calendar of Culture Action* (COCA) sebagai referensi yang akan memudahkan unit-unit perusahaan dalam menyusun dan melaksanakan program aktivasi budaya tersebut. Setiap aktivitas budaya harus mampu menanamkan nilai-nilai inti AKHLAK dalam perilaku dan kebiasaan sehari-hari karyawan agar kinerja Perusahaan meningkat.

Sepanjang tahun 2020, dalam rangka aktivasi budaya Perusahaan, Telkom telah mengadakan pelatihan yang berlandaskan pada pilar pengembangan budaya *Core Value* AKHLAK, di antaranya:

1. Pelatihan AKHLAK khusus untuk Top Leader TelkomGroup, sebanyak 2 *batch*.
2. Pelatihan AKHLAK untuk *Culture Agent* dan *Culture Booster*, sebanyak 4 *batch*.
3. Pelatihan AKHLAK untuk Karyawan TelkomGroup, yang diikuti oleh 8.876 karyawan, yang juga diikuti oleh 421 karyawan dari 108 BUMN.
4. Pelatihan TOT AKHLAK untuk *Expert*, sebanyak 1 *batch*.
5. Pelatihan AKHLAK dan Telkom CODES, yang diikuti oleh 24.865 karyawan TelkomGroup.

EVALUASI BUDAYA PERUSAHAAN

Evaluasi atas penerapan budaya TelkomGroup dilakukan dengan pengukuran ACHI untuk mengetahui tingkat efektivitas implementasi tersebut. Penilaian ACHI dilakukan mengarah pada *culture* dan *climate* yang dilakukan secara keseluruhan maupun secara spesifik. Karena tahun 2020 merupakan awal diterapkannya AKHLAK, maka penilaian ACHI merupakan pengukuran nilai *baseline* untuk implementasi *Core Values* AKHLAK. Hasil yang diperoleh atas pengukuran tersebut berada dalam kategori cukup sehat. Diharapkan dengan berjalannya waktu, dan pembiasaan baik yang semakin menyerap dalam kegiatan sehari-hari maka penerapan AKHLAK akan semakin meningkat nilainya.

Culture Agent follows the *Culture Agent on Boarding* Program to gain deeper understanding and knowledge of company culture. In addition, the program is also intended so that all participants have the same and uniform understanding of corporate culture. The next step, the Unit Leader is assisted by a *Culture Agent* to form a Cultural Activation Provocation Community forum (Kipas Budaya) which is intended to carry out cultural activation in each unit. The cultural activation program in July 2020 focuses on internalizing AKHLAK's *Core Values* that support business performance to achieve the Company's goals.

In addition, every year Telkom also sets a theme of cultural programs as the basis for formulating corporate cultural activities. The theme for 2020 is *Culture to Commerce* in synergy with the Company's business objectives. Furthermore, a *Calendar of Culture Action* (COCA) is also compiled as a reference which will facilitate company units in compiling and implementing the cultural activation program. Every cultural activity must be able to instill AKHLAK's core values in the daily behavior and habits of employees in order to improve the Company's performance.

Throughout 2020, in the context of activating the Company's culture, Telkom has held training based on the pillars of AKHLAK's *Core Value* culture development, including:

1. AKHLAK training for TelkomGroup Top Leaders, in 2 batches.
2. AKHLAK training for *Culture Agent* and *Culture Booster*, in 4 batches.
3. AKHLAK training for TelkomGroup employees, which was attended by 8,876 employees, which was also attended by 421 employees from 108 BUMN.
4. TOT AKHLAK Training for *Expert*, in 1 batch.
5. AKHLAK and Telkom CODES training, which was attended by 24,865 TelkomGroup employees.

EVALUATION OF CORPORATE CULTURE

Evaluation on the implementation of TelkomGroup culture is carried out by measuring the ACHI to determine the level of effectiveness of the implementation. The ACHI assessment is carried out aimed at the culture and climate that is carried out as a whole or specifically. Because 2020 is the beginning of the implementation of AKHLAK, the ACHI assessment is a measurement of the baseline value for the implementation of the AKHLAK *Core Values*. The results obtained on these measurements are in the fairly healthy category. It is hoped that with time, and good habits that are more absorbed in daily activities, the implementation of AKHLAK will increase in value.

MEMBANGUN BUDAYA DIGITAL - THE TELKOM WAY

Program utama dalam pengembangan budaya digital di Telkom adalah kegiatan *Hack Idea* yang diawali sejak tahun 2017. Dalam program tersebut karyawan bertukar inovasi *design sprint*, *design thinking* eksperimen, dan kolaborasi. Pengembangan pengetahuan dan kemampuan inovasi dilakukan melalui kegiatan awal di kelas yakni *Talent Booster* yang dilanjutkan dengan penilaian atas inovasi.

Sejumlah inovasi yang layak dikembangkan akan disertakan ke dalam program AMOEBA dan dibimbing oleh mentor yang berpengalaman serta difasilitasi oleh Perusahaan. Hasil program AMOEBA merupakan produk *digital tools* dan pengembangan proses bisnis internal berbasis digital. Berbagai *digital tools* yang telah digunakan Telkom di antaranya *e-office*, *e-budgeting*, *file sharing*, *collaboration* (Diarium), *career & succession management* (Ingenium), *learning & knowledge management* (Cognitium), dan lain-lain.

MEMBANGUN KEBUDAYAAN KEBERLANJUTAN

Di lingkungan Telkom, penekanan budaya keberlanjutan memperhatikan aspek sosial dan lingkungan hidup dalam setiap kebijakan bisnis yang ditetapkan. Selain itu juga Telkom berupaya membangun budaya yang mendorong pola pikir dan perilaku bertanggung jawab melalui program yang dilakukan bersama masyarakat maupun di dalam internal perusahaan.

Digital Work

Melalui sistem *Integrated Human Capital Management*, sejumlah besar kertas sudah dapat dikurangi dengan aplikasi *paperless*, seperti aplikasi nota dinas *online*, *virtual meeting*, *shared files*, *online survey*, dan pelayanan SDM berbasis IT. Penerapan digitalisasi di tempat kerja juga mendorong dampak positif pada lingkungan hidup, termasuk mengurangi beban emisi.

BUILDING A DIGITAL CULTURE - THE TELKOM WAY

The main program in the development of digital culture at Telkom is the Hack Idea activity which began in 2017. In this program employees exchange design sprint innovations, design thinking experiments, and collaboration. The development of knowledge and innovation skills is carried out through early classroom activities, namely Talent Booster, which is followed by an assessment of innovation.

A number of innovations that are worth developing will be incorporated into the AMOEBA program and guided by experienced mentors and facilitated by the Company. The result of the AMOEBA program is a product of digital tools and digital-based internal business process development. Various digital tools that have been used by Telkom include e-office, e-budgeting, file sharing, collaboration (Diarium), career & succession management (Ingenium), learning & knowledge management (Cognitium), and others.

BUILDING A SUSTAINABLE CULTURE

Within Telkom, the emphasis on the culture of sustainability pays attention to social and environmental aspects in every established business policy. In addition, Telkom also seeks to build a culture that encourages responsible thinking and behavior through programs carried out with the community and within the company.

Digital Work

Through the Integrated Human Capital Management system, large amounts of paper can be reduced with paperless applications, such as online official memo applications, virtual meetings, shared files, online surveys, and IT-based HR services. The application of digitalization in the workplace also encourages positive impacts on the environment, including reducing the emission burden.

Bike to Work

Program “Bike to Work” yang diinisiasi di lingkungan kerja Telkom sejak tahun 2009 merupakan salah satu upaya untuk mengurangi emisi bahan bakar kendaraan bermotor karyawan. Program ini juga bermaksud untuk meningkatkan kesehatan dan daya tahan tubuh dengan kegiatan olah raga yang sudah menjadi budaya di kalangan karyawan Telkom di setiap hari Jumat.

Earth Hour

Telkom berinisiatif untuk menjadi bagian dari gerakan global mengurangi konsumsi energi listrik dan mengurangi emisi karbon. Untuk itu, Telkom berpartisipasi dalam kegiatan “Earth Hour” yang digalakkan oleh World Wildlife Fund for Nature (WWF). Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan pemadaman listrik selama 1 jam pada hari Sabtu, minggu ke-4 bulan Maret.

Employee Voluntary Program

Setiap karyawan secara individu ataupun secara kolektif diberi wadah untuk melakukan kegiatan sosial kepada masyarakat. Kegiatan tersebut berada di bawah naungan Employee Volunteer Program, yang dibagi menjadi Bakti Pendidikan, Bakti Pelestarian Budaya, Bakti Lingkungan, dan Bakti Sosial Kemasyarakatan.

Bike to Work

The “Bike to Work” program which was initiated in Telkom’s work environment since 2009 is an effort to reduce fuel emissions for employees’ motor vehicles. This program also aims to improve health and endurance with sports activities that have become a culture among Telkom employees every Friday.

Earth Hour

Telkom took the initiative to be part of a global movement to reduce electricity consumption and reduce carbon emissions. To that end, Telkom participates in the “Earth Hour” which is promoted by the World Wildlife Fund for Nature (WWF). This activity was carried out by carrying out a power cut for 1 hour on Saturday, the 4th week of March.

Employee Voluntary Program

Each employee individually or collectively is given a forum to carry out social activities to the community. This activity is under the auspices of the Employee Volunteer Program, which is divided into Education Service, Cultural Conservation Service, Environmental Service, and Community Social Service.

KEGIATAN USAHA, PRODUK DAN LAYANAN [102-2] SCOPE OF BUSINESS, PRODUCTS AND SERVICES [102-2]

KEGIATAN USAHA BERDASARKAN ANGGARAN DASAR PERUSAHAAN

Pada tahun 2020 Telkom menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan Anggaran Dasar perusahaan. Anggaran Dasar terakhir dengan akta No.32 tanggal 21 Juni 2019 telah menetapkan maksud dan tujuan kegiatan usaha PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, yaitu di bidang telekomunikasi dan informatika dalam ruang lingkup yang cukup luas, termasuk yang terkait produk dan layanan digital.

Sejalan dengan adanya pandemi COVID-19, Telkom terus berupaya memberikan *customer experience* melalui produk dan layanan digital sebagai salah satu solusi beraktivitas yang aman bagi masyarakat. Telkom menawarkan produk dan layanan digital yang terjangkau bagi masyarakat yang bersekolah dari rumah (*School From Home/SFH*) dan bekerja dari rumah (*Work From Home/WFH*). Bagi pelanggan *enterprise*, Telkom menyediakan produk dan layanan untuk meningkatkan efisiensi bisnis pelanggan melalui digitalisasi.

Pada tahun 2020, Telkom melakukan restrukturisasi atau *streamline* Anak Perusahaan untuk meningkatkan efisiensi bisnis. Telkom menghentikan kegiatan operasi Anak Perusahaan yang tidak sehat dan kurang berpotensi. Telkom melakukan *merger* dengan menggabungkan Anak Perusahaan yang mempunyai segmen bisnis yang sama atau bersinergi dengan pihak eksternal. Untuk Anak Perusahaan yang memiliki tingkat pengelolaan yang sehat dan memiliki prospek yang baik, maka Telkom akan mendorong Anak Perusahaan menjadi perusahaan terbuka.

BUSINESS ACTIVITIES BASED ON TELKOM'S ARTICLES OF ASSOCIATION

In 2020 Telkom will carry out business activities in accordance with the company's Articles of Association. The latest Articles of Association with deed No.32 dated 21 June 2019 have set out the aims and objectives of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk's business activities, namely in the telecommunications and informatics sector in a fairly broad scope, including those related to digital products and services.

In line with the COVID-19 pandemic, Telkom continues to strive to provide customer experience through digital products and services as a solution for safe activities for the community. Telkom offers affordable digital products and services for people who study from home (*School From Home / SFH*) and Work From Home (*Work From Home/WFH*). For enterprise customers, Telkom provides products and services to increase customer business efficiency through digitization.

In 2020, Telkom will restructure or streamline its subsidiaries to improve business efficiency. Telkom has stopped operating its Subsidiaries which are not healthy and have no less potential. Telkom conducts a merger by merging Subsidiaries that have the same business segment or synergize with external parties. For Subsidiaries that have a healthy level of management and good prospects, Telkom will encourage the Subsidiaries to become public companies.

Bidang Usaha Utama

- a. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundangan.
- b. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan/menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan peraturan perundangan.
- c. Melakukan investasi termasuk penyertaan modal pada perusahaan lainnya sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

Bidang Usaha Penunjang

- a. Menyediakan jasa transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
- b. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perseroan, antara lain pemanfaatan aktiva tetap dan aktiva bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan, fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.
- c. Bekerja sama dengan pihak lain dalam rangka optimalisasi sumber daya informatika, komunikasi atau teknologi yang dimiliki oleh pihak lain pelaku industri informatika, komunikasi dan teknologi, sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

Sejalan dengan strategi Perusahaan untuk mempercepat terciptanya ekosistem digital, TelkomGroup memprioritaskan peningkatan pemanfaatan aset sekaligus memanfaatkan portofolio aset properti yang cukup besar di daerah yang penggunaan datanya relatif masih rendah melalui program kemitraan dan kolaborasi eksternal, yaitu melalui program “go digital Telkom” yang berfokus pada perluasan kapasitas digital dan jaringan *data center*. TelkomGroup juga terus memberikan alokasi ruang yang efisien untuk peralatan jaringan dan pengalaman kantor yang menyenangkan bagi karyawan TelkomGroup. Pelaksanaan proses *leveraging* ini dilakukan melalui anak perusahaan PT Graha Sarana Duta (“TelkomProperty”). Layanan-layanan yang dimiliki TelkomProperty berkontribusi pada peningkatan pemanfaatan aset properti dan diversifikasi ekosistem digital.

Main Businesses Line

- a. Planning, building, providing, developing, operating, marketing/selling/leasing and maintaining telecommunication and informatics networks to the widest extent in accordance with prevailing laws and regulations.
- b. Planning, developing, providing, marketing/selling and improving telecommunication and information services to the widest extent in accordance with prevailing laws and regulations.
- c. Investing, including equity capital, in other companies whose businesses align with, and in order to achieve, our purposes and objectives.

Supporting Businesses Line

- a. Providing payment transaction and money transferring services through telecommunication and information networks.
- b. Performing and other activities and undertaking inconnection with the optimization of resources owned which, among other things, the utilization of properties and equipments and moveable assets, information system facilities, education and training facilities, maintenance and repair facilities.
- c. Collaborating with other parties to optimize the information, communication or technology resources owned by other parties as a service provider in the information, communication and technology industry, in order to realize purposes and objectives.

Consistent with the Company's strategy to accelerate the creation of a digital ecosystem, TelkomGroup prioritizes increasing asset utilization while leveraging on our sizeable property asset portfolio in areas of lower data usage through external partnerships and collaborations, in particular through our “go digital Telkom” program that focuses on expanding digital capacity and our network of data centers. TelkomGroup also continues delivering efficient space allocation for our legacy network equipment and enjoyable office experience for TelkomGroup employees. The execution of this leveraging process through our subsidiary, PT Graha Sarana Duta (“TelkomProperty”). These TelkomProperty services contribute to the increase of our property asset utilization and diversification of our digital ecosystem.

PORTOFOLIO, PRODUK DAN/ATAU JASA

Telkom selama tahun 2020 mengembangkan kegiatan usaha pada berbagai segmen sesuai dengan strategi transformasi digital dan perkembangan industri telekomunikasi. Pengembangan produk dan layanan juga disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang terdampak COVID-19. Sepanjang tahun 2020, tidak ada produk dan layanan Telkom Group yang dilarang atau tidak diijinkan oleh regulator untuk dipasarkan.

PORTFOLIO, PRODUCTS AND/OR SERVICE

During 2020, Telkom developed business activities in various segments in accordance with the digital transformation strategy and the development of the telecommunications industry. Product and service development is also adapted to the conditions of the people affected by COVID-19. Throughout 2020, no Telkom Group products and services are prohibited or not permitted by regulators to be marketed.

Segmen Segment	Lini Bisnis Business Line	Produk/Jasa Product/Service
Mobile	<i>Data</i>	<i>Mobile broadband</i>
	<i>Digital Service</i>	<i>IoT, big data, financial service, VoD, music, gaming, digital advertising</i>
	<i>Legacy</i>	<i>Mobile voice, mobile SMS</i>
Consumer	<i>Fixed Services</i>	<i>Fixed voice, fixed broadband, home digital (IPTV, gaming, advertising)</i>
Enterprise	<i>Connectivity</i>	<i>Fixed voice, fixed broadband, enterprise data, CPE networks</i>
	<i>Satellite</i>	<i>Upstream, link, downstream</i>
	<i>IT Services</i>	<i>System integration, IT service management</i>
	<i>Data Center & Cloud</i>	<i>Enterprise data center, internet data center, Cloud (IaaS, PaaS, SaaS)</i>
	<i>Business Process Outsourcing (BPO)</i>	<i>Traditional BPO, digital BPO, shared service operation service</i>
	<i>Device, Digital Service, and Adjacent Service</i>	<i>CPE trading, CPE managed service, IoT, cybersecurity, financial service, big data, digital advertising, e-Health, managed ATM, professional services</i>
Wholesale	<i>Carrier</i>	<i>Wholesale Voice, Managed Services, A2P SMS, IP Transit, IP Connectivity, Data Center & Cloud, CDN, Security, Value Added Service, Digital Business</i>
	<i>International</i>	<i>MVNO, MNO, call center</i>
	<i>Tower & Infrastructure</i>	<i>Tower built to suit, colocation and reseller, microcell, network & infra managed service, submarine cable service, construction solution, power solutions</i>
Lain-lain Others	<i>Smart Platform & e-Commerce</i>	<i>Big data, financial service, IoT, cybersecurity, digital advertising, B2B e-commerce, digital content</i>
	<i>Digital Content</i>	<i>Music, gaming</i>
	<i>Property</i>	<i>Property development, property management, project management, facility management</i>

AKSES TELEKOMUNIKASI INKLUSIF [203-1]

Sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan, Telkom mendukung adanya akses telekomunikasi yang inklusif. Terlebih lagi, dengan adanya COVID-19, siswa yang kurang mampu menghadapi tantangan yang berat dalam mengakses internet berbayar. Salah satu yang dilakukan TelkomGroup melalui Telkomsel sebagai anak perusahaan yaitu menjalankan Program Bebas Belajar Online bersama Wifi.id dan IndiHome Study.

Selanjutnya, Telkom turut mendukung Program Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI), Kementerian Komunikasi dan Informatika. Dengan adanya BAKTI, diharapkan ke depan terjadi pemerataan akses komunikasi di Indonesia melalui layanan internet berbasis satelit. Sejak tahun 2018, TelkomGroup telah meluncurkan Satelit Merah Putih sebagai salah satu bentuk dukungan terhadap BAKTI.

Telkom terus membangun masyarakat digital Indonesia dan mendukung kemajuan ekonomi digital nasional melalui penyediaan infrastruktur dan konektivitas yang merata. Pada tahun 2020, Telkom telah menyelesaikan target untuk membangun cakupan *backbone fiber optic* nasional pada 458 IKK. Upaya tersebut merupakan perwujudan komitmen Telkom untuk menghadirkan layanan internet di 514 ibukota kabupaten kota (IKK).

Lebih jauh lagi, Telkom menjalankan peran penting dalam digitalisasi Indonesia melalui *Indonesia Digital Network* (IDN) yang berfokus pada konektivitas *true-broadband* dan layanan TIK. Peran tersebut dijalankan melalui pengembangan *data center, cloud computing, block chain & big data/AI* sebagai *enabler* teknologi untuk mendukung perwujudan visi "Indonesia Maju". Hal ini sejalan dengan tujuh Agenda Pengembangan RPJMN 2020-2024, terutama untuk memperkuat pengembangan infrastruktur pada ICT dan *Digital Transformation*.

INCLUSIVE TELECOMMUNICATIONS ACCESS [203-1]

As a form of corporate social responsibility, Telkom supports inclusive telecommunications access. What's more, with the presence of COVID-19, underprivileged students face tough challenges in accessing paid internet. One of the things done by TelkomGroup through Telkomsel as a subsidiary is to run the Free Online Learning Program with Wifi.id and IndiHome Study.

Furthermore, Telkom also supports the Telecommunication and Information Accessibility Agency (BAKTI) Program, Ministry of Communication and Information. With the existence of BAKTI, it is hoped that in the future there will be equal access to communication in Indonesia through satellite-based internet services. Since 2018, TelkomGroup has launched the Merah Putih Satellite as a form of support for BAKTI.

Telkom continues to build Indonesia's digital society and supports the progress of the national digital economy through the provision of equitable infrastructure and connectivity. In 2020, Telkom has completed the target to build a national fiber optic backbone coverage at 458 IKK. This effort is a manifestation of Telkom's commitment to providing internet services in 514 capital city districts (IKK).

Furthermore, Telkom plays an important role in digitizing Indonesia through the Indonesia Digital Network (IDN) which focuses on true-broadband connectivity and ICT services. This role is carried out through the development of data centers, cloud computing, block chain & big data/AI as technology enablers to support the realization of the vision of "Advanced Indonesia". This is in line with the seven RPJMN Development Agenda 2020-2024, especially to strengthen infrastructure development in ICT and Digital Transformation.

PASAR DAN PANGSA PASAR [102-6] MARKET AND MARKET SHARE [102-6]

Telkom dan Anak Perusahaan membagi segmen pasarnya dalam lima kelompok, yaitu *Mobile, Consumer, Enterprise, Wholesale & International Business*, dan yang terakhir yaitu segmen Digital dan Lainnya. Target pasar Telkom menyasar pada kalangan masyarakat luas maupun korporasi dan kalangan pemerintah yang membutuhkan produk dan layanan telekomunikasi, konten, dan informasi serta konektivitas yang terutama berbasis digital. Target pasar TelkomGroup yaitu mejangkau 10 negara, yaitu Indonesia, Singapura, Hong Kong, Timor Leste, Australia, Taiwan, Malaysia, Amerika Serikat, Myanmar, dan New Zealand. Informasi lebih rinci mengenai produk dan layanan TelkomGroup dapat dilihat pada Laporan Tahunan Telkom Tahun 2020.

Pada segmen *Mobile*, anak perusahaan Telkom yaitu Telkomsel memiliki kinerja yang menurun pada bisnis *legacy* yang menyediakan layanan *voice* dan SMS. Hal ini disebabkan perubahan perilaku komunikasi pelanggan yang saat ini mengutamakan komunikasi melalui layanan *Over the Top* (OTP). Meskipun demikian, Telkomsel masih memiliki pendapatan yang masih besar dibandingkan dengan operator yang lain.

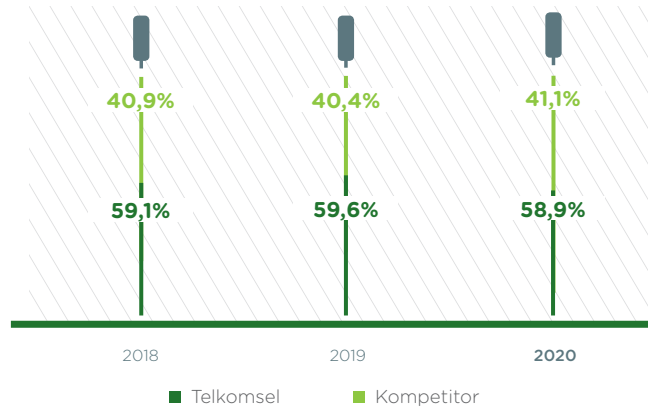
Pangsa pasar Telkom berdasarkan jumlah pelanggan menurun sebagai dampak dari adanya kompetisi yang cukup intensif di antara operator *mobile* serta adanya pergeseran perilaku pelanggan dari menggunakan *mobile broadband* ke *fixed broadband* terutama untuk menunjang kegiatan *Work From Home* (WFH) dan *Learn From Home* (LFH) selama pandemi ini. Hingga akhir tahun 2020, terjadi penurunan sebesar 0,9% dengan jumlah pelanggan seluler Telkomsel mencapai 169,5 juta. Dari total pelanggan tersebut, 115,9 juta merupakan *pelanggan mobile broadband*. Dengan adanya perubahan tersebut, posisi pangsa pasar menurun 0,7% dari tahun sebelumnya menjadi 58,9%.

Telkom and its Subsidiaries divide their market segments into five groups, namely Mobile, Consumer, Enterprise, Wholesale & International Business, and finally the Digital and Others segment. Telkom's target market is targeting the wider community as well as corporations and governments who need telecommunication products and services, content and information as well as connectivity that is primarily digital based. TelkomGroup's target market is to reach 10 countries, namely Indonesia, Singapore, Hong Kong, Timor Leste, Australia, Taiwan, Malaysia, the United States, Myanmar, and New Zealand. More detailed information about TelkomGroup products and services can be seen in the 2020 Telkom Annual Report.

In the Mobile segment, Telkom's subsidiary, Telkomsel, has had a declining performance in the legacy business that provides voice and SMS services. This is due to changes in customer communication behavior, which currently prioritizes communication through Over the Top (OTP) services. Even so, Telkomsel still has large revenues compared to other operators.

Telkom's market share based on the number of subscribers decreases as a result of intense competition among cellular operators and a shift in customer behavior from using mobile broadband to fixed broadband, especially to support Work From Home (WFH) and Learn From Home (LFH) activities during this pandemic. Until the end of 2020, there was a decrease of 0.9% with the number of Telkomsel cellular subscribers reaching 169.5 million. Of the total subscribers, 115.9 million are mobile broadband subscribers. With this change, the market share position decreased 0.7% from the previous year to 58.9%.

Pangsa Pasar Seluler
Cellular Market Share



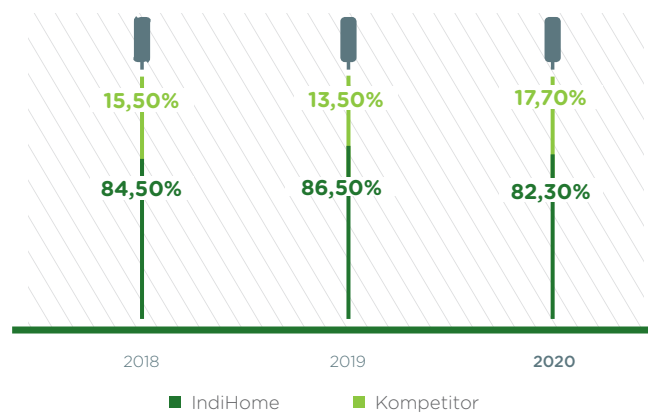
Pada segmen *Consumer*, pangsa pasar IndiHome Telkom turun menjadi 82,3% per akhir tahun 2020. Posisi pangsa pasar ini melemah dibandingkan tahun 2019 sebesar 86,5%. Penurunan tersebut didorong oleh tumbuhnya permintaan masyarakat di masa pandemi yang meningkatkan kompetisi serta aktivitas *marketing* dan ekspansi jaringan dari kompetitor yang agresif.

In the *Consumer* segment, Telkom's IndiHome market share fell to 82.3% by the end of 2020. This market share position weakened compared to 2019 of 86.5%. This decline was driven by growing public demand during the pandemic, which increased competition as well as marketing activities and network expansion from aggressive competitors.

Pendapatan sementara dari layanan IndiHome sampai akhir bulan Desember 2020 melampaui target, dengan jumlah pelanggan IndiHome tahun 2020 meningkat menjadi 8,0 juta pelanggan dari 7,0 juta pelanggan dari tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena dampak adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) akibat pandemi COVID-19, sehingga banyak kegiatan dilakukan dirumah (*Work From Home/WFH*) dan sekolah dari rumah (*School From Home/SFH*).

Temporary revenue from IndiHome services until the end of December 2020 exceeded the target, with the number of IndiHome subscribers in 2020 increasing to 8.0 million subscribers from 7.0 million subscribers from the previous year. This occurred due to the impact of the Large-Scale Social Restrictions (PSBB) policy due to the COVID-19 pandemic, so that many activities were carried out at home (*Work From Home/WFH*) and *School From Home (SFH)*.

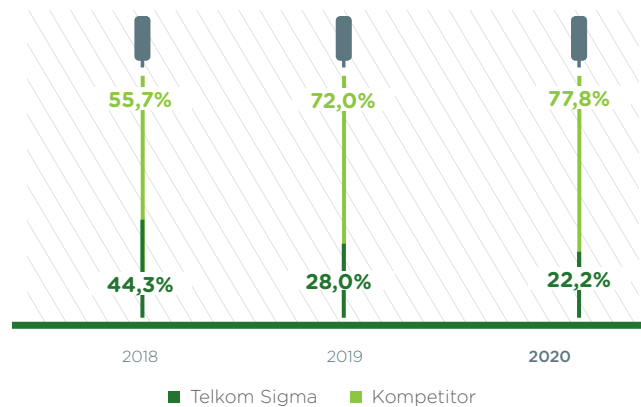
Pangsa Pasar *Fixed Broadband*
Fixed Broadband Market Share



Khusus untuk segmen *Enterprise*, TelkomGroup mengalami perubahan pangsa pasar yang cukup dinamis dalam beberapa hal. Dari sisi *bandwidth in service*, Telkom memiliki posisi pangsa pasar pada tahun 2020 mencapai 74,5%. Melalui anak perusahaan Telkom, yaitu Telkom Sigma, penguasaan pangsa pasar *system integration* mencapai sebesar 22,2%, sedangkan untuk *Business Process Outsourcing* (BPO), Telkom menguasai pasar sekitar 55,4% melalui anak perusahaan Infomedia. Terkait dengan bisnis satelit, Telkom telah menguasai pasar sekitar 29,4% per akhir tahun 2020.

Especially for the Enterprise segment, TelkomGroup has experienced quite dynamic market share changes in several ways. In terms of bandwidth in service, Telkom has a market share position in 2020 reaching 74.5%. Through Telkom's subsidiary, Telkom Sigma, the market share of system integration reaches 22.2%, while for Business Process Outsourcing (BPO), Telkom controls the market around 55.4% Through its subsidiary Infomedia. Regarding the satellite business, Telkom has controlled the market by around 29.4% by the end of 2020.

Pangsa Pasar *System Integration*
System Integration Market Share



Selanjutnya, pangsa pasar TelkomGroup pada segmen *Wholesale & International Business* secara umum mencakup pasar *carrier traffic, carrier network, tower, dan managed infrastructure services*.

Furthermore, TelkomGroup's market share in the Wholesale & International Business segment generally includes the carrier traffic market, carrier network, tower and managed infrastructure services.

Telkom masih menjadi pemimpin pasar interkoneksi *voice* dengan menguasai pangsa pasar sebesar 80%, dengan peningkatan sebesar 3,7%. Pada pasar terminasi/originasi *voice*, Telkom menguasai pangsa pasar sebesar 78% dengan penurunan produksi sebesar 39,6%.

Telkom is still the leader in the voice interconnection market with a market share of 80%, with an increase of 3.7%. In the voice termination/origination market, Telkom controls a market share of 78% with a decrease in production of 39.6%.

Secara umum, pada tahun 2020, Telkom masih menjadi pemimpin pasar *wholesale network* dengan pangsa pasar sebesar 64% untuk produk-produk seperti Metro Ethernet, *leased line*, dan *connectivity service* lainnya. Adapun pangsa pasar *wholesale domestic* untuk produk *IP Transit* saat ini yaitu sebesar 14,4%, mengalami peningkatan sebesar 36% dari tahun 2019.

In general, in 2020, Telkom is still the leader of the wholesale network market with a market share of 64% for products such as Metro Ethernet, leased lines, and other connectivity services. Meanwhile, the wholesale domestic market share for IP Transit products is currently 14.4%, increasing by 36% from 2019.

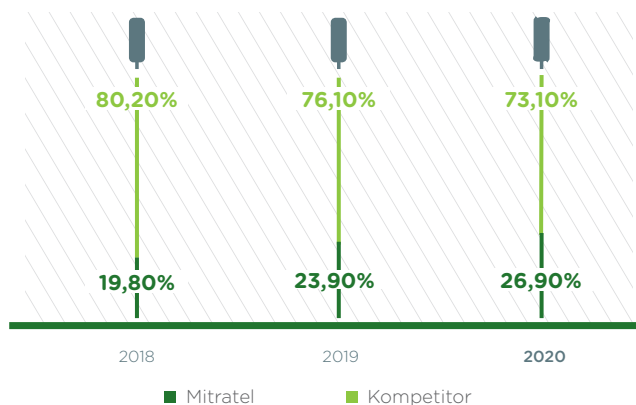
Pada segmen bisnis *tower*, Mitratel sebagai anak perusahaan Telkom bersaing dengan berbagai perusahaan dalam menyediakan produk dan layanan *tower*. Beberapa perusahaan kompetitor di antaranya PT Tower Bersama Infrastructure Tbk., PT Profesional Telekomunikasi Indonesia, PT Solusi Tunas Pratama Tbk, PT. Inti Bangun Sejahtera, Tbk, PT Centratama Telekomunikasi Indonesia Tbk, PT Gihon Telekomunikasi Indonesia Tbk, dan PT. Bali Towerindo Sentra, Tbk. Pangsa pasar Mitratel pada tahun 2020 meningkat sebesar 3%, dari 23,9% pada tahun 2019 menjadi 26,9% pada tahun 2020.

Pada tahun 2020, melalui Perjanjian Jual Beli Bersyarat, Mitratel membeli *tower* sebanyak 6.050 unit yang dimiliki Telkomsel. Dengan adanya perjanjian tersebut, maka Mitratel semakin memperkuat pangsa pasarnya dengan jumlah *tower* yang dimiliki menjadi 22.000 unit. Di sisi lain, Telkomsel kini lebih fokus mengelola bisnis komunikasi digital dengan mengedepankan *digital connectivity experience* yang terbaik bagi pelanggan.

In the tower business segment, Mitratel as a subsidiary of Telkom competes with various companies in providing tower products and services. Several competing companies include PT Tower Bersama Infrastructure Tbk., PT Profesional Telekomunikasi Indonesia, PT Solusi Tunas Pratama Tbk, PT. Inti Bangun Sejahtera, Tbk, PT Centratama Telekomunikasi Indonesia Tbk, PT Gihon Telekomunikasi Indonesia Tbk, and PT. Bali Towerindo Sentra, Tbk. Mitratel's market share in 2020 increased by 3%, from 23.9% in 2019 to 26.9% in 2020.

In 2020, through a Conditional Sale and Purchase Agreement, Mitratel purchased 6,050 towers owned by Telkomsel. With this agreement, Mitratel will further strengthen its market share with the number of towers it owns to 22,000 units. On the other hand, Telkomsel is now more focused on managing the digital communication business by prioritizing the best digital connectivity experience for customers.

Pangsa Pasar Menara Telekomunikasi
Tower Market Share



Catatan/Note:

Data jumlah *tower* Mitratel dibanding kompetitor, tidak menggambarkan jumlah *tower* TelkomGroup keseluruhan (tidak termasuk *tower* Telkomsel)
Data on Mitratel's tower compared to competitors do not reflect the total number of TelkomGroup towers (excluding Telkomsel towers)









Meski menghadapi tantangan di tengah terjadinya pandemi, TelkomGroup terus melakukan investasi guna memperkuat pangsa pasar. Salah satunya yaitu memperkuat *connectivity*, seperti jaringan Indihome dan infrastruktur G5, serta investasi *digital platform* untuk mempertahankan posisi sebagai “the best player” pada pangsa pasar di Indonesia. Ke depan, Telkom mengharapkan investasi yang berkelanjutan dapat menciptakan *value* bagi pelanggan dan menjaga pertumbuhan pendapatan Telkom.










Despite facing challenges in the midst of a pandemic, TelkomGroup continues to invest in strengthening market share. One of them is strengthening connectivity, such as the Indihome network and the G5 infrastructure, as well as digital platform investment to maintain its position as “the best player” in the market share in Indonesia. Going forward, Telkom hopes that sustainable investment can create value for customers and maintain Telkom's revenue growth.









PENGHARGAAN AWARD

Bulan Month	Tanggal Date	Nama Acara Award Name	Penghargaan Achievements	Badan atau Lembaga yang Memberikan Institution Provider
Februari February	7	Indonesia Corporate Secretary & Corporate Communication Award 2020	Corporate of The Year 2020 1 st The Best Indonesia Corporate Secretary & Corporate Communication 2020 kategori Public Company sektor Telecommunication 1 st The Best Indonesia Corporate Secretary & Corporate Communication 2020 on Public Company category at Telecommunication sector	Economic Review
	12	Indonesia Digital Innovation Award 2020	Innovative Company for Digital Edutainment Service Category Telecommunication Innovative Company for Digital Edutainment Service in Telecommunication category	Warta Ekonomi
	27	Indonesian CSR Brand Equity Award 2020	Excellence Corporate Social Responsibility Program in 2020	Iconomics
	28	Indonesia Top Digital PR Award 2020	Prestasi dalam Membangun Digital Public Relation kategori Infrastructure, Utilities, and Transportation-telecommunication Achievements in Building Digital Public Relations on the Infrastructure, Utilities, and Transportation-telecommunication categories	TRAS N CO Indonesia
Maret March	4	BUMN Performance Excellence Award 2020	Industry Leader Based on Assessment KPKU BUMN 2019 Total Score 763,75	Forum Ekselen BUMN
			Industry Leader Based on Assessment KPKU BUMN 2019 Total Score 763,75	
April	15	Indonesian Most Admirer Companies Award 2020	Top 3 Most Admired Company Category Telecommunication Top 3 Most Admired Company in Telecommunication category	Warta Ekonomi
	20	PR Indonesia Award	Gold Winner PR Indonesia Award 2020 Kategori BUMN Sub Kategori Media Sosial Gold Winner of PR Indonesia Award 2020 on BUMN category at Social Media Sub category Silver Winner PR Indonesia Award 2020 Kategori BUMN Sub Kategori Website Silver Winner of PR Indonesia Award 2020 on BUMN category at Website sub category	PR Indonesia



Bulan Month	Tanggal Date	Nama Acara Award Name	Penghargaan Achievements	Badan atau Lembaga yang Memberikan Institution Provider
			<p><i>Silver Winner PR Indonesia Award 2020</i> Kategori BUMN Sub Kategori <i>Brand Guideline</i></p> <p><i>Silver Winner of PR Indonesia Award 2020 on</i> <i>BUMN category at Brand Guideline sub category</i></p> <p>Pemenang PR Indonesia Award 2020 Kategori Terpopuler di Media Sub Kategori BUMN Tbk.</p> <p><i>Winner of PR Indonesia Award 2020 on Most</i> <i>popular in Media category at BUMN Tbk. sub</i> <i>category</i></p>	
	29	<i>Digital Innovation & ICT for Excellence Award 2020</i>	<i>Top Corporate Performance in Telecommunication Industry 2020</i>	Itech
				
Mei May	14	<i>Indonesia Corporate Branding PR Award</i>	<i>Excellence in Corporate Public Relations</i>	Iconomics
	22	<i>Contact Center Service Excellence Award</i>	<i>Contact Center 147 (IndiHome) - kategori Internet Service Provider</i>	Service Excellence dan Marketing <i>Service Excellence and Marketing</i>
				
Juni June	4	<i>Indonesia's Most Valuable Brands 2020</i>	<i>1st of 100 Most Valuable Brand 2020</i>	SWA dan Brand Finance <i>SWA and Brand Finance</i>
	5	<i>Indonesia Top Corporate Social Responsibility Award 2020</i>	<i>Special Achievement of The Corporate's Contribution to Social Responsibility in COVID-19 Handling Activities</i>	Infobrand
	19	<i>Indonesia Millennial's Top Brand Award 2020</i>	<i>1st Millennial's Choice Brand for Internet Provider (IndiHome)</i> <i>1st Millennial's Choice Brand - Category TV Cable (IndiHome)</i>	Warta Ekonomi
				
Juli July	13	<i>Indonesia Original Brands Award</i>	<i>Champion Indonesia Original Brand 2020</i> Kategori SLI (<i>International Direct Dialing</i>) untuk Produk 007 <i>Champion Indonesia Original Brand 2020 on SLI (International Direct Dialing) category for 007 Product</i>	SWA

Bulan Month	Tanggal Date	Nama Acara Award Name	Penghargaan Achievements	Badan atau Lembaga yang Memberikan Institution Provider
	15	Teropong CSR Award	Teropong CSR Award Kategori Peduli UMKM <i>Teropong CSR Award in Peduli UMKM category</i> Teropong CSR Award Kategori Pengembangan Digital E-Learning <i>Teropong CSR Award Digital E-Learning Development Category</i>	Teropong Senayan
	23	BEST CEO - Employees' Choice Award 2020	<i>Best CEO 2020 in Broadband Telecommunication</i>	Iconomics
				
Agustus August	14	Top 100 Indonesia's Most Valuable Brand 2020	<i>IndiHome Brand of Choice in Pandemic Era</i>	SWA
	27	Anugerah Gatra 2020	Anugerah Gatra kategori Inovasi dan Pengembangan Ekonomi UMKM <i>Gatra Award in the Innovation and Economic Development category of MSMEs</i>	Gatra
				
September	9	<i>The 6th Jambore PR Indonesia</i>	<i>Most Popular Leader in Social Media</i>	PR Indonesia
	23	Indonesia CSR PKBL Award 2020	<i>Best PKBL for Indonesia CSR x PKBL category Telecommunication</i> <i>Best PKBL for Indonesia CSR x PKBL Telecommunication category</i>	Warta Ekonomi
	28	<i>2nd BUMN Brand Award 2020</i>	<i>BUMN Brand Award in Market Domination, Brand Strength, and Social Economy Contribution</i>	Iconomics
				
Oktober October	8	<i>Top Corporate Award 2020</i>	<i>Top Corporate Award 2020</i>	TRAS N CO Indonesia
	22	<i>11th Nusantara CSR Award 2020</i>	Latofi CSR Nusantara Award kategori Peningkatan Mutu Pendidikan <i>Latofi CSR Nusantara Award category of Education Quality Improvement</i>	La Tofi
				

Bulan Month	Tanggal Date	Nama Acara Award Name	Penghargaan Achievements	Badan atau Lembaga yang Memberikan Institution Provider
November	4	WOW Brand Festive Day 2020	Gold Champion Category Pay TV	Indonesia WOW Brand
	6	Indonesia Information Technology Award (IITA)-III- 202	Best of The Best Indonesia IT Award 2020	Economic Review
	27	BUMN Award 2020	The Best Financial Performance of Indonesia Best BUMN Award 2020 Acceleration of Digital Transformation During Pandemic	Warta Ekonomi
	27	HR Excellence Awards 2020	Excellence Award, Excellence in CSR Strategy, Gold	HREA
				
Desember December	3	Obsession Awards 2020	Best Companies	Obsession Media Group
	7	Indonesia Best Companies in Creating Leaders from Within (IBC CLfW) 2020	Best Companies in Creating Leader From Within 2020	SWA
	10	Best of The Best Awards 2020	The Top 50 Companies for 2020	Forbes Indonesia
	10	CNBC Indonesia Awards 2020	Best State Owned Company in Nation Building dan Best Digitalization Enabler Enterprise	CNBC Indonesia
	17	BUMN Terbaik 2020	Kategori Non Keuangan Sektor Telekomunikasi dan Penyiaran	Berita Satu
			Non Financial Category in Telecommunication and Broadcasting Sector	
	17	Best Practice Awards 2020	2020 Indonesia Telecom Service Provider of the Year	Frost and Sullivan
	18	Teropong Leadership Award 2020	Inspiring Leader of Professional and Business	Teropong Senayan
	18	Marketeers Editor's Choice Award	One stop Entertainment Media of The Year - IndiHome TV	Marketeers
	22	Top Digital Awards 2020	Top Digital Transformation Readiness 2020 Top Leader on Digital Implementation 2020 Top CIO in Digital Implementation 2020 Top ISP (Internet Service Provider) Top Contact Center Solution	IT Works
				
				

SERTIFIKASI [102-12] CERTIFICATION [102-12]

Telkom berkomitmen untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan melalui penerapan sertifikasi sesuai standar internasional. Berikut daftar sertifikasi dan ISO yang dimiliki Telkom:

Telkom has various certifications as a form of commitment to provide the best services for customers and implement international standards. Following is the list of Telkom's certifications and ISO:

No	Penerima Recipient	Tahun Perolehan Year	Sertifikasi Certificate	Badan atau Lembaga yang Memberikan Institution Provider	Masa Berlaku Validity period
1.	Telkom	2018	SNI ISO/IEC 27001:2013	TUV Rheinland	2021
		2018	ISO 9001:2015 QMS	TUV Rheinland	2021
		2018	ISO 27001:2013 ISMS	TUV Rheinland	2021
		2018	ISO 22301:2012 BCMS	TUV Rheinland	2021
		2018	ISO 20000-1:2011 ITSMS	TUV Rheinland	2021
		2020	ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan / Anti-Bribery Management System	Sucofindo	2023
2.	Telkomsel	2013	ISO/IEC 27001:2013	BSI	2022
		2014	ISO 9001:2015	TUV-NORD	*)
3.	AdMedika	2019	ISO/IEC 27001:2013	British Standards Institution (BSI)	2022
		2019	ISO/45001:2008 Standard	MSC Global	2022
		2020	ISO 9001:2015 Standard	MSC Global	2023
4.	MD Media	2018	IT IL Foundation Certificate in IT Service Management	IT IL Foundation	Berlaku seterusnya/ Applied onwards
5.	Infomedia	2016	ISO 27001:2013	TUV NORD Indonesia	**)
6.	Finnet	2017	ISO/IEC 27001:2005	TUV Rheinland	2020
7.	Telkom Sigma	2014	ISO 20000-1	British Standards Institution (BSI)	2020
		2016	EMS ISO 14001:2015	British Standards Institution (BSI)	2022
		2016	BS OHSAS 18001:2007	British Standards Institution (BSI)	2021
		2016	PAS 99:2012	British Standards Institution (BSI)	2022
		2016	ISO 27001	British Standards Institution (BSI)	2022
		2016	ISO 9001:2015	British Standards Institution (BSI)	2022
		2017	Payment Card Industry Data Security	TUV Rheinland	2021
		2017	Data Center Tier III	Uptime Institute	Berlaku seterusnya selama tidak ada perubahan / Applied onwards as long as there are no changes

No	Penerima Recipient	Tahun Perolehan Year	Sertifikasi Certificate	Badan atau Lembaga yang Memberikan Institution Provider	Masa Berlaku Validity period
		2018	Data Center Tier IV	Uptime Institute	Berlaku seterusnya selama tidak ada perubahan / <i>Applied onwards as long as there are no changes</i>
		2020	Data Center Certificate of Conformance Constructed Facilities ANSI/TIA-942-B:2017 Rate 3	EPI	2023
8.	Telin	2019	ISO 20000-1:2011	Intertek	2021
		2019	ISO 27000-1:2013	Intertek	2023
		2019	ISO 22301:2012	Intertek	2022
		2019	ISO 45001:2018	British Standards Institution (BSI)	2022
9.	Telin Singapore	2019	SS 564 for Telin-3 Data Centre	TUV SUD	2023
		2019	ISO 50001 Energy Management System for Telin-3 Data Centre	TUV SUD	2023
10.	TelkomProperty	2019	ISO 9001: 2015	LLOYD Register	2022
		2019	OHSAS 18001:2007	Sucofindo	2022
		2019	SMK3	Sucofindo	2022
11.	Telkomsat	2017	BS OHSAS 18001:2007	TUV Rheinland	2020
		2019	ISO 9001:2015	TUV Rheinland	2022
12.	TelkomAkses	2019	CIQS 2000:2018	Telkom Professional Certificate Center (TPCC)	2022
		2020	ISO 9001:2015	British Standards Institution (BSI)	2022
		2020	ISO 45001:2018	British Standards Institution (BSI)	2023
		2020	ISO 27001:2013	British Standards Institution (BSI)	*)
13.	PINS	2018	ISO 9001:2015	URS Services Indonesia	2021
		2019	CIQS 2000:2009	Telkom Professional Certification Center (TPCC)	2022
		2020	ISO 14001:2015	Quality Certification Services	2023
		2020	OHSAS 18001:2007	Quality Certification Services	2023
14.	SSI	2017	ISO 9001:2015	Lloyd's Register LRQA	2020
15.	Dayamitra Telekomunikasi	2019	ISO 9001:2015	SGS	2022
16.	TelkomTelstra	2019	ISO/IEC 20000 Service Management System	Intertek	**)
17.	TelkoMedika	2018	SNI ISO 9001:2015	International Certification Services Management	2021
		2018	SNI ISO 14001:2015	International Certification Services Management	2021
		2018	SNI ISO 45001:2015	International Certification Services Management	2021

Keterangan / Remarks:

*) Dilakukan proses update setiap tahun / *an update process is carried out every year***) Dalam proses renewal / *on renewal process*

RANTAI PASOKAN [102-9; 204-1] SUPPLY CHAIN [102-9;204-1]

Guna menyediakan produk dan layanan terbaik, Telkom menyadari pentingnya kolaborasi dengan para pemasok. Untuk itu Telkom secara konsisten berupaya memelihara relasi yang baik dan berkesinambungan serta mendorong adanya manfaat bersama yang adil dan beretika dalam setiap kerja sama.

Telkom mengelompokkan para pemasok ke dalam sembilan kategori yaitu:

1. *Infrastructure Facilities*
2. *Customer Premises*
3. *Transport*
4. *Access*
5. *Switching & Routing*
6. *Information Technology*
7. *Professional Services*
8. *Lease*
9. *General & Administration*

Proses pengadaan dan kemitraan dengan pemasok telah dilakukan secara konsisten menggunakan *e-auction* sehingga meminimalkan kontak fisik dengan mitra. Hal ini tertuang dalam Keputusan Direktur Keuangan Nomor PR 301.08/r.02/HK240/COP-A00110000/2021 tanggal 24 Mei 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan. Seluruh proses tender dan negosiasi sudah berbasis komputer sehingga juga meningkatkan transparansi dan keadilan. Pemilihan pemasok dilakukan melalui tiga tahapan utama. Tahap Registrasi *Supplier* menyediakan registrasi *online* melalui aplikasi *Supply Management and Logistic Enhancement* ("SMILE"). Tahap berikutnya merupakan tahap Seleksi *Supplier* yang mencakup *assessment* Panitia sesuai klasifikasi usaha dan kriteria lainnya untuk menghasilkan *ranking* dan *short-list*. Tahap terakhir yaitu penetapan *Eligible Bidder*, yakni pemasok yang berhak untuk dilibatkan dalam proses *procurement*.

In order to provide the best products and services, Telkom realizes the importance of collaboration with suppliers. For this reason, Telkom consistently strives to maintain good and sustainable relationships and to encourage fair and ethical mutual benefits in every collaboration.

Telkom classified all of these suppliers into nine categories:

1. Infrastructure Facilities
2. Customer Premises
3. Transport
4. Access
5. Switching & Routing
6. Information Technology
7. Professional Services
8. Lease
9. General & Administration

The procurement and partnership processes with suppliers have been carried out consistently using the *e-auction* so as to minimize physical contact with partners. This is stated in the Decree of the Director of Finance Number PR 301.08/r.02/HK240/COP-A00110000/2021 dated May 24th, 2021 concerning Procurement Implementation Guidelines. The entire tender and negotiation process is computer-based, thus increasing transparency and fairness. Supplier selection is carried out through three main stages. The Supplier Registration Stage provides on-line registration through the Supply Management and Logistic Enhancement ("SMILE") application. The next stage is the Supplier Selection stage which includes the Committee's assessment according to the business classification and other criteria to produce a ranking and short-list. The final stage is the determination of the *Eligible Bidder*, which is the supplier who has the right to be involved in the procurement process.

Komitmen setiap calon pemasok atau kontraktor terhadap pemenuhan peraturan di bidang ketenagakerjaan atau hak asasi manusia, keselamatan dan kesehatan kerja menjadi perhatian Telkom. Oleh karena itu setiap mitra yang memproses pengadaan barang dan jasa tersebut diminta untuk menandatangani pakta integritas. Di dalam pakta tersebut mitra menyatakan mematuhi kriteria untuk tidak melakukan praktik korupsi, kolusi harga, dan konflik kepentingan. Telkom juga memperhatikan bahwa pemasok yang menjadi mitra harus menjunjung tinggi kode etik dalam melaksanakan usahanya, tidak melakukan pelanggaran HAM, memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta tidak memberikan dampak negatif terhadap lingkungan.

Dengan proses yang diterapkan oleh Telkom melalui *e-auction* tersebut, manfaat utama tampak pada kecepatan proses tender. Selain itu juga penetapan calon peserta tender sampai pada pemilihan pemenang telah ditetapkan secara elektronik sesuai persyaratan yang ditentukan telah mengurangi keputusan yang bias. Manfaat lainnya adalah bahwa kualitas proses semakin baik, harga wajar dapat diterapkan, juga transparansi yang menjadikan tidak adanya intervensi sepanjang proses tersebut.

Secara berkala, Telkom melakukan penilaian kinerja pemasok untuk memastikan adanya hubungan kerja sama yang baik, berkelanjutan, dan tentunya memberikan manfaat yang optimal bagi kedua pihak. Pemasok wajib mematuhi kode etik yang berlaku di lingkungan kerja Telkom. Sesuai dengan Peraturan Perusahaan No PR.301.03/r.00/HK.240/COP-D0050000/2012 tanggal 29 Juni 2012 tentang Pengelolaan Supplier evaluasi pemasok mencakup aspek *Quality, Cost, Delivery* dan *Service* (QCDS) yang sudah mencakup K3, hak asasi manusia (HAM), kepatuhan ketentuan lingkungan, dan praktik tenaga kerja yang baik. Pada tahun 2020 tidak terdapat tindakan terhadap pemasok yang memiliki kinerja buruk berdasarkan hasil evaluasi, sehingga tidak terdapat pemasok yang diputus hubungannya karena dianggap tidak sanggup melakukan perbaikan.

The commitment of each prospective supplier or contractor to compliance with regulations in the field of manpower or human rights, occupational health and safety is Telkom's concern. Therefore, every partner who processes the procurement of these goods and services is required to sign an integrity pact. In the pact, partners state that they comply with the criteria not to engage in corrupt practices, price collusion and conflicts of interest. Telkom also pays attention that suppliers who become partners must uphold the code of ethics in carrying out their business, not commit human rights violations, pay attention to occupational safety and health (K3), and not have a negative impact on the environment.

With the process applied by Telkom through the *e-auction*, the main benefit is shown in the speed of the tender process. In addition, the determination of prospective tender participants until the selection of winners has been determined electronically in accordance with the stipulated requirements has reduced biased decisions. Another benefit is that the quality of the process is getting better, a fair price can be applied, as well as transparency which prevents interventions during the process.

On a regular basis, Telkom conducts supplier performance appraisals to ensure a good, sustainable, and of course provides optimal benefits for both parties. Suppliers are required to comply with the code of conduct applicable in Telkom's work environment. In accordance with Company Regulation No.PR.301.03/r.00/HK.240/COP-D0050000/2012 dated June 29, 2012 regarding Supplier Management, supplier evaluation includes aspects of Quality, Cost, Delivery and Service (QCDS) which includes K3, human rights human rights (HAM), compliance with environmental provisions, and good labor practices. In 2020 there were no actions against suppliers who had poor performance based on the results of the evaluation, so that no suppliers were terminated because they were deemed unable to make improvements.

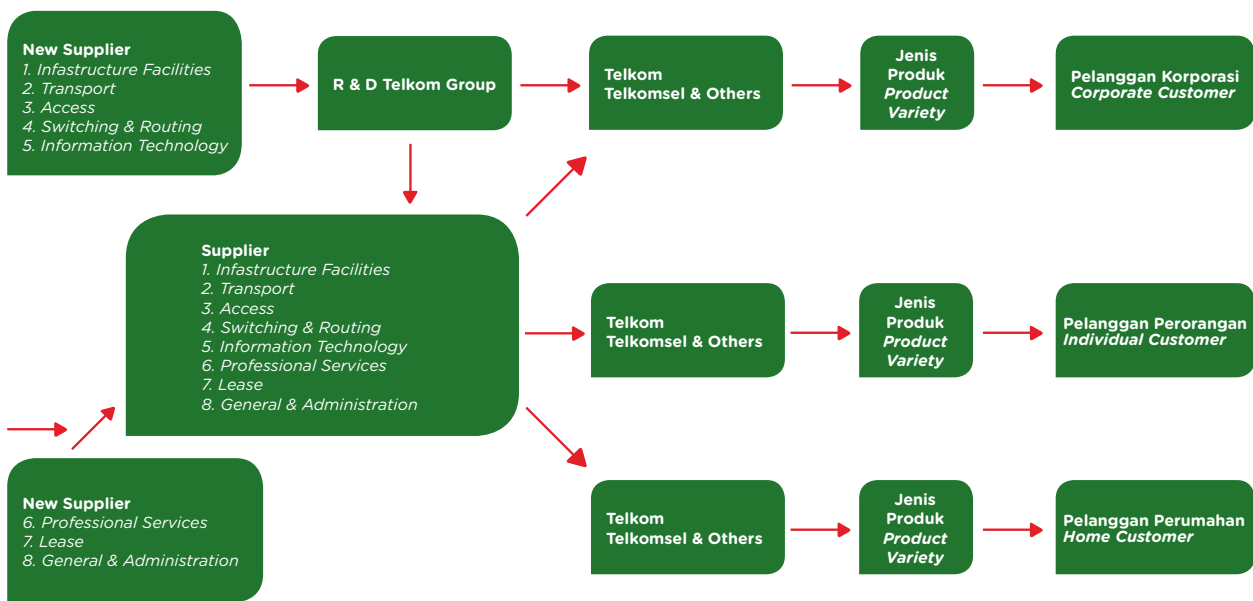
Lebih jauh lagi, sebagai agen pembangunan nasional, Telkom mendukung strategi pertumbuhan ekonomi nasional dengan menggunakan mitra lokal yang memperkerjakan tenaga kerja dalam negeri. Mitra lokal yang dimaksud yaitu pemasok yang berdomisili di Indonesia dan mendukung operasional TelkomGroup di berbagai wilayah Nusantara. Sampai dengan tahun 2020 terdapat 852 mitra lokal atau 98,95 % dari 861 total pemasok Telkom. Jumlah pembayaran kepada pemasok lokal tercatat sebesar Rp29.217,16 miliar atau 99,71% dari seluruh nilai pembayaran kepada pemasok sebesar Rp29.303,26 miliar. Nilai tersebut merupakan pembayaran ke pemasok yang pengadaannya melalui unit fungsional logistik kantor perusahaan dan melalui mekanisme kontrak PR-PO dan tidak termasuk pembayaran oleh Fungsi Logistik Unit Bisnis dan Entitas Anak.

Furthermore, as a national development agency, Telkom supports the national economic growth strategy by using local partners who employ domestic workers. The local partners are suppliers who are domiciled in Indonesia and support TelkomGroup's operations in various regions across the nation. Until 2020 there are 852 local partners or 98.95% of Telkom's 861 total suppliers. Total payments to local suppliers were recorded at IDR 29,217.16 billion or 99.71% of the total payments to suppliers of IDR 29,303.26 billion. The value represents payments to suppliers whose procurement is by the company's office logistics functional unit and the PR-PO contract mechanism that does not include payments by the Logistics Function of the Business Unit and Subsidiaries.

Berikut ini gambaran rantai pasokan Telkom:

The description of Telkom's supply chain is as follows:

Bagan Rantai Pasok Telkom Group
Supply Chain Chart of Telkom Group



Keterangan / Remarks:
Garis Rekomendasi / Line of Recommendation

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN SESUAI STANDAR INTERNASIONAL [102-12]

IMPLEMENTATION OF INTERNATIONAL STANDARDS MANAGEMENT SYSTEM [102-12]

Guna menjamin penerapan tata kelola pada proses internal perusahaan, Telkom telah menerapkan sistem manajemen sesuai standar internasional. Salah satunya diwujudkan melalui penerapan berbagai standar operasional tersertifikasi, yaitu ISO 9001: 2008 dan ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu, ISO/IEC 27001:2005 dan ISO 27001:2013 Sistem Manajemen Keamanan Informasi, ISO 14001 tentang Sistem Manajemen Lingkungan. Pada aspek keselamatan dan kesehatan kerja, Telkom juga menerapkan SMK3 (Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja) sesuai dengan ketentuan Pemerintah.

Berbagai fungsi dan entitas anak dari Telkom telah menerapkan sistem manajemen tersertifikasi yang relevan. Detail sertifikasi yang diterapkan di Telkom dan entitas anak, dapat dilihat pada sub bab sertifikasi pada laporan ini.

In order to ensure the implementation of governance in the company's internal processes, Telkom has implemented a management system in accordance with international standards. One of them is realized through the application of various certified operational standards, namely ISO 9001: 2008 and ISO 9001: 2015 concerning Quality Management Systems, ISO/IEC 27001: 2005 and ISO 27001: 2013 Information Security Management Systems, ISO 14001 concerning Environmental Management Systems. In the aspect of occupational health and safety, Telkom also implements SMK3 (Occupational Health and Safety Management System) in accordance with Government regulations.

Various functions and subsidiaries of Telkom have implemented the relevant certified management system. Details of the certification applied by Telkom and its subsidiaries can be seen in the sub-chapter of certification in this report.

KEANGGOTAAN DALAM ASOSIASI INDUSTRI DAN ORGANISASI LAINNYA [102-13]

MEMBERSHIPS IN INDUSTRY ASSOCIATION AND OTHER ORGANIZATION [102-13]

Sebagai perusahaan yang berorientasi global, Telkom berpartisipasi aktif dalam kegiatan asosiasi di dalam maupun luar negeri. Keanggotaan Telkom pada asosiasi, baik di dalam maupun di luar negeri, dilakukan secara aktif sesuai dengan bidang kegiatan usahanya, namun saat ini Telkom belum menjadi anggota asosiasi keberlanjutan.

As a global-oriented company, Telkom actively participates in association activities at home and abroad. Telkom's membership in the association, both inside and outside the country, is actively carried out in accordance with the field of business activity, but currently Telkom has not become a member of the sustainability association.

Keanggotaan dalam Asosiasi Telkom Tahun 2020 Membership in the Telkom Association in 2020

No.	Nasional National	Peserta Member
1.	Masyarakat Telematika Indonesia ("MASTEL")	Telkom, Telkomsat, TelkomMetra, Infomedia, AdMedika
2.	Asosiasi Kliring Trafik Telekomunikasi ("ASKITEL")	Telkom
3.	Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia ("APJII")	Telkom, Telkomsat, TelkomMetra
4.	Asosiasi Telekomunikasi Seluruh Indonesia ("ATSI")	Telkom
5.	Indonesia Telecommunication Users Group ("IDTUG")	Telkom
6.	Asosiasi Penyelenggara Pengiriman Uang Indonesia ("APPUI")	Telkom, Finnet
7.	Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia ("ASPI")	Telkom, Finnet
8.	Asosiasi Penyelenggara SKKL Seluruh Indonesia ("ASKALSI")	Telkom
9.	Indonesia Mobile Content Association ("IMOCA")	Telkom
10.	Asosiasi Televisi Swasta Indonesia ("ATVSI")	Telkom
11.	Asosiasi Satelit Indonesia ("ASSI")	Telkom, Telkomsat
12.	Forum Komunikasi Satuan Pengawas Internal ("FKSPI")	Telkom
13.	Asosiasi Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia ("GAPENSI")	Graha Sarana Duta, Telkomsat
14.	Keanggotaan Green Building Council Indonesia ("GBCI")	Graha Sarana Duta
15.	Keanggotaan Persatuan Perusahaan Real Estate Indonesia ("REI")	Graha Sarana Duta
16.	Asosiasi Gabungan Rekanan Konstruksi Indonesia ("GARANSI")	Graha Sarana Duta
17.	Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan Indonesia ("ABUJAPI")	Graha Sarana Duta
18.	Asosiasi Perusahaan Klining Servis Indonesia ("APKLINDO")	Graha Sarana Duta
19.	Keanggotaan Kamar Dagang dan Industri ("KADIN")	Graha Sarana Duta, Telkomsat, Infomedia, Nutech, AdMedika, Bosnet, Swadharma Sarana Informatika (SSI)
20.	Asosiasi Perawatan Bangunan Indonesia ("APBI")	Graha Sarana Duta
21.	Asosiasi Kontraktor Ketenagalistrikan Indonesia ("AKLINDO")	Graha Sarana Duta
22.	Asosiasi Pengelola Gedung Badan Usaha Milik Negara ("APG BUMN")	Graha Sarana Duta
23.	Indonesia Cyber Security Forum ("ICSP")	Telkom
24.	Asosiasi Inkubator Bisnis Indonesia	Indigo Creative Nation

Keanggotaan dalam Asosiasi Telkom Tahun 2020
Membership in the Telkom Association in 2020

No.	Nasional <i>National</i>	Peserta <i>Member</i>
25.	Asosiasi Perusahaan Nasional Telekomunikasi (“APNATEL”)	Telkom Akses
26.	Asosiasi Perusahaan Teknik Mekanikal Elektrikal (“APTEK”)	Nutech, Swadharma Sarana Informatika (SSI)
27.	Asosiasi Perusahaan Pengadaan Komputer Dan Telematik Indonesia (“ASPEKMI”)	Nutech, Infomedia, Swadharma Sarana Informatika (SSI)
28.	Asosiasi Pengusaha Indonesia (“APINDO”)	Infomedia
29.	Asosiasi Bisnis Alih Daya Indonesia (“ABADI”)	Infomedia
30.	Indonesia Contact Center Association (“ICCA”)	Infomedia
31.	Asosiasi Cloud Computing Indonesia	Telkom Sigma
32.	Asosiasi Data Center Indonesia (“IDPRO”)	Telkom Sigma
33.	Asosiasi PMOI (Project Management Office Professional Indonesia)	Telkom Sigma
34.	Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan Indonesia (“ABUJAPI”)	Swadharma Sarana Informatika (SSI)
35.	Asosiasi Perusahaan Jasa Pengolahan Uang Tunai Indonesia (“APJATIN”)	Swadharma Sarana Informatika (SSI)
36.	Asosiasi Perusahaan Dan Konsultan Telematika Indonesia (“ASPEKTI”)	Swadharma Sarana Informatika (SSI)
37.	Asosiasi Perusahaan Perdagangan Barang Distributor, Keagenan Dan Industri (“ARDIN”)	Swadharma Sarana Informatika (SSI)
38.	Asosiasi Fintech (“AFTECH”)	Finnet
39.	Asosiasi E-Commerce Indonesia (“idEA”)	Finnet

No.	Internasional <i>International</i>	Peserta <i>Member</i>
1.	International Telecommunication Union (“ITU”)	Telkom
2.	International Telecommunications Satellite Organization (“ITSO”)	Telkom
3.	International Telecommunications Satellite (“INTELSAT”)	Telkom
4.	International Marine / Maritime Satellite (“INMARSAT”)	Telkom
5.	Asia Pacific Telecommunication (“APT”)	Telkom
6.	Asia Pacific Economic Cooperation (“APECTEL”)	Telkom
7.	TM Forum	Telkom
8.	ASEAN CIO Association (“ACIOA”)	Telkom
9.	Wireless Broadband Alliance (“WBA”)	Telkom
10.	Asia-Pacific Satellite Communications Council (“APSCC”)	Telkomsat

05

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY GOVERNANCE

Pedoman dan Kebijakan Tata Kelola <i>Corporate Governance Guidelines and Policies</i>	78
Penjelasan Inisiatif Keberlanjutan <i>Sustainable Initiative Explanation</i>	80
Struktur Tata Kelola <i>Structure of Governance</i>	81
Pendekatan dalam Prinsip Pencegahan <i>Approach in Prevention Principal</i>	82
Komitmen Anti Korupsi dan Fraud <i>Anti Corruption and Fraud Commitment</i>	83
Persaingan Usaha yang Sehat <i>Fair Competition</i>	84





PEDOMAN DAN KEBIJAKAN TATA KELOLA CORPORATE GOVERNANCE GUIDELINES AND POLICIES

Komitmen Telkom dan anak perusahaan untuk mewujudkan nilai-nilai perusahaan di setiap aktivitas bisnis menjadi penggerak utama pertumbuhan kami. Kami menyadari bahwa tata kelola yang baik merupakan kunci penting untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan daya saing berkelanjutan. Untuk dapat mempertahankan pertumbuhan yang berkelanjutan, Telkom dan anak perusahaan memiliki berbagai pedoman yang menjadi dasar kami dalam menerapkan tata kelola yang baik, yang terdiri dari:

1. Pedoman *Good Corporate Governance*.
2. *Board Manual* Direksi dan Dewan Komisaris.
3. Komite *Charter*.
4. Pedoman Perilaku.

Implementasi tata kelola perusahaan secara konsisten pada prinsipnya ditujukan untuk memaksimalkan nilai perusahaan di mata para pemegang saham dan pemangku kepentingan. Komitmen Telkom terkait akan hal itu, tertuang dalam Keputusan Direksi No. PD.201.01/r.00/PS150/COP-B04000000/2014 tentang Etika Bisnis di Lingkungan TelkomGroup.

1. Komitmen terhadap Pelanggan

- a. Memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti tentang hak dan kewajiban pelanggan sebelum akad/kontrak berlangganan ditandatangani kedua belah pihak.
- b. Memenuhi hak-hak pelanggan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam *Service Level Guarantee* (SLG).
- c. Menyediakan dan mengelola media kontak pelanggan sehingga memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, *feedback* serta mencari informasi tentang produk/jasa.

2. Komitmen terhadap Mitra Kerja

- a. Memberikan peningkatan *skill*, kompetensi dan pelatihan tentang produk/jasa, prosedur layanan dan etika pelayanan kepada agen, *reseller*, instalatur dan *setter* dalam rangka memberikan pengetahuan produk sehingga dapat meningkatkan layanan kepada pelanggan.
- b. Proses pengadaan barang dan jasa dilakukan secara *fair*, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan dengan melibatkan calon pemasok/rekanan yang memiliki reputasi dengan klasifikasi baik, sesuai peraturan perundangan yang berlaku serta prinsip GCG.
- c. Wajib melakukan seleksi dan evaluasi mitra kerja secara objektif.

Telkom and its subsidiaries' commitment to create corporate values in every business activity is the main driver of our growth. We recognize that the good governance is an important key to improve performance and sustainable competitive advantage. To maintain the sustainable growth, Telkom and its subsidiaries have various guidelines as a basis for us in implementing the good governance, which consists of:

1. Good Corporate Governance Guidelines.
2. Board of Director's Manual and Board of Commissioner.
3. Committee's Charter.
4. Code of Conduct.

Principally, the implementation of corporate governance is aimed at maximizing corporate value in the eyes of shareholders and stakeholders. Telkom's commitment related to this is stated in Resolution of the Board of Directors No.PD.201.01/r.00/PS150/COP-B04000000/2014 regarding Business Ethics within the TelkomGroup.

1. Commitment to Customers

- a. Provide information clearly and easily understood about the rights and obligations of the customer before the contract/subscription contract is signed by both parties.
- b. Meet the rights of customers in providing services in accordance with what has been promised in the *Service Level Guarantee* (SLG).
- c. Providing and managing customer contact media making it easier for customers to submit complaints, *feedback* and find information about products/services.

2. Commitment to Work Partners

- a. Provide increased skills, competencies and training on products/services, service procedures and service ethics to agents, resellers, installers and setters in order to provide product knowledge so it can improve service to customers.
- b. The process of procuring goods and services is carried out fairly, transparently and can be accounted for by involving potential suppliers/partners who have a reputation with good classification, in accordance with applicable laws and regulations and GCG principles.
- c. Obligated to conduct selection and evaluation of work partners objectively.

3. Komitmen terhadap Kompetitor

- a. Usaha untuk mendapatkan informasi tentang bisnis pesaing dilakukan dengan cara yang jujur dan didapatkan dari sumber yang sah.
- b. Dilarang mendapatkan informasi *competitor* dengan cara ilegal dan tidak etis, antara lain namun tidak terbatas pada spionase, penyadapan, dan/atau pencurian.

4. Komitmen terhadap Sosial Masyarakat

- a. Membangun dan membina hubungan yang serasi dan harmonis serta memberi manfaat kepada masyarakat sekitar tempat usaha perusahaan.
- b. Mendorong munculnya rasa ikut memiliki dari masyarakat terhadap perusahaan dengan tujuan agar masyarakat ikut menjaga perusahaan.
- c. Mengurangi seminimal mungkin dampak terhadap lingkungan hidup antara lain namun tidak terbatas pada penggalian jalur kabel dan penggunaan frekuensi.

5. Komitmen terhadap Karyawan

- a. Menghindari praktik diskriminasi karyawan melalui:
 - Menghormati hak asasi karyawan serta hak dan kewajiban sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian kerja sama.
 - Memberikan kesempatan yang sama tanpa membedakan umur, kelompok, suku, bangsa dan agama, almamater, dan *gender*.
 - Menghargai kebebasan beragama.
 - Memberikan perlakuan yang setara dan adil dalam hal ketenagakerjaan, pemberian *benefit* dan kompensasi lainnya.
- b. Menjaga kesehatan, keamanan, keselamatan, dan kenyamanan lingkungan kerja melalui:
 - Memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan dan keluarga.
 - Memberikan imbal jasa yang layak dan jaminan pensiun sesuai kemampuan perusahaan.
 - Mewadahi aspirasi karyawan melalui serikat karyawan dan menjadikannya sebagai mitra dalam membangun bisnis.
 - Menyediakan lingkungan kerja yang nyaman.

3. Commitment to Competitors

- a. Efforts to obtain information about competitors' businesses are conducted in an honest manner and obtained from legitimate sources.
- b. Prohibited from obtaining competitor information in illegal and unethical ways, including but not limited to espionage, wiretapping, and/or theft.

4. Commitment to Social Society

- a. Build and foster harmonious and harmonious relationships and provide benefits to the communities surrounding the company's place of business.
- b. Encourage the emergence of a sense of community ownership of the company with the aim that the community participates in protecting the company.
- c. Reducing to a minimum the impact on the environment including but not limited to extracting cable lines and using frequencies.

5. Commitment to Employees

- a. Avoid the practice of employee discrimination through:
 - Respect employee rights and rights and obligations in accordance with the agreement in the cooperation agreement.
 - Provide equal opportunities without differentiating age, group, ethnicity, nation and religion, alma mater, and gender.
 - Respect for religious freedom.
 - Provide equal and fair treatment in terms of employment, provision of benefits and other compensation.
- b. Maintaining the health, security, safety, and comfort of the work environment through:
 - Provides health insurance for employees and families.
 - Providing reasonable compensation and pension guarantees according to the company's ability.
 - Facilitate employee aspirations through the employee union and make it a partner in building business.
 - Provide a comfortable work environment.

PENJELASAN INISIATIF KEBERLANJUTAN SUSTAINABLE INITIATIVE EXPLANATION

Saat ini, Telkom masih terus merumuskan kerangka strategi keberlanjutan. Namun demikian, Telkom telah menetapkan lima pilar inisiatif yang mendasari pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan, yaitu:

1. *Sustainable in business and use of technology*, yaitu upaya TelkomGroup untuk memperhatikan aspek sosial dan lingkungan dalam bisnis dan penggunaan teknologi. Telkom dan anak perusahaan berupaya untuk mengelola dampak dari proses bisnis hingga produk akhir, seperti konsumsi energi dan emisi karbon serta limbah elektronik yang dihasilkan. Selain itu, Telkom juga mengendalikan risiko sistemik yang berasal dari penggunaan teknologi, misalnya gangguan jaringan dan kehilangan sinyal telekomunikasi.
2. *Protection of data and information*, yaitu komitmen Telkom dan anak perusahaan untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pelanggan, termasuk menghindari pelanggaran kerahasiaan dari penyalahgunaan data dan penyadapan ilegal.
3. *Engagement with customer*, yaitu upaya pelibatan dengan pelanggan guna menjaga kepuasan dan kesetiaan pelanggan.
4. *Employee digital professionalism and development*, yaitu inisiatif TelkomGroup untuk membangun budaya dan profesionalisme *human capital* serta pengelolaan tenaga kerja berbasis digital.
5. *Digital economy and social value*, yaitu komitmen, kinerja dan peran Telkom dan anak perusahaan yang secara langsung dan tidak langsung turut membangun dan mengembangkan perekonomian secara berkelanjutan di era digital serta memberikan nilai tambah secara sosial.

Currently, Telkom is still formulating a sustainability strategy framework. However, Telkom has established five pillars of initiatives that underlie the implementation of social and environmental responsibility, namely:

1. Sustainable in business and use of technology, this represents TelkomGroup's efforts regarding social and environmental aspects in business and technology utilization. Telkom and its subsidiaries strive to manage the impacts of business processes to the final product, such as energy consumption, generated carbon emission and electronic waste. In addition, Telkom also controls systemic risk arising as the implication of technology usage, for example network disruption and loss of telecommunications signals.
2. Protection of data and information, Telkom and its subsidiaries committed to maintain the confidentiality and security of customer's data, including confidentiality violations prevention of data misuse and illegal eavesdropping.
3. Engagement with customer, the effort to engage with customers to maintain customer satisfaction and loyalty.
4. Employee digital professionalism and development, these are TelkomGroup initiative to build human capital professionalism culture and digital-based workforce management.
5. Digital economy and social value, this represents Telkom and its subsidiaries' commitment, performance, and role, both directly and indirectly contribute in building and developing the sustainable economy in the digital era as well as adding social value.

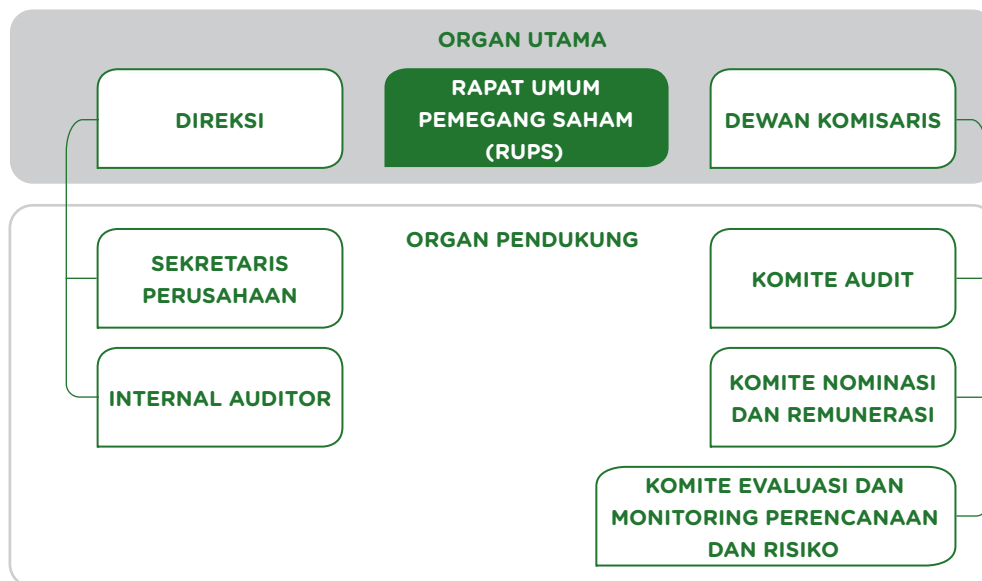
STRUKTUR TATA KELOLA [102-18] CORPORATE GOVERNANCE STRUCTURE [102-18]

Telkom merupakan badan usaha berbentuk Perseroan Terbatas yang didirikan dan diatur sesuai Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas. Struktur tata kelola perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Masing-masing memiliki peran penting dalam penerapan tata kelola sesuai dengan fungsi, tugas, dan tanggung jawab masing-masing.

Beberapa unit yang terkait erat dengan penerapan inisiatif keberlanjutan saat ini yaitu Corporate Secretary, Corporate Strategic Planning, Community Development Center, Risk Management, PT Graha Sarana Duta, Divisi Service Operation, Consumer, Enterprise, Human Capital Management, dan Digital Business. Selain itu, anak perusahaan Telkom yaitu Telkomsel, juga berperan besar bagi keberlanjutan TelkomGroup.

Telkom is a limited liability company established and regulated in accordance with Law No. 40 of 2007 regarding Limited Liability Companies. The corporate governance structure consists of General Meeting of Shareholders (GMS), Board of Commissioners, and Board of Directors. Each of them has an important role in implementing governance in accordance with their respective functions, duties, and responsibilities.

Several units that are closely related to the implementation of the current sustainability strategy are Corporate Secretary, Corporate Strategic Planning, Community Development Center, Risk Management, PT Graha Sarana Duta, Service Operation Division, Consumer, Enterprise, Human Capital Management, and Digital Business. In addition, Telkom's subsidiary, Telkomsel, also plays a major role in the sustainability of TelkomGroup.



PENDEKATAN DALAM PRINSIP PENCEGAHAN [102-11] APPROACH IN PREVENTION PRINCIPLES [102-11]

Sesuai dengan peraturan Menteri BUMN No. 1 tahun 2011 mengenai Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik, Telkom menerapkan manajemen risiko sebagai salah satu bentuk penerapan *precautionary principle* dalam menjalankan praktik bisnis perseroan. Hal lain yang dilakukan Telkom dan anak perusahaan yaitu penerapan Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001 pada wilayah operasi yang isu lingkungannya relevan dan signifikan.

Kerangka utama manajemen risiko di Telkom mengacu kepada kerangka dari COSO (COSO ERM *Framework*), yang mencakup 3 (tiga) komponen utama:

1. Penerapan manajemen risiko perusahaan harus dapat mendukung tujuan perusahaan dari aspek-aspek *strategic, operational, reporting, dan compliance*.
2. Manajemen risiko perusahaan diterapkan pada semua tingkatan organisasi, yaitu *enterprise level, divisi, business unit, dan subsidiary* dalam perusahaan.
3. Penerapan manajemen risiko perusahaan terdiri dari 8 (delapan) komponen proses yaitu:
 - a. Pengembangan lingkungan internal
 - b. Penetapan tujuan
 - c. Identifikasi kejadian
 - d. Penilaian risiko
 - e. Penanganan risiko
 - f. Aktivitas pengendalian
 - g. Informasi dan komunikasi
 - h. Pemantauan

Penjelasan lebih detail mengenai tata kelola, Direksi dan Komisaris, manajemen risiko sebagai penerapan *precautionary approach*, pengendalian internal, dapat dibaca di Laporan Tahunan 2020 pada Bab Tata Kelola Perusahaan.

In accordance with regulation of Minister of BUMN No. 1 Year 2011 regarding the Implementation of Good Corporate Governance, Telkom implements risk management as one of the precautionary principles in implementing the company's business practices. Another thing that Telkom and its subsidiaries have done is the application of the ISO 14001 Environmental Management System in operational areas where environmental issues are relevant and significant.

The main framework of risk management in Telkom refers to the framework of COSO (COSO ERM Framework), which includes 3 (three) main components:

1. The implementation of corporate risk management must be able to support the company's objectives from strategic, operational, reporting and compliance aspects.
2. Enterprise risk management is applied at all levels of the organization, which are enterprise level, division, business unit, and subsidiary within the company.
3. The implementation of corporate risk management consists of 8 (eight) process components, which are:
 - a. Internal development
 - b. Objective setting
 - c. Event identification
 - d. Risk assessment
 - e. Risk response
 - f. Control activities
 - g. Information and communication.
 - h. Monitoring

A more detailed description of governance, Board of Directors and Board of Commissioners, risk management as a precautionary approach implementation, internal control, can be read in the 2020 Annual Report in the Corporate Governance Chapter.

KOMITMEN ANTI KORUPSI DAN FRAUD

COMMITMENT OF ANTI-CORRUPTION AND FRAUD

Pada tahun 2020, Telkom telah memperoleh Sertifikat ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan. Sertifikasi ini merupakan bentuk komitmen untuk menghilangkan segala bentuk korupsi dan pelanggaran di internal Telkom.

Telkom juga memiliki sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*) yang merupakan salah satu komitmen Telkom dalam pencegahan korupsi dan *fraud*. Penjelasan lebih rinci mengenai sistem pelaporan pelanggaran dapat dilihat dalam Laporan Tahunan.

In 2020, Telkom has obtained ISO 37001:2016 Certificate for Anti-Bribery Management System. This certification is a form of commitment to eliminate all forms of corruption and violations within Telkom.

Telkom also has a whistleblowing system, which is one of Telkom's commitments in preventing corruption and fraud. More detailed explanation regarding the violation reporting system can be seen in the Annual Report.



PERSAINGAN USAHA YANG SEHAT [103-1; 103-2; 103-3; 206-1] *FAIR COMPETITION [103-1; 103-2; 103-3; 206-1]*

Persaingan usaha dalam bisnis telekomunikasi dan digital sangat kompetitif. Telkom, sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, harus sangat berhati-hati dalam mengambil langkah kebijakan bisnis dan pengembangan produk agar tidak melanggar regulasi terkait persaingan usaha di Indonesia. Oleh sebab itu, aspek persaingan usaha yang sehat menjadi topik material bagi keberlanjutan Telkom dan anak perusahaan.

Provider telekomunikasi bersaing ketat dalam hal harga, kualitas jaringan dan jangkauan, jangkauan layanan, fitur yang ditawarkan, dan layanan pelanggan. Salah satunya yaitu persaingan dengan kompetitor secara ketat dalam penawaran produk dan layanan telekomunikasi seperti paket data *unlimited*. Di sisi lain, pengguna ponsel pintar terus berkembang. Dengan cakupan jaringan data di Indonesia semakin luas, ponsel pintar digunakan untuk melakukan komunikasi dengan lebih efisien. Dengan situasi tersebut, *margin* keuntungan dapat tergerus signifikan. Hal ini juga berdampak pada penetapan harga menjadi kurang menguntungkan di industri telekomunikasi.

JUMLAH DENDA DAN SANKSI TERKAIT DENGAN PRAKTIK ANTI PERSAINGAN USAHA YANG SEHAT [TC-TL-520a.1] [206-1]

Telkom dan anak perusahaan tunduk pada hukum dan peraturan yang berkaitan dengan praktik anti-persaingan usaha tidak sehat dan anti-monopoli. Salah satunya yaitu Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (“UU Persaingan Usaha”) yang melarang perjanjian dan kegiatan yang jumlah persaingan usaha tidak sehat dan penyalahgunaan posisi pasarnya dominan.

Pada tahun 2018, Telkom menerima surat peringatan dari KPPU terkait tuduhan pelanggaran UU Persaingan Usaha terkait interkoneksi pada industri telekomunikasi. Surat pelanggaran ini telah melalui proses kajian untuk diskusi lebih lanjut dengan KPPU karena alasan penyelidikan yang belum jelas. Berdasarkan komunikasi dengan KPPU, penyelidikan atas dugaan yang tidak jelas ini telah dihentikan.

Business competition in the telecommunications and digital business is very competitive. Telkom, as the largest telecommunications company in Indonesia, must be very careful in taking business policy steps and product development so as not to violate regulations related to business competition in Indonesia. Therefore, the aspect of fair business competition is a material topic for the sustainability of Telkom and its subsidiaries.

Telecommunication providers compete fiercely in terms of price, network quality and coverage, service coverage, features offered and customer service. One of them is competition with competitors in offering telecommunication products and services such as unlimited data packages. On the other hand, smart phone users are constantly growing. With the wider coverage of data networks in Indonesia, smart phones are used to communicate more efficiently. With this situation, the profit margin can be eroded significantly. This is also resulted in less favorable pricing in the telecommunications industry.

AMOUNT OF LEGAL AND REGULATORY FINES AND SETTLEMENTS ASSOCIATED WITH ANTI FAIR COMPETITION PRACTICES [TC-TL-520a.1] [206-1]

Telkom and its subsidiaries are subject to laws and regulations relating to anti unfair business competition and anti-monopolistic practices. One of them is Law No .5 of 1999 regarding Prohibition of Monopolistic Practices and Unfair Business Competition (“Business Competition Law”) which prohibits agreements and activities with an unfair amount of business competition and abuse of dominant market position.

In 2018, Telkom received a warning letter from KPPU related to the accusation of violating the Business Competition Law related to interconnection in telecommunication industry. This violation letter has gone through a review process for further discussion with KPPU due to unclear investigation reasons. Based on communication with KPPU, the investigation into this unclear suspicion has been stopped.

Pada November 2019, Telkom menerima panggilan dari KPPU terkait dugaan pelanggaran UU Persaingan Usaha terkait kebijakan Telkom dan Telkomsel yang memblokir akses Netflix. Telkom telah memberikan informasi pada investigasi yang dilaksanakan oleh KPPU dan menyampaikan bahwa Telkom perlu melakukan blokir tersebut karena Netflix belum sepenuhnya patuh pada regulasi di Indonesia terkait dengan konten dan aturan terkait pelaksanaan sensor. Saat ini kami belum mendapatkan informasi dari KPPU dan masih menunggu pernyataan resmi dari KPPU terkait keberlanjutan proses investigasi.

Pada bulan November 2019, kami juga menerima panggilan dari KPPU mengenai tuduhan pelanggaran UU Persaingan Usaha terkait dengan Bisnis Transit *Internet Protocol* Telkom di Papua. Kami masih dalam tahap klarifikasi dan belum memasuki tahap investigasi. Kami telah memberikan klarifikasi kepada KPPU pada bulan Desember 2019 dan belum ada konfirmasi resmi lebih lanjut mengenai kasus ini.

Dalam tiga tahun terakhir, tidak terdapat denda maupun sanksi yang dikenakan kepada Telkom terkait pelanggaran ketentuan persaingan usaha.

Pada tahun 2020, terdapat sanksi administratif yang dikenakan kepada Telkom terkait dengan pelanggaran atas peraturan yang berlaku di lingkungan pasar modal sebagai berikut.

In November 2019, Telkom received a summons from the KPPU regarding allegations of violations of Business Competition Law related to Telkom and Telkomsel policy about blocking access to Netflix. Telkom has provided information on the investigation conducted by KPPU and convey that Telkom has to take that action because Netflix has not yet fully complied with Indonesian regulations regarding media content especially on censorship laws. Currently, we have not gotten more information from KPPU and still waiting for the official statement from KPPU regarding to the further investigation process.

In November 2019, we also received a summons from the KPPU regarding allegations of violations of Business Competition Law related to Telkom's Internet Protocol Transit Business in Papua. We're still in the clarification stage and has not entered the investigation stage yet. We have provided clarifications to KPPU in December 2019 and there has been no further official confirmation regarding this case.

In the last three years, there have been no fines or sanctions imposed on Telkom regarding violations of business competition regulations.

In 2020, there will be administrative sanctions imposed on Telkom in connection with violations of the applicable regulations in the capital market environment as follows.

Sanksi Administratif Tahun 2020 *Administrative Sanctions in 2020*

No.	Pihak yang Diberi Sanksi <i>Sanctioned Parties</i>	Penjelasan Sanksi Administratif <i>Explanation of Administrative Sanctions</i>	Otoritas Pemberi Sanksi <i>Sanctioning Authority</i>	Dampak Keuangan <i>Financial Impact</i>
1.	PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	Peringatan Tertulis I atas Keterlambatan menyampaikan Tanggapan atas Permintaan Penjelasan Bursa Efek Indonesia <i>Written Warning I for untimely submission of Response in regards to the explanation's request sent by Indonesia Stock Exchange</i>	Bursa Efek Indonesia <i>Indonesia Stock Exchange</i>	Tidak ada <i>None</i>

06

KINERJA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY PERFORMANCE

Peran dalam Perekonomian Digital <i>Role in the Digital Economy</i>	88
Pelanggan sebagai Prioritas Utama <i>Customer as a Main Priority</i>	96
Sumber Daya Manusia Digital Profesional <i>Professional Digital Human Resources</i>	109
Tumbuh Bersama Masyarakat Digital <i>Grow with Digital Community</i>	120
Pemanfaatan Teknologi yang Berkelanjutan <i>Utilization of Sustainable Technology</i>	123





PERAN DALAM PEREKONOMIAN DIGITAL [103-1, 103-2, 103-3] ROLE IN THE DIGITAL ECONOMY [103-1, 103-2, 103-3]

Di tengah terjadinya pandemi COVID-19, kinerja TelkomGroup pada tahun 2020 secara umum menunjukkan adanya peningkatan pendapatan sebesar Rp895 miliar atau 0,7% dibandingkan tahun 2019. Dengan peningkatan tersebut maka pendapatan Telkom dan anak perusahaan secara konsolidasi pada tahun 2020 tercatat sebesar Rp136.462 miliar.

Sepanjang tahun periode laporan, TelkomGroup telah mendistribusikan manfaat ekonomi sebesar Rp40.533 miliar kepada pemasok dan mitra untuk membiayai kegiatan operasional. Kemudian, sebesar Rp12.593 miliar telah didistribusikan kepada karyawan dalam bentuk gaji, tunjangan, pengembangan sumber daya manusia, dan bentuk lainnya. Sebesar Rp29.148 miliar dan Rp49.754 miliar merupakan nilai manfaat yang diberikan TelkomGroup bagi kreditur dan kontribusi kepada negara.

Dengan adanya berbagai nilai ekonomi yang didistribusikan, baik kepada karyawan dan mitra, TelkomGroup turut memberi manfaat kepada masyarakat. Nilai ekonomi tersebut dipercaya turut memberikan *multiplier effect* terhadap perekonomian masyarakat. Sejauh ini TelkomGroup belum menerima laporan negatif atau laporan adanya konflik dan potensi konflik dengan masyarakat yang kritikal terkait dengan dampak dari produk, jasa, dan proses bisnis yang dilakukan. Kehadiran jaringan komunikasi dan *broadband* Telkom di tengah masyarakat yang inklusif justru dibutuhkan masyarakat pada tahun 2020 yang dibatasi aktivitasnya akibat pandemi COVID-19.

In the midst of the COVID-19 pandemic, TelkomGroup's performance in 2020 in general shows an increase of revenue of Rp895 billion or 0.7% compared to 2019. With this increase, Telkom and its subsidiaries on a consolidated basis in 2020 was recorded at Rp136,462 billion.

During the reporting period, TelkomGroup distributed economic benefits of Rp40,533 billion to suppliers and partners to finance operational activities. Then, as much as Rp12,593 billion has been distributed to employees in the form of salaries, allowances, human resource development, and other forms. As much as Rp29,148 billion and Rp49,754 billion are the value of benefits provided by TelkomGroup for creditors and contribution to government.

With the various economic values that are distributed, both to employees and partners, TelkomGroup also provides benefits to the community. This economic value is believed to have contributed to a multiplier effect on the people's economy. So far TelkomGroup has not received any negative reports or reports of conflicts and potential conflicts with critical communities related to the impact of its products, services and business processes. The presence of Telkom's communication and broadband networks in an inclusive society is actually needed by people in 2020 whose activities are limited due to the COVID-19 pandemic.

Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan 2018-2020 [201-1] Economic Value Generated and Distributed 2018-2020 [201-1]

Uraian Description	2020	2019	2018
	Rp miliar / Rp billion		
Pendapatan / Revenue	136.462	135.567	130.784
Laba Bersih / Profit for the Year	29.563	27.592	26.979
Kontribusi kepada Negara / Contribution to Government	49.754	43.626	44.458
Pembayaran kepada Investor / Payment to Investor	7.974	7.312	7.775
Pembayaran kepada Kreditur / Payment to Creditor	29.148	23.341	30.848
Pembayaran kepada pemasok dan mitra / Payment to supplier and partners	40.533	56.787	54.099
Pembayaran kepada Karyawan / Payment to Employee	12.593	11.483	11.369

* Dividen tahun 2020 akan diputuskan pada saat RUPS Tahun Buku 2020 yang akan diselenggarakan pada tahun 2021 /
2020 Dividend will be decided at AGMS which will be held in 2021

** Pembayaran kepada Investor tidak termasuk dividen untuk saham pemerintah / Payment to Investor exclude dividends for government

*** Pembayaran kepada pemasok dan mitra untuk biaya operasional langsung maupun tidak langsung /
Payment to supplier and partners for direct and indirect operation expense

KONTRIBUSI KEPADA NEGARA [201-1]

Telkom memiliki peran strategis dalam mewujudkan misi Pemerintah membangun konektivitas antar wilayah Negara Indonesia melalui jaringan telekomunikasi. Pembangunan infrastruktur telekomunikasi menjadi salah satu prioritas guna mendukung akses informasi berbasis digital yang dibutuhkan bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat. Terkait hal tersebut, Telkom melalui Telkomsel mengikuti lelang frekuensi 2,3 GHz oleh Kemenkominfo pada kuartal 4 tahun 2020 untuk mendorong percepatan implementasi jaringan terbaru 5G di Indonesia. Hal ini untuk memastikan pemenuhan kualitas pengalaman pelanggan dalam menjalankan aktivitas digital, terutama yang mendukung jaringan terkini seperti 5G.

Adanya akses informasi dan konektivitas, memudahkan masyarakat mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan, seperti data dan informasi mengenai pertanian, perkebunan, kesehatan, pendidikan, penanganan lingkungan, dan kewirausahaan. Terlebih pada masa pandemi ketika masyarakat terganggu mobilitasnya, maka kemudahan akses informasi, terutama informasi kesehatan terkait pandemi, menjadi penting. Melalui jaringan digital, masyarakat juga memiliki kemudahan dalam melakukan kegiatan usaha, antara lain melalui pemasaran dan perdagangan digital atau *e-commerce*.

Sepanjang periode pelaporan Telkom tidak menerima bantuan finansial dari Pemerintah. Sebaliknya, dari sisi keuangan, Telkom memberikan kontribusi kepada Pemerintah Indonesia melalui pembayaran dividen, beban pajak, beban hak penggunaan frekuensi, beban hak penyelenggaraan, dan kewajiban pelayanan universal. Total nilai kontribusi kepada negara di tahun 2020 mencapai Rp49.754 miliar. Sebagian besar kontribusi TelkomGroup kepada negara yaitu melalui pajak sebesar Rp32.263 miliar sedangkan selebihnya melalui dividen dan penerimaan bukan pajak. Berikut data kontribusi kepada negara selama 3 tahun terakhir.

Kontribusi kepada Negara Tahun 2018-2020
Contribution to Government in 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	2020	2019	2018
	<i>Rp miliar / Rp billion</i>		
Pajak / <i>Tax</i>	32.263	27.857	28.381
Dividen / <i>Dividend*</i>	8.670	7.950	8.453
Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) / <i>Non Tax Contribution</i>	8.821	7.819	7.624
Jumlah/Total	49.754	43.626	44.458

* Dividen tahun 2020 akan diputuskan pada saat RUPS Tahun Buku 2020 yang akan diselenggarakan pada tahun 2021 /
2020 Dividend will be decided at AGMS which will be held in 2021

CONTRIBUTION TO GOVERNMENT [201-1]

Telkom has a strategic role to realize government missions to develop inter-regional connectivity in Indonesia through the telecommunication network. The development of telecommunication infrastructure is one of the priorities in order to support access to digital-based information needed to improve the quality of life of the community. Related to this, Telkom through Telkomsel participated in the 2.3 GHz frequency auction by the Ministry of Communication and Information in the 4th quarter of 2020 to accelerate the implementation of the latest 5G network in Indonesia. This is to ensure the fulfillment of the quality of customer experience in carrying out digital activities, especially those that support the latest networks such as 5G.

Connectivity and information access made it easier to collect data and information, such as data and information about agriculture, plantation, health, education, environmental conservation, and entrepreneurship. Especially during the pandemic period when their mobility is disturbed, then an easy access to information, especially health information related to the pandemic, becomes important. Through digital networks, people also have the convenience of conducting business activities, including through marketing and digital trade or *e-commerce*.

During the reporting period, Telkom did not receive any financial assistance from the Government. On the other hand, from financial perspective, Telkom contributed to the government by dividend, tax, frequency usage right expense, and universal service obligation expense. Total value of the contribution to the state in 2020 will reach Rp49,754 billion. Most of TelkomGroup's contribution to the state is through taxes of Rp32,263 billion, while the rest is through dividends and non-tax revenues. Here is the contribution data to the state for the last 3 years as follows.

MENDORONG PERTUMBUHAN EKONOMI DAERAH [203-1; 203-2]

Dengan wilayah operasional yang luas dan tersebar di seluruh Nusantara, TelkomGroup dapat berkontribusi pada stimulasi pertumbuhan ekonomi daerah. Salah satunya melalui ketenagakerjaan lokal dan mitra kerja yang juga mempekerjakan tenaga kerja lokal. Selain itu, kontribusi TelkomGroup juga dilakukan melalui pajak-pajak daerah, seperti pajak bumi dan bangunan serta pajak kendaraan.

Lebih jauh lagi, dengan kapabilitas yang dimiliki, TelkomGroup telah berkontribusi dalam *Indonesia Digital Network* (IDN) yang berfokus pada pembangunan infrastruktur dan penyediaan konektivitas digital di seluruh daerah di Indonesia. Investasi TelkomGroup pada infrastruktur telekomunikasi digital mencakup *fiber optic* di darat, *submarine cable* di laut, dan satelit di udara. Melalui Telkomsel selaku anak usaha, TelkomGroup memiliki total 231.172 *Base Transceiver Station* (BTS). Saat ini infrastruktur yang dimiliki TelkomGroup telah menjangkau 95% populasi di Indonesia, termasuk di daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar), yang seluruhnya bersifat komersial.

Sejalan dengan itu, guna menjawab kebutuhan layanan digital yang semakin tinggi, Telkom melakukan modernisasi infrastruktur di sejumlah wilayah melalui *Modern Broadband City*. Hingga akhir tahun 2020, TelkomGroup telah berhasil melakukan *upgrade* infrastruktur. Melalui upaya ini, TelkomGroup telah mendukung program Pemerintah terkait penyediaan *broadband* dan akses yang lebih luas ke pelosok tanah air yang diharapkan mendukung peningkatan ekonomi.

PROGRAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT SEKITAR [203-2] [413-1]

Keterlibatan Telkom dalam pemberdayaan masyarakat dilakukan melalui program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), yaitu "BUMN Untuk Indonesia". Dengan tema "Telkom Indonesia untuk Indonesia", program tersebut mengusung tiga pilar kegiatan, yaitu:

1. *Planet*, yaitu ikut mempertimbangkan dan menjaga kelestarian alam dan lingkungan dalam setiap kegiatan operasional perusahaan.
2. *People*, yaitu menciptakan sumber daya manusia yang handal dan melakukan pemberdayaan masyarakat melalui *community development*.
3. *Profit*, yaitu perusahaan tidak hanya mengejar *profit* tetapi diharapkan pula memberdayakan ekonomi masyarakat di lingkungannya.

ENCOURAGING LOCAL ECONOMIC GROWTH [203-1; 203-2]

With a wide operational area spread across the archipelago, TelkomGroup can contribute to stimulating regional economic growth. One of them is through local employment and partners who also employ local workers. In addition, TelkomGroup contributions are also made through local taxes, such as land and building taxes and vehicle taxes.

Furthermore, with its capabilities, TelkomGroup has contributed to the *Indonesia Digital Network* (IDN) which focuses on infrastructure development and providing digital connectivity in all regions in Indonesia. TelkomGroup's investment in digital telecommunication infrastructure includes fiber optic on land, submarine cable at sea, and satellite in the air. Through Telkomsel as a subsidiary, TelkomGroup has total 231,172 *Base Transceiver Station* (BTS). Currently the infrastructure owned by TelkomGroup has reached 95% of the population in Indonesia, including in the 3T (Disadvantaged, Frontier, Outermost) areas, which are all commercial in nature.

In line with that, in order to answer the growing need for digital services, Telkom has modernized infrastructure in a number of areas through *Modern Broadband City*. Until the end of 2020, TelkomGroup has successfully upgraded its infrastructure. Through this effort, TelkomGroup has supported Government programs related to the provision of *broadband* and wider access to remote areas of the country which are expected to support economic improvement.

COMMUNITY EMPOWERMENT PROGRAM [203-2] [413-1]

Telkom's involvement in community empowerment was done through *Social and Environment Responsibility Program* or *Corporate Social Responsibility*, which is "BUMN Untuk Indonesia". With a theme "Telkom Indonesia for Indonesia", these programs carry three action pillars, which are:

1. *Planet*, which is taking into consideration and preserving nature and the environment in every operational activity of the company.
2. *People*, which is creating reliable human resources and empowering the community through *community development*.
3. *Profit*, which is company not only pursues profit but also expected to empower the economy of the people in its environment.

Kebijakan umum pelaksanaan CSR diatur melalui Pemberlakuan Peraturan Direksi No.PD.701.00/1.00/PR/000/COP-A3000000/2014 tanggal 14 Oktober 2014 tentang Pengelolaan Telkom *Corporate Social Responsibility* (Telkom CSR). Telkom CSR terdiri dari Program Kemitraan, Program Bina Lingkungan dan Program CSR-PR. Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PKBL) menjadi kewenangan unit *Community Development Center* (CDC), sedangkan program CSR-PR menjadi kewenangan Sub Departemen *Corporate Communication*.

Kebijakan pengelolaan PKBL, mengacu pada Peraturan Direksi No.PD.702.00/r.01/PR000/CDC-A1040000/2017 tanggal 19 Desember 2017 tentang pengelolaan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan dan Peraturan Direktur Human Capital Management No.PR.702.01/r.01/PR000/CDC-A10400002018 tanggal 26 Februari 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Operasional Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan.

Program Kemitraan yang dilaksanakan Telkom fokus pada:

1. Digitalisasi pengelolaan Program Kemitraan.
2. Pengembangan *digital platform* UKM.
3. Komersialisasi *online* produk UKM.
4. Pelatihan, pameran, sertifikasi, pemagangan Mitra Binaan

Program Bina Lingkungan Telkom meliputi tujuh objek bantuan, yaitu:

1. Bantuan korban bencana alam,
2. Bantuan pendidikan,
3. Bantuan peningkatan kesehatan,
4. Bantuan pengembangan prasarana dan/atau sarana umum,
5. Bantuan sarana ibadah,
6. Bantuan pelestarian alam, dan
7. Bantuan sosial kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan.

Dalam menyusun dan merancang program pemberdayaan, Telkom mendorong peran aktif masyarakat dan pemangku kepentingan terkait lainnya, sehingga mereka merasa sebagai pemilik program yang dijalankan, bukan hanya sebagai target kegiatan.

The general policy for implementing CSR is regulated through the Regulation of Directors No.PD.701.00/1.00/PR/000/COP-A3000000/2014 dated October 14, 2014 regarding Management of Telkom Corporate Social Responsibility (Telkom CSR). Telkom CSR consists of a Partnership Program, an Environmentally Friendly Program and a CSR-PR Program. The Partnership Program and the Community Development Program (PKBL) are under the authority of the Community Development Center (CDC) unit, while the CSR-PR program is under the authority of the Corporate Communication Sub Department.

PKBL management policy, referring to the Regulation of the Board of Directors No.PD.702.00/r.01/PR000/CDC-A1040000/2017 dated December 19, 2017 regarding the management of the Partnership Program and the Community Development Program and the Regulation of the Director of Human Capital Management No.PR.702.01/r.01/PR000/CDC-A10400002018 dated February 26, 2018 regarding Guidelines for Implementing Partnership Program Operations and Community Development Programs.

Telkom's partnership program focuses on:

1. Digitizing the management of Partnership Programs.
2. Development of SME digital platform.
3. Online commercialization of SME products.
4. Training, exhibition, certification, apprenticeship of Foster Partners.

Telkom's Community Development Program comprising seven objects:

1. Aid to Natural Disaster Victims,
2. Educational assistance,
3. Health improvement assistance,
4. Assistance with the development of infrastructure and/or public facilities,
5. Assistance for religious facilities,
6. Conservation assistance, and
7. Community social assistance in the context of poverty alleviation.

In preparing and designing the empowerment program, Telkom encourages active role from community and stakeholder, to feel the ownership of the conducted program, not just as the program target.

Telkom mengevaluasi setiap hasil kegiatan secara berkala menggunakan parameter keberhasilan, antara lain CSR-Indeks, *Net Promoter Score/NPS*, efektivitas penyaluran dana, dan kolektibilitas. Telkom juga menganalisis *Social Return on Investment* yaitu perbandingan antara sumber daya yang diinvestasikan dalam suatu kegiatan dibanding dengan manfaat yang diterima oleh masyarakat atau perusahaan, sehingga akan tercermin dampak positif kegiatan Telkom terhadap masyarakat sekitar.

Telkom evaluates any activities result regularly using the success parameter, which are CSR-Index, Net Promoter Score/NPS, fund distributing effectiveness, and collectability. Telkom also analyzes the Social Return on Investment, which is the comparison between the resources invested in an activity compared to the benefits received by the community or company, so that the positive impact of Telkom's activities on the surrounding community will be reflected.

Program CSR Telkom di tahun 2020 terangkum dalam uraian berikut:

Telkom CSR program of 2020, summarized in the description below:



TelkomGroup Sediakan Akses Internet di Rumah Sakit Darurat Corona Kemayoran

Menyusul ditetapkannya Wisma Atlet Kemayoran sebagai Rumah Sakit darurat pasien terpapar virus Corona (COVID-19), berbagai fasilitas sedang disiapkan, salah satunya adalah fasilitas telekomunikasi. Ketersediaan layanan telekomunikasi dan akses informasi yang cepat akan menjadi salah satu faktor penting untuk mendukung tenaga medis dan tim satuan gugus tugas serta pihak-pihak lain yang terlibat dalam menjalankan aktivitasnya seperti melakukan *update* informasi, pendataan pasien dan lain sebagainya.

Untuk itu, TelkomGroup menyediakan dukungan akses internet dan sarana teknologi informasi dan komunikasi guna memudahkan para petugas menolong dan merawat para pasien maupun untuk keperluan koordinasi berbagai pihak baik Rumah Sakit, Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), Kementerian Kesehatan, Kementerian BUMN, dan pihak terkait lainnya.

TelkomGroup Provides Internet Access at the Corona Emergency Hospital Kemayoran

Following the establishment of Wisma Atlet Kemayoran as an emergency hospital for patients exposed to the Corona Virus (COVID-19), various facilities are being prepared, one of them is telecommunications facilities. The availability of telecommunication services and fast access to information will be an important factor to support medical personnel and the task force team as well as other parties involved in carrying out their activities such as updating information, collecting patient data and so on.

For this reason, TelkomGroup provides support for internet access and information and communication technology facilities to make it easier for officers to help and care for patients as well as for the purposes of coordination of various parties including hospitals, National Disaster Management Agency (BNPB), Ministry of Health, Ministry of BUMN, and related parties other.



Antisipasi Pencegahan Corona di Jawa Barat, Telkom Serahkan Bantuan APD dan Hand Sanitizer

Mengantisipasi pencegahan merebaknya virus Corona atau COVID-19 di Indonesia, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk melalui program *Corporate Social Responsibility (CSR)* perusahaan menyerahkan bantuan kepada berbagai pihak. Kali ini Telkom memberikan bantuan kepada Ikatan Dokter Indonesia (IDI) wilayah Jawa Barat dan Telkom University. Bantuan ini diserahkan langsung oleh Senior General Manager Community Development Center Telkom, Sindhu Ariyanto kepada Ketua IDI Jawa Barat, Eka Mulyana, Dr., SpOT., SH., MHKes dan perwakilan mahasiswa Telkom University di Bandung.

Anticipating Corona Prevention in West Java, Telkom Provides PPE and Hand Sanitizer

Anticipating the prevention of Corona Virus or COVID-19 spreading in Indonesia, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Persero) through Corporate Social Responsibility (CSR) program provides aid to various party. This time Telkom provided aid to Association Indonesian Doctors (IDI) in West Java and Telkom University. This aid was given directly by the Senior General Manager of the Community Development Center Telkom, Sindhu Ariyanto to the Chairman of IDI West Java, Eka Mulyana, Dr., SpOT., SH., MHKes and student representatives of Telkom University in Bandung.

Program CSR Telkom di tahun 2020 terangkum dalam uraian berikut:*Telkom CSR program of 2020, summarized in the description below:***Dukung Penanganan COVID-19, TelkomGroup Serahkan 44 Ventilator kepada Yayasan BUMN Untuk Indonesia**

Sebagai wujud kepedulian dalam penanganan COVID-19, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk menyerahkan bantuan CSR sebanyak 44 ventilator ke Yayasan BUMN. Bantuan secara simbolis diserahkan langsung oleh Vice President Corporate Communication Telkom, Arif Prabowo kepada Ketua Yayasan BUMN Untuk Indonesia, Harjawan Balaningrath disaksikan Sekretaris Tim Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) pada BUMN Marsdya TNI (Purn) Eris Heriyanto di Kantor Kementerian BUMN, Jakarta.

Supporting COVID-19 Handling, TelkomGroup Handed Over 44 Ventilators to SOE Foundation for Indonesia

As a form of concern in handling COVID-19, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk handed over 44 ventilators to SOE Foundation. The aid was symbolically handed over directly by the Vice President for Corporate Communication Telkom, Arif Prabowo to the Chairman of SOE Foundation for Indonesia, Harjawan Balaningrath witnessed by the Secretary of 2019 Corona Virus Disease (COVID-19) Management Team to SOE Marsdya TNI (Purn) Eris Heriyanto at the Ministry of SOE, Jakarta.

**Menteri BUMN Bagikan 100.000 Paket Bantuan TelkomGroup Bagi Masyarakat Terdampak COVID-19 melalui Pemberdayaan 1.300 UMKM Keluarga Besar TelkomGroup Donasikan Hingga Rp 40,7 Miliar**

Bertempat di Telkom Landmark Tower, Menteri BUMN Republik Indonesia, Erick Thohir secara simbolis menyerahkan paket bantuan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) kepada perwakilan masyarakat, diikuti dengan penyerahan bantuan secara serentak di 7 lokasi kantor Telkom Regional, antara lain Medan, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan dan Makassar. Bantuan sebanyak 100.000 paket yang dibagikan kepada masyarakat terdampak COVID-19 di seluruh Indonesia ini di antaranya berupa sembako, ta'jil buka puasa, dan bingkisan lebaran disiapkan melalui pemberdayaan tak kurang dari 1.300 Usaha Mikro Kecil dan Menengah mitra binaan Telkom. Keterlibatan para pelaku UMKM mitra binaan dimaksudkan untuk membantu dan menggairahkan para pelaku UMKM yang juga terdampak COVID-19 karena umumnya mengalami penurunan omzet.

SOE Minister Distributes 100,000 TelkomGroup Aid Packages for Communities Affected by COVID-19 through Empowering 1,300 MSMEs TelkomGroup Large Families Donating Up to Rp 40.7 Billion

Located at Telkom Landmark Tower, Minister of SOE of Republic of Indonesia, Erick Thohir symbolically handed over the aid package of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) to community representatives, followed by simultaneous delivery of aid in 7 locations of Regional Telkom offices, including Medan, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Balikpapan and Makassar. As total of 100,000 packages of aid were distributed to communities affected by COVID-19 throughout Indonesia, including basic foodstuffs, Ta'jil for break fasting, and Eid gifts prepared through the empowerment of no less than 1,300 Micro, Small and Medium Enterprises fostered partners of Telkom. The involvement of fostered MSME actors is intended to help and excite MSME players who are also affected by COVID-19 because they generally experience a decrease in turnover.

**PaDi UMKM Perkuat Peran Pelaku Bisnis Lokal dalam Percepatan Ekonomi Nasional**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, atau UMKM adalah salah satu instrumen penting dalam rantai ekonomi di Indonesia. Pemanfaatan teknologi di era digital bagi UMKM dapat mendukung percepatan pertumbuhan sektor ini. Untuk itu Kementerian BUMN berkolaborasi bersama sembilan BUMN menghadirkan platform digital untuk memfasilitasi pengembangan potensi pelaku ekonomi lokal di Indonesia yakni Pasar Digital UMKM atau yang dikenal dengan PaDi UMKM.

PaDi MSMEs Strengthens the Role of Local Business Actors in the Acceleration of the National Economy

Micro, Small and Medium Enterprises, or MSMEs, are one of the important instruments in the economic chain in Indonesia. The use of technology in the digital era for MSMEs can support the acceleration of growth in this sector. For this reason, the Ministry of BUMN collaborates with nine SOE to present a digital platform to facilitate the development of the potential of local economic actors in Indonesia, namely the MSME Digital Market or known as PaDi UMKM.

Sepanjang tahun 2020, biaya penyelenggaraan kegiatan tanggung jawab sosial keseluruhan yang telah dikeluarkan oleh Telkom yaitu mencapai Rp397,14 miliar. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, biaya yang dikeluarkan mengalami penurunan sebesar 5,03%. Dana PKBL sebesar Rp221,66 miliar digunakan untuk Program Kemitraan sedangkan Rp124,73 miliar digunakan untuk Program Bina Lingkungan. Untuk kegiatan CSR, Telkom telah mengucurkan dana sebesar Rp50,75 miliar.

Terdapat 5.091 mitra binaan yang didanai Telkom pada tahun 2020. Kemudian realisasi dana Program Bina Lingkungan mencapai 99,99% dari anggaran yang ditetapkan. Khusus terkait penanganan COVID-19, TelkomGroup telah mengucurkan dana sebesar Rp37,50 miliar yang sebagian besar digunakan untuk bantuan alat pelindung diri, bantuan alat kesehatan, jaringan pengamanan sosial, dan lain-lain.

Berikut alokasi dana yang digunakan untuk inisiatif pemberdayaan masyarakat.

Throughout 2020, the total cost of organizing social responsibility activities that has been incurred by Telkom is Rp397.14 billion. When compared with the previous year, the costs incurred decreased by 5.03%. PKBL funds of Rp221.66 billion were used for the Partnership Program while Rp124.73 billion was used for the Community Development Program. For CSR activities, Telkom has disbursed funds of Rp50.75 billion.

There are 5,091 partners who are funded by Telkom in 2020. Then the realization of Community Development Program funds reaches 99.99% of the set budget. Specifically related to handling COVID-19, TelkomGroup has disbursed funds of Rp37.50 billion which is mostly used for personal protective equipment, medical device assistance, social security networks, and others.

Hereby allocations fund which incurred for community empowerment initiatives.

Kontribusi kepada Masyarakat Tahun 2018-2020
Contribution to Community in 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	2020	2019	2018
	Rp miliar / Rp billion		
Program Kemitraan & Bina Lingkungan / <i>Partnership & Community Development Program</i>	346,39	368,70	385,86
Program Kemitraan / <i>Partnership Program</i>	221,66	253,44	279,98
Program Bina Lingkungan / <i>Community Development Program</i>	124,73	115,26	105,88
<i>Corporate Sosial Responsibility</i>	50,75	49,50	39,80
Jumlah / Total	397,14	418,20	425,66

PENGHARGAAN DI BIDANG CSR**ACHIEVEMENT IN CSR**

Pada tahun 2020, Telkom memperoleh penghargaan sebagai perusahaan publik yang menjalankan prinsip CSR seperti yang disajikan pada tabel berikut.

In 2020, Telkom gets award as public company that implemented CSR principles as shown in the following table.

No.	Bulan Month	Tanggal Date	Nama Acara Event	Penghargaan Award	Badan/ Lembaga yang Memberikan Institutions Providing Awards
1.	Juni 2020 June 2020	5	<i>Top Corporate Social Responsibility of the year 2020</i>	Penghargaan Khusus Kontribusi Korporasi pada Tanggung Jawab Sosial Dalam Kegiatan Penanganan COVID-19 <i>Special Achievement of The Corporate's Contribution To Social Responsibility in COVID-19 Handling Activities</i>	Infobrand.id
2.	Juli 2020 July 2020	15	Teropong CSR Award (TCA) 2020	<i>Gold Winner "Peduli UMKM dan Pengembangan Digital e-learning"</i> <i>Gold Winner "Caring for MSMEs and Digital e-learning Development"</i>	Teropongsenayan
3.	September 2020 September 2020	18	<i>La Tofi School of CSR Award</i>	<i>Gold Winner</i> Peningkatan Mutu Pendidikan <i>Gold Winner of Education Quality Improvement</i>	The La Tofi School of CSR
4.	September 2020 September 2020	23	Warta Ekonomi Award	Penghargaan CSRxPKBL Terbaik Indonesia 2020 " <i>Prosperity, Humanity, and Sustainability</i> " <i>Indonesia Best CSRxPKBL Award 2020 "Prosperity, Humanity, and Sustainability"</i>	Warta Ekonomi
5.	November 2020 November 2020	27	HR Excellence Award 2020	<i>Gold Winner</i> dalam Strategi HR Excellence CSR <i>Gold Winner in HR Excellence CSR Strategy</i>	Human Resource Online

MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT [102-43]**COMMUNITY COMPLAINTS MECHANISM [102-43]**

Masyarakat dapat berinteraksi maupun menyampaikan pengaduan kepada Telkom melalui *e-mail* dan media sosial resmi yang tercantum di *website* Telkom.

The public can interact and submit complaints to Telkom through *e-mail* and official social media in Telkom's website.

PELANGGAN SEBAGAI PRIORITAS UTAMA [103-1, 103-2, 103-3] CUSTOMER AS A MAIN PRIORITY [103-1, 103-2, 103-3]

PELANGGAN DAN LAYANAN TELKOM

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting bagi Telkom untuk menjamin keberlangsungan usaha. Oleh sebab itu, Telkom memperlakukan pelanggan sebagai mitra utama dalam kegiatan usaha dan pengembangannya. Komitmen Telkom yaitu menyediakan kebutuhan pelanggan akan produk dan jasa layanan dengan menjaga kualitas dan memberikan *customer experience* yang terbaik.

Pelanggan Telkom [TC-TL-000.A; TC-TL-000.B; TC-TL-000.C]

Saat ini pelanggan terbesar Telkom masih berasal dari pelanggan seluler sebanyak 169,5 juta pelanggan per 31 Desember 2020. Kemudian, seiring dengan strategi digitalisasi, Telkom terus memacu pertumbuhan pelanggan *fixed broadband* IndiHome sebesar 8,0% pada tahun 2020. Dengan pertumbuhan tersebut, jumlah pelanggan *broadband* menjadi 123,9 juta pelanggan pada akhir tahun 2020, naik dari 119,3 juta per akhir tahun 2019. Pertumbuhan tersebut didorong oleh kebutuhan akan akses komunikasi digital di tengah kondisi *work from home* dan *school from home* sepanjang masa pandemi.

TELKOM'S SUBSCRIBERS AND SERVICES

Customer satisfaction is important for Telkom to guarantee the continuity of business. Therefore, Telkom treats customers as main partners in its business activities and development. Telkom's commitment is to provide customer needs of products and services by maintaining quality and providing the best customer experience.

Telkom's Subscribers [TC-TL-000.A; TC-TL-000.B; TC-TL-000.C]

Currently Telkom's largest subscribers still come from cellular subscribers, amounting to 169.5 million subscribers as of December 31, 2020. Then, in line with the digitalization strategy, Telkom continues to spur the growth of fixed broadband IndiHome subscribers by 8.0% in 2020. With this growth, the number of subscribers broadband to 123.9 million subscribers by the end of 2020, up from 119.3 million at the end of 2019. This growth was driven by the need for digital communication access amidst work from home and school from home conditions during the pandemic.

Jumlah Pelanggan Tahun 2018-2020
Total Subscribers in 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	2020	2019	2018
	Ribu Pelanggan / <i>Thousand Subscribers</i>		
Pelanggan Broadband / <i>Broadband Subscribers</i>			
<i>Fixed broadband</i> IndiHome ¹⁾	8.016	7.003	5.104
<i>Mobile broadband</i> ²⁾	115.938	110.253	106.553
Total Pelanggan <i>Broadband</i> / <i>Total Broadband Subscribers</i>	123.954	117.256	111.657
Pelanggan Seluler / <i>Cellular Subscribers</i>			
Pasca bayar / <i>Post Paid</i> (kartuHalo)	6.496	6.376	5.400
Pra bayar / <i>Prepaid</i> (simPATI, Kartu As, LOOP, by.U)	163.046	164.729	157.587
Total Pelanggan Seluler / <i>Total Cellular Subscribers</i>	169.542	171.105	162.987
Pelanggan Telepon Tetap / <i>Fixed Line Subscribers</i>			
<i>Fixed wireline</i> (POTS)	9.119	9.369	11.111

Keterangan / *Remark*:
1) *Fixed broadband* IndiHome merupakan produk yang memungkinkan pelanggan untuk memilih satu atau lebih portofolio segmen *Consumer* seperti telepon tetap, layanan *fixed broadband*, dan IPTV termasuk layanan digital konsumen / *Fixed broadband* IndiHome is a product that allows customers to choose one or more of *Consumer* segment portfolio such as fixed voice, fixed broadband services, and IPTV including consumer digital services
2) *Mobile broadband* termasuk Flash user, Blackberry user, dan Home LTE / *Mobile broadband* includes Flash user, Blackberry user, and Home LTE

Informasi Produk dan Kesetaraan Layanan

Telkom selalu memastikan hak pelanggan untuk mendapatkan informasi produk yang akurat dan terkini dapat dipenuhi. Penyediaan informasi produk dilakukan dengan berbagai cara seperti informasi produk pada kemasan *starter pack mobile*, pemberian informasi melalui *website*, kegiatan promosi, dan komunikasi pemasaran yang intensif.

Dalam merancang produk dan layanan, TelkomGroup memastikan bahwa seluruh produk dan layanan telah dicek keamanannya bagi pengguna dan masyarakat luas. Perangkat elektronik yang menyertai produk dan layanan TelkomGroup sesuai dengan regulasi di Indonesia dan memiliki keamanan yang layak bagi pelanggan. Dengan mekanisme yang baik terkait kesehatan dan keselamatan pelanggan, sampai dengan tahun 2020, tidak ada penarikan produk karena alasan risiko keamanan yang dapat membahayakan konsumen.

Selain aspek keamanan produk dan layanan, TelkomGroup menjalankan program *Telkom Integrated Quality Assurance (TIQA)* sebagai bentuk jaminan produk dan layanan kepada konsumen. TIQA memberikan garansi purna jual dan menerapkan kebijakan layanan pelanggan yang berfokus pada *service delivery*, *service assurance*, dan pengukuran kualitas layanan.

Peningkatan Pengalaman Pelanggan dan Layanan Pengaduan Pelanggan [102-43]

Dalam rangka memberikan pengalaman pelanggan yang terbaik, TelkomGroup berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui beberapa pendekatan. Untuk itu, TelkomGroup telah menyediakan beberapa program, antara lain:

- 1. Kegiatan Preventif dan Proaktif**, yaitu upaya mencegah gangguan yang terjadi di pelanggan melalui kegiatan preventif dan proaktif agar setiap potensi gangguan dapat ditindaklanjuti sebelum pelanggan melaporkan.
- 2. Garansi Purnajual**, yaitu program yang dilaksanakan dalam rangka memastikan pemenuhan standar layanan purnajual.
- 3. Layanan Pelanggan**, yaitu bentuk komitmen Telkom untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, yang meliputi:
 - **Service Delivery**; yaitu pengelolaan ketentuan *Service Level Agreement (SLA)*, terkait dengan infrastruktur jaringan.
 - **Service Assurance**; yaitu penetapan *standard product* dan *basic solution* menggunakan *Service Level Guarantee (SLG)*.
 - **Pengukuran Kualitas Layanan**; yaitu pengukuran kualitas pada beberapa tahap sesuai proses layanan. Pada proses interaksi dengan *channel* distribusi, Telkom melakukan *mystery shopping* dan *mystery calling*. Indikator yang digunakan yaitu *Service Quality Index*.

Product Information and Service Equality

Telkom always ensures that customers' rights to obtain an accurate product information and up-to-date can be fulfilled. The provision of product information is carried out in various ways, such as product information on starter pack mobile, providing information via website, promotional activities, and intensive marketing communications.

In designing products and services, TelkomGroup ensures that all products and services have been checked for safety to users and the wider community. Electronic devices that accompany TelkomGroup products and services comply with regulations in Indonesia and have a proper security for customers. With a good mechanism related to customer health and safety, until 2020, there will be no product recall for reasons of security risks that could endanger consumers.

Besides product and service security aspects, TelkomGroup runs Telkom Integrated Quality Assurance (TIQA) program as a form of product and service assurance to consumers. TIQA provides after-sales warranty and implements customer service policies that focus on service delivery, service assurance, and measurement of service quality.

Customer Experience Improvement and Customer Complaint Service [102-43]

In order to provide the best customer experience, TelkomGroup is committed to continuously improving service quality through several approaches. For that, TelkomGroup has provided several programs, including:

- 1. Preventive and Proactive Activities**, which is an effort to prevent disruptions that occur in customers through preventive and proactive activities so that any potential disruption can be followed up before the customer reports.
- 2. After-sale Warranty**, which is a program implemented in order to ensure compliance with after-sale service standards.
- 3. Customer Service**, which is a form of Telkom's commitment to providing the best service to customers, which includes:
 - **Service Delivery**; namely management of provisions of *Service Level Agreement (SLA)*, related to network infrastructure.
 - **Service Assurance**; namely determination of standard products and basic solutions using *Service Level Guarantee (SLG)*.
 - **Service Quality Measurement**; namely quality measurement at several stages according to the service process. In process of interaction with distribution channels, Telkom conducted *mystery shopping* and *mystery calling*. The indicator used is the *Service Quality Index*.

Secara berkesinambungan, TelkomGroup memperbaiki pengalaman pelanggan dengan secara aktif mencari umpan balik dan masukan dari pelanggan. Perbaikan yang dilakukan melalui dua pendekatan. Pertama yaitu dengan memperbaiki secara cepat hal-hal yang sederhana, seperti perbaikan proses bisnis dan *training*. Cara kedua yaitu perbaikan yang bersifat radikal dan menyeluruh, yang meliputi aspek *people, process, systems, dan tools*.

Untuk memastikan perbaikan yang dilakukan sudah tepat dan kepuasan pelanggan terjaga dengan baik, TelkomGroup mengukur *Net Promotor Score* (NPS) sejak tahun 2018. Melalui NPS, TelkomGroup dapat mengetahui *voice of customer* terkini, sebagai masukan dalam perbaikan pengalaman pelanggan. *Tracking dan monitoring* NPS, dilakukan melalui dua *level* pengukuran. Pertama yaitu *Top-down NPS (strategic NPS)*, yang merupakan persepsi keseluruhan pelanggan tentang Telkom yang diukur oleh pihak eksternal. Kemudian, pengukuran kedua yaitu *bottom-up NPS (transactional NPS)*, yang merupakan pengalaman pelanggan selama berinteraksi langsung dengan Telkom di setiap episode dari *customer journey* melalui survei internal.

Skor NPS TelkomGroup secara umum telah meningkat 2 poin *year on year* untuk H1 2020 dengan H1 2019. Kemudian, untuk H2 2020 dengan H2 2019 meningkat 2 poin. Adanya peningkatan yang konsisten dari NPS merupakan cerminan komitmen TelkomGroup untuk fokus pada peningkatan pengalaman pelanggan secara berkesinambungan.

On an ongoing basis, TelkomGroup improves customer experience by actively seeking feedback and input from customers. Improvements made through two approaches. The first is to quickly fix simple things, such as process business improvement and training. The second way is a radical and comprehensive improvement, which includes aspects of people, processes, systems and tools.

To ensure that the improvements made are correct and customer satisfaction is well maintained, TelkomGroup has measured the Net Promotor Score (NPS) since 2018. Through NPS, TelkomGroup can find out the latest voice of customers, as input in improving customer experience. NPS tracking and monitoring are carried out through two levels of measurement. The first is Top-down NPS (strategic NPS), which is the customer's overall perception of Telkom as measured by external parties. Then, the second measurement is Bottom-up NPS (transactional NPS), which is the customer experience during direct interaction with Telkom in every episode of the customer journey through an internal survey.

TelkomGroup NPS score in general has increased 2 year on year points for H1 2020 with H1 2019. Then, for H2 2020 with 2019 H2 increased 2 points. The increasing consistency of NPS is a reflection of TelkomGroup's commitment to focus on continuously improving the customer experience.

Skor NPS Tahun 2019-2020
NPS Score in 2019-2020

Customer Experience Net Promotor Score	2020		2019	
	2H 2020	1H 2020	2H 2019	1H 2019
Telkom	45	43	43	41
Kenaikan Point / Point Increases	2	0	2	2

Selanjutnya, selain mengukur NPS, TelkomGroup juga melakukan survei kepuasan konsumen. Survei yang dilakukan mencakup *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Customer Loyalty Index* (CLI), dan *Customer Dissatisfaction Index* (CDI). Dengan metode tersebut, indeks kepuasan, ketidakpuasan, dan loyalitas pelanggan diukur melalui pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) berdasarkan dimensi *Product*, *Price*, *Delivery System*, *Service Mindset*, dan *Relationship*. Setiap dimensi tersebut diperdalam menjadi lebih detail. Pendekatan SEM memudahkan bagi Telkom untuk menelusuri faktor-faktor teknis maupun non-teknis yang kemudian menjadi bahan perbaikan atau *Opportunity for Improvement* (OFI).

Pada tahun 2020, survei yang dilakukan pada pelanggan *consumer* menunjukkan CSI sebesar 88,72%. Kemudian, CLI dan CDI mencapai 86,59% dan 0,44%. Jika dibandingkan sebelumnya, hasil survei menunjukkan peningkatan. Hal tersebut terjadi karena perubahan perilaku masyarakat di masa pandemi, dimana segala aktivitas (belajar, bekerja, bermain, bahkan berolahraga) dilakukan di rumah, kebutuhan hiburan di rumah pun meningkat sehingga pelanggan *existing* cenderung semakin loyal terhadap layanan.

Selanjutnya, survei yang dilakukan pada pelanggan *enterprise* menunjukkan CSI sebesar 96,20%. Kemudian, CLI dan CDI mencapai 92,40% dan 0,80%. Jika dibandingkan tahun sebelumnya, hasil survei ini menunjukkan penurunan namun masih dalam batas wajar. Pelanggan *enterprise* menginginkan *improvement* pada episode *use* dan *get support* TelkomGroup.

Furthermore, apart from measuring the NPS, TelkomGroup also conducted a consumer satisfaction survey. The surveys conducted include Customer Satisfaction Index (CSI), Customer Loyalty Index (CLI), and Customer Dissatisfaction Index (CDI). With this method, the index of customer satisfaction, dissatisfaction and loyalty is measured through the Structural Equation Modelling (SEM) approach based on the dimensions of Product, Price, Delivery System, Service Mindset, and Relationship. Each of these dimensions has been deepened into more detail. The SEM approach makes it easy for Telkom to explore technical and non-technical factors which then become material for improvement or Opportunity for Improvement (OFI).

In 2020, the survey conducted on consumer customers showed a CSI of 88.72%. Then, CLI and CDI reach 86.59% and 0.44%. If compared to the previous, the survey results showed an increase. This happens due to changes in people's behavior during the pandemic, where all activities (studying, working, playing, even exercising) are carried out at home, it has increased the need for entertainment at home so that existing customers tend to be more loyal to service.

Furthermore, the survey conducted on enterprise customers showed a CSI of 96.20%. Then, CLI and CDI reached 92.40% and 0.80%. If compared to the previous year, the survey result showed a decrease, but it was still within reasonable limits. Enterprise customers wanted an improvement in the episode of use and get support of TelkomGroup.

Survey Kepuasan Konsumen TelkomGroup Tahun 2018-2020 TelkomGroup Customer Satisfaction Survey in 2018-2020

Survey CSLS CSLS Survey	2020	2019	2018
	%		
Consumer			
<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	88,72	88,56	87,71
<i>Customer Loyalty Index</i> (CLI)	86,59	83,44	82,84
<i>Customer Dissatisfaction Index</i> (CDI)	0,44	1,04	2,71
Enterprise			
<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	96,20	97,70	96,42
<i>Customer Loyalty Index</i> (CLI)	92,40	95,36	94,53
<i>Customer Dissatisfaction Index</i> (CDI)	0,80	0,55	1,22

Guna menjaga tingkat kepuasan konsumen, TelkomGroup telah menyediakan mekanisme penyelesaian keluhan. Terdapat perbedaan layanan keluhan pelanggan individu dengan pelanggan korporat. Bagi pelanggan individu, Telkom memiliki Plasa Telkom sebagai salah satu jalur untuk menampung keluhan. Secara umum, keluhan pelanggan individu dapat juga disampaikan melalui media pengaduan:

- Aplikasi : myIndiHome.
- *Social Media* : @IndiHome (Twitter), @IndiHome (Instagram), IndiHome (Facebook).
- Sarana pengaduan via *web chat* di www.indihome.co.id
- *E-mail* : customercare@telkom.co.id
- *Call Center* : 147
- Plasa Telkom

Khusus untuk pelanggan seluler, Telkom menyediakan *call center* "Caroline", yang merupakan singkatan *customer care online*. Nomor-nomor Caroline yang dapat dihubungi yaitu:

- 188 (24 jam berbayar) untuk pelanggan pascabayar dan prabayar
- 0807-1811811 (tarif lokal PSTN) untuk skala nasional

Selanjutnya, pengaduan oleh pelanggan korporat dapat disampaikan melalui:

- 0800-1835566 dan *e-mail* tele-am@telkom.co.id, dan *social media* @Smart_Bisnis (Twitter) serta Smartbisnis (Facebook) bagi pelanggan UMKM.
- 08001 Telkom atau 08001035566 dan *e-mail* c4@telkom.co.id, dan *social media* @TelkomSolution (Twitter) dan TelkomSolutionID (Facebook) bagi pelanggan korporat dan institusi Pemerintah.

Pada tahun 2020, kecepatan penanganan gangguan mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena penguatan *skill* teknisi yang dapat meningkatkan persentase penyelesaian gangguan. Berikut data waktu rata-rata perbaikan gangguan (*Mean Time To Repair* atau MTTR) dalam tiga tahun terakhir.

In order to maintain the level of customer satisfaction, TelkomGroup has provided a complaint resolution mechanism. There are differences between individual customer complaint services and corporate customers. For individual customers, Telkom has Plasa Telkom as one of the channels to accommodate complaints. In general, individual customer complaints can also be submitted through the complaint media:

- Application : myIndiHome
- Social Media: @IndiHome (Twitter), @IndiHome (Instagram), IndiHome (Facebook).
- Means of complaint via web chat at www.indihome.co.id.
- E-mail : customercare@telkom.co.id
- Call Center: 147.
- Plasa Telkom

Specifically for cellular customers, Telkom provides a "Caroline" call center, which stands for customer care online.. Caroline numbers that can be contacted are:

- 188 (24 hours paid) for postpaid and prepaid subscriber.
- 0807-1811811 (local PSTN tariff) for the national scale

Furthermore, complaints by corporate customers can be submitted through:

- 0800-1835566 and e-mail tele-am@telkom.co.id, and social media @Smart_Bisnis (Twitter) and Smartbisnis (Facebook) for UMKM customers.
- 08001 Telkom or 08001035566 and e-mail: c4@telkom.co.id, and social media @ TelkomSolution (Twitter) and TelkomSolutionID (Facebook) for corporate customers and Government institutions.

In 2020, the speed of handling interference has increased compared to the previous year. This is happen because of the strengthening of technician skills which can increase the percentage of solving problems. Here is the data of average time for interference repair (*Mean Time To Repair* or MTTR) in the last three years.

Jumlah Gangguan Tahun 2018-2020
Number of Interference in 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	2020	2019	2018
	Jumlah tiket / <i>Number of tickets</i>		
Jumlah gangguan / <i>Number of interference</i>	6.144.643	4.962.565	6.756.270

Waktu Rata-rata Perbaikan Gangguan Tahun 2018-2020
Average Time for Interference Repair in 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	2020	2019	2018
	Jam / <i>Hour</i>		
<i>Mean Time To Repair</i>	8,5	7,1	9,8

PRIVASI DATA

Perlindungan dan keamanan kerahasiaan atau privasi data pelanggan merupakan salah satu prioritas utama Telkom dalam menjalankan bisnis layanan jasa telekomunikasi. Di era digital saat ini, penyalahgunaan data pelanggan merupakan isu yang perlu perhatian khusus. Untuk itu, Telkom berupaya melindungi kerahasiaan data pelanggan dengan berbagai cara seperti, mematuhi regulasi Pemerintah yang ditetapkan terkait privasi data pelanggan dan menerapkan kebijakan dan praktik terkait kerahasiaan data pelanggan.

Peraturan Pemerintah Terkait Privasi Data [TC-TL-220a.1]

Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kominformo (Permen Kominformo) No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Ruang lingkup Permen Perlindungan Data Pribadi (PDP) ini mencakup perlindungan terhadap perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan data pribadi.

Melalui peraturan tersebut, Pemerintah mewajibkan penyelenggaraan sistem elektronik memiliki kewajiban sebagai berikut:

- Memiliki aturan internal terkait perlindungan data pribadi,
- Melakukan sertifikasi sistem elektronik yang dikelolanya,
- Menyediakan formulir persetujuan dalam bahasa Indonesia untuk meminta persetujuan dari pemilik data pribadi,
- Menjaga kebenaran, keabsahan, kerahasiaan, keakuratan dan relevansi serta kesesuaian dengan tujuan perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, penyimpanan, penampilan, pengumuman, pengiriman, penyebarluasan, dan pemusnahan data pribadi,
- Memberitahukan secara tertulis kepada pemilik data pribadi jika terjadi kegagalan perlindungan rahasia data pribadi dalam sistem elektronik yang dikelolanya,
- Memberikan akses atau kesempatan kepada pemilik data pribadi untuk mengubah atau memperbarui data pribadinya,
- Menyediakan rekam jejak audit terhadap seluruh kegiatan penyelenggaraan sistem elektronik yang dikelolanya,
- Menyediakan narahubung (*contact person*) yang mudah dihubungi oleh pemilik data pribadi terkait pengelolaan data pribadinya.

DATA PRIVACY

Protection and confidential security or customer data privacy is one of Telkom's top priorities in running the telecommunications service business. In today's digital era, misuse of customer data is an issue that needs special attention. For this reason, Telkom seeks to protect the confidentiality of customer data in various ways, such as complying with established Government regulations regarding customer data privacy and implementing policies and practices related to customer data confidentiality.

Government Regulation Regarding Data Privacy [TC-TL-220a.1]

The Government through the Ministry of Communication and Informatics (MoCI) has issued a Communication and Informatics Minister's Regulation No. 20 Year 2016 regarding the Protection of Personal Data in the Electronic System. The scope of this regulation includes protection against the acquisition, collection, processing, analysis, storage, presenting, announcements, transmitting, distribution, and destruction of personal data.

According to these regulations, the Government requires the implementation of electronic systems to have the following obligations:

- Have internal regulation regarding the protection of personal data,
- Conduct an electronic systems certification that is managed,
- Provide approval form in the language of Indonesia to ask for approval from the owner of personal data,
- Maintain validity, legality, confidentiality, accuracy, and relevancy appropriate with the objectives of the acquirement, collection, processing, analysis, storage, presenting, announcements, transmitting, distribution, and destruction of personal data,
- Written information to the owner of personal data in confidentiality if there is a failure of confidential protection of personal data in the electronic systems that are managed,
- Provide access or opportunity to the owner of personal data to change or update personal data,
- Provides audit track record of all activities of the electronic system that is managed,
- Provide a contact person who is easily contacted by the owner of personal data regarding the management of his/her personal data.

Kebijakan dan Praktik terkait Privasi Data di Telkom [TC-TL-220a.1]

Informasi privat pelanggan merupakan hal yang krusial untuk dijaga kerahasiaannya. Sebagai salah satu bentuk pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, TelkomGroup berupaya keras untuk menjaga privasi informasi pelanggan yang telah dipercayakan pelanggan kepada TelkomGroup. Secara umum, kebijakan TelkomGroup mencegah pengumpulan informasi dari konsumen yang berlebihan. Kebijakan tersebut juga membantu pelanggan untuk memahami informasi yang dikumpulkan, alasan mengumpulkan, dan cara untuk memperbarui, mengelola, mengeksplor, dan menghapus informasi pelanggan.

Telkom memiliki beberapa peraturan perusahaan terkait perlindungan data, yaitu:

- Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Nomor: KD.69/HK000/SEK-20/2003, tentang Rahasia Dagang Telkom.
- Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Nomor: KD.06/HK000/COP-D0020000/2011, tentang Kebijakan Pengelolaan Dokumen Perusahaan.
- Peraturan Direksi Nomor PD.404.00/r.00/HK200/COP-CO300000/2014 tahun 2014 tentang Pedoman dan Kebijakan Umum Tata Kelola TI yang mengadopsi COBIT 5 IT *Governance Framework*.
- Peraturan Direksi Nomor PD.406.00/r.00/HK.200/COP-D3000000/2018 tahun 2018 tentang Tata Kelola Keamanan informasi yang mengadopsi ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Management System*.
- Peraturan Direktur Network & IT Solution Nomor PR.404.03/r.00/HK.270/COP-D0031000/2016 tahun 2016 tentang Tata Kelola Keamanan Data (*Data Governance*) yang mengadopsi DAMA DMBOK *Data Governance Framework*.
- Standar-standar turunan dari peraturan perusahaan terkait, seperti standar proses layanan IT, standar pengelolaan kontrol akses sistem informasi, standar proses akuisisi sistem informasi, dan standar pengendalian data.

Policies and Practices Regarding Data Privacy in Telkom [TC-TL-220a.1]

Customer private information is crucial to be kept confidential. As one of the best forms of service to customers, TelkomGroup strives to maintain the privacy of customer information that has been entrusted by customers to TelkomGroup. In general, TelkomGroup policies prevent excessive collection of information from consumers. The policy also helps customers understand what information is collected, why it is collected, and how to update, manage, export and delete customer information

Telkom has several company regulations related to data protection, namely:

- Resolution of the Board of Directors of the Limited Liability Company (Persero) of PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Number: KD.69/HK000/SEK-20/2003, regarding Telkom Trade Secrets.
- Resolution of the Board of Directors of the Limited Liability Company (Persero) of PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Number: KD.06/HK000/COP-D0020000/2011, regarding Company Document Management Policy.
- Directors Regulation Number PD.404.00/r.00/HK200/COP-CO300000/2014 year 2014 regarding Guidelines and General Policies on IT Governance that adopted the COBIT 5 IT Governance Framework.
- Directors Regulation Number PD.406.00/r.00/HK.200/COP-D3000000/2018 year 2018 regarding Information security governance that adopts ISO/IEC 27001:2013 Information Security Management System.
- Directors of Network & IT Solution Regulation Number PR.404.03/r.00/HK.270/COP-D0031000/2016 year 2016 regarding Data Governance that adopts DAMA DMBOK Data Governance Framework.
- Derivative standards from related company regulations, such as IT service process standards, information system access control management standards, standard information system acquisition processes, and data control standards.

Entitas anak, Telkomsel, juga memiliki kebijakan internal terkait perlindungan data pelanggan, yaitu:

- Keputusan Direksi Perseroan Nomor: 007/12.01/PD-00/IV/2018 tentang Kebijakan Pengelolaan Keamanan Informasi.
- Keputusan Direksi Perseroan Nomor: 008/06.01/PD-00/V/2017 tentang Kebijakan Data Perseroan.
- Keputusan Direksi Perseroan Nomor: 022/TC01/PD-00/V/2006 tentang Implementasi Proses Bisnis Teknologi Informasi Berbasis Kerangka Kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL FRAMEWORK).
- IT *Management Charter* Nomor Dokumen: ITSM/M02, Tanggal Pengeluaran Dokumen: 25 September 2014.

Selain itu, Telkom juga menginformasikan kebijakan data privasi kami kepada pelanggan retail kami melalui *website* perusahaan. Untuk pelanggan IndiHome dapat diakses di <https://IndiHome.co.id/syarat-ketentuan#>, dan dapat menghubungi customercare@telkom.co.id atau 147, sedangkan untuk pelanggan Telkomsel dapat diakses melalui <https://www.telkomsel.com/privacy-policy> dan menghubungi cs@telkomsel.co.id atau nomor telepon 188.

Data Pelanggan untuk Secondary Purposes [TC-TL-220a.2] [TC-TL-220a.4]

Penyelenggara sistem elektronik dapat memberikan opsi kepada pelanggan mengenai data pribadi yang dikelolanya. Data pribadi dapat/atau tidak dapat digunakan dan/atau ditampilkan oleh/pada pihak ketiga atas persetujuan pelanggan, sepanjang masih terkait dengan tujuan perolehan dan pengumpulan data pribadi.

Selain itu, dalam upaya membantu pihak aparat penegak hukum menjalankan tugasnya, Telkom dapat memberikan bantuan penyediaan data sesuai aturan yang berlaku. Telkom memiliki peraturan internal berupa Peraturan Direktur Compliance & Risk Management No. 603.01/r.00/HK000/COP-D0020000/2011 pada tanggal 6 Juli 2011 mengenai Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Rekaman dan Data Pemakaian Fasilitas Telekomunikasi kepada Aparat Penegak Hukum.

Sepanjang tahun 2020, aparat penegak hukum meminta 22 permintaan data yang terkait dengan *tracking* penggunaan IP *address*, *call data record*, dan data pelanggan. Dari keseluruhan permintaan data tersebut, Telkom memenuhi sekitar 18 permintaan atau 81,82% dari total permintaan data. Tujuan permintaan data dimaksud sebagian besar terkait dengan Undang-Undang ITE khususnya kasus penipuan uang.

The subsidiary, Telkomsel, also has an internal policy related to customer data protection, namely:

- Resolution of the Company's Board of Directors Number: 007/12.01/PD-00/IV/2018 regarding Information Security Management Policies.
- Resolution of the Company's Board of Directors Number: 008/06.01/PD-00/V/2017 regarding Company Data Policy.
- Resolution of the Company's Board of Directors Number: 022/TC01/PD-00/V/2006 regarding Implementation of Information Technology Business Process Based on Information Technology Infrastructure Library Framework (ITIL FRAMEWORK).
- IT Management Charter Document Number: ITSM/M02, Document Expenditure Date: September 25, 2014.

In addition, Telkom also informs our privacy data policies to our retail customers through the company's website. For IndiHome customers, they can be accessed at <https://IndiHome.co.id/syarat-ketentuan#>, and can contact customercare@telkom.co.id or 147, whereas Telkomsel customers can be accessed via <https://www.telkomsel.com/privacy-policy> and contact cs@telkomsel.co.id or telephone number 188.

Customer Data to Secondary Purposes [TC-TL-220a.2] [TC-TL-220a.4]

The electronic system operator could give options to the customer concerning private data that it manage. Private data may/may not be able to use and/or displayed to third parties by customer agreements, as long as it still related to the purpose of collection personal data.

Furthermore, in order to help law enforcement, Telkom could provide data according to applicable regulation. Telkom has internal regulation in the form of Resolution of Director of Compliance & Risk Management, No. 603.01/r.00/HK000/COP--D0020000/2011 dated on July 6, 2011, regarding Operational Procedure on Giving the Recorded Data and the Usage of Telecommunication Facilities to Law Enforcer.

Throughout 2020, law enforcement officials asked for 22 data requests related to tracking the use of IP address, call data record and customer data. From all the total of data requests, Telkom fulfilled around 18 requests or 81.82% of the total data requests. The purpose of data request was mostly related to the ITE Law, especially cases of money fraud.

Pengaduan dan Kasus Hukum terkait Data Privacy [418-1][TC-TL-220a.3]

Sepanjang tahun 2020, tidak ada permasalahan hukum yang dihadapi PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk ("Telkom") terkait dengan pelanggaran data konsumen. Dengan demikian tidak ada sanksi dan kerugian moneter yang dialami Telkom pada tahun periode pelaporan. Selain itu juga, tidak ada komplain dari badan regulasi kepada Telkom, serta tidak terjadi adanya kebocoran, pencurian, dan kehilangan data pelanggan.

Di lingkungan anak perusahaan, terdapat kasus yang menimpa salah satu pelanggan dari PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) terkait dengan kerahasiaan data konsumen. Sampai saat ini kasus tersebut masih berada dalam proses sehingga belum ada sanksi ataupun denda serta kerugian moneter yang dialami oleh Telkomsel

KEAMANAN INFORMASI

Kebijakan dan Praktik terkait Keamanan Informasi di Telkom [TC-TL-230a.2]

Telkom memiliki kebijakan dan penerapan manajemen keamanan informasi sejak tahun 2006 dan telah diperbaharui melalui Peraturan Direksi Nomor PD.406.00/r.00/HK.200/COP-D3000000/2018 tahun 2018 tentang Tata Kelola Keamanan informasi yang mengadopsi ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Management System*. Perubahan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi, standar, dan praktik terbaik dalam mengelola keamanan informasi. Selain itu, Telkom juga telah memiliki kebijakan khusus terkait tata kelola melalui Peraturan Direksi Nomor PD.404.00/r.00/HK200/COP-CO300000/2014 tahun 2014 tentang Pedoman dan Kebijakan Umum Tata Kelola TI yang mengadopsi COBIT 5 IT *Governance Framework*, yang telah mencakup dan mengatur aspek manajemen keamanan informasi.

Telkom telah membangun dan memiliki kapabilitas *Cyber Security Operation Center* sejak tahun 2014. Melalui kapabilitas ini, Telkom dapat memiliki kemampuan untuk mengantisipasi dan merespon ancaman keamanan secara lebih cepat, serta dapat berbagi informasi terkait keamanan informasi secara lebih efektif. Unit yang beroperasi selama 24x7 ini juga berfungsi sebagai pusat pemantauan,

Complain and Legal Case regarding Data Privacy [418-1][TC-TL-220a.3]

Throughout 2020, there were no legal issues faced by PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk ("Telkom") regarding violations of consumer data confidentiality. Therefore, there is no monetary sanctions and losses experience by Telkom in the reporting period. In addition, there were no complaints from regulatory agencies to Telkom, and there were no leaks, thefts, and loss of customer data.

In the subsidiary, there was a case with one customer of PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) related to the confidentiality of consumer data. Until now, the case is still in process that Telkomsel has not received any sanctions or fines and monetary losses.

INFORMATION SECURITY

Policies and Practices Regarding Information Security in Telkom [TC-TL-230a.2]

Telkom has had a policy and implementation of information security management since 2006 and has been updated through the Regulation of the Board of Directors Number PD.406.00/r.00/HK.200/COP-D3000000/2018 year 2018 regarding Information Security Governance adopting ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Management System* by considering developments in technology, standards and best practices in managing information security. In addition, Telkom also has a special policy related to governance through the Regulation of the Board of Director Number PD.404.00/r.00/HK200/COP-CO300000/2014 year 2014 regarding Guidelines and General Policies on IT Governance that adopt the COBIT 5 IT *Governance Framework*, which has covered and regulates aspects of information security management.

Telkom has built and has the capability of *Cyber Security Operation Center* since 2014. Through these capabilities, Telkom may have the ability to anticipate and respond to security threats more quickly, as well as security-related information can share information more effectively. Units that operate for 24x7 also serves as a central detection, monitoring and implementation of information security

pendeteksian dan pelaksanaan tanggapan pada insiden keamanan informasi di Telkom. Adapun daftar aktivitas yang dilakukan oleh unit ini antara lain: *security monitoring, incident response management, vulnerability assessment, penetration testing, log management and analysis, and security awareness.*

Pendekatan Manajemen untuk Mengidentifikasi dan Mengatasi Risiko terkait Keamanan Informasi [TC-TL-230a.2]

Sejauh ini, ancaman/serangan *cyber* terhadap jaringan, aplikasi dan data Telkom dapat dikelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan dampak negatif yang signifikan. Namun demikian, dengan makin berkembangnya teknologi, maka jenis dan ancaman *cyber* juga semakin beragam. Berikut beberapa penyebab yang dapat memunculkan risiko keamanan informasi:

1. Kurangnya kecermatan dan kepedulian *stakeholder* terhadap aspek keamanan informasi.
2. Adanya motivasi tertentu seperti *cyber criminal* yang mencari keuntungan finansial, kompetitor yang merusak reputasi lawan, dan *hacker* yang mencari publisitas.
3. Kelemahan dalam rantai pasokan (berbagai vendor dan teknologi yang digunakan memungkinkan adanya celah keamanan yang memunculkan ancaman keamanan).
4. Peningkatan dan luasnya penggunaan teknologi inovatif, seperti *cloud*, membuat *hacker* dan *cyber adversary* tertantang untuk mengeksploitasi kelemahan teknologi tersebut dan ekosistemnya.
5. Celah keamanan pada sistem keamanan informasi baik fisik maupun non fisik.

Ancaman dan serangan *cyber* tersebut dapat berdampak terhadap pendapatan dan reputasi perusahaan. Adapun beberapa kontrol yang telah kami identifikasi untuk memitigasi ancaman tersebut antara lain:

1. Meningkatkan *awareness stakeholder* terhadap aspek keamanan informasi perusahaan.
2. Peningkatan *preventive action* berupa *vulnerability assessment* dan *penetration test* secara periodik.
3. Melakukan *daily security check* terhadap infrastruktur IT.
4. Menyusun rekomendasi pengelolaan keamanan informasi berdasarkan analisis historis insiden keamanan.
5. Melakukan koordinasi yang intensif pada pihak-pihak yang terkait dengan penanganan *cyber security* (seperti Badan Siber Sandi Negara).

incident response in Telkom. List of activities carried out by this unit includes: security monitoring, incident response management, vulnerability assessment, penetration testing, log management and analysis, and security awareness.

Management Approach to Identify and to Resolve Risk Regarding Information Security [TC-TL-230a.2]

So far, threat/*cyber* attack against the network, Telkom's applications and data can be managed properly so that it does not cause a significant negative impact. However, with the increasing development of technology, type, and *cyber* threats are also increasingly diverse. The following are some causes that can bring up information security risk:

1. Lack of care and attention of stakeholder against aspects of information security.
2. The specific motivation of *cyber* attacks such as *cyber criminal* that searching for profit financial, the competitor that damaging the reputation of opponent's, and *hacker* that searching for publicity.
3. Weaknesses in the supply chain (various vendors and technologies used enable the existence of security gaps which gave rise to security threats).
4. Increasing and extend use of cutting-edge technologies, such as *cloud*, make *hacker* and *cyber adversary* challenged for exploiting the weakness of the technologies and their ecosystems.
5. Security gaps in information security system both physical and nonphysical.

Threat and *cyber* attacks can affect for income and company reputation. Some of the controls that we identified to mitigate such threats include:

1. Increase stakeholder awareness toward the aspect of the information security company.
2. Improve preventive actions such as *vulnerability assessment* and *penetration test* in periodic.
3. Perform a daily security check in the IT infrastructure.
4. Compose recommendation on information security management based on historical security incident analysis.
5. Coordinate intensively on the parties associated with the handling of *cyber security* (example National Agency for Cyber and Cryptography).

Sertifikasi Personil Pengelola Cyber Security dan Sertifikasi Sistem Keamanan Informasi

Salah satu pendekatan yang digunakan TelkomGroup untuk mengelola risiko serangan *cyber* dan memastikan keamanan informasi yaitu dengan melakukan sertifikasi personil TelkomGroup sebagai berikut:

1. *Certified Ethical Hacker* (CEH)
2. *Computer Hacking Forensic Investigator* (CHFII)
3. *EC-Council Certified Incident Handler* (ECIH)
4. *Certified Information System Auditor* (CISA)
5. *Certified Data Center Specialist* (CDCS)
6. *Certified Data Center Professional* (CDCP)
7. *Certified Information System Security Professional* (CISSP)
8. *Organizational System Security Analyst* (OSSA)
9. *GIAC Certified Forensic Analyst* (GCFA)
10. *GIAC Certified Incident Handler* (GCIH)
11. *GIAC Continuous Monitoring Certification* (GMON)
12. *GIAC Security Essentials* (GSEC)
13. *Offensive Security Certified Professional* (OSCP)

Selanjutnya, TelkomGroup menerapkan SNI ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Management System* sebagai upaya untuk memperkuat keamanan infrastruktur IT dari risiko serangan *cyber*. Sistem manajemen tersebut disertifikasi secara berkala oleh konsultan independen.

Pelanggaran Keamanan Informasi [TC-TL-230a.1]

Pada tahun 2020, Telkom mendeteksi 49,44 juta ancaman dunia maya terhadap *server* kami. Hampir semua ancaman tersebut tidak mengganggu, hanya 78 di antaranya meningkat ke tingkat masalah yang perlu kami tangani secara khusus dengan sukses dan cepat.

Personal Certification of Cyber Security Management and Information Security System Certification

One of the approaches used by TelkomGroup to manage the risk of cyber attacks and ensure information security is by certifying TelkomGroup personnel as follows:

1. Certified Ethical Hacker (CEH)
2. Computer Hacking Forensic Investigator (CHFII)
3. EC-Council Certified Incident Handler (ECIH)
4. Certified Information System Auditor (CISA)
5. Certified Data Center Specialist (CDCS)
6. Certified Data Center Professional (CDCP)
7. Certified Information System Security Professional (CISSP)
8. Organizational System Security Analyst (OSSA)
9. GIAC Certified Forensic Analyst (GCFA)
10. GIAC Certified Incident Handler (GCIH)
11. GIAC Continuous Monitoring Certification (GMON)
12. GIAC Security Essentials (GSEC)
13. Offensive Security Certified Professional (OSCP)

Furthermore, TelkomGroup implements SNI ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Management System* as an effort to strengthen IT infrastructure security from the risk of cyber attacks. The management system is periodically certified by an independent consultant.

Violations of Information Security [TC-TL-230a.1]

In 2020, Telkom detected 49.44 million cyber threats to our servers. Almost all of those threats were non-disruptive, only 78 of them raised to the level of issues we needed to specifically address successfully and promptly.

Jumlah Frekuensi terjadinya Pelanggaran Keamanan Informasi Tahun 2018-2020
Total Frequency Violations of Information Security in 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	2020	2019	2018
<i>Brute Force Attack to Network Element (attempts)</i>	297.985	556.189	1.467.352
<i>Longest Duration in DDoS Attacks (minutes)</i>	490	1.216	1.352
<i>Largest Volume Used in DDoS Attacks (Gbps)</i>	115,71	932,70	144,99
<i>Defacement</i>	-	-	3
<i>Catatan / Notes:</i>			
<i>Brute Force Attack</i>	Proses menemukan solusi dengan terus-menerus mencoba banyak varian informasi yang mungkin seperti kata sandi, kunci yang diuraikan, dll., secara acak. <i>The process of finding the solution by constantly trying many probable variants of information such as passwords, deciphered keys, etc., in a random fashion.</i> (reference: https://www.cybrary.it/glossary/d-the-glossary/distributed-denial-service-ddos/ , https://www.cybrary.it/glossary/d-the-glossary/denial-of-service-attack/)		
<i>DDoS Attack</i>	Teknik Penolakan Layanan, serangan pada jaringan atau mesin untuk membuatnya tersedia bagi pengguna lain atau penting, yang menggunakan banyak <i>host</i> untuk melakukan serangan. <i>A Denial of Service technique, an attack on a network or a machine to make it unavailable to other or important users, that uses numerous hosts to perform the attack.</i> (reference: https://www.cybrary.it/glossary/b-the-glossary/brute-force-attack/)		
<i>Defacement</i>	Perubahan atau pengrusakan halaman <i>Web</i> atau situs <i>Web</i> oleh individu atau proses yang tidak sah, biasanya seorang peretas. <i>The changing or defacing of a Web page or Web site by an unauthorized individual or process, usually a hacker.</i> (reference: https://www.trendmicro.com/vinfo/us/security/definition/website-defacement)		

PENGELOLAAN RISIKO SISTEMIK DARI GANGGUAN TEKNOLOGI [TC-TL-550a.1; TC-TL-550a.2]

Meskipun belum melakukan penelitian terkait perubahan iklim, namun TelkomGroup mengakui adanya risiko perubahan iklim yang dapat mempengaruhi keberlanjutan perusahaan. Salah satunya yaitu risiko bencana alam sepanjang tahun, seperti kebakaran hutan, banjir, dan longsor yang dapat memengaruhi infrastruktur telekomunikasi TelkomGroup. Namun demikian, saat ini TelkomGroup belum melakukan studi dan pengukuran terhadap implikasi finansial risiko dan peluang dari perubahan iklim.

Gangguan pada infrastruktur sistem kabel laut dapat disebabkan oleh gangguan alam, seperti gunung berapi dalam laut dan gempa bumi. Aktivitas pelayaran juga dapat mengganggu kabel bawah laut. Kemudian, gangguan pada sistem *fiber optic backbone* pada umumnya terjadi karena pekerjaan pihak ketiga seperti galian jalan, pencurian dan *vandalism*, seperti pencurian kabel, tembaga, ODC, BTS, dan lainnya. Adanya proses integrasi antar sistem yang berbeda tidak berjalan dengan baik, proses migrasi infrastruktur/sistem baru tidak berjalan dengan baik dan pengelolaan *asset protection system* yang kurang efektif juga dapat menyebabkan gangguan.

Sepanjang tahun 2020, Telkom menghadapi 2.581 gangguan atau disrupsi terhadap jaringan *fiber optic* dan 6 gangguan atau disrupsi *wet plant* terhadap Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL). Tabel berikut menyajikan data gangguan *fiber optic backbone* dan SKKL selama tiga tahun terakhir.

MANAGING SYSTEMIC RISKS FROM TECHNOLOGY DISRUPTIONS [TC-TL-550a.1; TC-TL-550a.2]

Although there is no conducted research related to climate change yet, TelkomGroup acknowledges the risk of climate change that can affect the company's sustainability. One of them is the risk of natural disasters throughout the year, such as wildfires, floods, and landslides, which can affect TelkomGroup's telecommunications infrastructure. However, currently, TelkomGroup has not conducted studies and measurements of the financial implications of risks and opportunities from climate change.

Disruption of submarine cable system are mainly caused by natural disasters like sea volcanoes and earthquakes. Shipping activities also can disrupt the submarine cable system. Then, disruption to the fiber optic backbone system generally occurs due to third party work such as road excavation, theft and vandalism, such as theft of cables, copper, ODC, BTS, and others. The integration process between different systems is not going well, the migration process for infrastructure/new systems is not going well and the management of the asset protection system that is not effective can also cause disruption.

Throughout 2020, Telkom faced 2,581 disruptions to the fiber optic backbone and 6 disruptions of wet plants of submarine communication cable system (SKKL). The following table presents the disruption data for fiber optic backbone and the SKKL for the last three years.

Disrupsi Fiber Optic Backbone dan Sistem Komunikasi Kabel Laut Tahun 2018-2020
Fiber Optic Backbone and Submarine Communication Cable System Disruption in 2018-2020

Uraian Description	2020	2019	2018
Jumlah disrupsi / Number of disruption			
<i>Fiber Optic Backbone</i>	2.581	3.009	2.414
Sistem Komunikasi Kabel Laut / <i>Submarine Communication Cable System</i>			
a. <i>Wet Plant</i>	6	8	17
b. <i>Dry Plant</i>	-	-	-

Catatan / Notes:

* *Wet plant = OSP (Out Side Plant)* merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik laut, *repeater, equalizer, dan branching unit. components or devices in the Submarine Communication Cable System (SKKL) located in the waters/sea consisting of marine fiber optic cable, repeater, equalizer, and branching unit.*

** *Dry plant = ISP (In Side Plant)* merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik, SLTE, DWDM, PFE, dll. *components or devices in the Submarine Communication Cable System (SKKL) located in the waters/sea consisting of fiber optic cable, SLTE, DWDM, PFE, etc.*

Sistem Pengganti saat terjadinya Interupsi Layanan [TC-TL 550 a.2]

TelkomGroup memahami adanya risiko gangguan terhadap jaringan/infrastruktur IT meski upaya pencegahan telah dilakukan secara maksimal. Beberapa upaya mitigasi yang dilakukan Telkom dan anak perusahaan jika terjadi gangguan yang berdampak pada interupsi layanan, yaitu:

- Melakukan transfer risiko kepada perusahaan asuransi.
- Koordinasi dengan Asosiasi Kabel Laut Seluruh Indonesia (ASKALSI) dan Badan Keamanan Laut (BAKAMLA) untuk pengamanan sistem komunikasi kabel laut (SKKL).
- Penyusunan *Disaster Recovery Plan* dan *Crisis Management Team*.
- Peningkatan koordinasi dan *monitoring* pekerjaan pihak ketiga.
- Koordinasi dengan aparat penegak hukum untuk operasi di lokasi rawan kriminal dan melakukan program bina lingkungan.
- Meningkatkan *maintenance* dan perbaikan *asset protection system (Hydrant, Fire Protection System, APAR, CCTV)*.
- Memastikan sistem *backup* berfungsi sesuai standar.

Replacement System during Service Interruptions [TC-TL 550 a.2]

TelkomGroup understands the risk of disruption to the IT network/infrastructure even though prevention efforts have been made to the maximum. Some mitigation efforts carried out by Telkom and its subsidiaries in the event of disruptions that affect service interruptions, namely:

- Transfer risk to insurance company.
- Coordination with the Indonesian Association of Marine Cable (ASKALSI) and Sea Security Agency (BAKAMLA) for securing Submarine Communication Cable System (SKKL).
- Preparation of Disaster Recovery Plan and Crisis Management Team.
- Increase coordination and monitoring of third party work.
- Coordination with law enforcement officers for operations in crime-prone location and conduct community development program.
- Improve maintenance and repair of asset protection systems (Hydrant, Fire Protection System, APAR, CCTV).
- Ensure that the backup system is functioning according to standards.

SUMBER DAYA MANUSIA DIGITAL PROFESIONAL [103-1, 103-2, 103-3]

PROFESSIONAL DIGITAL HUMAN RESOURCES [103-1, 103-2, 103-3]

KEPEDULIAN TERHADAP SUMBER DAYA MANUSIA HUMAN RESOURCES CONCERN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting sebagai penggerak internal TelkomGroup dalam mencapai visi kami yaitu *"To Be the Most Preferred Digital Telco to Empower the Society"*. Oleh karena itu, Kami berusaha untuk menciptakan sumber daya manusia yang kreatif, dinamis dan *fun* sesuai dengan *employee value proposition* TelkomGroup. Hal utama dalam mengembangkan karyawan Telkom selalu melibatkan karyawan melalui program dan inisiatif pengembangan SDM. Berbagai kebijakan terkait sumber daya manusia telah TelkomGroup jalankan dan tertuang pada:

1. PR.2905/r.00/PS800/COP-A4000000/2007 tentang Etika dan Kepatuhan Karyawan.
2. PR.208.03/r.00/HK250/GOP-80020000/2012 tentang Manajemen Karir.
3. PR.206.03/r.00/HK250/GOP-80200000/2013 tentang Pengembangan Kompetensi.
4. KD.28/PS560/SD M-20/2004 tentang Sistem Remunerasi.
5. PR.204.03/r.02/HK200/COP J2000000/2015 tentang Sistem Rekrut.

Kesetaraan Gender, Kesempatan Kerja dan Serikat Kerja [102-41; 401-1; 405-1]

TelkomGroup memberikan kesempatan bekerja kepada semua warga negara Indonesia (WNI) untuk bekerja dan berkarir di Telkom dan Anak Perusahaan. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, TelkomGroup berkomitmen untuk menjalankan praktik ketenagakerjaan dengan berlandaskan regulasi dan norma bisnis internasional. Oleh karena itu, kesetaraan *gender* dan peningkatan kompetensi non-diskriminatif bagi seluruh karyawan TelkomGroup menjadi poin penting dalam pengembangan sumber daya manusia. TelkomGroup juga mendukung komitmen Kementerian Ketenagakerjaan dan International Labor Organization (ILO) dalam mewujudkan Indonesia bebas pekerja anak pada tahun 2020. Hal tersebut diwujudkan oleh TelkomGroup dengan menentukan batas minimal usia pegawai 18 tahun dalam proses rekrutmen.

Human Resources (HR) is one of the important factors as TelkomGroup's internal countershaft achieving its vision, "To Be the Most Preferred Digital Telco to Empower the Society." Therefore, we strive to create creative, dynamic, and fun human resources following the TelkomGroup employee value proposition. The main matter in evolving Telkom's employees is the consistent employee engagement with HR development programs and initiatives. Various policies of human resources implemented in TelkomGroup and stipulate in:

1. PR.2905/r.00/PS800/COP-A4000000/2007 regarding Employee Ethics and Compliance.
2. PR.208.03/r.00/HK250/GOP-80020000/2012 regarding Career Management.
3. PR.206.03/r.00/HK250/GOP-80200000/2013 regarding Competency Development.
4. KD.28/PS560/SD M-20/2004 regarding Remuneration System.
5. PR.204.03/r.02/HK200/COP J2000000/2015 regarding Recruitment System.

Gender Equality, Work Opportunity, and Labor Union [102-41; 401-1; 405-1]

TelkomGroup provides work opportunities for all Indonesian citizens to work and have a career path at Telkom and its subsidiaries. TelkomGroup is committed to implementing labor practices based on international business norms and regulations to create good-quality human resources. Therefore, gender equality and non-discriminatory competence enhancement for all TelkomGroup employees is significant in human resource development. TelkomGroup also supports the Ministry of Manpower and the International Labor Organization (ILO) commitment for Indonesia's child-labor-free realization in 2020. TelkomGroup realized it by determining the minimum age limit of 18 years old in the recruitment process.

Tabel berikut ini menunjukkan rekrutmen dalam tiga tahun terakhir berdasarkan kelompok umur dan *gender*.

The following table shows recruitments in the last three years by age group and gender.

Jumlah Rekrutmen Karyawan Telkom Berdasarkan Gender Tahun 2018-2020
Telkom's Employee Recruitment based on Gender in 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	2020		2019		2018	
	Pria <i>Men</i>	Wanita <i>Women</i>	Pria <i>Men</i>	Wanita <i>Women</i>	Pria <i>Men</i>	Wanita <i>Women</i>
Karyawan Baru / <i>Entry Level</i>						
a. Kelompok umur 18 - 25 tahun <i>Age Range 18-25 years old</i>	210	211	186	173	244	144
b. Kelompok umur 26 - 30 tahun <i>Age Range 26-30 years old</i>	8	12	65	54	105	71
c. Kelompok umur > 30 tahun <i>Age > 30 years old</i>	1	0	5	4	0	0
Sub Total	219	223	256	231	349	212
Jumlah / Total	442		487		561	

Keterangan: Untuk tahun 2019 dan 2020 terdapat rekrutmen GPTP dari Jalur BUMN dan disabilitas (usia ada yang diatas 30 tahun)
Remarks: In 2019 and 2020 there was GPTP recruitment for SOE recruitment and disability (some of them are over 30 years of age)

Komitmen TelkomGroup untuk memberikan kesempatan setara dalam peningkatan karier terlihat pada adanya karyawan perempuan yang bekerja pada berbagai tingkatan jabatan. Tantangan terbesar yang dihadapi oleh TelkomGroup adalah lebih rendahnya minat perempuan dibandingkan minat laki-laki untuk bekerja dan mengejar karier di industri telekomunikasi.

TelkomGroup's commitment to providing equal opportunities for career advancement shows in the presence of female employees working at various levels of positions. TelkomGroup's biggest challenge is the lower interest of women working and pursues a career in the telecommunications industry than men.

Jumlah karyawan Berdasarkan Posisi Manajerial dan Gender Telkom per 31 Desember 2018-2020
Telkom's Employee based on Managerial Position and Gender per December 31, 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	2020		2019		2018	
	Pria <i>Men</i>	Wanita <i>Women</i>	Pria <i>Men</i>	Wanita <i>Women</i>	Pria <i>Men</i>	Wanita <i>Women</i>
Band I	122	7	119	9	144	6
Band II	564	65	604	62	607	58
Band III	1.914	600	1.661	368	2.010	355
Sub Total	2.600	672	2.384	439	2.761	419
Jumlah / Total	3.272		2.823		3.180	

Lebih jauh lagi, dalam rangka menjamin kebebasan menyampaikan pendapat dan berserikat, TelkomGroup mendukung terciptanya perjanjian kolektif antara karyawan dengan perusahaan. Hal tersebut tertuang dalam UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan UU no. 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh. Terdapat beberapa serikat pekerja di lingkungan TelkomGroup yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 28 Tahun 2014 tentang Prosedur Penyusunan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan serta Penyusunan dan

Furthermore, to guarantee freedom of expression and association, TelkomGroup supports the collective agreements between employees and the company. It states in Law no. 13 of 2003 regarding Manpower and Law no. 21 of 2000 regarding Trade Union/Labor Union. There are several labor unions in the TelkomGroup which established based on the Minister of Manpower Regulation No. 28 of 2014 regarding Procedures for the Preparation and Ratification of Company Regulations; and the Preparation and Registration of Collective Bargaining

Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama, yaitu :

1. SEKAR, singkatan dari Serikat Karyawan, yang berhak mewakili karyawan dalam negosiasi kolektif dan telah menandatangani perjanjian ketenagakerjaan kolektif kedelapan pada tanggal 14 Oktober 2020 (“PKB Delapan”) dengan jangka waktu berlaku hingga 2021.
2. Serikat Pekerja Telkomsel (SEPAKAT).
3. Serikat Pekerja Infomedia Nusantara (SPIN).
4. Serikat Pekerja Metra Digital Media (Serikat Pekerja Digital atau SPMD).
5. Serikat Karyawan Graha Sarana Duta (Serikat Pekerja Graha Sarana Duta atau SKATA).

Hingga akhir tahun 2020, seluruh karyawan (100%) telah tercakup dan diatur hak dan kewajibannya dalam perjanjian kerja bersama (PKB). Sejalan dengan itu, sepanjang tahun 2020, manajemen Telkom dan anak perusahaan juga memiliki hubungan yang baik dengan serikat pekerja. Hal ini tercermin dari tidak ada aksi buruh yang signifikan dan mengganggu jalannya operasi TelkomGroup dalam satu tahun terakhir.

Pendidikan dan Pelatihan [404-1, 404-2]

Peraturan Direktori Kompetensi TelkomGroup Edisi 9 tahun 2017 menegaskan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan baik karyawan pria maupun wanita. Masing-masing karyawan memiliki kesempatan kerja yang sama untuk meningkatkan kompetensinya sesuai dengan kebutuhan TelkomGroup.

Sejalan dengan digitalisasi pada proses edukasi, Telkom terus melakukan *update* dengan menambah modul *e-learning* sesuai kebutuhan karyawan dan perusahaan. Selama tahun 2020, kami menambah 497 modul *e-learning*. Melalui Telkom Corporate University (TCU), kami juga mengadakan pelatihan untuk pihak eksternal. Tercatat 19 institusi di luar TelkomGroup menggunakan jasa TCU, dengan jumlah pelatihan sebanyak 21 program pelatihan dan total jumlah peserta 994 orang selama tahun 2020.

Pada tahun 2020, TelkomGroup menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan sebagai sarana pengembangan kompetensi pegawai. Telkom memberikan kesempatan pendidikan dan pelatihan bagi 8.293 karyawan pria dan 6.835 karyawan wanita melalui 1.025 program dengan total jam pelatihan 469.573 jam. Rata-rata pelatihan per karyawan tercatat sebanyak 31,04 jam dalam setahun, dengan rata-rata jam pelatihan untuk karyawan pria 36,50 jam dan untuk karyawan Wanita 25,58 jam dalam setahun. Sedangkan rata-rata jam pelatihan untuk setiap kategori

Agreements, namely:

1. SEKAR stands for *Serikat Karyawan* or Employees Union, which is entitled to represent employees in collective negotiations and has signed the eighth Collective Work Agreement (“8th CWA”) , on October 14, 2020 with a validity until 2021.
2. Telkomsel Workers Union or *Serikat Pekerja Telkomsel* (SEPAKAT).
3. Infomedia Nusantara Workers Union or *Serikat Pekerja Infomedia Nusantara* (SPIN).
4. Metra Digital Media Workers Union or *Serikat Pekerja Digital* (SPMD).
5. Graha Sarana Duta Workers Union or *Serikat Karyawan Graha Sarana Duta* (SKATA).

Until the end of 2020, all employees (100%) have comprised and regulated their rights and obligations in the collective work agreement (PKB). Therefore, in 2020, Telkom and its subsidiary’s management also had a good relationship with its labor unions. It is shown by no significant labor actions that have disrupted TelkomGroup operations in the past year.

Education and Training [404-1, 404-2]

TelkomGroup Competency Directory Regulation 9th Edition 2017 confirms no discrimination in the education and training programs for male and female employees. Each employee has the same job opportunities to improve their competence according to TelkomGroup’s needs.

Telkom keeps updating by adding more e-learning modules as digitizing the education process based on the employees and company’s needs. In 2020, we appended 497 e-learning modules. Through Telkom Corporate University (TCU), we also held training for external parties. There were 19 institutions aside from the TelkomGroup that using TCU services, with the 21 training programs and total 994 participants in 2020.

In 2020, TelkomGroup organized varied education and training to facilitate employees’ competencies development. Telkom provides educational and training opportunities for 8,293 male employees and 6,835 female employees with 1,025 programs consists of 469,573 total hours of training. The average training hour per employee was 31.04 hours a year, with an average training hour for male employees of 36.50 hours and female employees of 25.58 hours a year. The average hours of training for each category of Telkom Parent employees are 50.38 hours a

karyawan Telkom Parent adalah 50,38 jam dalam setahun, kategori Subsidiaries 11,70 jam dalam setahun. Biaya pendidikan dan pelatihan yang dikeluarkan TelkomGroup sepanjang tahun 2020 mencapai Rp17,8 miliar.

year and for the Subsidiaries category 11.70 hours a year. TelkomGroup's education and training costs throughout 2020 was Rp17.8 billion.

Jumlah pelatihan secara umum mengalami peningkatan karena terjadi perubahan metode *learning* menjadi *self-led learning*, yaitu Telkom menyediakan *knowledge repository* berdasarkan kebutuhan bisnis.

The number of training generally increased due to changes in the learning method to self-led learning, while Telkom provides a knowledge repository based on business needs.

Jumlah Pelatihan Karyawan Telkom Berdasarkan Gender Tahun 2018-2020
Telkom's Training Employee based on Gender in 2018-2020

Uraian Description	2020			2019			2018		
	Pria Men	Wanita Women	Jumlah Total	Pria Men	Wanita Women	Jumlah Total	Pria Men	Wanita Women	Jumlah Total
Pelatihan Sertifikasi Certification	1.179	481	1.660	1.213	571	1.784	1.140	193	1.333
Leadership Development Program	614	344	958	1.215	637	1.852	1.048	426	1.474
Pelatihan Reguler Regular Training	6.500	6.010	12.510	5.869	3.270	9.139	10.709	1.766	12.475
Jumlah / Total	8.293	6.835	15.128	8.297	4.478	12.775	12.897	2.385	15.282

Persentase karyawan yang mendapatkan pelatihan untuk peningkatan karir melalui *leadership development program* adalah 4,19%, dengan rincian persentase karyawan pria yang mendapatkan pelatihan *leadership development program* adalah sebesar 2,80% dan karyawan wanita 1,39%. Adapun jika berdasarkan kategori karyawan, maka jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan *leadership development program* untuk kategori *Telkom parent* 6,48%, kategori *subsidiaries* 1,90%.

The percentage of employees who received training for career advancement through the leadership development program was 4.19%, with details of 2.80% for male employees and 1.39% for female employees. Meanwhile, based on the employee category, the number of employees who participated in the leadership development program training for the Telkom parent category was 6.48%, and the subsidiaries were 1.90%.

Sedangkan untuk penilaian kinerja dilakukan kepada seluruh karyawan berdasarkan pencapaian target KPI dan penilaian CBHRM (*competency based human resource management*) secara 360 derajat. 100% karyawan telah memenuhi penilaian kinerja yang dipersyaratkan.

Meanwhile, performance appraisal implements to all employees based on the achievement of KPI targets and a 360-degree CBHRM (competency-based human resource management) assessment. There was 100% of employees met the required performance.

Tingkat Perpindahan Karyawan [401-1]

Sepanjang tahun 2020, tingkat *turnover* karyawan TelkomGroup mencapai 17,92%, tidak jauh berbeda dengan tahun 2019 sebesar 17,59%. Sebagian besar karyawan yang meninggalkan Telkom disebabkan karena alasan pensiun.

Employee Turnover Rate [401-1]

In 2020, TelkomGroup's turnover rate was 17.92%, not distinctively different with 2019 of 17.59%. Most of the ex-Telkom employee left due to retirement.

Turnover Karyawan Tahun 2018-2020

Employees Turnover in 2018-2020

Uraian Description	2020	2019	2018
Jumlah karyawan Telkom (orang) / Total of Telkom employees (people)	9.745	11.059	12.765
Jumlah perputaran karyawan / Total of employee turnover	1.746	1.945	1.919
Atas permintaan sendiri / At own request	25	22	15
Menjadi pengurus partai politik / Become a member of political parties	-	-	-
Menjadi direksi BUMN atau pejabat pemerintah / Become a director of SOE or government officials	4	9	4
Pelanggaran disiplin / Discipline violations	-	-	-
Menikah dengan karyawan Telkom / Married to Telkom employees	-	-	2
Pensiun / Retired	1.678	1.849	1.832
Wafat / Pass Away	39	65	66
Persentase Turnover / Percentage Turnover (%)	17,92	17,59	15,03

Keterangan: disajikan kembali dengan memasukkan data pensiun dan wafat
Remarks: restated including retired and pass away

Turnover Karyawan Berdasarkan Umur dan Gender 2018-2020

Employees Turnover Based on Age and Gender in 2018-2020

Uraian Description	2020		2019		2018	
	Pria / Men	Wanita / Women	Pria / Men	Wanita / Women	Pria / Men	Wanita / Women
a. Kelompok umur < 30 tahun / Age < 30 years old	17	5	15	6	11	5
b. Kelompok umur 30 - 50 tahun / Age Range 30-50 years old	24	7	45	7	38	13
c. Kelompok umur > 50 tahun / Age > 50 years old	1.185	508	1.310	562	1.296	556
Sub Total	1.226	520	1.370	575	1.345	574
Jumlah / Total	1.746		1.945		1.919	

Remunerasi [405-2]

Dalam hal pemberian remunerasi, Telkom dan anak perusahaan mematuhi ketentuan regulasi Upah Minimum Provinsi (UMP) dengan menetapkan gaji terendah berada di atas UMP. Tidak ada perbedaan antara remunerasi karyawan pria maupun wanita TelkomGroup, baik pada level terendah hingga level manajemen senior. Rata-rata persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional yang dihitung dari beberapa wilayah di Indonesia yaitu rata-rata sebesar 173%. Telkom memiliki kebijakan remunerasi yang mempertimbangkan indeks kemahalan pada setiap lokasi kerja karyawan, seperti di wilayah terpencil, sehingga remunerasi yang diterima bisa berbeda-beda.

Remuneration [405-2]

For remuneration, Telkom and its subsidiaries comply with the regulation of the Provincial Minimum Wage (UMP) by defining its minimum wage above the UMP. There is no difference for TelkomGroup men and women employees' remuneration, from the lowest position to senior management level. The average remuneration percentage of the permanent employee on the lowest level to the regional minimum wage that estimated in the several Indonesia regions is average of 173%. Telkom has a remuneration policy that considers the cost index at each employee's work location, such as in remote areas, so the remuneration received may vary.

Perbandingan Remunerasi Karyawan Pria dan Wanita Telkom Tahun 2018-2020
Remuneration of Telkom Male and Female Employee in 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	2020		2019		2018	
	Pria <i>Men</i>	Wanita <i>Women</i>	Pria <i>Men</i>	Wanita <i>Women</i>	Pria <i>Men</i>	Wanita <i>Women</i>
Manajemen Senior / <i>Senior Management</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Manajemen Madya / <i>Middle Management</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pengawas / <i>Supervisor</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lainnya / <i>Other</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Program Pensiun [201-1] [201-3]

Sebagai bentuk penghargaan TelkomGroup bagi loyalitas dan kontribusi pegawai yang telah memasuki masa pensiun, Kami memberikan kebijakan berupa Program Pensiun Manfaat Pasti dan Program Pensiun Iuran Pasti. Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) berlaku bagi karyawan tetap yang mulai bekerja di lingkungan TelkomGroup sebelum 1 Juli 2002. Kemudian Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) berlaku bagi karyawan tetap yang bergabung dengan TelkomGroup setelah tanggal 1 Juli 2002. Kedua program tersebut tidak berlaku bagi Direksi.

PPMP diatur didalam undang-undang pensiun Indonesia dan dikelola oleh Dana Pensiun Telkom (Dapen). Manfaat pensiun yang dibayar dihitung berdasarkan gaji pokok pada saat mulai pensiun dan masa kerja karyawan. Karyawan yang ikut serta dalam program pensiun ini membayar kontribusi 18% (sebelum Maret 2003: 8,4%) dari gaji pokok ke dana pensiun. Perusahaan memberikan kontribusi kepada Dapen untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020 sebesar Rp205 miliar.

PPIP dikelola oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK). Kontribusi Perusahaan kepada DPLK dihitung berdasarkan persentase tertentu dari gaji karyawan dimana untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020 sebesar Rp41 miliar.

Telkom juga memberikan pelatihan peningkatan kemampuan kepada karyawan-karyawan yang akan memasuki masa pensiun berupa GPRP (*Great People Retirement Program*).

Sarana dan Keselamatan Kerja [403-1, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7]

Tempat kerja yang layak dan aman merupakan salah satu faktor kunci yang berpengaruh pada kinerja karyawan. Oleh sebab itu, TelkomGroup selalu berupaya untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif dengan

Retirement Program [201-1] [201-3]

We provide policies of the *Program Pensiun Manfaat Pasti* and *Program Pensiun Iuran Pasti* as a the TelkomGroup appreciation for the loyalty and contribution of the employees who start their retirement. *Program Pensiun Manfaat Pasti* (PPMP) applies to permanent employees who start working in the TelkomGroup before July 1, 2002. *Program Pensiun Iuran Pasti* (PPIP) applies to permanent employees who join TelkomGroup after July 1, 2002. Both programs do not apply to Directors.

The PPMP is governed by the pension laws in Indonesia and managed by Telkom Pension Fund (Dana Dapen). The pension benefits are paid based on the latest basic salary at retirement and the number of years of their service of participating employees. The participating employees contribute 18% (before March 2003: 8.4%) of their basic salaries to the pension fund. The Company made contribution to the pension fund of Rp205 billion for year period ended at December 31, 2020.

The PPIP is managed by Financial Institutions Pension Fund (DPLK). The Company's contribution to DPLK is determined based on a certain percentage of the participants' salaries of Rp41 billion for the years ended December 31, 2020.

Telkom also provides capacity building training for employees who will enter retirement with the GPRP (*Great People Retirement Program*).

Work Facilities and Safety [403-1, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7]

A decent and safe workplace is one of the key factors that affect employee performance. Therefore, TelkomGroup always strives to create a conducive work atmosphere by providing the latest digital-based work facilities that

menyediakan fasilitas kerja berbasis digital terkini yang memungkinkan karyawan untuk berkolaborasi secara maksimal walaupun dalam mobilitas yang tinggi. Ruang kerja karyawan dilengkapi berbagai fasilitas untuk memudahkan dalam bekerja dan berinteraksi satu sama lain dengan nyaman dan aman.

TelkomGroup mendukung penerapan lingkungan kerja yang aman dan nyaman yang mengacu pada peraturan-peraturan di Indonesia yang mengatur tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja, yaitu :

1. Undang-undang No. 1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.
2. Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
3. Undang-undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).

Terkait hal tersebut, TelkomGroup menerapkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3) agar dapat menekan risiko kecelakaan kerja. Penerapan SMK3 dilaksanakan berdasarkan Keputusan Direksi No.37 tahun 2010 tentang Penetapan Kebijakan Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan Perusahaan tanggal 26 Oktober 2010. Selain itu, Telkom juga mencantumkan juga aspek K3 dalam PKB VIII pasal 51 yang menyatakan "Telkom wajib menyelenggarakan program keselamatan dan kesehatan kerja sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Salah satu bentuk pelaksanaan sistem manajemen K3 yang dilakukan oleh TelkomGroup yaitu dengan melakukan simulasi tanggap darurat dan pertolongan pertama pada kecelakaan. Selain itu, berbagai program sosialisasi yang dijalankan oleh TelkomGroup terkait keselamatan kerja di antaranya yaitu:

1. *Safety Talk*.
2. *Safety Risk Observation Tour (SROT)*.
3. *Check List* kesiapan Kerja Aman.
4. *Management Visit*.
5. *HSE Patrol*.
6. Seminar K3 (*HSE Training*).
7. Pembuatan dan Pemasangan Rambu K3.
8. Rapat Tim K3.
9. *Basic Life Support (BLS)*.
10. Pembentukan Tim Tanggap Darurat

K3 diimplementasikan secara ketat di semua lokasi proyek yang dikerjakan TelkomGroup. Setiap pekerjaan yang dilakukan baik oleh karyawan TelkomGroup maupun mitra kerja harus memperhatikan berbagai prosedur keselamatan kerja sebagaimana yang diwajibkan. Peraturan teknis keselamatan kerja dituangkan dalam bentuk:

allow employees to collaborate optimally even in high mobility. Employee workspaces are equipped with various facilities to make it easier to work and interact with others comfortably and safely.

TelkomGroup supports the implementation of a safe and comfortable work environment referring to the regulations in Indonesia that govern occupational health and safety, namely:

1. Law No. 1 of 1970 regarding Work Safety.
2. Law number 36 of 2009 regarding Health.
3. Law No. 13 of 2003 regarding Manpower.
4. Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 50 of 2012 regarding Implementation of Occupational Health and Safety Management System (SMK3).

Therefore, TelkomGroup implements Occupational Health, Safety, and Environment (HSE) Management System to reduce work accident risk. The implementation of the HSE Management System is carried out based on the Regulation of the Board of Directors No.37 of 2010 regarding the Establishment of Company Security and Safety Management Policies dated 26 October 2010. Telkom also includes HSE aspects in CWA VIII article 51, which states that "Telkom is obliged to organize occupational safety and health programs prevailing laws and regulations."

One form of implementation of the HSE management system is emergency response simulation and first aid in accidents. Besides, TelkomGroup has socialization programs related to work safety include:

1. Safety Talk.
2. *Safety Risk Observation Tour (SROT)*
3. Check List of Safe Work Readiness.
4. Management Visit.
5. HSE Patrol.
6. HSE Training.
7. Manufacture and Installation of HSE Signs.
8. HSE Team Meeting.
9. Basic Life Support (BLS).
10. Emergency Response Team Establishment

HSE strictly implements in all TelkomGroup project locations. TelkomGroup employees and partners must pay attention to the work safety procedures as required in all the ongoing works. Work safety technical regulations are in the form of:

1. Undang-undang nomor 1 tahun 1970 tanggal 12 Januari 1970 tentang Keselamatan Kerja.
2. Peraturan Pemerintah nomor 50 Tahun 2012 tanggal 12 April 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Kesehatan Kerja.
3. Keputusan Direksi nomor KD.37/UM 400/COO-D0030000/2010 tanggal 26 Oktober 2010 tentang Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan Perusahaan *Enterprise Security and Safety Governance*.

Pelanggaran atas peraturan tersebut di saat melakukan pekerjaan dapat dikenai sanksi :

1. Dalam UU tersebut denda yang harus dibayar sebesar Rp100.000 atau kurungan penjara 3 bulan.
2. Namun, nantinya acuan denda K3 akan diubah seiring revisi UU No. 13 tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan. Besaran denda pada revisi UU tersebut diusulkan akan jauh lebih besar sehingga memberikan efek jera bagi perusahaan yang tak menerapkan K3.
3. "UU No. 1 tahun 1970 memang terlalu ringan karena sifatnya preventif. Nanti sanksi larinya ke UU Ketenagakerjaan, pidana sekitar 2-4 tahun, denda Rp200 juta-Rp400 juta. Sekarang masih diproses (revisi aturan UU 13 tahun 2013) Ini agar K3 menjadi perhatian perusahaan.

Sepanjang tahun 2020, tidak terdapat kasus pelanggaran K3 oleh karyawan mitra.

Selanjutnya, dalam mengelola kesehatan karyawan, TelkomGroup membangun Yayasan Kesehatan (YAKES) dengan tujuan untuk melakukan perencanaan, pengendalian dan pemeliharaan kesehatan karyawan, pensiunan dan keluarga, penyelenggaraan poliklinik di Kantor Pusat, penyuluhan, promotif fisik, serta *hygiene* perusahaan dan keselamatan kerja. Keputusan Direktur Human Capital & General Affairs Perusahaan Perseroan (Persero) nomor : KR.08/PS600/COP-B0012000/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Kesehatan Bagi Karyawan dan Keluarganya. Fasilitas yang dimiliki YAKES :

1. Poliklinik umum dan gigi.
2. Tempat *fitness*.
3. Tempat laktasi.
4. Tempat simulasi *basic life support*.
5. Tempat periksa kebidanan.

Tingkat Kecelakaan Kerja [403-2] [403-9]

TelkomGroup telah mengidentifikasi berbagai jenis pekerjaan yang memiliki eksposur tinggi terhadap kecelakaan kerja, terutama pada pekerjaan yang dijalankan di lapangan. Beberapa jenis pekerjaan tersebut antara lain:

1. Law number 1 Year 1970 dated January 12, 1970, regarding Work Safety.
2. Government Regulation Number 50 Year 2012 regarding the Implementation of the Occupational HSE Management System dated 12 April 2012.
3. Resoluition of the Board of Directors number KD.37/UM 400/COO-D0030000/2010 dated October 26, 2010, regarding Management of Company Security and Safety Enterprise Security and Safety Governance.

Violation of these regulations while performing work may be subject to sanctions:

1. Based on the law, the fine that must be paid is only Rp100,000 or 3 months imprisonment.
2. However, the reference to HSE fines will be changed in line with the revision of Law no. 13 of 2013 regarding Manpower. The number of fines in the proposed revision of the Law will be much greater, thus providing a deterrent effect for companies that do not implement HSE.
3. Law No. 1 of 1970 is indeed too light because of its preventive nature. The sanctions will run to the Manpower Law, imprisonment of around 2-4 years, fines of Rp200 million - Rp400 million. It is still ongoingly processed (revision of Law 13 of 2013) HSE is the Company's concern.

In 2020, there were zero cases of HSE violations by partner employees.

Furthermore, in managing employee health, TelkomGroup built a Yayasan Kesehatan (YAKES) with the aim of planning, controlling, and maintaining the health of employees, retirees, and their families; organizing polyclinics at the Head Office, counseling, physical promotion, and company hygiene and work safety. The Resolution of the Director of Human Capital & General Affairs of the Company (Persero) No. KR.08/PS600/COP-B0012000/2008 regarding Guidelines for Implementation of Health Services for Employees and Their Families. YAKES facilities are:

1. General and dental polyclinic.
2. Gym.
3. Place of lactation.
4. Basic life support simulation place.
5. Place for obstetrics examination.

Occupational Accident Rate [403-2] [403-9]

TelkomGroup has identified various types of work that have high exposure to work accidents, especially field jobs. Some of these types of work include:

1. Pekerjaan yang dilakukan di ketinggian.
2. Pekerjaan yang berisiko terkena tegangan tinggi.
3. Pekerjaan pada *ground tank*.
4. Pekerjaan di *manhole*.
5. Pekerjaan penyambungan optik.

TelkomGroup juga telah mengidentifikasi beberapa penyakit akibat kerja (PAK), yaitu :

1. Fisik: Tersengat arus listrik, Suara bising, Penerangan Redup dan faktor ergonomi yang dapat menyebabkan kelelahan fisik, nyeri otot, deformitas tulang, perubahan bentuk karena posisi kursi dan meja saat digunakan tidak memenuhi syarat ergonomis.
2. Infeksi: tertular dari virus Corona melalui kantor atau tempat bekerja.
3. Kimiawi: bahan kimia sehari-hari (misal: pembersih lantai) yang dapat menyebabkan penyakit kulit seperti dermatitis, biasa terjadi pada rekan-rekan GSD.
4. Psikologis: Kurangnya *work-life balance*. Tuntutan kerja yang berat dan secara terus-menerus dapat menyebabkan *burnout* atau kelelahan secara mental.

Upaya TelkomGroup dalam memitigasi risiko tersebut yaitu dengan menerapkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja sesuai dengan *best practice* di industri dan berstandar internasional. TelkomGroup juga melakukan sosialisasi sistem manajemen K3 dan berupaya menanamkan K3 ke dalam budaya perusahaan.

Selain itu, TelkomGroup melakukan berbagai pelatihan K3 seperti bekerja di atas ketinggian, Ahli K3 Umum, Auditor Internal SMK3 dan Manajemen Risiko. Tujuannya yaitu untuk mengurangi risiko kecelakaan kerja pada jenis-jenis pekerjaan tersebut di atas.

Pada periode pelaporan tahun 2020, beberapa kantor Telkom (tidak termasuk anak perusahaan) di daerah berhasil tidak mencatat adanya *fatality* serta mendapatkan sertifikat *zero accident*. Hal ini merupakan salah satu pencapaian yang baik terkait Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) karyawan di lingkungan Telkom. Pelaksanaan K3 bukan hanya dilaksanakan di perkantoran Telkom, namun juga di proyek yang dikerjakan Telkom K3 ini diterapkan dengan ketat bersama-sama dengan mitra kerja.

Mekanisme Pengelolaan Umpan Balik Karyawan

TelkomGroup memiliki mekanisme pengaduan karyawan sebagai mekanisme untuk mengidentifikasi masalah ketenagakerjaan dan meminimalisir dampak negatif yang mungkin terjadi karena masalah-masalah tersebut.

1. Work at high height.
2. Work with the risk of being exposed to high voltage.
3. Work on the tank ground.
4. Work in the manhole.
5. Optical connection work.

TelkomGroup has also identified several occupational diseases, namely:

1. Physical: electrocution, noise, dim lighting, and ergonomic factors causing physical fatigue, muscle pain, bone deformity, changes in bone shape due to chair and table positions when used do not meet ergonomic requirements.
2. Infection: infected from the Coronavirus in the office or workplace.
3. Chemicals: daily chemicals (e.g. floor cleaners) that can cause skin diseases such as dermatitis, are common among GSD employees.
4. Psychological: lack of work-life balance. Heavy and continuous works can cause burnout or mental exhaustion.

TelkomGroup's efforts in mitigating these risks are implementing an occupational HSE management system following best practices in the industry and with international standards. TelkomGroup also disseminates the HSE management system and make HSE embedded into the corporate culture.

In addition, TelkomGroup conducts various OHS trainings such as working on heights, General OHS Experts, Internal Auditors of OHS System Management, and Risk Management. The goal is to reduce the work accidents risk in the types of work above.

In the 2020 reporting period, several Telkom offices (excluding subsidiaries) in the regions managed to record no fatalities and received a zero accident certificate. It is one of the outstanding achievements of the Occupational Health and Safety (OHS) employees within Telkom. The OHS implementation is not only applied in Telkom's offices but also in Telkom's projects. OHS is implemented strictly along with partners.

Employee Feedback Management Mechanism

TelkomGroup have an employee complaint mechanism to identify potential labor problems and minimize any negative impacts due to the related issues.

Pengaduan masalah ketenagakerjaan dapat dilakukan melalui:

1. HC *Help Desk*, dengan memanfaatkan *email-in service* Hr_helpdesk@telkom.co.id, *phone-in service* nomor 1500305 dan *Chat-in* melalui Whatsapp serta Telegram di nomor 08111-900-305.
2. HC *Wiki*, yaitu layanan *search engine* untuk mencari informasi seputar ketenagakerjaan dan katalog kebijakan *human capital* Telkom.
3. With-U, yaitu layanan konseling seputar masalah personal, masalah kinerja dan umum, karyawan dapat melakukan penjadwalan konseling melalui HC *Help Desk* serta melaksanakannya melalui *video conference 1on1*.

Selama tahun 2020, TelkomGroup mendapatkan 2.790 pengaduan ketenagakerjaan dan selanjutnya ditindaklanjuti oleh unit terkait. Jumlah pengaduan tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2019 sebesar 522 pengaduan. Pengaduan tersebut antara lain terkait dengan pengelolaan administrasi kepegawaian, manajemen waktu serta remunerasi.

Dalam merespons pengaduan karyawan, TelkomGroup telah mengadakan beberapa perbaikan, antara lain:

1. Pengintegrasian pengelolaan umpan balik dalam HC *Care Center* yang dilengkapi dengan *Contact Center Agents* dan saluran telepon *hunting* demi meningkatkan responsivitas layanan.
2. Pengembangan dan perbaikan sistem HC *Wiki* untuk mempermudah pencarian informasi dilengkapi dengan *category tree* serta klasifikasi berdasarkan jenis dokumen.
3. Pengalihan *ChatBot* yang terhubung dengan HC *Wiki* ke dalam *Official Whatsapp Diarium*.

DIGITAL CAPABILITY READINESS

Sejalan dengan transformasi menuju perusahaan telekomunikasi digital kelas dunia, Telkom dan Anak Perusahaan berupaya membangun budaya kerja digital yang lebih efektif dan efisien. Sejak lima tahun yang lalu, TelkomGroup telah menginisiasi *Integrated Human Capital Management System* (IHCMS) yaitu aplikasi digital terintegrasi untuk mengelola sumber daya manusia (SDM). Selain aplikasi digital, TelkomGroup menerapkan konsep *digital workstyle* (*paperless, wireless, seamless, riskless*) dan *open space* (*un-assigned desk, collaboration space, warm ambience*).

Complaints about workforce issues can submit to:

1. HC helpdesk, using email-in service HR_helpdesk@telkom.co.id, the phone-in service number 1500305, and Chat-in via WhatsApp and Telegram in 08111-900-305.
2. HC Wiki is a search engine service to search information about Telkom's employment and human capital policy catalog.
3. With-U, a counseling service of personal, work performance, and general issue, which employee can have a counseling schedule via HC Help Desk with 1on1 video conference.

In 2020, TelkomGroup received 2,790 labor complaints, and those were followed up by the related unit. The number of complaints has increased compared to 2019 of 522 complaints. The complaint, among others, is related to employee administration, time management, and remuneration.

In responding to employee complaints, TelkomGroup has made several improvements, including:

1. Integration of feedback management in the HC *Care Center*, with *Contact Center Agents* and hunting telephone lines to increase service responds.
2. Development and improvement of the HC *Wiki* system to make it easier to find information, complete with a category tree, and classification based on the document type.
3. The *ChatBot* transfers connected to the HC *Wiki* into the *Official Whatsapp Diarium*.

DIGITAL CAPABILITY READINESS

In line with the transformation to the world-class digital telecommunications company, Telkom and its subsidiaries are working to build a more effective and efficient digital work culture. For the past five years, TelkomGroup has initiated the *Integrated Human Capital Management System* (IHCMS), which is an integrated digital application for managing human resources (HR). Besides digital applications, TelkomGroup applies the concept of digital work styles (*paperless, wireless, seamless, riskless*) and open space (*un-assigned desk, collaboration space, warm ambience*).

Upaya TelkomGroup membangun budaya digital bertujuan untuk meningkatkan jumlah karyawan yang “digital ready”. Hingga tahun 2023, terdapat potensi *massive retirement* yang dapat menyebabkan adanya kesenjangan kapasitas dan kapabilitas SDM. Untuk itu, TelkomGroup kemudian menyusun dan menerapkan *Digital Capability Strategy* TelkomGroup dan menyiapkan kebutuhan *Design Development Plan* yang selaras dengan strategi bisnis Telkom dan Anak Perusahaan. Salah satu inisiatif yang dilakukan yaitu membentuk Indigo Amoeba, yang mampu mawadahi karyawan yang *digital ready* untuk mendorong inovasi yang berkelanjutan.

Selama tahun 2020, Telkom Group mengadakan *workshop* yang memfokuskan kepada penyusunan program-program pengembangan *Digital Capability Readiness*. *Workshop* ini bertujuan untuk menyelaraskan visi Telkom Group untuk mencapai *To be the Most Preferred Digital Telco to Empower the Society*. Upaya tersebut dijalankan untuk mendukung TelkomGroup terus berinovasi dalam membangun infrastruktur secara berkelanjutan dan memperluas portofolio layanan digital seperti *Digital Lifestyle, Mobile Financial Services, Digital Advertising, Digital Banking, Big Data dan Internet of Things (IoT)*.

Digital Amoeba

Digital Amoeba merupakan program Corporate Innovation Lab Telkom Indonesia yang bertujuan menjangkit dan mengakselerasi inovasi dari karyawan Telkom. Sebagai program inkubasi bisnis digital bagi *startup* internal Telkom, Digital Amoeba bukan hanya menghasilkan produk inovatif dan proses baru berbasis teknologi digital namun juga sekaligus mengasah keterampilan *human capital* TelkomGroup agar lebih siap menghadapi era digital. Digital Amoeba diposisikan sebagai program inkubator bagi karyawan yang berpotensi sebagai *intrapreneur* dan *innovator* melalui lingkungan kerja yang *hyper-agile* dan sangat dinamis seperti pendirian usaha rintisan (*startup*) digital.

Hingga akhir tahun 2020, Digital Amoeba telah menginkubasi 226 ide inovasi yang melibatkan lebih dari 3.601 orang. Per 31 Desember 2020, terdapat 47 tim masih aktif melakukan validasi produk baru dan proses baru dan 20 tim di antaranya siap untuk diakselerasi ke arah komersialisasi. Terdapat 13 tim dari tahun sebelumnya yang telah menjadi portofolio bisnis baru di 2020. Inovasi yang dihasilkan oleh *startup intrapreneurial* tersebut, tidak hanya siap dijual kembali sebagai penghasil pendapatan atau diimplementasikan untuk efektivitas biaya perusahaan, namun juga berpotensi untuk sinergi antar BUMN dan mendukung tumbuhnya ekonomi digital Indonesia.

TelkomGroup's measures in building the digital culture aim to increase the number of “digital ready” employees. Until 2023, there is a potential massive retirement that could lead to the capacity and capability gaps of human resources. Therefore, TelkomGroup compiles and implements the TelkomGroup Digital Capability Strategy and prepares the Design Development Plan that is in line with the business strategy of Telkom and its subsidiaries. One of the initiatives was establishing Indigo Amoeba, which can accommodate digital-ready employees to encourage sustainable innovation.

In 2020, the Telkom Group held a workshop that focused on the preparation of Digital Capability Readiness development programs. It aimed to align the Telkom Group's vision in achieving To be the Most Preferred Digital Telco to Empower the Society. These efforts are carried out to support TelkomGroup to keep innovating in building sustainable infrastructure and expanding its digital service portfolios, such as Digital Lifestyle, Mobile Financial Services, Digital Advertising, Digital Banking, Big Data, and the Internet of Things (IoT).

Digital Amoeba

Digital Amoeba is Telkom Indonesia's Corporate Innovation Lab program that aims to capture and accelerate innovation from Telkom employees. As a digital business incubation program for Telkom's internal startups, Digital Amoeba not only produces innovative products and new processes based on digital technology but also sharpens TelkomGroup's human capital skills to be better prepared for the digital era. Digital Amoeba is an incubator program for employees who have the intrapreneurs' and innovators' potential through a hyper-agile and very dynamic work environment such as the establishment of digital startups.

By the end of 2020, Digital Amoeba has incubated 226 innovation ideas involving more than 3,601 people. As of December 31, 2020, there are 47 teams still actively validating new products and new processes and 20 of them are ready to be accelerated towards commercialization. There are 13 teams from the previous year who have become new business portfolios in 2020. The intrapreneurial startups' innovations are not only ready to be resold as revenue generators or implemented for company cost-effectiveness, but also have the potential for synergy between SOEs and support the growth of the Indonesian digital economy.

TUMBUH BERSAMA MASYARAKAT DIGITAL GROW WITH DIGITAL COMMUNITY

Adanya COVID-19 mengakselerasi transformasi masyarakat digital di Indonesia dan mempercepat terciptanya ekonomi digital. Telkom sebagai garda terdepan ekonomi digital telah mengambil peran untuk menstimulus perkembangan industri *startup* digital di Indonesia.

INDIGO CREATIVE NATION

Indigo Creative Nation merupakan bentuk dukungan Telkom dalam membangun industri kreatif digital Indonesia. Program ini merupakan inisiatif Perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing, kemandirian, dan pertumbuhan ekonomi digital nasional. Program dimulai dengan kegiatan *nurturing creativity* talenta digital Indonesia, dilanjutkan dengan inkubasi dan akselerasi *startup* sehingga inovasi produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan memiliki *value* yang tinggi di pasar.

Dalam membina talenta digital (*nurturing creativity*), Indigo Creative Nation didukung oleh 17 *creative camp* yang dinamai dengan Digital Innovation Lounge (DILo). Pada akhir Desember 2020, jumlah keseluruhan talenta digital binaan DILo mencapai lebih dari 44.000 anggota. DILo mempunyai 2 program inti, yaitu DILo Talent Pro (pengembangan *digital talent*, seperti *developer & data scientist* untuk memenuhi kebutuhan TelkomGroup) dan DILo PAD (*pre-startup development*, guna melahirkan *startup* baru yang akan selanjutnya diinkubasi di program inkubasi Indigo).

Selanjutnya dalam rangka menginkubasi dan mengakselerasi *startup* binaannya, Indigo Creative Nation memiliki 4 *creative center* yang disebut dengan Digital Valley (DIVA). Tempat ini merupakan pusat inkubasi dan akselerasi *startup* dengan kegiatan antara lain melakukan *mentoring* (*mentor global* maupun *residen*), *workshop*, evaluasi bisnis, dan *channeling/networking*.

COVID-19 accelerates the transformation of the digital society in Indonesia and starts the digital economy. Telkom as digital economy frontline enacts in giving growing stimulus of the digital startup industry in Indonesia.

INDIGO CREATIVE NATION

Indigo Creative Nation is Telkom's supportive measure to develop the Indonesian digital creative industry. It is the initiative that aims to strengthen national competitiveness, independence, and digital economic growth. The program starts with the nurturing creativity event of Indonesia digital talent then continue with startup incubation and acceleration, so the outcome products of innovation would meet the necessity and be high value in the market.

Indigo Creative Nation is supported by 17 creative camps of Digital Innovation Lounge (DILo) in fostering digital talents (*nurturing creativity*). At the end of December 2020, the total DILo's fostered digital talents were more than 44,000 members. DILo has two core programs as DILo Talent Pro (digital talent development for TelkomGroup needs of the developer and data scientist) and DILo PAD (pre-startup development to creates new startups that would be proceeded to Indigo's incubation program).

Indigo Creative Nation has four creative centers of Digital Valley (DIVA) to incubate and accelerate its fostered startups. It is a startup incubation and acceleration center with activities of mentoring (global or resident mentor) workshop, business evaluation, and channeling/networking.

Sebagai bagian dari inovasi perusahaan, program ini juga mengembangkan sinergi antara *startup* dengan bisnis digital Telkom. Indigo Creative Nation juga membantu *startup* untuk memperoleh investasi lanjutan dari para investor tanah air maupun global. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melaksanakan beberapa *event* tahunan antara lain Indigo Gathering, Amigo Innovation Summit, dan Indigo Demo Day. Dalam ketiga *event* ini, para *startup* akan dipertemukan dengan seluruh unit bisnis Telkom baik *Customer Facing Unit* (Direktorat/Divisi) dan *subsidiaries* serta para investor atau *venture capital*. Selain itu terdapat juga kegiatan *startup pitching*, *startup demo day*, *startup exhibition*, dan *talkshow* yang mengundang para pembicara setingkat *C-level*. Mereka berasal dari kalangan *startup unicorn*, korporasi, *venture capital*, dan pemerintahan.

Pada tahun 2020, kami juga berkontribusi pada pengembangan: (i) ekosistem bisnis pertanian (termasuk perikanan) oleh Tribe Agree dalam partisipasi dengan *startup* Habibi Garden dan Fishgator untuk membangun modul teknologi untuk pemantauan dan analisis faktor-faktor pertumbuhan pertanian seperti pengairan, pemupukan dan iklim; (ii) konten untuk Pesantren Digital bersama dengan *startup* Muslimlife; (iii) konten pelengkap untuk Pijar Mahir dengan *startup* Bahaso; (iv) digitalisasi UKM dengan *startup* Tyrenix; dan (v) layanan *e-health* dengan Doclink *startup*.

VENTURE CAPITAL

PT Metra Digital Investama (MDI atau MDI Ventures) merupakan anak usaha TelkomMetra dan dikenal dengan *corporate venture capital* dengan aktivitas bisnisnya yang terdiri dari *investing - synergy - portfolio management - value creation* dan *fundraising*. MDI sebagai inisiatif modal ventura Telkom ini berbasis di Jakarta dengan operasi di Singapura dan Silicon Valley. MDI menggabungkan model *Venture Capital* dengan memberikan akses *synergy* di TelkomGroup kepada *startup* setelah melakukan investasi finansial. Fokus investasi ini yaitu *high growth business verticals* untuk meningkatkan pengalaman digital dan memberikan layanan terbaik yang mengarah pada pengalaman pelanggan, seperti *Logistic, Financial Technology, Cloud Computing, Agritech/food, Deep tech, Digital Life, Healthtech, New retail, dan Internet of Things*.

As a part of the Company's innovations, this program also develops the synergy of startups and Telkom's digital business. Indigo Creative Nation also assists the startups to obtain further investment from the national or global investor. One of the measures is organizing several annual events such as Indigo Gathering, Amigo Innovation Summit, and Indigo Demo Day. In these events, startups will be introduced to Telkom's business units as the Customer Facing Unit (Directorate/Division), subsidiaries, and investors or venture capital. Besides, there were startup pitching, startup demo day, startup exhibition, and talk show with C-level keynote speakers. They come from unicorn startups, corporations, venture capital, and the Government.

In 2020, we have also contributed to the development with numerous startups such as: (i) an agriculture business ecosystem (including fishery) by Tribe Agree in participation with Habibi Garden and Fishgator to build tech modules for the monitoring and analysis of agricultural growth factors such as irrigation, fertilization, and climate; (ii) contents for the Digital Pesantren with Muslimlife; (iii) complementary contents for Pijar Mahir with Bahaso; (iv) the SMEs digitalization with Tyrenix; and (v) e-health services with Doclink.

VENTURE CAPITAL

PT Metra Digital Investama (MDI or MDI Ventures) is TelkomMetra's subsidiary and recognized for its corporate venture capital with its business operation of investing - synergy - portfolio management - value creation and fundraising. As Telkom's venture capital initiative, MDI is based in Jakarta and operates in Singapore and Silicon Valley. MDI combines the venture capital model with the TelkomGroup synergy access to the startups after made financial investments. This investment focuses on high growth business verticals to increase the digital experience and deliver the best services aiming at customer experiences such as Logistic, Financial Technology, Cloud Computing, Agritech/food, Deep tech, Digital Life, Healthtech, New retail, and Internet of Things.

Di tahun 2020, MDI Ventures berinvestasi pada 15 *startup* baru yang tersebar di 4 negara yaitu Indonesia, India, Singapura, dan Amerika Serikat, dimana 2 *startup*, yaitu Observeit dan Sonar telah *exit* melalui akuisisi. Sejak tahun 2016, MDI Ventures sudah berinvestasi di lebih dari 50 *startup* di 12 negara dengan total keseluruhan sampai dengan saat ini sejumlah 8 *startup* yang telah *exit* dan 2 diantaranya melalui IPO.

MDI Ventures banyak menjalin kerja sama dengan BUMN Indonesia untuk membangun *digital ecosystem* dan mempercepat *digital transformation*. MDI juga melakukan kerja sama dengan investor-investor global (VC atau PE) dalam berinvestasi terhadap *startup* global. Selain itu, MDI juga bekerja sama dengan inkubator dan akselerator *startup* global untuk mendukung program Indigo Telkom.

Sampai saat ini MDI sudah mengelola tiga *fund*, di luar pengelolaan dana dari Telkom. Ketiga *fund* tersebut adalah:

- TMI Fund dari Telkomsel Mitra Inovasi yang berfokus pada pendanaan kepada *startup* yang bisa memberikan nilai sinergi bagi Telkomsel.
- Centauri Fund, bekerja sama dengan KB Financial Group (Kook Min Bank) asal Korea Selatan yang berfokus pada *growth stage startup*. Tujuannya yaitu untuk mendukung *startup* Indonesia dan kawasan, khususnya di *startup* teknologi, termasuk teknologi keuangan, infrastruktur *e-commerce*, *Software as a Service* (SaaS), dan juga *big data*.
- Arise Fund, diluncurkan pada tahun 2020 dimana MDI bekerja sama dengan Finch Capital Belanda yang mempunyai fokus utama pada *early stage startup* bagi *startup* teknologi Indonesia.

In 2020, MDI Ventures invested in 15 new startups in the four countries such as Indonesia, India, Singapore, and United States, whom Observeit and Sonar had exit by the acquisition. Since 2016, MDI Ventures has invested in more than 50 startups in 12 countries with a total of 8 startups that have exited and 2 of them through IPOs.

MDI Ventures has cooperated with many Indonesian SOEs to develop the digital ecosystem and accelerate the digital transformation. MDI also cooperates with global investors (VC or PE) in dealing with investment to global startups. Besides, MDI works with global startup incubators and accelerators to support Telkom Indigo's programs.

MDI has managed three funds to date, aside from Telkom's fund management, namely:

- TMI Fund of Telkom Mitra Inovasi focusing fund the startups that would create synergy value to Telkomsel.
- Centauri Fund, work with KB Financial Group (Kook Min Bank) from South Korea focusing on growth-stage startup. It aims to support Indonesia and nearby startups specifically in technology, including fintech, e-commerce infrastructure, Software as a Service (SaaS), and big data.
- Arise Fund, launched in 2020 whom MDI work with Finch Capital (Netherland), which has main focuses on early-stage startup for Indonesia technology startup.

PEMANFAATAN TEKNOLOGI YANG BERKELANJUTAN DAN UPAYA PENGELOLAAN LINGKUNGAN [103-1; 103-2; 103-3]

UTILIZATION OF SUSTAINABLE TECHNOLOGY AND

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT EFFORTS [103-1; 103-2; 103-3]

Pengelolaan lingkungan penting bagi TelkomGroup karena pemanfaatan teknologi yang intensif di industri telekomunikasi digital dapat berdampak pada aspek lingkungan. Beberapa aspek terkait pengelolaan lingkungan antara lain yaitu konsumsi energi dan emisi yang dihasilkan dari operasi dan penggunaan perangkat teknologi. Kemudian, isu terkait *Customer Premises Equipments* atau perangkat yang digunakan oleh pelanggan juga merupakan hal yang signifikan. TelkomGroup juga melihat pentingnya pengelolaan limbah, khususnya limbah elektronik pada masa habis pakai perangkat teknologi yang digunakan.

Selain untuk mengelola dampak terhadap lingkungan, inisiatif TelkomGroup juga bertujuan untuk mendukung upaya Pemerintah mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). TelkomGroup memahaminya peran serta korporasi untuk mewujudkan keberlanjutan ekonomi, lingkungan, dan sosial di Indonesia.

Etika bisnis TelkomGroup menjadi salah satu fondasi yang kuat untuk menjalankan kegiatan usaha yang bertanggung jawab sosial dan lingkungan. Saat ini Telkom telah memiliki kebijakan lingkungan yang ditetapkan berdasarkan kebijakan nomor PD.201.01/r.00/PS150/COP-B0400000/2014 tanggal 6 Mei 2014 tentang Etika Bisnis di Lingkungan TelkomGroup.

Penerapan kebijakan lingkungan dijalankan secara kolektif dan diawasi oleh pimpinan unit yang terkait.

DAMPAK OPERASI TERHADAP LINGKUNGAN HIDUP

Selama tahun 2020 TelkomGroup melakukan berbagai upaya untuk mengelola dampak operasi terhadap lingkungan hidup. Beberapa program yang dilakukan antara lain meliputi efisiensi energi, pemakaian energi terbarukan, pengelolaan limbah, pengelolaan dan daur ulang air, serta penggunaan perangkat keras yang lebih hemat energi.

Sesuai dengan konteks keberlanjutannya, kegiatan operasional TelkomGroup tidak terlalu relevan dengan aspek keanekaragaman hayati. Sebagai contoh, penempatan kabel laut atau pembangunan *tower* telekomunikasi tidak berdampak signifikan pada flora dan fauna dalam jangka panjang, namun hanya berpotensi adanya gangguan sementara pada saat konstruksi saja.

Environmental management is significant for TelkomGroup as the intensive technology utilization in the digital telecommunication industry would impact the environment. Those related several aspects are energy consumption and output emission of technology device operation and usage. Issues related to customer premises equipment or customers' device are also a significant matter. TelkomGroup also considers the importance of waste management, specifically for discarded electronic waste for used technology devices.

Besides managing environmental impacts, TelkomGroup's initiatives also aim to support the Government's means to achieve Sustainable Development Goals (SDGs). TelkomGroup acknowledges the roles and corporations to realize the sustainable economy, environment, and society in Indonesia.

TelkomGroup's business ethics are one of the major foundations to operate its social-environmental responsible business activities. Telkom already has the existing environmental policy based on policy No. PD.201.01/r.00/PS150/COP-B0400000/2014 dated May 6, 2014, regarding Business Ethics in the TelkomGroup.

The environmental policies are implemented collectively and supervised by the relevant unit leaders.

OPERATIONAL IMPACT TO THE ENVIRONMENT

In 2020, TelkomGroup made varied efforts to manage the operational impacts on the environment. The programs are energy efficiency, renewable energy use, waste management, water management and recycling, and power-saving device use.

As its sustainable context, TelkomGroup operational activities are not too relevant with biodiversity aspect. For example, submarine cable or telecommunication tower construction significantly did not impact its flora and fauna for a long-term period but only have potential temporary disturbance on the construction period.

Budaya Kerja Ramah Lingkungan

Telkom memahami pentingnya menciptakan budaya kerja ramah lingkungan di wilayah kerja operasional korporat dan anak perusahaan. Selain itu, mitra kerja yang menjalankan kegiatannya di wilayah operasi TelkomGroup juga perlu memahami dan turut mendukung budaya kerja tersebut. Salah satu upaya yang telah dilakukan Telkom yaitu melakukan sosialisasi pola hidup ramah lingkungan, seperti mengurangi penggunaan kemasan plastik minuman dan mengurangi plastik pada kegiatan yang diadakan.

Sejak tahun 2009, Telkom telah mendukung program “Bike To Work” sebagai salah satu dukungan untuk mengurangi emisi karbon. Telkom sudah menetapkan kebijakan penggunaan dan penyebaran informasi melalui sistem *online* seperti nota dinas *online*, *virtual meeting*, *shared files*, *online survey*, dan pelayanan SDM berbasis IT. Selama tahun 2020 diperkirakan terdapat 321.827 nota dinas *online* yang terbit. Dengan asumsi setiap nota dinas setara dengan 1 lembar kertas dan ditujukan kepada 2 orang penerima, Telkom telah melakukan penghematan sebanyak 643.654 lembar atau 1.288 rim kertas. Dengan adanya pandemi COVID-19 dan pemberlakuan *work from home*, maka budaya ramah lingkungan tersebut akan semakin kuat menjadi sebuah kebiasaan baru.

TelkomGroup terus mengedukasi pelanggan dengan menjalankan tagihan menjadi *paperless* melalui *email*. Selain itu juga pelanggan dapat mengakses aplikasi MyIndiHome dan MyTelkomsel. Dari 8,0 juta pelanggan IndiHome dan 6,5 juta pelanggan seluler pasca bayar, Telkom dapat menghemat 147 juta lembar kertas (setara dengan 348 ribu rim kertas) dengan asumsi 1 lembar kertas tagihan per bulannya dalam 1 tahun.

TelkomGroup melalui Telkomsel juga mengajak masyarakat untuk menunjukkan komitmen dan memberikan aksi nyata untuk mengurangi penggunaan plastik sekaligus mengurangi sampah plastik melalui gerakan #BhayPlastik. Gerakan sosial yang diadakan sejak Desember 2018 ini bertujuan untuk menyebarkan kesadaran lingkungan, khususnya agar masyarakat dapat lebih bijak dalam menggunakan plastik.

Eco-Friendly Work Culture

Telkom understands the importance of creating an environmentally friendly work culture in the operational areas of the Company and its subsidiaries. Besides, partners who work their activities in the TelkomGroup operation area also should understand and support the work culture. One of Telkom’s efforts is to socialize an eco-friendly lifestyle, such as reducing plastic beverage packaging and plastic-based material in the ongoing activities.

Since 2009, Telkom has supported the “Bike to Work” as a campaign to reduce carbon emissions. TelkomGroup has determined policies of online information use and circulation, such as online official memos, virtual meetings, shared files, surveys, and IT-based HR management. In 2020 it was estimated that there were 321,827 published online internal official memos. Assuming each official memo is equivalent to 1 sheet of paper and addressed to 2 recipients, Telkom saved as much as 643,654 sheets or 1,288 reams of paper. Due to the COVID-19 pandemic, Work from Home policy, this eco-friendly work culture supposedly would be a new habit.

TelkomGroup continues to educate customers by paperless bills via email. Besides, customers can also access MyIndiHome and MyTelkomsel applications. From 8.0 million IndiHome subscribers and 6.5 million postpaid cellular subscribers, Telkom can save 147 million sheets of paper (equivalent to 348 thousand ream of paper) assuming 1 bill sheet per month in 1 year.

TelkomGroup through Telkomsel also invites people to show commitment and take real action to reduce plastic use while reducing plastic waste through the #BhayPlastik movement. It has been held since December 2018 aiming to spread environmental awareness, so that people can use plastic wisely.

Pengelolaan Energi [302-1, 302-2, 302-4]; [TC-TL-130 a.1]

Energi merupakan aspek yang dikelola secara strategis oleh TelkomGroup. Dalam rangka konservasi energi gedung, Telkom dan anak perusahaan telah melakukan berbagai upaya, antara lain:

1. Penggunaan lampu LED dan *cooling system management* pada gedung kantor.
2. Penggunaan kaca reflektif dengan ketebalan 6 mm pada sebagian gedung kantor, sehingga mengurangi panas yang masuk.
3. Menggunakan skema *zoning lighting*, yakni membedakan area penyalaaan *lighting* sesuai kebutuhan sehingga mampu menghemat energi.
4. Menerapkan jadwal pengoperasian penerangan maupun perangkat otomatis guna menghemat konsumsi listrik tanpa mengganggu kenyamanan dan keamanan pengguna gedung.
5. Penggunaan kumpulan kapasitor (*capacitor bank*) untuk mengoptimalkan penggunaan listrik.
6. Mendidik karyawan melakukan penghematan energi.
7. Penempatan papan peringatan dan stiker di berbagai lokasi yang strategis guna mengingatkan karyawan untuk menghemat listrik dan air.

Terkait konservasi energi pada jaringan tetap langkah yang sudah dilakukan TelkomGroup yaitu:

1. Optimalisasi sistem pengkondisian ruang perangkat untuk meningkatkan keandalan sistem pendinginan (AC) dan efisiensi energi listrik
2. Revitalisasi perangkat obsolet dan tidak efisien dengan perangkat yang tingkat efisiensinya lebih besar dari 90%.

Untuk jaringan seluler, berikut inisiatif yang dilakukan Telkomsel dalam pengelolaan BTS:

1. Menghadirkan teknologi terdepan yang lebih hemat energi untuk mendukung kegiatan operasional.
2. Penggunaan *Base Transceiver Station* (BTS) berbasis energi bersih atau ramah lingkungan.

Sedangkan untuk pengelolaan *data center*, Telkom melalui Telkom Sigma melakukan penghematan konsumsi sistem pendingin dengan melakukan *adjustment setting temperature* dan *humidity* pada unit perangkat pendingin. Target yang ingin dicapai adalah menjaga PUE (*Power Usage Effectiveness*) pada level *average* sampai dengan efisien.

Energy Management [302-1, 302-2, 302-4]; [TC-TL-130 a.1]

Energy is an aspect that TelkomGroup manages strategically. For building energy conservation, Telkom and its subsidiaries have made various measure, such as:

1. LED lamp and cooling system management use on office buildings.
2. Reflective glass uses on most office buildings with a depth of 6 mm to reduce incoming heat.
3. Use a zoning lighting scheme to adjust the lighting area as its necessity for energy saving.
4. Apply lighting and automatic device schedule to save electricity consumption without disturbing the user building convenience and safety.
5. Capacitor bank uses to optimize electricity consumption.
6. Educate the energy-saving to the employees.
7. Put the reminder board and sticker in various strategic locations to get the employees aware of power and water saving.

For the energy conservation on the fixed network, TelkomGroup made some measures, such as:

1. Optimization of air conditioner (AC) system for device room to increase its reliability and electricity efficiency.
2. Revitalization of the obsolete and inefficient device to another with an efficiency of more than 90%.

For cellular networks, here are the initiatives of Telkomsel in managing BTS:

1. Presenting cutting edge technology that more energy efficient to support operational activities.
2. Use of Base Transceiver Station (BTS) with clean energy or environmentally friendly.

Meanwhile for data center management, Telkom through Telkom Sigma had AC system consumption saving by temperature and humidity adjustment setting on AC units. It targets to maintain PUE (Power Usage Effectiveness) on average to the efficient level.

Pada *data center* yang dikelola Telin terdapat inisiatif melalui:

1. Penggunaan konsep IoT melalui daya sensor untuk elektronik non-IT, seperti *adjustment* otomatis cahaya yang dipengaruhi oleh waktu/ jam.
2. Penggunaan teknologi *Diesel Rotary Uninterruptible Power Supply* (DRUPS) untuk sumber listrik cadangan (*genset*). Teknologi ini menggantikan penggunaan *batteries* dimana banyak menghasilkan efek kimia bagi lingkungan.

Dari inisiatif tersebut, *data center* Telin di Singapura mengalami perbaikan nilai PUE dari 1,73 pada tahun 2019 menjadi 1,43 pada tahun 2020.

Upaya Telkom untuk mengurangi konsumsi energi, khususnya bahan bakar minyak (BBM), diantaranya melalui:

1. Penyediaan kendaraan "Employee Shuttle Bus (EMSHUB)". Kehadiran EMSHUB didukung dengan fasilitas *Satellite Office* di Bogor, Tangerang dan Bekasi. EMSHUB juga memiliki ruang rapat dan ruang kolaborasi yang dilengkapi dengan fasilitas *video conference* dan *high-speed* internet sehingga karyawan dapat bekerja secara *mobile* dengan nyaman dan tetap produktif ketika sedang *high traffic*.
2. Pada operasional STO, dilakukan optimalisasi kapasitas *genset* untuk efisiensi konsumsi BBM Solar melalui penyesuaian kapasitas *genset* dengan kapasitas beban.
3. Efisiensi konsumsi BBM melalui penggunaan teknologi yang hemat energi dan ramah lingkungan untuk operasional BTS.
4. Penggunaan *electrical vehicle* oleh Direksi TelkomGroup.

Penggunaan energi TelkomGroup yang diungkapkan dalam Laporan ini mencakup energi yang dikonsumsi di wilayah operasional, seperti penggunaan energi gedung, jaringan tetap (STO), jaringan seluler (BTS), *data center*, dan untuk kendaraan operasional. Per akhir tahun 2020, TelkomGroup telah melakukan perhitungan konsumsi listrik *on grid* untuk operasional BTS, STO, *data center* dan operasional Gedung. Total konsumsi energi tahun 2020 untuk listrik *on grid* yaitu 2.313.300.900 kWh, naik 78.447.855 kWh atau 3,5% dari tahun sebelumnya.

Terjadinya peningkatan konsumsi listrik disebabkan oleh kontribusi konsumsi listrik untuk jaringan seluler sejalan dengan peningkatan jumlah BTS, peningkatan jumlah *client colocation* atau kapasitas *IT load* dari pelanggan *data center*. Di sisi lain ada penurunan konsumsi listrik karena *upgrade* tipe perangkat di STO dengan tingkat efisiensi penggunaan listrik yang lebih tinggi serta penurunan konsumsi listrik terkait operasional gedung karena adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan penurunan aktivitas perkantoran.

There were initiatives in Telin data center with:

1. The use of the IoT concept with sensor power for non-IT electronics, such as automatic light adjustment affected by time/hour.
2. Using Diesel Rotary Uninterruptible Power Supply (DRUPS) technology for backup power sources (generators). This technology replaces batteries which produce a lot of chemical impacts on the environment.

From those initiatives, Telin data center in Singapore also improved in the PUE value from 1.73 in 2019 to 1.43 in 2020.

In reducing energy consumption for fuel consumption specifically, Telkom has made several measures such as:

1. Provide Employee Shuttle Bus (EMSHUB) service. EMSHUB is supported by the Satellite Office facility in Bogor, Tangerang, and Bekasi. EMSHUB also has a meeting and collaboration room with a built-in video conference and high-speed internet, so that the employee can do mobile work comfortably and productively in high traffic.
2. In STO operation, Telkom optimizes the electric generator's capacity to its load capacity for diesel fuel consumption efficiency.
3. Fuel efficiency by using energy saving and eco-friendly technology for BTS operation.
4. Electrical vehicle uses by TelkomGroup Board of Directors.

The disclosed TelkomGroup's energy consumption in this report is energy consumption in the operational areas, including fixed network (STO), mobile network (BTS), data center, and operational buildings and vehicles. As of the end of 2020, TelkomGroup estimated on-grid electricity consumption for operational BTS, STO, data center, and offices. Total on-grid electricity consumption in 2020 were 2,313,300,900 kWh, increased by 78,447,855 kWh or 3.5% from the previous year.

The electricity increase was due to the consumption of cellular networks in line with the higher number of BTS, client colocation, or IT load capacity of data center customers. On the other hand, the electricity consumption decreased due to upgrading STO type device with higher efficiency consumption, and the lower electricity consumption of operational building due to the COVID-19 pandemic that decreased the office activities.

Konsumsi Listrik Tahun 2018-2020

Energy Consumption in 2018-2020

Konsumsi Listrik Electricity Consumption	2020	2019**	2018**
	kWh		
Jaringan Tetap / Fixed Network (STO)	287.927.905	323.667.742	338.596.501
Jaringan Seluler / Cellular Network (BTS)	1.889.032.157	1.776.077.129	1.679.150.702
Operasional (Gedung) / Operational (Building)*	71.981.976	80.916.935	84.649.125
Data Center	64.358.862	54.191.239	43.042.256
Data Center Sigma / Sigma Data Center	62.736.741	52.821.841	41.801.266
Data Center Telin di Hong Kong / Telin Data Center in Hong Kong	251.241	90.678	18.430
Data Center Telin di Timor Leste / Telin Data Center in Timor Leste	1.370.880	1.278.720	1.222.560
Jumlah Pemakaian Listrik / Total Grid	2.313.300.900	2.234.853.045	2.145.438.584

* Gedung yang dikelola oleh Telkom Property / Building which manage by Telkom Property.
** Disajikan kembali / Restatement

Pada tahun 2020, TelkomGroup menggunakan BBM yang sebagian besar digunakan untuk operasional BTS, STO, data center, serta kendaraan. Total konsumsi BBM tercatat sebesar 13.190.397 liter, turun 130.692 liter atau 0,9% dibanding konsumsi BBM tahun sebelumnya karena penurunan konsumsi BBM operasional STO mengalami penurunan sekitar 31,6% karena tingkat kontinuitas catuan PLN meningkat sehingga jarang terjadi pemadaman dan rendahnya gap kapasitas genset dengan kapasitas beban. Efisiensi konsumsi BBM juga terlihat pada operasional BTS karena penggunaan teknologi yang hemat energi dan ramah lingkungan.

In 2020, TelkomGroup consumed fuel most for operational BTS, STO, data center, and vehicles. Total fuel consumptions were 13,190,397 liters, decreased by 130,692 liters 0.9% from the previous year due to the lower fuel consumption for STO operation by 31.6% due to the increasing PLN continuity supply, so power outage and the low gap of electric generator capacity and load rarely occurred. Fuel efficiency also shows in the BTS operational due to energy saving and eco-friendly technology use.

Konsumsi BBM Tahun 2018-2020

Energy Consumption in 2018-2020

Konsumsi BBM Fuel Consumption	2020	2019**	2018**
	Liter		
Jaringan Tetap / Fixed Network (STO)	1.082.622	1.583.986	N/A
Jaringan Seluler / Cellular Network (BTS)	9.979.993	10.246.811 ±	12.000.000
Kendaraan Operasional / Operation Vehicle*	2.100.567	1.463.650	4.799.513
Data Center Sigma / Sigma Data Center	18.215	16.642	27.230
Data Center Telin di Timor Leste / Telin Data Center in Timor Leste	9.000	10.000	12.000
Jumlah Konsumsi BBM/Total Fuel Consumption	13.190.397	13.321.089 ±	16.838.743

* Kendaraan operasional yang dikelola oleh Telkom Property / Operational Vehicle which manage by Telkom Property.
** Disajikan kembali / Restatement

Dengan adanya konsumsi listrik *on grid* dan BBM tersebut di atas, maka total penggunaan energi Telkom tahun 2020 mencapai 8.753.352 GJ dengan konsumsi listrik *on-grid* sebesar 8.327.883 GJ dan konsumsi BBM sebesar 425.469 GJ. Secara keseluruhan, penggunaan energi tersebut naik 278.196 GJ atau 3,2% dari penggunaan energi pada tahun periode pelaporan sebelumnya.

With the on-grid electricity and fuel consumption above, Telkom's total energy consumption in 2020 was 8,753,352 GJ with 8,327,883 GJ of on-grid electricity and 425,469 GJ fuel consumption. Overall, energy consumption increased 278,196 GJ or 3.2% than the energy use of the previous reporting period.

Total Penggunaan Energi Tahun 2018-2020
Total Energy Consumption in 2018-2020

Konsumsi BBM <i>Fuel Consumption</i>	2020	2019	2018
	Gigajoule (GJ)		
Konsumsi Listrik / <i>Electricity Consumption*</i>	8.327.883	8.045.471	7.723.579
Konsumsi BBM / <i>Fuel Consumption**</i>	425.469	429.685	543.150
Jumlah Konsumsi Energi / <i>Total Energy Consumption</i>	8.753.352	8.475.156	8.266.729

* Sumber / Source: <https://www.convertunits.com/from/kWh/to/gigajoule>.
** (1) Konversi liter ke *petrol metric ton* / Conversion of liters to petrol metric ton.
(Sumber / Source: <https://www.gowebtool.com/unit-conversion/volume/>)
(2) Konversi gasoline (metric ton) ke gigajoule / Conversion of gasoline (metric ton) to gigajoules.
(Sumber / Source: http://ideas24.asset4.thomsonreuters.com/ideas24/unit_converter.jsp)

Penggunaan Energi yang Ramah Lingkungan
[302-1, 302-4]; [TC-TL-130 a.1]

Salah satu upaya Telkom dan Anak Perusahaan untuk mereduksi emisi karbon yaitu menggunakan energi ramah lingkungan pada *Base Transceiver Station* atau BTS. Pemanfaatan energi ramah lingkungan bukanlah hal baru bagi Telkomsel. Sebelumnya, Telkomsel juga telah memanfaatkan sumber energi alternatif yang ramah lingkungan berupa *Fuel Cell* dan *Solar Cell* (tenaga surya). Pemanfaatan energi ramah lingkungan tersebut dapat kami wujudkan berkat riset berkesinambungan yang berlandaskan semangat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan Telkomsel. Saat ini Telkom belum mempunyai roadmap pemakaian energi ramah lingkungan.

Teknologi *Fuel Cell* dapat memproduksi energi listrik dengan gas buang berupa uap air (*zero emission*). Telkomsel sudah menggelar 216 BTS *Go Green Fuel Cell* dan 209 BTS *Solar Cell* di seluruh Indonesia. Hingga akhir tahun 2020, Telkom belum melakukan perhitungan penggunaan energi terbarukan. Namun, penggunaan sumber energi alternatif ramah lingkungan ini turut menjadi bagian dari usaha Telkomsel memastikan ketersediaan jaringan broadband diseluruh penjuru negeri.

Penurunan Emisi Karbon [305-5]

Menurunkan emisi karbon merupakan salah satu komitmen Telkom dan Anak Perusahaan terhadap pembangunan berkelanjutan. Sejauh ini, TelkomGroup baru melakukan perhitungan terbatas terhadap pemakaian energi listrik dan BBM. TelkomGroup mencatat terjadi peningkatan konsumsi listrik sebesar 78.447.855 kWh (setara dengan peningkatan emisi karbon sebesar 27.140 ton CO₂eg) pada tahun 2020. Sedangkan untuk konsumsi BBM, terjadi penurunan sekitar 130.692 liter (setara dengan penurunan emisi karbon sebesar 608 ton CO₂eg) pada tahun 2020.

Eco-Friendly Energy Consumption [302-1, 302-4]; [TC-TL-130 a.1]

One of Telkom's and its subsidiary measures in reducing carbon emission is using eco-friendly energy for Base Transceiver Station or BTS. The eco-friendly energy use is not new for Telkomsel. Previously, Telkomsel has utilized alternative eco-friendly energy sources of Fuel Cells and Solar Cells (solar power). We can use this eco-friendly energy thanks to continuous research based on the spirit of maintaining and improving Telkomsel services. Currently, Telkom does not have a roadmap for eco-friendly energy.

Fuel Cell technology can produce power with exhaust gas of water vapor (zero emission). Telkomsel has deployed 216 Go Green Fuel Cell BTS and 209 Solar Cell BTS across Indonesia. Until the end of 2020, Telkom has not calculated the renewable energy use. However, the use of eco-friendly alternative energy is also part of Telkomsel's measures to ensure the availability of broadband networks across the country.

Carbon Emission Reduction [305-5]

Carbon emission reduction is one of Telkom and the subsidiary's commitments to sustainable development. TelkomGroup has only made limited calculations on the electricity and fuel energy consumption. TelkomGroup recorded an increase in electricity consumption of 78,447,855 kWh in 2020 (equivalent to an increase in carbon emissions of 27,140 tons of CO₂eg). Meanwhile, for fuel consumption, there were a decrease of approximately 130,692 liters (equivalent to a reduction in carbon emissions by 608 tons of CO₂eg) in 2020.

Tabel Emisi Karbon Telkom dan Anak Perusahaan Tahun 2018-2020
Table of Carbon Emissions of Telkom and Subsidiaries in 2018-2020

Uraian <i>Description</i>	Satuan <i>Unit</i>	2020	2019
Emisi Karbon dari Konsumsi Listrik <i>Emission from Electricity Consumption</i>	kg CO ₂ /TJ	800.309.579	773.169.759
Emisi Karbon dari Konsumsi BBM <i>Emission from Fuel Consumption</i>	kg CO ₂ /liter	34.453.894	35.061.450
Total Emisi Karbon Total Carbon Emission		834.763.473	808.231.209
Peningkatan Emisi Karbon dari Konsumsi Listrik <i>Increase in Emissions from Electricity Consumption</i>	ton CO ₂ eg	27.140	30.934
Penurunan Emisi Karbon dari Konsumsi BBM <i>Decrease in Emissions from Fuel Consumption</i>	ton CO ₂ eg	608	8.065
Total Peningkatan Emisi Karbon Total Carbon Emission Increase	ton CO₂eg	26.532	22.869

* Emisi karbon scope 2 yang mencakup penggunaan listrik / *Carbon emission scope 2 due to electricity consumption*
 ** Emisi karbon scope 1 yang mencakup penggunaan BBM / *Carbon emission scope 1 due to fuel consumption*
 *** Metode perhitungan berdasarkan asumsi yang mengacu pada IPCC 2006 / *The calculation method is based on assumptions referring to the IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*

Pengelolaan Limbah [306-2]

Pengelolaan limbah di lingkungan Telkom dan anak perusahaan disesuaikan dengan kebutuhan dan situasi yang ada. Untuk pengelolaan limbah organik dan non organik, tidak termasuk e-waste, TelkomGroup bekerja sama dengan Dinas Kebersihan Pemerintah setempat. Untuk material yang dapat didaur ulang seperti kabel tembaga, dan material logam, prosesnya diserahkan kepada pihak ketiga. Perangkat dan peralatan yang sudah tua diganti dengan perangkat dan peralatan baru. Sepanjang tahun 2020 tidak terdapat tumpahan limbah yang membahayakan lingkungan.

Pengelolaan dan Pemakaian Air [303-5]

Dalam kegiatan operasionalnya, penggunaan air bersih di lingkungan kerja TelkomGroup sebagian besar bersumber dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dimanfaatkan untuk kebutuhan domestik. TelkomGroup melakukan berbagai upaya efisiensi antara lain menerapkan kebijakan hemat air, penggunaan keran otomatis di sebagian besar gedung Telkom dan pemanfaatan sisa air dari perangkat pendingin (AC). Penghematan penggunaan air juga dilakukan melalui penggunaan talang air di *rooftop* untuk mengumpulkan air hujan yang akan diproses dan digunakan untuk konsumsi air di Jurong-3. Selain itu, sebagian Gedung Telkom telah memiliki biopori dan sumur resapan untuk pengendalian air hujan dan dipergunakan kembali.

Waste Management [306-2]

Waste management in Telkom and its subsidiaries is arranged based on the existed needs and conditions. TelkomGroup cooperates with the local Sanitary Agency to manage its organic and inorganic waste, except for e-waste. For recycle material as cooper cable, and metal, the management process handed over to the third party. The discarded device and hardware turn into the new one. In 2020 there were no waste spills that endanger the environment.

Water Management and Consumption [303-5]

Most of TelkomGroup's water consumption for its operational activities is from Regional Water Company for domestic needs. TelkomGroup made several efficiency measures, such as apply the water-saving policy, using automatic water taps in most of its buildings, and use the ac effluent water. Water saving also implemented by with the gutters use on the rooftop to collect rainwater which will be processed and used for water consumption in Jurong-3. Besides, most of Telkom buildings have biopores and infiltration wells for rainwater control and water reuse.

Konsumsi air bersih pada tahun 2020 mencapai 1.588.177 m³, turun 293.570 m³ atau 15,6% dari tahun sebelumnya. Penurunan tersebut selain karena praktik hemat air juga dikarenakan aktivitas operasional kantor yang berkurang akibat pandemi COVID-19.

Water consumption in 2020 was 1,588,177 m³, decreased by 293,570 m³ or 15.6% from the previous year. This decrease was due to water saving practices and the lower operational activities in offices by the COVID-19 pandemic

Tabel Konsumsi Air Telkom Tahun 2018-2020
Water Consumption Telkom in 2018-2020

Konsumsi Air <i>Water Consumption</i>	2020	2019	2018
	m ³		
Konsumsi Air / <i>Water Consumption</i> *	1.588.177	1.881.747	1.779.662
Jumlah Konsumsi Air / <i>Total Water Consumption</i>	1.588.177	1.881.747	1.779.662

* Gedung yang dikelola oleh Telkom Property / *Building which manage by Telkom Property.*

Pengaduan Lingkungan Hidup

TelkomGroup berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup melalui minimalisasi dampak operasi terhadap lingkungan hidup. Jika terdapat keluhan mengenai lingkungan hidup, masyarakat dapat menyampaikan melalui *email* serta media sosial resmi Telkom. Sepanjang tahun 2020 tidak terdapat pengaduan lingkungan hidup dari masyarakat kepada Telkom dan Anak Perusahaan.

Environmental Complaints

TelkomGroup is committed to preserving the environment by minimizing the operation's negative impact on the environment. If there is an environmental complaint, people could submit it via the email and Telkom's official social media. In 2020 there were no environmental complaints from the public to Telkom and its subsidiaries.

Penghargaan dan Sertifikasi di Bidang Lingkungan

Sertifikasi yang diperoleh Perusahaan berkaitan dengan capaian kegiatan tanggung jawab sosial di bidang lingkungan hidup antara lain:

1. EMS ISO 14001:2015 dari British Standards Institution untuk *Data Center* Telkom Sigma.
2. ISO 50001:2018 dan SS 564 Part-1:2013 dari TUV SUD untuk *Telin-3 Data Center* di Singapura.

Environmental Award and Certification

The Company obtained certification for its achievement of social responsibility activities in the environment such as

1. EMS ISO 14001:2015 from British Standards Institution for Telkom Sigma data center.
2. ISO 50001:2018 dan SS 564 Part-1:2013 from TUV SUD for *Telin-3 Data Center* in Singapore.

Sedangkan Penghargaan Efisiensi Energi Nasional (PEEN) yang biasanya rutin diselenggarakan, untuk tahun 2020 ditiadakan karena adanya pandemi COVID-19.

Meanwhile, the National Energy Efficiency Award (PEEN) was not held in 2020 due to the COVID-19 pandemic.

PENGELOLAAN PRODUK PADA MASA PAKAI BERAKHIR

Customer Premises Equipment (CPE) [TC-TL-440a.1]

Pengelolaan limbah elektronik (*e-waste*) menjadi salah satu perhatian TelkomGroup, yang sebagian besar berupa *Customer Premises Equipment (CPE)*. CPE merupakan berbagai perangkat keras terkait penggunaan produk dan jasa yang dibutuhkan dan ditempatkan di tempat pelanggan. CPE antara lain mencakup perangkat keras IT seperti komputer, *periferal*, *server*, dan *router*. Perangkat keras lainnya yang berada di pelanggan yaitu modem dan *IP-Set Top Box* beserta *remote control* yang terdapat pada pelanggan IndiHome. Dalam hal pengadaan CPE, Telkom

PRODUCT END-LIFE MANAGEMENT

Customer Premises Equipment (CPE) [TC-TL-440a.1]

Electronic waste (*e-waste*) management is one of TelkomGroup's concern, which most of the waste is *Customer Premises Equipment (CPE)*. CPE is various hardware related to product and service requirements and installed in the customer location. CPE is related to IT hardware, including desktop PC, peripheral, server, and router. Other hardware in the customer is modem and *IP-Set Top Box* with remote control for IndiHome subscribers. For CPE procurement, Telkom cooperates with one of the subsidiaries PT PINS. CPE Procurement held by three

bekerja sama salah satunya dengan anak perusahaan PT PINS. Pengadaan CPE dilakukan dalam tiga metode, yaitu, Sepenuhnya Pelanggan (Telkom sebagai pelaksana operasi dan pemeliharaan CPE), Sepenuhnya Telkom, dan Telkom dengan Pelanggan.

Untuk CPE yang menjadi tanggung jawab Telkom, penanganan CPE dibedakan sesuai dengan kondisi dan kegunaan. CPE yang masih dalam kondisi baik meskipun telah melampaui umur manfaat dapat digunakan sebagai *back up* seandainya terjadi gangguan, atau sebagai perangkat cadangan. CPE yang kondisinya tidak layak pakai akan disimpan di gudang dan menunggu keputusan manajemen untuk langkah berikutnya.

Berikut jumlah CPE yang ditarik oleh TelkomGroup selama tiga tahun terakhir.

methods as Fully on Customer (Telkom as operational and maintenance personnel), Fully on Telkom, and Telkom with Customer.

For CPE of Telkom's responsibility, CPE handling adjust to conditions and uses. The decent CPE can be used as a backup in case of disruption or as a replacement device, though it exceeded its useful life. The unsuitable CPE will be stored in the warehouse and wait for management's decision to get the further measure.

The following is the number of CPE withdrawn by TelkomGroup over the last three years.

Penarikan CPE dan Pengelolaannya Tahun 2018-2020 [301-3] The Withdrawn CPE and The Treatment 2018-2020 [301-3]

Jenis CPE CPE Type	Satuan Unit	Metode Pengolahan Treatment Method	2020	2019	2018
Router	Unit	Digunakan Kembali / Reused	100	100	50

Mengurangi Pencetakan SIM Card dan Voucher Fisik

Selama empat tahun terakhir Pemerintah memperketat peredaran *SIM card* dengan mewajibkan setiap pelanggan telepon seluler melakukan registrasi sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 12/2016. Hal tersebut berdampak pada menurunnya jumlah permintaan *SIM card* baru.

Sejalan dengan inisiatif *Go Digital Channel*, Telkom menetapkan kebijakan untuk mengganti *voucher* fisik menjadi elektronik. Kebijakan ini diharapkan dapat menekan biaya cetak, logistik/penyimpanan, dan distribusi, serta mengurangi limbah padat. Masyarakat bisa mengakses *voucher* melalui metode pembayaran digital sehingga meminimalisir biaya pokok pulsa dan mendukung program *Go Digital Channel* Telkom dengan mendorong pembelian pulsa melalui *Own Channel* Telkomsel seperti LinkAja dan MyTelkomsel. Selama tahun 2020, penjualan *voucher* elektronik terhadap total penjualan *voucher* mencapai 52,7% untuk *voucher* Wifi.id dan 9% untuk *voucher* Telkomsel.

Untuk pencetakan *voucher* fisik, Telkomsel juga telah menggunakan bahan baku kartu SIM yang ramah lingkungan serta ukuran kartunya dioptimalkan dari *1in1* menjadi *2in1*, sehingga ukuran kartu jadi lebih kecil. Dalam aspek lingkungan, hal ini berdampak langsung terhadap penurunan limbah padat yang berasal dari *starter pack SIM card* baru dan *voucher* fisik.

Reducing SIM Card and Voucher Card

For the last four years, the Government restricts SIM card distribution by requiring all mobile phone subscribers to register their SIM card, following the Ministry of Communication and Information regulation No. 12/2016. This regulation caused a decreased demand for new SIM card.

In line with the *Go Digital Channel* initiative, Telkom determined a policy to change voucher cards into e-voucher. It is supposed to reduce printing costs, logistics/storage, distribution, and solid waste. People can access e-voucher via digital payment to minimize the base cost of phone credit and support Telkom's program of *Go Digital Channel* by promoting top-up credit in *Own Channel* Telkomsel such as LinkAja and MyTelkomsel. In 2020, the percentage of e-vouchers to total voucher sales was 52.7% for Wifi.id and 9% for Telkomsel.

For voucher card printing, Telkomsel has also used eco-friendly SIM card raw materials, and the card size is optimized from *1in1* to *2in1* to get a smaller card size. It directly impacted the waste reduction of new SIM card starter packs and voucher cards in the environmental aspect.

07

LAMPIRAN APPENDICES

Lampiran 1 : Daftar Istilah <i>Glossary</i>	134
Lampiran 2 : Daftar Singkatan <i>Abbreviation</i>	138
Lampiran 3 : Referensi Silang Surat Edaran OJK No. 30 SEOJK.04/2016 <i>Cross Reference of Financial Service Authority No.51 POJK.03/2017</i>	140
Lampiran 4 : GRI Index <i>GRI Index</i>	148
Lampiran 5 : SASB <i>SASB</i>	154
Lampiran 6 : Pernyataan Assurance Independen <i>Independent Assurance Statement</i>	156





DAFTAR ISTILAH GLOSSARY

Istilah	Deskripsi
B2B (<i>Business-to-business</i>)	B2B merupakan penjualan produk atau jasa yang diberikan oleh satu bisnis dan diperuntukan untuk bisnis lainnya, bukan kepada konsumen. <i>B2B is the sale of products or services provided by one business and intended for another business, not to consumers.</i>
Backbone	Jaringan komunikasi utama yang terdiri dari fasilitas transmisi dan <i>switching</i> yang menghubungkan beberapa <i>node</i> jaringan akses. Fasilitas jaringan transmisi antara <i>node</i> dan <i>switching</i> meliputi gelombang mikro, kabel bawah laut, satelit, serat optik, dan teknologi transmisi lainnya. <i>The main communication network consisting of transmission and switching facilities that connect several network access nodes. The transmission network between node and switching facilities includes microwaves, submarine cables, satellites, optical fibers, and other transmission technologies.</i>
Bandwidth	Kapasitas hubungan komunikasi. <i>The capacity of a communication link.</i>
BEI IDX	Bursa Efek Indonesia merupakan salah satu Lembaga di pasar modal yang terbentuk melalui penggabungan (<i>merger</i>) antara Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. <i>The Indonesia Stock Exchange is one of the institutions in the capital market formed through a merger between the Jakarta Stock Exchange and the Surabaya Stock Exchange.</i>
Broadband	Metode pensinyalan yang mencakup atau menangani rentang frekuensi (atau pita) yang relatif luas. <i>Signaling methods that include or handle relatively wide frequency ranges (or bands).</i>
BTS	<i>Base Transceiver Station</i> yang merupakan perangkat untuk mengirim dan menerima sinyal telepon radio ke dan dari sistem telekomunikasi lain. <i>Base Transceiver Station, equipment that transmits and receives radio telephony signals to and from other telecommunication systems.</i>
BUMN SOE	Badan Usaha Milik Negara adalah perusahaan milik Pemerintah, perusahaan milik negara, entitas milik negara, perusahaan negara, perusahaan milik publik, atau <i>parastatal</i> yang merupakan badan hukum yang dibentuk oleh Pemerintah untuk melakukan kegiatan komersial atas nama pemerintah sebagai pemiliknya. <i>State-Owned enterprise, a Government-owned corporation, state owned company, state-owned entity, state enterprise, publicly owned corporation, Government business enterprise, or parastatal, a legal entity created by a Government to undertake commercial activities on behalf of an owner Government.</i>
CPE	<i>Customer Premises Equipment</i> merupakan perangkat <i>handset</i> , penerima, <i>set-top box</i> atau perangkat lain yang digunakan oleh pelanggan layanan telekomunikasi nirkabel, tetap maupun berbasis <i>broadband</i> , yang merupakan milik dari operator jaringan tertentu dan diletakkan pada lokasi pelanggan. <i>Customer Premises Equipment is a handset, receiver, set-top box or other device used by customers of wireless, fixed or broadband telecommunications services, which are the property of certain network operators and are placed at the customer's location.</i>
Cyberattack	<i>Cyberattack</i> atau dikenal dengan serangan dunia maya adalah eksploitasi yang disengaja terhadap <i>usine</i> komputer, perusahaan yang bergantung pada teknologi, dan jaringan. Serangan <i>cyber</i> menggunakan kode berbahaya untuk mengubah kode komputer, logika, atau data, yang mengakibatkan konsekuensi yang mengganggu yang dapat membahayakan data dan mengarah pada kejahatan dunia maya, seperti pencurian informasi dan identitas. <i>A cyberattack is deliberate of the exploitation of computer systems, technology-dependent enterprises, and networks. Cyberattack use malicious code to alter computer code, logic or data, resulting in disruptive consequences that can compromise data and lead to cybercrimes, such as information and identity theft.</i>

Istilah	Deskripsi
Dry plant	<p>ISP (<i>In Side Plant</i>) merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik, SLTE, DWDM, PFE, dll.</p> <p><i>ISP (In Side Plant) is a component or device in the Submarine Communication Cable System (SCCS) located in the waters / sea consisting of fiber optic cable, SLTE, DWDM, PFE, etc.</i></p>
e-Commerce	<p>Electronic commerce merupakan penjualan dan pembelian produk atau layanan melalui sistem elektronik seperti jaringan internet dan jaringan komputer lainnya.</p> <p><i>Electronic Commerce, the buying and selling of products or services over electronic systems such as the internet and other computer networks.</i></p>
e-Procurement	<p>Electronic procurement. Proses pengadaan barang dan jasa yang dilakukan secara online.</p> <p><i>Electronic procurement, the process of procuring goods and services carried out online.</i></p>
Fiber Optic	<p>Kabel yang menggunakan serat optik dan teknologi laser di mana pantulan cahaya yang mewakili data dikirim melalui filamen kaca yang tipis.</p> <p><i>Cables that use optical fiber and laser technology where the reflected light representing data is sent through thin glass filaments.</i></p>
Gbps	<p>Gigabyte per second adalah rata-rata jumlah bits, karakter, atau blok per unit waktu yang bergerak antara perangkat dalam sistem pengiriman data. Biasanya diukur dalam kumpulan bit unit per detik atau byte per detik.</p> <p><i>Gigabyte per second is the average number of bits, characters, or blocks per unit of time that moves between devices in the data delivery system. Usually measured in units of bits per second or bytes per second.</i></p>
GraPARI	<p>Pusat pelayanan pelanggan Telkomsel. <i>Telkomsel customer service center.</i></p>
GRI	<p>Global Reporting Initiative adalah organisasi pembuat standar pelaporan keberlanjutan yang berlaku secara internasional.</p> <p><i>Global Reporting Initiative is an organization that sets internationally accepted Sustainability Reporting standards.</i></p>
Intranet	<p>Merupakan suatu jaringan komputer yang berbasis protokol TCP/IP seperti jaringan internet, namun penggunaannya dibatasi atau lebih tertutup dan hanya orang atau pengguna tertentu saja yang dapat masuk dan menggunakan jaringan intranet tersebut.</p> <p><i>A computer network based on TCP/IP protocols such as the internet, however, the usage is restricted or closed, and only certain people or users can log on and use the intranet network.</i></p>
IoT	<p>Internet of things (IoT) adalah jaringan perangkat, kendaraan, dan peralatan rumah yang terdiri dari perangkat elektronik, perangkat lunak, aktuator, dan konektivitas yang memungkinkan benda-benda tersebut terhubung, berinteraksi, dan bertukar data.</p> <p><i>The Internet of things (IoT) is the network of devices, vehicles, and home appliances that contain electronics, software, actuators, and connectivity which allows those things to connect, interact and exchange data.</i></p>
IPO	<p>Initial Public Offering adalah penjualan saham perdana yang diterbitkan Perusahaan kepada masyarakat.</p> <p><i>Initial Public Offering, the first sale of stock by a Company to the public.</i></p>
IPTV	<p>Internet Protocol Television adalah sistem yang memungkinkan layanan televisi disiarkan dengan menggunakan internet protocol melalui jaringan packet-switched seperti internet, dan bukan melalui jaringan umum, sinyal satelit dan televisi kabel.</p> <p><i>Internet Protocol Television, a system through which television services are delivered using the Internet Protocol suite over a packet-switched network such as the internet, instead of being delivered through traditional terrestrial, satellite signal, and cable television formats.</i></p>
ISO	<p>Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO) adalah badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standardisasi nasional setiap negara.</p> <p><i>The International Organization for Standardization (ISO) is an international standard setting body consisting of representatives from each country's national standardization bodies.</i></p>

Istilah	Deskripsi
KPPU	<p>Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) adalah lembaga independen yang dibentuk untuk mengawasi pelaksanaan UU No.5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.</p> <p><i>The Business Competition Supervisory Commission or KPPU is an independent institution formed to oversee the implementation of Law No.5 of 1999 regarding Prohibition of Monopolistic Practices and Unfair Business Competition.</i></p>
LED	<p><i>Light Emitting Diode</i> adalah komponen elektronika yang dapat memancarkan cahaya monokromatik ketika diberikan tegangan maju.</p> <p><i>Light Emitting Diode is electronic components that can emit monochromatic light when forward voltage is applied.</i></p>
Mbps	<p><i>Megabits per second</i> adalah satuan pengukuran kecepatan pengiriman sinyal digital yang dinyatakan dalam jutaan bit per detik.</p> <p><i>Megabits per second, a measure of speed for digital signal transmission expressed in millions of bits per second.</i></p>
NYSE	<p>Bursa Efek New York (atau dikenal sebagai NYSE) adalah salah satu bursa saham di Amerika Serikat dimana saham Telkom tercatat, selain di Bursa Saham Indonesia.</p> <p><i>The New York Stock Exchange (otherwise known as the NYSE) is one of the stock exchanges in the United States where Telkom shares are listed, other than on the Indonesia Stock Exchange.</i></p>
OJK	<p>Otoritas Jasa Keuangan, pengganti dari Bapepam-LK, merupakan Lembaga independen yang memiliki wewenang untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, sektor Pasar Modal, dan sektor industri keuangan non-bank.</p> <p><i>Otoritas Jasa Keuangan, or the Indonesian Financial Services Authority, the successor of Bapepam-LK, is an independent institution with authority to regulate and supervise financial services activities in the banking sector, capital market sector as well as non-bank financial industry sector.</i></p>
PINS	<p>PINS atau PT PINS INDONESIA adalah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan <i>Customer Premises Equipment</i> (CPE) dan merupakan anak usaha Telkom dengan saham sebesar 100%.</p> <p><i>PINS or PT PINS INDONESIA is a company engaged in the trading of Customer Premises Equipment (CPE) and is a subsidiary of Telkom with shares of 100%.</i></p>
PKBL	<p>Program Kemitraan dan Bina Lingkungan adalah suatu jenis program Tanggung Jawab Sosial yang hanya ada di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) saja.</p> <p><i>Partnership and Community Development Program is a type of Corporate Social Responsibility (CSR) program that only exists in State-Owned Enterprises (SOE).</i></p>
PSTN	<p><i>Public Switched Telephone Network</i> yaitu jaringan telepon yang dioperasikan dan dipelihara oleh Telkom.</p> <p><i>Public Switched Telephone Network, a telephone network operated and maintained by us.</i></p>
Pulsa Telephone Credit	<p>Pulsa adalah satuan perhitungan biaya telepon.</p> <p><i>The unit in the calculation of telephone charge.</i></p>
Saham Dwiwarna Dwiwarna Shares	<p>Saham yang dimiliki pemerintah Indonesia.</p> <p><i>Shares owned by the Indonesian government.</i></p>
SASB	<p>Dewan Standar Akuntansi Keberlanjutan atau Sustainability Accounting Standards Board (SASB) memberikan standar akuntansi keberlanjutan untuk digunakan oleh perusahaan publik di AS dalam mengungkapkan masalah keberlanjutan materi untuk kepentingan investor dan publik.</p> <p><i>Sustainability Accounting Standards Board (SASB) provides sustainability accounting standards for use by publicly listed corporations in the U.S. in disclosing material sustainability issues for the benefit of investors and the public.</i></p>

Istilah	Deskripsi
SDG	<p>Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau dikenal sebagai Sustainable Development Goals (SDGs) adalah 17 tujuan dengan 169 capaian yang terukur dan tenggat yang telah ditentukan oleh PBB sebagai agenda dunia pembangunan untuk kemaslahatan manusia dan planet bumi.</p> <p><i>The Sustainable Development Goals (SDGs) are 17 goals with 169 measurable achievements and deadlines set by the United Nations as the world development agenda for the benefit of humans and planet earth.</i></p>
Kartu SIM SIM cards	<p>Kartu <i>Subscriber Identity Module</i> adalah sebuah kartu pintar seukuran prangko yang ditaruh di telepon genggam yang menyimpan kunci pengenalan jasa telekomunikasi.</p> <p><i>Subscriber Identity Module card is a stamp-sized smart card placed on a mobile phone that holds the key to the telecommunication service.</i></p>
SKKL SCCS	<p>Sistem Komunikasi Bawah Laut adalah kabel yang dibentangkan di bawah laut antara stasiun yang dibangun di daratan untuk menghantarkan sinyal telekomunikasi melalui alam bawah laut.</p> <p><i>Submarine Communication Cable Systems are cables stretched under the sea between stations built on land to deliver telecommunication signals through submarines.</i></p>
SLG	<p><i>Service Level Agreement</i> (SLG) yang merupakan kesepakatan antara Telkom dan pelanggan mengenai tingkat mutu layanan.</p> <p><i>Service Level Agreement (SLG) which is an agreement between Telkom and customers regarding the level of quality of service.</i></p>
SMILE	<p><i>Supply Management Information for Logistic Enhancement</i>, aplikasi <i>web online</i> (smile.telkom.co.id) manajemen logistik yang memberikan solusi dalam mengelola program kerja/proyek secara detail dan mudah.</p> <p><i>Supply Management Information for Logistic Enhancement, a supply management information for logistic management that provides solutions in managing programs/projects in detail and easily.</i></p>
SMS	<p><i>Short Messaging Service</i> atau Layanan Pesan Pendek adalah bentuk teknologi yang memungkinkan pertukaran pesan antara telepon bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak.</p> <p><i>Short Messaging Services, a technology allowing the exchange of text messages between mobile phones and between fixed wireless phone.</i></p>
Standar GRI GRI Standards	<p>Standar GRI atau Standar Global Reporting Initiative adalah standar internasional tertinggi dalam pembuatan laporan keberlanjutan yang mengatur mekanisme penulisan konten dan pengungkapan material.</p> <p><i>GRI Standards or Global Reporting Initiative Standards are the highest international standards in preparing sustainability reports that regulate the mechanism of content writing and material disclosure.</i></p>
Switching	<p>Perangkat elektronik, listrik atau mekanis yang berfungsi membuka atau menutup sirkuit, melengkapi atau menghentikan jalur listrik, atau memilih jalur atau sirkuit, yang digunakan untuk mengarahkan trafik di jaringan telekomunikasi.</p> <p><i>A mechanical, electrical, or electronic device that opens or closes circuits, completes or breaks an electrical path, or selects paths or circuits, used to route traffic in a telecommunications network.</i></p>
TIMES	<p><i>Telecommunication, Information, Media, Edutainment, and Service.</i></p> <p><i>Telecommunication, Information, Media, Edutainment, and Service.</i></p>
UKM SME	<p>Usaha Kecil Menengah atau <i>Small and Medium Enterprises</i> ('SME')</p> <p><i>Small and Medium Enterprise.</i></p>
Wet plant	<p>OSP (<i>Out Side Plant</i>) merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik laut, <i>repeater</i>, <i>equalizer</i>, dan <i>branching unit</i>.</p> <p><i>OSP (Out Side Plant) is a component or device in the Sea Cable Communication System (SKKL) located in the waters/sea consisting of marine fiber optic cables, repeaters, equalizers, and branching units.</i></p>

DAFTAR SINGKATAN ABBREVIATION

Kata Kunci Keyword	Deskripsi Description
3T	Tertinggal, Terdepan, Terluar
AC	<i>Air Conditioner</i>
ACHI	AKHLAK <i>Culture Health Index</i>
AKHLAK	Amanah Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif
ASKALSI	Asosiasi Kabel Laut Seluruh Indonesia
B2B	<i>Business-to-Business</i>
BAKAMLA	Badan Keamanan Laut Indonesia
BAKTI	Program Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi
BCMS	<i>Business Continuity Management System</i>
BEI	Bursa Efek Indonesia
BLS	<i>Basic Life Support</i>
BNPB	Badan Nasional Penanggulangan Bencana
BPO	<i>Business Process Outsourcing</i>
BTS	<i>Base Transceiver Station</i>
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
CDC	<i>Community Development Center</i>
CDI	<i>Customer Dissatisfaction Index</i>
CIQS	<i>Cable Implementation Quality System</i>
CLI	<i>Customer Loyalty Index</i>
CO₂	<i>Carbon Dioxide</i>
COCA	<i>Calendar of Culture Action</i>
COVID-19	<i>Corona Virus Disease 19</i>
CPE	<i>Customer Premises Equipment</i>
CSI	<i>Customer Satisfaction Index</i>
CSR	<i>Customer Social Responsibility</i>
CWA	<i>Collective Work Agreement</i>
DDoS	<i>Distributed Denial of Service</i>
DILo	<i>Digital Innovation Lounge</i>
DIVA	<i>Digital Valley</i>
DNS	<i>Domain Name System</i>
DRUPS	<i>Diesel Rotary Uninterruptible Power Supply</i>
Edutainment	<i>Education and Entertainment</i>
EMSHUB	<i>Employee Shuttle Bus</i>

Kata Kunci Keyword	Deskripsi Description
Gbps	<i>Giga byte per second</i>
GCG	<i>Good Corporate Governance</i>
GJ	<i>Gigajoule</i>
GraPARI	Graha Pari Sraya
GRK	Gas Rumah Kaca
HAM	Hak Asasi Manusia
HIS	<i>High Speed Internet</i>
HR	<i>Human Resource</i>
HSE	<i>Health, Safety, and Environment</i>
ICT	<i>Information & Comunication Technology</i>
IDI	Ikatan Dokter Indonesia
IDN	<i>Indonesia Digital Network</i>
IDX	<i>Indonesia Stock Exchange</i>
IEC	<i>International Electrotechnical Commission</i>
IHCMS	<i>Integrated Human Capital Management System</i>
IKK	Ibukota kabupaten kota
ILO	<i>International Labor Organizational</i>
IoT	<i>Internet of Things</i>
IPO	<i>Initial Public Offering</i>
ISMS	<i>Information Security Management System</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ISP	<i>In Side Plant</i>
ITSMS	<i>IT Service Management System</i>
JKN	Jaminan Kesehatan Nasional
K3	Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Kemenkominfo	Kementerian Komunikasi dan Informasi
KPK	Komisi Pemberantas Korupsi
KPPU	Komisi Pengawasan Persaingan Usaha
LED	<i>Light Emitting Diode</i>
LFH	<i>Learn From Home</i>
LHKPN	Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara
LTE	<i>Long Term Evolution</i>

Kata Kunci Keyword	Deskripsi Description
Mbps	<i>Mega bits per second</i>
MCK	Mandi, Cuci, Kakus
MSME	<i>Micro Small Medium Enterprise</i>
MTTR	<i>Mean Time to Repair</i>
NIB	Nomor Induk Berusaha
NPS	<i>Net Promotor Score</i>
NPWP	Nomor Pokok Wajib Pajak
NYSE	<i>New York Stock Exchange</i>
OFI	<i>Opportunity for Improvement</i>
OHSAS	<i>Occupational Health and Safety Assessment Series</i>
OJK	Otoritas Jasa Keuangan
OSP	<i>Out Side Plant</i>
OTT	<i>Over The Top</i>
PaDi	Pasar Digital
PD	Peraturan Direksi
PDAM	Perusahaan Daerah Air Minum
PDP	Perlindungan Data Pribadi
PEEN	Penghargaan Efisiensi Energi Nasional
PKB	Perjanjian Kerja Bersama
PKBL	Program Kemitraan Bina Lingkungan
PNBP	Penerimaan Negara Bukan Pajak
POJK	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
PPIP	Program Pensiun Iuran Pasti
PPMP	Program Pensiun Manfaat Pasti
PR	Peraturan Perusahaan
PSBB	Pembatasan Sosial Berskala Besar
PUE	<i>Power Usage Effectiveness</i>
QCDS	<i>Quality, Cost, Delivery dan Service</i>
QMS	<i>Quality Management System</i>
RUPS	Rapat Umum Pemegang Saham
SaaS	<i>Software as a service</i>
SASB	<i>Sustainability Accounting Standards Board</i>
SDGs	<i>Sustainable Development Goals</i>
SDM	Sumber Daya Manusia
SEKAR	Serikat Karyawan
SEM	<i>Structural Equation Modeling</i>

Kata Kunci Keyword	Deskripsi Description
SEPAKAT	Serikat Pekerja Telmkomsel
SES	<i>Stakeholder Engagement Standard</i>
SFH	<i>School From Home</i>
SIUP	Surat Izin Usaha Perdagangan
SKATA	Serikat Karyawan Graha Sarana Duta
SKKL	Sistem Komunikasi Kabel Laut
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SLG	<i>Service Level Guarantee</i>
SME	<i>Small Medium Enterprise</i>
SMILE	<i>Supply Management and Logistic Enhancement</i>
SMK3	Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja
SMS	<i>Short Messaging Service</i>
SNI	Standar Nasional Indonesia
SOE	<i>State Own Enterprise</i>
SOR	<i>Safety Observation Round</i>
SPIN	Serikat Pekerja Infomedia Nusantara
SPMD	Serikat Pekerja Metra Digital Media
STO	Sentral Telepon Otomatis
TCU	<i>Telkom Corporate University</i>
TDP	Tanda Daftar Perusahaan
TIMES	Telekomunikasi, Informasi, Media, <i>Edutainment</i> , dan <i>Services</i>
TIQA	<i>Telkom Integrated Quality Assurance</i>
TJSL	Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan
TPB	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
TV	Televisi
UKM	Usaha Kecil dan Menengah
UMKM	Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
UMP	Upah Minimum Provinsi
UU	Undang-Undang
WBS	<i>Whistleblowing system</i>
WFH	<i>Work From Home</i>
WNI	Warga Negara Indonesia
WWF	<i>World Wildlife Fund for Nature</i>
YAKES	Yayasan Kesehatan

REFERENSI SILANG PERATURAN OJK NO.51/POJK.03/ 2017 CROSS REFERENCE OF FINANCIAL SERVICE AUTHORITY REGULATION NO.51/POJK.03/ 2017

KRITERIA POJK NO.51 CRITERIA OF FSA REGULATION NO.51	GRI	SASB	HALAMAN PAGE	KETERANGAN INFORMATION
Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai: <i>Sustainability report loads information about:</i>				
1 Penjelasan Strategi Keberlanjutan-Bagian ini berisi penjelasan mengenai strategi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. <i>Explanation of Sustainability Strategy-This Part explain about sustainability strategy of LJK, Issuer, and Public Company.</i>	102-14	-	80	
2 Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan-Diisi dengan perbandingan kinerja 3 (tiga) tahun terakhir. <i>Performance Overview of Sustainability Aspects-Contents with performance comparison in the last 3 (three) years.</i>				
a Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi: <i>Economic aspects, at least include:</i>				
1 Kuantitas produksi atau jasa yang dijual; <i>Quantity of production or services sold;</i>				
2 Pendapatan atau penjualan; <i>Income or sales;</i>	102-7	TL-000.D	6-8	
3 Laba atau rugi bersih; <i>Net profit or loss;</i>				
4 Produk ramah lingkungan; <i>Eco-friendly products;</i>				
5 Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan. <i>Involvement of local parties related to business process of Sustainable Finance.</i>	204-1	-	7	
b Aspek lingkungan hidup, paling sedikit meliputi: <i>Environmental aspects, at least include:</i>				
1 Penggunaan energi (antara lain listrik dan air); <i>Energy use (including electricity and water);</i>	302-1	TC-TL-130a.1	10	
2 Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); <i>Reduction of emission produced (for LJK, Issuer, and Public Company);</i>	305-5	-	11	
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 <i>Reduction of waste and effluent (waste that has entered environment) produced (for LJK, Issuer, and Public Company whose business processes are directly related to environment); or</i>	306-2	-	n/a	Kurang relevan, kecuali untuk e-waste <i>Not relevant, except e-waste</i>
4 Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup). <i>Conservation of biodiversity (for LJK, Issuer, and Public Company whose business processes are directly related to environment).</i>	304-3	-	n/a	Kurang relevan <i>Not relevant</i>

	KRITERIA POJK NO.51 CRITERIA OF FSA REGULATION NO.51	GRI	SASB	HALAMAN PAGE	KETERANGAN INFORMATION
c	Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang daerah, dan dana). <i>A social aspect which is a description of the positive and negative impacts of the implementation of the Sustainable Finance for society and the environment (including people, regions, and funds).</i>	102-29; 203-2	-	9	
3	Profil singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat: <i>A brief profile presents an overall description of the characteristic of LJK, Issuer, and Public Company, at least contain:</i>				
a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik; <i>The vision, mission and sustainability value of LJK, Issuer, and Public company;</i>	102-16	-	40-41	
b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik; <i>Name, address, telephone number, facsimile number, e-mail address and website of LJK, Issuer, and Public Company, and branch office and/or representative office of LJK, Issuer, and Public Company;</i>	102-1; 102-3; 102-4; 102-5 102-45	-	42-43	
c	Skala usaha LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik secara singkat, <i>Business scale of LJK, Issuer, and Public Company in brief,</i>				
1	Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah); <i>Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions of rupiah);</i>	102-7	-		
2	Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan; <i>Number of employees divided by gender, position, age, education, and employment status;</i>	102-8	-	44-51	
3	Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); <i>Percentage of share ownership (public and government);</i>	102-5	-		
4	Wilayah operasional. <i>Operational area.</i>	102-6 102-4	-		
d	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan; <i>A brief description of the products, services, and business activities undertaken;</i>	102-2 102-6	-	56-59	
e	Keanggotaan pada asosiasi; <i>Membership of the association;</i>	102-13	-	74-75	
f	Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan. <i>Significant changes in LJK, Issuer, and Public Company, among others related to the closing or opening of branches, and ownership structure.</i>	102-10	-	n/a	Tidak ada perubahan signifikan <i>There is no significant changes</i>

KRITERIA POJK NO.51 CRITERIA OF FSA REGULATION NO.51		GRI	SASB	HALAMAN PAGE	KETERANGAN INFORMATION
4	Penjelasan Direksi memuat: <i>The explanation of the Board of Director shall contain:</i>				
a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi: <i>Policy to response to challenge in meeting sustainability strategies, at least include:</i>	102-14	-	14-19	
1	Penjelasan nilai keberlanjutan bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik; <i>Explanation of sustainability value for LJK, Issuer, and Public Company;</i>				
2	Penjelasan respon LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan; <i>Company toward issues related to implementation of the Sustainable Finance;</i>				
3	Penjelasan komitmen pimpinan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan; <i>Explanation of the commitment of LJK, Issuer, and Public Company in achieving the implementation of Sustainable Finance;</i>				
4	Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; <i>Achieving the performance of implementation of the Sustainable Finance;</i>				
5	Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Challenge of achieving performance in implementing Sustainable Finance.</i>				
b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi: <i>Implementation of Sustainable finance, at least include:</i>	102-14			
1	Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup) dibandingkan dengan target; <i>Achieving the performance of implementation of the Sustainable Finance (economic, social, and environment) compare to the target;</i>				
2	Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan). <i>Explanation of achievements and challenges including important events during reporting period (for LJK that are required to make a Sustainable Financial Action Plan).</i>				
c	Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi: <i>Target achievement strategies, at least include:</i>	102-14			
1	Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup; <i>Risk management for implementation of the Sustainable Finance related to economic, social, and environmental aspects;</i>				
2	Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; <i>Utilization of opportunities and business prospect;</i>				

	KRITERIA POJK NO.51 CRITERIA OF FSA REGULATION NO.51	GRI	SASB	HALAMAN PAGE	KETERANGAN INFORMATION
3	Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. <i>Explanation of economic, social, and environmental external situation that has potential to affect sustainability of LJK, Issuer, and Public Company.</i>				
5	Tata kelola keberlanjutan memuat: <i>Sustainable governance shall contain:</i>				
a	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Description of duties for the Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units responsible for the implementation of Sustainable Finance.</i>	102-1	-	81	
b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Explanation of competence development carried out on the members of the Board of Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officers and/or work units responsible for the implementation of Sustainable Finance.</i>	102-27	-	n/a	Belum ada data Data unavailable
c	Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik 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 LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. <i>Elucidation on the procedures of LJK, Issuer, and Public Company in identifying, measuring, monitoring, and controlling risk on the application of Sustainable Finance related to economics, social, and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews and reviewing effectiveness risk management process of LJK, Issuer, and Public Company.</i>	102-11	-	82	
d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi: <i>Description of stakeholders, include:</i>	102-40 102-42	-	32-34	
1	Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; <i>Stakeholder involvement based on management assessment, RUPS, decision letter or other result;</i>	102-43	-	32-34	
2	Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar. <i>The approach used by LJK, Issuer, and Public Companies in engaging stakeholders in implementation of Sustainability Finance, including the form of dialogues, surveys, and seminars.</i>	102-43	-	32-34	
e	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Problems encountered, developments, and influence on the application of Sustainable Finance.</i>	102-44	-	104	

	KRITERIA POJK NO.51 CRITERIA OF FSA REGULATION NO.51	GRI	SASB	HALAMAN PAGE	KETERANGAN INFORMATION
6	Kinerja keberlanjutan paling sedikit memuat: <i>Sustainability performance at least contain:</i>				
a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. <i>Description of the activity of building a culture of sustainability in internal LJK, Issuer, and Public Company.</i>	102-16	-	52-55	
b	Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi: <i>Description of economics performance in the last 3 (three) years include:</i>				
1	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan; <i>Comparison of target and production performance, portfolio, financing target of investment, income and profit and loss in sustainability report is prepared separately with the annual report;</i>	201-1	-	88-89	
2	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Comparative tagging and portfolio performance, financing targets, or investments in financial instruments or projects that are similar to implementation of Sustainability Finance.</i>	n/a	-	n/a	Kurang relevan <i>Not relevant</i>
c	Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir: <i>Social performance in the last 3 (three) years:</i>				
1	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen. <i>Commitment of LJK, Issuer, and Public Companies to provide services for products and/or services that are equivalent to consumers.</i>	-	-	97	
2	Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat: <i>Employement, at least contain:</i>				
a.	Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak; <i>Statement of equality of employment opportunities and the presence or absence of force labor and child labor;</i>	405-1 408-1 409-1	-	109-111	
b.	Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional; <i>The percentage of employee remuneration remains at the lowest level against regional minimum wages;</i>	102-35	-	113	
c.	Lingkungan bekerja yang layak dan aman; <i>A decent and safe working environment;</i>	403-4	-	114-116	
d.	Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai. <i>Training and developing employee capabilities.</i>	404-1; 404-2	-	111-112	

KRITERIA POJK NO.51 CRITERIA OF FSA REGULATION NO.51		GRI	SASB	HALAMAN PAGE	KETERANGAN INFORMATION
3	Masyarakat, paling sedikit memuat: <i>Community, at least contain:</i>				
	a. Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan; <i>Information on activities or operational areas that produce positive and negative impact on the surrounding community including financial literacy and inclusion;</i>	413-1	-	120-122	
	b. Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; <i>Public complaints mechanism and number of public complaint received and acted upon;</i>	-	-	95	
	c. TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat. <i>TJLS which can be linked to support for sustainable development goals include the types and achievements of community empowerment program activities.</i>	-	-	35-37	
d	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat: <i>Environmental Performance for LJK, Issuer, and Public Company, at least contain:</i>				
1	Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan; <i>Environmental cost incurred;</i>	-	-	-	-
2	Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; <i>Description of the use of Eco-friendly materials, for example the use of recycle material types;</i>	301-1 301-2	-	n/a	Belum ada data <i>Data unavailable</i>
3	Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat: <i>A description of the use of engine, at least contain:</i>				
	a. Jumlah dan intensitas energi yang digunakan; <i>The amount and intensity use;</i>	302-1	TC-TL-130 a.1	125-128	
	b. Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan. <i>Efforts and achievements in energy efficiency are carried out including the use of renewable energy sources.</i>	302-4	TC-TL-130 a.1	126	
e	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup paling sedikit memuat: <i>Environmental Performance for LJK's, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment at least contain:</i>	-	-	-	

	KRITERIA POJK NO.51 CRITERIA OF FSA REGULATION NO.51	GRI	SASB	HALAMAN PAGE	KETERANGAN INFORMATION
1	Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d. <i>Performance as referred to in letter d.</i>	-	-	-	
2	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem. <i>Information on activities or operational areas that produce positive and negative impact on the surrounding environment, especially effort to increase the carrying capacity of ecosystems.</i>	-	-	-	
3	Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat: <i>Biodiversity, at least contain:</i>				
	a. Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; <i>Impact of operational areas that are near or in conservation areas or have biodiversity;</i>	304-1	-	n/a	Kurang relevan <i>Not relevant</i>
	b. Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna. <i>Biodiversity conservation effort are carried out, including the protection of flora or fauna species.</i>	304-3	-		Kurang relevan <i>Not relevant</i>
4	Emisi, paling sedikit memuat: <i>Emissions, at least contain:</i>				
	a. Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; <i>Amount and intensity of emission produced by type;</i>	305-1; 305-4	-	n/a	Belum ada data <i>Data unavailable</i>
	b. Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan. <i>Efforts and achievement of emission reduction are carried out.</i>	305-5	-	126	
5	Limbah dan efluen, paling sedikit memuat: <i>Waste and effluent, at least include:</i>				
	a. Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis; <i>Amount of waste and effluent produced by type;</i>	306-1	-	n/a	Belum ada data <i>Data unavailable</i>
	b. Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; <i>Waste and effluent management mechanism;</i>	306-2	-	129	
	c. Tumpahan yang terjadi (jika ada). <i>Spills that occur (if any).</i>	306-3	-	n/a	Tidak relevan <i>Not relevant</i>
6	Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan. <i>Amount and material of Environmental complaints received and resolved.</i>	102-43	-	130	
f	Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat: <i>Responsibility for the development of Sustainable Products and/or Services, at least contain:</i>				

	KRITERIA POJK NO.51 CRITERIA OF FSA REGULATION NO.51	GRI	SASB	HALAMAN PAGE	KETERANGAN INFORMATION
1	Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan; <i>Innovation and development of Sustainable Financial Products and/or Services;</i>	-	-	-	Tidak relevan <i>Not relevant</i>
2	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan; <i>Number and percentage of products and services that have been evaluated for security for customers;</i>	416-1	-	97	Belum ada data <i>Data unavailable</i>
3	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; <i>Positive impacts and negative impacts arising from Sustainable Financial Products and/or services and the distribution process, as well as mitigation carried out to overcome negative impacts;</i>	416-2	-	n/a	Kurang relevan <i>Not relevant</i>
4	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; <i>Amount of product being recalled and the reason;</i>	301-3	-	131	
5	Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan. <i>Customer satisfaction survey of Sustainable Financial Products and/or Services.</i>	102-43	-	99	
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada. <i>Written verification from independent parties, if any.</i>	102-56	-	156	

INDEX ISI GRI [102-55] GRI CONTENT INDEX [102-55]

PENGUNGKAPAN DISCLOSURE

GRI Standard	No. Indeks No. Index	Judul Title	Halaman Page	Pengecualian Omission
--------------	-------------------------	----------------	-----------------	--------------------------

PENGUNGKAPAN UMUM [102-55] GENERAL DISCLOSURE [102-55]

GRI 101: Landasan 2016 GRI 101 : Foundation 2016

GRI 102: Pengungkapan Umum 2016 General Disclosure 2016	Profil Organisasi Organization Profile			
	102-1	Nama Organisasi Organization Name	42	
	102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa Activities, Brands, Products, and Services	42, 55	
	102-3	Lokasi Kantor pusat Head Office Location	42	
	102-4	Lokasi Operasi Operation Location	151	
	102-5	Kepemilikan dan Bentuk Hukum Ownership and Legal Form	42, 48-49	
	102-6	Pasar yang Dilayani Marketed Served	50-51, 60-63	
	102-7	Skala Organisasi Organizational Scale	6-8, 44-45	
	102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain Information of Employees and Other Workers	44-45	
	102-9	Rantai Pasokan Supply Chain	70-72	
	102-10	Perubahan Signifikan pada Organisasi dan Rantai Pasokannya Significant Changes in the Organization and Its Supply Chain	n/a	Tidak ada perubahan signifikan No significant changes
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Approach or prevention Principle	82	
	102-12	Inisiatif eksternal External Initiative	68-69, 73	
	102-13	Keanggotaan Organisasi Organization Membership	72-73	
	Strategi Strategy			
	102-14	Pernyataan dari Pembuat Keputusan Senior Statement from the Senior Decision Maker	14-19	
	Etika dan Integritas Ethics and Integrity			
	102-16	Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku Values, Principles, Standards, and Behavioral Norms	40-41, 52-55	

**PENGUNGKAPAN
DISCLOSURE**

GRI Standard	No. Indeks No. Index	Judul Title	Halaman Page	Pengecualian Omission
Tata Kelola Governance				
	102-18	Struktur Tata Kelola <i>Governance Structure</i>	81	
Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement				
	102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan <i>Subsidiaries entities Entered into Financial Statements</i>	32-34	
	102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif <i>Collective Bargaining Agreement</i>	109-110	
	102-42	Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan <i>Identifying and Selecting Stakeholders</i>	32-34	
	102-43	Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan <i>Approaches to Stakeholder Engagement</i>	32-34, 95, 97-101	
	102-44	Topik Utama dan Masalah yang Dikemukakan <i>Key Topics and Issues Raised</i>	32-34	
Praktik Pelaporan Reporting Practices				
	102-45	Entitas yang Termasuk dalam Laporan Keuangan Dikonsolidasi <i>Entities Included in the Consolidated Financial Statements</i>	48-49	
	102-46	Menetapkan Isi Laporan dan Batasan Topik <i>Setting Report Content and Boundary Topics</i>	24, 26-31	
	102-47	Daftar Topik Material <i>List of Material Topics</i>	26-29	
	102-48	Penyajian Kembali Informasi <i>Restatement of Information</i>	22	
	102-49	Pengungkapan Dalam Pelaporan <i>Disclosure in Reporting</i>	22	
	102-50	Periode Pelaporan <i>Reporting Period</i>	22	
	102-51	Tanggal laporan Terbaru <i>Date of Latest Report</i>	22	
	102-52	Siklus Laporan <i>Report Cycle</i>	22	
	102-53	Titik Kontak untuk Pertanyaan Mengenai Laporan <i>Contact Point for Questions about Reports</i>	1	
	102-54	Klaim Bahwa Laporan sesuai dengan Standar GRI <i>Claim that Reports in Accordance with GRI Standards</i>	23	
	102-55	Indeks Isi GRI <i>GRI Content Index</i>	23, 148-153	
	102-56	Assurance oleh Pihak Eksternal <i>Assurance by External Parties</i>	156	

**PENGUNGKAPAN
DISCLOSURE**

GRI Standard	No. Indeks No. Index	Judul Title	Halaman Page	Pengecualian Omission
PENGUNGKAPAN TOPIK SPESIFIK DISCLOSURE SPESIFIC TOPICS				
PERAN DALAM PEREKONOMIAN DIGITAL ROLE IN THE DIGITAL ECONOMY				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approach 2016	201 Kinerja Ekonomi 201 Economic Performance			
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya <i>Explanation of Material Topics and Limits</i>	25-51, 88-95	
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya <i>Management Approach and its Components</i>	88-95	
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	88-95	
GRI 201: Kinerja ekonomi 2016 Economics Performance 2016	201-1	Distribusi Perolehan Ekonomi <i>Distribution of Economics Gains</i>	8, 88-89, 114	
	201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim <i>Financial implications and other risks and opportunities due to climate change</i>	107-108	
	201-3	Kewajiban Program Pensiun Manfaat pasti dan Program Pensiun Lainnya <i>Liabilities of the Defined Benefit Pension Plan and Other Pension Program</i>	114	
	203 Dampak Ekonomi Tak langsung 203 Indirect Economic Impacts			
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak langsung 2016 Indirect Economic Impact 2016	203-1	Investasi Infrastruktur dan Dukungan Layanan <i>Infrastructure Investment and Services Supported</i>	59-90	
	203-2	Dampak Ekonomi Tidak Langsung yang Signifikan <i>Significant Indirect Economic Impact</i>	90	
	204 Praktik Pengadaan 204 Procurement Practices			
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016 Procurement Practices 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal <i>Proportion of spending on local suppliers</i>	70-72	
	413 Komunitas Lokal 413 Local Community			
GRI 413: Komunitas Lokal 2016 Local Community 2016	413-1	Keterlibatan masyarakat setempat dan program pengembangan masyarakat <i>Local community engagement and development programs</i>	88-92	

PENGUNGKAPAN
DISCLOSURE

GRI Standard	No. Indeks No. Index	Judul Title	Halaman Page	Pengecualian Omission
PERSAINGAN USAHA YANG SEHAT FAIR COMPETITION				
206 Perilaku Anti Persaingan 206 Anti Competitive Behavior				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approache 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya <i>Explanation of Material Topics and Limits</i>	25-31, 84-85	
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya <i>Management Approach and its Components</i>	84-85	
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	84-85	
GRI 206: Perilaku Anti Persaingan 2016 Anti Competitive Behavior 2016	206-1	Tindakan Hukum untuk Praktek Anti Persaingan Sehat, Anti-Trust dan Monopoli <i>Legal Action for Healthy Anti-competitive Practices, Anti-trust and monopoly</i>	84-85	
PEMANFAATAN TEKNOLOGI YANG BERKELANJUTAN DAN UPAYA PENGELOLAAN LINGKUNGAN UTILIZATION OF SUSTAINABLE TECHNOLOGY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT EFFORTS				
302 Energi 302 Energy				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approache 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya <i>Explanation of Material Topics and Limits</i>	25-31, 123-131	
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya <i>Management Approach and its Components</i>	123-131	
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	123-131	
GRI 302: Energi 2016 Energy 2016	302-1	Konsumsi Enegeri di dalam Organisasi <i>Energy Consumption within the Organization</i>	10, 125-128	
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi <i>Energy consumption outside of the organization</i>	125-128	
	302-4	Pengurangan konsumsi energi <i>Reduction of energy consumption</i>	125-128	
303 Air dan Efluen 303 Water and Effluents				
GRI 303: Air dan Efluen 2018 Water and Effluents 2018	303-5	Konsumsi air <i>Water consumption</i>	125-128	
305 Emisi 305 Emission				
GRI 305: Emisi 2016 Emission 2016	305-1	Emisi GRK langsung (Scope 1) <i>Direct (Scope 1) GHG emissions</i>	11	
	305-2	Emisi GRK langsung (Scope 2) <i>Direct (Scope 2) GHG emissions</i>	11	
	305-5	Penurunan emisi <i>Reduction of GHG emissions</i>	11, 128-129	

**PENGUNGKAPAN
DISCLOSURE**

GRI Standard	No. Indeks No. Index	Judul Title	Halaman Page	Pengecualian Omission
306 Limbah 2020 306 Waste 2020				
GRI 306: Limbah 2020 Waste 2020	306-2	Pengelolaan dampak yang signifikan terkait limbah <i>Management of significant waste-related impacts</i>	129	
SUMBER DAYA MANUSIA DIGITAL PROFESIONAL PROFESSIONAL DIGITAL HUMAN RESOURCES				
401 Karyawan 401 Employment				
GRI 401: Karyawan 2016 Employment 2016	401-1	Rekrutmen dan <i>turnover</i> karyawan <i>New employee hires and employee turnover</i>	109-111	
403 Keselamatan dan Kesehatan Kerja 403 Occupational Health and Safety				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approache 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya <i>Explanation of Material Topics and Limits</i>	25-31, 109-119	
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya <i>Management Approach and its Components</i>	109-119	
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	109-119	
GRI 403: Keselamatan dan Kesehatan Kerja 2018 Health and Occupational Safety 2018	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja <i>Occupational health and safety management system</i>	114-116	
	403-2	Kecelakaan kerja <i>Work-related injuries</i>	116-117	
	403-4	Partisipasi pekerja, konsultasi, dan komunikasi tentang kesehatan dan keselamatan kerja <i>Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety</i>	114-116	
	403-5	Pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja <i>Worker raining on occupational health and safety</i>	114-116	
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja <i>Promotion of worker health</i>	114-116	
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak dari keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis <i>Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships</i>	114-116	
	403-9	Kecelakaan kerja <i>Work-related injuries</i>	116	

**PENGUNGKAPAN
DISCLOSURE**

GRI Standard	No. Indeks No. Index	Judul Title	Halaman Page	Pengecualian Omission
404 Pelatihan dan Pendidikan 404 Training and Education				
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016 Training and education 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan <i>Average hours of employee training</i>	111-112	
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan <i>Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs</i>	111-112	
405 Keberagaman dan Kesempatan yang Sama 405 Diversity And Equal Opportunity				
GRI 405: Kebersamaan dan Persamaan Kesempatan 2016 Diversity And Equal Opportunity 2016	405-1	Keberagaman karyawan <i>Diversity of employees</i>	109-110	
	405-2	Rasio remunerasi pria dan wanita <i>Ratio of remuneration of women to men</i>	113-114	
PELANGGAN SEBAGAI PRIORITAS UTAMA CUSTOMER AS A MAIN PRIORITY				
418 Privasi Konsumen 418 Consumer Privacy				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 Management Approache 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya <i>Explanation of Material Topics and Limits</i>	25-31, 96-108	
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya <i>Management Approach and its Components</i>	96-108	
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen <i>Evaluation of Management Approach</i>	96-108	
GRI 418: Privasi Konsumen 2016 Consumer Privacy 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan <i>Substantiated complaints concerning breach of customer privacy and losses of customer data</i>	104	

STANDAR SASB SASB STANDARD

Industri Telekomunikasi Telecommunication Industry

TOPIK TOPIC	AKUNTANSI METRIK ACCOUNTING METRIC	KATEGORI CATEGORY	SATUAN UNIT OF MEASURE	KODE CODE	HALAMAN PAGE
Metrik Aktivitas <i>Activity Metric</i>	Jumlah pelanggan nirkabel <i>Number of wireless subscribers</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Jumlah <i>Number</i>	TC-TL-000.A	6, 44, 96
	Jumlah pelanggan telepon kabel <i>Number of wireline subscribers</i>		Jumlah <i>Number</i>	TC-TL-000.B	6, 96
	Total pelanggan broadband <i>Number of broadband subscribers</i>		Jumlah <i>Number</i>	TC-TL-000.C	6, 96
	Lalu lintas jaringan <i>Network traffic</i>		Petabytes	TC-TL-000.D	6
Dampak Lingkungan atas Operasional Perusahaan <i>Environmental Footprint of Operations</i>	Jumlah energi yang dikonsumsi, persentase jaringan listrik, persentase energi terbarukan <i>Total energy consumed, percentage grid electricity, percentage renewable energy</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Gigajoule, Persentase (%) <i>Gigajoules, Percentage (%)</i>	TC-TL-130a.1	10
Privasi Data <i>Data Privacy</i>	Deskripsi kebijakan dan praktik yang berkaitan dengan iklan perilaku dan privasi pelanggan <i>Description of policies and practices relating to behavioral advertising and customer privacy</i>	Diskusi & Analisis <i>Discussion & Analysis</i>	n/a	TC-TL-220a.1	101-102
	Jumlah pelanggan yang informasinya digunakan untuk tujuan sekunder <i>Number of customers whose information is used for secondary purposes</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Jumlah <i>Number</i>	TC-TL-220a.2	103
	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum yang terkait dengan privasi pelanggan <i>Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with customer privacy</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Mata uang pelaporan (IDR) <i>Reporting Currency (IDR)</i>	TC-TL-220a.3	104
	Jumlah permintaan penegak hukum untuk informasi pelanggan, jumlah pelanggan yang informasinya diminta, persentase yang mengakibatkan pengungkapan <i>Number of law enforcement requests for customer information, number of customers whose information was requested, percentage resulting in disclosure</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Nomor, Persentase (%) <i>Number, Percentage (%)</i>	TC-TL-220a.4	103

Industri Telekomunikasi
Telecommunication Industry

TOPIK TOPIC	AKUNTANSI METRIK ACCOUNTING METRIC	KATEGORI CATEGORY	SATUAN UNIT OF MEASURE	KODE CODE	HALAMAN PAGE
Keamanan Data <i>Data Security</i>	Jumlah pelanggaran data, persentase yang melibatkan informasi identitas pribadi (PII), dan jumlah pelanggan yang terpengaruh <i>Number of data breaches, percentage involving personally identifiable information (PII), and number of customers affected</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Nomor, Persentase (%) <i>Number, Percentage (%)</i>	TC-TL-230a.1	106-107
	Deskripsi tentang pendekatan untuk mengidentifikasi dan mengatasi risiko keamanan data, termasuk standar keamanan siber pihak ketiga <i>Description of approach to identifying and addressing data security risk, including third-party cybersecurity standards</i>	Diskusi & Analisis <i>Discussion & Analysis</i>	n/a	TC-TL-230a.2	104-105
Manajemen Produk Akhir <i>Product end-of-Life Management</i>	Bahan yang dipulihkan melalui mengambil kembali program, persentase bahan pulih yang (a) digunakan kembali, (b) daur ulang, dan (c) dipendam <i>Materials recovered through take back programs, percentage of recovered materials that are (a) reused, (b) recycled, and (c) landfilled</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Berat (ton), % berat <i>Weight (tons), % by weight</i>	TC-TL-440a.1	130-131
Mengelola Risiko Sistemik dari Gangguan Teknologi <i>Managing Systemic Risks from Technology Disruption</i>	Frekuensi gangguan rata-rata sistem dan durasi gangguan rata-rata pelanggan <i>System average interruption frequency and customer average interruption duration</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Gangguan per pelanggan, jam per pelanggan <i>Disruptions per customer, hours per customer</i>	TC-TL-550a.1	107-108
	Diskusi sistem untuk menyediakan layanan tanpa hambatan selama gangguan layanan <i>Discussion of systems to provide unimpeded service during service interruptions</i>	Diskusi & Analisis <i>Discussion & Analysis</i>	n/a	TC-TL-550a.2	107
Perilaku yang Kompetitif & Internet yang Terbuka <i>Competitive Behaviour & Open Internet</i>	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum terkait dengan peraturan perilaku anti-persaingan <i>Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with anti-competitive behavior regulations</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Mata uang pelaporan (IDR) <i>Reporting Currency (IDR)</i>	TC-TL-520a.1	84-85
	Rata-rata kecepatan unduh berkelanjutan actual dari konten yang dimiliki terkait komersial dan konten yang tidak terkait <i>Average actual sustained download speed of owned and commercially-associated content and non-associated content</i>	Kuantitatif <i>Quantitative</i>	Megabits per second (Mbps)	TC-TL-520a.2	n/a
	Deskripsi risiko dan peluang yang terkait dengan netralitas bersih, <i>peering</i> berbayar, peringkat nol, dan praktik terkait <i>Description of risks and opportunities associated with net neutrality, paid peering, zero rating, and related practices</i>	Diskusi dan analisis <i>Discussion and Analysis</i>	n/a	TC-TL-520a.3	n/a



ASSURANCE STATEMENT

SGS INDONESIA'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE PT. TELKOM INDONESIA (Persero) Tbk SUSTAINABILITY REPORT 2020

NATURE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

PT. SGS Indonesia was commissioned by PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk to conduct an independent assurance of the Sustainability Report 2020. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk's stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in the Report and its presentation are the responsibility of the directors or governing body and the management of PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk 's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognised assurance guidance and standards including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

- SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000
- AA1000ASv3 Type 2 (AA1000APS Evaluation) with level of assurance is Moderate

Assurance has been conducted at a moderate (limited) level of scrutiny

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

- GRI (Core) (2016)
- AA1000 Accountability Principles Standard (2018)

ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research and interviews with relevant accountable managers and employees at the Head Office of PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk at Bandung via remote. PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Sustainability Report 2020 covers PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, Subsidiaries and Affiliated companies, documentation and record review.

LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

Some statements and data within the scope were not assured due to lack of accessible records during the timescale allowed for assurance, and these are clearly marked throughout the Report.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with International Register of Certificated Auditors (IRCA), Environmental Management System (EMS) Lead Auditor, Quality Management System (QMS) Lead Auditor, Occupational Health and Safety Management System Lead Auditor, the IRCA Corporate Responsibility

FINDINGS AND CONCLUSIONS

ASSURANCE/VERIFICATION OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

QUALITY AND RELIABILITY OF SPECIFIED PERFORMANCE INFORMATION

- Improvement could be made to present OHS performance on the report such as disclose of statistical data of accident to break down into type of accident, statistical performance of subsidiary and vendor.
- Organization has been defined "Local Vendor" as vendor that operated in Indonesia, It is recommended for future reporting to breakdown them based on their location.
- Scope of PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Sustainability Report covers PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk, Subsidiaries and Affiliated companies. It is recommended to validate economic, social, and environmental data prior publishing as data of sustainability report.

ADHERENCE TO AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES STANDARD (2018)

Materiality

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk has identified stakeholders and issues that are material to each group of stakeholders and the Report addresses these at the appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders. PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk determine materiality aspects based on crucial issues and concerns of stakeholders including employees, customers, shareholders and investors, government, vendor, creditor, community, mass media. Materiality's are environmental footprints of operations, data privacy, data security, product end of life management, managing systemic risk from technology disruptions, competitive behaviour, economic performance, indirect economic impact, occupational health and safety.

Inclusivity

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk has made a commitment to be accountable to those on whom it has an impact or who have an impact on it. Inclusivity is the participation of stakeholders in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. Process of engagement and participation that provides comprehensive and balanced involvement and results in strategies, plan, action and outcomes that address and

respond to issues and impacts in an accountable way. The company has a process of stakeholder participation (all stakeholders) through periodic meeting with stakeholders.

Responsiveness

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk has responded to stakeholder's issues that may affect its sustainability performance and is addressed through decisions, actions and performance, as well as communication with stakeholders.

Impact

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk has identified and fairly represented impacts that were monitored and measured. PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk has established processes to monitor, measure and evaluate impacts that lead to effective decision making management within organization.

ADHERENCE TO GLOBAL REPORTING INITIATIVE SUSTAINABILITY REPORTING STANDARDS (2016)

In our opinion, the PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Sustainability Report 2020 is presented in accordance with the Core Option for Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards 2016 and fulfills all the required content and quality criteria.

Foundation

In our opinion, the content and quality of the report adhere to the four GRI Report Content Principles of Materiality, Stakeholder Inclusiveness, Sustainability Context and Completeness, and the six GRI Report Quality Principles of Balance, Comparability, Accuracy, Timeliness, Clarity, and Reliability.

General Disclosures

All the General disclosures required for reporting in accordance with the Core option for Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards 2016.

Management Approach and Topic Specific Standard

Disclosure Management Approach (DMA) for each materiality aspect have been disclosed in the report in accordance with the Core option for Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards 2016.

Signed:

For and on behalf of SGS Indonesia



Johnny Koe
Business Manager
Jakarta, Indonesia
16 September 2021

WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Report
000-8/V3-ZBPTV

SUSTAINABILITY REPORT PRODUCTION TEAM

Doing a good job is not always about impressive innovation. Sometimes it is only about doing something with plain dedication.

Thank you for the dedications!

DATA CONTRIBUTORS

Abdul Ghony
Abdul Haris Asri
Aditia Henri Narendra
Aditya Ferry Sanjaya
Adriani
Afifudin
Agung Kertioso
Agung Nugroho
Agung Prasetyo Budi
Agung Sutanto Adi Susetyo
Agus Purwanto
Agus Windarto
Agustinus Budi Wibowo
Ahmad Zamri
Ahmed Yasser
Akhmad Aryandi
Ambar Permana
Anang Supriadi
Ananto Dwi Nugroho
Andri Herawan Sasoko
Anggia Permatasari
Anggoro Kurniawan
Antonius Dwi Ananto
Ardi Desento
Arieyanto
Aris Sofyan Lutfianto
Asep Taryaman
Bagas Satyaparahatma
Bagaskoro Rizky Pradana
Bayu Aji Wijaya
Benyamin Lunaera Gavur
Bima Aryo Putro
Bonny Spencer
Buddy Restiady
Budi Wahyudi
Burhanuddin
Chintia Febrianti Soepardi
Cholis Safrudin
Daniel Syafril
Decky Yusub
Deden Miftah Puspaningrat
Dendi Feriandi
Desi Ariani
Dessy Sandra
Didi Muharwoko
Didit Dwiantoro
Dinoor Susatyo
Diyah Santi Indrawati
Dudung Durachman ST
Dwi Fitri Parmania
Dwi Handayani

Elysabeth Damayanti
Ema Eviatin
Endang Trisia
Era Azura
Fadjrul Falah
Fahmi Khauldzi
Fauzan Feizal
Fenny Linting
Fikri Ahmadi
Fitriansyah Nasution
Franciscus Xaverius Ari Wibowo
Fridh Zurriady Ridwan
Gandung Pratidhina
Githa Kharismawati
H. Mohamad Rahmat Yusuf
Hanna Laila
Hany Ghina Laudza
Haris Widjanarko
Harry Muksit
Hatta Perdana
Hazim Ahmadi
Hendra Gunawan
Hendra Marta Mulyana
Hendri Purnaratman
Hepta Yuniarita
Hery Saepul Azis
I Wayan Sukerata
Ida Arsiyanti
Ida Widayani
Imam Rijanto
Imam Suhadi
Indrama Yusuf Muda Purba
Indri Sonwaskito
Ismanto
Iwan Safari
Jarot Widyatmoko
Julius Romedly
Junike Laura
Karno Budiono
Kenny Nazar
Kurnia Rimadani
Lesmin Nainggolan
M. Rivai Tadjudin
Malikoeswari S
Mario Holasan Lubis
Maya Putri Arini
Melani Muchlis Moechtar
Melinda Teja Astuti
Meylia Candrawati
Mochadjir
Moh Ahmad

Mohammad Satria Utama
Muhamad Patria Narotama Widjaja
Muhamad Wahyudi
Muhammad Arief Setiawan
Muhammad Ramli
Muryani
Nadifa Amalia Gunadi Putri
Nova Yuanita
Novangga Ilmawan
Novriwan
Novy Kartikayanti
Nurcholis Feri Ahmadi
Pradipta Wismaya Alby
Puspo Hendriadi
Putranto
Putri Irmawati Yuniarsari
Putriana Rahmatika
R. Rifa Herdian
Rachmad Kartikahadi
Raden Achmad Faisal
Raden Bagus Prabangkara
Raden Dekki Krismasasono
Raden Riharso
Ratri Natarini
Ratri Taluningtias
Riffa Rufaida
Rizkya Laila Nursyahbani
Rohmat Nugroho
Romles Simanjuntak
Ryan Vamondo
Sang KOMPIANG Muliartawan
Setio Nuranto
Sera Aulia
Sigit Adi Pramono
Sinai Handayani
Sindu Yuwana, IR. MM
Sonny Komara
Sri Saptadi
Steffi Susyati Fransiska Hutasoit
Suharsono
Sukma Nandini
Sumarno
Sutan Alhamsyahbana Haqiqie
Taufik Hendra Lukmana
Teuku M Marsya
Teuku Rifqi Adelu Barchia
Tri Ariyanti
Trisa Gunawan
Utami Saritidar
Valian Kusumawardhana
Wahyu Winarto, MM

Wibowo Sigit Sudjendro
Widhiowati
Widuri Meintari Kusumawati
Winda Susliani
Yanti Lestari
Yantito Simanjuntak
Yerry Fandi Eka Yuniar Fianto, Mm
Yota Yoedi Goestinnenda
Yuddy Aryadi
Yudha Bestari
Yusfi Ardiansyah
Zakariah
Zita Hapsari

DRAFTING TEAM

Adinda Syifaurohmah
Andi Setiawan
Anisa Ayu Artati
Asshifa Dania
Dewi
Erni Ambarsari
Filda Trya Winalda
Hendra Priatna
Heti Triaswati
Joko Susilo
Mohammad Izzatullah
Reza Ramadhan
Rizki Utami
Thalia Isavani

COPYWRITER

PT Desain Nindya Amarta
(DNA Komunika)
www.dnakomunika.com
PT Aicon Global Indonesia

DESIGNER

PT Desain Nindya Amarta
(DNA Komunika)
www.dnakomunika.com

PRINTING

PT Desain Nindya Amarta
(DNA Komunika)
www.dnakomunika.com

PHOTOGRAPHY

Unit Corporate Communication
TelkomGroup
Komunitas Fotografi TelkomGroup
(KFT)
Mike Marcus Photography

20 LAPORAN KEBERLANJUTAN 20 SUSTAINABILITY REPORT



Telkom
Indonesia

the world in your hand

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk
Investor Relations
Telkom Landmark Tower Lantai 39
The Telkom Hub
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52
Jakarta 12710, Indonesia
T +62 21 521 5109
F +62 21 522 0500
e-mail: investor@telkom.co.id
www.telkom.co.id