

Laporan Keberlanjutan 2013
PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

Menciptakan Peluang dan Talenta Global Berkelanjutan

**Telkom
Indonesia**
the world in your hand

DISCLAIMER

Beberapa bagian tertentu dalam Laporan Keberlanjutan ini bersifat pandangan ke depan (*forward-looking statement*), termasuk tentang ekspektasi dan proyeksi atas kinerja keberlanjutan di masa mendatang. Pernyataan seperti ini umumnya menggunakan kata seperti “komitmen”, “percaya”, “mengharapkan”, “mengantisipasi”, “memperkirakan”, “memproyeksikan” atau kata-kata serupa lainnya. Selain itu, seluruh pernyataan yang bukan merupakan fakta historis, dalam laporan keberlanjutan ini dapat dikategorikan sebagai *forward looking statement*. Walaupun kami percaya bahwa ekspektasi tersebut akan terbukti benar. Pernyataan yang mengandung pandangan ke depan memuat risiko dan ketidakpastian, termasuk akibat perubahan-perubahan dalam lingkungan ekonomi, politik dan sosial di Indonesia.

KONTAK PERSONAL (3.4)

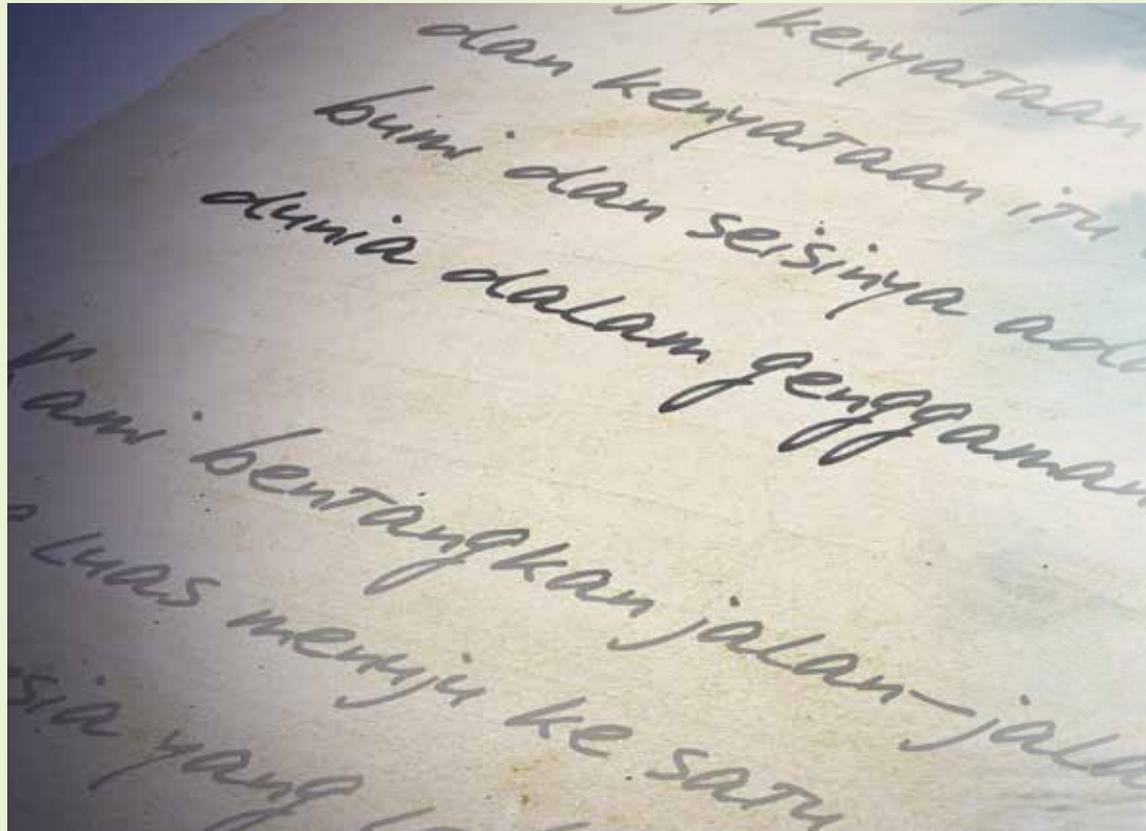
Apabila Anda ingin mengetahui informasi lebih lanjut mengenai Laporan ini, Anda dapat menghubungi Investor Relations, Grha Merah Putih Lantai 5, Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52, Jakarta 12710, Indonesia. Tel: (62-21) 521 5109, Fax: (62-21) 522 0500 atau email: investor@telkom.co.id. Anda juga dapat mengunduh dokumen ini secara online melalui situs kami pada <http://www.telkom.co.id>.

Menciptakan Peluang dan Talenta Global Berkelanjutan

Langkah ekspansi internasional membuat Telkom kini berdiri sejajar dengan perusahaan berkelas dunia dan memastikan pertumbuhan berkelanjutan di masa mendatang.

Sebagai perusahaan yang memiliki komitmen tinggi untuk menjaga keseimbangan pertumbuhan yang berkualitas, Telkom merealisasikan beragam program edukasi guna memungkinkan seluruh komponen masyarakat Indonesia, kalangan bisnis korporasi, UKM maupun mikro, bergerak memasuki pasar global dengan dukungan layanan TIMES berkelas dunia dan beroperasi secara lebih efisien dan ramah lingkungan.

Daftar isi



Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 2013

Sambutan Direktur Utama

Tentang Telkom

Produk dan Layanan	24
Skala Perusahaan	27
Hubungan dengan Para Pemasok (<i>Supply Chain</i>)	27
Perubahan Signifikan	28
Pendekatan dalam Prinsip Pencegahan	28
Komitmen Kepada Inisiatif Eksternal	29
Keanggotaan dalam Asosiasi Industri dan Organisasi Lainnya	29
Struktur Operasional dan Kepemilikan Saham	29

Tentang Laporan Ini

Proses Penetapan Isi Laporan	33
Bagan Alir Proses Penetapan Konten Laporan	33
Menentukan Tingkat Materialitas	34

Boundary Laporan	35
------------------	----

Rantai Pasokan	35
----------------	----

Menentukan Aspek-Aspek Material dan <i>Boundary</i>	36
---	----

Aspek Materialitas dan <i>Boundary</i>	36
--	----

Tata Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	37
---	----

Perubahan Signifikan dengan Laporan Tahun Sebelumnya	37
--	----

Kontak Personal	37
-----------------	----

Pertumbuhan Ekonomi

Mendukung Pertumbuhan Perekonomian Indonesia	40
--	----

Strategi Pengembangan	40
-----------------------	----

Mendistribusikan Kinerja Ekonomi Kepada Para Pemangku Kepentingan	41
---	----

Kontribusi Kepada Negara	42
--------------------------	----

Mendorong Pertumbuhan Perekonomian Daerah	43
---	----

Membina Hubungan Baik dengan Mitra Kerja	43
--	----

Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat	44
---------------------------------	----

Kisah Sukses Mitra Binaan	47
---------------------------	----

Telkom Berbagi

Strategi Pengembangan Tanggung Jawab Sosial	50
---	----

Program Pengembangan Komunitas	51
--------------------------------	----

Program Bina Lingkungan	51
-------------------------	----

Telkom Melestarikan Lingkungan

Dampak Lingkungan Kegiatan Telkom	62
-----------------------------------	----

Implikasi, Risiko dan Peluang Bisnis Telkom Akibat Perubahan Iklim	62
--	----

Partisipasi Pada Upaya Pelestarian Lingkungan	63
---	----

Peningkatan Budaya Sehat dan Ramah Lingkungan	66
---	----

Mendukung Kegiatan Ekonomi yang Ramah Lingkungan	66
--	----

Partisipasi Pada Berbagai Kegiatan Penghijauan	67
--	----

Biaya Kegiatan dan Penghargaan di Bidang Lingkungan	67
---	----

**Insan Telkom**

Pengembangan Kompetensi dan Karier Karyawan	70
Paket Kesejahteraan	74
Keselamatan, Kesehatan dan Keamanan Lingkungan Kerja (K3)	76
Hubungan Industrial	78
Sistem Pelayanan SDM Berbasis TI	80
Transformasi Budaya	81
Profil Karyawan	82
Penghargaan	83

Tata Kelola Telkom

Kerangka Kerja dan Kinerja GCG	86
Roadmap dan Inisiatif Penguatan Tata Kelola	86
Struktur Tata Kelola Perusahaan	88
Etika Bisnis dan Budaya Perusahaan	91
Sistem Pelaporan Pelanggaran (<i>Whistleblowing System</i>)	94

Mengutamakan Pelanggan

Masa Depan Industri Telekomunikasi di Indonesia	102
Kewajiban Pelayanan Universal dan Persaingan	103

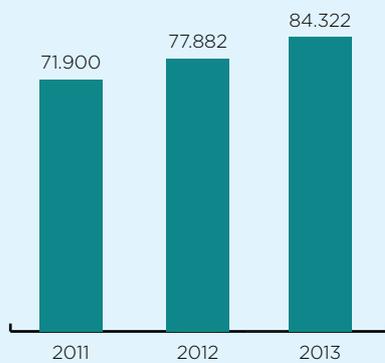
Memenuhi Kebutuhan dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	104
Strategi Pemasaran dan Privasi Pelanggan	107
Komunikasi Pemasaran	108
Peningkatan Kualitas Layanan	109
Penanganan Keluhan Pelanggan	110
Survei Kepuasan Pelanggan	111
Perlindungan Konsumen	111

**Indek GRI G4 Core
Glossary**

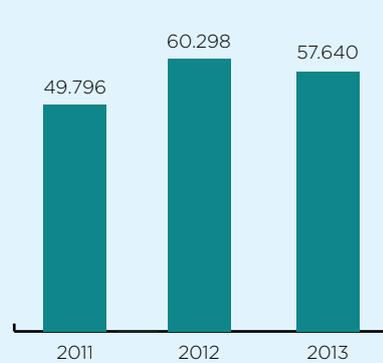
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Ikhtisar Kinerja Ekonomi

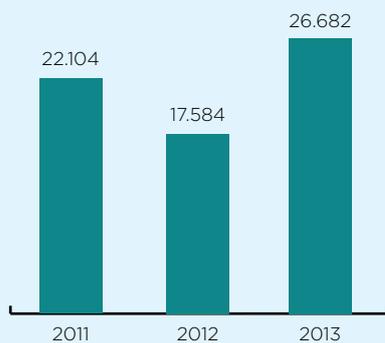
Perolehan Nilai Ekonomi
(Rp miliar)



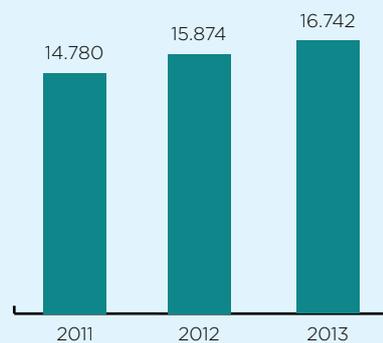
Distribusi Nilai Ekonomi
(Rp miliar)



Nilai Ekonomi yang Ditahan
(Rp miliar)



Kontribusi Kepada Negara
(Rp miliar)



Pengembangan Komunitas

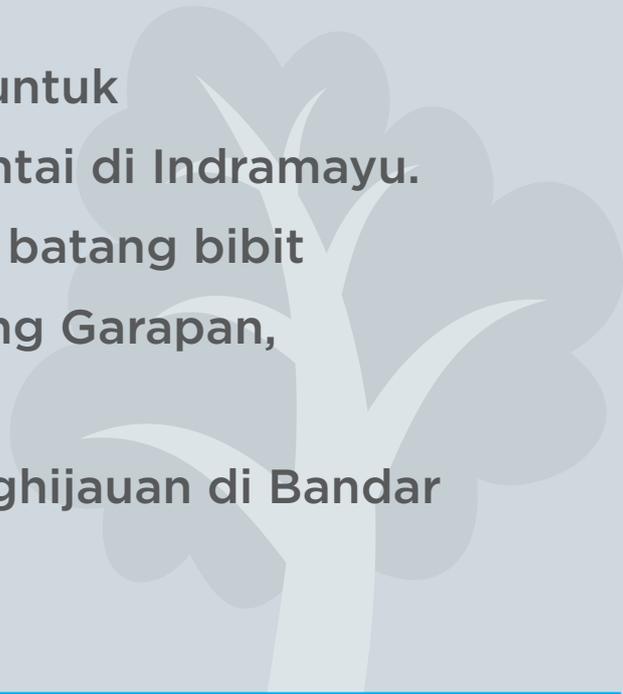
- Jumlah Penyaluran Dana Bina Lingkungan **Rp 55,8 miliar**
(termasuk Biaya Admin)
 - Jumlah Penyaluran Pinjaman Lunak **Rp 118,2 miliar**
 - Jumlah Mitra Binaan **3.975 mitra binaan**
 - Biaya Pelatihan Mitra Binaan **Rp 2,9 miliar**
-

Ikhtisar Kinerja Lingkungan

Program-program

- Penghematan energi pada **3.996** BTS diluar gedung dan penggunaan sumber energi terbarukan untuk BTS di area terpencil.
 - Efisiensi energi gedung perkantoran melalui:
 - Penggunaan capasitor bank untuk memperbaiki faktor daya.
 - Pemasangan kaca reflektif (*reflective glass*).
 - Penggantian lampu menggunakan lampu LED.
 - Penerapan *building automation system* untuk sistim pendingin.
 - Penerapan skema *zoning lighting*.
 - Pemasangan timer untuk penerangan di luar gedung.
 - Implementasi paperless office pada aplikasi notadinas *online*, memberi penghematan pemakaian kertas minimum **7.966** rim per tahun.
 - Promosi dan sosialisasi budaya sehat dan ramah lingkungan melalui program *Bike to Work* dan *Earth Hour*.
 - Daur ulang air untuk pemenuhan kebutuhan di luar gedung dan penyiraman tanaman.
-

Hasil dan Realisasi

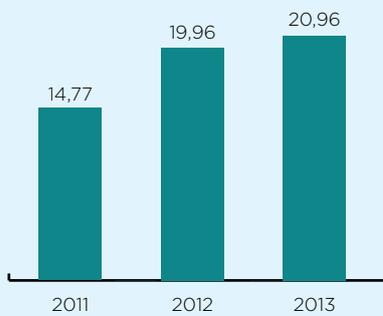
- Pengurangan emisi CO₂ minimal setara **961,39** ton karbon.
 - Aksi pembersihan pantai di Pulau Pramuka Kepulauan Seribu, untuk mengurangi dampak pencemaran lingkungan dari sekitar 100 ton sampah per hari dari Jakarta.
 - Pembuatan *Green Belt* untuk meminimisasi abrasi pantai di Indramayu.
 - Penanaman **15.000** batang bibit pohon bakau di Kampung Garapan, Tengerang.
 - Penanaman pohon/penghijauan di Bandar Lampung, Makassar.
- 
-

Ikhtisar Kinerja Sosial

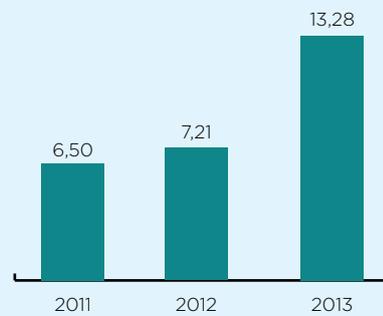
Membangun Kesejahteraan Sosial

Penyaluran Bantuan Dana Program Bina Lingkungan

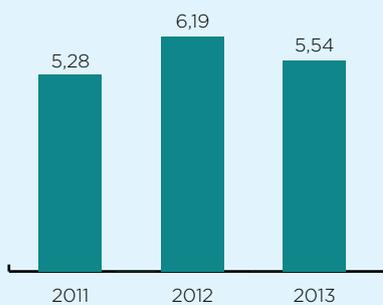
Pendidikan dan Pelatihan
(Rp miliar)



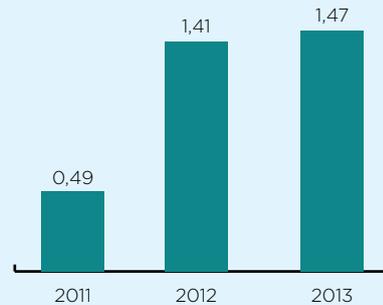
Sarana Ibadah
(Rp miliar)



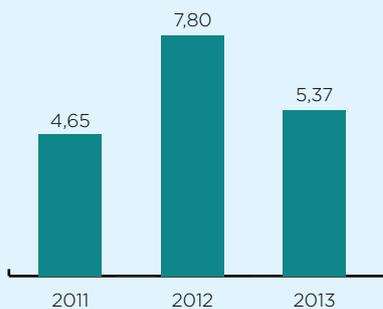
Sarana Umum
(Rp miliar)



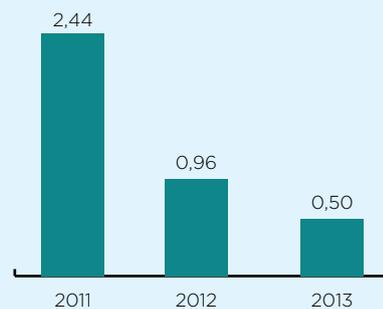
Korban Bencana Alam
(Rp miliar)



Kesehatan Masyarakat
(Rp miliar)



Pelestarian Lingkungan
(Rp miliar)



Program Baru: Pengentasan Kemiskinan dengan Realisasi Penyaluran
Rp6,63 miliar

Program-Program

Pendidikan dan Pelatihan

- Bagimu Guru Ku Persembahkan dilaksanakan di enam kota, peserta: guru SMP dan SMA.
- Edukasi Internet desa Tertinggal di Banten dan Jawa Barat.
- Bandung Awan Pengetahuan kerjasama dengan Lembaga Pengembangan Inovasi dan Kewirausahaan (“LPIK”) ITB.
- Integrated Digital School – Penerapan teknologi DNA (device network-application) bagi komunitas sekolah. Menjangkau **25** Sekolah di kawasan Jawa Tengah, Jogjakarta, Jawa Timur dan Bali
- Program Edu Campus Development Center (“ECDC”) – Program pembekalan lulusan S-1 dengan pengetahuan aplikasi software Microsoft.
- Indonesia Digital School (“IndiSchool”) – Program instalasi perangkat Wi-Fi di **100.000** sekolah di seluruh Indonesia dalam rangka “Membangun Indonesia Cerdas”.

Bantuan Peningkatan Kegiatan Keagamaan dan Sarana Ibadah Masyarakat

Pembangunan Pesantren, Masjid di berbagai daerah dan bantuan pembangunan Gereja di wilayah Toraja, Papua, Simalungun dan Toba Samosir.

Bantuan Pengembangan Prasarana dan Sarana Umum Masyarakat

- Program *Broadband Learning Center* (BLC) – Bantuan akses internet di wilayah pinggiran.
- Program Listrik Mandiri Rakyat – pemasangan listrik desa berbasis *pico-power* terhadap dua dusun di Jawa Timur.
- Pembangunan Taman Bungkul – Taman publik dengan fasilitas *Free* Wi-Fi.

Bantuan kepada Korban Bencana Alam

Donasi terhadap penanggulangan bencana dan pasca bencana di G.Sinabung, banjir di berbagai wilayah dan gempa bumi di Aceh.

Kilas Balik

1856-1882

Pada tanggal 23 Oktober 1856, pemerintah kolonial Belanda melakukan pengoperasian telegraf elektromagnetik pertama di Indonesia yang menghubungkan Batavia (Jakarta) dan Buitenzorg (Bogor).

1906-1965

Pemerintah kolonial Belanda membentuk lembaga pemerintah untuk mengendalikan jasa pos dan telekomunikasi di Indonesia. Pada tahun 1965 terjadi pemisahan jasa pos dan telekomunikasi sehingga ditangani oleh dua perusahaan negara, yaitu PN Pos dan Giro dan PN Telekomunikasi.

1974

PN Telekomunikasi dibagi menjadi dua divisi, yaitu PT Industri Telekomunikasi Indonesia ("PT INTI") yang memproduksi perangkat telekomunikasi dan Perusahaan Umum Telekomunikasi ("Perumtel") untuk melayani jasa telekomunikasi domestik dan internasional.

1980

Bisnis telekomunikasi internasional diambil alih oleh PT Indonesian Satellite Corporation ("Indosat").

1991

Perumtel berubah menjadi PT Telekomunikasi Indonesia atau Telkom dengan operasi bisnis terbagi atas dua belas wilayah telekomunikasi ("Witel"). Kedua belas Witel tersebut kemudian dirombak menjadi tujuh divisi regional ("DIVRE"), yaitu Divisi I Sumatera, Divisi II Jakarta dan sekitarnya, Divisi III Jawa Barat, Divisi IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, Divisi V Jawa Timur, Divisi VI Kalimantan dan Divisi VII Indonesia Bagian Timur.

1995

Kami melaksanakan penawaran saham perdana public (*Initial Public Offering*) pada tanggal 14 November 1995 di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. Pada tanggal 26 Mei 1995, kami mendirikan entitas anak yang menangani bisnis telepon seluler, Telkomsel.

1999

Undang-Undang Telekomunikasi (UU No.36/1999) yang berlaku efektif pada bulan September 2000 telah memfasilitasi masuknya pemain baru sehingga menumbuhkan persaingan usaha di industri telekomunikasi



2001

Kami mengakuisisi 35% saham Indosat di Telkomsel sehingga menjadikannya pemegang saham mayoritas di perusahaan seluler itu dengan kepemilikan 77,7% Indosat kemudian mengambil alih 22,5% saham Telkom di Satelindo dan 37,7% saham Telkom di PT Aplikasi Lintasarta. Pada saat yang bersamaan, kami kehilangan hak eksklusif sebagai penyelenggara tunggal layanan telepon tidak bergerak di Indonesia.

2002

Kami melepaskan kepemilikan saham sebesar 12,7% di Telkomsel kepada Singapore Telecom Mobile Pte Ltd ("SingTel Mobile").

2004

Kami meluncurkan layanan sambungan langsung internasional untuk telepon tidak bergerak.

2005

Satelit Telkom-2 diluncurkan untuk menggantikan seluruh layanan transmisi satelit yang sebelumnya dilayani oleh satelit Palapa B-4. Peluncurannya menjadikan jumlah satelit yang telah diluncurkan menjadi delapan satelit, termasuk satelit Palapa A-1.

2009

Kami bertransformasi dari perusahaan infocom menjadi perusahaan penyelenggara *Telecommunication, Information, Media, & Edutainment* ("TIME"). Wajah baru Telkom diperkenalkan kepada publik dengan menampilkan logo dan *tagline* baru Perusahaan "*the world in your hand*".

2010

Proyek kabel serat optik bawah laut JaKaLaDeMa yang menghubungkan Jawa, Kalimantan, Sulawesi, Denpasar dan Mataram telah berhasil dirampungkan pada bulan April 2010.

2011

Kami memulai reformasi infrastruktur telekomunikasi melalui proyek Telkom Nusantara *Super Highway* yang menyatukan nusantara mulai dari Sumatera hingga Papua, serta proyek *True Broadband Access* yang menyediakan akses internet berkapasitas 20-100 Mbps ke pelanggan di seluruh Indonesia.

2012

Kami meningkatkan penetrasi *broadband* melalui pembangunan Indonesia Wi-Fi untuk merealisasikan *Indonesia Digital Network* ("IDN"). Perubahan portofolio bisnis dari TIME menjadi TIMES (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment & Services*) untuk meningkatkan *business value creation*.

Pembentukan Telkom *Corporate University* untuk membangun SDM yang mampu bersaing dalam bisnis internasional (*from competence to commerce*).

2013

Kami telah beroperasi di tujuh negara termasuk Hong Kong-Macau, Timor Leste, Australia, Myanmar, Malaysia, Taiwan, dan Amerika Serikat.

dengan Visi, Misi dan Nilai yang kami miliki...

VISI

To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services (“TIMES”) player in the Region.

MISI

- Menyediakan layanan “*more for less*” TIMES.
- Menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Corporate Culture

The New Telkom Way

Philosophy to be the best

Always The Best

Principle to be the star

Solid, Speed, Smart

Practice to be the winner

Imagine, Focus, Action

..serta Inisiatif Strategis...

- 1** Pusat Keunggulan.
- 2** Fokus pada portofolio dengan pertumbuhan atau *value* yang tinggi.
- 3** Percepatan ekspansi internasional.
- 4** Transformasi biaya.
- 5** Pengembangan IDN (*id-Access, id-Ring, id-Con*).
- 6** Indonesia *Digital Solution* (“IDS”) – layanan konvergen pada solusi ekosistem digital.
- 7** Indonesia *Digital Platform* (“IDP”) – *platform enabler* untuk pengembangan ekosistem.
- 8** Eksekusi sistem pengelolaan anak perusahaan terbaik.
- 9** Mengelola portofolio melalui BoE dan CRO.
- 10** Meningkatkan sinergi didalam Telkom Group.

Peristiwa Penting

27 JUNI 2013



11 JULI 2013



21 AGUSTUS 2013



FEBRUARI

Peluncuran Contact Centre 110

Telkom meluncurkan pusat layanan masyarakat contact center 110 (bebas pulsa) sebagai sinergi dengan Kepolisian RI untuk laporan kecelakaan dan tindakan kriminal.

8 JUNI 2013

Telkom menunjukkan kepedulian terhadap kelestarian lingkungan hidup melalui serangkaian program Go Green Smile, mencakup:
Pembersihan pantai P Pramuka, Kepulauan Seribu.
Penanaman 15.000 pohon bakau di Kampung Garapan, Desa Tanjung Pasir, Tangerang.
Pembuatan Green Belt untuk meminimasi abrasi pantai di Indramayu.

Penghijauan di Bandar Lampung, Makassar, bantaran sungai Bengawan Solo, Jember, dan Madura. Pembuatan lubang biopori di Bogor dan Bandung.

27 JUNI 2013

Telkom Launching Indi School Wi-Fi di SMPN 1 Sabang

Sebagai bentuk partisipasi Telkom dalam membentuk masyarakat digital dan menjaga integritas bangsa, Telkom melaksanakan Launching Wi-Fi di SMP Negeri 1 Kota Sabang, dalam rangka program "Menggenggam Dunia dengan akses internet berkualitas dari Telkom", bagian dari kegiatan Broadband Learning Center (BLC).

11 JULI 2013

Pelatihan IndiPreneur UKM di Jogjakarta

Telkom Yogyakarta mengadakan acara pelatihan IndiPreneur bertajuk Pelatihan Portal Community Sentra UKM Merah Putih, menggandeng pengusaha dari sentra UKM yang tersebar di seluruh wilayah Yogyakarta. Rangkaian program IndiPreneur ini bertujuan memberikan dorongan agar UKM bisa go online demi mendongkrak promosi dan meningkatkan omzet transaksi

21 AGUSTUS 2013

Yogya Digital Valley

Untuk merangsang pertumbuhan industri kreatif digital di Indonesia khususnya di Yogyakarta, Telkom membangun Jogja Digital Valley (JDV), pusat inkubator dan akselerator bisnis Information & Communication Technology (ICT), menyusul pembangunan serupa, yakni Bandung Digital Valley (BDV)

23 AGUSTUS 2013

Penandatanganan PKB V

Manajemen dan SEKAR berhasil mencapai kesepakatan dengan ditandatanganinya PKB V yang berlaku sejak 23 Agustus 2013 - 23 Agustus 2015, UU No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan serta PerMen aturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.16/MEN/XI/2011 Tentang Tata Cara Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan Serta Pembuatan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama ("PKB")

4 SEPTEMBER 2013



4 SEPTEMBER 2013

Hari Pelanggan Nasional

Sebagai bagian dari perayaan Hari Pelanggan Nasional (HPN), bertempat di Plasa Jatinegara dan Plasa Gatot Subroto, Telkom menyelenggarakan One Day Service untuk layanan Pasang Baru (PSB), Gangguan, Mutasi, dan Klaim pelanggan.

NOVEMBER 2013

Assesment Centre Indonesia Peresmian layanan Assessment Center Indonesia ("ACI") oleh Meneg BUMN Dahlan Iskan sebagai bentuk kontribusi Telkom dalam pengelolaan SDM di Indonesia yang lebih baik.

Penghargaan



Layanan Speedy terpilih sebagai Internet Service Provider (“ISP”) terbaik di Indonesia 2012 dari Chip Magazine dalam Chip Award 2013.



Penghargaan “The Best Product Innovation of Infrastructure Sector” untuk IndiFinance, “The Best Technology” untuk Indigo dan “The Best Corporate Innovation Culture & Management” pada BUMN Innovation Award 2013 dari Kementerian BUMN.



Penghargaan “Best of Asia” kategori Asia’s icon on Corporate Governance pada Corporate Governance Asia Annual Recognition Award 2013 oleh Majalah Corporate Governance Asia.



Penghargaan “Best Sustainability Reporting Award 2012” kategori industri dalam Sustainability Reporting Award (“SRA”) dari National Center for Sustainability Reporting (“NCSR”).



Penghargaan “Diamond” di kategori Cellular Telecommunication CDMA untuk Plasa Telkom pada Service Quality Award 2013 oleh Majalah Service Excellence.



Penghargaan “Excellent Service Performance” untuk Contact Center Telkom pada Contact Center Service Excellence Award 2013 yang diselenggarakan oleh Care Center for Customer Satisfaction and Loyalty.



Penghargaan Taman Bungkul pada Asian Town Scapes Sector Award 2013, salah satu penghargaan tahunan Asian Townscape Award (ATA). Taman Bungkul direnovasi menggunakan dana Program Bina Lingkungan, dikenal juga dengan nama Taman Telkom.



Penghargaan Kesetiakawanan Sosial Nasional (KSN) Expo & Awards 2013 dari Menteri Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat atas Peran Aktif Telkom dalam kegiatan yang berkaitan langsung dengan kegiatan pengentasan kemiskinan.

Sertifikasi



Sertifikasi ISO 9001:2008
Diberikan kepada PT Finnet oleh DQS GmbH pada tahun 2012. Masa berlaku sampai dengan tahun 2015.



Sertifikasi Customer Center of Expertise
Diberikan oleh SAP, pada tahun 2012. Berlaku sampai dengan tahun 2013.



Sertifikasi AS/NZS ISO 9001:2008
Diberikan kepada PT Administrasi Medika (“AdMedika”), entitas anak perusahaan tidak langsung kami, oleh Verification New Zealand Limited, pada tahun 2012. Berlaku sampai dengan tahun 2015.



Sertifikasi ISO 9001:2008
Diberikan kepada PT Dayamitra Telekomunikasi (“Mitratel”), entitas anak kami, oleh United Register for System (“URS”) pada tahun 2013. Masa berlaku sampai dengan tahun 2016.



Sertifikasi ISO/IEC 27001:2005
Diberikan kepada PT Finnet, entitas anak perusahaan tidak langsung kami oleh DQS GmbH pada tahun 2012. Masa berlaku sampai dengan tahun 2015.



Sertifikasi ISO 9001:2008
Diberikan kepada Divisi Consumer Service Barat, TÜV Rheinland Cert GmbH pada tahun 2011. Berlaku sampai dengan tahun 2013.



Sertifikasi ISO 9001:2008
Diberikan kepada Divisi Business Service, oleh TÜV Rheinland Cert GmbH pada tahun 2013. Masa berlaku sampai dengan tahun 2016.



Sertifikasi ISO 9001:2008
Diberikan kepada Divisi Telkom Flexi, oleh TÜV Rheinland Cert GmbH pada tahun 2011. Berlaku sampai dengan tahun 2014.



Sertifikasi ISO 9001:2008
Diberikan kepada PT Telkom Akses, entitas anak kami, oleh TÜV Rheinland Cert GmbH pada tahun 2013. Masa berlaku sampai dengan tahun 2016.



Sertifikasi ISO/IEC 27001:2005
Diberikan kepada Divisi Infracel lantai M dan Divisi Access lantai 7 Gedung Grha Citra Caraka, oleh TÜV Rheinland Japan Ltd., pada tahun 2012. Berlaku sampai dengan tahun 2015.



Sertifikasi ISO 9001:2008
Diberikan kepada Divisi Enterprise Service, oleh TÜV Rheinland Cert GmbH pada tahun 2011. Masa berlaku sampai dengan tahun 2014.



“Telkom terus berpartisipasi aktif untuk memitigasi emisi karbon dioksida melalui pelaksanaan program Telkom *Go Green Action* dan menstimulasi kegiatan bisnis ramah lingkungan melalui penyediaan konten layanan jasa telekomunikasi dan konten transmisi data berbasis teknologi informasi (TI) terkini berkelas dunia”

Laporan Direktur Utama

Arief Yahya
Direktur Utama

Semakin meluasnya krisis lingkungan yang dihadapi bumi dapat dilihat dari semakin intensnya cuaca ekstrem yang melanda berbagai belahan dunia, tak terkecuali Indonesia. Upaya bersama yang digalang pemimpin-pemimpin negara industri utama dunia dalam memitigasi emisi gas CO₂ (karbon dioksida) masih menghadapi berbagai kendala. Kendala utamanya adalah perbedaan kepentingan ekonomi yang membuat inisiatif global bersama dalam bingkai Protokol Kyoto, tidak kunjung mencapai kesepakatan.

Terlepas dari kenyataan itu, Indonesia sebagai negara dengan hutan tropis yang luas, salah satu komponen utama dalam proses mitigasi emisi gas CO₂ secara natural, menunjukkan konsistensi tinggi untuk berpartisipasi terhadap upaya mitigasi emisi gas karbon dengan menerapkan program REDD+ (Reduksi Emisi melalui Deforestasi dan Degradasi Lahan). Program tersebut akan melibatkan segenap lapisan masyarakat, pemerintah dan pelaku industri untuk mewujudkannya. Melalui upaya bersama ini, Pemerintah Indonesia meyakini keberlanjutan bumi beserta segenap isinya akan dapat terwujud. Pada saat yang bersamaan, masyarakat di sekitar hutan memiliki tingkat kesejahteraan yang membaik, sehingga generasi yang akan datang memiliki bumi yang lebih sehat.

Sebagai salah satu pelaku industri dengan cakupan operasi yang melingkupi seluruh wilayah Indonesia, Telkom memiliki komitmen yang tinggi untuk turut serta mengatasi krisis lingkungan

dengan melaksanakan berbagai kebijakan strategis yang bertujuan untuk memitigasi emisi karbon CO₂ yang timbul dari kegiatan operasi perusahaan. Telkom juga menunjukkan upaya nyata dalam menstimulasi tumbuh dan berkembangnya kegiatan bisnis dan ekonomi ramah lingkungan melalui peningkatan unjuk kerja layanan TIMES yang memungkinkan kegiatan komunikasi, transfer data dan kegiatan *teleconference* semakin andal. Kegiatan pengelolaan bisnis kini dapat dilakukan semakin efisien dengan mengurangi pergerakan fisik secara substansial, sehingga mengurangi emisi CO₂ dari kegiatan transportasi.

MENINGKATKAN INTENSITAS OPERASI RAMAH LINGKUNGAN

Kami memiliki konsistensi tinggi dalam menerapkan operasi ramah lingkungan sebagai bagian dari implementasi program Telkom *Go Green Action*, yang mencakup upaya mitigasi emisi gas karbon, efisiensi pemakaian energi, penggunaan sumber energi terbarukan, penerapan *paperless office*, peningkatan budaya ramah lingkungan dan sebagainya. Sebagai bentuk partisipasi mitigasi emisi gas CO₂ secara langsung, kami telah menerapkan konsep *carbon free* dengan menggunakan sel tenaga matahari, mikrohidro, dan peralatan *low power consumption* dalam pengoperasian 3.996 unit BTS di luar gedung, sehingga berhasil mengurangi emisi karbon CO₂ setara 961,39 ton CO₂ per tahun. Untuk pengoperasian BTS di dalam gedung, kami telah menggunakan teknologi baru yang lebih hemat energi.

Kami berupaya keras mengurangi emisi gas perusak ozon/ODS (*ozone depleting substances*) melalui penggunaan bahan pendingin yang lebih ramah lingkungan, *zero depletion refrigerant* (no CFC), *zero depletion FAP* (N₂ 100% natural gas), sesuai standar internasional untuk sistem pendingin ruangan (*air conditioner*) yang baru. Kami juga berupaya mengurangi emisi gas CO₂ secara tak langsung melalui penghematan pemakaian energi listrik dengan menggunakan peralatan listrik utama (AC dan lampu), termasuk STO-STO yang lebih hemat energi, menggunakan gedung yang dirancang agar hemat pemakaian listrik dan sebagainya, sehingga mengurangi penggunaan sumber energi pembangkit listrik.

Di samping itu, kami terus menggiatkan penerapan konsep kantor tanpa kertas (*paperless office*) dan menyediakan berbagai aplikasinya untuk para pelaku bisnis di Indonesia. Dengan peningkatan kualitas layanan aplikasi tersebut, kami mendukung penuh bagi tumbuh dan berkembangnya kegiatan bisnis yang semakin efisien dan ramah lingkungan melalui pengurangan mobilitas fisik secara substansial. Kami juga berupaya semaksimal mungkin tetap menjaga eksistensi sumber daya alam (SDA) dengan menerapkan prinsip 3R (*recycle, reuse, reduce*). Prinsip ini menjadi pertimbangan penting dalam penyusunan berbagai kebijakan pro lingkungan. Implementasi prinsip 3R antara lain dalam bentuk pemasangan instalasi pengolahan air limbah di Kantor Pusat Jakarta dan Bandung.



Kami terus mendukung tumbuhnya budaya ramah lingkungan melalui gerakan nasional *Bike to Work* yang kian membudaya di kalangan karyawan dan kegiatan *Earth Hour* yang digalakkan oleh *World Wildlife Fund (WWF)*. Selain itu, kami juga selalu aktif menjaga kelestarian alam melalui kegiatan langsung dengan melibatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan berbagai proyek penghijauan lahan kritis maupun pembangunan beberapa taman kota yang dilengkapi dengan fasilitas komunikasi terkini di beberapa daerah di Indonesia.

MENINGKATKAN PEREKONOMIAN BERKELANJUTAN

Kami konsisten merealisasikan berbagai program pengembangan guna memanfaatkan peluang pertumbuhan, mendukung kegiatan yang semakin efisien, memastikan peningkatan kinerja ekonomi dan mendistribusikan nilai-nilai ekonomi yang diperoleh kepada para pemangku kepentingan sebagai perwujudan keberlanjutan dari dimensi ekonomi. Pada tahun 2013, Telkom berhasil meningkatkan perolehan nilai ekonomi menjadi senilai Rp84,32 triliun naik 8,3% dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp77,88 triliun.

Telkom mendistribusikan 68,4% nilai perolehan tersebut, senilai Rp57,64 kepada para pemangku kepentingan. Besarnya nilai ekonomi yang didistribusikan kepada pemasok, karyawan, pemerintah pusat maupun daerah, pemilik dana, sampai pada masyarakat menunjukkan bahwa kegiatan bisnis Telkom memiliki dampak ekonomi yang signifikan terhadap kemajuan perekonomian para pemangku kepentingan. Telkom berkontribusi pada penerimaan negara dalam bentuk dividen, iuran dan pajak-pajak, dengan nilai sebesar Rp16,74 triliun, naik 5,5% dari nilai sebesar Rp15,87 triliun di tahun sebelumnya.

Selain itu, melalui pembayaran pajak-pajak daerah, penyerapan tenaga kerja langsung maupun tidak langsung, pembinaan usaha-usaha kecil menengah dan koperasi, penyediaan fasilitas TIMES dan pembukaan lapangan usaha oleh masyarakat sebagai bagian dari rantai bisnis, Telkom juga berperan aktif dalam meningkatkan perekonomian daerah.

PENGEMBANGAN KEHIDUPAN SOSIAL

Sebagai perusahaan yang tumbuh karena adanya hubungan yang harmonis dengan pemangku kepentingan, termasuk karyawan dan masyarakat sekitar, Telkom bertekad meningkatkan kinerja ketenagakerjaan, Hak Asasi Manusia (HAM), tanggung jawab produk dan kemasyarakatan sebagai wujud keberlanjutan dari dimensi sosial.

Kami menjauhi tindakan diskriminatif antar suku, agama, golongan, dan gender dalam mengelola sumber daya manusia serta mengakui keberagaman dan memberikan peluang yang sama bagi karyawan untuk meningkatkan jenjang karier sebagai bentuk penghormatan terhadap HAM. Kami membentuk Telkom Corporate University (Telkom CorpU) untuk menciptakan insan Telkom yang unggul dan bermartabat dan menugaskan karyawan untuk mengikuti beragam pelatihan guna meningkatkan kompetensinya. Selain itu, kami merealisasikan program pengembangan kepemimpinan yang diikuti oleh 897 karyawan, untuk mempersiapkan calon-calon pemimpin masa depan. Telkom juga merealisasikan program pelatihan kewirausahaan untuk mempersiapkan karyawan yang akan memasuki masa pensiun guna membekali mereka dengan ketrampilan berwirausaha di masa purna bakti.

Telkom juga menunjukkan upaya konsisten dalam menjaga dan mempertahankan prestasi *zero accident* pada berbagai areal operasional, yang dicapai melalui pelibatan seluruh jajaran dalam menegakan aturan kerja yang sehat dan sadar akan risiko kecelakaan kerja. Telkom memahami makna tanggung jawab terhadap kesehatan pelanggan dengan terus mengembangkan pelayanan prima kepada para pelanggan yang disertai pemilihan *vendor* produk yang memegang teguh kualitas produknya. Oleh karena itu, kami berhasil mempertahankan indeks kepuasan pelanggan dengan penilaian yang optimal dari tahun ke tahun.

Telkom juga berpartisipasi aktif dalam upaya pemerintah meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat marjinal, mengurangi kemiskinan, meningkatkan kesehatan masyarakat dan menyediakan prasarana dan sarana publik yang memadai, mengingat wilayah operasinya yang meliputi daerah-daerah terpencil di seluruh Indonesia. Kegiatan pengembangan komunitas tersebut direalisasikan melalui pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), didukung dengan pendanaan yang memadai. Pada tahun 2013, Telkom telah menyalurkan bantuan di bidang pendidikan dan pelatihan sebesar Rp20,96 miliar, pembangunan sarana umum termasuk sarana

ibadah sebesar Rp18,82 miliar, penyediaan prasarana dan sarana kesehatan sebesar Rp5,37 miliar, bantuan pengentasan kemiskinan senilai Rp6,63 miliar dan bantuan korban bencana alam sebesar Rp1,47 miliar. Semua partisipasi tersebut menunjukkan peran aktif Telkom dalam pencapaian target *Millennium Development Goals* (MDG's) 2015 yang digulirkan pemerintah sejak lama.

ARAH KE DEPAN

Telkom bertekad akan terus mendukung upaya masyarakat global untuk memperbaiki kondisi lingkungan sebagai wujud mitigasi terhadap perubahan iklim yang merupakan isu utama dalam konteks keberlanjutan. Rangkaian iklim ekstrem, perubahan iklim dan pemanasan bumi mempengaruhi kegiatan seluruh manusia dan membawa konsekuensi bisnis terhadap seluruh entitas korporasi, termasuk Telkom. Potensi risiko bagi Telkom adalah kerusakan jaringan dan infrastruktur telekomunikasi, yang pada gilirannya berpotensi menurunkan perolehan nilai ekonomi perusahaan dalam jangka pendek maupun panjang.

Oleh sebab itu, Telkom bertekad meneruskan partisipasi aktifnya dalam memitigasi dampak pemanasan global melalui pengurangan emisi karbon dari kegiatan operasional yang dijalankan dan mendukung pelaksanaan kegiatan bisnis yang ramah lingkungan berbasiskan pengembangan bisnis TIMES yang dijalankan. Dengan cara tersebut, Telkom menunjukkan komitmennya yang tinggi terhadap upaya pengelolaan sumber daya alam secara bertanggung jawab dan berkelanjutan demi kehidupan generasi mendatang yang lebih baik.

PENUTUP

Pada kesempatan ini, kami sampaikan ucapan terima kasih kepada pemegang saham, terutama Kementerian BUMN yang telah memberikan arahan dalam meningkatkan kinerja keberlanjutan Telkom. Kami hargai juga nasehat dan arahan Dewan Komisaris Telkom yang membuat seluruh jajaran mampu meningkatkan kinerja keberlanjutan perusahaan di tahun 2013 ini.

Tak lupa Direksi Telkom menyampaikan apresiasi yang tinggi kepada seluruh karyawan atas dedikasi dan kerja kerasnya dalam memastikan perbaikan capaian kinerja keberlanjutan dibandingkan tahun sebelumnya.

MENYONGSONG TAHUN 2014

Kami mengajak seluruh jajaran karyawan dan manajemen untuk bekerja lebih keras lagi dalam menjalankan kegiatan operasi yang ramah lingkungan, meningkatkan kepedulian sosial baik kepada karyawan maupun masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan.

Masa depan Indonesia yang gemilang adalah juga masa depan Telkom Indonesia yang gemilang!



Arief Yahya
Direktur Utama

G4-3 | G4-4 | G4-5 | G4-6 | G4-8

Tentang Telkom



PT Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), berkantor pusat di Gedung Grha Merah Putih, Jalan Japati No.1 Bandung dan memiliki cabang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Per 31 Desember 2013, kami memiliki total 572 jaringan kantor pelayanan (Plasa Telkom) yang tersebar di 34 provinsi dan 511 kota/kabupaten di seluruh Indonesia dengan dukungan 25.011 karyawan.

PRODUK DAN LAYANAN

Sebagai perusahaan penyelenggara layanan TIMES, kami terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis *legacy* menjadi *New Economy Business* (NEB).

Portofolio bisnis kami dikelompokkan menjadi beberapa lini bisnis sebagai berikut: Lihat Halaman 47-53 Annual Report Telkom 2013

1. Bisnis Telekomunikasi

- a. *Layanan Sambungan Telepon Kabel Tidak Bergerak*
Produk-produk dalam lini layanan sambungan telepon kabel tidak bergerak adalah layanan *Plain Old Telephone Services* (POTS), layanan nilai-tambah (VAS), layanan *Intelligent Network* (IN) dan layanan *Session Initiation Protocol* (SIP). Layanan IN merupakan layanan jaringan berbasis *internet protocol* (IP) yang terkoneksi dengan jaringan telekomunikasi dan sistem *exchange* Telkom. Layanan SIP merupakan layanan berbasis IP *Multimedia Subsystem* (IMS) yang memadukan teknologi nirkabel dan kabel untuk komunikasi suara dan data.
- b. *Layanan Sambungan Telepon Nirkabel Tidak Bergerak*
Layanan dengan merek dagang Telkom Flexi atau Flexi ini

menggunakan teknologi CDMA yang memiliki mobilitas terbatas dan dikelola oleh Divisi Wireless Broadband.

c. *Layanan Seluler*

Jasa komunikasi seluler dilaksanakan melalui entitas anak, Telkomsel, dengan memanfaatkan teknologi GSM pada frekuensi 3.5G. Produk dan layanan seluler dibagi ke dalam dua model, yaitu layanan pascabayar melalui produk kartuHalo, dengan layanan Prabayar melalui produk simpATI dan Kartu As.

d. *Layanan Jaringan*

Layanan jaringan Telkom mencakup sewa transponder satelit, siaran satelit, VSAT, distribusi audio dan sirkuit langganan berbasis satelit maupun teresterial.

e. *Layanan Broadband dan Internet*

- *Broadband* internet, nama komersial untuk layanan internet *broadband* non seluler ini adalah "Speedy."
- Komunikasi data seluler. Telkomsel menyediakan internet dan komunikasi data melalui jaringan seluler dengan nama komersial Flash.
- Layanan SMS untuk pelanggan seluler dan telepon kabel tidak bergerak.
- Layanan koneksi internet *dial up* dengan nama TelkomNet instan.
- Wi-Fi/*hotspot*, merupakan solusi akses nirkabel internet bagi pelanggan layanan data bergerak pada area tertentu dengan memanfaatkan alat bayar Telkom, alat bayar ISP lain (*roaming*) maupun secara *bulk* dengan peralatan *Customer Premises Equipment* (CPE) berbasis teknologi Wi-Fi. Pada tahun 2012, kami meluncurkan layanan Indonesia Wi-Fi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kebutuhan internet berbasis Wi-Fi di beberapa tempat pelayanan, seperti bandara, pusat perbelanjaan, rumah sakit, universitas/sekolah, cafe dan lain-lain, dengan target hingga 1 juta *access point* di tahun 2013. Indonesia Wi-Fi digelar dengan kecepatan minimum 10 Mbps sehingga bisa memenuhi kebutuhan *roaming*, *offloading*, *retail* dan lain-lain.
- FlexiNet, merupakan layanan akses internet yang menggunakan jaringan TelkomFlexi. Pada tahun 2011, kami meluncurkan layanan Flexi Hotspot bagi pelanggan yang ingin memperoleh akses internet berkecepatan tinggi melalui koneksi internet tanpa kabel yang didukung infrastruktur *hotspot* Telkom. Layanan dapat diakses dengan mudah dari

semua perangkat yang memiliki koneksi Wi-Fi hanya dengan memasukkan *username* dan *password* FlexiNet Unlimited atau Flexi Mobile Broadband yang tersedia di tiap area *hotspot*.

- *Virtual Private Network* (VPN), merupakan jaringan pribadi yang menggunakan media seperti internet untuk menghubungkan *remote site* secara aman.
- Astinet, melayani akses internet dengan menggunakan *gateway internet default* dan *IP address* publik milik kami untuk saluran komunikasi tetap atau *dedicated* selama 24 jam sehari.
- VoIP, Telkom menyediakan fasilitas untuk panggilan internasional dalam paket layanan VoIP premium dengan tarif terjangkau, yaitu melalui Telkom Global-01017, sedangkan panggilan internasional standar dilayani melalui Telkom Save.
- ISDN PRA adalah jaringan digital untuk memfasilitasi layanan telekomunikasi multimedia, yang menggunakan *bandwidth* yang lebih lebar dan sistem digital antar terminal untuk melayani komunikasi suara, data dan video serta dengan kecepatan, kualitas dan kapasitas tinggi melalui satu saluran. Telkom juga menyediakan layanan akses internet berbasis-ISDN.
- DINAccess merupakan layanan komunikasi dengan akses *dedicated* untuk melayani interkoneksi antar LAN dan layanan multimedia yang kecepatannya dapat disesuaikan kebutuhan pelanggan.
- Global Datacom adalah layanan komunikasi data bagi pelanggan korporasi yang menghubungkan kantor pusat dengan cabang atau klien di berbagai negara di dunia. Telkom bekerja sama dengan mitra global melalui Telin, entitas anak Telkom, dalam menyediakan layanan ini.
- Metro Link adalah layanan konektivitas berbasis jaringan Metro yang melayani *point to point*, *point to multipoint* dan *multipoint to multipoint*.
- Metro I-net merupakan solusi jaringan data berkapasitas tinggi berbasis IP atau *ethernet* yang menyediakan fleksibilitas, kemudahan dan keefektifan serta jaminan kualitas untuk segmen pelanggan korporat dan usaha kecil menengah (UKM).
- Jasa Penyewaan Port (*Port Wholesale*) melayani penyewaan *port remote access*



server bagi penyelenggara jasa internet, penyelenggara jasa konten (*content service provider*) dan pelanggan korporat untuk kemudian dijual kembali kepada pelanggan mereka.

- *Value-added service* Datacom memberikan fasilitas tambahan yang menawarkan nilai tambah bagi pelanggan komunikasi data.

f. *Layanan Interkoneksi*

Telkom juga memperoleh pendapatan dari perusahaan operator telekomunikasi lainnya yang memanfaatkan infrastruktur jaringan kami yang luas di Indonesia, baik untuk panggilan yang berakhir atau hanya transit melalui jaringan kami

g. *Layanan Tambahan*

Kami memiliki perjanjian eksklusif dengan beberapa penanam modal berdasarkan perjanjian pola bagi hasil dalam rangka mengembangkan jasa telepon tidak bergerak, telepon umum kartu (termasuk pemeliharaannya), jaringan data dan internet serta fasilitas-fasilitas pendukung telekomunikasi terkait.

Selain itu, kami juga memiliki usaha pendukung lainnya dan layanan tambahan, yaitu usaha penyediaan BTS bagi operator seluler lain dan

penyediaan fasilitas pendukung perangkat lainnya. Bisnis penyediaan menara ini dikelola melalui Mitratel, entitas anak perusahaan kami.

2. Portofolio NEB dan Strategic Business Opportunities

Portofolio NEB dan *Strategic Business Opportunities* mencakup:

- a. *IT Outsourcing* atau *Managed Application*, yang terdiri dari *cloud-based* dan *server-based management services* serta layanan konsultasi IT.
- b. *e-Payment/Layanan Pembayaran*, meliputi:
 - *Billing Payment* adalah layanan yang memudahkan pelanggan untuk melaksanakan transaksi pembayaran pada penyedia jasa atau barang seperti PT PLN, Telkom, PDAM, PT KAI dan lain-lain, melalui *collecting agent* seperti bank, koperasi, BPR, *convenience store* dan lain-lain;
 - *Remittance* adalah layanan pengiriman uang di mana pengirim dan penerima dana tidak harus memiliki rekening di bank, cukup dengan menggunakan perangkat seluler;
 - *e-Money* menyediakan layanan kepada pelanggan yang ingin melakukan manajemen

G4-9 | G4-12

- keuangannya secara elektronik melalui media tertentu (*handphone*, kartu Prabayar, atau suatu rekening *virtual* yang dapat diakses melalui media internet) agar dapat melakukan transaksi secara elektronik; dan
- *e-Voucher* atau Telkom Voucher merupakan *single voucher* yang diterbitkan Telkom yang dapat digunakan untuk membeli atau mengisi ulang layanan milik Telkom Group, seperti Kartu As, simPATI, Flexi Trendy, layanan Prabayar TelkomVision dan Speedy Hotspot.
- c. IT enabler services meliputi *business process outsourcing* dan *knowledge process outsourcing*, yang terdiri dari:
- *Network centric value added services*, yang mencakup layanan nilai-tambah berbasis IT untuk data dan telepon, layanan pengamanan, serta layanan *server* dan *storage* untuk pelanggan konektivitas; dan
 - *Integration services*, yang mencakup layanan integrasi jaringan dan perangkat keras terkait dengan CPE, aplikasi dan perangkat lunak, serta perangkat keras komputasi.
- Portofolio bisnis Media dan Edutainment mencakup:
- a. Pay TV adalah layanan TV berbayar (paket atau *a la carte*) yang disediakan melalui satelit kabel atau IPTV dengan konten premium seperti berita, olahraga, hiburan dan lain-lain. Layanan ini dikelola oleh entitas anak perusahaan, Indonusa Telemedia dengan *brand* TelkomVision. Layanan komersial IPTV diluncurkan pada bulan Agustus 2011 dengan merek dagang Groovia TV dan saat ini tersedia di seluruh wilayah yang termasuk dalam lisensi penyelenggaraan layanan yaitu di wilayah Jabodetabek, Bali, Bandung, Semarang dan Surabaya. Per 31 Desember 2012, Perusahaan mencatat 1,2 juta pelanggan Pay TV.
 - b. UseeTV - *Over the Top* TV (OTT TV) adalah layanan TV yang dapat diakses oleh pelanggan melalui jaringan internet.
 - c. Iklan merupakan layanan promosi komersial untuk produk atau jasa milik pihak ketiga yang disediakan melalui media digital maupun cetak, seperti radio, televisi, internet, koran, brosur/*leaflet* dan papan iklan.
 - d. Layanan portal, menyediakan agregat dan distribusi konten. Selain aktivitas penjualan dan pembayaran terkait produk dan layanan perusahaan yang dilakukan melalui portal *e-commerce*, layanan portal *e-store* dan *on-device* portal juga memfasilitasi penjualan dan distribusi konten atau aplikasi, seperti *games*, aplikasi, berita, informasi olahraga, konten edukasi, musik, *ring back tones*, konten SMS dan lain-lain, yang dapat *download* langsung ke perangkat *mobile* atau *web* pengguna. Konten atau aplikasi tersebut dapat diperoleh secara gratis maupun dengan membayar.

SKALA PERUSAHAAN

	2013	2012
Jumlah Karyawan (Orang)	25.011	25.683
Penghasilan bersih (Miliar Rp)	82.967	77.143
Total Kapitalisasi:		
- Jumlah Liabilitas (Milliar Rp)	50.527	44.391
- Jumlah Ekuitas (Milliar Rp)	60.542	51.541
- Jumlah Aset (Miliar Rp)	127.951	111.369

HUBUNGAN DENGAN PARA PEMASOK
(SUPPLY CHAIN)

G4 memperkenalkan sejumlah pendekatan baru, salah satunya adalah konsep yang berkaitan dengan rantai nilai organisasi. Definisi *supply chain* dalam GRI G4 adalah urutan kegiatan atau pihak yang menyediakan produk atau layanan kepada perusahaan. Konsep ini, sebagaimana dimaksud dalam GRI G4, merupakan bagian dari aspek yang penting yang berada di dalam dan di luar perusahaan.

Kami menyadari pentingnya keberadaan pihak-pihak yang bertindak sebagai pemasok dalam keberlangsungan operasional kami. Interaksi timbal balik yang positif dan saling mendukung antara kami dengan para pemasok, akan berdampak positif pada kinerja kami sehingga akan menjamin keberlanjutan perusahaan. Oleh karena itu, mitra kerja/*supplier* merupakan bagian dari mata rantai operasional usaha.

G4-13 | G4-14



Dalam rangka pemenuhan kebutuhan barang/jasa yang dilaksanakan oleh mitra kerja, kami menerapkan konsep *integrated supply chain*. Selain itu, proses pengadaan dan kemitraan dilakukan berbasis komputer yang meminimalisir kontak fisik antara pemasok/mitra dengan kami, sehingga bisa berlangsung adil dan transparan.

PERUBAHAN SIGNIFIKAN

Kami memastikan tidak ada perubahan signifikan selama kurun waktu periode pelaporan, baik dalam hal struktur kepemilikan saham maupun bidang usaha. Kami tetap pada komitmen untuk meneruskan transformasi mendasar dan komprehensif di seluruh tataran bisnis.

PENDEKATAN DALAM PRINSIP PENCEGAHAN

Sejak 2006, kami berkomitmen untuk menerapkan manajemen risiko mengacu kepada kerangka kerja SCOSO *Enterprise Risk Management*. Dalam penerapannya, manajemen risiko adalah bagian yang

tidak dapat dipisahkan dari penerapan GCG dan pengendalian internal di perusahaan. Kedepan kami telah menyusun *roadmap* pengembangan *Entity Risk Management* sebagai berikut:

- 2013 : peningkatan *ERM Maturity Level* pada *initial Stage Quantified Level*.
- 2014 : peningkatan *ERM Maturity Level* pada *intermediate Stage Quantified Level*.
- 2015 : peningkatan *ERM Maturity Level* pada *advanced stage Quantified Level*.
- 2016 : peningkatan *ERM Maturity Level* masuk ke *Optimized Level*.

Visi perusahaan terkait dengan penerapan manajemen risiko adalah, "Menjadikan pengelolaan risiko sebagai BUDAYA YANG MELEKAT dalam pelaksanaan proses bisnis dan operasional." Untuk itu, sejak tahun 2008 kami telah membangun dan mengembangkan beberapa hal seperti dijelaskan berikut.

- Aspek Struktural, meliputi pengembangan visi manajemen risiko, misi, komitmen, *tone at the top*, lingkungan internal yang kondusif, kebijakan, pengembangan kompetensi, IT *tools* dan kesisteman.

G4-7 | G4-15 | G4-16

- Aspek Operasional, meliputi penentuan *Risk Acceptance Criteria*, pelaksanaan *Risk Assessment* dan pengembangan manajemen risiko untuk fungsi spesifik.
- Aspek Perawatan, meliputi *monitoring* implementasi manajemen risiko, pelaporan berkala (*risk reporting*), menjaga pengembangan kompetensi yang berkelanjutan serta melakukan *review* melalui *Risk Management Index*, Survei Budaya Risiko maupun penilaian Tingkat Maturitas Implementasi. Saat ini implementasi manajemen risiko telah mencapai tingkatan dimana manajemen risiko telah diintegrasikan di seluruh entitas anak perusahaan.

Selain itu, dalam upaya pengelolaan risiko, kami melakukan berbagai upaya antara lain:

1. membangun dan mengembangkan aspek struktural, operasional dan perawatan atas implementasi manajemen risiko di seluruh entitas anak perusahaan;
2. peningkatan kualitas pengambilan keputusan berbasis risiko (*six - eyes - principle*);
3. pengembangan manajemen kelangsungan usaha (*Business Continuity Management*) dan *Crisis Management*;
4. pengembangan *Revenue Assurance* untuk proteksi kebocoran dan program *anti-fraud/anti* kecurangan;
5. pengembangan *Enterprise Security Governance* untuk melindungi aset fisik dan non fisik (misalnya, *Information System Security* dengan mengembangkan ISO 27000);
6. pengembangan Program Pengendalian Internal; dan
7. pengembangan *Regulatory Management*.

KOMITMEN KEPADA INISIATIF EKSTERNAL

Kami selalu mematuhi ketentuan pemerintah dan berupaya menerapkan standar baku yang berlaku di industri telekomunikasi dalam bidang tata kelola dan praktik bisnis, untuk memantau sekaligus mengukur kinerjanya sesuai peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku bagi perusahaan terbuka.

KEANGGOTAAN DALAM ASOSIASI INDUSTRI DAN ORGANISASI LAINNYA

Telkom ikut aktif sebagai anggota beberapa asosiasi nasional dan internasional. Untuk lingkup nasional, kami menjadi anggota pada asosiasi:

1. Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL);
2. Asosiasi Satelit Indonesia (ASSI);
3. Asosiasi Kliring Interkoneksi Telekomunikasi (ASKITEL); dan
4. Corporate Forum for Community Development (CFCD).

Untuk lingkup Internasional, keanggotaan Telkom dalam asosiasi meliputi:

1. *Asia Pacific Network Information Centre* (APNIC), yaitu organisasi nirlaba yang bertujuan untuk menjaga stabilitas dan keandalan sumber daya internet di kawasan Asia Pasifik;
2. *ITU Telecommunication Development Sector* (ITU-D), yaitu organisasi yang bertanggung jawab dalam pembuatan kebijakan dan penyediaan program pelatihan serta strategi pendanaan untuk negara-negara berkembang di bidang telekomunikasi; dan
3. *ITU Telecommunication Standardization Sector* (ITU-T), yaitu organisasi yang bertanggung jawab dalam pembuatan standar-standar telekomunikasi.

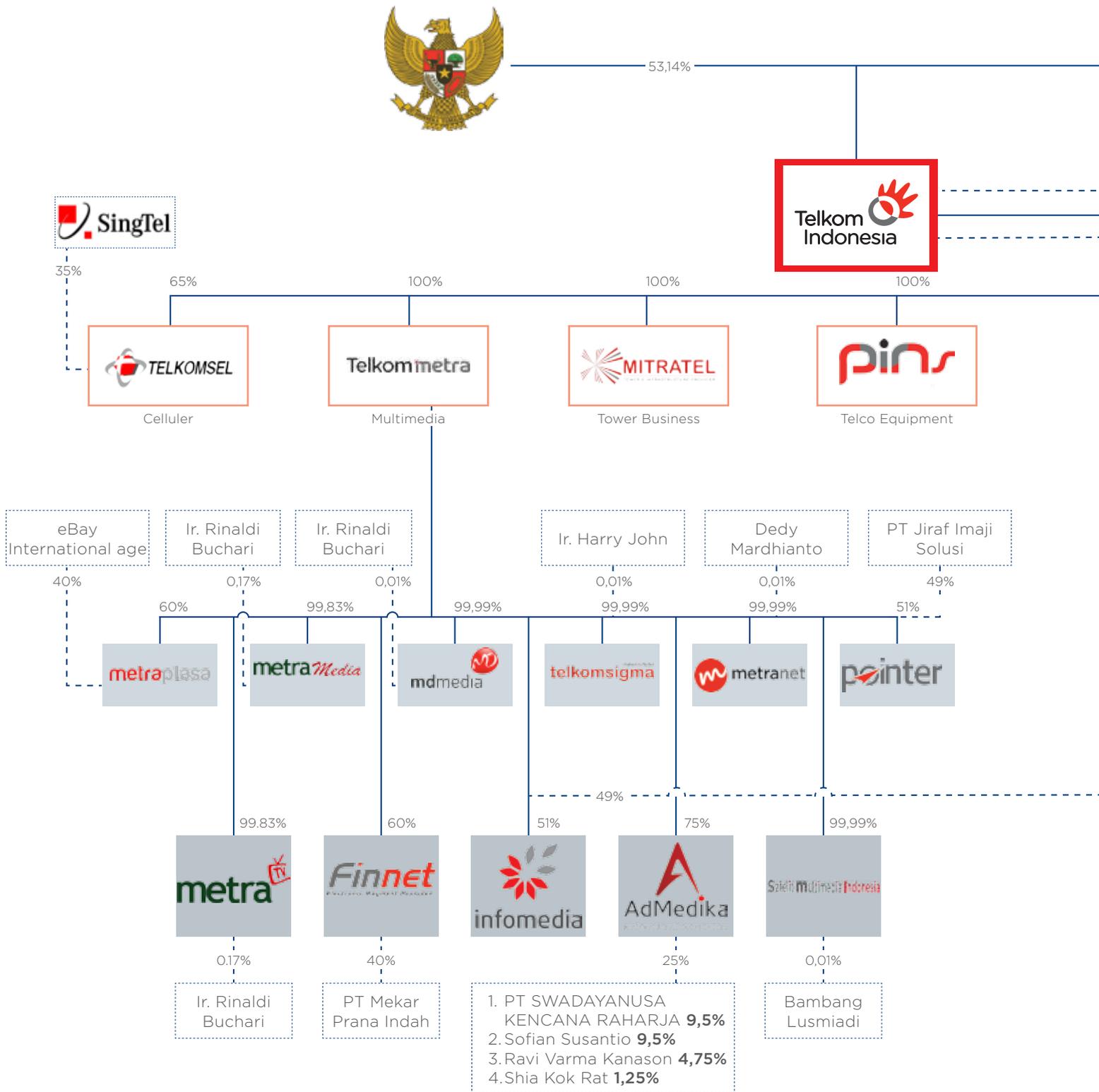
STRUKTUR OPERASIONAL DAN KEPEMILIKAN SAHAM

Hingga akhir periode pelaporan, Telkom memiliki 23 entitas anak yang terdiri atas 9 entitas anak perusahaan melalui kepemilikan langsung dan 14 entitas anak perusahaan melalui kepemilikan tidak langsung. Keberadaan entitas anak perusahaan merupakan bagian dari strategi pengembangan bisnis kami dan memberikan kontribusi pada peningkatan pendapatan. Pemegang saham mayoritas (53,14%) adalah Pemerintah Republik Indonesia dan saham lainnya (46,86%) dimiliki publik.

Saham kami dicatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode saham TLKM dan TLK.

G4-17

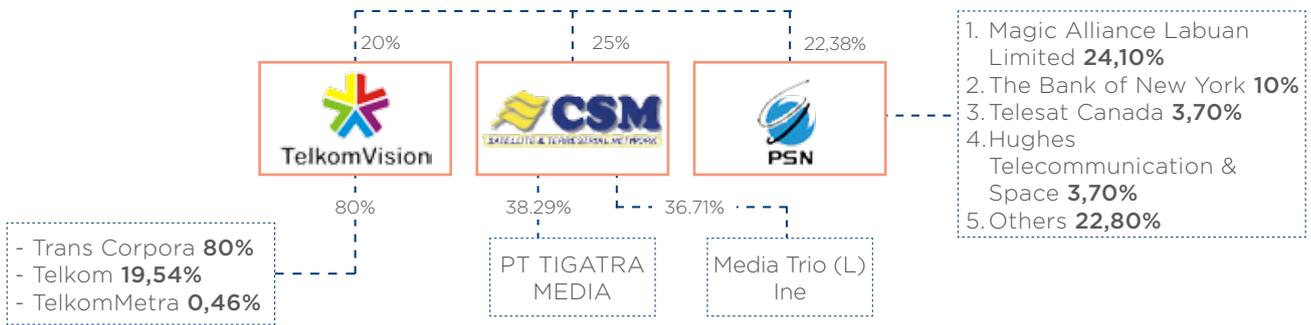
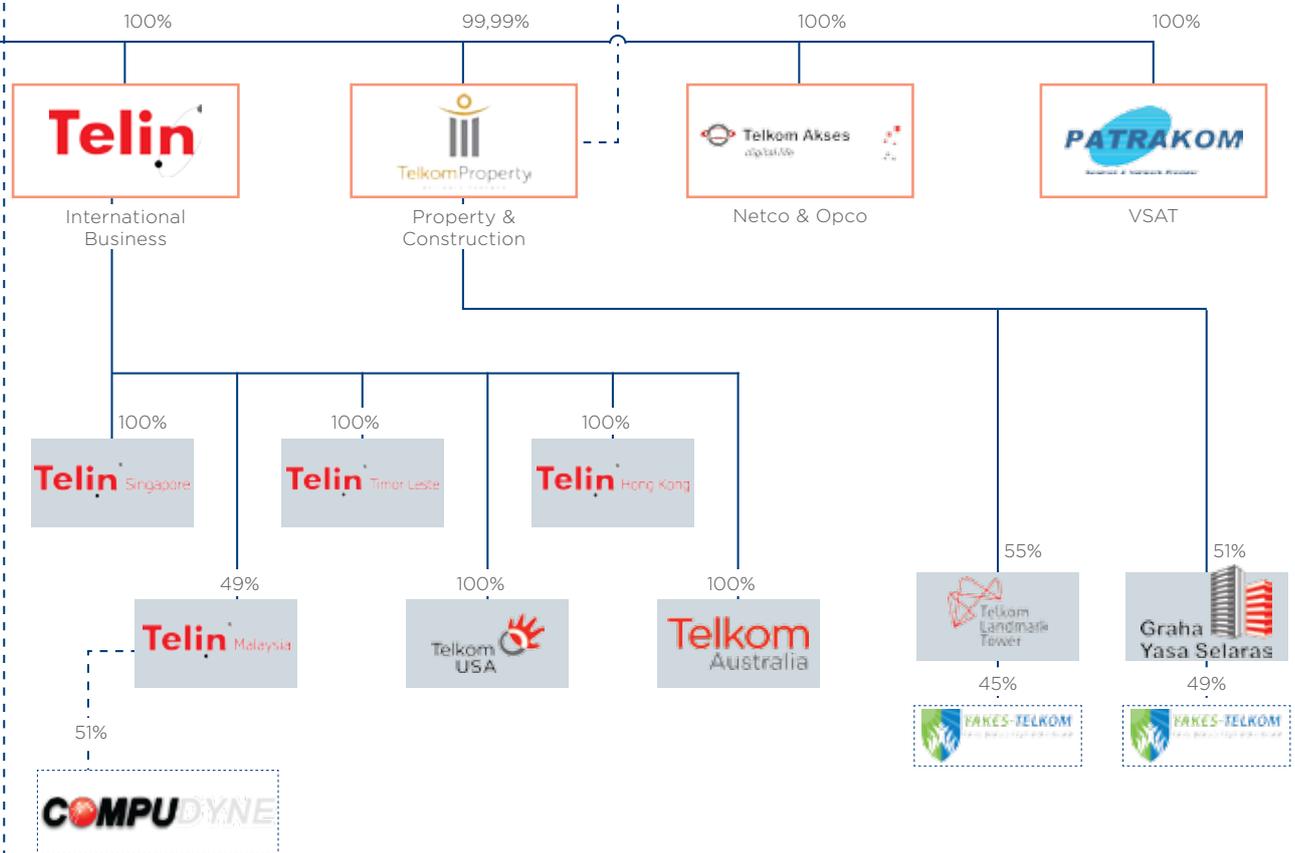
Struktur Kelompok Usaha Telkom





46,86%

Erry Anwardiredja
0,01%



G4-28 | G4-29 | G4-30 | G4-32 | G4-33

Tentang Laporan Ini

Laporan Keberlanjutan Tahun 2013 (Laporan) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) merupakan Laporan tahun ke-8, sejak Laporan pertama tahun 2006 diluncurkan. Laporan ini disusun antara lain untuk memenuhi ketentuan Pasal 66 ayat 2c, Undang-Undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT), yang mewajibkan penyampaian laporan kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dalam Laporan Tahunan.

TJSL menurut Pasal 1 Undang-Undang No.40 Tahun 2007 adalah, “komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.” Melalui Laporan ini, kami menyampaikan kepada para pemangku kepentingan, kinerja keberlanjutan Telkom dalam bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial selama tahun 2013.



Laporan ini adalah untuk periode 1 Januari – 31 Desember 2013. Penerbitan Laporan sebelumnya, Laporan Keberlanjutan Tahun 2012, diterbitkan pada bulan Juni 2013. Telkom menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun untuk memberikan gambaran yang jelas serta untuk menilai kinerja manajemen dalam bidang ekonomi, lingkungan dan sosial sebagai informasi tambahan terhadap kinerja finansial yang disampaikan dalam Laporan Keuangan Tahunan.

Dalam penyusunan Laporan ini kami menggunakan pedoman pelaporan keberlanjutan yang dikeluarkan oleh Global Reporting Initiative (GRI) versi 4 (G4) yang telah diakui dan diterima luas secara internasional. Pedoman tersebut menyediakan dua opsi kesesuaian dengan GRI-4, yaitu *core* dan *comprehensive*. Laporan ini disusun sesuai dengan GRI G4-Core.

Kami memberikan tanda khusus indikator G4 pada setiap halaman yang relevan agar pembaca dengan mudah dapat menemukan informasi yang terkait untuk setiap indikator, sedangkan daftar indeks G4-Core secara keseluruhan dapat dilihat pada halaman 110.

Indikator GRI G4 yang diungkapkan dalam Laporan ini merupakan isu-isu yang dianggap material dan relevan dengan bidang usaha Telkom. Sebagian indikator GRI G4 yang tidak material atau tidak relevan dengan bisnis Telkom, tidak diungkapkan dalam Laporan ini.

G4-18

PROSES PENETAPAN ISI LAPORAN

Dalam menetapkan topik dan isi Laporan ini kami menggunakan 4 (empat) langkah yang diisyaratkan oleh GRI G4, yaitu:

1. mengidentifikasi aspek-aspek yang material dan *boundary* (langkah Identifikasi);
2. membuat prioritas atas aspek-aspek yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya (langkah Prioritas);
3. melakukan validasi atas aspek-aspek material tersebut (langkah Validasi).
4. melakukan *review* atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas Laporan tahun berikutnya (langkah *Review*).

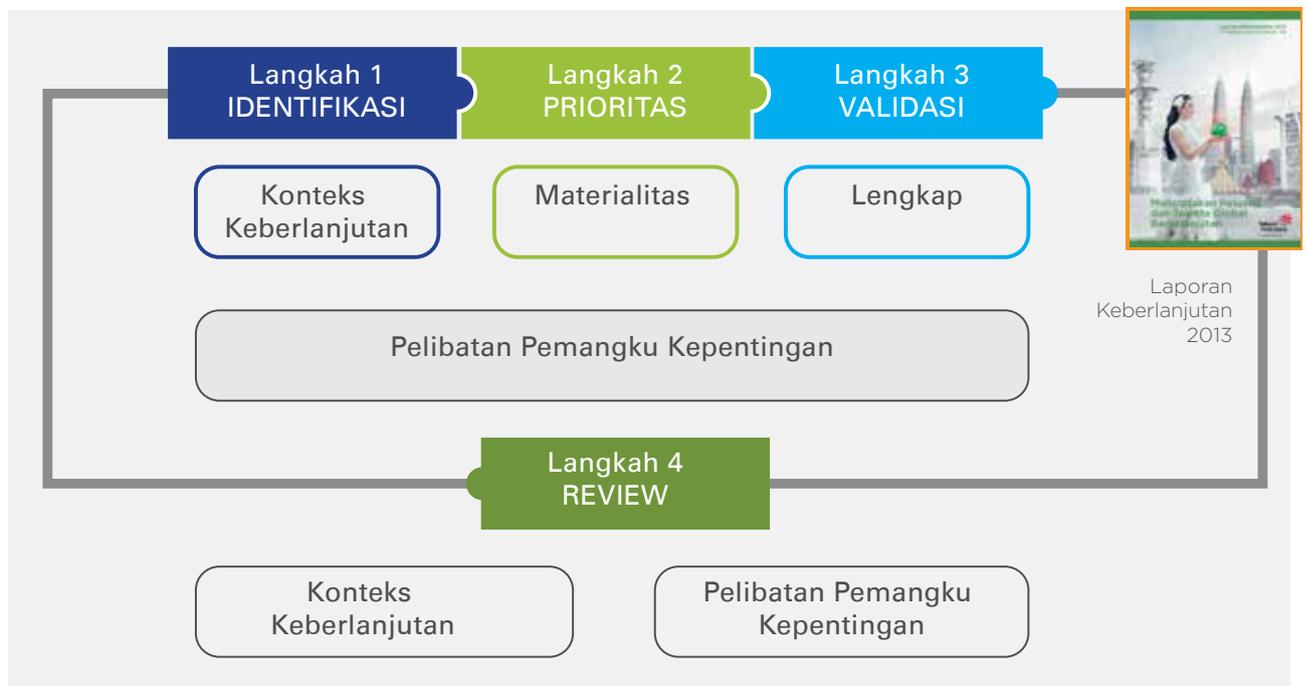
Prinsip penetapan konten laporan ini didasarkan pada 4 (empat) prinsip, sesuai dengan GRI G4, yaitu:

1. *stakeholders inclusiveness* (pelibatan pemangku kepentingan), yaitu melibatkan pemangku kepentingan dalam penentuan aspek material yang diungkapkan dalam Laporan ini;
2. *materiality* (materialitas), diterapkan dalam Laporan ini dengan memilih konten Laporan yang bersifat aspek-aspek yang material, yang diperlukan oleh pemangku kepentingan;

3. *sustainability context* (konteks keberlanjutan) yang merupakan aspek-aspek yang terkait dengan konteks keberlanjutan, yang relevan bagi pembuat Laporan dalam membuat keputusan; dan
4. *completeness* (kelengkapan), yaitu Laporan ini dibuat dengan ruang lingkup yang jelas untuk periode laporan 2013 serta didukung dengan data yang lengkap.

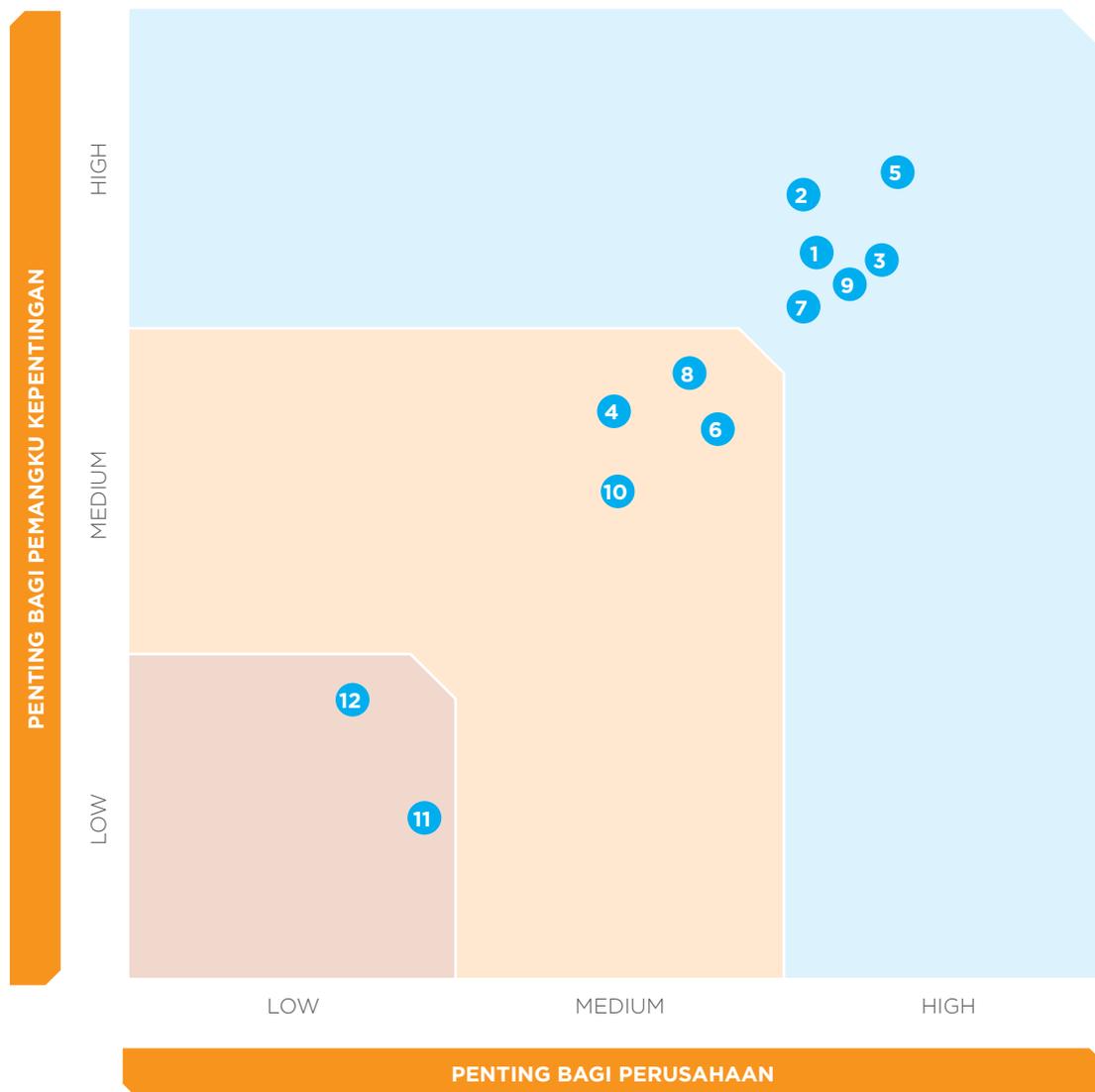
Keempat langkah dalam menetapkan konten Laporan digambarkan dalam Bagan Alir Proses Penetapan Konten Laporan berikut ini.

BAGAN ALIR PROSES PENETAPAN KONTEN LAPORAN



MENENTUKAN TINGKAT MATERIALITAS

Materialitas dalam hal ini diartikan sebagai isu-isu yang relevan dengan bidang usaha Telkom dan berpengaruh secara signifikan serta berdampak luas bagi pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan. Dalam menetapkan materialitas isi Laporan, kami melibatkan pemangku kepentingan dengan menyelenggarakan survai materialitas. Berbagai kelompok pemangku kepentingan dilibatkan dalam survai ini, meliputi pemerintah, pelanggan, serikat pekerja, *supplier*, komunitas dan lembaga sosial masyarakat (LSM). Disamping itu, kami juga memperhatikan tanggapan dan saran pemangku kepentingan atas Laporan Keberlanjutan tahun sebelumnya.



- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1 Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat | 7 Kesejahteraan Karyawan |
| 2 Community Development | 8 Pendidikan dan Pelatihan |
| 3 Penerimaan Keuangan Negara | 9 Kesehatan dan Keselamatan kerja |
| 4 Persaingan Usaha | 10 Efisiensi Energi |
| 5 Kualitas Layanan | 11 Mitigasi Emisi Karbon |
| 6 Hak Azasi Manusia | 12 Pemasok/Mitra Kerja Berkelanjutan |

BOUNDARY LAPORAN

Laporan ini mencakup kegiatan Telkom dan entitas anak perusahaan, sebagaimana tercantum dalam laporan keuangan konsolidasian. Data Keuangan dan SDM serta sebagian data lingkungan dalam Laporan ini merupakan data konsolidasian dengan anak perusahaan, sedangkan data *community development* dan kemitraan hanya mencakup data Telkom sebagai perusahaan induk, tidak termasuk data yang dikelola oleh masing-masing anak perusahaan. Kami menggunakan teknik pengukuran data finansial berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Indonesia. Sementara itu, untuk data keberlanjutan, kami menggunakan teknik pengukuran data yang berlaku secara internasional, seperti *gigajoule* untuk menghitung pemakaian energi dan sebagainya. Data kuantitatif dalam Laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*), minimal dalam dua tahun berturut-turut, sehingga pengguna Laporan dapat melakukan analisa tren. Tidak ada pembatasan dalam menentukan ruang lingkup dan batasan laporan. Di samping itu, sesuai dengan Pedoman GRI G4, dalam menetapkan kualitas laporan, prinsip-prinsip yang digunakan meliputi seimbang (*balance*), akurat (*accuracy*), tepat waktu (*timeliness*), jelas (*clarity*), dan dapat diandalkan (*reliability*).

RANTAI PASOKAN

Kami telah mengidentifikasi grup pemasok yang memiliki pengaruh dominan terhadap keberlangsungan usaha Telkom. Pemasok yang dimaksud dalam Laporan ini adalah mereka yang memasok barang dan jasa khusus, seperti mitra kerja dan pemasok tenaga kerja untuk bagian *security*, transportasi, *cleaning service*, pemasaran, dan pemeliharaan/perbaikan. Dampak bisnis mereka memiliki potensi risiko terhadap citra dan reputasi Telkom. Tingkat kepatuhan mereka terhadap peraturan tenaga kerja dan keselamatan kerja akan berpengaruh langsung terhadap citra dan reputasi Telkom. Oleh sebab itu, untuk menekan dampak negatif, kami telah melakukan seleksi yang ketat terhadap pemasok, dengan mempertimbangkan kepatuhan mereka terhadap peraturan tenaga kerja. Dalam setiap perjanjian kerja dengan pemasok, telah diatur klausul yang mewajibkan pemasok untuk menaati ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tenaga kerja. Dalam periode pelaporan tidak terdapat pelanggaran secara signifikan dari pemasok kami.



G4-19 | G4-20, G4-21

MENENTUKAN ASPEK-ASPEK MATERIAL DAN BOUNDARY

Proses penentuan aspek material dan *boundary* dilakukan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) yang dihadiri oleh Tim penyusun laporan keberlanjutan 2013 dan beberapa karyawan Telkom dari berbagai unit kerja. Aspek material ditetapkan dengan mempertimbangkan dampaknya terhadap bisnis Telkom dan pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan. Di samping itu, dipertimbangkan pula aspek reputasi dan *branding* Telkom. Kesimpulan FGD tersebut kami sajikan dalam tabel berikut.

ASPEK MATERIALITAS DAN BOUNDARY

Aspek Material	Boundary
KATEGORI EKONOMI	
Kinerja Ekonomi	Telkom
Market Presence	Telkom
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	Telkom
KATEGORI LINGKUNGAN	
Energi	Telkom
Emisi	Telkom, Entitas Anak
KATEGORI SOSIAL	
Sub Kategori Tenaga Kerja	
Ketenagakerjaan	Telkom
Kesehatan dan Keselamatan Kerja	Telkom
Pelatihan dan Pendidikan	Telkom
Keberagaman dan Kesetaraan Peluang	Telkom
Remunerasi yang setara antara wanita dan pria	Telkom
Penilaian Praktik Perburuhan Pemasok	Telkom, Di luar Perusahaan
Sub-Kategori: Hak Asasi Manusia	
Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB)	Telkom
Praktik Keamanan	Telkom
Asesmen Hak Asasi Manusia Pemasok	Telkom, Di luar Perusahaan
Sub-Kategori: Masyarakat	
Masyarakat Setempat	Telkom
Anti-korupsi	Telkom
Kebijakan Publik	Telkom
Sikap anti-persaingan	Telkom
Sub-Kategori: Tanggung Jawab Produk	
Pemberian Label Produk dan Jasa	Telkom
Komunikasi Pemasaran	Telkom

- Telkom
- Entitas Anak
- Di luar Perusahaan



G4-13 | G4-22 | G4-23 | G4-24 | G4-25 | G4-26 | G4-27 | G4-31

TATA HUBUNGAN DENGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Salah satu aspek penting dalam tata kelola perusahaan yang baik adalah terselenggaranya hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan. Untuk itulah kami senantiasa berupaya memahami kebutuhan serta ekspektasi dari para pemangku kepentingan, guna mewujudkan kesetaraan berkeadilan bagi mereka. Melalui budaya perusahaan *The Telkom Way*, manajemen berusaha untuk menumbuhkan tata nilai dan budaya perusahaan dengan cara pemahaman di kalangan karyawan akan nilai-nilai yang harus senantiasa disampaikan kepada semua pemangku kepentingan

Kami berkomitmen untuk menjalin interaksi timbal balik yang saling mendukung dengan para pemangku kepentingan. Hal tersebut akan memberi manfaat optimal bagi pemangku kepentingan dan perusahaan, sehingga akan menjamin keberlanjutan perusahaan.

PERUBAHAN SIGNIFIKAN DENGAN LAPORAN TAHUN SEBELUMNYA

Laporan ini merupakan tahun pertama kami menggunakan GRI G4 sehingga sedikit berbeda dalam format penyajiannya dengan laporan tahun-tahun sebelumnya yang masih menggunakan GRI G3.1. Meskipun terjadi perubahan pedoman dalam penyusunan Laporan ini, namun secara substansial tidak ada pengaruh dan pernyataan kembali atas informasi laporan tahun-tahun sebelumnya. Begitu pula selama periode pelaporan tidak terdapat perubahan yang fundamental terhadap struktur bisnis Telkom. Perubahan fundamental yang dimaksud di sini adalah akuisisi, merger, restrukturisasi perusahaan dan *downsizing*.

KONTAK PERSONAL

Apabila Anda ingin mengetahui informasi lebih lanjut mengenai Laporan ini, Anda dapat menghubungi:

Investor Relations

Graha Merah Putih
Lantai 5,
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52,
Jakarta 12710, Indonesia.
Tel: (62-21) 521 5109
Fax: (62-21) 522 0500
Email: investor@telkom.co.id.

Pertumbuhan Ekonomi

Mendukung Pertumbuhan Perekonomian Indonesia	38	Mendorong Pertumbuhan Perekonomian Daerah	41
Strategi Pengembangan	38	Membina Hubungan Baik dengan Mitra Kerja	41
Mendistribusikan Kinerja Ekonomi Kepada Para Pemangku Kepentingan	39	Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat	42
Kontribusi Kepada Negara	40	Kisah Sukses Mitra Binaan	45

“Telkom terus mendukung upaya meningkatkan pertumbuhan perekonomian Indonesia baik di tingkat nasional maupun lokal, melalui perbaikan kualitas layanan jasa telekomunikasi dan edukasi intensif terhadap pemanfaatan aplikasi teknologi informasi (TI)”



G4-EC7

**MENDUKUNG
PERTUMBUHAN
PEREKONOMIAN INDONESIA**

Telkom menyadari bahwa dukungan dan ketersediaan infrastruktur telekomunikasi yang andal merupakan kebutuhan mendesak yang harus dipenuhi, mempertimbangkan kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari gugusan kepulauan, sementara infrastruktur fisik belum memadai. Telkom juga menyadari peluang pertumbuhan pasar yang menjanjikan mengingat jumlah penduduk Indonesia yang besar, disertai kestabilan pertumbuhan ekonomi sejak beberapa tahun terakhir.

Pemerintah Indonesia telah sejak lama menggulirkan deregulasi pasar bebas sehingga memungkinkan pelaku bisnis swasta untuk terjun ke dalam bidang industri telekomunikasi. Hal ini dilakukan pemerintah mengingat pentingnya peran telekomunikasi dalam mendukung pembangunan, sementara negara memiliki keterbatasan anggaran negara dalam pengembangan telekomunikasi.

Perkembangan terkini menunjukkan bahwa kegiatan perekonomian Indonesia terus tumbuh seiring meningkatnya konsumsi dalam negeri sebagai dampak naiknya tingkat kesejahteraan masyarakat. Masyarakat membutuhkan dukungan infrastruktur teknologi telekomunikasi yang andal untuk berkomunikasi maupun untuk pengiriman data dalam aktivitasnya. Di sisi lain, studi empiris menunjukkan penetrasi akses internet maupun sambungan telepon tidak bergerak di Indonesia terbilang masih rendah dibandingkan negara-negara di kawasan. Kenyataan-kenyataan

itu menjadi gambaran bahwa peluang pertumbuhan industri telekomunikasi di Indonesia sangat menjanjikan.

Pertumbuhan perekonomian Indonesia berkembang cenderung moderat pada kisaran 4,5%-6,5%. Pada tahun 2013 lalu, ekonomi nasional tumbuh "hanya" sebesar 5,78%. Pertumbuhan yang cenderung moderat tersebut menyiratkan adanya kendala yang menghambat laju pertumbuhan perekonomian, yakni keterbatasan infrastruktur. Untuk mengatasi keterbatasan dan memastikan pertumbuhan yang lebih tinggi di masa depan, pemerintah menggulirkan Masterplan Percepatan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI), suatu program pembangunan yang bertujuan mempercepat penyediaan infrastruktur dasar, meliputi: ketersediaan jalan, pelabuhan, bandar udara, listrik dan telekomunikasi. Keseluruhan infrastruktur tersebut diyakini akan sangat berperan penting dalam menstimulasi pertumbuhan perekonomian Indonesia.

Dengan seluruh perkembangan tersebut, Telkom meyakini bahwa proyeksi dan tren saat ini pada umumnya menunjukkan pertumbuhan yang kuat akan layanan data dan pergeseran dari telekomunikasi tradisional ke arah penerapan teknologi HSPA+ dan LTE. Dengan mempertimbangkan peluang pasar dan kemampuan diri dalam menyediakan jasa layanan TIMES, Telkom bertekad untuk mengembangkan usaha, memperluas dan meningkatkan kapabilitas jaringan untuk mendukung pertumbuhan perekonomian Indonesia.

STRATEGI PENGEMBANGAN

Telkom terus menyempurnakan inisiatif strategis dengan fokus pada implementasi kerangka bisnis TIMES dan penguatan konsolidasi internal. Penyempurnaan tersebut dilaksanakan untuk memastikan pencapaian visi Telkom, yaitu menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan bisnis TIMES di kawasan regional.

Telkom terus berusaha meningkatkan sinergi diantara berbagai layanan telekomunikasi yang tersedia serta memanfaatkan peluang pertumbuhan non-organik dengan berekspansi ke pasar luar negeri. Cara yang dipilih Telkom adalah merealisasikan akuisisi, menjalin aliansi bisnis dan memperkuat kehadiran di pasar dalam negeri melalui ekspansi jaringan dan pendalaman struktur bisnis TIMES yang dijalankan dengan perencanaan yang matang. Sasaran strategis Telkom adalah *improving market capitalization* (meningkatkan kapitalisasi pasar). Untuk mencapai sasaran strategis itu, Telkom menerapkan tiga strategi utama, yakni:

1. *directional strategy: sustainable competitive growth;*
2. *portfolio strategy: converged TIMES portfolio;* dan
3. *parenting strategy: strategic guidance.*

Ketiga strategi utama tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam 10 inisiatif strategis, yakni:

1. pusat keunggulan;
2. fokus pada portofolio dengan pertumbuhan atau *value* yang tinggi;
3. percepatan ekspansi internasional;
4. transformasi biaya;
5. pengembangan IDN (*id-Access, id-Ring, id-Con*);

G4-EC1 | G4-EC3

6. Indonesia *Digital Solution* (IDS) – Layanan konvergen pada solusi ekosistem digital;
7. Indonesia *Digital Platform* (IDP) – *Platform enabler* untuk pengembangan ekosistem;
8. eksekusi sistem pengelolaan anak perusahaan terbaik;
9. mengelola portofolio melalui *Board of Executive* (BoE) dan *Chief Regional Officer* (CRO); dan
10. meningkatkan sinergi di dalam Telkom Group.

Penjelasan lebih lanjut mengenai Strategi Pengembangan Usaha Telkom dapat dilihat pada “Laporan Tahunan Telkom 2013.”

MENDISTRIBUSIKAN KINERJA EKONOMI KEPADA PARA PEMANGKU KEPENTINGAN

Telkom memandang keberlanjutan dari dimensi ekonomi merupakan upaya yang dilakukan dengan tujuan mendukung kemampuan ekonomi para pemangku kepentingan. Dengan demikian, keberlanjutan dari dimensi ekonomi mempertimbangkan dampak ekonomi yang timbul akibat kegiatan operasi Telkom terhadap para pemangku kepentingan. Selaras dengan kinerja ekonomi yang meningkat, dukungan Telkom terhadap pertumbuhan perekonomian pemangku kepentingan selama tahun 2013, kecuali terhadap pemasok, juga menunjukkan peningkatan dibanding tahun sebelumnya.

Nilai-nilai ekonomi yang diterima tahun 2013 mencapai Rp84,32 triliun, naik 7,5% dibanding tahun sebelumnya sebesar Rp77,88 triliun. Dengan nilai ekonomi sebesar itu, dampak positif terhadap kondisi ekonomi para pemangku secara

keseluruhan tampak dari besaran total nilai ekonomi yang didistribusikan, yakni total mencapai Rp57,64 triliun.

Total nilai ekonomi yang didistribusikan untuk salah satu kelompok pemangku kepentingan, yakni para pemilik modal naik 22,6% dari Rp11,85 triliun di tahun 2012, menjadi sebesar Rp14,52 triliun di tahun 2013. Seiring dengan naiknya kinerja keuangan Telkom, jumlah dividen yang dibagikan dan jumlah bunga yang dibayarkan juga naik.

Pendistribusian nilai-nilai ekonomi kepada para pemangku kepentingan lainnya terdiri dari pengeluaran untuk pemasok barang dan jasa (*provider* BTS, *content provider*, sewa *transponder* satelit, biaya dan sebagainya) mencapai Rp25,91 triliun, turun 23% dari pengeluaran di tahun 2012 yang mencapai Rp33,65 triliun. Distribusi kepada pemangku kepentingan lainnya, seperti pengeluaran untuk negara berupa pajak dan iuran menjadi sebesar Rp7,39 triliun dan pengeluaran untuk pegawai menjadi sebesar Rp9,73 triliun.

Rincian nilai-nilai ekonomi yang diterima dan didistribusikan dapat dilihat pada tabel Ikhtisar Nilai Ekonomi di bawah ini.

Tabel Ikhtisar Nilai Ekonomi (Rp miliar)

	2013	2012	2011
Direct economic value generated			
Revenues:			
a) Net Sales	82,967	77,143	71,253
b) Revenues from financial investments			
- Interest income	843	596	546
- Dividend income		-	-
- Royalties		-	-
- Income generated from assets	99	65	39
c) Revenues from sale of assets	413	78	62
Total direct economic value generated	84,322	77,882	71,900
Economic value distributed:			
Operating costs	25,913	33,651	25,416
Employee wages and benefits:			
a) Payroll	2,356	2,084	1,973
b) Benefits	7,376	7,003	6,065
Total employee wages and benefits	9,732	9,087	8,038
Payment to providers of capital:			
a) Dividend payment	13,044	10,734	9,102
b) Interest payment	1,476	1,111	1,591
Total payment to providers of capital:	14,520	11,845	10,693
Payment to government	7,390	5,586	5,359
Community investments	85	129	290
Economic value distributed	57,640	60,298	49,796
Economic value retained before dividend	39,726	28,318	31,206
Economic value retained after dividend	26,682	17,584	22,104

Kenaikan distribusi nilai ekonomi kepada pegawai total sebesar 7,1%, terutama berasal dari kenaikan komponen gaji sebesar 13,1% dan tunjangan sebesar 5,3%. Kenaikan tersebut terutama berasal dari kebijakan penyesuaian paket remunerasi yang dijalankan Telkom untuk mendukung peningkatan kesejahteraan karyawan. Total pegawai Telkom pada periode pelaporan mengalami penurunan sebesar 2,6%.

Selain dari komponen gaji, Telkom memberi perhatian lebih pada peningkatan kualitas *benefit* (keuntungan) yang diberikan terhadap pegawai. Pemberian *benefit* terhadap pegawai dirancang guna memotivasi karyawan agar senantiasa bekerja dengan segenap kemampuan, efektif dan efisien untuk memenuhi target KPI yang ditetapkan. Selain itu, *benefit* juga diberikan untuk memberikan ketenangan bekerja kepada pegawai, di antaranya melalui rancangan program pensiun yang mampu memberi jaminan hidup yang memadai bagi karyawan saat memasuki masa pensiun.

Telkom menyediakan program pensiun yang memadai dengan dua pilihan paket, yakni Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) yang ditujukan bagi karyawan tetap yang direkrut sebelum tanggal 1 Juli 2002 dan Program Pensiun Iuran Pasti (PIIP) yang berlaku bagi karyawan tetap lainnya.

Pada PPMP, partisipasi yang diberikan karyawan dalam program ini sebesar 18% dari gaji pokok (sebelum bulan Maret 2003, tingkat kontribusi karyawan adalah sebesar 8,4%), sedangkan perusahaan memberikan kontribusi sisanya. Minimum manfaat pensiun bulanan

untuk karyawan yang pensiun sekitar Rp425.000. Kontribusi perusahaan kepada Dana Pensiun Telkom telah mencapai Rp187 miliar, Rp186 miliar dan Rp182 miliar, masing-masing untuk tahun 2011, 2012 dan 2013. Dana PPMP dikelola oleh Dana Pensiun Telkom untuk Telkom dan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) untuk Telkomsel.

Pada PIIP, dana dikelola oleh beberapa perusahaan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK). Karyawan dapat memilih salah satu diantara berbagai DPLK yang menyelenggarakan program ini. Kontribusi tahunan Telkom terhadap PIIP ditetapkan berdasarkan persentase tertentu dari gaji dasar karyawan peserta, yaitu mencapai Rp5 miliar, Rp5 miliar dan Rp6 miliar untuk tahun 2011, 2012 dan 2013.

Telkom juga memberi pilihan kepada karyawan untuk mengakhiri hubungan kerja lebih cepat dari batas usia maksimum 56 tahun, melalui program Pensiun Dini. Program ini diselenggarakan secara berkala, tergantung kepada kemampuan keuangan Perseroan dan kebutuhan pegawai dalam menjamin pencapaian tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Di tahun 2013, Telkom tidak melaksanakan program Pensiun Dini.

Selain program pensiun dan insentif bonus kinerja, Telkom juga menyediakan berbagai *benefit* kepada para karyawan, meliputi tunjangan kesehatan dan berbagai tunjangan lain yang dibahas pada uraian "Insan Telkom."

Untuk menjamin unjuk kerja dan meningkatkan kapabilitas daya pancar sinyal dari seluruh jaringan pemancar BTS yang dikelola, Telkom harus senantiasa

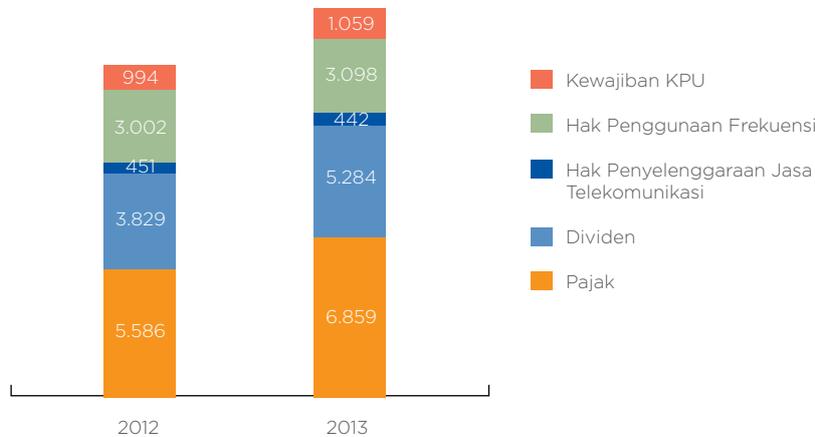
menyediakan anggaran bagi pengembangan, pemeliharaan dan pembelian aplikasi teknologi terbaru maupun penciptaan inovasi layanan berbasis teknologi informasi. Besarnya persentase nilai ekonomi yang didistribusikan untuk biaya operasional menunjukkan besarnya dana yang dialokasikan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas transmisi jaringan. Pada saat yang sama, Telkom juga dituntut untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan operasional dalam menjaga unjuk kerja seluruh jaringan yang dikelola. Tabel distribusi ekonomi di atas secara keseluruhan menunjukkan bahwa peningkatan kinerja Telkom tidak hanya berarti meningkatkan kekayaan para pemegang saham, namun juga memberi pengaruh positif pada para pemangku kepentingan lainnya, yakni kreditur, pemerintah, pegawai, mitra kerja maupun masyarakat sekitar.

KONTRIBUSI KEPADA NEGARA

Telkom juga mendistribusikan nilai ekonomi yang diperolehnya secara teratur dalam beberapa bentuk sebagai kontribusi langsung Telkom kepada negara. Telkom memberikan dividen selaras dengan kinerja ekonomi yang diraih, membayar berbagai pajak dan secara berkala membayar biaya hak penyelenggaraan jasa telekomunikasi serta biaya hak penggunaan frekuensi kepada pemerintah.

Total nilai ekonomi yang didistribusikan kepada negara selama tahun 2013 mencapai Rp16,74 triliun, naik 5,5% dari angka Rp15,87 triliun di tahun 2012. Rincian kontribusi Telkom kepada penerimaan negara adalah sebagai berikut.

Tabel Kontribusi kepada Penerimaan Negara (Rp miliar)



MENDORONG PERTUMBUHAN PEREKONOMIAN DAERAH

Telkom juga mendistribusikan nilai-nilai ekonomi kepada pemerintah daerah dalam bentuk setoran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atas setiap aset tetap tidak bergerak yang dimiliki dan dioperasikan sebagai kantor pendukung Telkom. Telkom juga menyetorkan pajak kendaraan operasional. Itu semua merupakan bagian dari kontribusi langsung Telkom terhadap pendapatan asli daerah (PAD) setempat. Selama tahun 2013, total setoran PBB mencapai Rp27,78 miliar naik 11,1% dari Rp25,00 miliar di tahun sebelumnya. Kontribusi Telkom lainnya adalah melalui penyerapan tenaga kerja lokal di sekitar wilayah operasional sebagai salah satu langkah strategis dalam mendukung laju pertumbuhan perekonomian daerah. Di tahun 2013, Telkom menambah rekrutmen tenaga lokal menjadi 838 orang pegawai tetap.

Program perluasan jaringan yang konsisten dilakukan sepanjang tahun 2013 bersama dengan upaya meningkatkan kualitas layanan telekomunikasi, baik berbasis jaringan tetap, seluler maupun layanan nirkabel, secara tidak langsung membuat Telkom berkontribusi terhadap peningkatan kegiatan perekonomian di daerah. Kegiatan pembangunan jaringan kabel telepon, pembangunan menara-menara BTS dan lain sebagainya akan memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi juga akan memberi kontribusi tak langsung dari Telkom, berupa penyerapan tenaga kerja lokal oleh mitra kerja lokal. Hal tersebut pada gilirannya akan meningkatkan taraf hidup masyarakat lokal.

Selain melalui penyerapan tenaga kerja langsung dari kegiatan ekspansi usaha maupun penyerapan tenaga kerja oleh mitra kerja, Telkom berupaya mendukung upaya percepatan peningkatan perekonomian daerah melalui pelaksanaan Program Kemitraan. Program yang telah digulirkan sejak tahun 1990-an tersebut senantiasa disempurnakan sistem dan prosedur operasinya guna mendapatkan hasil yang efisien, efektif dan optimal, sesuai dengan sasaran pelaksanaan program.

Sasaran utama Program Kemitraan adalah terciptanya perekonomian masyarakat marginal yang mandiri. Melalui program ini Telkom

berupaya menggali dan menumbuhkembangkan kompetensi ekonomi masyarakat marginal di sekitar daerah operasi Perseroan yang tersebar di seluruh wilayah nusantara. Realisasi program tersebut disamping meningkatkan citra dan reputasi, dalam jangka panjang akan membuka peluang bagi Telkom untuk meningkatkan penghasilan. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi daerah pada akhirnya akan membuka peluang bagi Telkom untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Uraian mengenai Program Kemitraan akan disampaikan kemudian.

MEMBINA HUBUNGAN BAIK DENGAN MITRA KERJA

Telkom meyakini peningkatan kualitas hubungan kerja dengan para pemasok, kontraktor dan mitra kerja lainnya akan memberi kontribusi positif bagi pembangunan perekonomian nasional maupun daerah. Oleh karena itu, Telkom berupaya menjalin hubungan kerja baik jangka pendek maupun jangka panjang dengan pemasok barang maupun jasa, dengan meningkatkan kualitas hubungan melalui penerapan prinsip dasar pengadaan yang efisien, efektif, terbuka dan bersaing, transparan, tidak diskriminatif serta akuntabel. Penerapan prinsip-prinsip tersebut dilakukan untuk menjamin kualitas pasokan barang dan jasa yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pemegang saham maupun kepada pemangku kepentingan lainnya, khususnya para pelanggan. Terjaminnya kualitas barang dan jasa khususnya jasa pemeliharaan, akan meningkatkan kualitas transmisi dan tingkat interkoneksi antarjaringan, sehingga meningkatkan persentase keberhasilan hubungan telekomunikasi maupun transmisi data.

G4-SO1 | G4-EC8



Mengingat operasional Telkom yang meliputi seluruh wilayah Indonesia dan mengharuskan berlangsungnya kegiatan layanan selama 24 jam, setiap hari, maka peningkatan kualitas hubungan dengan para pemasok, kontraktor maupun mitra tersebut akan berdampak positif pula terhadap kinerja Perseroan.

Telkom memilih mitra kerja sama dalam pengadaan barang dan jasa dalam tiga tahapan utama, yakni *Registrasi Supplier* melalui aplikasi *Supply Management and Logistic Enhancement (SMILE)*. Selanjutnya dilakukan Seleksi *Supplier*, meliputi pelaksanaan proses *assessment* pemasok sesuai dengan klasifikasi usaha dan beberapa kriteria lain sehingga menghasilkan *ranking* dan *short-list*. Seleksi diakhiri dengan penetapan *Eligible Bidder*, yaitu pemasok yang berhak atau akan dilibatkan untuk mengikuti proses *procurement* (pembelian). Selanjutnya, Telkom akan melakukan penilaian berkala terhadap kinerja para mitra pemasok untuk memastikan kerja sama jangka panjang yang berkualitas bagi kedua belah pihak. Tujuan evaluasi adalah memastikan diperolehnya pasokan barang dan jasa dengan kualitas yang terjaga, ekonomis dan tepat waktu. Untuk

kontrak-kontrak yang nilainya kecil (kurang dari Rp25 juta), demi efisiensi pelaksanaan kontrak dan demi pemerataan kesempatan kerja, Telkom mendahulukan mitra lokal.

Penerapan sistem pengadaan barang dan jasa berbasis teknologi informasi (*e-procurement*) sejak tahun 2005 membuat Telkom mendapatkan berbagai manfaat, di antaranya kecepatan proses, kewajaran harga, keadilan, transparansi serta mencegah terjadinya intervensi dan mencegah tindakan yang menyimpang.

PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT

Program Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat merupakan wujud konsep keberlanjutan dari dimensi ekonomi. Melalui pelaksanaan Program Kemitraan, Telkom berupaya agar tercipta kegiatan usaha mikro yang mandiri di lingkungan masyarakat marginal. Program tersebut juga sejalan dengan upaya mengurangi tingkat kemiskinan dan kesenjangan ekonomi, sebagaimana ditetapkan dalam MDG's 2015.

Telkom merealisasikan program pemberdayaan ekonomi

masyarakat melalui tiga kegiatan utama yang ditujukan untuk membantu peningkatan kompetensi para Mitra Binaan yang bergerak dalam usaha kecil menengah dan koperasi (UKM-K), yakni; (1) pemberian dana pinjaman lunak; (2) pelatihan kewirausahaan; dan (3) pengembangan kreativitas. Peningkatan kompetensi diutamakan pada bidang-bidang yang mendukung kegiatan usaha, meliputi: dasar-dasar pembukuan, pembukaan pasar, manajemen produksi dan manajemen pelanggan. Pelaksanaan program ini merupakan bagian dari penerapan prinsip "*Triple Bottom Line*."

Dalam realisasinya, Telkom berupaya menumbuhkembangkan kemandirian masyarakat marginal di bidang ekonomi sekaligus menciptakan lingkungan masyarakat digital, melalui edukasi pemanfaatan secara optimal aplikasi-aplikasi TIK dalam mendukung aktivitas sehari-hari, termasuk aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan ekonomi.

Sumber pendanaan program ini berasal dari penyisihan laba Telkom setiap tahun sesuai ketetapan RUPS, dengan mengacu kepada ketentuan pemerintah, terutama Peraturan Kementerian BUMN. Untuk tahun 2013, jumlah alokasi dana program kemitraan yang disalurkan sebesar Rp118,2 miliar, ditambah dana pembinaan mitra binaan sebesar Rp6,25 miliar. Jumlah alokasi dana dan penyalurannya berkurang dibandingkan tahun 2012 yang mencapai nilai sebesar Rp343,87 miliar. Penurunan tersebut lebih disebabkan oleh perubahan ketentuan pelaksanaan dari Kementerian BUMN.

Dengan tambahan realisasi penyaluran dana di tahun 2013, maka akumulasi dana Program Kemitraan dari tahun 2001 sampai dengan akhir tahun 2013 telah mencapai nilai sebesar Rp2.003 miliar (2012:Rp1.885,25 miliar), dengan jumlah Mitra Binaan sebanyak 93.746 unit (2012:89.771 unit).

Sasaran program adalah pelaku UKM, berupa wirausaha perorangan maupun koperasi yang bergerak di berbagai sektor usaha, meliputi: industri, perdagangan, pertanian, peternakan, perkebunan, perikanan, jasa dan sektor lainnya.

1. Pemberian Dana Pinjaman Lunak

Kegiatan penyaluran dana pinjaman lunak kepada pengusaha mikro yang ditujukan untuk memicu pertumbuhan potensi ekonomi masyarakat merupakan bagian dari pelaksanaan Program Kemitraan. Dalam pelaksanaannya, kami mengedepankan pendekatan *bottom-up intervention* dengan pengertian bahwa Telkom menghargai dan mengakui bahwa masyarakat lapisan bawah, sebagai sasaran pelaksanaan program, memiliki potensi untuk memenuhi kebutuhannya, memecahkan permasalahannya serta mampu melakukan usaha-usaha produktif dengan prinsip swadaya.

Guna meningkatkan efektifitas pengelolaan dan pengawasan serta mengoptimalkan hasil Program Kemitraan, Telkom lebih memprioritaskan pola penyaluran melalui klaster-klaster usaha tertentu. Setiap klaster terdiri dari sekitar 10

unit Mitra Binaan yang memiliki kesamaan antara lain dalam hal lokasi usaha, bidang usaha inti dan plasma, termasuk pendalaman usaha yang meliputi rantai pasok bahan baku, produksi dan pemasaran.

Melalui klaster-klaster tersebut kegiatan pembinaan dapat berlangsung dengan efektif terutama dalam meningkatkan pengembangan komoditas unggulan di suatu wilayah, menciptakan kerja sama antar Mitra Binaan, meningkatkan kebersamaan, memudahkan pertukaran pengetahuan, memudahkan evaluasi dan pengawasan penggunaan pinjaman dan meningkatkan tanggung jawab seluruh anggota Mitra Binaan dalam mengembalikan dana pinjaman lunak.

Total Mitra Binaan penerima dana pinjaman lunak di tahun 2013 adalah 3.975 mitra binaan yang tersebar di 33 provinsi Indonesia. Sektor usaha yang paling banyak digeluti mitra binaan adalah perdagangan, yakni sebanyak 2.140 mitra binaan, lalu sektor industri 694 dan diikuti oleh sektor jasa sebanyak 688 mitra binaan. Sedangkan sektor terkecil yang digeluti mitra binaan adalah sektor lainnya, yakni 11 mitra binaan.

2. Meningkatkan Kompetensi Kewirausahaan

Tidak hanya sekedar memberikan pinjaman dana lunak, Telkom juga memberikan pelatihan kewirausahaan kepada para mitra binaan secara berkala sesuai kebutuhan, perkembangan usaha dan potensinya. Program pelatihan kewirausahaan

berlangsung di seluruh wilayah operasional Telkom dengan tujuan meningkatkan kompetensi para Mitra Binaan dalam mengelola dan memajukan bisnis yang dijalani. Untuk tahun 2013, Telkom mengeluarkan anggaran sebesar Rp6,25 miliar untuk pembinaan mitra binaan.

Modul-modul pelatihan yang dilaksanakan selama tahun 2013 cukup lengkap, meliputi: modul motivasi bisnis, manajemen kewirausahaan, manajemen keuangan dan analisa biaya, manajemen pemasaran dan aplikasi ICT dalam bisnis mikro. Selain dilakukan dengan metode tatap muka, pelatihan dilakukan melalui media radio, dinamakan Pelatihan *On-air/Talk Show*, yang dapat diakses oleh para Mitra Binaan melalui dua stasiun radio di Bandung, yakni K-Lite 107,1 FM dan Zora 90,1 FM. Pelatihan *on air* ini selain mempercepat peningkatan wawasan, juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan program pelatihan mengingat dapat diikuti oleh Mitra Binaan dengan jumlah yang tidak terbatas, tanpa membuat para peserta harus meninggalkan kegiatan pengelolaan usaha.

Melalui pelatihan ini, komunikasi Telkom dengan para Mitra Binaan bisa berlangsung lebih aktif, cepat dan efisien. Pertukaran pengetahuan diantara para Mitra Binaan juga dapat berlangsung dengan lebih intensif. Program *on-air/talk show* juga memiliki kelebihan lain, yakni mampu memberikan inspirasi akan keberadaan program pembinaan UKM yang



MEGA PROJECT INDIPRENEUR

Komitmen Telkom dalam memasyarakatkan penggunaan layanan TIMES dalam menjalankan bisnis melalui program edukasi IndiPreneur memungkinkan para wirausahawan UKM kini mampu merambah pasar global bersama-sama.

Di penghujung 2013 tidak kurang dari 100 ribu pengelola bisnis UKM kini telah dapat saling berbagi pengalaman, menyatukan potensi usaha secara online berkat dukungan aplikasi teknologi informasi yang dikemas sesuai kebutuhan, praktis, ekonomis dan mudah diakses.

diselenggarakan Perseroan, serta memungkinkan dilakukannya pemilahan calon-wirausahawan baru yang potensial untuk dijadikan Mitra Binaan Telkom.

Peningkatan Manajemen Pemasaran

Sebagai bagian dari upaya menciptakan Masyarakat Digital dan Ekonomi Digital, sejalan dengan semakin maraknya transaksi bisnis secara *online*, Telkom intensif memberikan pelatihan *e-commerce* bagi Mitra Binaan agar dapat bersaing di layanan media *online*. Keseriusan Telkom dalam meningkatkan kompetensi Mitra Binaan dalam menerapkan program pengembangan usaha berbasis layanan *online* telah banyak membuahkan hasil. Terjalannya komunitas mitra binaan berbasis *online* dengan cakupan komunikasi di seluruh Indonesia membuat setiap anggota memiliki jaringan pemasaran yang luas dengan potensi kerja sama pemasaran yang terbuka lebar.

Untuk memperkuat kemampuan Mitra Binaan melakukan penetrasi

pemasaran produknya ke luar negeri, Telkom kembali menyelenggarakan Program Pendampingan (*Coaching Program*) bekerja sama dengan Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Ekspor Indonesia (BBPPEI) Direktorat Jendral Pengembangan Ekspor Nasional (DJPEN) Kementerian Perdagangan. Tujuan program ini tetap, yakni membuat para UKM Mitra Binaan mampu menjalankan bisnis berbasis pasar ekspor secara efektif, dengan kualitas yang baik sesuai dengan permintaan pasar luar negeri.

Di tahun 2013, Telkom melaksanakan satu angkatan (2012: tiga angkatan) program *coaching* yang diselenggarakan di kota Semarang dengan peserta berjumlah 6 Mitra Binaan (2012:15) di setiap kota tersebut. Materi *coaching* UKM mitra binaan Telkom terdiri dari *Preparing Your Business* (0-3 bulan), *Market Development* (3-6 bulan) dan *Market Entry* (6-12 bulan).

Pameran Produk Mitra Binaan Berskala Nasional

Sebagai bagian dari pelaksanaan Program

Kemitraan, Telkom turut membantu para Mitra Binaan membuka pasar produknya di lingkup nasional. Untuk maksud tersebut, Telkom mengikutsertakan para Mitra Binaan dalam ajang pameran produk UKM Mitra Binaan yang diselenggarakan di dalam negeri maupun di luar negeri. Pada tahun 2013 ada 17 kegiatan (2012:17 kegiatan) pameran nasional yang diikuti oleh para Mitra Binaan Telkom.

3. Merealisasikan Potensi Ekonomi Kreatif

Telkom juga terpacu untuk turut merealisasikan pengembangan potensi ekonomi kreatif sebagai bagian dari pelaksanaan kegiatan Program Kemitraan. Program ini mengandalkan pengembangan dan penggalan kreativitas masyarakat dalam merintis dan mengembangkan potensi ekonomi dan bisnis dengan basis aplikasi teknologi TIMES yang dikelola Telkom. Program *Indigopreneur* dirancang khusus untuk UKM. Mereka dibina dalam bidang *e-commerce*, kewirausahaan, pengetahuan perbankan, TI, *imagineering mindset*, *self*

awareness dan *entrepreneurs goal setting*, bisnis kreatif dan *platinum track*. Sasaran program adalah terciptanya pola berpikir yang kreatif, inovatif, mandiri dan tangguh. Selama tahun 2013 telah dilakukan pembinaan di tiga lokasi yaitu di kota Jakarta, Makasar dan Surabaya dengan jumlah peserta seluruhnya adalah 165 mitra binaan (2012:204 mitra binaan).

Untuk meningkatkan penjualan ukm melalui pemasaran via online, maka para UKM ditingkatkan pengetahuan tentang manfaat IT dan cara - cara pemasaran melalui bisnis online. Manfaat bagi UKM meliputi:

- Memperkenalkan UKM di kancah Global sehingga lebih dikenal dan mampu bersaing dengan UKM negara lain.
- Memberikan ruang untuk interaksi antara pembeli,

pemasok dan UKM untuk berkomunikasi dan bertransaksi melalui Internet.

- Menumbuhkan pemahaman dan pemanfaatan IT secara efektif sehingga UKM mendapatkan benefit sebesar-besarnya.

Merubah persepsi, kebiasaan dan pola interaksi dalam bisnis yang lebih sesuai dengan perkembangan bisnis dan teknologi.

KISAH SUKSES MITRA BINAAN



Batik Ozzy Menembus Pasar Internasional

Di mana ada kemauan di situ ada jalan. Pepatah tersebut menggambarkan perjalanan hidup Lianawaty Hidayat yang sukses dengan

usahanya di bidang Batik. Berawal hanya sebagai instruktur senam di Sanggar Ozzy yang kebanyakan anggotanya adalah pebatik pada tahun 1995, Lianawaty mulai banyak belajar dari sana. Kegigihan dan ketekunan Lianawaty di bidang Batik tulis hasilnya berbuah manis dan banyak menginspirasi remaja maupun *entrepreneur* Batik di Pekalongan.

Keberhasilan Lianawaty di bidang usaha Batik tulis tidak lepas dari peran Telkom Community Development Center (CDC) yang telah memberi kesempatan kepadanya untuk menjadi mitra binaan. Selain mendapat kesempatan mengikuti pameran nasional dan internasional, sebagai mitra binaan Telkom, ia juga memperoleh pelatihan manajemen maupun pemasaran melalui *website*. Melalui pelatihan yang diikuti selama menjadi mitra binaan Telkom, Lianawaty mengakui kemampuan manajemennya menjadi lebih baik. Dengan menjadi mitra binaan Telkom, kendala modal yang biasa dijumpai oleh pengusaha UKM dapat diatasi, selain mendapatkan program pelatihan yang memadai.

Dodol Bestari Menjadi Inspirasi bagi Pengusaha Dodol di Garut

Bicara makanan khas Kabupaten Garut, maka jawabannya sudah pasti dodol. Dodol memang sudah menjadi kebanggaan Garut. Bahkan, Garut sering juga disebut sebagai kota dodol. Peran Telkom dalam meningkatkan kemandirian UKM antara lain dilakukan melalui CD Area Jabar yang membantu produsen dodol. Bantuan ini dirasakan oleh Amal Rasyid. Dengan produknya yang bernama "Dodol Bestari," Amal Rasyid mengembangkan usaha melalui resep turun temurun dari kakeknya.

Sejak bergabung dengan Telkom sebagai mitra binaan, ia mendapat banyak ilmu baik dari pelatihan mengelola keuangan sampai pemasaran yang berupa *online* maupun *offline*. Kini, pabrik Dodol Bestari yang beralamat di Jalan Raya Bayongbong KM 1.5 telah memiliki karyawan sebanyak 20 orang. "Itu belum termasuk karyawan pemasaran," ujar pria yang kini berusia 37 tahun itu, dan kerap menjadi pembicara pada sesi Inspirator Pengembangan Usaha.



Telkom Berbagi

Strategi Pengembangan Tanggung Jawab Sosial	48
Program Pengembangan Komunitas	49
Program Bina Lingkungan	49

“Program Pengembangan Masyarakat yang merupakan bagian penting dari Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, terus kami laksanakan untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat”





Telkom meyakini keberhasilan menjalankan tanggung jawab sosial, yang juga dikenal dengan sebutan *Corporate Social Responsibility (CSR)*, sama pentingnya dengan keberhasilan kinerja keuangan. Ini sejalan dengan kesadaran bahwa “Telkom ada untuk Indonesia.” Meningkatnya kesejahteraan masyarakat akan secara otomatis berimbas pada tumbuh kembangnya bisnis Telkom. Setelah itu, ketangguhan ekonomi yang dicapai oleh Telkom, akhirnya juga akan dikembalikan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

Telkom menyadari betul makna konsep “*triple bottom line*,” yang memandang bahwa agar eksistensi dan pertumbuhan bisnis dapat dipertahankan, maka perusahaan harus mengadopsi prinsip *profit-people-planet (3P)*. Selain mencetak laba (*profit*), perusahaan juga harus terlibat aktif dalam pemenuhan kesejahteraan masyarakat (*people*) dan berkontribusi menjaga kelestarian lingkungan (*planet*).

STRATEGI PENGEMBANGAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL

Telkom telah menyusun dan merealisasikan strategi pengembangan masyarakat golongan marginal sebagai salah satu bentuk tanggung jawab sosial. Tujuannya adalah “*enlightening society*,” yaitu mendukung kemajuan masyarakat Indonesia dalam memperoleh kesejahteraan melalui pelaksanaan tiga pilar utama kegiatan-kegiatan CSR yang sejalan dengan prinsip “*triple bottom line*,” yakni:

- **Lingkungan Digital**
Pengembangan, penyediaan dan pengelolaan infrastruktur telekomunikasi dan beragam fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung dan menghubungkan seluruh aktivitas masyarakat, termasuk aktivitas pelestarian lingkungan hidup.

- **Masyarakat Digital**
Mendukung pemberdayaan komunitas melalui edukasi tentang pemanfaatan TIK secara optimal untuk memudahkan aktivitas kehidupan masyarakat sehari-hari.
- **Ekonomi Digital**
Pengembangan fasilitas TIK di berbagai layanan umum yang digunakan oleh masyarakat, serta dukungan terhadap usaha mikro dan menengah, terutama di sektor industri kreatif, terkait dengan optimalisasi pemanfaatan TIK.

Secara keseluruhan, ketiga pilar utama CSR tersebut kemudian diimplementasikan dalam berbagai program kegiatan di 7 (tujuh) bidang, yaitu: (1) kemitraan, (2) layanan umum, (3) pendidikan, (4) kesehatan, (5) kebudayaan dan peradaban, (6) pelestarian lingkungan, dan (7) bantuan bencana alam/kemanusiaan.

G4-SO1

Mengacu pada Keputusan Direksi No.KD.21/PR000/COP-B0030000/2010 dan sesuai peraturan perundangan yang berlaku, Telkom merealisasikan 7 inisiatif program tersebut dalam bentuk Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PK-PBL) maupun berbagai inisiatif CSR terkait dengan pengembangan kehidupan kemasyarakatan (*community development*). Uraian seluruh bidang-bidang kegiatan tersebut disampaikan dalam tiga topik bahasan, yakni Program Pengembangan Komunitas, Program Kemitraan pada Bab Mendukung Pertumbuhan Ekonomi dan Bab Partisipasi pada Pelestarian Lingkungan.

PROGRAM PENGEMBANGAN KOMUNITAS

Telkom terus melaksanakan berbagai program pengembangan masyarakat (*community development*) sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam hal: pengentasan kemiskinan, pengembangan masyarakat mandiri, peningkatan kapasitas masyarakat dan peningkatan partisipasi korporat dalam pencapaian *Millennium Development Goals* (MDG's) 2015. *Community development* bagi Telkom menekankan pada penciptaan nilai-nilai untuk memperbaiki kondisi ekonomi, sosial dan budaya masyarakat serta memberdayakan masyarakat agar mampu mandiri. Program pengembangan masyarakat dilaksanakan melalui realisasi Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PK-PBL).

Pelaksanaan program *community development* dilakukan oleh Unit Community Development Center

(CD) yang berada di bawah kendali Direktorat Human Capital and General Affair. Unit CD tersebut berada di pusat maupun di area operasional di daerah.

PROGRAM BINA LINGKUNGAN

Kegiatan dalam Program Bina Lingkungan (PBL) meliputi enam bidang. Kesemuanya merupakan kegiatan filantropi dari Telkom, yaitu bantuan untuk pendidikan dan pelatihan, kesehatan masyarakat, sarana ibadah, pengembangan sarana umum, korban bencana alam dan pelestarian lingkungan. Telkom menekankan tumbuh dan berkembangnya masyarakat digital dalam merealisasikan PBL ini. Oleh karena itu, penyaluran dana kegiatan bina lingkungan didominasi oleh kegiatan penyaluran bidang pendidikan dan pengembangan sarana serta prasarana yang berkaitan dengan edukasi dan tumbuhnya budaya penggunaan teknologi informasi yang bertanggung jawab serta mampu mendukung kegiatan sehari-hari.

Untuk memastikan efektifitas penyaluran dana kegiatan PBL, baik melalui CD Pusat maupun CD Area, dilakukan melalui penyaluran proaktif, aktif dan responsif. Penyaluran proaktif dilakukan berdasarkan rencana kerja tahunan dan bersifat tematis. Penyaluran aktif dilakukan dengan mengevaluasi dan menindaklanjuti atas proposal yang diajukan oleh komunitas atau calon obyek bantuan. Sementara itu, penyaluran responsif dilakukan sebagai tindakan penyelamatan dan *recovery* (pemulihan) terhadap suatu kejadian/bencana.

Dalam rangka memastikan tercapainya tujuan program yang optimal, efisien dan efektif, maka pada setiap metode penyaluran tersebut dilakukan dengan melibatkan masyarakat dan pemerintah daerah (pemda) sebagai salah satu pemangku kepentingan, mulai dari proses perencanaan hingga evaluasi hasil program.

Pagu anggaran dan realisasi penyaluran dana PBL di tahun 2013 mengalami perubahan substansial dengan keluarnya ketentuan baru dari Kementerian BUMN mengenai program BUMN Peduli dan pelaksanaan program Pengentasan Kemiskinan. Realisasi dana program di tahun 2013 dibandingkan dengan tahun 2012 tergambar dalam tabel berikut.

Tabel Penyaluran Bantuan Program Bina Lingkungan tahun 2012-2013

Bidang	2013 (Rp miliar)	2012 (Rp miliar)
Program BUMN Pembina		
• Pendidikan dan pelatihan	20,96	19,96
• Kesehatan masyarakat	5,37	7,80
• Sarana ibadah	13,28	7,21
• Sarana umum	5,54	6,19
• Korban bencana alam	1,47	1,41
• Pelestarian lingkungan	0,50	0,96
• Pengentasan kemiskinan	6,63	--
Program BUMN Peduli	--	48,62
Jumlah	53,75	92,14



Total dana tersebut tidak termasuk biaya operasional, yaitu sebesar Rp2,01 miliar, sehingga total dana yang dikeluarkan adalah sebesar Rp55,76 miliar.

Program Pendidikan dan Pelatihan

Sebagai wujud komitmen terhadap pengembangan kompetensi anak bangsa, Telkom menempatkan bantuan untuk pendidikan dan pelatihan dengan porsi tertinggi dalam pelaksanaan PBL. Di tahun 2013, Telkom mengeluarkan dana bantuan pendidikan dan pelatihan sebesar Rp20,96 miliar, 39% dari total biaya program. Jumlah itu naik 5% dari tahun sebelumnya yang berjumlah Rp19,96 miliar.

Program ini dimaksudkan untuk menunjukkan partisipasi aktif Telkom dalam meningkatkan kualitas pendidikan, membantu menyediakan prasarana pendidikan yang memadai dan membuka kesempatan masyarakat marginal dalam mendapatkan pendidikan yang setara. Kegiatan di bidang pendidikan dan latihan yang dilaksanakan merupakan pengembangan program-program terdahulu, yang terdiri dari: (1) Bagimu Guru Ku Persembahkan, (2) Program Beasiswa, (3) Edukasi Internet Desa Tertinggal, (4) Bandung Awan Pengetahuan, (5) *Integrated Digital School*, (6) *Edu Campus Development School*, (7) Bantuan Peningkatan Olahraga Nasional dan (8) *Indonesia Digital School*.

(1). Bagimu Guru Ku Persembahkan

Berangkat dari pemikiran bahwa guru adalah ujung tombak pencerdasan suatu bangsa, Telkom merealisasikan program pelatihan para guru sejak 7 tahun lalu. Sasaran akhirnya adalah meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Tujuan pelatihan para guru sendiri adalah:

- menjadikan guru sebagai “*agent of change*” dalam dunia pendidikan di Indonesia;
- menambah wawasan guru dalam bidang ICT; dan
- memaksimalkan komunitas guru yang sudah mengikuti pelatihan.

Di tahun 2013, kegiatan pelatihan ini difokuskan pada pengembangan kompetensi penggunaan TI dalam mengajar murid-murid di tingkat SLTP dan SMU. Program pelatihan diikuti oleh guru-guru setingkat SMP dan SMU di enam kota (Banyuwangi, Kendari, Banjarmasin, Kudus, Bukit Tinggi dan Mataram) dengan materi pengetahuan TI, *public speaking*, menulis dan pembinaan karakter (*emotional spiritual quotient/ESQ*).

(2) Program Beasiswa

Berbeda dengan program-program beasiswa Telkom lainnya yang sudah ada, beasiswa ini tidak memiliki ikatan dinas. Program Beasiswa diberikan melalui kerja sama dengan salah satu institusi pendidikan tinggi di Jakarta. Mekanismenya, Telkom memberikan beasiswa untuk mahasiswa berprestasi secara akademik, namun kurang mampu secara ekonomi.

(3) Edukasi Internet Desa Tertinggal

Dalam program ini, tim dari Telkom melakukan kunjungan

ke desa-desa tertinggal di wilayah-wilayah terpencil untuk membantu memperluas wawasan masyarakat setempat, terutama generasi muda agar mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi terkini. Tim edukasi mengunjungi desa-desa menggunakan kendaraan motor yang telah dilengkapi khusus dengan perangkat komputer dan akses internet nirkabel. Di tahun 2013, aktivitas program ini dipusatkan di beberapa daerah di Provinsi Banten dan Jawa Barat.

- (4) **Bandung Awan Pengetahuan**
Program ini dilaksanakan bekerja sama dengan Lembaga Pengembangan Inovasi dan Kewirausahaan (LPIK) ITB. Bandung Awan Pengetahuan (BAP) merupakan kumpulan pengetahuan yang dikembangkan oleh para guru dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh siswa untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara nasional. Menyusul kegiatan dalam program BAP, telah dibentuk juga forum Komunitas Guru Digital (KGD).
- (5) **Integrated Digital School**
Merupakan program CSR bidang edukasi dari Telkomsel, berupa dukungan fasilitas penunjang pendidikan yang menerapkan teknologi DNA (*device-network-application*) bagi komunitas sekolah. Program ini diperkenalkan pada tahun 2012 dan pada tahun 2013 program ini diperluas, sehingga kini telah menjangkau 25 sekolah di Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur dan Bali.
- (6) **Edu Campus Development Center (ECDC)**
Ini juga merupakan program

Telkomsel yang bertujuan untuk memberikan kemampuan non-akademik bagi peserta calon sarjana strata satu (S1) yang akan masuk dunia kerja. Program ini termasuk program pelatihan sistim operasi bersertifikasi (pekat) internasional *Adobe Certified Associate (ACA)*, *Microsoft Office Specialist (MOS)* dan *Microsoft Technology Associate (MTA)* melalui ujian *online*. Di tahun 2013, program ECDC diikuti 2.000 peserta dari lima perguruan tinggi di Indonesia, yaitu Institut Teknologi Bandung (ITB), Institut Teknologi Surabaya (ITS), Universitas Sumatera Utara (USU), Universitas Mulawarman (Unmul) Samarinda dan Universitas Diponegoro (Undip) Semarang.

(7) **Bantuan Peningkatan Prestasi Olahraga Nasional**
Berupa bantuan dana untuk penyelenggaraan *try-out* dan persiapan tim cabang golf ke SEA Games 2013 di Myanmar. Selain itu, ada juga kerja sama *multi-event* antara Telkom dan Komite Olahraga Nasional Indonesia (KONI) untuk pembinaan atlet cabang olahraga sepeda yang akan mengikuti SEA Games 2013, Asian Games 2014, SEA Games 2015 dan Olimpiade 2016, dan seterusnya.

(8) **Indonesia Digital School (IndiSchool)**
Pada program IndiSchool, Telkom membangun fasilitas internet *broadband* di sekolah-sekolah dalam upaya "Membangun Indonesia Cerdas" dengan dukungan TIK. Melalui penyediaan akses internet yang lebih baik dengan biaya terjangkau untuk memperoleh informasi khususnya konten

edukasi, diharapkan para siswa dan guru dapat meningkatkan kualitas dari aktivitas belajar-mengajar.

Program ini juga diarahkan untuk mempersempit kesenjangan kualitas pendidikan antara sekolah-sekolah di perkotaan dan sekolah yang berlokasi di daerah tertinggal, pulau-pulau terluar maupun daerah perbatasan di Indonesia. Hal tersebut dilakukan melalui pemasangan perangkat VSAT (*Very Small Aperture Terminal*) dengan antena parabola untuk memberikan akses internet.

Program IndiSchool menargetkan instalasi perangkat Wi-Fi untuk akses internet *broadband* di 100.000 sekolah di seluruh Indonesia. Hingga akhir 2013, Telkom telah menggelar titik akses internet Wi-Fi di 17.845 sekolah di seluruh Indonesia.

Pembangunan Sarana Ibadah Masyarakat

Telkom berpartisipasi pada upaya meningkatkan kualitas kehidupan beragama di Indonesia, melalui pemberian bantuan pembangunan maupun perbaikan sarana ibadah, baik masjid, gereja maupun rumah ibadah keagamaan lainnya.

Pembangunan sarana dan prasarana rumah ibadah diharapkan dapat meningkatkan kegiatan ibadah masyarakat dan memperbaiki perilaku sosial masyarakat. Di tahun 2013, beberapa kegiatan pembangunan sarana ibadah yang dilaksanakan, meliputi:

- pembangunan pesantren An-Nahl di Leuwiliang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat;
- pembangunan Taman

G4-EC7

Pendidikan Al-Quran di Kecamatan Cibodas, Tangerang, Banten;

- pembangunan Pondok Bacaan Al-Quran di Bantar Gebang, Bekasi, Jawa Barat;
- pembangunan gereja di Toraja, Papua, Simalungun dan Tobasamosir;
- pembangunan masjid di berbagai daerah; dan
- pembangunan asrama Ponpes Tahfidz Tanbihul Ghofilin Cibinong, Bogor, Jawa Barat.

Pengembangan Prasarana dan Sarana Umum

Tujuan pelaksanaan program ini adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang sarana dan prasarana telekomunikasi. Program ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi masyarakat dalam beraktivitas, memudahkan kegiatan yang dapat dilakukan dengan dukungan teknologi informasi, termasuk mendukung kegiatan pemasaran dan distribusi produk-produk industri kecil, menengah maupun besar.

Kegiatan yang dilakukan mencakup: Program Listrik Mandiri Rakyat, Program *Broadband Learning Center* (BLC), bantuan pembangunan sarana umum dan Taman Bungkul.

- (1) Program Listrik Mandiri Rakyat. Program ini bertujuan membantu percepatan peningkatan rasio elektrifikasi nasional ke lokasi-lokasi yang belum terjangkau oleh jaringan listrik Perusahaan Listrik Negara (PLN) dengan memanfaatkan teknologi *pico-power* yang sederhana dan mudah diaplikasikan secara swadaya oleh masyarakat. Tahun 2013 adalah tahun awal pelaksanaan program ini yang

dilaksanakan di dua lokasi, yaitu di Dusun Dampit, Desa Dampit, Kecamatan Bringin, Kabupaten Ngawi dan di Dusun Jambu, Desa Sedayu, Kecamatan Arjosari, Kabupaten Pacitan. Keduanya berada di Provinsi Jawa Timur

- (2) *Broadband Learning Center* (BLC). BLC merupakan kegiatan yang dijalankan dalam rangka perluasan akses masyarakat terhadap fasilitas TIMES yang kami kelola. Bentuknya adalah pemberian bantuan pembangunan akses internet.

Peran BLC saat ini adalah:

- sebagai tempat pelatihan mengenai dasar-dasar internet;
- sebagai sarana mencerdaskan serta mengedukasi masyarakat melalui latihan internet; dan
- sebagai sarana mengedukasi para pengusaha UKM, khususnya yang menjadi mitra binaan Telkom, dimana para pengusaha UKM ini dilatih cara membuat *blog* untuk memasarkan produk-produknya melalui internet secara *online*.

Telkom membangun BLC pada sejumlah lokasi antara lain Banda Aceh, Aceh Besar, Lubuk Linggau, Pekanbaru, Yogyakarta, Klaten, Salatiga, Kendal, Jepara, Surabaya, Malang, Banyuwangi, Pontianak, Kapuas Hulu, Kendari, Tana Toraja dan Abepura.

- (3) Bantuan Pembangunan Sarana Umum. Bantuan diberikan dalam bentuk partisipasi

pada berbagai kegiatan pembangunan sarana maupun prasarana yang digunakan masyarakat luas. Pembangunan yang dilakukan bisa atas inisiatif pemda setempat maupun organisasi nirlaba yang bekerja sama dengan Telkom. Guna memastikan dampak positif yang optimal terhadap masyarakat, Telkom melakukan *need assessment* (penaksiran kebutuhan) terlebih dahulu terhadap setiap proposal permintaan pembangunan sarana umum yang diusulkan baik oleh pemda maupun organisasi masyarakat.

Berbagai pembangunan sarana umum yang dilaksanakan selama tahun 2013 mencakup:

- bantuan pembangunan/ renovasi sekolah di Deli Serdang, Jakarta, Bekasi, Bogor, Bandung, Ciparay, Rancaekek, Sukabumi, Bojonegoro, Pontianak, Balikpapan, Singaraja dan Atambua;
- bantuan sarana mandi, cuci dan kakus (MCK) di Jakarta, Bandung, Garut, Banjarmasin dan Palangkaraya;
- renovasi lapangan olahraga, perbaikan jalan/selokan di lingkungan masyarakat, pengadaan air bersih, perbaikan poskamling dan lainnya di berbagai daerah.

- (4) Taman Bungkul Terletak di Jl. Raya Darmo, Surabaya, Taman Bungkul sebelumnya merupakan kawasan kumuh. Pada tahun 2007, kawasan ini mulai direnovasi menggunakan dana Program Bina Lingkungan senilai Rp1,2 miliar. Pasca



renovasi, kawasan seluas 1.400 m² ini kini menjadi sebuah taman kota di tengah-tengah kota Surabaya, dilengkapi dengan area *skateboard* dan sepeda BMX *track*, *jogging track*, *area open stage* yang biasa digunakan untuk *live performance* dan *area green park*. Telkom melengkapi area taman dengan fasilitas telepon umum dan jaringan Wi-Fi gratis.

Kini Taman Bungkul menjadi salah satu obyek wisata umum yang banyak dikunjungi oleh masyarakat kota Surabaya maupun wisatawan yang berkunjung ke Surabaya. Taman Bungkul terutama ramai malam hari didatangi oleh pengunjung yang ingin menikmati berbagai fasilitas hiburan yang ada, termasuk juga berwisata kuliner.

Taman Bungkul memperoleh penghargaan Asian Townscape Sector Award 2013, salah satu penghargaan dalam ajang tahunan Asian Townscape Award (ATA).

Peningkatan Kesehatan Masyarakat

Telkom memfasilitasi terwujudnya pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin baik melalui pelaksanaan kerja sama bidang kesehatan dengan berbagai pihak. Di tahun 2013, Telkom berpartisipasi pada program pelayanan masyarakat pemudik, bekerja sama dengan STIKES Dharma Husada Bandung melalui pendirian posko pelayanan Kesehatan di enam titik rawan kecelakaan lalu lintas, yaitu Cicalong Wetan, Rajamandala, Jalan Cagak Subang, Patok Beusi, Pusakanagara dan Limbangan, Garut. Posko ini beroperasi dari H-5 (3 Agustus 2013) sampai dengan H+1 (10 Agustus 2013) dengan melibatkan 130 personil.

Selain layanan bagi para pemudik, Telkom menyelenggarakan kegiatan donor darah di Bandung, Jember, Surabaya, Jakarta dan Medan; khitanan massal; peningkatan gizi dan posyandu serta pemberian alat bantu kaki palsu.

Program Bantuan Bencana Alam

Telkom senantiasa berpartisipasi pada upaya meringankan penderitaan para korban bencana alam yang terjadi di Indonesia, baik pada saat bencana maupun pasca-bencana. Pelaksanaan program dan kegiatan pemberian bantuan bagi korban bencana alam, dilaksanakan dalam bentuk bantuan yang diberikan langsung baik oleh Telkom maupun Telkom Group melalui "Program Telkom Peduli."

Bantuan-bantuan diberikan dalam bentuk pemberian sembako dan dapur umum, obat-obatan dan pendirian posko kesehatan, fasilitas telekomunikasi gratis serta tenda MCK.

Pada tahun 2013, Telkom merealisasikan berbagai kegiatan-kegiatan bantuan pasca bencana, mencakup antara lain:

- bantuan bagi pengungsi Gunung Sinabung, bulan September 2013;
- bantuan bagi korban banjir di beberapa daerah lain seperti Jabodetabek, Pekalongan, Sukoharjo, Bojonegoro, Sampang Madura dan Kendari;
- penanggulangan bencana gempa bumi Aceh. Pengerahan *Crisis Management Team* (CMT) untuk menangani dampak bencana gempa bumi di Aceh, melalui pendirian posko untuk penyaluran bantuan bagi korban bencana serta mengamankan dan memperbaiki infrastruktur telekomunikasi yang terganggu di wilayah tersebut; serta
- Telkomsel, entitas anak Telkom, juga mengoperasikan program *TERRA* (*Telkomsel Emergency Response and Recovery Activity*) sebagai langkah

tanggap darurat saat terjadi suatu bencana alam di Indonesia. Pada tahun 2013, program TERRA antara lain menangani bencana gempa bumi Aceh, bencana banjir di Ambon dan bencana erupsi Gunung Sinabung.

Program Bantuan Pelestarian Alam

Telkom juga aktif berpartisipasi pada program-program penghijauan dan pelestarian alam, baik dilakukan atas inisiatif sendiri maupun dalam rangka kerja sama dengan lembaga-lembaga sosial masyarakat. Berbagai kegiatan di bidang lingkungan yang dilaksanakan pada tahun 2013, mencakup:

- *Go Green Smile*
Kegiatan yang merupakan wujud kepedulian Telkom terhadap pelestarian lingkungan hidup, dengan melaksanakan:
 - aksi pembersihan pantai di Pulau Pramuka, Kepulauan Seribu, untuk mengurangi dampak pencemaran
 - lingkungan dari sekitar 100 ton sampah per hari dari Jakarta yang terbuang ke laut di perairan Kepulauan Seribu;
 - penanaman 15.000 pohon bakau di Kampung Garapan, Desa Tanjung Pasir, Tangerang, pada tanggal 8 Juni 2013;
 - pembuatan *Green Belt* (sabuk hijau) untuk meminimalisir abrasi pantai di Indramayu;
 - penanaman pohon/penghijauan di Bandar Lampung, Makassar, bantaran sungai Bengawan Solo, Jember dan Madura;
 - pembuatan lubang biopori di Bogor dan Bandung.

Kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan dengan melibatkan kalangan pelajar/mahasiswa, pecinta lingkungan dan masyarakat setempat.

- CSR Bahari
Telkomsel, entitas anak Telkom, menyelenggarakan program CSR Bahari sebagai wujud partisipasi pada upaya menjaga kelestarian alam laut dan pantai di Indonesia. Kegiatan yang dilakukan adalah penanaman terumbu karang dan pembersihan daerah pantai, serta bantuan fasilitas komunikasi seluler bagi personil TNI yang bertugas di lokasi tersebut, juga nelayan setempat.

Pelaksanaan program CSR Bahari untuk pertama kalinya diselenggarakan pada tanggal 28 Oktober 2013, bertepatan dengan peringatan Hari Sumpah Pemuda, di empat lokasi, yaitu Pulau Weh, Pulau Biak, Pulau Sangihe dan Pulau Maumere, yang merupakan pulau-pulau terluar Indonesia. Telkomsel ingin menggambarkan diri kami alat pemersatu bangsa melalui layanan telekomunikasi.

“Biopory Day” *Bentuk Kepedulian Lingkungan Telkom*

Dalam rangka berpartisipasi mengurangi debit air di saat musim penghujan, Telkom CorpU berinisiatif membuat biopori sebagai lubang resapan untuk menampung air hujan dan meresapkan kembali ke dalam tanah, memanfaatkan lapangan kampus Telkom CorpU Gegerkalong Hilir Bandung, Jumat (15/2). Program Biopori Day sebagai tindak lanjut program GO Green yang telah diinisiasi sejak tahun 2012, baik di kampus lokasi Bandung maupun di luar Bandung, melibatkan seluruh senior leaders dan karyawan Telkom CorpU yang berlokasi kerja di Bandung.

Lubang biopori dibuat dalam bentuk standar berdiameter 10-30 cm dengan tinggi 30-100 cm yang ditutupi sampah organik, berfungsi sebagai penyerap air ke tanah dan membuat kompos alami. Kegiatan yang dilakukan sebagai wujud kepedulian terhadap kelestarian lingkungan di lingkungan Telkom CorpU tersebut hingga saat ini telah mencapai 196 lubang biopori.

Selain pembuatan lubang biopori, kegiatan Go Green lain yang dilakukan meliputi pemisahan sampah organik dan sampah non-organik, pengolahan sampah-sampah organik menjadi kompos, penanaman pohon ataupun tanaman tepat guna, penggunaan AC yang ramah lingkungan dan penggunaan solar cell untuk lampu penerangan jalan.

Diharapkan dengan program GO Green yang dijalankan, Telkom CorpU dapat memberikan inspirasi kepada unit lain dan warga masyarakat di sekitarnya untuk berperilaku arif terhadap lingkungan serta terinspirasi untuk menjalankan program serupa. Disadari ataupun tidak, apa yang telah, sedang dan akan kita lakukan terhadap lingkungan, merupakan bentuk dan bagian dari implementasi program *Corporate Social Responsibility (CSR)* Telkom.



“Membangun Banyuwangi Menuju Masyarakat Digital”

Berkat teknologi internet dukungan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom), wilayah Banyuwangi yang selama ini dikenal sebagai salah satu daerah mistik, berubah menjadi Kabupaten paling modern di Indonesia. Betapa tidak, sejak pertengahan 2012, Telkom dengan dukungan penuh dari Pemda Banyuwangi telah menggelar berbagai infrastruktur dan perangkat untuk mengembangkan Kabupaten Banyuwangi menjadi kabupaten terdepan di Indonesia dalam pembentukan masyarakat digital. Hal tersebut ditandai dengan *grand launching* Banyuwangi Digital Society (Banyuwangi DiSo) di lapangan Tenis GOR Tawang Alun, Banyuwangi, Jawa Timur pada tanggal 9 Maret 2013, yang dihadiri oleh Menteri Komunikasi dan Informasi, Tifatul Sembiring.

Menurut Tifatul, pemerataan internet di wilayah paling ujung timur Pulau Jawa segera mendorong pertumbuhan ekonomi Banyuwangi. “Masyarakatnya nanti tidak perlu lagi datang ke kota hanya untuk mencari lapangan kerja, karena semuanya bisa didapat dari internet,” ujarnya saat *launching* Banyuwangi Digital Society (Banyuwangi DiSo). Semua hal tersebut dapat terwujud berkat dukungan Telkom, dimana saat ini Banyuwangi telah dipasang 1.100 Wi-Fi dari target pembangunan 10.000 Wi-Fi hingga 2014 mendatang. Telkom juga sudah menyiapkan sejumlah konten untuk memudahkan pelayanan publik. Perluasan jaringan internet di Banyuwangi ini diharapkan bisa meningkatkan pemerataan penggunaan internet di Indonesia.

“Seperti yang sudah diulas oleh ekonomi dunia, bahwa tahun 2025 Indonesia akan menemui kejayaan sebagai 12 negara besar dunia dan pada tahun 2045 menjadi 8 negara besar dunia,” papar Tifatul.

Tifatul menambahkan, kepala daerah yang jeli melihat dan mengambil peluang maka akan menang, termasuk dalam memanfaatkan fungsi dan kegunaan *digital society*. *Digital society* akan menjadi pendorong terciptanya Indonesia Digital Network (IDN), yang merupakan program besar Telkom hingga 2014, dan untuk merealisasikan Master Plan Percepatan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI).

Pada kesempatan tersebut juga dilakukan *launching* layanan IndiGov Banyuwangi, pengukuhan pengurus relawan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) Jawa Timur, pelatihan media digital untuk jurnalis sekolah dengan melibatkan 250 pelajar dari 100 sekolah dan *kick off* www.ilovebanyuwangi.com. Untuk layanan IndiGov, Banyuwangi siap mengimplementasikan transformasi birokrasi di lingkungan pemerintahan.

Digital society seperti di Banyuwangi tersebut diharapkan dapat segera ditiru oleh kota-kota lain di Jawa Timur, sehingga ke depan akan terwujud Jatim Digital Society. Telkom telah menyediakan konten aplikasi pendukung yang meliputi *e-Government*, *e-Education*, *e-Health*, dan *e-BAZ* (Badan Amil Zakat).



Dua Tim Telkom Peduli Gempa Aceh Selusuri Kawasan Bencana

Tim Telkom Group Peduli Gempa Bumi Aceh Selusuri Kawasan Bencana di Kabupaten Bener Meriah dan Aceh Tengah, Jumat (5/7) lalu. Penelusuran itu dilakukan bersamaan dengan penyerahan bantuan untuk korban. Telkom Peduli menyerahkan bantuan mencapai Rp100 juta yang berbentuk material kebutuhan seperti selimut, senter, tenda, dan berbagai kebutuhan lainnya.

Bantuan diberikan GM Witel Aceh Mukhni kepada Sekdakab Bener Meriah T. Islan di Posko Utama. Mukhni juga menyampaikan ucapan duka cita yang dalam atas musibah yang terjadi. Sebaliknya, Sekdakab Bener Meriah menyampaikan apresiasi kepada Manajemen Telkom atas kepeduliannya terhadap warga yang sedang ditimpa musibah. Islan menuturkan akan segera menyalurkan bantuan tersebut.

Tim Telkom Peduli terdiri dari dua tim. Tim pertama berasal dari Banda Aceh dan merupakan gabungan dari Manajemen Witel Aceh, Kakandatel Lhokseumawe, dan DPD Sekar Aceh. Tim kedua berasal dari Medan, terdiri dari CDC Area Sumatera, SAS Area Sumatera, dan Communication Regional Sumatera.

Tim pertama menasar korban yang berasal dari karyawan, pensiunan, dan mitra kerja Telkom seperti *Cleaning Service*, *Security*, dan POJ, sedangkan tim kedua menyerahkan bantuan ke Posko Utama.

Usai melakukan tugas utama penyerahan bantuan, kedua tim melakukan penelusuran ke lokasi musibah bersama dua wartawan lokal (wartawan Harian Waspada dan RRI Takengon). Tim berhasil masuk sampai ke lokasi yang jauh dari jangkauan. Melihat bencana gempa bumi Aceh Tengah - Bener Meriah dengan guncangan 6,2 SR, tampak kerusakan yang teramat parah. Fasilitas umum seperti jalan, masjid, sekolah, Puskesmas, dan rumah penduduk hancur.

Dari catatan Posko di lokasi, ada 234 sekolah yang rubuh dan tidak bisa digunakan lagi. Puluhan masjid harus dirubuhkan karena tiangnya sudah patah. Sementara itu, masih ada tiga desa yang harus direlokasi karena lesap bersama tanah yang longsor.

"Kami berdoa semoga musibah ini cepat teratasi," ujar Manager SAS Area Sumatera Erwan H. Bakri saat diwawancarai RRI Takengon.

Di lokasi musibah, Desa Blangmancung, Kecamatan Ketol, Aceh Tengah, berdiri satu posko layanan publik yang memberikan fasilitas layanan telepon gratis kepada korban di kawasan tersebut.

***Syaiful Hadi - Medan_red08 dan 750 paket bantuan untuk korban banjir di Rangkas Bitung.



Melestarikan Lingkungan

Dampak Lingkungan Kegiatan Telkom	60	Mendukung Kegiatan Ekonomi yang Ramah Lingkungan	64
Implikasi, Risiko dan Peluang Bisnis Telkom Akibat Perubahan Iklim	60	Partisipasi Pada Berbagai Kegiatan Penghijauan	65
Partisipasi Pada Upaya Pelestarian Lingkungan	61	Biaya Kegiatan dan Penghargaan di Bidang Lingkungan	65
Peningkatan Budaya Sehat dan Ramah Lingkungan	64		

“Telkom terus berpartisipasi dalam upaya pelestarian lingkungan dengan merumuskan berbagai kebijakan strategis yang bertujuan untuk mengatasi perubahan iklim, melalui mitigasi emisi gas rumah kaca serta meningkatkan budaya sadar dan ramah lingkungan”



G4-EC2

Sebagai bagian dari perwujudan falsafah “*triple bottom lines*” yang menjadi acuan dalam menunaikan tanggung jawab sosial perusahaan, Telkom senantiasa berupaya menyeimbangkan kinerja keuangan yang diraihinya dalam beberapa tahun terakhir dengan kinerja yang sama baiknya di bidang sosial kemasyarakatan dan di bidang lingkungan. Telkom meyakini bahwa keberlanjutan dari dimensi lingkungan hidup adalah menjaga keberlangsungan bumi beserta segenap isinya untuk kehidupan generasi yang akan datang. Menjaga keberlangsungan bumi beserta segenap isinya berarti menjaga dan memelihara kelestarian lingkungan hidup, yang harus dilakukan melalui partisipasi semua pihak dan semua jenis usaha.

Pelaksanaan tanggung jawab lingkungan oleh setiap korporasi yang beroperasi di Indonesia telah diamanatkan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yang menyatakan bahwa “Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat maupun masyarakat pada umumnya.”

Pada tahun 2012, pemerintah lalu mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, sebagai arahan penerapan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No.40/2007 tersebut. Komitmen Telkom terhadap kelestarian lingkungan sendiri dituangkan dalam Surat Edaran No.ED.130/PS000/SDM-20/2008 tentang Langkah-langkah Efisiensi dalam Rangka Penghematan di Lingkungan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang dilaksanakan melalui berbagai program, baik di lingkungan internal perusahaan maupun di lingkungan masyarakat.

Penerapan dari kebijakan tersebut diwujudkan melalui berbagai program yang dilaksanakan di internal Telkom maupun bersama dengan masyarakat. Untuk memastikan pelaksanaan program sesuai dengan kebijakan dan mendapatkan gambaran sampai seberapa jauh target telah dicapai, Telkom menugaskan satuan kerja terkait untuk melakukan kegiatan pemantauan dan evaluasi, untuk kemudian melaporkannya kepada manajemen

DAMPAK LINGKUNGAN KEGIATAN TELKOM

Sekalipun relatif minim dibandingkan kegiatan perusahaan lain dengan skala ekonomi yang setara, kegiatan Telkom dalam mengelola jaringan telekomunikasi kabel (*fixed wireles*) maupun nirkabel (*wireless*) serta memberikan jasa layanan teknologi informasi dan konten media edutainment, yang dikembangkan sesuai portofolio bisnis TIMES, secara keseluruhan juga memberi dampak terhadap lingkungan sekitarnya.

Kegiatan utama dan penggunaan material yang memberi dampak terhadap lingkungan antara lain pembangunan perangkat dan infrastruktur telekomunikasi baik di darat maupun di laut, seperti pendirian menara *base transceiver station* (BTS), pemasangan kabel telekomunikasi di bawah laut dan pembangunan kantor layanan pelanggan di seluruh wilayah operasional. Potensi dampak lingkungan, sekalipun minim, adalah gangguan terhadap keanekaragaman hayati pada saat proses pembangunan dan sumber air di lokasi pengerjaan. Telkom memiliki kebijakan untuk tidak mendirikan fasilitas pendukung kegiatan tersebut

di kawasan hutan lindung maupun kawasan yang dilindungi lainnya. Untuk pembangunan menara BTS di kawasan hutan, Telkom menerapkan kebijakan dan prosedur tetap agar tidak mengganggu spesies yang dilindungi, terutama yang tercatat dalam IUCN *Red List*. Seluruh fasilitas tersebut hanya dibangun sekali untuk kurun waktu tertentu dengan rentang 10 tahun hingga 30 tahun, sehingga dampaknya terhadap keanekaragaman hayati dan sumber air di suatu kawasan juga sangat minimal.

Sementara dampak terhadap lingkungan dari kegiatan operasional yang dilakukan, meliputi:

1. emisi yang dihasilkan dari kegiatan transportasi untuk kepentingan operasional dan penggunaan unit pembangkit listrik (*genset*) pada menara BTS di daerah terpencil yang belum terjangkau aliran listrik;
2. limbah dan sampah yang dihasilkan dari kegiatan administrasi, serta limbah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun (B3) dari kegiatan operasional seperti baterai bekas dan pelumas dari mesin *genset*;
3. emisi Gas Rumah Kaca (GRK) dari penggunaan peralatan listrik; serta
4. volume pemakaian air untuk keperluan domestik, baik di kantor pusat maupun di perkantoran lainnya.

IMPLIKASI, RISIKO DAN PELUANG BISNIS TELKOM AKIBAT PERUBAHAN IKLIM

Perubahan iklim yang berlangsung secara global berpotensi mempengaruhi langsung kegiatan operasional dan bisnis Telkom, memunculkan risiko

G4-EN3 | G4-EN6 | G4-EN15 | G4-EN19

kerusakan maupun gangguan pada berbagai perangkat dan infrastruktur telekomunikasi. Kondisi ini dapat mengurangi kualitas layanan telekomunikasi, antara lain berupa gangguan terhadap jangkauan transmisi dan buruknya sinyal telekomunikasi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya, gangguan tersebut berpotensi menurunkan jumlah pelanggan dalam jangka panjang, yang akhirnya akan mengurangi pendapatan.

Untuk mencegahnya, Telkom terus berupaya melakukan inovasi dan investasi dengan menerapkan teknologi mutakhir dalam proses pembangunan, pengoperasian dan pemeliharaan perangkat dan infrastruktur telekomunikasi. Hal ini tentu saja menimbulkan implikasi finansial karena kami harus mengeluarkan investasi yang tidak sedikit demi memastikan keberlangsungan bisnis perusahaan.

Di sisi lain, keandalan perangkat dan infrastruktur telekomunikasi saat ini telah mampu mendukung aktifitas pelanggan baik dalam berkomunikasi maupun menyelesaikan kegiatan usaha melalui pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi. Berbagai kegiatan perkantoran kini dapat dilakukan melalui interaksi komunikasi antara individu dan kelompok menggunakan interaksi jarak jauh dengan dukungan *teleconference*, internet dan aplikasi Wi-Fi.

Tentu saja hal tersebut akan berpengaruh positif dan menciptakan peluang bagi peningkatan jumlah pelanggan maupun volume pemanfaatan jasa telekomunikasi yang ditawarkan Telkom. Pada akhirnya hal tersebut berkontribusi pada peningkatan pendapatan sehingga akan



menjaga keberlanjutan perusahaan. **Respon terhadap Perubahan Iklim** Mengingat dampak perubahan iklim yang dapat mempengaruhi seluruh aspek kehidupan, sosial maupun ekonomi, Telkom berupaya mengambil bagian dalam gerakan bersama warga dunia lainnya untuk bersama-sama memitigasi penyebab terjadinya perubahan iklim. Sebagai respon dan bentuk partisipasi terhadap upaya menanggulangi perubahan iklim berskala global yang dilakukan bersama masyarakat dunia, Telkom berupaya memitigasi dampak lingkungan akibat operasional perusahaan. Hal tersebut diwujudkan antara lain dengan menjalankan kebijakan operasional ramah lingkungan.

PARTISIPASI PADA UPAYA PELESTARIAN LINGKUNGAN

Telkom berpartisipasi dalam upaya melestarikan lingkungan hidup melalui program lingkungan yang dinamakan *Telkom Go Green Action*, meliputi upaya mitigasi emisi karbon, efisiensi energi gedung perkantoran, efisiensi energi BTS, pemakaian energi terbarukan, konsep kantor tanpa kertas, pengelolaan limbah, pengelolaan dan daur ulang air, gerakan bersepeda ke kantor (*bike to work*) dan *earth hour*. Sesuai tujuan utama dari seluruh item kegiatan tersebut, partisipasi Telkom dikelompokkan ke

dalam program-program seperti digambarkan di bawah.

1. Partisipasi dalam Mitigasi Emisi Karbon
Telkom belum secara khusus melakukan perhitungan *carbon footprint* dari seluruh kegiatan operasional. Penggunaan energi yang meliputi energi listrik dan BBM untuk transportasi kendaraan operasional belum dapat dihitung dan disajikan secara mendetail. Namun demikian, sejak tahun 2009, Telkom telah melakukan serangkaian inisiatif secara konsisten dan terarah untuk mengurangi pemakaian energi listrik dalam kegiatan operasional. Dengan demikian, Telkom ikut berkontribusi pada upaya mitigasi emisi karbon (CO₂), mengingat listrik dihasilkan dari pembangkit yang menggunakan bahan bakar fosil konvensional (batu bara dan BBM) dan merupakan sumber emisi karbon ke atmosfer. Dalam pelaksanaannya, upaya mitigasi emisi karbon diwujudkan melalui strategi implementasi peralatan dengan efisiensi tinggi dan teknologi baru yang lebih ramah lingkungan, antara lain:
 - penggunaan AC berteknologi *inverter*, melakukan *retrofit system fluida* dan *thermodinamika* AC

dengan *Artticmaster*, serta mengganti pemakaian freon pada AC dengan *refrigerant hydrocarbon*;

- mengganti lampu TL dengan lampu LED yang memiliki tingkat efisiensi listrik hingga 90%;
- pemasangan *capasitor bank* di STO-STO kami untuk mengurangi pemborosan energi akibat daya reaktif;
- mengganti perangkat *switching* dari *TDMswitch* ke perangkat *soft-switch* yang lebih sedikit mengkonsumsi listrik, lebih sedikit membuang panas dan lebih sedikit menempati ruang fisik;
- mengganti perangkat *rectifier* dari tipe *linear-mode* ke tipe *switch-mode* yang memerlukan lebih sedikit energi dengan tingkat efisiensi konversi yang lebih tinggi;
- pembangunan dan pengoperasian *green data center* yang mengedepankan *zero depletion refrigrant (no CFC)*, *zero depletion FAP (N2 100% natural gas)*, material ramah lingkungan (tanpa timbal), serta hemat energi (lampu LED dan *cooling system management*).

Selain mendukung upaya mitigasi emisi karbon, berbagai inisiatif untuk menghemat pemakaian energi listrik tersebut juga telah berdampak pada penghematan biaya operasional dan beban pemeliharaan, serta mengurangi *down time* perangkat akibat kegagalan sistem pendingin udara.

2. Efisiensi Energi Gedung Perkantoran

Telkom berupaya meningkatkan efisiensi penggunaan energi listrik melalui penerapan sistem energi di gedung-gedung perkantoran yang semakin

efisien. Berbagai langkah strategis yang telah dilakukan, meliputi:

- penggunaan *capasitor bank* untuk memperbaiki faktor daya, memenuhi ketentuan PLN tentang batasan KVAR, dan mengurangi pemborosan penggunaan listrik yang disebabkan besarnya daya semu dari beban-beban kapasitif.

Di tahun 2013, Telkom telah melaksanakan serangkaian uji coba bekerja sama dengan PT Excelindo Chandra Mulia (pemegang *brand Top Saver 2000*) dan telah menerapkan penggunaan *Top Saver* pada perangkat *non inverter* untuk menekan rugi penggunaan arus listrik. Program ini akan terus dilanjutkan pada tahun mendatang;

- pemasangan kaca reflektif (*reflective glass*) setebal 6 mm untuk mengurangi panas yang masuk, sehingga penggunaan AC lebih hemat dan efisien.

Di tahun 2013, bekerja sama dengan PT Sadean Energi Indonesia selaku pemegang *brand Reflecto Coating for Building*, serangkaian uji coba telah dilaksanakan untuk mempelajari dampak pemakaian *coating*, yaitu bahan pelapis kaca luar dinding/jendela gedung, yang berfungsi meneruskan cahaya, namun tidak/sedikit sekali meneruskan panas;

- penggantian penerangan konvensional dengan penerangan LED yang dapat menghemat energi dan ramah lingkungan, karena tidak lagi menggunakan merkuri;
- penggantian secara *retrovit AC chiller* dengan teknologi

modern dan hemat energi berbasis *building automation system (BAS)*, sehingga efisien secara operasional oleh operator dan juga menggunakan refrigeran yang ramah lingkungan.

Implementasi program ini mulai dilaksanakan pertengahan tahun 2013 dan akan dilanjutkan pada tahun-tahun mendatang;

- penerapan jadwal pengoperasian penerangan maupun perangkat guna menekan pemborosan pemakaian listrik secara ketat dan tepat, tanpa mengganggu kenyamanan dan keamanan penghuni gedung;
- pelaksanaan sosialisasi berkelanjutan dan berkesinambungan kepada seluruh penghuni gedung mengenai penghematan energi, termasuk penempatan papan peringatan dan stiker di berbagai lokasi yang strategis guna mengingatkan karyawan untuk menghemat listrik dan air;
- pemanfaatan skema *zoning lighting* untuk meningkatkan pemanfaatan energi secara tepat guna, yakni dengan membedakan area penyalaaan *lighting* berkebutuhan sehingga mampu menghemat energi;
- pemasangan alat pengatur waktu (*timer*) pada penerangan di luar gedung.

3. Efisiensi Energi BTS

Penghematan energi yang signifikan juga datang dari penggunaan BTS di luar gedung pada semua lokasi BTS Telkom Flexi dan Telkomsel. BTS di luar gedung berukuran lebih kecil dibandingkan BTS di dalam gedung dan tidak membutuhkan

- gardu dan pendingin. Dengan BTS di luar gedung yang digunakan berjumlah 3.996 unit maka dalam kurun waktu satu tahun, Telkom berhasil melakukan penghematan energi dari berkurangnya keperluan pendinginan tersebut hingga sekitar 30% dari kebutuhan awal, senilai Rp48 miliar.
4. Pemakaian Energi Terbarukan
Telkom merealisasikan upaya mitigasi emisi karbon secara signifikan melalui pelaksanaan perubahan pola konsumsi energi dari energi tak terbarukan ke energi terbarukan antara lain penggunaan energi matahari, air dan angin. Meskipun dalam skala kecil, Telkom telah mulai melaksanakan konsep “carbon free” untuk beberapa kegiatan operasional. Dengan menggunakan sel tenaga matahari sebagai energi untuk BTS, emisi karbon yang dapat dikurangi dapat mencapai 961,39 ton CO₂ setiap tahunnya. Telkomsel menjadi pelopor dalam penggunaan BTS yang menggunakan energi terbarukan dari energi matahari, mikrohidro, dan *low power consumption*, dan telah mengoperasikan ribuan BTS ramah lingkungan. Energi terbarukan juga diimplementasikan untuk lokasi-lokasi di kepulauan dan perkotaan lainnya yang masih menggunakan sumber tenaga genset 7x24 jam antara lain melalui pemanfaatan pembangkit listrik *hybrid* yang menggabungkan sel surya (*solar cell*) dan tenaga angin (*wind power*). Penggunaan energi terbarukan berupa pembangkit listrik *hybrid* diharapkan dapat dicapai penghematan beban pemakaian listrik, beban pemeliharaan dan beban konsumsi BBM hingga 98%, sementara 2% BBM masih diperlukan untuk keperluan pemeliharaan genset.
 5. Konsep Kantor tanpa Kertas
Melalui aplikasi nota dinas *online* sejak 1998 di beberapa unit dan kini telah diimplementasikan secara nasional. Sejak implementasi konsep ini, manajemen Telkom membuat kebijakan pemotongan anggaran pembelian kertas secara signifikan. Pemakaian kertas yang semakin minim membuat Telkom mampu mengurangi jumlah sampah kertas. Saat ini, seluruh unit Telkom telah menggunakan aplikasi nota dinas *online* untuk pengiriman nota dinas di lingkup internal. Selama tahun 2013, surat nota dinas yang dibuat oleh seluruh unit melalui aplikasi nota dinas *online* berjumlah 221.286 buah. Dengan asumsi rata-rata satu nota dinas terdiri dari 2 (dua) lembar dan ditujukan kepada 3 (tiga) orang penerima dan selanjutnya masing-masing diteruskan kepada 3 (tiga) orang, maka dapat dihitung 221.286 dokumen surat x 2 lembar x 3 penerima x 3 disposisi sama dengan 3.983.148 lembar kertas atau sama dengan penghematan 7.966 rim kertas. Telkom juga berupaya mengedukasi para karyawan dan pelanggan dalam menerapkan konsep tersebut, antara lain dalam hal penerbitan surat tagihan elektronik, pembayaran tagihan secara terpusat melalui *teller*, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *phone banking*, *internet banking*, *mobile banking* dan *auto debit*.
 6. Pengelolaan Sampah dan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3)
Pengelolaan sampah domestik dari kegiatan operasional Telkom dilakukan bersama Dinas Kebersihan setempat. Sampah kering yang dapat didaur ulang, seperti baterai bekas, kabel tembaga dan material logam, diserahkan kepada pihak ketiga yang kompeten. Sementara sampah yang termasuk kedalam kelompok B3 pengelolaannya dilakukan oleh pihak ketiga yang berwenang menangani sampah limbah dimaksud. Sampah kelompok B3 yang dimaksud adalah sampah yang berasal dari kegiatan pendukung seperti penggantian oli kendaraan operasional secara rutin maupun penggantian oli genset di BTS-BTS yang menghasilkan limbah B3, mengingat kegiatan operasional utama Telkom tidak menghasilkan limbah tersebut. Kendaraan operasional disediakan melalui sistem sewa, sehingga pengelolaan limbah oli bekas tersebut dilaksanakan dalam satu paket dengan penyedia sarana transportasi. Untuk memastikan pengelolaan dan penanganan sampah yang bertanggung jawab, Telkom menerapkan pengawasan rutin guna menekan jumlah sampah yang tercecer. Telkom juga melakukan pengelolaan sampah dan pembuangan sampah secara bertanggung jawab di seluruh kantor operasional.

7. Pengelolaan dan Pemakaian Air Daur Ulang
- Telkom menyadari pentingnya peran air dalam mendukung kehidupan manusia dan seluruh makhluk hidup di Bumi. Air sangat vital bagi keberlangsungan kehidupan dan memegang peranan penting dalam menjaga kelangsungan ekosistem. Dalam kaitan ini, kami memiliki komitmen yang tinggi untuk bertanggung jawab atas pengelolaan dan pemakaian air. Konsumsi air kami relatif rendah yang dipergunakan untuk operasional gedung dan keperluan minum karyawan yang mayoritas dipasok oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kami telah melaksanakan langkah strategis dalam pengelolaan air dengan pemasangan biopori dan penampung air di sekeliling gedung kantor untuk menampung air hujan serta melakukan proses daur ulang air yang secara sederhana dilakukan dengan menggunakan filtrasi berbasis arang. Air hasil air daur ulang digunakan untuk mencuci kendaraan operasional dan menyiram tanaman di halaman kantor.

PENINGKATAN BUDAYA SEHAT DAN RAMAH LINGKUNGAN

Partisipasi Telkom dalam menjaga kelestarian lingkungan dari aktifitas masyarakat tidak terbatas pada realisasi berbagai program terkait lingkungan secara fisik. Telkom juga berupaya melakukan edukasi karyawan internal maupun masyarakat luas untuk terbiasa menjalankan pola hidup yang sehat dan ramah lingkungan. Beberapa aktifitas edukasi tersebut dilakukan melalui *sponsorship* terhadap *event*

kegiatan yang diorganisir oleh pihak ketiga maupun diorganisir langsung oleh Telkom.

1. *Bike to Work*

Dalam rangka hidup sehat dan sekaligus memitigasi emisi karbon, Telkom menghimbau karyawan untuk bersepeda ke kantor setiap hari Jumat. Himbuan ini dikeluarkan pada tahun 2009, pelaksanaannya diikuti dengan baik oleh sebagian besar karyawan hingga tahun 2013. Telkom mengharapkan hal ini akan menjadi kebiasaan yang merupakan bagian dari gerakan nasional "*Bike to Work*" dan membudaya di kalangan karyawan.

2. *Earth Hour*

Telkom secara rutin berpartisipasi dalam kegiatan "*Earth Hour*" yang digalakkan oleh WWF setiap tahun, dengan tujuan melestarikan lingkungan hidup dengan mengurangi konsumsi energi listrik. Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan pemadaman listrik selama 1 jam pada hari Sabtu, minggu ke-4 bulan Maret setiap tahun pada pukul 20.30-21.30.

MENDUKUNG KEGIATAN EKONOMI YANG RAMAH LINGKUNGAN

Telkom meyakini potensi besar dari pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan perekonomian yang semakin ramah lingkungan. Sebagai respon akan tuntutan pasar bagi ketersediaan paket-paket produk, konten dan layanan jasa berbasis teknologi informasi yang mampu mendukung kegiatan ekonomi ramah lingkungan, Telkom terus memperbesar kapasitas *bandwidth*. Upaya ini dilakukan untuk mendukung kecepatan transmisi layanan internet, baik dalam format

Wi-Fi maupun *fixed wireless*.

Keberhasilan aplikasi operasi bisnis di level internal seperti penerapan *paperless office*, *teleconference*, maupun operasi bisnis dengan dukungan fasilitas *online* lainnya, kemudian dikembangkan menjadi paket-paket produk berbasis teknologi informasi kepada pelanggan korporasi, baik dalam skala kecil maupun skala besar.

Berbagai dukungan paket-paket produk, konten dan layanan sesuai portofolio bisnis TIMES yang terus dikembangkan telah membuat konsep *paperless office* semakin mendapat sambutan untuk diterapkan para pelanggan korporasi, baik perusahaan-perusahaan berskala kecil maupun besar, termasuk instansi Pemerintah. Pelanggan yang bergerak di sektor perbankan telah menerapkan *paperless office* melalui pemanfaatan berbagai aplikasi yang kini lazim dilaksanakan melalui saluran *online*, seperti tagihan kartu kredit, tagihan telepon, tagihan listrik, informasi rekening dan sejenisnya.

Penerapan *paperless office* juga diaplikasikan pada berbagai perusahaan skala menengah-besar melalui pemanfaatan aplikasi *e-procurement* yang juga memberikan manfaat berupa efisiensi waktu dan efektivitas penilaian calon mitra atau vendor/pemasok barang dan jasa yang dibutuhkan. Aplikasi ini juga memberi tambahan manfaat lain berupa diperolehnya harga yang kompetitif, kualitas yang terjaga dan naiknya citra perusahaan dari sisi penerapan tata kelola yang baik, khususnya dalam hal transparansi dan dukungan bagi pemberantasan praktik-praktik kolusi, korupsi dan nepotisme.

Telkom mendukung berkembangnya konsep *Small Office Home Office* (SOHO) yang memadukan kegiatan bisnis dari tempat tinggal. Kegiatan ini juga membutuhkan dukungan teknologi informasi yang mumpuni. Untuk mendukung perkembangan konsep kegiatan ekonomi yang semakin ramah lingkungan tersebut, Telkom mengembangkan berbagai konten aplikasi yang memungkinkan pelaksanaan kegiatan komunikasi, pemesanan dan administrasi secara *online* sehingga kegiatan operasional yang dilakukan kian efisien.

Berbagai pengembangan konten layanan berbasis TIMES yang dikembangkan Telkom secara spesifik tersebut diharapkan semakin populer dan menjadi pilihan utama dalam penyelenggaraan kegiatan ekonomi yang semakin ramah lingkungan. Kegiatan ekonomi dengan mengedepankan *paperless office* ini akan mampu mengurangi kebutuhan logistik, seperti pengiriman dokumen, pencetakan kertas tagihan dan pergerakan fisik lainnya. Hal tersebut berarti pengurangan konsumsi BBM dan keperluan kertas, yang juga berarti mengurangi emisi dan mendukung kelestarian alam.

PARTISIPASI PADA BERBAGAI KEGIATAN PENGHIJAUAN

Sebagai salah satu bentuk komitmen yang tinggi terhadap kelestarian, Telkom konsisten merealisasikan berbagai kegiatan yang ditujukan untuk membangun

kepedulian untuk menjaga kelestarian lingkungan bersama-sama dengan komunitas sekitar. Salah satu program yang dilakukan dalam kaitan ini adalah dengan melakukan usaha penanaman pohon untuk penghijauan bersama-sama dengan berbagai komunitas, mengingat fungsi pohon yang sangat penting dalam menyerap dan menyeimbangkan kelebihan emisi gas CO₂ di atmosfer melalui proses fotosintesis.

Berbagai kegiatan partisipasi tersebut direalisasikan melalui kegiatan pengembangan komunitas, sebagai bagian dari pelaksanaan Program Bina Lingkungan maupun kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan di bidang lingkungan. Berbagai kegiatan utama yang dilaksanakan dalam rangka penghijauan tersebut meliputi:

- penanaman 15.000 pohon bakau di Kampung Garapan, Desa Tanjung Pasir, Tangerang, pada tanggal 8 Juni 2013
- pembuatan *Green Belt* (sabuk hijau) untuk meminimalisir abrasi pantai di Indramayu
- penanaman pohon/penghijauan di Bandar Lampung, Makassar, bantaran sungai Bengawan Solo, Jember dan Madura
- pembuatan lubang biopori di Bogor dan Bandung.

BIAYA KEGIATAN DAN PENGHARGAAN DI BIDANG LINGKUNGAN

Telkom menganggarkan dan mengeluarkan sejumlah biaya

pelestarian lingkungan sebagai wujud komitmen perusahaan terhadap upaya rehabilitasi lingkungan, disalurkan dalam bentuk:

- partisipasi pada gerakan penghijauan nasional, termasuk partisipasi pada gerakan Satu Miliar Pohon untuk Indonesia (*One Billion Indonesia Trees-OBIT*);
- revitalisasi taman-taman, penghijauan jalan *pedestrian* dan penghijauan sarana publik lainnya;
- penyuluhan dan realisasi program penghijauan di seluruh kantor cabang dan lingkungan sekitarnya;
- penyelenggaraan gerakan penghijauan dalam rangka Bina Lingkungan.

Berbagai kegiatan yang dilakukan di bidang lingkungan tersebut membuat Telkom menerima penghargaan Asian Town Scape Sector Award 2013 untuk Taman Bungkul Surabaya.

Telkom juga tidak pernah mengalami denda finansial terkait pelanggaran peraturan di bidang lingkungan.

Insan Telkom

Pengembangan Kompetensi dan Karier Karyawan	68
Paket Kesejahteraan	72
Keselamatan, Kesehatan dan Keamanan Lingkungan Kerja (K3)	74
Hubungan Industrial	76

Sistem Pelayanan SDM Berbasis TI	78
Transformasi Budaya	79
Profil Karyawan	80
Penghargaan	81

“Telkom konsisten pada upaya meningkatkan kompetensi SDM melalui implementasi *Human Capital Master Plan* (HCMP) terpadu, disertai upaya memenuhi harapan SDM selaras dengan penilaian kinerja yang dilaksanakan secara adil, wajar dan transparan untuk mendukung pencapaian target bisnis Telkom di bidang Telekomunikasi, Informasi, Multimedia Edutainment dan Services (TIMES) berkelas dunia”



Telkom memandang sumber daya manusia (SDM) sebagai modal (*human capital*) serta ujung tombak pencapaian tiga sasaran keberlanjutan, yaitu *profit*, *people* dan *planet*. Karyawan Telkom memiliki peran strategis dalam menghasilkan laba (*profit*), menciptakan kesejahteraan masyarakat (*people*) dan menjaga lingkungan yang asri (*planet*). Bagi Telkom, karyawan merupakan salah satu pemangku kepentingan yang memainkan peran sentral dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan, sesuai konteks keberlanjutan.

Oleh karena itu, Telkom menerapkan strategi pengelolaan SDM dengan fokus pada peningkatan kompetensi SDM searah dengan portofolio bisnis Telkom Group dalam bidang TIMES. Pada saat bersamaan, Telkom berupaya meningkatkan hubungan industrial yang harmonis dengan seluruh karyawan, diwujudkan melalui penerapan berbagai kebijakan meliputi: meningkatkan suasana kerja kondusif, menyediakan sistem imbal jasa dan insentif yang menarik, memberi apresiasi kepada mereka yang berprestasi dalam bentuk promosi atau peningkatan jenjang karier dan kebijakan manajemen yang responsif terhadap ekspektasi karyawan.

Telkom telah menyusun *Human Capital Master Plan* (HCMP) terpadu, merujuk pada perencanaan korporasi jangka panjang dan memperhatikan pula strategi bisnis masing-masing entitas anak dalam Telkom Group. Untuk meningkatkan daya saing, Telkom juga menggunakan rasio produktivitas pada beberapa perusahaan sejenis sebagai dasar pengukuran analisis *supply* dan *demand* dalam menyusun HCMP.

HCMP tersebut membuat Telkom memiliki ketersediaan tiga variabel berikut dalam pemenuhan SDM secara efektif, yaitu:

- proyeksi kebutuhan *human capital* secara tepat, baik dari sisi jumlah dan kompetensinya;
- rencana pengalokasian karyawan dan rencana pengembangan karier; dan
- ukuran produktivitas *human capital*.

Realisasi pemenuhan kebutuhan SDM berikut infrastruktur terkait dilakukan dengan berdasar pada prinsip sinergi dan optimalisasi sumber daya internal yang ada di jajaran Telkom Group. Upaya sinergi dan optimalisasi dilaksanakan dengan menyusun rencana pengalokasian karyawan untuk lima tahun ke depan dan rencana ketenagakerjaan setiap tahun. Perencanaan ini diperlukan agar sasaran pengembangan SDM dapat tercapai dan terkendali.

Strategi pengelolaan SDM ditekankan pada harmonisasi jumlah dan kompetensi SDM searah dengan portofolio bisnis yang semakin fokus pada TIMES. Telkom juga berupaya meningkatkan sinergi dan efisiensi diantara perusahaan di jajaran Telkom Group dan terus menekankan penerapan nilai-nilai perusahaan yang telah ditetapkan.

Rencana pengalokasian karyawan disusun paling lambat pada triwulan keempat setiap tahun dan berlaku selama satu tahun ke depan, dengan memperhatikan berbagai informasi, mencakup:

- nama posisi yang sudah, atau sedang dan akan dijabat oleh karyawan;
- layer posisi;
- *job stream*;
- lokasi kerja;
- jumlah formasi;

- rencana pengaturan karyawan tiap bulan termasuk promosi, mutasi, status penugasan (berjangka waktu/tidak berjangka waktu); dan
- mutasi masuk dan keluar (*in/out*).

Telkom menyusun rencana ketenagakerjaan dengan mengidentifikasi kebutuhan karyawan, mengacu pada *Human Capital Master Plan* (HCMP) atau *Rolling Human Capital Plan* Telkom Group. Fokus rencana adalah peningkatan produktivitas dan efisiensi, merujuk pada acuan yang kompetitif, dengan mengurangi jumlah tenaga kerja yang ada, di samping tetap melakukan rekrutmen sekitar 20% dari jumlah karyawan yang keluar. Rencana ketenagakerjaan mencakup penjelasan mengenai profil sumber daya yang dihitung berdasarkan aktivitas bisnis dari tiap perusahaan di jajaran Telkom Group, serta penjelasan berdasarkan pekerjaan, posisi, umur dan latar belakang pendidikan

PENGEMBANGAN KOMPETENSI DAN KARIER KARYAWAN

Rekrutmen

Telkom melakukan rekrutmen SDM dengan mengoptimalkan sumber daya internal melalui sinergi di jajaran Telkom Group. Tujuannya adalah mengedepankan efisiensi biaya pergantian karyawan di masing-masing perusahaan serta mendapatkan kandidat terbaik sesuai kualifikasi yang dibutuhkan. Sinergi ini dengan sendirinya juga memfasilitasi pengembangan karier setiap karyawan di jajaran Telkom Group dan memungkinkan kebutuhan karyawan pemenuhan kandidat karyawan dari kalangan internal.

Pelaksanaan rekrutmen SDM kami lakukan dengan mengoptimalkan sumber daya internal melalui sinergi di jajaran Telkom Group. Sinergi di bidang perekrutan ini bertujuan mengedepankan efisiensi dalam hal biaya pergantian karyawan di masing-masing perusahaan serta untuk mendapatkan kandidat terbaik sesuai kualifikasi yang dibutuhkan.

Sinergi ini juga akan memfasilitasi pengembangan karier setiap karyawan di jajaran Telkom Group. Jika dimungkinkan, kebutuhan karyawan akan kami penuhi melalui seleksi kandidat yang berasal dari dalam Telkom Group sendiri. Dengan demikian, sinergi dalam hal perekrutan kami upayakan mencakup:

- pelaksanaan *career days*;
- pemanfaatan bersama atas infrastruktur dan fasilitas seperti tempat kegiatan pelatihan atau penilaian dalam proses penyeleksian karyawan;
- pemanfaatan bersama atas *database* kandidat serta modul atau materi terkait pengetahuan produk Telkom Group; dan
- inisiatif sinergi di bidang rekrutmen lainnya.

Perekrutan eksternal ditujukan untuk memperbaiki komposisi karyawan dari segi usia dan pendidikan. Oleh karena itu, rekrutmen difokuskan pada *fresh graduate* dengan pendidikan strata-1 dan strata-2 dengan bidang studi yang sejalan dengan portofolio bisnis. Telkom mencari talent yang memiliki *softskill* dan *hardskill* yang hebat untuk menjadi *future leader* perusahaan.

Di tahun 2013, Telkom merealisasikan 3 kali rekrutmen melalui *job fair* untuk memastikan proses seleksi yang transparan dan non diskriminatif, dengan total jumlah karyawan baru hasil rekrutmen adalah 838 orang.

Adapun komposisi pegawai hasil rekrutmen adalah sebagai berikut:

Klasifikasi	2013			2012		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah
Karyawan baru	11	15	26	13	12	25
Karyawan baru per kelompok umur						
18-25	4	8	12	11	12	23
26-35	7		7	2		2
Jumlah	11	15	26	13	12	25

Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi

Telkom menetapkan strategi pengembangan kompetensi *human capital* yang dituangkan dalam HCMP, yang senantiasa diperbaharui setiap tahunnya guna menyesuaikan dengan dinamika bisnis. Implementasi HCMP diselaraskan dengan strategi bisnis berdasarkan kepada *Corporate Strategic Scenario (CSS)*, *Master Plan for Human Capital (MPHC)*, *Human Capital Development Plan (HCD Plan)*, transformasi organisasi serta kondisi keuangan perusahaan.

Telkom menerapkan pendekatan CBHRM dalam menilai kompetensi SDM yang ada. Model CBHRM terdiri atas *Core Competency (values)*, *Generic Competency (personal quality)*, dan *Specific Competency (skill & knowledge)*. Ketiga model ini dikembangkan dan disempurnakan untuk mendukung penilaian kemampuan pegawai secara adil dan transparan. Telkom memiliki *competency directory* yang memuat daftar kompetensi yang diperlukan perusahaan yang senantiasa diperbaharui dan disesuaikan dengan dinamika lingkungan bisnis perusahaan, termasuk pada jenis-jenis kompetensi *skill & knowledge* yang sesuai dengan perubahan portofolio bisnis menjadi TIMES.

Pengembangan kompetensi karyawan Telkom dititikberatkan pada hal-hal berikut:

- pengembangan karakter yang didasarkan pada budaya perusahaan *The Telkom Way* yang berlandaskan pada filosofi *To be the Best (ihsan)*, *Principle to be the Star (solid, speed, smart)* dan *Practice to be the Winner (imagine, focus, action)*;
- pengembangan kompetensi yang berstandar global; dan
- pengembangan *leadership* yang didasarkan pada Telkom *Leadership Architecture* yang berlandaskan prinsip *lead by heart* dan *manage by head*.

Pendidikan dan Pelatihan

Telkom melakukan penguatan kompetensi SDM dengan pelatihan dan pendidikan yang bersifat perubahan kompetensi serta pengembangan kompetensi, baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap strategi bisnis dan operasional sebagai kelanjutan transformasi portofolio bisnis perusahaan yang terfokus pada TIMES. Pelatihan untuk perubahan

G4-LA9

kompetensi bertujuan menyiapkan kompetensi karyawan agar mampu menyikapi perubahan telekomunikasi berbasis *Time Division Multiplexing (TDM)* menjadi telekomunikasi berbasis *Internet Protocol (IP)* dan kompetensi IMES. Pelatihan untuk pengembangan kompetensi bertujuan untuk menyiapkan karyawan dengan kompetensi tertentu guna mendukung portofolio bisnis perusahaan.

Dalam rangka meningkatkan kerja sama unit bisnis di Telkom Group dan untuk efisiensi biaya, dilakukan sinergi Telkom Group yang meliputi kerja sama program, kerja sama partisipan dan kerja sama di bidang fasilitas.

Pada tahun 2013, fokus program pelatihan dan pendidikan bagi karyawan yang diselenggarakan Telkom adalah di bidang teknologi, pemasaran dan manajemen telekomunikasi, informasi bisnis dan pengembangan bisnis *new wave* untuk mendukung terwujudnya visi Telkom menjadi *market leader*

dalam penyelenggaraan TIMES. Pelatihan ini diselenggarakan di *Telkom Corporate University* serta di berbagai lembaga pendidikan/ pelatihan eksternal terkemuka. Selama tahun 2013, karyawan telah mengikuti pelatihan yang bersifat pengembangan kompetensi. Adapun rerata jumlah jam pelatihan per karyawan selama tahun 2013 adalah 27,5 jam/karyawan.

Untuk menciptakan pemimpin perusahaan masa depan, Telkom juga menyediakan program pengembangan kepemimpinan yang diikuti oleh 897 karyawan, melalui pelaksanaan program:

- Kepemimpinan Tingkat Dasar (*Emerging Leaders Development Program, First Line Development Program, Coaching for Supervisor*)
- Kepemimpinan Tingkat Menengah (*Managerial Development Program, Coaching for Manager, 4DX Certification*); dan
- Kepemimpinan Tingkat Senior (*Executive Development Program, Commissionership Executive Program,*

Directorship Executive Program).

Penentuan keikutsertaan karyawan dalam keseluruhan program pengembangan kompetensi tersebut ditentukan oleh kebutuhan perusahaan dan karyawan, dengan memperhatikan kesetaraan *gender* dan persamaan kesempatan kepada seluruh karyawan.

Untuk pelaksanaan program pelatihan dan pendidikan selama tahun 2013, Telkom mengeluarkan dana senilai Rp265,3 miliar (2012: Rp158,4 miliar), atau rata-rata sebesar Rp10,6 juta (2012: Rp8 juta) per karyawan yang mengikuti program tersebut.

Upaya lain yang dilakukan untuk mengembangkan kompetensi karyawan adalah menyelenggarakan program *Knowledge Management*. Dalam program ini setiap karyawan berkesempatan untuk bertukar ide, bertukar konsep dan berbagi informasi melalui artikel yang dapat diakses oleh semua karyawan.



Telkom CorpU

Sebagai bagian dari aplikasi *value* perusahaan, yakni *commitment to long term* dan *caring meritocracy*, Telkom melakukan investasi pada aspek SDM (*invest in people*). Untuk merealisasikannya, maka pembinaan pimpinan (*leader*) dan karyawan (*people*) merupakan *strategic initiative* pertama dan utama yang diformulasikan sebagai “*Center of Excellence*.” Sebagai upaya mewujudkan konsep “*Center of Excellence*,” pada tanggal 28 September 2012, kami membentuk *Telkom Corporate University* (Telkom CorpU) yang diharapkan dapat menciptakan suatu sistem yang dapat melahirkan *leader* dan *people* yang unggul, dengan tiga fungsi utama, yakni:

- *Center of chiefship (creating great leader)*
Telkom CorpU diharapkan mampu melahirkan *leader-leader* masa depan yang semakin berkualitas dan berkelas internasional, yang secara berkesinambungan mampu melakukan estafet kepemimpinannya sesuai tuntutan jaman dan mengawali proses kaderisasi yang sukses. *Leader* yang berhasil yang akan mampu melahirkan *leader-leader* berikutnya yang jauh lebih berhasil.
- *Center of competence (creating great people)*
Telkom CorpU diharapkan mampu menghasilkan *people* yang berkualitas tinggi dan tangguh, karena *people* inilah yang sangat berperan dalam keberhasilan perusahaan.
- *Center of certification (creating global standard)*
Telkom CorpU diharapkan mampu mencetak SDM dengan *global standard*. Setiap program pengembangan

leadership dan kompetensi harus memiliki standar internasional dan setiap lulusannya memiliki sertifikasi dengan standar internasional.

Global Talent Program (GTP) adalah salah satu program utama dijalankan melalui Telkom CorpU, merupakan upaya menjadikan seluruh SDM Telkom mempunyai *global exposure* dan memahami skema bisnis yang berkembang di tataran internasional. GTP adalah penugasan khusus kepada karyawan bertalenta untuk dibentuk menjadi *great people* yang bertujuan untuk memenangkan persaingan dan mencapai sasaran-sasaran bisnis perusahaan melalui pengalaman penugasan internasional dan sertifikasi. Program yang diinisiasi sejak tahun 2012 ini diharapkan dapat menghasilkan talenta-talenta yang kredibel dan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan internasional.

Program ini diawali dengan proses rekrutmen berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, pencocokan profil talenta dengan penugasan kerja, pembekalan awal sebelum penugasan (*pre-departure*), penugasan baik di dalam maupun di luar negeri, ujian akhir serta penempatan akhir.

Telkom secara bertahap telah mengirimkan talenta-talenta dalam GTP agar mereka mempunyai *global exposure* dan *global experience* sehingga dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan berskala internasional. Pada tahun 2013, Telkom telah mengirimkan sebanyak 1.010 orang ke 25 negara.

Program Telkom CorpU lainnya pada tahun 2013, yaitu pelaksanaan *international certification* di berbagai bidang bagi 1.471 orang karyawan.

Pengembangan Karier

Telkom telah menerapkan sistem penilaian yang obyektif atas kinerja karyawan. Penilaian atas kinerja masing-masing karyawan terkait dua aspek, yaitu aspek hasil, berdasarkan sasaran kerja individu dan aspek proses, berdasarkan kompetensi-kompetensi yang dipersyaratkan. Pelaksanaannya dilakukan secara *online* terhadap sejumlah indikator perilaku terkait yang ditunjukkan oleh karyawan saat bekerja (*demonstrated behavior*). Prosedur tersebut ditempuh agar karyawan tergerak mengikuti jalur pengembangan kompetensi perusahaan.

Kami memperkuat manajemen karier karyawan dengan menyelenggarakan pola pengembangan khusus untuk karyawan bertalenta dan berkompentensi tinggi.

G4-LA11 | G4-LA13 | G4-EC5

Hasil penilaian kompetensi selanjutnya dikaitkan dengan proses-proses HR, antara lain untuk kepentingan pengembangan kompetensi, pengembangan karier, *reward/remunerasi*, kinerja, bahkan untuk kebijakan pensiun dini.

Telkom memiliki jalur pengembangan kompetensi bagi karyawan yang dianggap bertalenta yang terdiri dari kegiatan pengembangan kompetensi standar dan khusus yang dituangkan dalam *Individual Development Program* (IDP), dalam rangka mempersiapkan mereka sebagai calon pemimpin di posisi kunci perusahaan. Telkom menyiapkan wadah yang disebut *Top Talent Telkom Group* (*Top Talent*), yaitu kumpulan karyawan yang memiliki kompetensi dan atau performa kerja yang paling tinggi, serta potensi tinggi melalui *Assessment Center* dari posisi *layer 1* dan *2* (di bawah Direksi) dari seluruh perusahaan di bawah Group. Telkom menggunakan data *Top Talent* untuk mengisi posisi *layer 1* dan *2* di jajaran Telkom Group.

Telkom mengacu pada *Staffing Plan* dalam menetapkan pergerakan karier karyawan, yaitu adanya permintaan untuk pengisian posisi yang lowong setingkat Pimpinan Unit/Direksi kepada Direktur SDM Telkom.

Sebagai tindak lanjut pengembangan kompetensi, pada tahun 2013, 2.191 karyawan (2012: 1.780 karyawan) telah menjalani proses *assessment* kinerja dengan rincian sebagai berikut.

Penilaian Unjuk Kerja Karyawan (*Key Performance Indicator*)

Level Job Target	Internal Telkom 2012 (HCC & HR Partner)	Internal Telkom 2013 (HCC & HR Partner)
Direksi	118	31
<i>Top Level</i>	638	537
<i>Middle Level</i>	817	1.404
<i>First Level</i>	207	219
Total Peserta <i>Assessment</i> Klien Internal	1.780	2.191

PAKET KESEJAHTERAAN

Remunerasi yang Kompetitif

Telkom memberikan paket remunerasi yang menarik dan kompetitif dengan tetap mengacu pada peraturan yang berlaku dan telah disesuaikan agar kompetitif dengan kondisi pasar. Paket remunerasi terdiri dari gaji pokok dan gaji yang terkait dengan tunjangan, bonus dan berbagai tunjangan, termasuk program pensiun dan program pelayanan kesehatan pasca kerja, tunjangan kesehatan untuk karyawan dan beberapa anggota keluarga inti, bantuan perumahan dan tunjangan tertentu lainnya yang dikaitkan dengan kinerja unit.

Sebagai insentif agar setiap karyawan menunjukkan kinerja yang optimal sesuai dengan kapabilitas yang dimiliki, Telkom memberikan bonus kinerja. Insentif bonus kinerja ini dihitung dan ditetapkan berdasarkan hasil penilaian kinerja individual dan kelompok, sesuai kesepakatan dalam butir-butir *key performance indicator* (KPI) yang ditetapkan sebelumnya dan sesuai dengan raihan kinerja Telkom secara keseluruhan.

Untuk pemberian bonus, kami telah melakukan pencatatan (*accrued*) dalam tahun berjalan namun baru akan mendistribusikannya pada tahun berikutnya. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, Telkom telah membayarkan bonus tahunan berkisar antara Rp326,9 miliar sampai Rp513,9 miliar. Bonus kinerja tahun 2013 akan ditetapkan sesuai dengan penyelesaian audit atas Laporan Keuangan 2013 serta persetujuan dari RUPS. Hal tersebut juga berlaku pada penetapan bonus kinerja tahun sebelumnya dan pada entitas anak perusahaan.

Kesetaraan Gender dalam Penetapan Remunerasi

Telkom konsisten pada kebijakan kesetaraan dan persamaan hak dengan tidak melakukan diskriminasi dalam hal pemberian kompensasi bagi karyawan laki-laki dan wanita dalam pemberian seluruh paket remunerasi tersebut. Rata-rata perbandingan rasio remunerasi, yakni gaji dasar karyawan wanita dengan pria pada level jabatan yang setara adalah sebesar 1,00 atau sama. Perbedaan besaran remunerasi semata-mata terjadi sebagai hasil penilaian kinerja dan lama masa kerja.

Telkom senantiasa memenuhi ketentuan yang berlaku dalam hal pemberian remunerasi, yakni dengan menetapkan gaji dasar karyawan pada level terendah yang baru masuk, lebih besar dari ketentuan upah minimum regional yang baru ditetapkan oleh pemerintah. Tabel berikut memperlihatkan gaji dasar untuk karyawan Telkom untuk level terendah yang baru memasuki masa tugas pada lima kota besar di Indonesia.

G4-LA2 | G4-LA3 | G4-EC3 | G4-LA10

Tabel Gaji Terendah Karyawan Telkom Baru dengan Level Terendah, Dibandingkan Ketentuan UMR di Lima Kota Utama Indonesia, 2013

Wilayah Operasi	Besaran UMR Provinsi/ Kabupaten (Rp)	Besaran Gaji Dasar Karyawan Golongan terendah ketika menjadi karyawan baru (Rp)
Bandung	1,538,703	1,883,000
Jakarta	2,200,000	2,228,100
Medan	1,650,000	2,085,300
Surabaya	1,740,000	1,954,400
Makasar	1,500,000	2,013,900

Telkom memberikan remunerasi dasar yang relatif sama kepada seluruh karyawan. Namun demikian, kami memberikan beberapa insentif khusus kepada karyawan tetap seperti tunjangan pensiun, tunjangan perumahan dan beberapa tunjangan jangka panjang lain yang tidak diberikan kepada karyawan tidak tetap.

Pensiun dan Manfaat Pensiun

Usia pensiun untuk seluruh karyawan Telkom adalah 56 tahun. Dalam rangka mendukung terjaminnya kesejahteraan pasca purna bakti sesuai harapan karyawan, kami program pensiun bagi para karyawan. Kami mensponsori dua program pensiun; (i) program pensiun manfaat pasti (PPMP) untuk karyawan tetap yang direkrut sebelum tanggal 1 Juli 2002 dan (ii) program pensiun iuran pasti (PPIP) untuk semua pegawai tetap lainnya. Telkom juga merancang program pensiun dini (Pendi), yakni program yang kami rancang untuk menciptakan lingkungan bisnis yang lebih efektif dan kompetitif.

Penjelasan program pensiun dapat dilihat pada uraian "Telkom Mendukung Pertumbuhan Ekonomi."

Telkom mensponsori kegiatan pembekalan dan pelatihan keterampilan kewirausahaan seluruh karyawan tetap untuk menjamin kesejahteraannya saat memasuki masa purna tugas.

Selain program-program tersebut, Telkom juga menyelenggarakan berbagai bentuk pelatihan yang dirancang untuk membantu karyawan memasuki masa purna bakti. Program pelatihan kewirausahaan tersebut diselenggarakan bagi karyawan yang telah memasuki usia diatas 50 tahun. Pelatihan diselenggarakan dalam bentuk diskusi aktif dengan mengundang dan melibatkan para pensiunan Telkom yang telah sukses merintis kegiatan wirausaha.

Penghargaan Karyawan

Telkom setiap tahun secara simultan memberikan beberapa bentuk penghargaan khusus kepada karyawan yang berprestasi dalam membantu pencapaian target bisnis, maupun pihak eksternal lain yang ikut berkontribusi dalam membesarkan nama Telkom. Pemberian penghargaan merupakan bentuk terima kasih perusahaan.

Pemberian penghargaan diatur dalam kebijakan Telkom *Employee Reward* yang diberikan secara individual dan kelompok dalam berbagai jenis dan bentuk sesuai dengan tingkat kepentingan perusahaan yang meliputi pemberian apresiasi berupa kesempatan melaksanakan ziarah/ ibadah keagamaan, *benchmarking* ke industri telekomunikasi dan perusahaan berskala global, serta kesempatan mengikuti seminar internasional, dan pemberian insentif khusus. Program penghargaan juga dilakukan oleh perusahaan di jajaran Telkom Group dalam rangka memotivasi karyawan mereka.

G4-LA5

Tabel Penghargaan Kategori Perorangan dan Unit Tahun 2013

No.	Jenis Penghargaan	Penerima Penghargaan	
		Jumlah	Satuan
PENGHARGAAN PERORANGAN			
Penghargaan Internal			
	<i>Reward Prima</i>	444	Orang
	<i>Inovator Terbaik</i>	29	Orang
	<i>Inovasi Khusus</i>	5	Orang
	<i>Kampioen (Knowledge Management) Award</i>	6	Orang
	<i>The Healthiest Family</i>	1	Orang
	Penghargaan Bidang Keagamaan (Umrah, Ziarah Kristiani, Tirtayatra)	62	Orang
Penghargaan Eksternal			
1.	Satyalancana Pembangunan	4	Orang
2.	Satyalancana Wira Karya	4	Orang
TOTAL		555	Orang
PENGHARGAAN UNIT KERJA			
Penghargaan Internal			
1.	Wilayah Telekomunikasi (Witel) Tingkat Nasional	1	Unit
2.	Chief Regional Officer	3	Unit
TOTAL		4	Unit

Pengelolaan Kesehatan Karyawan

Telkom meyakini bahwa terdapat korelasi yang erat antara peningkatan kesejahteraan, tingkat kesehatan karyawan dan perbaikan produktivitas perusahaan. Oleh karena itu, Telkom menyediakan layanan kesehatan bagi karyawan dan pensiunan beserta keluarga intinya yang dikelola oleh Yayasan Kesehatan (YAKES) Telkom. Terdapat 101 wakil karyawan (2012: 111 wakil karyawan) atau 0,58% dari total karyawan Telkom aktif terlibat dalam kepengurusan YAKES tersebut, untuk memastikan program-program YAKES telah sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Hingga 31 Desember 2013, total karyawan dan pensiunan beserta keluarga intinya yang menjadi peserta layanan kesehatan YAKES Telkom mencapai 113.629 orang (2012: 124.543 orang). Penurunan terjadi karena masa keanggotaan karyawan berakhir akibat karyawan yang bersangkutan telah meninggal atau telah mencapai umur progresif di luar batas usia yang telah ditetapkan.

Pelayanan Kesehatan Pasca Kerja

Perhatian Telkom terhadap kesejahteraan juga berlanjut hingga karyawan memasuki masa pensiun. Hal ini di antaranya ditunjukkan dengan penyediaan jaminan kesehatan pensiun untuk seluruh karyawan, termasuk istri atau suami dan anak. Telkom menyediakan dua jenis program untuk jaminan kesehatan pensiun, yakni:

1. karyawan yang diangkat sebagai calon pegawai sebelum tanggal 1 November 1995 dan memiliki masa kerja lebih dari 20 tahun, berhak mengikuti jaminan layanan kesehatan yang dikelola Yakes. Kontribusi

Telkom terhadap pelaksanaan program ini pada tahun yang berakhir 31 Desember 2013 mencapai Rp301 miliar;

2. semua karyawan tetap lainnya memperoleh layanan kesehatan dalam bentuk tunjangan asuransi. Telkom memberikan kontribusi sebesar Rp17 miliar pada tahun yang berakhir tanggal 31 Desember 2012 untuk pelaksanaan program ini.

Aktivitas Ekstrakurikuler

Telkom memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan untuk berperan aktif dalam berbagai aktivitas ekstrakurikuler, terutama yang dapat mendukung produktivitas karyawan. Aktivitas ekstrakurikuler karyawan yang kami fasilitasi selama ini meliputi bidang keagamaan, budaya dan olahraga. Pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut juga terbuka bagi keluarga karyawan, seperti dalam kompetisi pembacaan Al-Quran, paduan suara gerejawi dan Utsawa Dharma Gita (Hindu).

KESELAMATAN, KESEHATAN DAN KEAMANAN LINGKUNGAN KERJA (K3)

Telkom berkomitmen mematuhi keselamatan, kesehatan dan keamanan dalam lingkungan operasional serta pengamanan terhadap sumber produksi, proses produksi, alat produksi dan lingkungan kerja. Komitmen tersebut diwujudkan dengan menerapkan program K3 melalui kebijakan perusahaan yang diatur dengan Keputusan Direksi No.KD.37/UM400/COO-D0030000/2010 tentang Penetapan Kebijakan Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan

Perusahaan (*Enterprise Security and Safety Governance*).

Sejak 2009, pengelolaan K3 kami fokuskan untuk mencapai tingkat kecelakaan nihil atau *zero accident*. Program ini diselenggarakan berdasarkan pada peraturan ketenagakerjaan dan aturan K3 Dinas Tenaga Kerja setempat melalui Pengawasan oleh Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia, yang kami laksanakan melalui oleh unit *Security and Safety*.

Kami juga menyertakan komitmen kepatuhan pelaksanaan K3 dalam butir isi PKB V Pasal 35 yang menyatakan, "Telkom wajib keselamatan dan kesehatan kerja sesuai perundang-undangan yang berlaku." Oleh karena itu, selain memberikan pengertian dan pelatihan mengenai K3, kami juga memberikan layanan kesehatan bagi karyawan beserta keluarganya melalui Yakes Telkom. Seluruh informasi mengenai sosialisasi, pendidikan, pelatihan, konseling, program pencegahan dan pengendalian risiko tentang penyakit berbahaya/serius bagi karyawan dan keluarganya dapat diakses melalui website.

Selain itu, sebagai salah satu penerapan aturan K3, kami juga menetapkan ketentuan terkait pemberlakuan jam lembur bagi karyawan. Sesuai dengan Pasal 14 PKB V maka dinyatakan, jumlah jam lembur bagi karyawan adalah maksimal 60 jam per bulan. Belum pernah dilakukan *assessment* pada unit kerja dan vendor Telkom terkait risiko kerja paksa.

Telkom menghargai hak karyawan untuk meninggalkan masa tugas dalam periode tertentu karena alasan kesehatan dengan tetap menerima hak-haknya. Salah satu hak karyawan untuk mendapatkan masa cuti dengan tanggungan Perseroan adalah cuti hamil. Selain cuti hamil karyawan yang tengah menjalani masa penyembuhan pasca sakit keras dengan didukung keterangan dari dokter rujukan juga berhak mendapatkan masa cuti dengan tanggungan. Pada periode pelaporan 2013 tercatat ada 106 karyawan (2012: 120 karyawan) yang menjalani cuti hamil.

Pelatihan K3 dan Tingkat Kecelakaan

Selama periode pelaporan Telkom menyelenggarakan beberapa kegiatan pelatihan terkait K3, meliputi:

1. Pelatihan Ahli K3 Umum dan Auditor Internal SMK3;
2. Simulasi Tanggap Darurat Bencana Kebakaran di Witel Bogor;
3. Pelatihan dan simulasi tanggap darurat bencana alam gempa bumi di Jakarta Timur;
4. Simulasi tanggap darurat bencana banjir terhadap objek vital bekerja sama dengan TNI Angkatan Laut di Witel Bekasi.

Selain pelatihan penanganan bencana dan kecelakaan kerja, Telkom juga menyelenggarakan berbagai program pelatihan terkait kesehatan kerja dan kesehatan lingkungan kerja dalam bentuk seminar K3 yang diselenggarakan bersama Jaring K3 selama dua bulan sekali, seperti tergambar pada tabel di bawah.

Pelatihan tentang Keselamatan Kerja:

- Pelatihan Ahli K3 Umum dan Auditor Internal SMK3.
- Simulasi Tanggap Darurat Bencana Kebakaran di Witel Bogor.
- Pelatihan dan simulasi Tanggap Darurat bencana alam gempa bumi di Jakarta Timur.
- Simulasi Tanggap Darurat Bencana Banjir terhadap objek vital bekerja sama dengan TNI Angkatan Laut di Witel Bekasi.
- Seminar K3 yang diselenggarakan bersama Jaring K3 selama dua bulan sekali.

Selain berbagai hal yang telah dijelaskan di atas, Telkom menyediakan fitur aplikasi untuk mendukung pencapaian *zero accident*, yakni aplikasi SMK3 *online* dan *safety care online*.

1. Aplikasi SMK3 *online* dapat diakses oleh seluruh pegawai organik yang memuat kriteria pengukuran SMK3 dan dapat digunakan untuk *monitoring*, evaluasi dan analisis secara *online* sehingga mempermudah dan mempercepat proses implementasi dan pemutakhiran informasi secara nasional.

G4-HR4 | G4-11

2. Aplikasi *safety care online* merupakan sarana untuk menumbuhkan kepedulian pegawai terkait aspek-aspek K3 di lokasi kerja masing-masing, misalnya untuk menginformasikan kondisi di lokasi pekerjaan yang berisiko terhadap kelangsungan K3 sehingga dapat segera ditindaklanjuti solusinya.

Berbagai upaya peningkatan kesadaran dan pelatihan K3 yang dilaksanakan hingga unit-unit usaha di seluruh wilayah operasional, membuat Telkom menerima penghargaan *zero accident* yang membuat jam kerja unit tersebut maksimal, tanpa ada jam kerja yang hilang akibat kejadian kecelakaan kerja.

Pada tahun 2013, beberapa unit bisnis Telkom menerima penghargaan *zero accident* 2013 pada acara penghargaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja dari Pemerintah Pusat (melalui Departemen Kesehatan) dan maupun pemerintah daerah setempat, meliputi:

- penghargaan yang diterima dalam bidang K3 (*zero accident*) dari Kemenakertrans sejak tanggal 1 Januari 2009 s/d 31 Desember 2012 untuk 13 lokasi kantor Telkom;
- penghargaan yang diterima dalam bidang K3 (*zero accident*) dari Gubernur Banten sejak tanggal 1 Januari 2009 s/d 31 Desember 2012 untuk Telkom Area Tangerang; dan
- penghargaan Kemenakertrans Direktorat Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan hasil audit sistem manajemen K3 yang direkomendasikan untuk mendapatkan Tingkat Penilaian Memuaskan untuk kategori Tingkat Lanjutan untuk Telkom Area Jakarta Barat, Telkom Area Balikpapan Kalimantan Timur, Telkom Area Jakarta Selatan, Gedung Kantor Pusat Telkom, dan Gedung Telkom di Solo.

Prestasi ini menyusul perolehan penghargaan *zero accident* yang diterima oleh unit-unit bisnis lainnya pada tahun 2012. Daftar unit bisnis penerima penghargaan *zero accident* di tahun 2013 berikut jumlah jam kerja aman yang berhasil diraih adalah sebagai berikut.

Lokasi	Jam Kerja Selamat
Telkom Area Bekasi	1.638.569
Telkom Area Bogor	2.143.736
Telkom Area Jakarta Barat	2.503.164
Telkom Area Jakarta Selatan	1.592.892
Telkom Area Jakarta Timur	4.077.024
Telkom Area Jakarta Utara	2.269.530
Telkom Area Tangerang	3.834.832
Telkom Regional Sumatera	2.012.569
Telkom Regional Jawa Barat	2.094.151
Telkom Regional Jawa Tengah	2.044.573
Telkom Regional Jawa Timur	2.041.061
Telkom Regional Kalimantan	5.092.684
Telkom Regional KTI	8.671.826
Telkom GMP Bandung	2.025.063
Telkom GMP Jakarta	3.404.798
Telkom Area Jakarta Pusat	4.086.952

Audit Internal SMK3

Untuk memastikan bahwa perusahaan telah menetapkan tujuan, sasaran dan program K3 untuk memenuhi kebijakan K3 yang telah ditetapkan, maka dilakukan Audit Internal SMK3 setiap tahun, (kepada seluruh Area, yakni Jakarta Barat, Selatan, Pusat, Timur, Utara, Bekasi, Bogor, Tangerang) dan regional secara *sampling* (Jawa Barat/Lembong, Jawa Timur/Malang, Jawa Tengah/Semarang, Sumatera/Medan, KTI/Bali).

HUBUNGAN INDUSTRIAL

Merujuk kepada Keputusan Presiden No.83 tahun 1998 tentang Ratifikasi Konvensi ILO No.87 tahun 1948 mengenai Kebebasan Berserikat dan Perlindungan atas Hak Membentuk Organisasi, Telkom menyetujui pembentukan serikat karyawan bernama Serikat Karyawan Telkom atau SEKAR. Sampai dengan tanggal 31 Desember 2013, SEKAR beranggotakan 16.283 karyawan atau 91,1% dari jumlah karyawan yang bekerja di Telkom maupun diperkerjakan di *joint venture company* (JVC).

Sejalan amanat UU No.13/2003 tentang Ketenagakerjaan dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB), serta Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No.16/2011 tentang Tatacara Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan serta Pembuatan dan Pendaftaran PKB, maka Telkom bersama serikat karyawan telah memperbaharui PKB IV yang habis masa berlakunya di akhir tahun 2012. Saat ini PKB yang berlaku adalah PKB V yang berlaku sejak tanggal 23 Agustus 2013 dan berakhir pada 23 Agustus 2015.

G4-HR4 | G4-HR7



Pada PKB V, yakni Pasal 61 diatur masa tenggang dan minimal masa pemberitahuan manakala Telkom berencana melakukan perubahan pola operasional yang substansial, misalkan melakukan perubahan jenis usaha.

Hak Asasi Manusia (HAM)

Telkom menjunjung tinggi serta berkomitmen untuk senantiasa memperhatikan aspek pengakuan dan penegakan HAM dalam setiap kegiatan operasional. Hal tersebut antara lain diwujudkan dengan kebijakan kebebasan berserikat, berpolitik dan menyalurkan aspirasi politik secara bebas maupun memberikan sumbang saran bagi kemajuan perusahaan (melalui serikat karyawan maupun saluran yang disediakan untuk maksud tersebut).

Komitmen untuk menjunjung tinggi HAM telah menjadi kebijakan perusahaan, seperti tertuang dalam Keputusan Direktur KR.08/PS560/COP-B0011000/2009. Sampai dengan laporan ini dibuat, Telkom tidak pernah melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat dikategorikan sebagai menentang ataupun melakukan tindakan diskriminasi terhadap HAM.

Sesuai Surat Edaran Direktur HCGA No.ER02/PS000/COPB0011000/2008 tanggal 15 Agustus 2008 tentang Karyawan Telkom yang Menjadi Anggota/Pengurus/Fungsionaris Partai Politik dan/atau Calon Anggota Legislatif, Telkom melarang para karyawan untuk ikut serta dalam kampanye pemilu atau menjadi pelaksana kampanye pemilu. Sesuai aturan tersebut, Telkom juga tidak pernah memberikan sumbangan dan bantuan lain termasuk penggunaan sarana dan prasarana yang dimiliki untuk kegiatan pemilu.

Pelatihan dan Penghargaan terhadap HAM

Telkom mengamanatkan pelatihan secara berkala dengan materi mengenai pelaksanaan HAM bagi karyawan yang dalam pelaksanaan tugas-tugasnya dituntut untuk menjunjung tinggi kepatuhan terhadap HAM. Di antaranya adalah para anggota satuan pengamanan (satpam) di lingkup Telkom Group, sehingga mereka dapat melaksanakan tugas-tugas pengamanan dengan baik demi mencegah terjadinya pelanggaran HAM. Selama tahun 2013, tidak ada karyawan dan

anggota satpam yang mengikuti pelatihan mengenai HAM.

Telkom belum melaksanakan penapisan kontraktor berdasarkan kepatuhan kepada prinsip-prinsip HAM. Namun demikian, dalam kontrak yang dibuat terutama dengan para kontraktor yang nilai pekerjaan substansial (di atas Rp100 miliar), selalu dinyatakan keharusan mereka untuk tunduk kepada seluruh peraturan yang berlaku di Indonesia, termasuk UU Perlindungan HAM. Kepatuhan dan penghormatan terhadap HAM ditunjukkan dengan tidak adanya laporan mengenai terjadinya pelanggaran HAM di lokasi-lokasi tempat perusahaan beraktifitas selama tahun 2013.

Penghormatan terhadap HAM juga diwujudkan dalam proses perekrutan karyawan baru. Telkom menegaskan bahwa persyaratan untuk menjadi karyawan Telkom harus berusia minimal 18 tahun dengan rasio standar gaji 3:1 dibanding dengan gaji minimum regional setempat. Belum pernah dilakukan *assessment* pada unit kerja dan vendor Telkom terkait risiko pekerja anak.

Ketentuan tersebut diatur dalam Keputusan Direksi Telkom No.46/PS200/COP-B0011000/2009 tanggal 23 Desember 2009 tentang Sistem Rekrutmen. Pemberlakuan ketentuan ini merupakan upaya untuk mencegah adanya pekerja anak di seluruh unit usaha Telkom Group.

Kebebasan Berserikat

Hak untuk berserikat merupakan salah satu butir ketetapan HAM yang berlaku universal. Telkom menghormati hak tersebut sebagai hak karyawan untuk membentuk serikat pekerja, yang diberi nama

G4-SO4 | G4-SO5

SEKAR. Hak karyawan tersebut tercantum pada mukadimah pokok pikiran 5K dalam PKB V antara SEKAR dengan Manajemen Telkom, yang berlaku sejak tanggal 23 Agustus 2013.

Untuk mendukung kegiatan SEKAR dan menunjukkan konsistensi penghormatan Telkom terhadap HAM, sesuai Pasal 6 dan 7 PKB V, maka Telkom menyediakan fasilitas, pendanaan dan ijin untuk penyelenggaraan berbagai kegiatan SEKAR dan anggotanya pada jam kerja, selama hal tersebut tidak melanggar peraturan yang berlaku. Sedangkan dalam Pasal 4 PKB V, dijelaskan kedudukan SEKAR sebagai perwakilan karyawan dapat mengusulkan dan membahas penyelesaian berbagai persoalan menyangkut ketenagakerjaan dengan manajemen.

Berbagai komitmen, dukungan dan praktik operasional yang menunjukkan penghormatan terhadap hak-hak karyawan dan HAM menjadikan Telkom terhindar dari risiko perselisihan dengan karyawan, termasuk risiko pemogokan kerja yang dapat merugikan kedua belah pihak.

Mencegah Korupsi

Telkom memiliki komitmen untuk berpartisipasi dan berperan serta dalam upaya bersama pemberantasan tindak pidana korupsi. Hal ini diwujudkan dengan membenahi prosedur kerja agar lebih transparan dan akuntabel sesuai praktik-praktik terbaik tata kelola perusahaan. Selain itu juga dilaksanakan peningkatan integritas seluruh jajaran melalui sosialisasi dan penerapan *code of conduct*, melaksanakan transformasi budaya dan mengimplementasikan *whistleblowing system* dengan konsekuen.

Selaras dengan upaya pencegahan terjadinya tindakan korupsi, Telkom juga berupaya meningkatkan pengetahuan karyawan, terutama yang bertugas pada bidang-bidang pengawasan dan pengendalian untuk mengikuti seminar, pelatihan di dalam maupun luar negeri tentang kebijakan praktik antikorupsi beserta penerapannya. Pelatihan juga menyertakan karyawan dari beberapa bidang tugas lain yang dinilai rawan terhadap tindakan korupsi. Pada tahun 2013, tidak ada karyawan yang turut ambil bagian dalam pelatihan antikorupsi.

Selain itu, Telkom bersungguh-sungguh pada upaya pencegahan tindak pidana korupsi melalui kegiatan pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh Internal Audit dan Komite Audit. Melalui kegiatan pengawasan yang semakin intensif, selama tahun 2013, Komite Audit menindaklanjuti dua pengaduan yang masuk dan memenuhi syarat dengan kategori pengaduan terkait dengan akuntansi, pengendalian internal, pelanggaran peraturan, dugaan kecurangan dan pelanggaran kode etik.

Deskripsi	Jumlah	Keterangan
Jumlah pengaduan	3	Pengaduan yang diterima
Memenuhi syarat	2	Pengaduan yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti
Kategori pengaduan	2	Dugaan kecurangan
Progress pengaduan	1	Pengaduan sedang dalam proses tindak lanjut

Sesuai dengan butir-butir aturan yang tertera dalam Kode Etik Perusahaan maupun dalam PKB, Telkom akan memberikan sanksi tegas termasuk proses hukum pidana bagi pelaku tindakan korupsi, *fraud* (penipuan) maupun pelanggaran sejenis lainnya.

SISTEM PELAYANAN SDM BERBASIS TI

Telkom telah membangun infrastruktur komunikasi yang terintegrasi dengan tujuan mempermudah koordinasi kebijakan dan sosialisasi strategi bisnis perusahaan antara pembuat kebijakan, pengelola SDM dan karyawan. Telkom selalu menjaga agar jalur komunikasi ini dapat berfungsi optimal dan memudahkan perusahaan mengomunikasikan kebijakan dan arah bisnis perusahaan kepada seluruh jajaran karyawan.

Telkom menyediakan laman *Human Capital & General Affairs* untuk memfasilitasi komunikasi antara pembuat kebijakan, pengelola SDM dan karyawan. Melalui laman ini karyawan mendapatkan akses setiap saat agar dapat mempelajari kebijakan serta melakukan tanya jawab seputar pengelolaan dan pengembangan SDM.

Pengembangan aplikasi SDM dirancang untuk memenuhi kebutuhan Telkom Group, yaitu IHCMS Telkom Group (*Integrated Human Capital Management System* Telkom Group). Layanan-layanan SDM berbasis TI terdiri dari Sasaran Kerja Individu (SKI) *online*, absensi *online*, Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) *online*, cuti *online*, *career online* dan Setoran Pajak Tahunan/ Surat Pemberitahuan (SPT) *online*. Telkom juga menerapkan berbagai aplikasi TI seperti proses otomatisasi bisnis Perusahaan baik

berupa nota dinas elektronik, *virtual meeting*, *shared files*, *online survey* dan intranet. Dalam penerapan program *Go Green*, Telkom mengganti pengadministrasian SDM dengan aplikasi *Employee Self Service* (ESS).

Seluruh layanan tersebut merupakan perwujudan Telkom dalam merealisasikan kegiatan pengelolaan yang ramah lingkungan mengingat administrasi SDM telah digantikan oleh aplikasi ESS (*Employee Self Service*) yang bisa dikategorikan *Paperless Office*.

TRANSFORMASI BUDAYA

Telkom melakukan transformasi budaya dan tradisi perusahaan dengan jargon budaya baru *The Telkom Way* sejak tahun 2009 yang kemudian dituangkan dalam Keputusan Direksi No:22/PS150/COP-B0030000/2010 tertanggal 10 Juni 2010 tentang Budaya Korporasi *The Telkom Way*. Langkah tersebut dilakukan guna memastikan bahwa Budaya Perusahaan yang dikembangkan sesuai dengan tuntutan dan perubahan lingkungan bisnis yang terjadi serta mampu mendukung langkah antisipasi seluruh jajaran menghadapi perkembangan industri di masa depan.

Budaya Perusahaan *The Telkom Way* memiliki lima nilai perusahaan, yaitu *Commitment to the long term*, *Customer first*, *Caring-meritocracy*, *Co-creation of win-win partnership*, dan *Collaborative innovation*, yang selanjutnya kami sebut dengan istilah 5C.



- *Commitment to Long Term* - Melakukan sesuatu tidak hanya untuk keuntungan saat ini saja tapi juga untuk masa mendatang;
- *Customer First* - Selalu mengutamakan pelanggan terlebih dahulu termasuk pelanggan internal;
- *Caring Meritocracy* - Memberikan pembinaan melalui rewards dan consequences

yang sesuai dengan kinerja dan perilaku;

- *Co-creation of Win-win Partnerships* - Memperlakukan mitra bisnis sebagai rekanan yang setara; dan
- *Collaborative Innovation* - Menghilangkan internal silos di dalam Telkom dan Telkom Group serta terbuka terhadap ide-ide dari manapun sumbernya.

Telkom melakukan sosialisasi budaya melalui pendekatan *top-down* secara berjenjang, dimulai dari para *top leader* dan *senior leader* Perseroan yang pada akhirnya diteruskan secara menyeluruh kepada para seluruh karyawan.

Mulai tahun 2011 dan berlanjut di tahun pelaporan 2013, Telkom meneruskan program sosialisasi *The Telkom Way* kepada pihak eksternal.

G4-10 | G4-LA1

Transformasi budaya *The Telkom Way* dilakukan melalui berbagai kegiatan dengan menggunakan pendekatan empat kuadran transformasi budaya, yakni *understanding and conviction, formal processes and system*. Telkom meyakini budaya baru yang telah dirumuskan dan disosialisasikan kepada segenap pemangku kepentingan ini akan mampu membawa kesuksesan Perseroan di masa mendatang.

PROFIL KARYAWAN

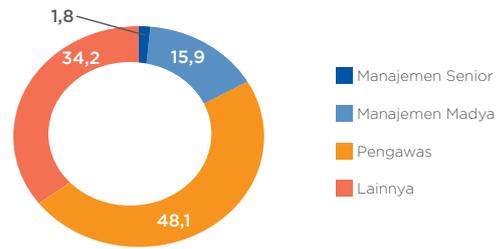
Total karyawan Telkom Group per tanggal 31 Desember 2013 adalah 25.011 orang karyawan per tanggal 31 Desember 2013, yakni 17.881 karyawan Telkom dan 7.130 karyawan di entitas anak perusahaan. Jumlah ini menurun 2,6% dari 25.683 karyawan per 31 Desember 2012, terdiri dari 19.185 karyawan Telkom dan 6.498 karyawan entitas anak perusahaan. Penurunan tersebut merupakan hasil kelanjutan program *multi exit* sebagai bagian dari upaya revitalisasi dan peningkatan efisiensi SDM Telkom yang dilaksanakan sejak tahun 2002. Dari jumlah 17.881 karyawan Telkom pada tahun 2013 tersebut, seluruhnya berstatus karyawan tetap.

Profil Karyawan Berdasarkan Posisi Jabatan

Berikut adalah rincian karyawan Telkom Group berdasarkan posisinya di masing-masing perusahaan, tahun 2013.

	Telkom	Entitas Anak	Telkom Group	% Komposisi
Manajemen Senior	135	255	387	1,8
Manajemen Madya	2.711	1.048	3.619	15,9
Pengawas	9.936	1.774	11.765	48,1
Lainnya	5.099	3.421	9.912	34,2
Total	17.881	7.130	25.011	100,0

Telkom menjunjung tinggi asas persamaan gender dan menempatkan kompetensi calon pegawai maupun pegawai sebagai dasar dalam penerimaan maupun promosi karyawan. Dominasi jumlah pegawai pria dalam komposisi pegawai semata-mata disebabkan tuntutan kebutuhan operasional di lapangan yang membutuhkan cukup banyak kegiatan fisik.



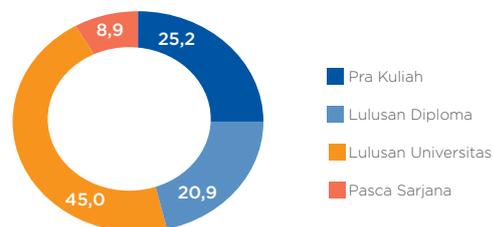
Profil Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Komposisi karyawan Telkom per 31 Desember 2013 menunjukkan porsi karyawan berpendidikan pra kuliah yang relatif kecil, yaitu 25,2% dibandingkan karyawan lulusan universitas (Diploma dan S-1) yang menunjukkan porsi sebesar 65,9%. Jumlah karyawan berpendidikan pra kuliah cenderung menurun disebabkan Telkom lebih memfokuskan pada perekrutan karyawan berpendidikan lebih tinggi dalam rangka memenuhi kualifikasi pekerjaan yang dibutuhkan untuk mendukung kemajuan usaha.

Tingkat Pendidikan	2013		2012	
	Jumlah karyawan	%	Jumlah karyawan	%
Pra Kuliah	6.297	25,2	6.864	26,7
Lulusan Diploma	5.234	20,9	5.545	21,6
Lulusan Universitas	11.264	45,0	11.140	43,4
Pasca Sarjana	2.216	8,9	2.134	8,3
Total	25.011	100,0	25.683	100,0

Grafik Komposisi Karyawan Telkom Berdasarkan Tingkat Pendidikan, 2013

(dalam %)



Komposisi karyawan Telkom kini makin didominasi dengan SDM dengan jenjang pendidikan D-3 ke atas dengan kompetensi yang semakin meningkat sesuai tuntutan pengembangan usaha sebagai hasil program *multi exit* dan perekrutan yang berkualitas

G4-LA1

Profil Karyawan Berdasarkan Usia

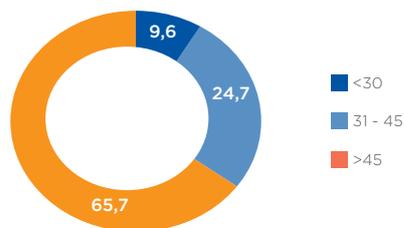
Berdasarkan tingkat usia, kelompok karyawan berusia di atas 45 tahun per 31 Desember 2013 masih mendominasi dengan persentase 65,7%, diikuti kelompok karyawan berusia 31 hingga 45 tahun sebesar 24,7% dan kelompok karyawan di bawah usia 30 tahun sebesar 9,6%.

Mempertimbangkan komposisi kelompok usia karyawan seperti tergambar di atas, Telkom telah merancang program perekrutan karyawan baru guna menjaga keberlangsungan kegiatan usaha dan operasional.

Tingkat Usia	2013		2012	
	Jumlah karyawan	%	Jumlah karyawan	%
<30	2.400	9,6	2.358	9,2
31 - 45	6.171	24,7	9.083	35,4
>45	16.440	65,7	14.242	55,4
Total	25.011	100,0	25.683	100

Grafik Komposisi Karyawan Telkom Berdasarkan Usia, 2013

(dalam %)

**Turn Over Karyawan**

Telkom senantiasa menjaga dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, memiliki kebijakan pengelolaan karyawan yang baik dan memiliki reputasi sebagai perusahaan dengan paket remunerasi yang menarik, sehingga pada umumnya mencatatkan tingkat *turn over* yang rendah. Peningkatan persentase nilai *turn over* di tahun tertentu, lebih diakibatkan oleh adanya program pensiun dini yang ditawarkan secara terbuka dan bersifat sukarela bagi karyawan yang memenuhi kriteria tertentu.

Adapun latar belakang kepergian karyawan meninggalkan perusahaan lebih banyak karena pengunduran diri secara sukarela, promosi menjadi pejabat di lingkungan Telkom, entitas anak perusahaan maupun pemerintahan, juga karena pensiun normal dan meninggalnya karyawan.

Tahun 2013, total karyawan Telkom, tidak termasuk entitas anak perusahaan, yang keluar adalah 1.327 orang, naik dari jumlah 537 orang karyawan yang keluar di tahun 2012. Sekitar 781 orang di antaranya adalah karyawan yang merealisasikan program pensiun dini di tahun 2013.

Berikut tabel perbandingan angka *turn over* karyawan Telkom, tidak termasuk entitas anak perusahaan, selama dua tahun terakhir.

Klasifikasi	2013			2012		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah
Karyawan baru:	11	15	26	13	12	25
Karyawan baru per kelompok umur						
18-25	4	8	12	11	12	23
26-35	7		7	2		2
Jumlah	11	15	26	35	12	25
Karyawan keluar:						
Permintaan Sendiri			2	6	4	10
Hukuman Disiplin			0	-	-	-
Meninggal dunia			4	62	11	73
Pensiun			35	456	65	521
Pensiun Dini			0	1	-	1
Lain-lain			0	12	-	12
Jumlah	-	-	41	537	80	617

PENGHARGAAN

Berbagai program di bidang SDM yang kami laksanakan dengan terencana, terarah dan konsisten membuat Telkom meraih empat penghargaan utama pada ajang *Indonesian Human Capital Studies 2012* yang didukung oleh Dunamis Human Capital dan Majalah Business Review pada bulan Oktober 2012.

Tata Kelola Telkom

Kerangka Kerja dan Kinerja GCG 84
Roadmap dan Inisiatif Penguatan Tata Kelola 84
Struktur Tata Kelola Perusahaan 86

Etika Bisnis dan Budaya Perusahaan 89
Sistem Pelaporan Pelanggaran
(*Whistleblowing System*) 92

“Untuk mencapai pertumbuhan yang berkesinambungan dan mencapai kinerja usaha yang efektif dan efisien, kami menetapkan tahun 2013 sebagai tahun penguatan *good corporate governance* (GCG) atau tata kelola perusahaan yang baik di seluruh grup usaha”.





Tujuannya, agar penerapan GCG senantiasa melekat dan selaras dengan tuntutan bisnis dan perubahan industri yang tengah berlangsung saat ini. Kami menyikapi perubahan tersebut dengan melakukan transformasi portfolio bisnis dan transformasi organisasi.

Dalam menerapkan GCG sesuai ketentuan yang tertuang dalam UU Perseroan dan Pedoman Umum GCG di Indonesia yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG), Telkom juga secara fundamental dituntut untuk mengelola praktik GCG yang efektif agar mematuhi ketentuan yang dimuat dalam Sarbanes-Oxley Act (SOA) tahun 2002, serta peraturan *United States Securities and Exchange Commission* (US SEC) lainnya.

Dalam implementasi GCG, kami berupaya untuk memastikan terciptanya fase perusahaan yang terkelola dengan baik (*good governed company* - GCG). Pada tahap ini, kami tidak hanya mampu mengelola risiko dengan baik, namun juga memiliki kemampuan dalam merespon berbagai perubahan yang terjadi dan memanfaatkan perubahan tersebut menjadi sesuatu yang dapat meningkatkan kapasitas dan nilai perusahaan. Dengan demikian, dapat mendukung pencapaian tujuan dan keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang (GCG dalam perspektif organisasi pembelajaran).

KERANGKA KERJA DAN KINERJA GCG

Komitmen kami untuk menerapkan GCG diwujudkan dalam suatu kerangka kerja kebijakan penerapan GCG yang diatur dalam Keputusan Direksi tentang Pedoman GCG No.29/2007 dan diperkuat dengan Pedoman GCG Group No.602/2011. Kerangka kerja tersebut memuat beberapa sistem yang terintegrasi sebagai prasyarat atau bagian yang tidak dapat dipisahkan dari penerapan GCG. Tujuannya adalah menjamin dan memastikan penerapan GCG secara efektif sampai pada tingkat operasional, yaitu memastikan bahwa setiap transaksi, baik transaksi internal maupun eksternal, dijalankan secara beretika dan sesuai dengan praktik tata kelola perusahaan yang baik dan benar.

Beberapa sistem yang dimaksud adalah etika bisnis, kebijakan dan prosedur, manajemen risiko, pengendalian dan pengawasan internal, kepemimpinan, pengelolaan tugas dan tanggung jawab, pemberdayaan manajemen dan kompetensi karyawan, evaluasi kinerja serta penghargaan dan pengakuan.

ROADMAP DAN INISIATIF PENGUATAN TATA KELOLA

Dalam perjalanannya, implementasi kerja GCG terus dipertajam dan dikuatkan terutama terkait dengan inisiatif-inisiatif baru untuk mengintegrasikan pengelolaan *governance risk and compliance* (GRC) secara terpadu melalui pengelolaan kinerja usaha, GCG, manajemen risiko, kepatuhan hukum dan tanggung

jawab sosial yang saling mendukung untuk terwujudnya pertumbuhan dan kelangsungan usaha perusahaan. Kami menyadari bahwa dinamika bisnis harus mampu diantisipasi. Oleh karena itu, beberapa inisiatif tata kelola terus digali dan dirancang demi menjamin keberlanjutan organisasi, dengan satu keyakinan bahwa GCG bukan penghambat, sebaliknya harus mampu menopang pertumbuhan kinerja perusahaan yang berkelanjutan.

Penerapan GCG kami telah diakui baik oleh penilai eksternal maupun persepsi investor dan kami terus berupaya memperbaiki kebijakan dan infrastruktur sistem pendukung GCG melalui inisiatif-inisiatif baru penguatan tata kelola yang kami kelompokkan menjadi tiga pilar utama, meliputi:

1. Penguatan Struktur Tata Kelola
Membangun inisiatif tata kelola untuk lebih menguatkan efektivitas komunikasi dan hubungan organ perusahaan untuk menghindari potensi terjadinya *agency problem* dan untuk mencapai efektivitas *chemistry* antar elemen Perusahaan dengan tetap memperhatikan *check and balances* dan bercirikan kecepatan dan keakuratan pengambilan keputusan, melalui: evaluasi dan penguatan BoD/BoC/*Audit Charter*, pemberdayaan komite, penerapan "*six eyes principles*" untuk menjamin akuntabilitas inisiatif bisnis, pelaksanaan kuasa notariil, dan lain-lain.
2. Penguatan Proses Tata Kelola
Membangun inisiatif tata kelola untuk lebih menguatkan tata laksana pengelolaan perusahaan yang efektif dan efisien, melalui: penerapan *Enterprise Risk Management*, penerapan Pakta Integritas dalam ruang lingkup group usaha, penguatan tata kelola TI, remediasi pengendalian internal khususnya pengendalian internal untuk menjamin keandalan laporan keuangan, penguatan sistem kepemimpinan, dan lain-lain.
3. Penguatan Budaya
Menanamkan tata nilai luhur melalui penerapan budaya perusahaan dan etika bisnis sebagai modal dipraktikkannya etika usaha yang bermartabat. Target kami juga adalah mendidik karyawan dengan integritas dan moral terpuji melalui penerapan *segregation of duties (SOD)* dalam proses bisnis, *role modeling* kepemimpinan, memastikan dijalankannya etika bisnis dan praktik usaha yang amanah serta menjalankan prinsip kehati-hatian (*prudensial*), selain juga menguatkan tata nilai perusahaan, dan lain-lain.

Berikut *roadmap* penerapan dan penguatan GCG dari tahun 2003-2015:

2003 – 2009

- Penguatan GCG, etika bisnis, pengelolaan *Distinct Job Manual (DJM)*, evaluasi kebijakan dan prosedur perusahaan, pengembangan kompetensi SDM, pengembangan sistem kepemimpinan, penguatan independensi audit dan lain-lain, untuk mendukung kepatuhan SOA seksi 404 dan SOA seksi 302.
- Pelaksanaan *integrated audit (financial audit yang terintegrasi dengan ICOFR audit)*.
- Penguatan tata kelola TI (*IT Governance*).
- Evaluasi dan pemetaan kembali kebijakan, proses bisnis dan operasional.
- Penguatan organ tata kelola, meliputi penguatan BoC/BoD dan *Audit Charter*, revitalisasi Komite Eksekutif, pengembangan *Enterprise Risk Management (ERM)*, pengembangan *early warning report*, pelaksanaan program anti-*fraud*.
- Penguatan proses tata kelola dengan cara memastikan ketersediaan kebijakan pada seluruh proses untuk menjamin responsibilitas dan akuntabilitas.
- Penguatan organ tata kelola melalui inisiatif manajemen, antara lain penerapan nota regularisasi, pelaporan *discrepancy* (perbedaan), penguatan sistem *whistleblowing*.
- Penguatan proses tata kelola untuk mewujudkan pengelolaan risiko sebagai kebutuhan dalam setiap proses dan penerapan risiko secara disiplin.
- Penguatan organ tata kelola melalui kebijakan Pakta Integritas

2010

- Penguatan organ tata kelola melalui kebijakan kuasa notariil dan penguatan budaya perusahaan, *The Telkom Way*.
- Penguatan proses tata kelola melalui pengelolaan risiko sebagai budaya yang melekat.

2011

- Penguatan organ tata kelola melalui inisiatif membangun GCG Telkom Group dengan penetapan Pedoman GCG Telkom Group, sebagaimana yang diatur dalam Kebijakan Perusahaan No.PD.602/2011.
- Penguatan proses tata kelola untuk memastikan pengelolaan risiko dan kepatuhan berjalan efektif di perusahaan.

G4-34

2012

- Penguatan organ tata kelola melalui pemberdayaan GCG Telkom Group, perancangan *checklist* penerapan GCG dan pedoman *self assessment* GCG bagi entitas anak perusahaan dan penetapan Direksi entitas anak perusahaan sebagai *members of executive board* Telkom Group dan Vice President Telkom, sesuai bidang tugas dan tanggungjawabnya sebagai Group Head Telkom Group, sebagaimana diatur dalam Kebijakan Organisasi Kantor Perusahaan No.PD.202/2012.
- Penguatan proses tata kelola untuk memastikan proses bisnis selaras dengan transformasi bisnis dan transformasi organisasi.

2013

- Penguatan organ tata kelola melalui pengembangan, penerapan GCG yang melibatkan grup usaha melalui penyusunan *Board of Executive* dalam kerangka mengkondisikan kemampuan perusahaan dalam menjalankan langkah strategis dalam pengelolaan portofolio yang didukung dengan mekanisme *parenting* yang lebih sesuai dengan tuntutan ekosistem bisnis.
- Melanjutkan penguatan proses tata kelola untuk memastikan proses bisnis selaras dengan transformasi bisnis dan transformasi organisasi "New Telkom" sesuai dengan Kebijakan Organisasi Kantor Perusahaan Telkom Group No.202.11/2013.

2014

- Penguatan organ tata kelola melalui GCG untuk implementasi organisasi yang berkarakteristik *holding* yang mencakup entitas anak perusahaan, melalui penerapan mekanisme *Board of Executive* dan perbaikan penerapannya.
- Penguatan proses tata kelola melalui penerapan disiplin proses berbasis ISO/sertifikasi ISO untuk organisasi baru "New Telkom."

2015

- Penguatan organ tata kelola melalui pelaksanaan *assessment* GCG untuk entitas anak perusahaan.
- Penguatan proses tata kelola untuk memastikan sertifikasi/*surveillance* ISO.

STRUKTUR TATA KELOLA PERUSAHAAN

Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan GCG, kami senantiasa memperbaiki struktur maupun prosedur pelaksanaannya dan memastikan penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan kewajaran di setiap lini perusahaan.

Hal ini bertujuan untuk memitigasi potensi risiko benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas, fungsi serta tanggung jawab, baik di tingkat Dewan Komisaris, Direksi, manajemen maupun karyawan.

Secara internal, struktur maupun prosedur pelaksanaan GCG diatur dalam Keputusan Direksi tentang Pedoman Pengelolaan GCG No.29/2007 dan No.602/2011 yang memuat kerangka kerja operasional terpadu untuk memastikan agar setiap transaksi yang dilakukan baik internal maupun eksternal, telah sesuai dengan etika maupun praktik tata kelola perusahaan yang baik dan benar. Setiap tahun, kami mengevaluasi efektivitas setiap penerapan kebijakan. Pada saat yang sama, kami juga menjamin pengawasan terhadap pelaksanaan GCG dilakukan secara independen dan menyeluruh untuk mencapai target efisiensi di seluruh lini organisasi, sekaligus menjaga integritas perusahaan di mata otoritas dan publik secara luas.

A. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) baik RUPS Tahunan (RUPST) maupun RUPS Luar Biasa (RUPSLB), bertindak sebagai lembaga yang memiliki wewenang tertinggi dalam organisasi tata kelola perusahaan sekaligus merupakan forum utama bagi para pemegang saham untuk menggunakan hak dan wewenangnya terhadap manajemen perusahaan. RUPST wajib diselenggarakan setahun sekali, sedangkan RUPSLB dapat dilaksanakan setiap saat sesuai dengan kebutuhan.

1. Pemegang Saham Telkom
Pemegang saham kami dapat diklasifikasikan dalam 2 (dua) jenis, yaitu satu lembar saham Seri A Dwiwarna (sebagai pemegang saham pengendali) dan 97.100.853.599 Saham Seri B. Untuk lebih detail tentang diagram komposisi pemegang saham kami, silakan lihat Profil Perusahaan – Informasi Efek – Komposisi Pemegang Saham.
2. Hak dan Tanggung Jawab Pemegang Saham
Dalam RUPST dan RUPSLB, pemegang saham berhak memperoleh perlakuan yang sama dan kedudukan yang seimbang, terutama dalam menyuarakan pendapatnya dan berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan penting dan strategis terkait dengan:
 - pengangkatan dan pemberhentian Dewan Komisaris dan Direksi Telkom;
 - penetapan jumlah remunerasi dan tunjangan Dewan Komisaris serta Direksi Telkom;

- menilai kinerja perusahaan untuk tahun buku yang ditelaah;
- penentuan dan persetujuan terhadap penggunaan laba perusahaan termasuk dividen; dan
- perubahan Anggaran Dasar.

RUPS juga berwenang untuk mengesahkan Laporan Keuangan dan Laporan Tahunan Perusahaan. Pemerintah Republik Indonesia (RI) sebagai pemegang saham pengendali yang memiliki saham Seri A Dwiwarna, berkewajiban untuk memperhatikan tanggung jawabnya saat menggunakan haknya untuk mempengaruhi keputusan manajemen perusahaan, baik saat menggunakan hak suara maupun dalam hal lainnya. Pemerintah memiliki hak khusus yang dapat digunakan ketika memberikan persetujuan terhadap rencana penggabungan usaha (*merger*), akuisisi, divestasi atau likuidasi, melalui forum RUPST dan RUPSLB.

Mekanisme penggunaan hak suara oleh para pemegang saham saat penyelenggaraan RUPST maupun RUPSLB telah diatur sedemikian rupa, sehingga pemegang saham dapat menggunakan hak suaranya secara langsung maupun melalui kuasa hukumnya.

B. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris merupakan organ perusahaan yang melakukan pengawasan terhadap tindakan pengelolaan perusahaan oleh Direksi serta memberikan nasihat kepada Direksi. Dewan Komisaris bertanggung jawab secara kolektif kepada pemegang saham. Anggota Dewan Komisaris diangkat dan diberhentikan oleh pemegang saham melalui mekanisme RUPS. Setiap anggota Dewan Komisaris memiliki masa jabatan selama 5 (lima) tahun yang dimulai sejak tanggal pengangkatan, kecuali jika akhir masa jabatan jatuh bukan pada hari kerja. Jika hal itu terjadi, maka akhir masa jabatan jatuh pada hari berikutnya.

1. Wewenang dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris

- Melakukan pengawasan terhadap pengelolaan perusahaan yang dijalankan oleh Direksi, termasuk perencanaan dan pengembangan, operasi dan anggaran, kepatuhan terhadap Anggaran Dasar perusahaan dan pelaksanaan mandat dan

keputusan RUPS. Dewan Komisaris tidak berwenang untuk menjalankan maupun mengelola perusahaan, kecuali dalam situasi apabila seluruh anggota Direksi diberhentikan sementara karena suatu sebab.

- Memberikan saran dan pendapat kepada RUPST mengenai pelaporan keuangan tahunan, rencana pengembangan perusahaan, penunjukan kantor akuntan publik sebagai auditor dan hal-hal penting serta strategis lainnya terkait dengan aksi korporasi perusahaan.
- Melakukan evaluasi atas rencana kerja dan anggaran perusahaan, mengikuti perkembangan perusahaan dan melakukan koordinasi dengan Direksi jika ada gejala yang menunjukkan perusahaan sedang dalam masalah, sehingga Direksi dapat segera mengumumkannya kepada para pemegang saham serta memberikan rekomendasi untuk langkah-langkah perbaikan yang harus ditempuh.
- Memastikan program pelaksanaan tata kelola perusahaan telah diterapkan dan terpelihara dengan baik sesuai peraturan yang berlaku.

2. Komposisi Dewan Komisaris

Struktur Dewan Komisaris terdiri dari 6 (enam) orang, yaitu seorang Komisaris Utama yang merupakan pimpinan dewan dan 5 (lima) Komisaris, dua di antaranya merupakan Komisaris Independen.

Per tanggal 1 Januari 2013 sampai 19 April 2013, komposisi Dewan Komisaris terdiri atas:

- 1) Jusman Syafii Djamil, Komisaris Utama.
- 2) Hadiyanto, Komisaris.
- 3) Parikesit Suprpto, Komisaris.
- 4) Johnny Swandi Sjam, Komisaris Independen.
- 5) Virano Gazi Nasution, Komisaris Independen.

Pada tanggal 19 April 2013, RUPST telah menyetujui perubahan pada komposisi Dewan Komisaris Perusahaan. Dengan demikian, per tanggal 19 April 2013, komposisi Dewan Komisaris terdiri atas:

- 1) Jusman Syafii Djamil, Komisaris Utama.
- 2) Hadiyanto, Komisaris.
- 3) Parikesit Suprpto, Komisaris.
- 4) Johnny Swandi Sjam, Komisaris Independen.
- 5) Virano Gazi Nasution, Komisaris Independen.
- 6) Gatot Trihargo, Komisaris

3. Independensi Dewan Komisaris dan Komisaris Independen

Keanggotaan Dewan Komisaris telah memenuhi ketentuan perundang-undangan maupun peraturan di bidang pasar modal yang berlaku terkait independensi anggota Dewan Komisaris maupun jumlah Komisaris Independen. Hal ini dilakukan untuk menjaga independensi fungsi pengawasan Dewan Komisaris dan menjamin terlaksananya mekanisme *check and balance*. Antar anggota Dewan Komisaris dan antara anggota Dewan Komisaris dengan anggota Direksi tidak ada hubungan keluarga sedarah sampai dengan derajat ketiga, baik menurut garis lurus maupun garis ke samping atau hubungan semenda (pertalian keluarga karena perkawinan). Jumlah Komisaris Independen adalah 2 (dua) orang atau 33% dari jumlah seluruh anggota Dewan Komisaris. Jumlah ini juga telah melewati batas minimum jumlah komisaris independen yang ditetapkan oleh Bursa Efek Indonesia (BEI), yaitu 30%. Selain melakukan pengawasan, tugas utama Komisaris Independen juga memperjuangkan kepentingan pemegang saham minoritas.

4. Prosedur Penetapan Remunerasi Dewan Komisaris

Setiap anggota Dewan Komisaris berhak atas remunerasi bulanan dan tunjangan-tunjangan. Mereka juga berhak mendapatkan tantiem berdasarkan kinerja dan pencapaian perusahaan, yang besarnya ditentukan oleh pemegang saham dalam RUPS. Anggota Dewan Komisaris juga berhak mendapatkan tunjangan secara *lumpsum* pada saat mereka berhenti dari posisinya. Pemberian remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris dihitung berdasarkan formula yang disusun oleh Komite Nominasi dan Remunerasi dan yang juga dipakai untuk penentuan gaji Direksi. Besarannya mengacu pada persentase gaji Direktur Utama yang telah disetujui oleh RUPS. Sesuai ketentuan Peraturan Menteri BUMN PER-07/MBU/2010, RUPS dapat menetapkan penghasilan dengan jenis dan/atau besaran tertentu yang berbeda dengan yang diatur dalam Peraturan Menteri tersebut.

Prosedur penetapan remunerasi atas Dewan Komisaris kami adalah sebagai berikut:

- Dewan Komisaris meminta Komite Nominasi dan Remunerasi untuk menyusun rancangan usulan remunerasi Dewan Komisaris;

- Komite Nominasi dan Remunerasi meminta pihak independen untuk menyusun kerangka kerja untuk remunerasi Dewan Komisaris;
- Komite Nominasi dan Remunerasi mengusulkan kepada Dewan Komisaris;
- Dewan Komisaris mengusulkan remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris kepada RUPS; dan
- RUPS menetapkan remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris.

Untuk tahun 2013, total remunerasi seluruh Dewan Komisaris kami sebesar Rp18,3 miliar atau masing-masing Komisaris menerima remunerasi sebesar Rp3,1 miliar.

5. Laporan Kegiatan Dewan Komisaris

a. Pelaksanaan Tugas Dewan Komisaris

Secara garis besar, selama tahun 2013 Dewan Komisaris telah melaksanakan hal-hal seperti dijelaskan di bawah.

- i. Memberi pendapat dan nasihat serta meminta penjelasan, antara lain mengenai:
 - perubahan struktur organisasi;
 - pengesahan RJPP/CSS 2014-2018;
 - pelaksanaan pengawasan kinerja RKAP termasuk Capex tahun 2013 dan pengesahan atas usulan RKAP tahun 2014;
 - ekspansi Internasional ke 10 negara (Singapura, Hongkong-Macau, Timor Leste, Australia, USA, Taiwan, Malaysia dan Brunei, Arab Saudi, Selandia Baru dan Myanmar) sebagai perwujudan dari visi Telkom untuk menjadi *the leading TIMES player in the region*;
 - rencana aksi korporasi terhadap PT Indonusa Telemedia, Patrakom dan pembentukan InfraCo;
 - reencana pengalihan *treasury stock*;
 - *Key Performance Indicator* (KPI) untuk seluruh anggota Direksi berdasarkan Kontrak Manajemen yang ditetapkan oleh Dewan Komisaris, sebagai bagian dari evaluasi Dewan Komisaris terhadap kinerja masing-masing anggota Direksi.
- ii. Memberi tanggapan atas laporan berkala Direksi. Menyampaikan tanggapan atas Laporan Keuangan Perusahaan Triwulan I tahun 2013, Triwulan II

tahun 2013 dan Triwulan III tahun 2013, serta mengkomunikasikannya kepada Pemegang Saham Seri A Dwiwarna.

- iii. Melaksanakan tugas Dewan Komisaris terkait dengan pelaksanaan RUPS, yaitu:
 - membahas agenda RUPS Tahunan tahun buku 2012;
 - membahas rencana *stock split* (pemecahan nilai) saham;
 - membahas dan mengusulkan Kantor Akuntan Publik (KAP) yang akan melakukan audit Laporan Keuangan untuk tahun buku yang berakhir tanggal 31 Desember 2013; serta
 - membahas dan mengusulkan remunerasi bagi Direksi dan Dewan Komisaris.

b. Rapat Dewan Komisaris

Dewan Komisaris menyelenggarakan rapat sekurang-kurangnya setiap bulan sekali atau pada setiap waktu jika dianggap perlu oleh salah satu atau lebih anggota Dewan Komisaris, atau atas permintaan tertulis dari salah satu atau lebih pemegang saham yang memiliki sedikitnya sepersepuluh saham yang beredar. Mekanisme pengambilan keputusan dalam rapat Dewan Komisaris berdasarkan asas musyawarah untuk mufakat. Apabila mufakat tidak dapat tercapai, maka pengambilan keputusan didasarkan pada suara mayoritas anggota Dewan Komisaris yang hadir atau yang diwakili pada rapat.

Apabila jumlah suara berimbang, maka keputusan yang diambil adalah yang sesuai dengan pendapat Ketua Rapat. Kuorum untuk seluruh rapat Dewan Komisaris adalah lebih dari separuh jumlah anggota Dewan Komisaris yang hadir atau diwakili kuasa yang diberikan kepada salah satu Komisaris yang hadir pada rapat tersebut.

Selama tahun 2013, Dewan Komisaris telah menyelenggarakan rapat sebanyak tiga belas kali. Dewan Komisaris juga menyelenggarakan rapat gabungan antara Dewan Komisaris dan Direksi sebanyak empat belas kali di tahun 2013.

ETIKA BISNIS DAN BUDAYA PERUSAHAAN

Moral dan etika merupakan landasan penerapan GCG di perusahaan, mengingat bahwa organisasi tidak lain adalah terdiri atas orang-orang di dalamnya. Seiring waktu pembelajaran kami dalam mengelola GCG, maka penerapan GCG tidak dapat dipisahkan dari menjalankan bisnis yang beretika dan membentuk kesadaran perusahaan dan karyawan yang memiliki kepekaan tanggung jawab sosial kepada masyarakat sebagai wujud menjadi warga negara yang baik, agar kami terus maju dan dicintai pelanggan.

A. Etika Bisnis

Kami meyakini bahwa prinsip bisnis yang baik adalah bisnis yang beretika, yaitu bisnis yang berkinerja unggul dan berkesinambungan serta dijalankan dengan menaati kaidah-kaidah etika yang sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Sesuai dengan Keputusan Direksi No.KD.05/2005, kami telah memiliki perangkat Etika Bisnis, yang merupakan standar perilaku perusahaan maupun perilaku karyawannya dalam berhubungan dengan pelanggan, pemasok, kontraktor, sesama karyawan dan pihak-pihaklain yang mempunyai hubungan dengan perusahaan.

B. Pemberlakuan Penerapan Kode Etik bagi Dewan Komisaris, Direksi dan Karyawan

Sesuai ketentuan Sarbanes-Oxley Act (SOA) 2002 seksi 406, kami menjalankan kode etik yang berlaku bagi seluruh level organisasi, yaitu Dewan Komisaris, Direksi dan pejabat kunci lainnya serta seluruh karyawan yang dapat dilihat pada *website* kami *hubungan-investor/tatakelola-perusahaan/kode-etik*. Setiap perubahan dan pengesampingan terhadap kode etik, kami informasikan melalui *website* tersebut.

C. Penguatan Etika Bisnis Telkom Group

Sesuai arah pengembangan dan penerapan GCG yang melingkupi Group usaha, maka dalam pedoman GCG Telkom Group (No.PD.602.00/r.00/HK000/COP-D0030000/2011) ditetapkan kode etik Telkom Group sebagai penguatan budaya perusahaan

1. Perusahaan yang tergabung dalam Telkom Group berusaha untuk menjadi perusahaan yang jujur dan menjadi panutan dengan cara menjalankan bisnis yang sehat, kuat dan adil yang digerakkan oleh tata nilai yang terpuji serta taat kepada hukum dan menghormati semua pemangku kepentingan.

2. Perusahaan yang tergabung dalam Telkom Group wajib menjalankan atau mengelola bisnis perusahaan dengan memperhatikan prinsip etika bisnis dan perundang-undangan yang berlaku.
3. Perusahaan yang tergabung dalam Telkom Group melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan peduli kepada masyarakat, budaya dan lingkungan hidup.
4. Tindakan melawan hukum dan melanggar etika adalah tindakan yang dilarang, meskipun untuk alasan bisnis atau karena tekanan dari pihak manapun.
5. Perusahaan melindungi setiap pelapor yang memberikan informasi terkait dengan pelanggaran legal, kejadian tidak etis atau tindakan lain yang melanggar prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

Kode etik karyawan Telkom Group menyatakan bahwa setiap karyawan harus senantiasa menjaga sikap-sikap di bawah.

1. Menjunjung tinggi kejujuran dan kewajaran dalam bertindak dan menjalankan tugas.
2. Mengutamakan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi, kelompok atau golongan.
3. Menghormati hak individual dan keragaman sebagai sumber kekuatan Telkom Group.
4. Menjunjung tinggi budaya perusahaan.
5. Menjaga keamanan aset dan melindungi kerahasiaan informasi perusahaan.
6. Memberikan kualitas produk dan layanan terbaik kepada pelanggan.
7. Senantiasa mengejar laba dan pertumbuhan usaha dengan tetap mematuhi ketentuan hukum dan etika bisnis.
8. Bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang dijalankan.
9. Menjaga dan meningkatkan reputasi Telkom Group.
10. Peduli kepada masyarakat dan lingkungan hidup.

D. Sosialisasi dan Upaya Penegakan Etika Bisnis

Pemahaman dan upaya mengingatkan kembali kepada karyawan tentang Tata Nilai dan Etika Bisnis dilakukan melalui pengiriman materi sosialisasi dan sekaligus *assessment* yang dilaksanakan setiap tahun. Materi tersebut berkaitan dengan pemahaman GCG, etikabisnis, pakta integritas, *fraud*, manajemen risiko, pengendalian internal (SOA), *whistleblowing*, pelarangan gratifikasi, tata kelola TI, menjaga keamanan informasi dan hal-hal lainnya yang terintegrasi, terkait dengan praktik tata kelola perusahaan.

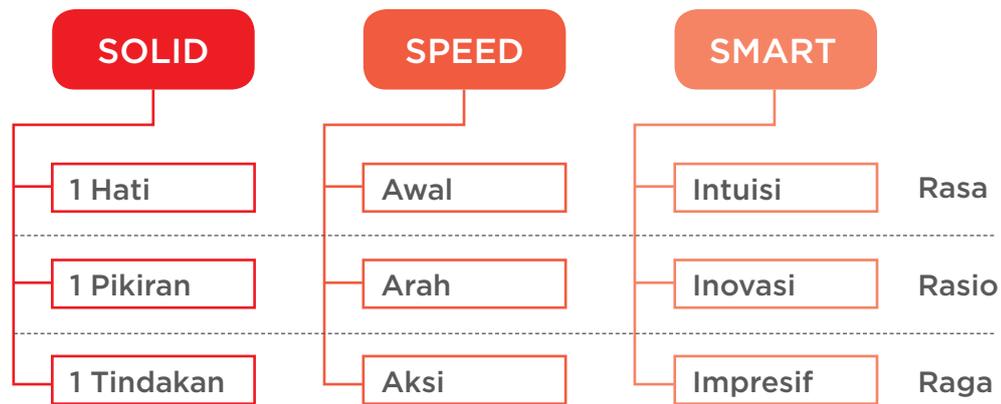
Upaya yang dimaksud dilakukan melalui program Survei Etika Bisnis dengan populasi seluruh karyawan. Survei dilakukan secara *online*, melalui media portal/intranet perusahaan yang diakhiri dengan pernyataan kesediaan karyawan untuk menjalankan etika bisnis di perusahaan. Pemahaman dan penerapan etika bisnis berikut hasil survei setiap tahun diaudit secara internal maupun eksternal melalui proses audit SOA 404 terkait dengan penerapan *control environment* sesuai kerangka kerja pengendalian internal COSO pada audit pengendalian internal tingkat entitas.

E. Budaya Perusahaan

Sistem dan budaya terus dikembangkan sesuai dengan tuntutan dan perubahan bisnis untuk mewujudkan cita-cita agar kami terus maju, dicintai pelanggan, kompetitif di industry telekomunikasi dan dapat menjadi *role model*. Sejak tahun 2009, dilakukan transformasi budaya baru perusahaan yang disebut dengan *The Telkom Way*. Pengembangan budaya selanjutnya dilakukan pada tahun 2013 dengan ditetapkannya Arsitektur Kepemimpinan dan Budaya Perusahaan (AKBP) Telkom Group.

Berikut gambaran lengkap Budaya Perusahaan.

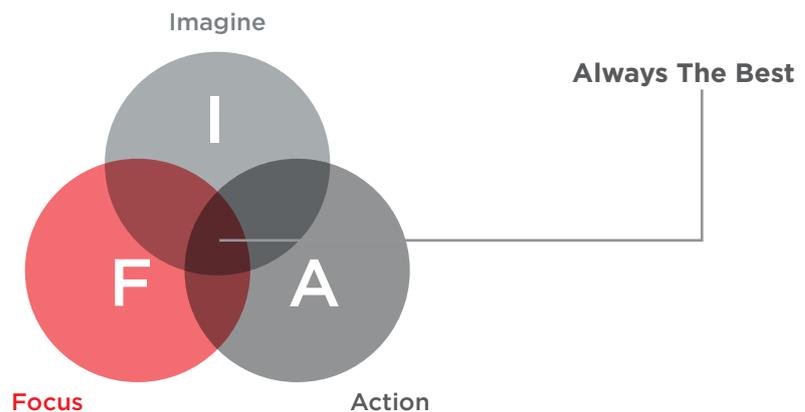
- *Philosophy to be the Best: Always the Best* adalah sebuah *basic belief* untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan. *Always the Best* memiliki esensi "Ihsan" yang dalam pengertian ini diterjemahkan "terbaik." Karyawan yang memiliki *spirit* "Ihsan" akan selalu memberikan hasil kerja yang lebih baik dari yang seharusnya, sehingga sikap ihsan secara otomatis akan dilandasi oleh hati yang ikhlas. Pada tahap ini bisa dimaknai bahwa setiap aktivitas yang dilakukan adalah bentuk dari ibadah kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- *Philosophy to be the Best: Integrity, Enthusiasm, Totality*
Always the Best menuntut setiap insan Telkom memiliki integritas (Integrity), antusiasme (Enthusiasm) dan totalitas (Totality).
- *Principles to be the Star: Solid, Speed, Smart*
Principles to be the Star dari *The Telkom Way* adalah 3S, yakni *Solid, Speed, Smart* yang sekaligus menjadi *Core Values* (nilai-nilai utama) atau *Great Spirit* (semangat yang besar). Penjelasan dari *Solid, Speed, Smart* dapat digambarkan sebagai berikut:



- *Practices to be the Winner: Imagine - Focus - Action*

Practices to be the Winner dari *The Telkom Way* adalah IFA, yakni Imagine, Focus, Action sekaligus sebagai *Key Behaviors* (perilaku-perilaku kunci). Penjelasan dari *Imagine*, *Focus* dan *Action* dapat digambarkan sebagai berikut:

Always The Best (ATB)
merupakan interseksi antara Imagine, Focus dan Action



Imagine

- Berawal dari akhir
- Identik dengan visi atau mimpi seorang pemimpin
- Mulai dari *desirability* (keinginan) bukan *feasibility* (kebiasaan)

Focus

- Utamakan yang utama
- Tetapkan bukti-bukti kemenangan
- Alokasi sumber daya berdasarkan otoritas

Action

- Hanya imajinasi dan aksi yang dapat merubah dunia
- Visi tanpa aksi itu fantasi, aksi tanpa visi itu sensasi (sesaat)
- Meraih *quick wins*

F. Evaluasi Implementasi Etika Bisnis dan Budaya Perusahaan

Setiap tahun kami melakukan survei internal untuk mengetahui efektivitas penerapan budaya Perusahaan dan etika bisnis, kami menyebutnya dengan istilah Etika Bisnis *Family Survey*. Beberapa pertanyaan ditujukan kepada karyawan secara online, agar dapat menjangkau semua karyawan

secara cepat, meliputi GCG, Etika Bisnis, Tata Nilai *The Telkom Way*, anti-fraud, pengendalian internal, pakta integritas, *whistleblowing system* dan lain-lain. Hasil survei pada tahun 2011; 2012 dan 2013 adalah 74,87 poin; 79,07 poin dan 75,80 poin dari skala 100 poin.

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN (WHISTLEBLOWING SYSTEM)

Sebagai bagian dari *entity level control*, sejak tahun 2006 kami telah menerapkan *whistleblower* program yang dirancang untuk menerima, menelaah dan menindak lanjuti pengaduan dari karyawan Telkom Group dan dari pihak ketiga, dengan tetap menjaga kerahasiaan pelapor. Penerapan program *whistleblower* yang dikelola oleh Komite Audit, ditetapkan dengan Keputusan Dewan Komisaris dan diratifikasi dengan Keputusan Direksi.

A. Penyampaian dan Pengelola Pelaporan Pelanggaran

Karyawan Telkom Group ataupun pihak ketiga dapat menyampaikan pengaduan mengenai permasalahan akuntansi dan *auditing*, pelanggaran peraturan, dugaan kecurangan dan/atau dugaan korupsi serta pelanggaran kode etik langsung kepada Komisaris Utama atau kepada Ketua Komite Audit PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. melalui email, faks atau surat dengan alamat:

Email: ka301@telkom.co.id

Faks : (62-21) 527 1800

Website : www.whistleblower.telkom.co.id

Surat: Komite Audit PT Telekomunikasi Indonesia Tbk., Graha Merah Putih, Lt. 5, Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta 12710

Pengaduan harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- disampaikan melalui website, email, faks atau surat;
- memberikan informasi mengenai permasalahan pengendalian internal, akuntansi, *auditing*, pelanggaran peraturan, dugaan kecurangan dan/atau dugaan korupsi serta pelanggaran kode etik;
- informasi yang dilaporkan harus didukung dengan bukti-bukti yang cukup memadai yang dapat diandalkan sebagai data awal untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut.

B. Perlindungan bagi Pelapor

Untuk perlindungan *whistleblowing*, kami menuangkan dalam Keputusan Direksi No. KD.48/2009 untuk menampung dan menjamin kerahasiaan pelapor, baik karyawan maupun pihak ketiga yang menyampaikan keluhan atau laporan dugaan tindak pelanggaran.

C. Pihak yang mengelola pengaduan

Pihak yang mengelola pengaduan adalah Komite Audit dan akan menindaklanjuti pengaduan yang diterima sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

D. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan untuk memenuhi Peraturan OJK No.IX.1.5 dan Sarbanes-Oxley Act 2002 Section 301 tentang Public Company Audit Committee harus ditempatkan dalam kerangka peningkatan GCG. Oleh karena itu, syarat pengaduan diperlukan untuk menjaga agar para pelapor menyampaikan pengaduan dengan penuh rasa tanggung jawab dan bukan bersifat fitnah yang dapat mencemarkan nama baik atau reputasi seseorang.

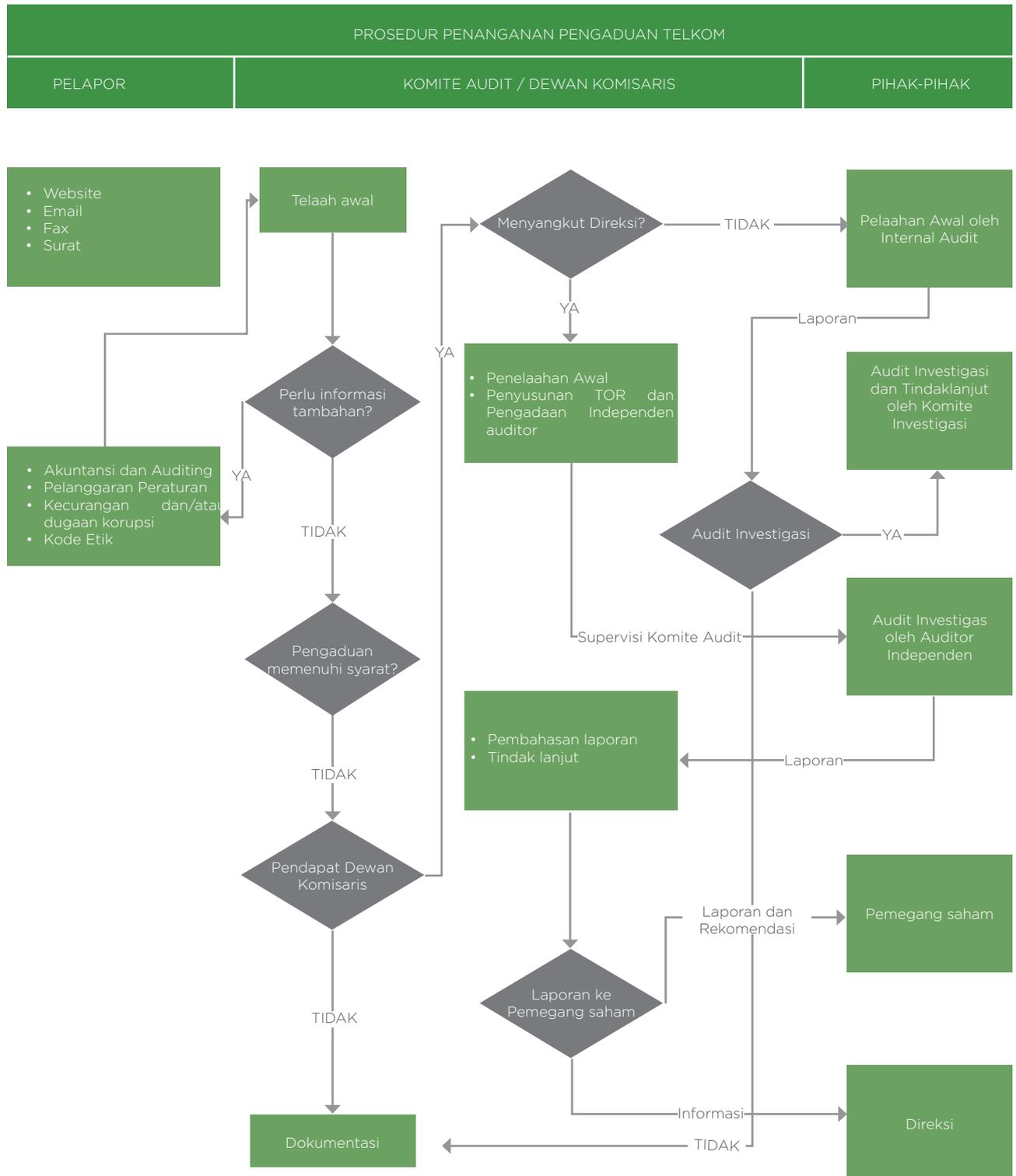
Komite Audit akan menindaklanjuti pengaduan pihak ketiga, termasuk dan terutama yang berasal dari karyawan Telkom Group yang berkaitan dengan:

- Akuntansi dan *Auditing*
Permasalahan akuntansi dan pengendalian internal atas pelaporan keuangan yang berpotensi mengakibatkan salah saji material dalam laporan keuangan serta permasalahan audit terutama yang menyangkut independensi Kantor Akuntan Publik.
- Pelanggaran Peraturan
Pelanggaran terhadap peraturan pasar modal dan peraturan perundangan yang berkaitan dengan operasi kami maupun pelanggaran terhadap peraturan internal yang berpotensi mengakibatkan kerugian.
- Kecurangan dan/atau dugaan korupsi
kecurangan dan/atau dugaan korupsi yang dilakukan oleh pejabat dan/atau karyawan kami.
- Kode Etik
Perilaku Direksi dan Manajemen Telkom yang tidak terpuji yang berpotensi mencemarkan reputasi Telkom atau mengakibatkan kerugian bagi kami. Perilaku Direksi dan Manajemen yang tidak terpuji meliputi antara lain tidak jujur, benturan kepentingan (*conflict of interest*) atau memberikan informasi yang menyesatkan kepada publik.

Kami juga telah membangun suatu mekanisme kerja antara Komite Audit dengan Internal Audit dan Komite Investigasi termasuk entitas anak perusahaan untuk menindaklanjuti pengaduan yang diterima. Selain itu, program *whistleblower* juga telah disosialisasikan dan telah dipahami oleh karyawan.

Selama tahun 2013, Komite Audit menindaklanjuti dua pengaduan yang masuk dan memenuhi syarat dengan kategori pengaduan terkait dengan akuntansi, pengendalian internal, pelanggaran peraturan, dugaan kecurangan dan pelanggaran kode etik.

E. Cara Penyampaian Laporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*)



Konsistensi Penerapan GCG

Di lingkungan kami, pemahaman akan GCG terus bertambah baik seiring dengan pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh selama mengelola GCG. Kami meyakini bahwa GCG merupakan sebuah sistem yang dinamis dan dari waktu ke waktu harus diperkuat dan diperbaharui agar sejalan dengan perubahan bisnis dan lingkungan usaha yang terjadi. Dengan terus mengupdate kekiniannya, maka penerapan GCG diharapkan akan berkontribusi secara nyata mendukung pertumbuhan usaha, bukan sebaliknya dianggap sebagai penghambat kelincahan organisasi.

Penerapan GCG terintegrasi dengan pengelolaan kepatuhan, manajemen risiko dan pengendalian internal. Praktik ini menuntut kami untuk mampu mengelola GCG yang sejalan dengan pengelolaan kinerja bisnis. Penerapan manajemen risiko awalnya tidak mudah dan membutuhkan waktu untuk dapat menguasai kompetensi, memperoleh keakuratan dalam mengenali risiko industri dan organisasi, serta mampu menjadikan budaya risiko sebagai bagian dari budaya karyawan.

Akhirnya, berkat kesungguhan, konsistensi dan kesabaran manajemen, maka diperoleh hasil dimana manajemen risiko saat ini telah memberikan warna baru dan berkontribusi positif dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan dan penguatan penerapan GCG di Telkom Group. Beberapa aktivitas utama yang terus dijaga konsistensi penerapannya untuk mendukung praktik GCG yang searah dengan pengelolaan bisnis antara lain adalah sebagai berikut.

A. Sistem Pengelolaan Kinerja

Untuk mewujudkan prinsip GCG khususnya akuntabilitas, kami mengelola pertanggungjawaban kinerja karyawan dalam sebuah sistem Manajemen Performansi Karyawan melalui Kebijakan Perusahaan No.PD.208.00/2011. Sebagaimana maksud dan tujuan ditetapkannya kebijakan tersebut, maka asas objektif, adil dan transparan diterapkan mengacu pada pedoman pengukuran dan penilaian kinerja yang bertanggung jawab dalam mekanisme kontrak manajemen melalui penetapan indikator kinerja, sesuai ruang lingkup tugas dan peran unit dan individu di organisasi dan penetapan target yang disepakati. Target tersebut mengacu pada target kinerja perusahaan yang telah ditetapkan dalam rencana tahunan perusahaan. Target kinerja diturunkan secara

berjenjang di tingkat unit, sub unit sampai dengan karyawan dengan memperhatikan prinsip *Specific, Measurable, Achievable, Realistic, dan Time Related* (SMART), sedangkan evaluasinya dilakukan secara berkala (harian, mingguan, bulanan, triwulan dan tahunan) sesuai indikator kinerja yang diukur dalam mekanisme penelaahan manajemen, yang didukung beberapa aplikasi sistem informasi secara *online*.

Melengkapi kebijakan No.PD.208.00/2011 ditetapkan kebijakan Direktur HCGA No.PR.208.01/2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Sistem Manajemen Performansi Karyawan yang secara garis besar menilai kinerja karyawan, meliputi kinerja individu dan kompetensi individu (*core competency* dan *specific competency*). Penilaian kinerja individu mengacu pada realisasi kontrak manajemen dan penilaian kompetensi karyawan dilakukan melalui penilaian 360 derajat oleh yang bersangkutan, atasan, bawahan dan rekan sejawat/satu tingkat. Kedua proses penilaian dilakukan secara *online* melalui aplikasi sistem informasi berbasis *web* pada intranet/portal.

B. Penerapan Pakta Integritas dan Penguatan Antigratifikasi

Konsistensi penerapan Pakta Integritas telah dimulai sejak penerbitan kebijakan pada tahun 2009 yang mempertajam penerapan GCG, terutama berkaitan dengan area implementasi GCG, yaitu kode integritas, etika bisnis, menghindari benturan kepentingan, larangan melakukan gratifikasi, larangan melakukan transaksi dengan orang dalam, menjaga kerahasiaan informasi, pencegahan atas tindakan memperkaya diri atau pihak lain yang merugikan keuangan perusahaan pada area pengadaan dan kemitraan, integritas layanan dan integritas pelaporan keuangan perusahaan.

Inisiatif penajaman/penguatan GCG melalui kebijakan Pakta Integritas, masih dipandang perlu untuk memberikan perhatian khusus pada area-area tertentu terkait dengan pencegahan potensi kerugian keuangan perusahaan dan untuk terwujudnya "*island of integrity*," sebagai salah satu alat atau instrumen reformasi birokrasi dan pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dengan konsentrasi pada upaya penciptaan keterbukaan, akuntabilitas dan partisipasi. Arahan Direktur Utama dan penandatanganan Pakta Integritas di hadapan senior *leader* Telkom Group.

C. Pengelolaan Proses Berstandar ISO

Sejak tahun 1996, kami secara konsisten telah menerapkan sistem manajemen mutu berbasis ISO dan pada tahun 2001 penerapannya diintegrasikan dengan kriteria keunggulan kinerja berbasis *Malcolm Baldrige*. Penerapan kedua sistem manajemen mutu tersebut (ISO dan *Malcolm Baldrige*), tidak lain adalah untuk membangun proses tata kelola dan akuntabilitas kinerja melalui penerapan disiplin proses dan pendokumentasian yang baik berbasis ISO dan peningkatan keunggulan kinerja perusahaan mengacu pada penilaian keunggulan kinerja *Malcolm Baldrige*. Pada tahun 2013, Telkom dinilai keunggulan kinerjanya oleh tim penilai KPKU dari Kementerian BUMN dan secara internal dilakukan penilaian sendiri (*self assessment*) pada tingkat Unit Bisnis/Divisi. Penilaian dapat berlangsung baik, bertanggung jawab, transparan dan mampu memberi nilai tambah yang berkesinambungan bagi perusahaan, serta tentu saja tidak bertentangan dengan kepentingan seluruh pemangku kepentingan.

D. Penerapan Tata Kelola

Konsistensi untuk mengelola perencanaan yang baik adalah salah satu perhatian utama manajemen dalam menerapkan GCG. Sesuai kebijakan perusahaan, manajemen berupaya untuk memastikan bahwa perencanaan perusahaan dilakukan lebih sistematis, tidak rumit, teratur, terintegrasi, selaras dengan visi dan misi perusahaan, serta dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan yang telah direncanakan. Selain itu, memudahkan untuk melakukan evaluasi dan pengendalian pada saat pelaksanaannya.

Model perencanaan perusahaan secara garis besar terdiri atas tiga tahap perencanaan, yaitu:

1. penyelarasan harapan pemangku kepentingan;
2. perumusan strategi perusahaan (*strategic formulation*); dan
3. penerapan strategi bisnis.

Peran GCG adalah untuk menjamin dan memastikan keseluruhan proses dan kegiatan perencanaan dapat berlangsung baik, bertanggung jawab, transparan dan mampu memberi nilai tambah yang berkesinambungan bagi perusahaan, serta tentu saja tidak bertentangan dengan kepentingan seluruh pemangku kepentingan.

E. Penerapan Tata Kelola TI

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bisnis informasi dan menyalurkan data/informasi pelanggan yang harus terjamin keamanannya, kami senantiasa berusaha untuk memanfaatkan seluas mungkin penggunaan teknologi dalam pengelolaan perusahaan karena secara langsung meningkatkan kualitas penerapan tata kelola perusahaan. Hampir seluruh titik dalam *value chain* perusahaan, yang mencakup pengoperasian jaringan seluruh infrastruktur alat produksi, semua aspek penting dalam manajemen seperti keuangan, logistik, sumber daya manusia termasuk juga pelayanan kepada karyawan, pelanggan, pemasok dan pemangku kepentingan lainnya telah terintegrasi dalam jaringan TI.

F. Penerapan e-Procurement

Sebagai wujud komitmen penerapan GCG dan Pakta Integritas, kami terus konsisten hingga saat ini untuk mengelola proses pengadaan dan kemitraan dengan penggunaan sistem *e-auction* (lelang elektronik), melalui aplikasi yang meminimalisir kontak fisik antara pemasok/mitra dengan panitia karena keseluruhan proses tender dan negosiasi telah berbasis komputer sehingga berlangsung adil dan transparan. Kami melakukan pemilihan pemasok dengan melalui tiga tahapan utama, yaitu Registrasi Supplier dimana pemasok melakukan registrasi secara *online* melalui aplikasi *Supply Management and Logistic Enhancement* (SMILE), kemudian dilanjutkan dengan Seleksi Supplier dimana kami melakukan *assessment* pemasok mana yang sesuai dengan klasifikasi usaha dan beberapa kriteria lain sehingga menghasilkan *ranking* dan *short-list*. Kemudian proses seleksi dilanjutkan dengan penetapan *Eligible Bidder*, yaitu pemasok yang berhak atau akan dilibatkan untuk mengikuti proses *procurement*. Beberapa manfaat yang telah diperoleh antara lain kecepatan proses tender, penetapan calon peserta tender secara elektronik sesuai persyaratan yang ditentukan, pemilihan pemenang secara elektronik dan manfaat lainnya terkait dengan kualitas proses yang semakin baik, kewajaran harga, keadilan, transparansi dan mencegah terjadinya intervensi.



G. Pengembangan Kompetensi SDM

Perubahan portfolio bisnis dari TIME ke TIMES menimbulkan implikasi pergeseran kompetensi yang diperlukan. Kompetensi dan kemampuan SDM merupakan salah satu elemen penting yang harus diperhatikan untuk mewujudkan praktik GCG.

H. Pengelolaan Kepemilikan Informasi dan *Intangible Asset*

Informasi dan seluruh *intangible asset*, termasuk hasil riset, teknologi dan hak atas kekayaan intelektual yang diperoleh atas penugasan dan/ atau atas beban perusahaan adalah menjadi milik perusahaan. Kami mempunyai peraturan tentang Pengelolaan Pengetahuan Intelektual dan Hak Kekayaan Intelektual sesuai No.PD.605/2011. Dengan terlindungi dan terkelolanya kekayaan intelektual, maka diharapkan dapat menambah pendapatan dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Kreativitas dan inovasi atas produk dan jasa baru atau yang telah ada menjadi aset perusahaan, juga terjaga. Kami mengelola *database* meliputi ciptaan, merek, disain industri, invensi, rahasia dagang, hak cipta, hak atas merek, hak atas disain industri, paten dan hak atas rahasia dagang. Secara rutin perusahaan mengelola berbagai

kegiatan yang menjadi *intangible asset*, seperti inovasi melalui portal www.inovasi.telkom.co.id, yang dapat diakses oleh seluruh pegawai.

Evaluasi GCG

Pencapaian kinerja GCG dimonitor melalui evaluasi tahunan oleh IICG, sebuah lembaga independen pemeringkat GCG di Indonesia. IICG secara rutin melakukan riset dan pemeringkatan CGPI terhadap perusahaan publik (emiten), BUMN maupun perusahaan lain di luar kategori emiten dan BUMN. Proses penilaian dan pemeringkatan CGPI meliputi empat tahap dengan bobot nilai yang berbeda, yaitu:

1. tahap *self assessment*, perusahaan diminta untuk mengisi kuesioner sesuai tema penilaian GCG;
2. tahap observasi dokumen, dimana perusahaan menyampaikan kebijakan, prosedur dan bukti-bukti lain yang menunjukkan penerapan GCG di perusahaan;
3. tahap penilaian makalah dan presentasi, dimana perusahaan menyusun makalah yang menjelaskan kegiatan perusahaan dalam menerapkan GCG sesuai tema penilaian dan mempresentasikan makalahnya kepada dewan juri; dan

4. tahap pengamatan, dimana dewan juri IICG mengunjungi perusahaan untuk melakukan tanya jawab, pengamatan dan peninjauan lokasi untuk menelaah kepastian penerapan GCG dengan mengacu pada hasil *self assessment*, pengamatan dokumen dan makalah.

Sebagai hasilnya, Telkom memperoleh predikat terbaik dengan predikat *The Most Trusted Company* sesuai tema penilaian GCG pada tahun 2013, yaitu "GCG dalam Perspektif Pengetahuan." Selain penilaian oleh IICG, kami juga seringkali terpilih oleh lembaga-lembaga pemeringkat lain sebagai nominasi untuk diamati karena dipandang sebagai salah satu *benchmark* atau panutan bagi perusahaan lain.

Beberapa pencapaian atas evaluasi tersebut antara lain:

1. peringkat 1 untuk *Most Committed to a Strong Dividend Policy* dari Finance Asia Best Companies Award 2013;
2. penghargaan *Best of Asia* untuk kategori *Asia's Icon on Corporate Governance* pada Corporate Governance Asia Annual Recognition Award 2013;
3. penghargaan *Best Corporate Overall* dari Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD) mengenai praktik *Corporate Governance* di perusahaan publik di Indonesia;
4. penghargaan *2nd The Best GCG Implementation* pada Anugerah Business Review;
5. penghargaan *The Best GCG Implementation* dari Anugerah BUMN; dan
6. penghargaan *Corporate Governance Perception Index - The Most Trusted Companies 2013* sebagai perusahaan sangat terpercaya yang diselenggarakan oleh IICG bekerja sama dengan Majalah SWA berdasarkan survei investor, analis dan *fund manager*.

Mengutamakan Pelanggan

Masa Depan Industri Telekomunikasi di Indonesia	100	Komunikasi Pemasaran	106
Kewajiban Pelayanan Universal dan Persaingan	101	Peningkatan Kualitas Layanan	107
Memenuhi Kebutuhan dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	102	Penanganan Keluhan Pelanggan	108
Strategi Pemasaran dan Privasi Pelanggan	105	Survei Kepuasan Pelanggan	109
		Perlindungan Konsumen	109

“Telkom berkomitmen memberikan layanan produk dan jasa TIMES yang berkualitas dan efisien, juga memberikan akses yang mudah dan nyaman, melebihi ekspektasi pelanggan dengan tetap menjaga privasi serta menyelesaikan seluruh keluhan, menjamin keberlangsungan usaha dan pertumbuhan kinerja dalam jangka panjang”





MASA DEPAN INDUSTRI TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA

Deregulasi bidang telekomunikasi yang digulirkan pemerintah sejak 8 September 2000 melalui pemberlakuan Undang-Undang Telekomunikasi No.36 tahun 1999 beserta peraturan turunannya, mengakhiri era duopoli PT Telkom (Persero) Tbk dan PT Indosat (Persero) Tbk. Kenyataan tersebut membuat layanan jasa telekomunikasi menjadi salah satu sektor dengan potensi ekonomi yang menjanjikan, sekaligus sarat dengan persaingan. Persaingan layanan jasa telekomunikasi diantara para operator terus meningkat, terutama bisnis sambungan telepon seluler berbasis GSM.

Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi senantiasa berupaya memberikan regulasi yang menjamin adanya pertumbuhan bisnis yang sehat di sektor jasa telekomunikasi, sehingga masing-masing operator dapat berkontribusi untuk pertumbuhan ekonomi nasional. Populasi penduduk Indonesia yang besar serta pertumbuhan ekonomi yang relatif stabil juga menawarkan peluang pengembangan pasar telekomunikasi.

Pertumbuhan perekonomian Indonesia di sisi lain juga membuat tuntutan akan jasa layanan telekomunikasi terus berkembang pesat. Hal tersebut memacu para operator layanan telekomunikasi untuk terus berinvestasi guna memenuhi keinginan pasar. Para operator terus berinovasi untuk memberikan produk dan konten layanan jasa telekomunikasi dan transmisi data informasi yang berkualitas, selaras dengan perkembangan teknologi dan infrastruktur pendukungnya.

Roadmap teknologi di bidang telekomunikasi data di masa mendatang mengarah pada penerapan teknologi HSPA+, *Wi-Max* dan *Long Term Evolution* (LTE). Kebutuhan layanan transmisi data pun akan terus meningkat, tidak hanya terbatas pada komunikasi suara (*voice*), namun juga *short messaging service* (SMS) dan *mail messaging services* (MMS).

Secara keseluruhan, pertumbuhan industri telekomunikasi Indonesia di masa mendatang diyakini akan semakin meningkat, mempertimbangkan beberapa konsideran berikut:

- ekonomi Indonesia yang lebih mengandalkan konsumsi domestik terus tumbuh. Kondisi geografis kepulauan akan mendorong peningkatan permintaan layanan telekomunikasi, terutama

G4-SO7

layanan transmisi data untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan bisnis;

- berlanjutnya migrasi ke jaringan telepon nirkabel dengan kemampuan transformasi data yang meningkat didukung oleh perbaikan kualitas jaringan nirkabel, ketersediaan telepon seluler yang semakin ekonomis dilengkapi fitur layanan untuk memudahkan akses data secara *mobile*; dan
- konsistensi reformasi peraturan pemerintah yang memungkinkan masuknya pemain baru di bisnis telekomunikasi.

KEWAJIBAN PELAYANAN UNIVERSAL DAN PERSAINGAN

Ketentuan pelaksanaan sektor jasa telekomunikasi ditetapkan badan regulasi independen yang dibentuk oleh Kementerian Perhubungan sesuai Keputusan Menteri Perhubungan No.KM.31/2003 tertanggal 11 Juli 2003 tentang Penetapan Badan Regulasi Independen Telekomunikasi Indonesia (BRTI), sebagai tindak lanjut atas pemberlakuan UU No.36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

BRTI berperan melengkapi hal-hal yang ditentukan Kementerian Kominfo antara lain dalam hal perizinan, standarisasi, biaya interkoneksi, persaingan usaha dan penyelesaian konflik. Peranan BRTI saat ini lebih cenderung pada pengawasan proses kliring dan penyelesaian interkoneksi. Keanggotaan BRTI terdiri atas sembilan orang, enam dari elemen sosial dan tiga dari elemen pemerintah (Ditjen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, Ditjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika dan pihak ketiga yang

mewakili pemerintah yang ditunjuk oleh Menkominfo), dipimpin oleh Dirjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.52/2000, penyelenggara jasa telekomunikasi dibedakan ke dalam tiga kategori, yaitu:

- penyedia jaringan telekomunikasi;
- penyedia jasa telekomunikasi; dan
- penyedia telekomunikasi khusus.

Terbukanya sektor telekomunikasi yang berkepentingan dengan publik memunculkan konsekuensi persaingan yang ketat. Oleh karena itu, diperlukan adanya standar pelayanan minimum yang harus dipenuhi oleh semua operator. Pemerintah yang berkepentingan menciptakan persaingan yang sehat dan sesuai dengan UU Telekomunikasi, menerapkan standar pokok penyelenggaraan layanan telekomunikasi dan jasa terkait, yakni Kewajiban Pelayanan Universal (KPU). Tujuannya adalah menciptakan persaingan pasar yang adil, sekaligus memberikan perlindungan pada konsumen.

Kewajiban Pelayanan Universal (KPU)

Sesuai KPU, setiap operator harus mampu menjamin terlindunginya konsumen terkait dengan kualitas layanan, biaya penggunaan atau layanan, kompensasi serta hal-hal lainnya. Konsumen yang dirugikan oleh operator penyelenggara jasa telekomunikasi dapat mengajukan klaim sesuai peraturan yang berlaku.

Sesuai Peraturan Menkominfo No.32/PER/M.KOMINFO/10/2008 tertanggal 10 Oktober 2008 mengenai KPU (diubah dengan Peraturan Menkominfo No.03/2010

tertanggal 1 Februari 2010), operator diharuskan berkontribusi pada penyediaan fasilitas dan infrastruktur telekomunikasi universal. Kontribusi pada umumnya diberikan dalam bentuk finansial/dana. Dana tersebut akan digunakan untuk membiayai layanan telepon, SMS dan akses internet di wilayah terpencil yang tidak ekonomis dalam penyediaan layanan tersebut. Tujuannya adalah menciptakan pemerataan pengembangan layanan informasi dan teknologi komunikasi di seluruh wilayah Indonesia.

Selain itu, penyelenggara jasa telekomunikasi juga terikat pada ketentuan pembangunan menara telekomunikasi yang mengatur perizinan harus dilengkapi baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Ketentuan-ketentuan mengenai pembangunan menara juga menegaskan pelarangan monopoli kepemilikan dan pengelolaan menara telekomunikasi. Pada perkembangan selanjutnya, beberapa otoritas daerah telah menerapkan peraturan yang membatasi jumlah dan lokasi menara telekomunikasi serta mewajibkan operator untuk menggunakan menara telekomunikasi secara bersama-sama.

Persaingan dan Penetapan Harga

Sebagai bagian dari penerapan UU No.5/1999 tanggal 5 Maret 1999 yang mengamatkan Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Bisnis Tidak Sehat (UU Anti Monopoli), pemerintah telah membentuk Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) dengan fungsi sebagai pengawas anti monopoli di Indonesia yang

memiliki wewenang menerapkan ketentuan UU Anti Monopoli.

Selain itu, Menteri Perhubungan melalui Surat Keputusan (SK) No.33/2004, menegaskan larangan penyalahgunaan oleh para penyedia layanan dan jaringan yang memiliki posisi dominan, larangan praktek *dumping*, penetapan harga yang merugikan, subsidi silang, menggunakan layanan penyelenggara tertentu (kecuali para pesaing) dan menghambat interkoneksi wajib (termasuk diskriminasi terhadap penyelenggara tertentu). Pemerintah juga menetapkan panduan harga setiap jasa layanan yang diberikan oleh operator penyelenggara jasa telekomunikasi, untuk menjamin terciptanya persaingan yang sehat.

Aturan dan ketentuan yang diterapkan pemerintah tersebut berhasil membuat persaingan layanan jasa telekomunikasi saat ini berlangsung secara terbuka, baik antar para operator penyelenggara layanan maupun penyelenggara konten. Persaingan terbagi atas dua layanan, yaitu:

1. untuk layanan telepon kabel tidak bergerak, telepon nirkabel tidak bergerak dan Sambungan Langsung Jarak Jauh (SLJJ), persaingan melibatkan dua penyelenggara jasa telekomunikasi, yakni antara Telkom dan Indosat; dan
2. untuk layanan seluler, persaingan berlangsung lebih sengit, melibatkan lebih banyak operator penyelenggara jasa telekomunikasi, meliputi Telkomsel (entitas anak Telkom), Indosat, XL Axiata, Hutchinson, Natrindo, Smart Telecom dan Bakrie Telecom. Total konsumen seluler bergerak yang diperebutkan per tanggal

31 Desember 2013, adalah sebesar 310 juta pelanggan, meningkat 12,3% dari jumlah 276 juta di tahun 2012.

Studi empiris para ahli di bidang telekomunikasi menunjukkan besarnya kecenderungan penggunaan telekomunikasi berbasis telpon seluler yang *mobile* dibandingkan jenis lainnya di masa depan. Oleh karena itu, layanan seluler menjadi andalan para operator untuk mempertahankan keberlangsungan usaha. Dampak selanjutnya, tingkat persaingan di segmen ini akan terus meningkat.

Pelanggan seluler prabayar maupun pasca bayar di Indonesia sangat sensitif terhadap harga dan cenderung menikmati biaya perubahan yang lebih rendah. Penurunan harga berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan dan trafik jaringan pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepadatan jaringan diantara para operator.

Meski dihadapkan pada tingginya tingkat persaingan bisnis telekomunikasi, terutama di segmen layanan telepon seluler, Telkom senantiasa mematuhi seluruh ketentuan perundangan-undangan dan ketentuan lain yang mengatur persaingan dan pelaksanaan operasional di sektor telekomunikasi. Telkom tidak pernah melanggar ketentuan-ketentuan terkait dan konsisten menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama pelayanan.

Telkom berkomitmen menempatkan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama pelayanan jasa telekomunikasi yang dilaksanakan secara konsisten dalam persaingan usaha yang sehat. Untuk menunjukkan komitmen tersebut, Telkom menerapkan serangkaian upaya yang meliputi pelaksanaan riset dan pengembangan yang terarah, penerapan serangkaian strategi pemasaran yang spesifik untuk setiap segmen pelanggan, menjalin komunikasi intensif dengan para pelanggan dan menyelenggarakan layanan penyelesaian keluhan pelanggan dengan sungguh-sungguh.

MEMENUHI KEBUTUHAN DAN MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Telkom meyakini bahwa pelanggan adalah salah satu pemangku kepentingan yang memiliki kedudukan vital dan strategis, baik bagi keberlangsungan usaha maupun meningkatkan kinerja ekonomi pada setiap periode operasional. Oleh karena itu, Telkom senantiasa menjaga kepuasan pelanggan demi memenangkan persaingan, dengan jalan selalu berupaya memahami, memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Komitmen Telkom yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan melalui dua program utama.

1. Memenuhi Kebutuhan Pelanggan

Hasil interaksi positif yang dilakukan menunjukkan bahwa pelanggan menempatkan tiga hal berikut sebagai rujukan terpenuhinya harapan pokok mereka, yakni mutu koneksi yang terjaga, pelayanan yang melebihi harapan dan meningkatnya nilai bagi pelanggan.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut, Telkom merealisasikan program pengembangan produk dan layanan dalam portofolio TIMES yang dijalankan. Telkom mengandalkan kemampuannya dalam inovasi produk layanan baru, memastikan bahwa produk tersebut sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan dapat digunakan dengan ekonomis. Untuk memastikannya, Telkom menerapkan masa inkubasi melalui tahapan *idea submission, customer and idea validation, product validation, business model validation* dan *market validation*.

Melalui tahapan tersebut Telkom dapat memastikan bahwa pengembangan produk/ layanan baru akan memberikan hasil yang terbaik dan optimal bagi Perseroan. Sementara itu, pelanggan akan memperoleh manfaat dari sisi kualitas, keandalan, ketersediaan, tagihan dan pembayaran, jangkauan layanan, kompatibilitas, fitur produk dan kesiapan faktor pendukung produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

2. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Orientasi terhadap kepuasan layanan kepada pelanggan dilakukan melalui penerapan program Telkom Integrated Quality Assurance (TIQA) dengan kerangka kerja *ROSE (Raise on Service Excellence)*, yakni:
 - a. memegang prinsip untuk memastikan produk dan layanan yang dihasilkan bernilai tinggi dan mampu menciptakan manfaat yang sebesar-besarnya

serta mampu mendorong perekonomian masyarakat dan negara;

- b. selalu menjaga kode etik dalam penjualan produk (penjualan langsung), promosi dan beriklan;
- c. menerapkan praktik beriklan yang beretika dengan memperhatikan ketentuan kode etik periklanan di Indonesia;
- d. memastikan bahwa produk dan layanan purna jual dapat secara mudah tersedia bagi publik; dan
- e. mendukung penerapan prinsip-prinsip dan praktik persaingan yang sehat.

Sebagai perwujudannya, kami kemudian merancang dan merealisasikan serangkaian strategi dan program operasional untuk menjamin terpenuhinya harapan para pelanggan dan terpenuhinya tujuan kami dalam berhubungan dengan pelanggan sebagaimana terangkum dalam uraian-uraian ringkas berikut.

- A. Pengembangan Jaringan Telkom mengalokasikan belanja modal yang semakin besar untuk perluasan jaringan dalam rangka mendukung bisnis seluler, mengikuti tren penggunaan jasa telekomunikasi yang makin bergeser ke arah layanan *broadband* (layanan data dan informasi). Belanja modal tersebut digunakan untuk menjamin dan meningkatkan mutu koneksi dari seluruh segmen layanan jasa telekomunikasi. Sebagai gambaran, dari total belanja modal Telkom tahun 2013 yang mencapai Rp24,9 triliun (2012: Rp17,3 triliun), sekitar 35,2% (2012: 50%) dialokasikan untuk mengembangkan jaringan akses

radio untuk mendukung bisnis seluler.

Telkom juga berupaya membangun infrastruktur yang berkualitas tinggi, efisien dan kompetitif dari sisi biaya untuk menyalurkan layanan-layanan TIMES yang berkualitas secara keseluruhan. Pengembangan jaringan tersebut kami lakukan melalui pembangunan *Indonesia Digital Network (IDN)*, yang antara lain menargetkan pembangunan 20 juta koneksi ke rumah tangga (*home pass*) di seluruh Indonesia pada tahun 2015, menyalurkan layanan telepon (suara), IPTV dan *broadband*. Program IDN yang dimulai pada tahun 2012 dimaksudkan untuk mendukung pengembangan *National Broadband Network* sebagai bagian dari program pemerintah dalam Masterplan Percepatan Pembangunan dan Pengembangan Ekonomi Indonesia (MP3EI).

Perwujudan IDN dilakukan melalui tiga program, yakni *id-Access*, *id-Ring* dan *id-Convergence* yang kami implementasikan melalui sebuah sinergi di lingkungan Telkom Group, meliputi seluruh lapisan infrastruktur jaringan. Di tahun 2013, Telkom telah membangun dan mengoperasikan:

- (i) *high speed optical access network* melalui *optical fiber network* dan Wi-Fi untuk *id-Access*;
- (ii) *IP and optical backbone network* untuk *id-Ring*; dan
- (iii) *integrated NGN* dalam penyediaan berbagai layanan *id-Con*.

Dengan demikian pengembangan jaringan kami lakukan untuk mendukung seluruh basis layanan Telkom, mencakup:

- a. Sambungan Telepon Tidak Bergerak dan Transmisi, yakni:
 - Sambungan Telepon Kabel Tidak Bergerak
 - Sambungan Telepon Nirkabel Tidak Bergerak
 - Jaringan Transmisi
- b. Jaringan Seluler
- c. Jaringan Data dan Internet
- d. Jaringan Internasional

Program pengembangan jaringan ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas koneksi, baik dari sisi keberhasilan sambungan maupun kejernihan suara, kuantitas transmisi dan kecepatan transmisi data. Uraian selengkapnya mengenai program pengembangan jaringan untuk tahun 2013 dapat dilihat pada Laporan Tahunan Telkom 2013 dengan judul sama.

- B. Riset dan Pengembangan Telkom menganggarkan dana investasi bagi kegiatan riset dan pengembangan produk untuk meningkatkan kualitas koneksi jaringan, memenuhi kebutuhan pelanggan akan variasi produk yang berkualitas serta melakukan inovasi atas produk dan jasa yang siklus produksi dan pemasarannya telah mencapai titik jenuh.

Total dana yang dikeluarkan untuk tahun 2013 sebesar Rp14 miliar atau setara US\$1 juta (2012:Rp13 miliar atau setara US\$1 juta). Tujuan Telkom melakukan riset dan pengembangan juga dimaksudkan untuk menegaskan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menjadikan Telkom terhindar dari segala denda dan sanksi moneter berkaitan dengan produk dan jasa tersebut.

Untuk tahun pelaporan 2013, anggaran dan riset dan pengembangan tersebut kami alokasikan terutama pada pengeluaran di berbagai program yang kami tujukan untuk mendukung penerapan *mobile broadband, cloud computing* dan beberapa pengembangan solusi berbasis ekosistem, seperti *e-tourism, mobile payment, mobile game* dan *smart home*. Keseluruhannya dilakukan untuk mewujudkan *digital lifestyle* di Indonesia. Pengembangan meliputi pada aspek bisnis, produk dan jasa serta pada aspek infrastruktur jaringan telekomunikasi.

Untuk aspek bisnis, servis dan produk, riset dan pengembangan yang dilakukan antara lain riset bisnis mengenai *mobile advertising center, appstore, smart home (home monitoring, telemetering, wireless sensor network, smart home over power line), mobile payment, data center, e-tourism, games, intelligent car, map-based social media platform, e-learning content enrichment,*

Telkom game center, over the toptv, smartTV, speedy monitoring, solusi smart home over power line, smart device 4GLTE, business signalling, TENOSS and TCEM.

Untuk infrastruktur jaringan telekomunikasi, riset yang dilakukan di antaranya riset terkait dengan teknologi *NGN, IMS, Service Broker, 100G, QoS Transport, Supercore, Any Wire GPON/10GPON, Wi-Fi, Femtocell, QoS EVDO, GPS and IPv6.*

- C. Merek, Hak Cipta dan Paten Telkom senantiasa melahirkan inovasi dalam layanan dan produk sejalan dengan dinamika portofolio bisnis kami untuk mengimbangi intensitas perkembangan teknologi telekomunikasi yang berkembang pesat dan tuntutan pelanggan yang juga terus meningkat. Guna melindungi sekaligus memberikan penghargaan terhadap kreativitas hasil riset dan pengembangan produk dan layanan, Telkom telah mendaftarkan sejumlah hak kekayaan intelektual yang terdiri dari merek, hak cipta dan paten di Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (Ditjen HKI), Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Telkom mendaftarkan berbagai hak kekayaan intelektual, meliputi:

- (i) merek dagang maupun jasa atas produk barang dan layanan jasa Perseroan, domain dan logo Perseroan, nama;



- (ii) hak cipta atas logo nama Perseroan, logo produk barang dan layanan jasa Perseroan, program-program komputer, karya tulis dan lagu; serta
- (iii) paten sederhana dan biasa atas penemuan-penemuan di bidang teknologi berupa produk, sistem dan metode di bidang telekomunikasi.

Untuk tahun 2013, Telkom mendaftarkan 6 merk dagang baru yang didaftarkan, yakni:

1. U See Zone
2. UTV
3. U Zone
4. U
5. U meet me
6. Indi Home

Selain 5 program tersebut, Telkom telah menerima hak cipta yang telah terdaftar pada tahun 2013, yakni:

1. Speedytrek Xpose Ur Music
2. Speedy Grovia
3. DELIMA
4. TELEPON RUMAH
5. Flexi-Lebih Irit kan

STRATEGI PEMASARAN DAN PRIVASI PELANGGAN

Telkom menerapkan berbagai skema pemasaran untuk memperkuat merek dagang serta profil produk/layanan dengan mempertimbangkan potensi perkembangan, banyaknya aturan yang mengikat dalam penyelenggaraan layanan TIME dan tingkat persaingan yang terjadi. Pemasaran dilakukan melalui pemasangan iklan di media cetak maupun elektronik, pemasaran langsung kepada pelanggan dan distribusi secara perorangan serta melalui kampanye promosi khusus. Realisasi strategi pemasaran tersebut adalah bagian dari pelaksanaan tiga inisiatif strategi utama dan telah dijabarkan ke dalam 10 inisiatif strategis yang telah diuraikan secara ringkas pada bahasan “Visi, Misi dan Inisiatif Strategis” Perseroan. Untuk menjamin peningkatan pangsa pasar, serta menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, Telkom berupaya memenuhi harapan pelanggan akan produk jasa yang andal, mudah dimengerti dan digunakan serta juga menyediakan kemudahan akses dan penyediaan saluran untuk menyelesaikan keluhan pelanggan. Selain itu, Telkom bertekad untuk memberikan layanan terbaik dengan tetap memperhatikan aturan yang berlaku serta menjaga kerahasiaan privasi dan memberi perlindungan konsumen. Hasilnya, selama periode pelaporan, Telkom terhindar dari sanksi akibat pelanggaran terhadap peraturan di bidang penyelenggaraan jasa telekomunikasi maupun terhadap privasi pelanggan.

Telkom berkomitmen melakukan inovasi produk dan layanan di sektor-sektor di luar telekomunikasi, dalam format layanan TIMES yang dapat diandalkan. Telkom senantiasa berupaya menciptakan produk dan layanan yang mampu mengantisipasi perkembangan konten (*content*) dan perangkat (*device*), baik itu *smartphone*, PC (*personal computer*) atau *tablet*, yang tumbuh dengan pesat. Telkom juga mengembangkan layanan gabungan antara komunikasi suara, layanan data via internet dan IPTV dalam satu paket yang kami sebut *Triple Play*. Produk dan layanan inovatif

ini sangat berbeda, sehingga memberikan keunggulan bagi Telkom dalam hal *Time to Market* dan memposisikan Telkom sebagai perusahaan yang prestisius di tahun-tahun yang akan datang.

Telkom senantiasa memberikan keterangan yang rinci dan jelas menyangkut kegunaan, hak dan kewajiban pelanggan, komitmen perlindungan konsumen termasuk jaminan kehandalan layanan, tata cara pengaduan, harga dan masa berlaku produk dan jasa yang ditawarkan, baik dalam label produk tertentu (misalkan *voucher* Prabayar) maupun pada saat penanda-tanganan kontrak pelayanan jasa pada seluruh produk dan jasa yang dipasarkan. Telkom juga sangat memperhatikan muatan brosur maupun siaran advertensi mengenai produk dan jasa yang kami tawarkan agar senantiasa sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Seluruh produk layanan jasa yang dipasarkan senantiasa dikenakan tarif sesuai dengan ketentuan sebagaimana ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia berdasarkan Undang-Undang No.36/1999 dan Peraturan Pemerintah No.52/2000 yang menegaskan bahwa "tarif penyelenggaraan jaringan dan/atau jasa telekomunikasi ditetapkan oleh penyelenggara berdasarkan jenis tarif, struktur dan dengan mengacu pada formula batasan tarif jasa telekomunikasi yang ditetapkan oleh pemerintah." Oleh karena itu, kami tidak mengandalkan tarif dalam menarik pelanggan agar menggunakan produk jasa Telkom, akan tetapi lebih mengandalkan pada kelebihan kami dalam kualitas

interkoneksi berkat dukungan jaringan, kemudahan akses terhadap produk dan layanan pelanggan.

Dalam rangka memberi kemudahan akses produk jasa Telkom, baik untuk segmen korporasi maupun individual dan untuk layanan jasa telekomunikasi verbal maupun layanan data dan informasi, Perseroan telah mengembangkan jaringan distribusi dan pemasaran produk sebagaimana terangkum dalam *box text* berikut.

KOMUNIKASI PEMASARAN

Telkom meyakini bahwa komunikasi yang efisien dan proaktif dengan para pelanggan berperan penting bagi kelangsungan bisnis, serta bermanfaat untuk memastikan kualitas produk dan layanan jasa agar selalu di atas standar. Aktivitas komunikasi pemasaran yang efektif berperan penting dalam memastikan bahwa penawaran produk mencapai segmen maupun potensi pelanggan yang ditargetkan. Oleh karena itu, Telkom merancang dan menjalankan strategi komunikasi pemasaran dengan memperhatikan ketentuan dan peraturan perundang-undangan dan standar industri khususnya yang terkait dengan iklan, promosi dan *sponsorship*.

Komunikasi pemasaran tersebut di antaranya dilakukan melalui media iklan cetak maupun televisi, pemasaran langsung kepada pelanggan dan personil distribusi, infrastruktur dan kampanye promosi khusus melalui berbagai program komunikasi pemasaran dalam rangka memperkuat merek dagang, serta profil kepada masyarakat umum terkait produk dan layanan Telkom. Perseroan berupaya memahami karakter dan kebutuhan pelanggan dan pengguna akhir agar sesuai dengan produk dan jasa yang ditawarkan. Agar komunikasi penawaran berjalan efektif, pada penawaran produk seluler, kartu Halo, entitas anak Telkomsel, fokus pada segmen korporasi dan profesional yang cenderung memiliki tingkat pemakaian yang tinggi. Sedangkan untuk produk SIMPATI dan Kartu As yang mempunyai segmen lebih luas, khususnya masyarakat kalangan muda, Telkomsel memanfaatkan jalur pemasaran *above and below the line*, dengan melakukan kampanye ke sekolah dan komunitas tertentu, selain memasang iklan di media cetak dan elektronik untuk keperluan *brand awareness*.

Sementara untuk penawaran produk Speedy, dengan rentang segmen yang luas, baik kaum muda, rumah tangga, maupun segmen *retail*, Telkom memanfaatkan jalur *above and below the line*, dengan melakukan kampanye ke sekolah, komunitas tertentu, iklan media cetak maupun elektronik dan pendekatan personal melalui hubungan langsung, via telepon maupun brosur.

Telkom senantiasa mematuhi peraturan perundangan yang berlaku, sehingga selama tahun 2013, tidak terjadi pelanggaran ketentuan dan peraturan perundang-undangan serta standar industri terkait pelaksanaan komunikasi pemasaran melalui iklan, promosi dan *sponsorship*.

Untuk memberi kemudahan akses kepada para pelanggan, sampai akhir tahun Telkom telah memiliki kerja sama dengan 53 *dealer* resmi yang mengelola lebih dari 83 ribu gerai *retail* yang terbagi dalam 96 klaster. Telkom juga memiliki kerja sama dengan 7 Mitra Retail Nasional dan 17 Mitra Perbankan Nasional.



PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

Untuk memastikan terjadinya peningkatan kualitas layanan kepada para pelanggan, Telkom menerapkan pendekatan eksternal maupun internal. Secara eksternal, Telkom menawarkan program jaminan tingkat layanan (*service level guarantee*), yaitu tingkat layanan minimum yang dijanjikan kepada pelanggan terhadap kualitas produk dan penanganan, baik pelanggan personal maupun pelanggan korporat.

Pendekatan eksternal yang dilakukan, meliputi:

1. untuk pelanggan personal, program ini tersedia untuk pelanggan sambungan telepon tidak bergerak, Flexi maupun data dan internet. Jaminan layanan diberikan bagi pelanggan yang ingin melakukan pasang baru, perubahan jenis layanan, penyelesaian gangguan, pemulihan sambungan yang terisolir dan keluhan atas tagihan. Apabila tingkat

2. pada segmen pelanggan korporat, jaminan tingkat layanan diberikan sesuai dengan kesepakatan kontrak antara Perseroan dengan pelanggan terkait. Jaminan tingkat layanan juga diberikan kepada pelanggan operator lain dan *wholesale* tertentu yang menggunakan produk SL Digital, IP Transit dan Metro-E. Jaminan yang diberikan disesuaikan dengan tingkat layanan, ketersediaan produk, waktu instalasi dan waktu perbaikan.

Telkom mengelompokkan tingkat layanan menjadi lima kategori (Bronze, Silver, Gold, Platinum dan Diamond) yang masing-masing kami bedakan berdasarkan parameter teknis yang dijamin, fitur yang diberikan terhadap produk yang

dikonsumsi dan besaran nilai harga yang disepakati bersama.

Sedangkan secara internal, Telkom menerapkan perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement/SLA*) antar unit dalam Telkom Grup, sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Perusahaan No:PD.510.00/r.00/HK.200/COD-D0030000/2012 tentang "Tatakelola *Service Level Guarantee* (SLG) dan *Service Level Agreement* (SLA) Telkom Group." Sebagaimana ditegaskan dalam ketentuan tersebut, tujuan implementasi SLA adalah dalam rangka mendukung agar penerapan SLG dapat berlangsung dengan baik.

Telkom merinci dengan jelas peran dari masing-masing unit dan sasaran yang harus dipenuhi dalam mencapai SLA yang ditetapkan bersama. Pengaturan SLG yang diperkuat dengan penerapan SLA secara internal tersebut menunjukkan komitmen Telkom yang tinggi untuk menempatkan kepuasan pelanggan sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan



operasional yang dicapai melalui upaya peningkatan kualitas layanan yang terukur dan berkelanjutan.

Sebagai salah satu upaya lain yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, Telkom mengupayakan kemudahan cara pembayaran kewajiban pelanggan bagi seluruh bentuk layanan yang kami berikan. Kami merancang pola penagihan yang fleksibel sesuai dengan karakteristik jasa dan segmen pelanggan dengan dukungan sistem telekomunikasi serta bekerja sama dengan lembaga perbankan. Secara keseluruhan, seluruh pembayaran layanan produk Telkom dapat dilakukan secara *online*, bahkan bisa menggunakan perangkat *mobile*. Hal tersebut merupakan wujud komitmen Telkom dalam mendukung tumbuh kembangnya peran telekomunikasi sebagai salah satu

bagian utama dalam mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia dengan lebih efektif dan efisien dari sisi waktu dan mobilitas.

Dalam rangka memastikan pemenuhan standar layanan purna jual, Telkom menerapkan kompensasi yang adil melalui pemberlakuan garansi purna jual (*service level guarantee/SLG*). Pemberlakuan garansi purna jual ini merupakan salah satu bentuk komitmen Telkom untuk meningkatkan kualitas layanan kepada para pelanggan.

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Telkom menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang memungkinkan pelanggan menyampaikan keluhan maupun *complain* atas kualitas produk dan layanan yang tidak sesuai dengan kualifikasi yang telah ditawarkan sebelumnya. Telkom membagi penanganan keluhan kedalam dua golongan pelanggan.

1. Segmen Pelanggan Personal

- a. Telkom menyediakan pusat layanan konsumen yang dapat langsung didatangi di setiap kantor wilayah maupun kantor cabang, dikenal dengan Plasa Telkom.
- b. Telkom juga menyediakan pusat pengaduan secara *online* di *website* Perseroan serta *call center* dengan nomor "147." Bagi pelanggan seluler, Telkomsel memiliki *call center* dengan merek dagang "Caroline," singkatan dari Customer Care Online. Caroline dapat dihubungi melalui nomor-nomor berikut:
 - "133" oleh pelanggan kartu Halo;
 - "155" (24 jam, gratis) dan "188" (24 jam, berbayar) oleh pelanggan simpATI dan Kartu As;

G4-PR4 | G4-PR5

- "021-21899811" untuk lokasi Jakarta, "022- 2553811" untuk lokasi Bandung, "031-8403811" untuk lokasi Surabaya, "061-4578811" untuk lokasi Medan atau "0807-1811811" untuk lokasi lain di Indonesia melalui ponsel operator lain serta telepon tetap.
2. **Segmen Pelanggan Korporat** Telkom memiliki tim *account management* dalam mengelola hubungan dengan pelanggan korporat yang didukung oleh *Telkom Solution House*, *SME center* dan *call center*. Telkom memberikan nomor "500250" bagi pelanggan *business* dan layanan khusus bebas pulsa untuk pelanggan *enterprise* melalui nomor "08001Telkom" (08001835566).

Telkom memiliki kebijakan jelas terkait waktu bagi penyelesaian setiap keluhan pelanggan. Pada umumnya keluhan menyangkut kesesuaian antara brosur produk dengan realisasi produk diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam. Namun untuk penyelesaian keluhan pelanggan terkait administrasi dan ketidaksesuaian tarif maupun aplikasi produk memerlukan waktu lebih lama, karena adanya tahapan verifikasi.

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Kami menyadari pentingnya mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap seluruh layanan yang diberikan, dalam rangka mendapatkan *feed-back* bagi upaya perbaikan layanan di masa mendatang. Untuk maksud tersebut, Telkom bekerja sama dengan sebuah perusahaan survei independen melakukan riset. Tujuan pelaksanaan survei adalah mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Indeks Loyalitas Pelanggan atau *Customer Loyalty Index* (CLI).

Dengan menggunakan metode *Top Two Boxes* dan "*top three boxes with seven scales*" didapatkan hasil survei sebagai berikut:

- segmen pelanggan personal: 80,16% untuk CSI dan 67,64% untuk CLI;
- segmen pelanggan bisnis: 91,23% untuk CSI dan 87,27% untuk CLI;
- segmen pelanggan *enterprise*: 94,28% untuk CSI dan 97,26% untuk CLI.

PERLINDUNGAN KONSUMEN

Telkom terus mengupayakan berbagai inisiatif dan penyempurnaan di bidang pengelolaan keamanan produk (*product safety*), layanan pengaduan dan jaminan purna jual untuk memberikan kenyamanan dan jaminan perlindungan konsumen, antara lain dengan senantiasa:

- memastikan bahwa suatu produk yang baru dikembangkan dapat menjadi produk yang tepat sebagai produk komersial yang diterima baik di pasar, kami menerapkan suatu pedoman standar bagi pelaksanaan proses inkubasi produk inovasi;

- memegang prinsip untuk memastikan produk dan layanan yang dihasilkan berkualitas tinggi dan mampu memberikan manfaat secara maksimal serta berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi;
- menjaga kode etik dalam penjualan produk (penjualan langsung), beriklan dan berpromosi;
- menerapkan praktik beriklan yang beretika dengan memperhatikan ketentuan kode etik periklanan di Indonesia;
- memastikan bahwa produk dan layanan purna jual dapat secara mudah tersedia bagi publik;
- mendukung penerapan prinsip-prinsip dan praktik persaingan yang sehat;
- berorientasi pada kepuasan pelanggan; dan
- memenuhi tolok ukur yang dipersyaratkan dalam beberapa Peraturan Menteri yang mengatur standar kualitas layanan.



Independent Assurance Statement

Report No. 0914/BD/0071/JK

To the management of PT Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk

We were engaged by PT Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk ('Telkom') to provide assurance in respect to its Sustainability Report 2013 ('the Report'). The assurance has been carried out by a multi-disciplined assurance team with a broad range of skills and depth of experience, thus providing a high level of competency for the assurance engagement.

Independence

We were not involved in the preparation of any key part of the Report and carried out all assurance undertakings with independence and autonomy. We did not provide any services to Telkom during 2013 that could conflict with the independence of assurance engagement.

Assurance Standards

We conducted our work in accordance with ISAE3000 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information' issued by the International Auditing and Accounting Standards Board. In addition, we have also planned and carried out our work in accordance with AA1000AS (2008) 'AA1000 Assurance Standards (2008)', issued by AccountAbility.

Level of assurance and criteria used

Our evidence-gathering procedures have been designed to obtain a limited level of assurance based on SAE3000 and a moderate level of assurance engagement as set out in AA1000AS (2008) in order to provide confidence to readers by reducing risks or errors to a very low but not to zero. Moreover, the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) of Inclusivity, Materiality and Responsiveness has also been used as criteria to evaluate the Report.

Scope of Assurance

We provided Type 2 assurance engagement under AA1000AS (2008). This involved:

- 1) an assessment of Telkom's adherence to the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) and
- 2) an assessment on the accuracy and quality of specified sustainability performance information contained within the Report, in relation to the agreed scope. The scope of work consisted of:
 - Partnership program
 - Community stewardship program
 - Occupational health and safety
 - Human resources development.

The assured GRI G4 indicator related to the agreed scope above is marked with the sign \checkmark at the GRI G4 Core Index section of the Report.

Responsibility

Telkom is responsible for all information and claims contained in the Report, including established sustainability management targets, performance management, data collection and report preparation, etc. Our responsibility in performing this engagement is to the management of Telkom only for the purposes of verifying its statements relating to its sustainability performance, more particularly as described in the agreed scope. Our responsibility is to express our conclusions in relation to the agreed scope.

Methodology

We have assessed several assertions and specified data sets included in the report and the systems and processes used to manage and report these using the following methods:

- Reviewed report, internal policies, documentation, management and information systems
- Carried out interviews with staff involved in sustainability-related management and reporting
- Followed data trails to initial aggregated source and checked sample data to a greater depth during the engagement process.



Limitations

Our scope of work was limited to a review of the accuracy and reliability of specified data and interviews with data providers, persons in charge of data collection and processing, as well as persons in charge of sustainability performance-related information.

Conclusions

We have confirmed that the Report has been prepared in accordance with G4 Core Criteria issued by the Global Reporting Initiative (GRI).

Findings and conclusions concerning adherence to the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness include:

▪ Inclusivity

An assessment has been made to determine whether Telkom has included all key stakeholders in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability issues.

We found Telkom demonstrates a strong commitment to stakeholder inclusivity. Telkom has an effective system in place for key stakeholders to participate in the development of the organization's response in the context of sustainability. This is demonstrated for instance, by conducting needs assessment surveys in relation to the partnership and community stewardship programme and materiality level survey to the key stakeholders group.

However, we recommend that Telkom continues to improve stakeholder inclusivity systems and procedures on a regular basis to maintain their effectiveness.

▪ Materiality

An assessment has been made as to whether Telkom has included in the Report the material information required by its stakeholders in order to enable them to make informed judgements, decisions and actions.

We found Telkom has a strong process in place to determine material issues. Key material issues were adequately reported and were found to provide balanced information about Telkom's sustainability performance. A range of internal stakeholders are involved in Telkom's materiality determination process. However, we recommend that Telkom continues to conduct materiality test on a regular basis in future reports.

▪ Responsiveness

An assessment has been made as to whether Telkom demonstrates that it responds to its stakeholders and is accountable to them.

Telkom was found to be responsive to key stakeholder concerns and expectations. This was achieved through the organization's allocation of resources to stakeholder engagement, the timeliness and accessibility of reported information, and the types of communication mechanisms regularly employed.

However, we recommend that Telkom continues to improve stakeholder engagement procedures on a regular basis in future reports.

Based on our limited assurance engagement, nothing has come to our attention that causes us to believe that the data of the Report has been materially misstated.

All key assurance findings are included herein, and detailed observations and follow-up recommendations have been submitted to Telkom management in a separate report.

Jakarta, 12 September 2014



James Kallman
President Director

Moores Rowland is an international organization specializing in audit, accounting, tax, legal and advisory services. Moores Rowland is a member of Praxity AISBL, the world's largest Alliance of independent and unaffiliated audit and consultancy companies.

We can rely on the skills of more than 33,400 professionals operating together in 97 countries, sharing the same values and sense of responsibility, whilst in Indonesia is served by Moores Rowland, one of the leading sustainability assurance providers.

Indeks GRI G4 Core

Indeks	Aspek dan Indikator	Halaman	
PENGUNGKAPAN STANDAR UMUM			
Strategi dan Analisis			
G4-1	Sambutan Direktur Utama		
Profil Organisasi			
G4-3	Nama Organisasi	24	✓
G4-4	Produk dan Jasa	24	✓
G4-5	Lokasi Kantor Pusat Organisasi	24	✓
G4-6	Wilayah Operasi	24	✓
G4-7	Kepemilikan dan Bentuk hukum	29	✓
G4-8	Pangsa Pasar	24	✓
G4-9	Skala Organisasi	27	✓
G4-10	Distribusi Pegawai	82	✓
G4-11	Persentase Jumlah Pegawai yang tercakup dalam Perjanjian Kerja Bersama. (PKB)	78	✓
G4-12	Rantai Pasokan (Supply chain)	27, 35	✓
G4-13	Perubahan signifikan selama periode pelaporan	28, 37	✓
G4-14	Pendekatan dalam penerapan prinsip pencegahan	28	✓
G4-15	Inisiatif internasional yang didukung atau diadopsi	29	✓
G4-16	Keanggotaan dalam asosiasi industri	29	✓
Aspek Penting dan Boundary			
G4-17	Daftar Perusahaan Anak	30, 35	✓
G4-18	Proses Penetapan Konten dan Boundary	33	✓
G4-19	Daftar Identifikasi Aspek Penting	36	✓
G4-20	Daftar Boundary	36	✓
G4-21	Boundary di luar perusahaan	36	✓
G4-22	Efek Penyajian ulang informasi tahun yang lalu	37	✓
G4-23	Perubahan signifikan ruang lingkup dan boundary	37	✓
Pemangku Kepentingan			
G4-24	Daftar Pemangku kepentingan	37	
G4-25	Basis pengidentifikasian pemangku kepentingan	37	
G4-26	Pendekatan hubungan dengan pemangku kepentingan	37	
G4-27	Topik yang dibahas dengan pemangku kepentingan	37	
Tentang Laporan Ini			
G4-28	Periode Pelaporan	32	✓
G4-29	Penerbitan laporan tahun lalu	32	✓
G4-30	Siklus Pelaporan	32	✓
G4-31	Kontak Personal	37	✓
G4-32	Opsi "Sesuai dengan", Daftar Indeks dan Assurance	32, 112	✓
G4-33	Assurance Eksternal	112	✓

Indeks	Aspek dan Indikator	Halaman	
	Tata Kelola		
G4-34	Struktur Tata Kelola	88	
	Etika dan Integritas		
G4-56	Nilai-nilai Perusahaan, prinsip-prinsip dan standar perilaku	91	
	PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS		
	KATEGORI: EKONOMI		
	Aspek: Kinerja Ekonomi		
	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)		
G4-EC1	Nilai ekonomi yang diterima dan didistribusikan	41	
G4-EC2	Implikasi finansial, risiko dan peluang akibat perubahan iklim	62	
G4-EC3	Kecukupan Dana Pensiun Karyawan	41, 75	
	Aspek: Market Presence		
	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)		
G4-EC5	Rasio Gaji karyawan baru terhadap Upah Minimum Regional (UMR)	74	
	Aspek: Dampak Ekonomi Tidak Langsung		
	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)		
G4-EC7	Dampak pembangunan prasarana umum dan bantuan lainnya	40, 54	✓
G4-EC8	Dampak ekonomi tidak langsung	43, 44	✓
	KATEGORI: LINGKUNGAN		
	Aspek: Energi		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-EN3	Konsumsi energi di dalam organisasi	63	
G4-EN6	Pengurangan konsumsi energi	63	
G4-EN7	Pengurangan kebutuhan energi produk dan jasa		
	Aspek: Emisi		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-EN15	Emisi gas rumah kaca (GRK) langsung (Cakupan 1)	63	
G4-EN19	Pengurangan emisi gas rumah kaca (GRK)	63	
	SUB-KATEGORI: PRAKTIK PERBURUHAN DAN KENYAMANAN BEKERJA		
	Aspek: Pekerjaan		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-LA1	Perputaran Karyawan	82, 83	✓
G4-LA2	Imbalan jasa karyawan tetap yang tidak diberikan kepada karyawan kontrak	75	✓
	Aspek: Kesehatan dan Keselamatan Kerja		
G4-LA6	Tingkat kecelakaan kerja, dan tingkat ketidak-hadiran bekerja karena sakit, atau bolos.	77	✓
G4-LA8	Klausul Kesehatan dan Keselamatan Kerja dalam PKB. (Perjanjian Kerja Bersama)	77	✓
	Aspek: Pelatihan dan Pendidikan		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-LA9	Jam pelatihan rata-rata per tahun per karyawan	72	✓
G4-LA10	Program pelatihan bagi pegawai yang akan memasuki masa pensiun.	75	✓
G4-LA11	Reviu terhadap kinerja dan jenjang karir karyawan	73, 74	✓

Indeks	Aspek dan Indikator	Halaman	
	Aspek: Keberagaman dan Kesetaraan Peluang		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-LA12	Komposisi badan tata kelola dan distribusi karyawan.		
	Aspek: Remunerasi yang setara antara wanita dan pria		
G4-DMA	Panduan: DMA Umum hlm. 64-65; khusus Aspek hlm. 165		
G4-LA13	Rasio gaji pokok dan remunerasi antara wanita dan pria	74	
	Aspek: Penilaian Praktik Perburuhan Pemasok		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-LA14	Seleksi pemasok berdasarkan praktik perburuhan.		
	SUB-KATEGORI: HAK ASASI MANUSIA		
	Aspek: Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB)		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-HR4	Pelanggaran hak kebebasan berserikat dalam organisasi atau pemasok	78, 79	
	Aspek: Praktik Keamanan		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-HR7	Pelatihan Hak Azasi Manusia bagi petugas pengamanan (security)	79	
	Aspek: Asesmen Hak Asasi Manusia Pemasok		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-HR10	Seleksi pemasok berdasarkan kriteria hak azasi manusia		
	SUB-KATEGORI: MASYARAKAT		
	Aspek: Masyarakat Setempat		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-SO1	Pengembangan dan dampak program pemberdayaan masyarakat	44, 51	✓
	Aspek: Anti-korupsi		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-SO4	Komunikasi dan pelatihan anti korupsi	80	
G4-SO5	Kejadian korupsi dan tindakan yang diambil	80	
	Aspek: Kebijakan Publik		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-SO6	Sumbangan/Kontribusi untuk partai politik		
	Aspek: Sikap anti-persaingan		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-SO7	Anti-persaingan, anti-trust, dan praktik monopoli	103	
	SUB-KATEGORI: TANGGUNG JAWAB PRODUK-		
	Aspek: Pemberian Label Produk dan Jasa		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-PR5	Hasil survei pengukuran kepuasan pelanggan	104, 111	
	Aspek: Komunikasi Pemasaran		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen		
G4-PR7	Jumlah total peristiwa ketidakpatuhan terhadap peraturan dan aturan sukarela tentang komunikasi pemasaran, termasuk iklan, promosi, dan sponsor, menurut jenis hasil	107, 108	
G4-PR8	Komplain Pembocoran data pelanggan	107	

Lembar Umpan Balik

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membaca Laporan Keberlanjutan 2013 ini. Guna meningkatkan Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang kami berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi Lembar Umpan Balik yang telah disiapkan, dan mengirimkannya kembali kepada kami.

- Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi mengenai berbagai hal yang telah dilaksanakan ITM dalam pemenuhan tanggung jawab sosial perusahaan.
 Setuju Tidak Tahu Tidak Setuju
- Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan mudah dimengerti dan dipahami?
 Setuju Tidak Tahu Tidak Setuju
- Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasuk data dan informasi yang disajikan sudah cukup lengkap?
 Setuju Tidak Tahu Tidak Setuju
- Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasuk data dan informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya?
 Setuju Tidak Tahu Tidak Setuju
- Bagaimana dengan tampilan Laporan Keberlanjutan ini, baik dari isi, desain dan tata letak, serta foto-foto?
 Sudah Baik Tidak Tahu Kurang Baik
- Informasi apa saja yang dirasakan bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?

- Informasi apa saja yang dirasakan kurang bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?

- Informasi apa saja yang dirasakan kurang dan harus dilengkapi dalam Laporan Keberlanjutan mendatang?

Profil Anda

Nama Lengkap :

Institusi/Perusahaan:

Email :

Identifikasi golongan pemangku kepentingan (pilih salah satu):

- Pemerintah • LSM • Industri
- Akademik • Media • Masyarakat
- Lain-lain, mohon sebutkan

Mohon formulir ini dikirimkan kembali kepada:

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
 Investor Relations
 Grha Merah Putih Lantai 5
 Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52
 Jakarta 12710, Indonesia
 T +62 21 521 5109
 F +62 21 522 0500
 email : investor@telkom.co.id

IDX : TLKM
 NYSE : TLK
 LSE : TKID

www.telkom.co.id

Glossary

3G

Istilah umum untuk teknologi telekomunikasi bergerak generasi ketiga. 3G menawarkan koneksi berkecepatan tinggi bagi telepon seluler dan perangkat komunikasi bergerak lainnya.

3.5G

Pengelompokan teknologi data dan telepon bergerak yang berbeda dengan tujuan untuk mencapai performa yang lebih baik daripada sistem 3G, yang merupakan langkah menuju peluncuran kapasitas 4G.

ADS

American Depository Share (atau juga disebut dengan American Depository Receipt atau "ADR"), yaitu sertifikat yang diperdagangkan di pasar surat berharga AS (seperti Bursa Saham New York) yang mewakili sejumlah saham asing.

ARPU

Average Revenue per User adalah ukuran yang digunakan terutama oleh perusahaan telekomunikasi dan jaringan, yang menunjukkan berapa banyak pendapatan yang diperoleh perusahaan dari rata-rata pengguna layanan.

Backbone

Jaringan telekomunikasi utama yang terdiri dari fasilitas transmisi dan switching seperti gelombang mikro, kabel bawah laut, satelit, serat optik dan teknologi transmisi lainnya yang menghubungkan beberapa node akses jaringan.

Bandwidth

Kapasitas hubungan komunikasi.

Broadband

Pengiriman sinyal telekomunikasi yang termasuk atau menangani jangkauan (pita) frekuensi yang relatif lebar.

BTS

Base Transceiver Station yang merupakan perangkat untuk mengirim dan menerima sinyal telepon radio ke dan dari sistem telekomunikasi lain.

BUMN

Badan Usaha Milik Negara adalah perusahaan milik Pemerintah, yang dibentuk oleh Pemerintah untuk melakukan kegiatan komersial atas nama Pemerintah sebagai pemiliknya.

CDMA

Code Division Multiple Access adalah suatu teknologi transmisi dimana setiap transmisi dikirimkan ke beberapa frekuensi dan suatu kode tertentu diberikan untuk setiap pengiriman data atau suara, yang memungkinkan beberapa pengguna untuk berbagi spektrum frekuensi yang sama.

CPE

Customer Premises Equipment merupakan perangkat handset, penerima, set-top box atau perangkat lain yang digunakan oleh pelanggan layanan telekomunikasi nirkabel, tetap maupun berbasis broadband, yang merupakan milik dari operator jaringan tertentu dan diletakkan pada lokasi pelanggan.

Downlink

Frekuensi sinyal radio frekuensi yang dipancarkan oleh satelit ke stasiun bumi.

DTH

Penyiaran satelit Direct-to-Home adalah pendistribusian sinyal televisi yang berasal dari satelit stasiun bumi berkekuatan tinggi ke antena kecil dan alat penerima satelit yang terpasang di rumah-rumah di seluruh wilayah satu negara.

e-Commerce

Electronic commerce merupakan penjualan dan pembelian produk atau layanan melalui sistem elektronik seperti jaringan internet dan jaringan komputer lainnya.

e-Money

Electronic money adalah uang yang dipertukarkan secara elektronik.

e-Payment

Disebut juga sebagai electronic funds transfer, merupakan pertukaran atau pengiriman uang secara elektronik dari satu rekening ke rekening lain, baik dalam satu institusi keuangan yang sama atau beberapa institusi keuangan yang beragam, melalui sistem berbasis komputer.

Edutainment

Edukasi dan hiburan (entertainment).

EVDO

Evolution Data Optimize merupakan layanan telepon berbasis broadband nirkabel berteknologi 3G dan berkecepatan tinggi untuk layanan CDMA.

Gateway

Gateway adalah perangkat yang menjembatani jaringan berbasis paket ("IP") dan jaringan berbasis sirkuit ("PSTN").

GPON

Gigabyte-Passive Optical Network adalah jenis sistem jaringan optik pasif yang paling banyak digunakan untuk menghubungkan kabel serat optik dan sinyal ke seluruh pengguna akhir.

GRI

Global Reporting Initiative adalah organisasi pembuat standar pelaporan keberlanjutan yang berlaku secara internasional.

GRI-G4

Pedoman penulisan laporan keberlanjutan yang mulai dapat diaplikasikan di tahun 2014.

GSM

Global System for Mobile Telecommunication yang merupakan standar Eropa untuk telepon seluler digital.

Homepass

Sambungan dengan akses ke jaringan suara telepon tetap, IPTV dan layanan **broadband**.

HSPA+

Evolved High Speed Packet Access yang merupakan Proyek Kemitraan Generasi Ketiga Seri 7 dengan arsitektur berpusat **IP-centric** yang lebih sederhana untuk jaringan telepon bergerak yang melampaui sebagian besar model perangkat lama. HSPA+ dapat mencapai kecepatan pengiriman data tertinggi hingga 42 Mbit/detik untuk **downlink** dan 22 Mbit/detik untuk **uplink**.

Intelligent Network

Jaringan telekomunikasi independen di mana fungsi logis telah dipindahkan dari **switch** dan ditempatkan di node komputer yang disebarkan melalui jaringan tersebut.

Interkoneksi

Hubungan fisik dari sebuah jaringan **carrier** dengan perangkat atau fasilitas yang bukan merupakan bagian dari jaringan itu.

IP

Internet Protocol merupakan metode atau **protokol** melalui mana data dari satu komputer dikirim ke komputer lainnya melalui **internet**.

IPTV

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.

ISDN

Integrated Services Digital Network, yaitu sebuah jaringan yang menyediakan konektivitas digital **end-to-end** dan memungkinkan pengiriman suara, data dan video dalam secara bersamaan serta menyediakan konektivitas **internet** berkecepatan tinggi.

ISP

Internet Service Provider adalah organisasi yang menyediakan akses **internet**.

Kbps

Kilobyte per second adalah ukuran kecepatan transmisi sinyal digital yang dinyatakan dalam ribuan bit per detik.

KSO

Kerjasama Operasi yang merupakan bentuk perjanjian yang mencakup *build, operate* dan transfer yang sebelumnya digunakan Telkom, di mana mitra konsorsium menginvestasikan dan mengoperasikan fasilitas milik Telkom di divisi regional.

LAN

Local Area Network adalah jaringan dengan stasiun yang saling terkoneksi yang memungkinkan pembagian sumber daya jaringan satu sama lain, dan pada umumnya mencakup suatu wilayah yang terbatas (misalnya dalam sebuah gedung).

LTE

Long Term Evolution adalah standar teknologi untuk komunikasi data nirkabel berkecepatan tinggi untuk telepon bergerak dan terminal data.

Manfaat Iuran Pensiun Pasti

Jenis program pensiun yang besaran kontribusi tahunan dari perusahaan telah ditentukan.

Manfaat Pensiun Pasti

Jenis program pensiun di mana perusahaan menjanjikan manfaat bulanan tertentu pada saat karyawan pensiun yang ditetapkan sejak awal oleh suatu formula, berdasarkan pada sejarah pendapatan, masa kerja dan usia karyawan, bukan berdasarkan tingkat pengembalian investasi.

Mbps

Megabyte per second adalah satuan pengukuran kecepatan pengiriman sinyal digital yang dinyatakan dalam jutaan bit per detik.

MHz

Megahertz adalah satuan pengukur frekuensi. Satu MHz setara dengan satu juta siklus per detik.

Mobile Broadband

Istilah pemasaran untuk akses internet nirkabel melalui modem portable, telepon bergerak, modem USB nirkabel atau perangkat bergerak lainnya.

Network Access Point

Fasilitas pertukaran jaringan publik di mana beberapa ISP terkoneksi satu sama lain melalui pengaturan peering.

NGN

Next Generation Network merupakan istilah umum yang merujuk pada jaringan berbasis paket untuk menyediakan layanan, termasuk jasa telekomunikasi, dan dapat menggunakan beberapa **broadband**.

OJK

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.

PSTN

Public Switched Telephone Network yaitu jaringan telepon yang dioperasikan dan dipelihara oleh Telkom dan Unit KSO untuk dan atas nama Telkom

Pulsa

Pulsa adalah satuan perhitungan biaya telepon.

Roaming

Istilah umum yang merujuk pada perpanjangan layanan konektivitas di suatu lokasi yang berbeda dengan lokasi rumah di mana layanan itu terdaftar.

RUPS

Rapat Umum Pemegang Saham, yang juga dapat berarti Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan ("RUPST") atau Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa ("RUPSLB").

SKKL

Sistem Komunikasi Kabel Laut adalah kabel yang dibentangkan di bawah laut antara stasiun yang dibangun di daratan untuk menghantarkan sinyal telekomunikasi melalui jalan bawah laut.

SLJJ

Sambungan Langsung Jarak Jauh adalah bentuk panggilan jarak jauh untuk pelanggan yang tinggal di wilayah yang berbeda namun masih berada di satu negara. Umumnya, masing-masing wilayah memiliki kode telepon area yang berbeda.

SMS

Short Messaging Service atau Layanan Pesan Pendek adalah bentuk teknologi yang memungkinkan pertukaran pesan antara telepon bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak.

SOA

Sarbanes-Oxley Act, diberlakukan pada tanggal 30 Juli 2002, juga dikenal sebagai Public Company Accounting Reform and Investor Protection Act dan Corporate and Auditing Accountability and Responsibility Act.

Soft Switch

Perangkat sentral di dalam jaringan telepon yang menghubungkan panggilan dari satu saluran telepon ke saluran lainnya, dengan menggunakan **software** yang dijalankan di dalam sistem komputer. Pekerjaan ini sebelumnya dilakukan dengan menggunakan **hardware** melalui papan tombol untuk mengarahkan panggilan.

Stasiun Bumi

Antena dan perangkat terkait yang digunakan untuk menerima atau mengirim sinyal telekomunikasi via satelit.

Switch

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.

Telepon Kabel Tidak Bergerak

Layanan telepon melalui kabel tidak bergerak yang menghubungkan seorang pengguna di suatu lokasi dengan terminal telepon lokal, biasanya dengan menggunakan nomor telepon sendiri.

Telepon Nirkabel Tidak Bergerak

Hubungan transmisi telepon nirkabel lokal dengan menggunakan teknologi selular, gelombang mikro atau radio untuk menghubungkan pengguna di suatu lokasi dengan terminal telepon lokal.

Telepon Tidak Bergerak

Layanan telepon tidak bergerak kabel dan tidak bergerak nirkabel.

TIMES

Telecommunication, Information, Media dan Edutainment.

Transponder Satelit

Perangkat penyiaran radio yang dipasang di satelit untuk menerima sinyal dari bumi dan memperkuatnya lalu mengirimnya kembali ke bumi.

TV Berbayar

TV berbayar, TV premium atau saluran premium adalah layanan siaran televisi berlangganan yang disediakan melalui kabel digital dan analog serta satelit dan juga melalui jalur digital serta televisi internet.

UKM

Usaha Kecil Menengah atau **Small and Medium Enterprises** ("SME")

VoIP

Voice over Internet Protocol yang merupakan cara mengirim informasi suara menggunakan IP.

VPN

Virtual Private Network, yaitu koneksi jaringan **private** yang aman, yang dibangun pada puncak infrastruktur yang mudah diakses publik, misalnya internet atau jaringan telepon umum. VPN umumnya mengombinasikan beberapa enkripsi, sertifikat digital, pengidentifikasian pengguna yang kuat dan kendali akses agar dapat mengamankan trafik. Hal ini memungkinkan konektivitas ke banyak mesin yang berada dibelakang **gateway** atau **firewall**.

VSAT

Very Small Aperture Terminal yang merupakan antena kecil berdiameter 1,5 hingga 3,0 meter, yang ditempatkan dilokasi pengguna dan digunakan untuk komunikasi dua arah melalui satelit.

Wi-Max

Worldwide Interoperability for Microwave Access, yang merupakan teknologi telekomunikasi untuk pengiriman data via nirkabel dengan menggunakan berbagai mode pengiriman, mulai dari titik ke titik hingga akses **internet portable**.

Wireless Broadband

Teknologi yang melayani akses internet nirkabel berkecepatan tinggi atau akses jaringan komputer untuk wilayah yang luas.

Perjalanan Laporan Keberlanjutan Telkom



2006



2007



2008



2009



2010



2011



2012



2013



Laporan Keberlanjutan 2013

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Investor Relations
Grha Merah Putih Lantai 5
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52
Jakarta 12710, Indonesia

T +62 21 521 5109
F +62 21 522 0500
email : investor@telkom.co.id

IDX : TLKM
NYSE : TLK
LSE : TKID

www.telkom.co.id

