

# DIGITALIZATION FOR A BETTER AND SUSTAINABLE FUTURE







# **DIGITALIZATION FOR A BETTER AND SUSTAINABLE FUTURE**

LAPORAN KEBERLANJUTAN

**2021**



## TEMA LAPORAN

### *Digitalization for A Better and Sustainable Future*

Saat ini, kami menyadari bahwa setiap aspek kehidupan manusia memerlukan digitalisasi. Ketika pandemi COVID-19 berakhir ke depan, kami yakin bahwa digitalisasi tetap menjadi penting dan dibutuhkan masyarakat. Di sisi lain, kami memahami bahwa digitalisasi membutuhkan dukungan infrastruktur digital dan sumber daya manusia yang handal sebagai bagian penting ekosistem digital. Kami melihat digitalisasi memberikan begitu banyak dampak positif terhadap berbagai aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dan Entitas Anak melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan dampak positif digitalisasi dan meminimalkan dampak negatif yang ada. Upaya kami antara lain yaitu dengan menerapkan tata kelola keberlanjutan dan memberikan *customer experience* terbaik bagi pelanggan. Kami juga mulai mengukur dan mengelola penggunaan energi dan air, serta adanya emisi yang timbul akibat digitalisasi. Lebih jauh, kami berupaya meningkatkan literasi digital dan kapabilitas sumber daya manusia, tidak hanya di perusahaan tetapi juga masyarakat sebagai komponen ekosistem digital. Dengan mengusung tema "*Digitalization for A Better and Sustainable Future*" berbagai komitmen dan upaya kami dalam mengelola berbagai dampak terhadap keberlanjutan terangkum dalam laporan ini.

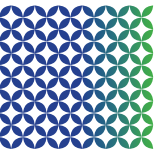


## DISCLAIMER

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk atau "Telkom" telah menyusun Laporan Keberlanjutan Tahun 2021 yang menyajikan data dan informasi kinerja keberlanjutan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Identifikasi dan pemilihan isi laporan ditentukan berdasarkan manfaat dan kepentingan para pihak seperti investor, pemerintah, pelanggan, dan karyawan, sedangkan data dan informasi yang disajikan berasal dari berbagai sumber yang dapat diandalkan.

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

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



## DAFTAR ISI

	TEMA LAPORAN
	DISCLAIMER
1	DAFTAR ISI

### TENTANG TELKOM

4	Tentang Telkom
6	Wilayah Operasional dan Layanan
8	Pencapaian dan Penghargaan
9	Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
10	Sertifikasi
12	Keanggotaan dalam Asosiasi

### PESAN DIREKTUR UTAMA

16	Pesan Direktur Utama
----	----------------------

### TELKOM DAN KEBERLANJUTAN

22	Strategi dan Pilar Keberlanjutan Telkom
24	Pendekatan Manajemen pada Keberlanjutan
28	Pelibatan Pemangku Kepentingan
30	Topik Material

### KINERJA KEBERLANJUTAN

34	Etika : Tata Kelola dan Bisnis yang Bertanggung Jawab
44	Pertumbuhan Kinerja
55	<i>Human Capital</i> : Membangun Sumber Daya Manusia Profesional
70	Masyarakat : Berbagi Nilai Bersama Masyarakat
78	Lingkungan

### TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

86	Tentang Laporan Keberlanjutan
----	-------------------------------

### LAMPIRAN

90	Lampiran 1: Daftar Istilah
92	Lampiran 2: Daftar Singkatan
94	Lampiran 3: Referensi Silang Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017
98	Lampiran 4: Index Isi GRI
102	Lampiran 5: Standar SASB



# 01

## TENTANG TELKOM

- 4 Tentang Telkom
- 6 Wilayah Operasional dan Layanan
- 8 Pencapaian dan Penghargaan
- 9 Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
- 10 Sertifikasi
- 12 Keanggotaan dalam Asosiasi



## TENTANG TELKOM [102-1; 102-2; 102-5, 102-16]

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk atau Telkom didirikan pada 19 November 1991. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ternama di Indonesia, 52,09% sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia dan 47,91% dimiliki publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode "TLKM" dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode "TLK". Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi, kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Telkom menawarkan penyelenggaraan jaringan dan jasa telekomunikasi, informatika, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perseroan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan keuntungan guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan.

Dalam perjalanan kami untuk bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Selain itu, TelkomGroup menargetkan menjadi organisasi yang lebih *lean* (*ramping*) dan *agile* (*lincah*) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang cepat. Penerapan ini juga diharapkan akan dapat meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

### **PURPOSE**

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.



### **VISI**

Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.



### **MISI**

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan *platform digital* cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.



Semenjak tahun 2020 hingga saat ini, Telkom membagi bisnisnya menjadi tiga *Digital Business Domain*, yaitu:

1. **Digital Connectivity:** bisnis dan teknologi yang meliputi *fiber to the x (FTTx), 4G, 5G, software defined networking (SDN)/network function virtualization (NFV)*, satelit, *connectivity infrastructure* (seperti *tower, submarine cable, infrastructure & network service, power*, dan lain-lain)
2. **Digital Platform:** bisnis dan teknologi yang meliputi *data center* (termasuk *CDN*), *cloud, internet of things (IoT)/ machine to machine (M2M), big data/artificial intelligence (AI), cyber security, payment/blockchain*
3. **Digital Services:** bisnis dan teknologi yang meliputi *games, video/TV, education, e-commerce, mobile payment, travel, crowd-sourcing, health*, dan lain-lain

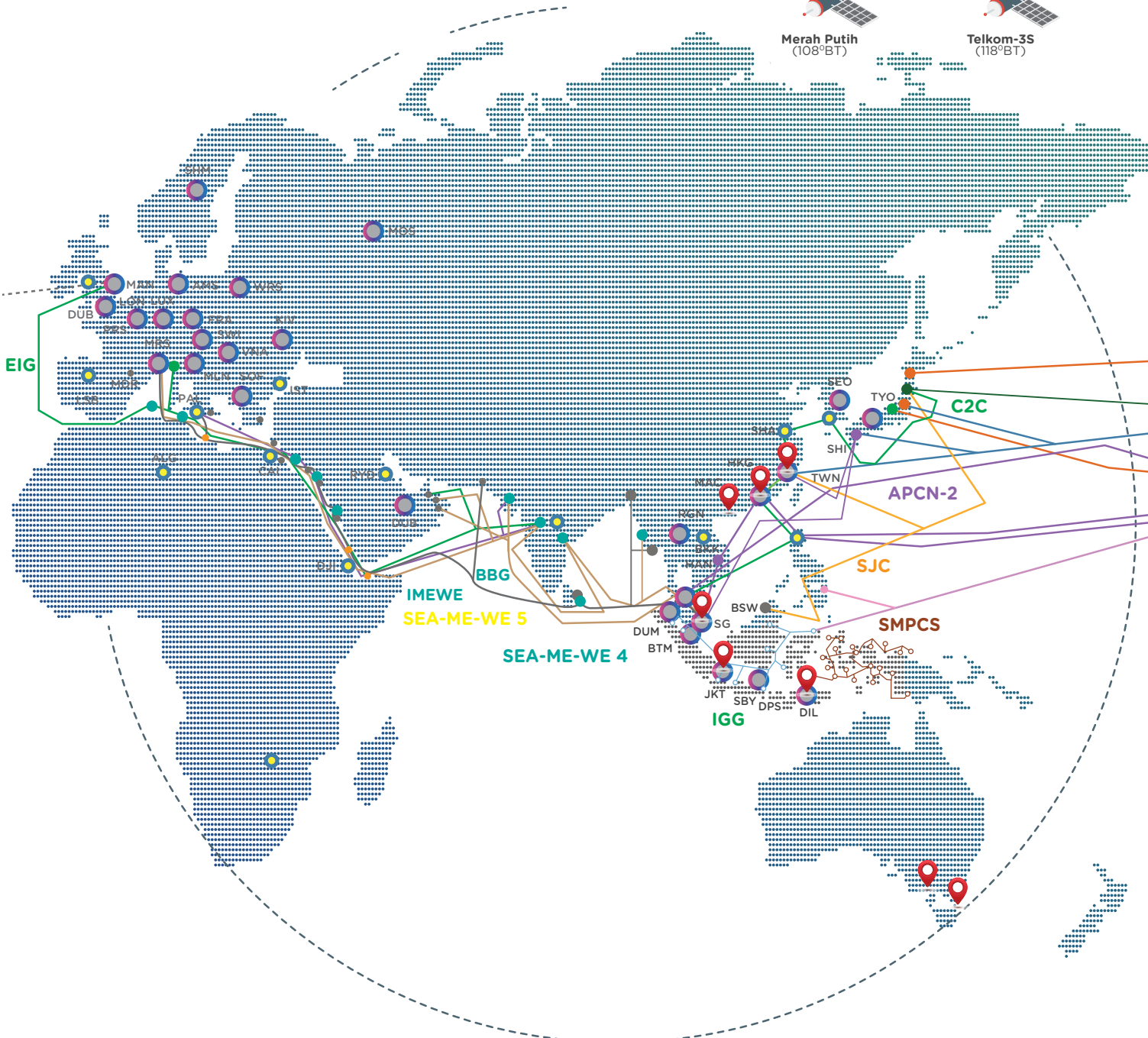
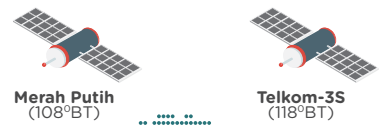
Informasi lengkap mengenai *Digital Business Domain*, penjelasan produk dan jasa, serta pelanggan dan mitra kami tersedia di [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id).

Konektivitas dan komunikasi sangat dibutuhkan bagi semua orang di mana pun dan kapan pun, terlebih di masa pandemi COVID-19 dimana mayoritas kegiatan dilakukan secara daring dari rumah. Hal ini sejalan dengan pertumbuhan positif pada jumlah pengguna internet dan perangkat mobile yang terkoneksi serta volume lalu lintas data yang meningkat. Jaringan komunikasi baik seluler maupun teknologi digital akan memungkinkan akses ke hal-hal penting, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, keuangan, dan layanan Pemerintah, bahkan tatap muka dalam pertemuan daring. TelkomGroup dengan semangat 'Bersama membangun bangsa digital akselerasikan Indonesia', berkomitmen untuk mendukung program Pemerintah dalam rangka percepatan dan perluasan digitalisasi daerah. Dengan meningkatnya jumlah orang yang mengandalkan komunikasi dan akses digital setiap tahun, bisnis yang TelkomGroup jalankan akan berkontribusi meningkatkan dampak pada capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) terutama Tujuan Nomor 9 terkait Industri, Inovasi, & Infrastruktur yaitu '*Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization, and foster innovation*'.

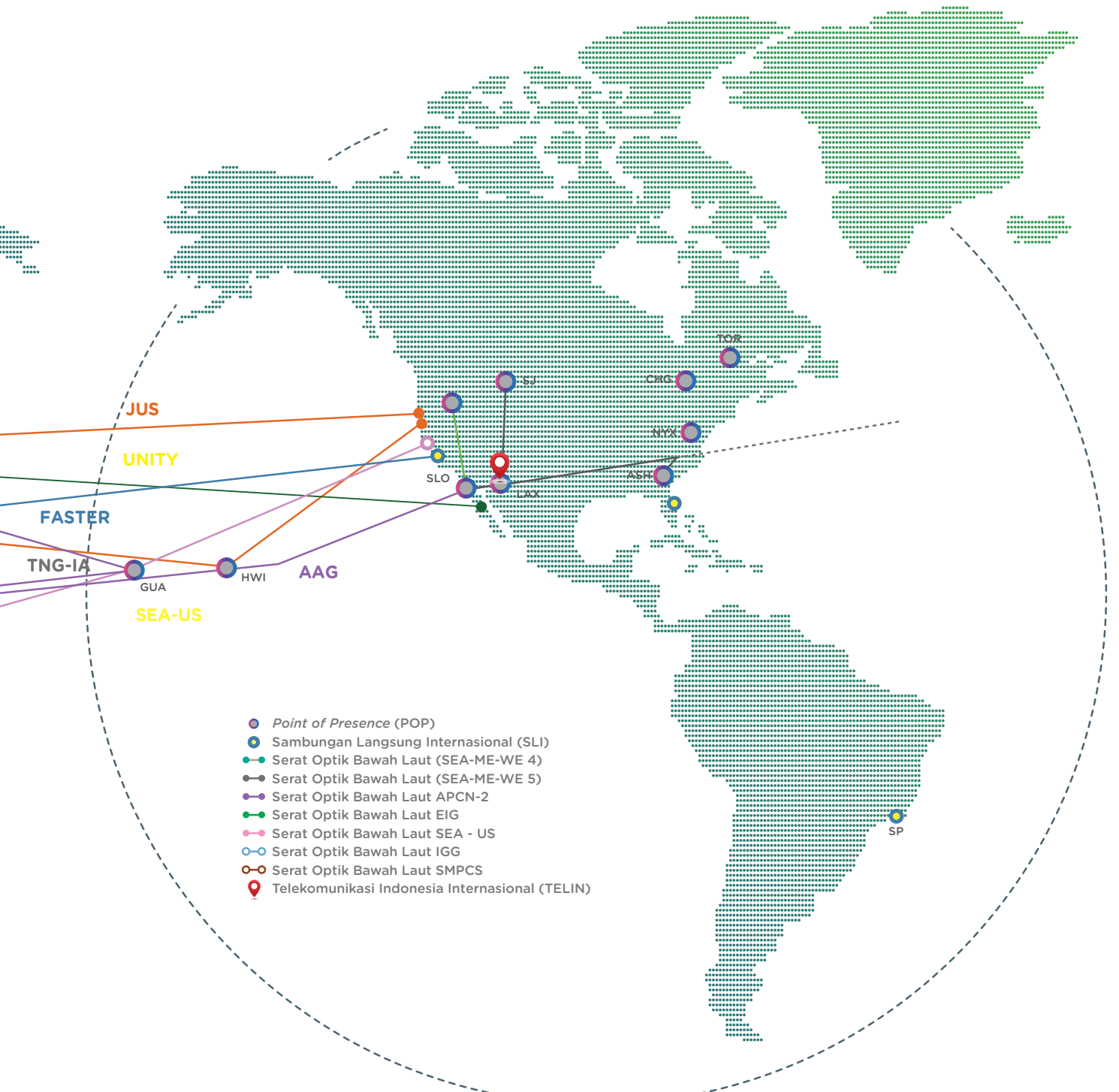


# WILAYAH OPERASIONAL DAN LAYANAN [102-4; 102-6; 102-7; 102-8]

<b>7</b>	Kantor Telkom Regional	<b>18</b>	GraPARI Internasional di Hong Kong, Taiwan, dan Timor Leste.
<b>61</b>	Wilayah Telekomunikasi	<b>396</b>	GraPARI di Indonesia, termasuk <b>9</b> GraPARI TelkomGroup di Medan, Pematang Siantar, Pangkal Pinang, Palembang, Tangerang, Jakarta, Bandung, Surabaya, dan Sorong.
<b>387</b>	Outlet Plasa Telkom	<b>174</b>	Unit <i>Mobile</i> GraPARI
<b>10</b>	<i>Global offices</i> di Singapura, Hong Kong, Timor Leste, Australia, Malaysia, Taiwan, Amerika Serikat, Myanmar, Selandia Baru, dan Dubai.	<b>750</b>	Unit <i>Sales Car</i> IndiHome



<b>170.885 km</b>	Fiber Optic Backbone Network	<b>251.116</b>	BTS Mobile Network
<b>120</b>	Point of Presence (PoP)	<b>36.761</b>	Tower
<b>2</b>	Satelit dengan total kapasitas 109 TPE	<b>390.976</b>	Access Point Wi-Fi





# PENCAPAIAN DAN PENGHARGAAN

## ESG

- **Rating A**, MSCI ESG Rating
- **Rating CIS-2 (Neutral-to-low)**, ESG Credit Impact Score (CIS) from Moody's Investors Service
- Predikat **Best BUMN** dalam ajang The 12<sup>th</sup> IICD Corporate Governance Award
- **Top GCG In Telecommunication Sector 2021** dalam Top GCG Awards 2021 dari The Economics
- **Excellence Good Corporate Governance Implementation on Strengthening the Company's Business Lines** pada kategori *Information, Technology, and Communication* dari Warta Ekonomi
- **1<sup>st</sup> Best Good Corporate Government Awards 2021**, penghargaan dari Menteri Ketenagakerjaan RI
- **Indonesia's SDGs Awards 2021** dari CFCD

## Index

- **Index Weight 14,21%**, Top ten constituents dalam IDX ESG Leaders Januari 2021
- **Index Weight 9,85%**, Top ten constituents dalam IDX SRI-KEHATI Januari 2021

## CSR

- **#Star5, Top Leader on CSR Commitment 2021 (Ririek Adriansyah)** pada TOP CSR Awards 2021 dari Top Business
- **Platinum Champion in CSR Program** pada BISRA 2021 (Business Indonesia Social Responsibility Awards) dari Business Indonesia
- **Perusahaan Peduli UMKM dan Peduli Digital Learning** pada Teropong Senayan CSR Awards 2021 dari Teropong Senayan
- **TOP CSR of the Year 2021** dari Trasn Co & Infobrand
- **Excellence in CSR Strategy (Silver)** pada HR Excellence Awards 2021 dari HR Excellence
- **Indeks 86,01%**, pengukuran indeks TJSL (CSR) oleh Perseroan









## Human Capital

- **#299 World's Best Employer** dari Forbes
- **The Most Innovative CEO 2021 (Ririek Adriansyah)** pada The Best SOE 2021 yang diselenggarakan oleh Infobank
- **Honorable Mention – Gender Inclusive Work Place** pada Women's Empowerment Principles 2021 dari UN Woman
- **Best Company to Work for** pada HR Awards 2021 dari HR Asia Singapore

## Customer Service

- **IndiHome, The Most Famous Fixed Broadband with the Widest Coverage and the Best Customer Service in Indonesia** pada Indonesia Digital Innovation Award 2021 oleh Warta Ekonomi
- **Silver Stevie Winner** Award for the Innovative Use of Technology in Customer Service; Public Enterprise pada Asia Pacific Stevie Awards 2021

## IKHTISAR KINERJA BERKELANJUTAN [102-7; 102-8]

	<p>Di 2021, TelkomGroup mencatat pendapatan senilai <b>Rp143.210 miliar</b> dan laba bersih tahun berjalan <b>Rp24.760 miliar</b></p>		
	<p>Kami melibatkan pemasok lokal dalam rantai pasokan sebagai kontribusi pada pemulihan ekonomi di Indonesia. Total pengeluaran untuk pemasok sebesar <b>Rp30.498 miliar</b></p>		
	<p>Nilai ekonomi yang kami hasilkan, sebagian didistribusikan untuk mendukung pengembangan masyarakat dan donasi lainnya senilai <b>Rp223,3 miliar</b></p>		
	<p>TelkomGroup memanfaatkan sumber energi alternatif yang ramah lingkungan berupa <i>Fuel Cell</i> dan <i>Solar Cell</i> (tenaga surya). Sebanyak <b>216 BTS</b> telah memanfaatkan <i>Fuel Cell</i>, <b>847 BTS</b> telah memanfaatkan <i>Solar Cell</i> di 2021</p>		
	<p>Indeks Kepuasan Pelanggan <i>Consumer</i> <b>89,38%</b> Indeks Kepuasan Pelanggan <i>Enterprise</i> <b>97,90%</b></p>		
	<p>Keberadaan Telkom didukung oleh <b>23.756 orang</b> berkualitas yang menjadi bagian dari perusahaan; menunjukkan kesetaraan dan keberagaman melalui <b>29,1%</b> keterwakilan perempuan di tempat kerja</p>		
	<p><b>24,6 jam</b> Rerata jam pelatihan per pegawai per tahun</p>		
	<p><b>15,9%</b> Pengurangan energi listrik</p>	<p><b>16%</b> Pengurangan emisi karbon</p>	<p><b>362 ribu rim</b> Pengurangan penggunaan kertas</p>



## SERTIFIKASI [102-12]

Telkom berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan melalui penerapan sertifikasi sesuai standar internasional. Tabel berikut ini menampilkan daftar sertifikasi dan ISO yang dimiliki TelkomGroup:

No	Penerima	Tahun Perolehan	Sertifikasi	Badan atau Lembaga yang memberikan	Masa Berlaku
1.	Telkom	2018	SNI ISO/IEC 27001:2013	TUV Rheinland	2021
		2018	ISO 9001:2015 QMS	TUV Rheinland	2021
		2018	ISO 27001:2013 ISMS	TUV Rheinland	2021
		2018	ISO 22391:2012 BCMS	TUV Rheinland	2021
		2018	ISO 20000-1:2011 ITSMS	TUV Rheinland	2021
		2020	ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan	Sucofindo	2023
2.	Telkomsel	2013	ISO/IEC 27001:2013	British Standards Institutions (BSI)	2022
		2014	ISO 9001:2015	TUV-NORD	*)
3.	AdMedika	2019	ISO/IEC 27001:2013	British Standards Institutions (BSI)	2022
		2019	ISO/45001:2008 Standard	MSC Global	2022
		2020	ISO 9001:2015 Standard	MSC Global	2023
4.	MD Media	2018	IT IL Foundation Certificate in IT Service Management	IT IL Foundation	Berlaku seterusnya
5.	Infomedia	2016	ISO 27001:2013	TUV NORD Indonesia	**)
6.	Telkomsigma	2016	EMS ISO 14001:2015	British Standards Institutions (BSI)	2022
		2016	BS OHSAS 18001:2007	British Standards Institutions (BSI)	2021
		2016	PAS 99:2012	British Standards Institutions (BSI)	2022
		2016	ISO 27001	British Standards Institutions (BSI)	2022
		2016	ISO 9001:2015	British Standards Institutions (BSI)	2022
		2017	Payment Card Industry Data Security	TUV Rheinland	2021
		2017	Data Center Tier III	Uptime Institute	Berlaku seterusnya selama tidak ada perubahan
		2018	Data Center Tier IV	Uptime Institute	Berlaku seterusnya selama tidak ada perubahan
7.	Telin	2020	ISO 27000-1:2013	Intertek	2023
		2022	ISO 20000-1:2018	Intertek	2024
		2022	ISO 22301:2019	Intertek	2025
		2022	ISO 45001:2018	British Standards Institutions (BSI)	2023

No	Penerima	Tahun Perolehan	Sertifikasi	Badan atau Lembaga yang memberikan	Masa Berlaku
8.	Telin Singapore	2020	SS 564 for Telin-3 Data Centre	TUV SUD	2023
		2020	ISO 50001 Energy Management System for Telin-3 Data Centre	TUV SUD	2023
9.	TelkomProperty	2019	ISO 9001:2015	LLOYD Register	2022
		2019	OHSAS 18001:2007	Sucofindo	2022
		2019	SMK3	Sucofindo	2022
10.	Telkomsat	2017	BS OHSAS 18001:2007	TUV Rheinland	2020
		2019	ISO 9001:2015	TUV Rheinland	2022
11.	TelkomAkses	2019	CIQS 2000:2018	Telkom Professional Certification Center (TPCC)	2022
		2020	ISO 9001:2015	British Standards Institutions (BSI)	2022
		2020	ISO 45001:2018	British Standards Institutions (BSI)	2023
		2020	ISO 27001:2013	British Standards Institutions (BSI)	*)
12.	PINS	2018	ISO 9001:2015	URS Services Indonesia	2021
		2019	CIQS 2000:2009	Telkom Professional Certification Center (TPCC)	2022
		2020	ISO 14001:2015	Quality Certification Services	2023
		2020	OHSAS 18001:2007	Quality Certification Services	2023
13.	Dayamitra Telekomunikasi	2019	ISO 9001:2015	SGS	2022
14.	TelkomTelstra	2019	ISO/IEC 20000 Service Management System	Intertek	**)
15.	TelkoMedika	2018	SNI ISO 9001:2015	International Certification Services Management	2021
		2018	SNI ISO 14001:2015	International Certification Services Management	2021
		2018	SNI ISO 45001:2015	International Certification Services Management	2021

Keterangan:

\*) Dilakukan proses *update* setiap tahun.\*\*) Dalam proses *renewal*.



## KEANGGOTAAN DALAM ASOSIASI [102-13]

Guna meningkatkan pemahaman dan pengelolaan isu-isu keberlanjutan, Telkom mendukung dan terlibat dalam asosiasi, baik di dalam maupun di luar negeri yang bergerak aktif untuk mewujudkan keberlanjutan. Asosiasi yang diikuti di antaranya:

No.	Nasional	Peserta
1.	Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL)	Telkom, Telkomsat, TelkomMetra, Infomedia, AdMedika, Mitratel, Telkomsel
2.	Asosiasi Kliring Trafik Telekomunikasi (ASKITEL)	Telkom, Telkomsel
3.	Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII)	Telkom, Telkomsat, TelkomMetra, Telkomsel
4.	Asosiasi Telekomunikasi Seluruh Indonesia (ATSI)	Telkom, Telkomsel
5.	Indonesia Telecommunication Users Group (IDTUG)	Telkom
6.	Asosiasi Penyelenggara Pengiriman Uang Indonesia (APPUI)	Telkom, Finnet, Telkomsel
7.	Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)	Telkom, Finnet, Telkomsel
8.	Asosiasi Penyelenggara SKKL Seluruh Indonesia (ASKALSI)	Telkom
9.	Indonesia Mobile Content Association (IMOCA)	Telkom
10.	Asosiasi Televisi Swasta Indonesia (ATVSI)	Telkom
11.	Asosiasi Satelit Indonesia (ASSI)	Telkom, Telkomsat
12.	Forum Komunikasi Satuan Pengawas Internal (FKSPI)	Telkom
13.	Asosiasi Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia (GAPENSI)	Graha Sarana Duta, Telkomsat, Mitratel
14.	Keanggotaan Green Building Council Indonesia (GBCI)	Graha Sarana Duta
15.	Keanggotaan Persatuan Perusahaan Real Estate Indonesia (REI)	Graha Sarana Duta
16.	Asosiasi Gabungan Rekanan Konstruksi Indonesia (GARANSI)	Graha Sarana Duta
17.	Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan Indonesia (ABUJAPI)	Graha Sarana Duta
18.	Asosiasi Perusahaan Klining Servis Indonesia (APKLINDO)	Graha Sarana Duta
19.	Keanggotaan Kamar Dagang dan Industri (KADIN)	Telkom, Graha Sarana Duta, Telkomsat, Infomedia, Nutech, AdMedika, Bosnet, Swadharma Sarana Informatika (SSI)
20.	Asosiasi Perawatan Bangunan Indonesia (APBI)	Graha Sarana Duta
21.	Asosiasi Kontraktor Ketenagalistrikan Indonesia (AKLINDO)	Graha Sarana Duta
22.	Asosiasi Pengelola Gedung Badan Usaha Milik Negara (APG BUMN)	Graha Sarana Duta
23.	Indonesia Cyber Security Forum (ICSP)	Telkom
24.	Asosiasi Inkubator Bisnis Indonesia (AIBI)	Indigo Creative Nation
25.	Asosiasi Perusahaan Nasional Telekomunikasi (APNATEL)	Telkom, Telkom Akses
26.	Asosiasi Perusahaan Teknik Mekanikal Elektrikal (APTEK)	Nutech, Swadharma Sarana Informatika (SSI)
27.	Asosiasi Perusahaan Pengadaan Komputer dan Telematik Indonesia (ASPEKMI)	Nutech, Infomedia, Swadharma Sarana Informatika (SSI)
28.	Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)	Infomedia
29.	Asosiasi Bisnis Alih Daya Indonesia (ABADI)	Infomedia
30.	Indonesia Contact Center Association (ICCA)	Infomedia
31.	Asosiasi Cloud Computing Indonesia	Telkomsigma
32.	Asosiasi Data Center Indonesia (IDPRO)	Telkomsigma
33.	Asosiasi PMOI (Project Management Office Professional Indonesia)	Telkomsigma



No.	Nasional	Peserta
34.	Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan Indonesia (ABUJAPI)	Swadharma Sarana Informatika (SSI)
35.	Asosiasi Perusahaan Jasa Pengolahan Uang Tunai Indonesia (APJATIN)	Swadharma Sarana Informatika (SSI)
36.	Asosiasi Perusahaan dan Konsultan Telematika Indonesia (ASPEKTI)	Swadharma Sarana Informatika (SSI)
37.	Asosiasi Perusahaan Perdagangan Barang Distributor, Keagenan dan Industri (ARDIN)	Swadharma Sarana Informatika (SSI)
38.	Asosiasi Fintech (AFTECH)	Finnet, Telkomsel
39.	Asosiasi E-Commerce Indonesia (idEA)	Finnet
40.	Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEI)	Telkom
41.	Masyarakat Ekonomi Syariah (MES)	Telkom
42.	BUMN Muda	Telkom
43.	Business 20 (B20)	Telkom
44.	Forum Human Capital Indonesia (FHCI)	Telkom
45.	Asosiasi Pengembang Menara Telekomunikasi (ASPIMTEL)	Mitratel
46.	Asosiasi IoT Indonesia (ASIOTI)	Telkomsel
47.	Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)	Telkom
48.	Himpunan Jasa Konstruksi Indonesia (HJKI)	Telkom Akses
49.	Ikatan Akuntan Indonesia (IAI)	Telkom

No.	Internasional	Peserta
1.	International Telecommunication Union (ITU)	Telkom
2.	International Telecommunications Satellite Organization (ITSO)	Telkom
3.	International Telecommunications Satellite (INTELSAT)	Telkom
4.	International Marine / Maritime Satellite (INMARSAT)	Telkom
5.	Asia Pacific Telecommunication (APT)	Telkom, Telkomsel
6.	Asia Pacific Economic Cooperation (APECTEL)	Telkom
7.	TM Forum	Telkom, Telkomsel
8.	ASEAN CIO Association (ACIOA)	Telkom
9.	Wireless Broadband Alliance (WBA)	Telkom
10.	Asia-Pacific Satellite Communications Council (APSCC)	Telkomsat
11.	Asia Pacific Network Information Centre (APNIC)	Telkomsel
12.	Bridge Alliance	Telkomsel
13.	Global System for Mobile Communications Association (GSMA)	Telkomsel
14.	PMO Global Alliance (PMOGA)	Telkomsigma



# 02

## PESAN DIREKTUR UTAMA

16 | Pesan Direktur Utama



## PESAN DIREKTUR UTAMA [102-14; 102-15]

**TelkomGroup**  
secara  
berkelanjutan  
memberikan  
manfaat  
ekonomi  
kepada  
pemegang  
saham,  
pemasok,  
kontraktor,  
karyawan,  
dan  
masyarakat

Peningkatan Pendapatan

**4,9%**

YoY

Peningkatan Laba Bersih

**19,0%**

YoY

**Ririek Adriansyah**  
Direktur Utama



**Kinerja operasional yang sangat baik ini menunjukkan kemampuan Direksi dalam memahami industri dengan membuat dan melaksanakan program-program kerja yang tepat, sehingga diharapkan dapat mewujudkan visi dan misi Perseroan untuk bertransformasi menjadi *digital telco company* yang dapat memberikan pengalaman digital terbaik bagi para pelanggan.**

Kepada Pemangku Kepentingan yang terhormat,

Dampak pandemi COVID-19 telah mengubah cara kita hidup dan bekerja, mempengaruhi cara perusahaan beroperasi, bahkan mempercepat adopsi digital di seluruh komunitas. Perubahan perilaku dan interaksi masyarakat ke arah virtual mengharuskan kita terus terhubung untuk bekerja, sekolah, dan aktivitas lainnya tanpa terhalang. Menyadari pentingnya tindakan nyata untuk dukungan terhadap aktivitas yang berkelanjutan, TelkomGroup merespon tuntutan komunikasi dan digitalisasi yang inklusif untuk masyarakat luas.

TelkomGroup tetap bertahan dan melanjutkan peran untuk berkontribusi memberikan dampak positif bagi pemangku kepentingan di tengah situasi pandemi. Kami juga mengelola aspek *environment, social, and governance* (ESG) untuk menciptakan nilai bersama, baik bagi perusahaan, seluruh pemangku kepentingan, dan lingkungan hidup. Dalam Laporan Keberlanjutan tahun 2021, Telkom menyoroti beberapa langkah yang telah diambil untuk meningkatkan kinerja ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola keberlanjutan. Melalui laporan ini, kami tidak hanya mengungkapkan kinerja bisnis yang berkelanjutan, tetapi juga terus memberikan *value*, berkontribusi meningkatkan kehidupan dan komunitas melalui inisiatif keberlanjutan, serta menjaga lingkungan hidup.

**PERJALANAN KEBERLANJUTAN TELKOM**

Telkom menyelaraskan inisiatif-inisiatif keberlanjutan dengan visi dan misi perusahaan, serta pelaksanaan transformasi digital. Kebutuhan masyarakat terhadap teknologi digital dengan berbagai inovasi dan perkembangannya akan terus meningkat, sehingga TelkomGroup perlu memperkuat infrastruktur teknologi digital secara menyeluruh guna memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Lebih jauh lagi, keberadaan kami juga menjadi penyokong utama pengembangan ekonomi digital di Indonesia.

Inisiatif keberlanjutan yang dilakukan oleh Telkom diarahkan untuk menciptakan nilai bersama, dapat mendukung capaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, dan memberikan dampak yang berkelanjutan. Sesuai dengan konteks bisnis dan keberlanjutan Telkom, kami mengupayakan pengembangan dan perluasan infrastruktur telekomunikasi berbasis digital ke semua wilayah Indonesia bahkan sampai ke wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar), sehingga masyarakat akan merasakan dampaknya baik secara sosial maupun ekonomi. Kami melibatkan pemangku kepentingan dalam sinergi yang saling menguntungkan untuk menjalankan inovasi ataupun kerja sama dalam rangka membangun ekonomi digital, dengan tetap mengutamakan pengelolaan aspek



Telkom berinvestasi untuk membangun infrastruktur telekomunikasi melalui perangkat yang ramah lingkungan dan pemanfaatan sumber energi terbarukan.

**Dari sisi tata kelola, kami senantiasa menjalankan tata kelola keberlanjutan.**

sosial dan lingkungan. Aspek sosial di antaranya ketenagakerjaan, Hak Asasi Manusia, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), pengembangan kompetensi, representasi gender di tempat kerja, penanganan keluhan konsumen, hingga pemberdayaan masyarakat, kami kelola sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Inisiatif keberlanjutan yang kami jalankan juga mencakup aspek lingkungan seperti upaya mengurangi konsumsi energi, menggunakan energi terbarukan, mengurangi emisi, mengelola limbah, mengurangi pemakaian air, hingga melakukan penghijauan. Pelaksanaan inisiatif keberlanjutan ini diimbangi dengan pengawasan dan komitmen untuk melaporkan capaian kinerjanya dalam periode tahunan melalui Laporan Keberlanjutan.

#### CAPAIAN KINERJA KEBERLANJUTAN

Kinerja keberlanjutan mencakup aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola. Dari sisi ekonomi, TelkomGroup mencatat pendapatan sebesar Rp143.210 miliar, naik 4,9% dibandingkan tahun lalu. TelkomGroup secara berkelanjutan memberikan manfaat ekonomi kepada Pemerintah, investor dan pemegang saham, pemasok, kontraktor, karyawan, dan masyarakat. Dalam rantai pasokan, kami melibatkan 95,2% pemasok lokal dari total pemasok dengan nilai pengadaan Rp30,5 triliun.

Dari sisi aspek sosial, kami menerapkan *Flexible Working Arrangement* (FWA), memastikan keselamatan dan kesehatan kerja, meningkatkan peran perempuan dalam perusahaan, mengembangkan kompetensi karyawan, serta menjalankan pengelolaan ketenagakerjaan yang adil. Kami juga menghormati Hak Asasi Manusia, serta memperhatikan kebutuhan dan menangani keluhan pelanggan.

Berkaitan dengan sensitifnya keamanan data pelanggan, TelkomGroup terus berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data pelanggan. Selain itu, TelkomGroup sangat memperhatikan kecepatan penanganan atas terjadinya gangguan teknologi guna dapat memastikan dan memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Sebagai bagian dari masyarakat, TelkomGroup menjalankan program pemberdayaan masyarakat yang diselenggarakan untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Dari sisi aspek lingkungan, Telkom berinvestasi untuk membangun infrastruktur telekomunikasi melalui pemanfaatan perangkat yang ramah lingkungan dan sumber energi terbarukan. Setiap konsumsi energi akan menghasilkan emisi Gas Rumah Kaca (GRK). Oleh sebab itu, Telkom menjalankan budaya kerja ramah lingkungan di antaranya, mengurangi konsumsi energi dan menerapkan berbagai aplikasi digital yang mengurangi pemakaian kertas sehingga diharapkan membantu mengurangi emisi karbon. Budaya ramah lingkungan juga mencakup pengelolaan limbah dan air. TelkomGroup memperhatikan pengelolaan peralatan dan perangkat elektronik setelah habis masa pakai dan bekerja sama dengan vendor untuk mengelola limbah elektronik. Untuk mendukung konservasi air, kami melakukan kampanye hemat air di kantor.

Dari sisi tata kelola, kami senantiasa menjalankan tata kelola keberlanjutan, di mana konteks keberlanjutan Telkom mulai diintegrasikan dalam pelaksanaan prinsip tata kelola Perusahaan yang baik. Kami menjalankan praktik operasi yang adil dan etika bisnis. Kami terus menegakkan antikorupsi, antisuap, dan *anti-fraud* yang tidak hanya berlaku bagi karyawan saja, namun juga mitra kerja dan pemangku kepentingan terkait lainnya.

## MELANGKAH MENGHADAPI MASA DEPAN

Pandemi telah berdampak pada kecepatan adopsi digital, namun juga perlu dipertimbangkan pemerataannya yaitu: seberapa banyak kelompok rentan dalam masyarakat yang akan dapat menikmati akses dan jaringan telekomunikasi bahkan digitalisasi? Secara umum, keterbatasan mobilitas di beberapa daerah di Jakarta masih menjadi penghambat pertumbuhan ekonomi dan perbaikan aspek kehidupan masyarakat setempat. Masih banyak kaum rentan yang tertinggal, yang antara lain disebabkan kendala perangkat untuk terhubung dan bertransaksi sehingga merasa terisolir dan merasa sulit untuk menjalani kehidupan sehari-hari. Oleh sebab itu, TelkomGroup tidak akan berhenti mengupayakan berbagai inovasi dalam aktivitas keberlanjutan sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan kepada masyarakat dan lingkungan. Di samping itu, peningkatan tata kelola keberlanjutan, pengembangan proses *monitoring* dan evaluasi kegiatan keberlanjutan, serta integrasi isu lingkungan, sosial, dan tata kelola ke dalam strategi bisnis menjadi catatan penting untuk dilaksanakan dengan baik, demi memastikan capaian inisiatif keberlanjutan di masa depan.

## PENUTUP

Tantangan akan selalu ada, namun kita perlu optimis untuk terus melangkah ke depan. TelkomGroup tetap optimis dan bersemangat untuk memetakan arah keberlanjutan. Melalui sinergi, kolaborasi antar Entitas Anak, mitra kerja, Pemerintah, dan lainnya, maka harapan untuk masa depan yang lebih baik akan dapat terwujud. TelkomGroup menyampaikan apresiasi kepada para pemangku kepentingan atas bantuan dan dukungannya. Kami juga berterima kasih kepada para anggota Dewan Komisaris dan Direksi, serta jajaran manajemen dan karyawan, yang telah berkontribusi pada capaian kinerja keberlanjutan Telkom. Dengan sinergi dan inisiatif keberlanjutan yang terus dikembangkan, TelkomGroup percaya dapat terus memberikan nilai bagi masyarakat, pembangunan bangsa, dan kelestarian lingkungan di masa depan.

Jakarta, 26 April 2022



**Ririek Adriansyah**  
Direktur Utama





# 03

## TELKOM DAN KEBERLANJUTAN

- 22 Strategi dan Pilar Keberlanjutan Telkom
- 24 Pendekatan Manajemen pada Keberlanjutan
- 28 Pelibatan Pemangku Kepentingan
- 30 Topik Material



# STRATEGI DAN PILAR KEBERLANJUTAN TELKOM

## STRATEGI KEBERLANJUTAN

Sebagai perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, TelkomGroup berkomitmen untuk menghubungkan orang-orang dan memudahkan pelanggan kami dalam konektivitas, menciptakan lapangan kerja dan peluang bagi masyarakat, serta terus berinovasi untuk dapat bersaing di era digital. Kami terus meninjau strategi keberlanjutan kami dalam mengelola risiko dan memanfaatkan peluang saat ini, serta merencanakan target-target keberlanjutan yang ingin kami capai di masa depan. Strategi keberlanjutan kami berfokus pada lima pilar, yaitu Etika, *Human Capital*, Lingkungan, Masyarakat, dan Pertumbuhan Kinerja.



## PILAR KEBERLANJUTAN

Pelaksanaan keberlanjutan di Telkom difokuskan pada lima pilar.

	ETIKA	PERTUMBUHAN KINERJA
TUJUAN/ SASARAN	Mendukung semua pilar dalam hal tata kelola dan kepatuhan	Penguatan dan transformasi model bisnis dan operasi serta mendorong inovasi dan digitisasi untuk mendukung bisnis yang berkelanjutan
DESKRIPSI	Manajemen TelkomGroup berkomitmen untuk menjadi mitra pilihan bagi pelanggan, pemasok, usaha patungan, dan komunitas tempat kami beroperasi. Dalam pelaksanaannya, kami menerapkan bisnis yang beretika. Seluruh Insan Telkom wajib mendukung komitmen ini melalui implementasi nyata dalam pekerjaan sehari-hari. Peningkatan kesadaran terhadap etika bisnis dan etika perilaku dilakukan melalui pelatihan serta sosialisasi untuk membangun komunikasi yang berkelanjutan.	Telkom senantiasa menjalankan operasi yang bertanggung jawab dan menunjukkan kinerja yang konsisten dan tangguh dalam menghadapi tantangan dan perubahan global. Kami melakukan penguatan dan transformasi pada model bisnis dan operasi melalui digitisasi dan struktur yang ramping untuk mendukung kinerja operasional dan ekonomi perusahaan.
MENDUKUNG SDGs	 	 

## MEMBANGUN BUDAYA KEBERLANJUTAN

Telkom menekankan budaya keberlanjutan yang mencakup perhatian pada aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam setiap kebijakan bisnis yang ditetapkan. Selain itu, Telkom berupaya membangun budaya yang mendorong pola pikir dan perilaku bertanggung jawab melalui program yang dilakukan bersama masyarakat maupun di dalam internal perusahaan.

<b>HUMAN CAPITAL</b>	<b>MASYARAKAT</b>	<b>LINGKUNGAN</b>
<p><b>Mengelola <i>human capital</i> dengan tetap memperhatikan aspek-aspek sosial</b></p>	<p><b>Berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberi dampak positif bagi masyarakat</b></p>	<p><b>Transformasi dan inovasi yang mendukung pelestarian lingkungan</b></p>
<p>Insan Telkom adalah mitra kami dalam mencapai kesuksesan bisnis dan operasional. SDM kami didorong oleh semangat bersama untuk berinovasi dan bertransformasi menjadi <i>digital telecommunication company</i>. Manajemen SDM mengedepankan aspek-aspek sosial, seperti rekrutmen yang adil, kesetaraan dan keberagaman, hubungan industrial yang sehat, menerapkan kesehatan dan keselamatan kerja, menghormati Hak Asasi Manusia, serta karir dan pengembangan diri.</p>	<p>Telkom peduli pada kepuasan pelanggan yang menggunakan produk/jasa dan bertanggung jawab atas dampak sosial dari aktivitas operasi kami. Kami mengelola isu-isu sosial melalui kegiatan inovasi, filantropi, program pemberdayaan masyarakat, investasi sosial, serta bantuan infrastruktur dan bantuan lainnya sebagai bentuk tanggung jawab sosial.</p>	<p>Telkom berupaya secara berkelanjutan untuk beroperasi dengan dampak negatif seminimal mungkin terhadap lingkungan. Telkom memahami pentingnya menciptakan budaya kerja ramah lingkungan di wilayah kerja operasional korporat dan Entitas Anak sehingga kami menjalankan program-program internal secara konsisten. Selain itu, kami juga berupaya memperluas cakupan pengelolaan lingkungan di eksternal.</p>
		



## PENDEKATAN MANAJEMEN PADA KEBERLANJUTAN [103-1; 103-2; 103-3]

### ETIKA

TelkomGroup berkomitmen untuk mewujudkan nilai-nilai perusahaan di setiap aktivitas bisnis dan menjadi penggerak utama pertumbuhan melalui operasi yang beretika dan bertanggung jawab. Untuk mempertahankan pertumbuhan yang berkelanjutan, Telkom dan Entitas Anak memiliki berbagai pedoman yang menjadi dasar kami dalam menerapkan tata kelola yang baik. Komitmen ini tertuang dalam Keputusan Direksi No. PD.201.01/r.00/PS150/COP-B04000000/2014 tentang Etika Bisnis di Lingkungan TelkomGroup. Garis besar etika bisnis di lingkungan TelkomGroup mencakup Komitmen terhadap Pelanggan; Komitmen terhadap Mitra Kerja; Komitmen terhadap Kompetitor; Komitmen terhadap Sosial masyarakat; dan Komitmen terhadap Karyawan.

Praktik tata kelola yang kami jalankan mencakup:

- Manajemen risiko yang mengacu kepada ISO 31000:2018 sebagai salah satu bentuk penerapan pencegahan;
- Penetapan organisasi, penetapan prosedur dan sistem formal, serta melakukan audit internal dan eksternal berdasarkan ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP); serta
- Meluncurkan Telkom *Integrity Line*, yaitu layanan pelaporan dugaan pelanggaran yang menggandeng pihak independen untuk menerima, mendistribusikan dan memproses penyelesaian pengaduan.

Kami juga berkomitmen pada praktik antikorupsi, antigratifikasi, *anti-fraud*, persaingan usaha yang sehat, perlindungan privasi data pelanggan, serta menjalankan praktik manajemen pengadaan yang adil dan transparan yang mendukung pelibatan pihak lokal dan mengutamakan penggunaan produk dalam negeri.

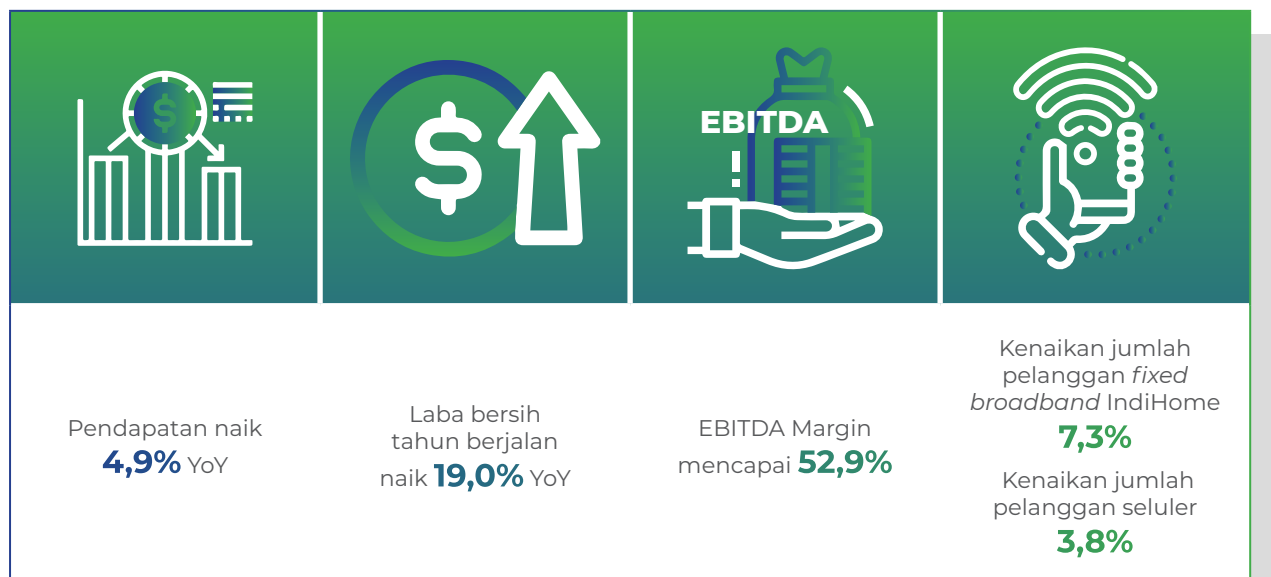
<b>5 penghargaan</b> terkait penerapan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	<b>24 sertifikasi</b> sistem keamanan informasi yang diikuti oleh <b>376 karyawan</b>	Seleksi terhadap <i>Supplier</i> mencakup assessment terhadap aspek <b>Quality, Cost, Delivery dan Service (QCDS)</b>	Per akhir 2021, besaran capaian TKDN TelkomGroup tercatat sekitar <b>74,9%</b> dari belanja OPEX

## PERTUMBUHAN KINERJA

Kualitas produk dan layanan adalah faktor material yang kami pandang paling penting dalam menjalankan bisnis. Dengan kualitas produk dan layanan yang baik maka kepuasan pelanggan dapat kami pertahankan untuk keberlangsungan Perusahaan.

Fondasi utama dalam bisnis telekomunikasi adalah konektivitas, platform, dan layanan. Kami melakukan mitigasi risiko dan perbaikan berkelanjutan atas gangguan jaringan, gangguan teknologi informasi dan keamanan siber untuk menjamin kesiapan alat produksi kami. Kami juga mengevaluasi layanan yang kami berikan melalui pengukuran oleh pihak eksternal dan menyediakan saluran pengaduan keluhan untuk seluruh segmen pelanggan kami. Telkom juga terus melakukan pengembangan inovasi dan digitalisasi untuk membangun layanan yang berbasis pada kebutuhan pelanggan hingga dapat mewujudkan pengalaman pelanggan yang melebihi ekspektasi.

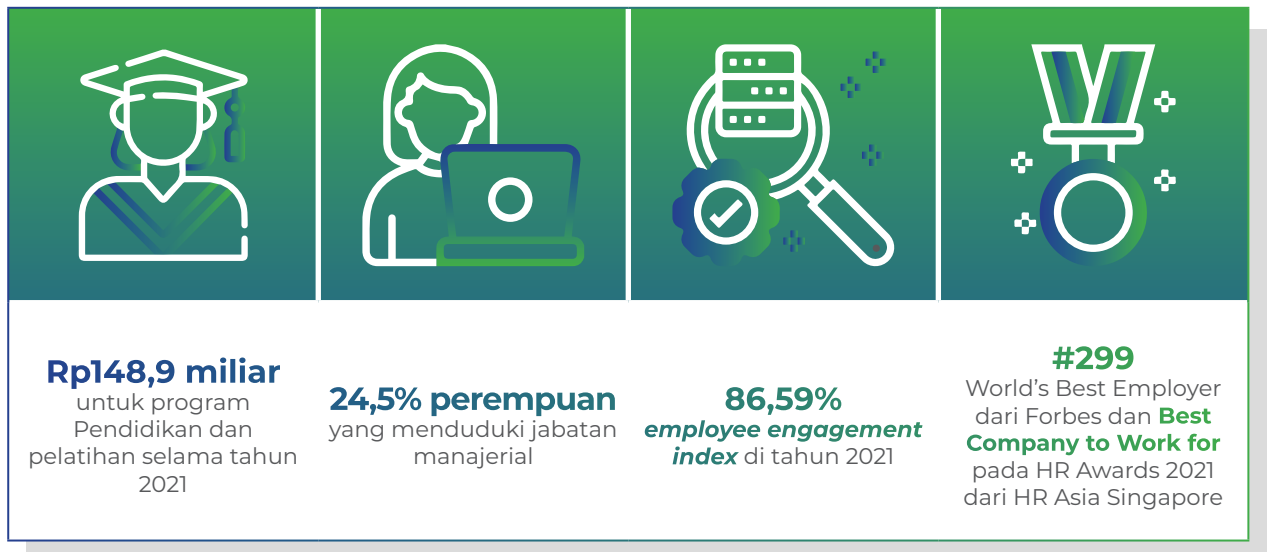
Kemampuan kami dalam menjalankan Perusahaan akan terlihat dari capaian kinerja ekonomi. TelkomGroup berkomitmen untuk memberikan kinerja keuangan yang kuat dan pengembalian pemegang saham melalui pertumbuhan yang berkesinambungan. Kami selalu mendorong peningkatan nilai jangka panjang yang berkelanjutan baik di bisnis yang ada maupun melalui inisiatif perluasan platform bisnis tertentu.





## HUMAN CAPITAL

Keberadaan TelkomGroup bertujuan untuk menciptakan nilai yang berkelanjutan tidak hanya untuk pemegang saham kami, tetapi juga bagaimana kami membantu karyawan kami untuk tumbuh dan berkembang. Oleh karena itu, kami berusaha untuk menciptakan sumber daya manusia yang kreatif, dinamis dan *fun* sesuai dengan *employee value proposition* TelkomGroup. Selain itu, kami juga menghormati dan mengelola aspek-aspek sosial yang melekat dalam pengelolaan SDM dan operasi kami. TelkomGroup menerapkan praktik kesetaraan gender, peningkatan kompetensi nondiskriminasi, menghormati HAM, hubungan industrial yang sehat, serta kesehatan dan keselamatan kerja. Di masa adaptasi normal baru, kami berupaya mempertahankan dan berinvestasi pada orang-orang kami, membangun lingkungan kerja yang aman, dan membekali mereka dengan keterampilan untuk tenaga kerja masa depan.



## MASYARAKAT

Telkom senantiasa ingin memberikan dampak positif bagi seluruh masyarakat. Seiring untuk menjawab kebutuhan layanan digital yang semakin tinggi, Telkom melakukan modernisasi infrastruktur di sejumlah wilayah melalui *Modern Broadband City* untuk mendukung program pemerintah terkait penyediaan *broadband* dan akses yang lebih luas yang diharapkan dapat mendukung peningkatan ekonomi. Investasi TelkomGroup pada infrastruktur telekomunikasi digital mencakup *fiber optic* di darat, *submarine cable* di laut, dan satelit di udara. Kami memastikan perangkat elektronik yang menyertai produk dan layanan TelkomGroup sesuai dengan regulasi di Indonesia dan memiliki keamanan yang layak bagi pelanggan. Selain itu, TelkomGroup menjalankan program *Telkom Integrated Quality Assurance (TIQA)* sebagai bentuk jaminan produk dan layanan kepada konsumen.

Di sisi lain, dampak positif kepada masyarakat tidak hanya diwujudkan melalui produk dan layanan, namun juga nilai sosial kemasyarakatan lainnya. Kebijakan umum pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) Perusahaan diatur dalam Peraturan Direksi Nomor: PD. 703.00/r.00/HK200/ CDC-A1000000/ 2021, tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Dalam menyusun dan merancang program TJSL, Telkom mendorong peran aktif masyarakat dan pemangku kepentingan terkait lainnya, sehingga mereka merasa sebagai pemilik program yang dijalankan, bukan hanya sebagai target kegiatan.





## LINGKUNGAN

Meskipun operasional tidak bersinggungan langsung dengan lingkungan, namun Telkom tetap melakukan upaya pelestarian lingkungan hidup dengan meminimalkan dampak industri telekomunikasi terhadap lingkungan. Beberapa aspek terkait lingkungan yang kami kelola antara lain konsumsi energi dan emisi yang dihasilkan dari operasi dan penggunaan perangkat teknologi. TelkomGroup juga melihat pentingnya pengelolaan limbah, khususnya limbah elektronik pada masa habis pakai perangkat teknologi yang digunakan. Beberapa program yang telah dilakukan mencakup kegiatan efisiensi energi, pemakaian energi terbarukan, pengelolaan limbah, konsumsi dan pengelolaan air, serta penggunaan perangkat keras yang lebih hemat energi. Penerapan kebijakan lingkungan dijalankan secara kolektif dan diawasi oleh pimpinan unit yang terkait.



## PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN [102-40; 102-42; 102-43; 102-44]

Pemangku kepentingan memiliki pengaruh pada keberlanjutan Telkom. Kami menjalin hubungan baik dengan pemangku kepentingan dan mengidentifikasi kelompok pemangku kepentingan berdasarkan aspek tanggung jawab, dampak, ketergantungan, kedekatan atau *proximity*, dan keterwakilan. Dengan membangun hubungan baik dengan pemangku kepentingan kami dalam mengetahui topik-topik yang menjadi perhatian signifikan mereka sehingga kami dapat merespons kebutuhan dan perhatian mereka dengan efektif.



### Karyawan

Karyawan kami adalah aset berharga kami. Hubungan yang terbangun dengan karyawan didukung oleh keterlibatan mereka dalam rapat berkala dengan manajemen, pelatihan-pelatihan yang diadakan setiap tahunnya, Sekar-Telkom, perundingan PKB setiap dua tahun sekali, serta melalui Pusat Pengaduan Karyawan. Dari berbagai pelibatan tersebut, kami memperhatikan kebutuhan dan perhatian karyawan dan berupaya merespons sesuai kemampuan Perseroan. Hal-hal yang menjadi perhatian karyawan di antaranya jenjang karir, kejelasan hak dan kewajiban, remunerasi dan tunjangan lainnya, peningkatan kompetensi, dan aspek ketenagakerjaan lainnya.



### Pelanggan

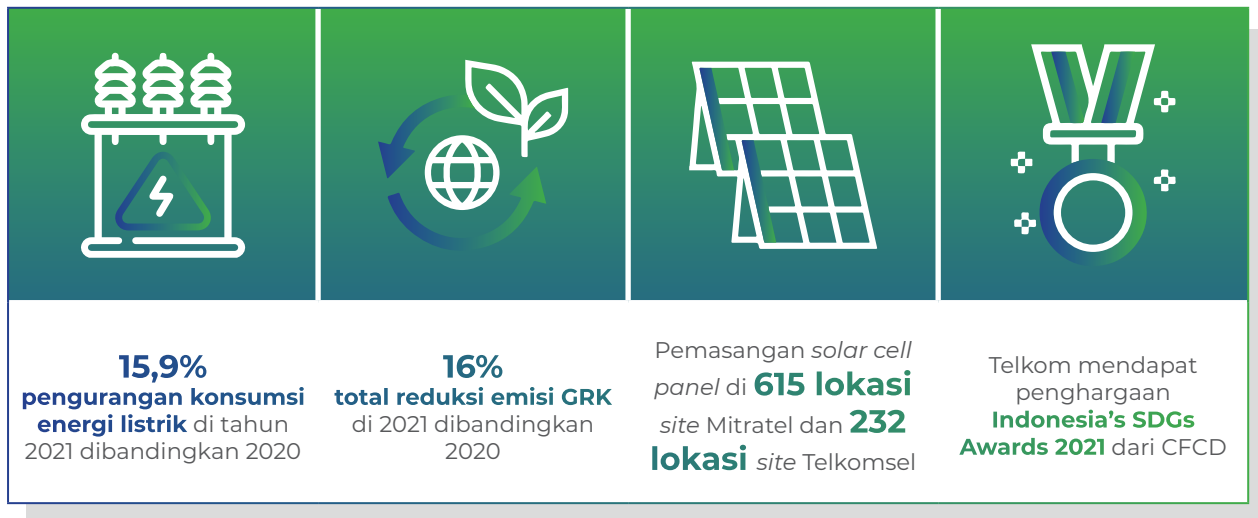
Pelanggan sangat memberi dampak bagi keberlangsungan bisnis Telkom. Kami membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk mencapai visi Perseroan. Oleh sebab itu, kami membangun komunikasi dan melibatkan pelanggan guna memahami kebutuhan mereka. Survei kepuasan pelanggan dilakukan minimal setahun sekali. Selain itu, kami menerima masukan pelanggan melalui Pusat Pengaduan Pelanggan. Topik yang menjadi perhatian pelanggan di antaranya koneksi dan cakupan jaringan, kemudahan penyelesaian keluhan, keamanan dan kerahasiaan data, serta pelayanan yang prima.



### Pemegang Saham dan Investor

Pelibatan hubungan dengan pemegang saham terjadi secara teratur melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan, RUPS Luar Biasa dan penjelasan kinerja per triwulan. Selain itu, pelibatan investor juga terjadi saat pertemuan dengan investor melalui Konferensi dan/atau *Non-Deal Roadshow* serta pertemuan lainnya yang dijadwalkan. Kebutuhan dan perhatian pemegang saham dan investor di antaranya kinerja Perusahaan, praktik tata kelola perusahaan yang baik, serta pengembangan usaha.





#### Pemerintah

Dalam menjalankan bisnis, Telkom senantiasa patuh pada regulasi dari pemerintah. Hubungan yang terbangun dengan pemerintah terutama melalui pertemuan rutin dengan Kementerian BUMN dan Kementerian Kominfo. Selain itu, hubungan terjalin melalui dengar pendapat dengan DPR dan kunjungan kerja yang dilaksanakan sesuai jadwal yang ditetapkan. Dari pertemuan dengan perwakilan dari pemerintah, Telkom mengidentifikasi kebutuhan dan perhatian mereka di antaranya kepatuhan hukum dan pelaporan, praktik operasi yang beretika, serta terjalinnya hubungan yang harmonis dan konstruktif.



#### Mitra Kerja

Kami melibatkan mitra kerja dalam rantai pasokan. Pertemuan untuk membangun hubungan baik dengan mitra kerja terjadi melalui penilaian kinerja pemasok, pertemuan saat kontrak lelang dan pengadaan, seleksi dan manajemen vendor/pemasok, serta proses pengadaan lebih lanjut. Frekuensi kegiatan-kegiatan tersebut cukup intens dalam setahun sesuai dengan kebutuhan kedua belah pihak. Dari hubungan yang terjalin dengan mitra kerja, Telkom mengidentifikasi hal-hal yang menjadi perhatian mereka untuk kami respons, di antaranya proses pengadaan yang adil dan transparan, proses seleksi dan evaluasi yang objektif, pelaksanaan pekerjaan yang memenuhi standar K3, prosedur administrasi yang akurat dan mudah dimengerti, serta hubungan kerja sama yang baik dan berkesinambungan.



#### Masyarakat

Kami secara aktif mencari masukan dan umpan balik dari masyarakat di seluruh rantai nilai Telkom. Kami melibatkan mereka dalam hubungan baik melalui musyawarah dalam perencanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan kegiatan, serta pengawasan atas realisasi program. Program pemberdayaan masyarakat dan *philanthropy* lainnya dilaksanakan setiap tahun. Dari hubungan yang terjalin, kami mengidentifikasi beberapa kebutuhan dan perhatian masyarakat yaitu hubungan yang harmonis, kontribusi positif terhadap kehidupan ekonomi dan sosial mereka, serta partisipasi dalam program-program lainnya termasuk kegiatan pelestarian lingkungan.



#### Media Massa

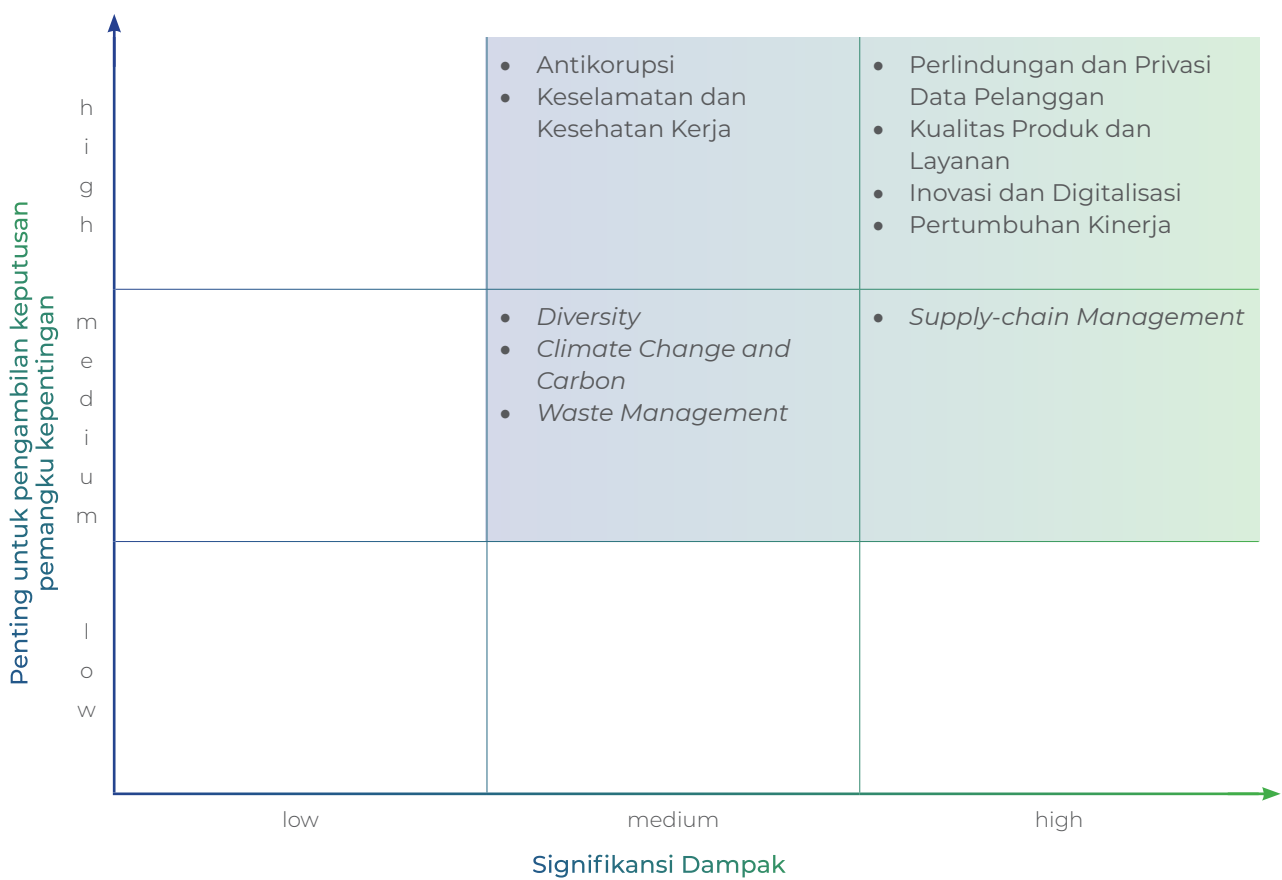
Telkom memiliki hubungan baik dengan pihak media baik nasional maupun regional/ lokal dan berupaya mencari umpan balik dari media massa. Pelibatan media massa dalam bisnis kami di antaranya melalui *press release*, *media gathering*, *press conference*, serta *press briefing* yang dilakukan sesuai kebutuhan minimal setahun sekali. Hal-hal yang menjadi perhatian mereka di antaranya akurasi objek pemberitaan, informasi terkini, serta transparansi kondisi operasional, finansial, dan nonfinansial.



## TOPIK MATERIAL [102-47]

TelkomGroup mengikuti perkembangan tren global termasuk isu-isu yang berkaitan dengan ESG dan keberlanjutan. Dalam laporan ini kami menyampaikan topik-topik material yang kami pandang berpengaruh untuk merespons secara efektif kebutuhan pemangku kepentingan, memastikan arah strategis yang tepat serta penilaian komprehensif atas masalah keberlanjutan yang paling penting bagi Perusahaan. Kesadaran ini sangat penting untuk mengidentifikasi, mengelola risiko dan peluang keberlanjutan kami dan untuk menciptakan nilai jangka panjang.

### Diagram Materialitas



## BATASAN DAN DAMPAK TOPIK MATERIAL [103-1; 102-46]

Perlindungan dan privasi data pelanggan menjadi topik material yang dikelola TelkomGroup karena berkaitan dengan kepercayaan pelanggan menggunakan produk dan jasa kami. Di sisi lain, perlindungan dan privasi menjadi bagian dari HAM serta dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi Perseroan. Pemangku kepentingan yang terdampak topik ini diantaranya:

- Seluruh karyawan di TelkomGroup wajib mendukung upaya perlindungan dan privasi data pelanggan;
- Pemerintah yang mengatur kebijakan perlindungan dan privasi data pelanggan;
- Pelanggan yang memiliki perhatian tinggi terhadap data dan privasinya;
- Serta reputasi Perseroan yang dapat mempengaruhi keputusan para pemegang saham dan investor.

Kualitas produk dan layanan merupakan topik material bagi TelkomGroup karena erat kaitannya dengan pengelolaan risiko sistemik dan gangguan teknologi. Di samping itu, Telkom sebagai penyedia layanan teknologi harus memiliki pengelolaan risiko gangguan teknologi karena akan mempengaruhi kualitas layanan jaringan teknologi dan berdampak pada kualitas layanan pelanggan. Pemangku kepentingan yang terdampak topik ini di antaranya:

- Seluruh karyawan di TelkomGroup memiliki peran dalam operasional untuk menjaga pengelolaan kualitas produk dan layanan;
- Pelanggan yang menggunakan produk dan layanan Telkom;
- Serta pemegang saham dan investor yang memperhatikan KPI terkait kualitas produk dan layanan Telkom.

Inovasi dan digitalisasi merupakan topik material karena berkaitan dengan komitmen TelkomGroup dalam transformasi digital yang kami jalankan. Perseroan terus mendorong inovasi untuk mendukung kualitas produk dan jasa, serta pengembangan teknologi dan digitalisasi yang dapat mendukung efisiensi dan kinerja keberlanjutan TelkomGroup. Pemangku kepentingan yang terdampak di topik ini diantaranya:

- Pemegang saham selaku pengambil keputusan untuk mendukung pengembangan inovasi dan digitalisasi;
- Seluruh karyawan di TelkomGroup yang memiliki peran dalam pengembangan inovasi dan digitalisasi;
- Pelanggan yang menggunakan produk dan layanan Telkom;
- Serta mitra kerja dan kreditur yang terlibat dalam upaya pengembangan inovasi dan digitalisasi kami.

Pertumbuhan kinerja adalah topik material. Telkom memiliki kontribusi ekonomi yang besar antara lain melalui biaya operasional, perpajakan, dan dividen, serta pemberdayaan masyarakat yang bermanfaat bagi negara dan masyarakat umum. Capaian kinerja ekonomi akan berdampak bagi seluruh pemangku kepentingan Telkom.

Kesehatan dan keselamatan kerja (K3) menjadi topik material karena Telkom memiliki risiko pekerjaan yang cukup tinggi di area tertentu, misalnya di ketinggian atau area listrik bertegangan tinggi. Topik ini penting karena risiko pekerjaan tersebut menyangkut keselamatan karyawan yang harus dijaga dengan baik. Pemangku kepentingan yang terdampak topik ini yaitu seluruh karyawan di TelkomGroup.

Antikorupsi menjadi topik material karena Telkom memiliki komitmen untuk menjalankan etika perilaku dan etika bisnis yang berkelanjutan. Pemangku kepentingan yang terdampak topik ini yaitu seluruh jajaran *top management* dan Insan Telkom yang wajib mematuhi kebijakan antikorupsi. Selain itu, vendor dan atau pemangku kepentingan lainnya yang bekerja sama juga diharapkan dapat mendukung praktik antikorupsi di Telkom.

*Supply-chain management* merupakan topik material karena Telkom memiliki tujuan menjalankan praktik manajemen *procurement* secara adil dan transparan untuk mendukung operasional Perusahaan. Setiap mitra kerja/pemasok/*supplier* akan diminta menandatangani pakta integritas yang memuat pernyataan untuk tidak melakukan praktik korupsi, kolusi harga, dan konflik kepentingan pada setiap proses pengadaan yang dilakukan. Pemangku kepentingan yang terdampak topik ini yaitu seluruh *supplier* yang berkerjasama dengan TelkomGroup.



# 04

## KINERJA BERKELANJUTAN

34	Etika: Tata Kelola dan Bisnis yang Bertanggung Jawab
44	Pertumbuhan Kinerja
55	<i>Human Capital</i> : Membangun Sumber Daya Manusia Profesional
70	Masyarakat: Berbagi Nilai Bersama Masyarakat
78	Lingkungan



# ETIKA: TATA KELOLA DAN BISNIS YANG BERTANGGUNG JAWAB

## PEDOMAN DAN KEBIJAKAN TATA KELOLA

Penerapan tata kelola keberlanjutan di TelkomGroup menjadi bagian dari tata kelola perusahaan yang baik. Kami percaya bahwa, tata kelola yang baik menjadi fundamental dalam mewujudkan visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan di setiap aktivitas bisnis kami, serta menjadi kunci penting untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan daya saing berkelanjutan. Telkom dan Entitas Anak memiliki berbagai pedoman yang menjadi dasar dalam menerapkan tata kelola yang baik, di antaranya Pedoman *Good Corporate Governance*; *Board Manual* Direksi dan Dewan Komisaris; *Komite Charter*; dan Pedoman Perilaku.

Selain itu, dalam menjalankan bisnisnya, Telkom senantiasa menjunjung tinggi etika bisnis yang tertuang dalam Keputusan Direksi No. PD.201.01/r.00/PS150/COP-B04000000/2014 tentang Etika Bisnis di Lingkungan TelkomGroup. Aspek utama yang diatur dalam implementasi etika bisnis Telkom terdiri dari:

### 1. Komitmen terhadap Pelanggan

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

### 2. Komitmen terhadap Mitra Kerja

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

### 3. Komitmen terhadap Kompetitor

- Usaha untuk mendapatkan informasi tentang bisnis pesaing dilakukan dengan cara yang jujur dan didapatkan dari sumber yang sah;
- Dilarang mendapatkan informasi kompetitor dengan cara ilegal dan tidak etis, seperti spionase, penyadapan, dan/atau pencurian.

### 4. Komitmen terhadap Sosial Masyarakat

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

### 5. Komitmen terhadap Karyawan

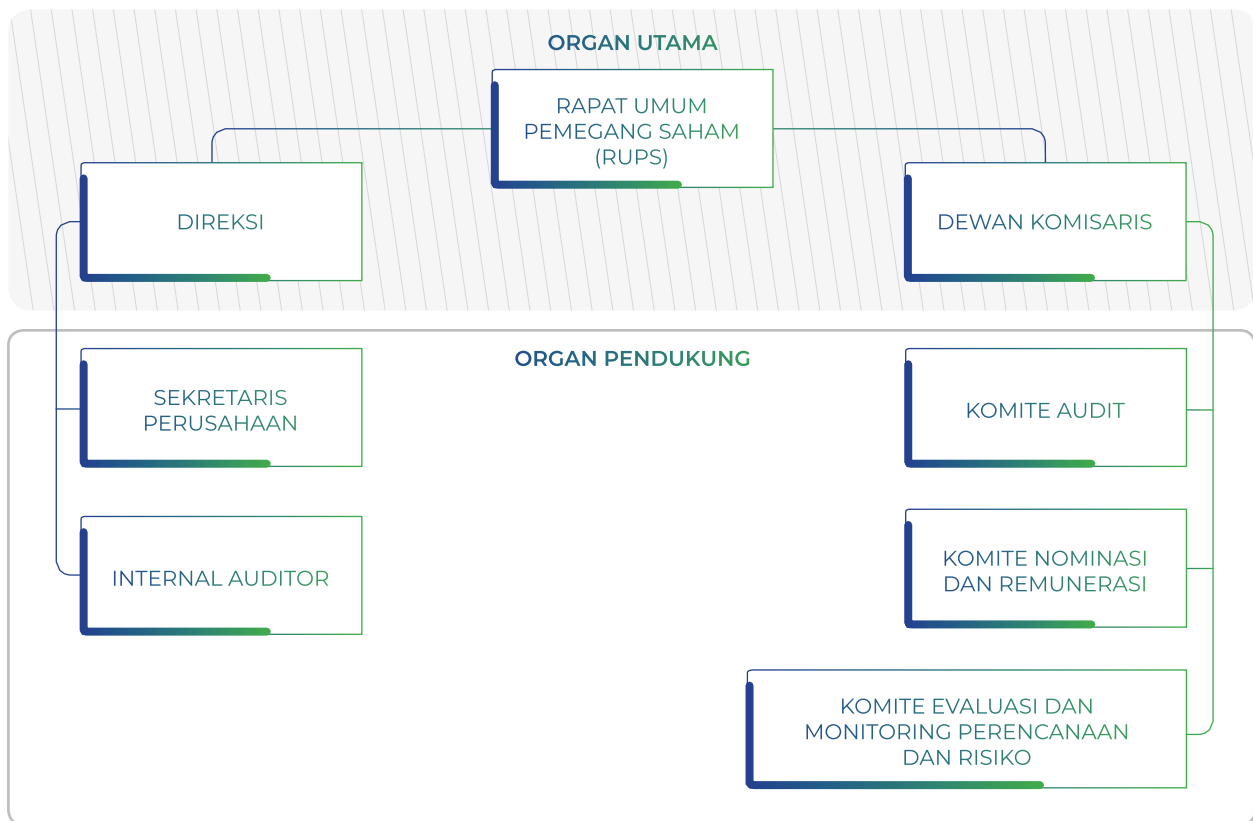
Menghindari praktik diskriminasi karyawan melalui:

- Menghormati hak asasi karyawan serta hak dan kewajiban sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian kerja sama;
- Memberikan kesempatan yang sama tanpa membedakan umur, kelompok, suku, bangsa dan agama, almahater, dan gender;
- Menghargai kebebasan beragama;
- Memberikan perlakuan yang setara dan adil dalam hal ketenagakerjaan, pemberian *benefit*, dan kompensasi lainnya yang dituangkan dalam perjanjian kerja bersama.

Menjaga kesehatan, keamanan, keselamatan, dan kenyamanan lingkungan kerja melalui:

- Memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan dan keluarga;
- Memberikan imbal jasa yang layak dan jaminan pensiun sesuai kemampuan perusahaan;
- Mewadahi aspirasi karyawan melalui serikat karyawan dan menjadikannya sebagai mitra konstruktif dalam membangun bisnis;
- Menyediakan lingkungan kerja yang nyaman.

## STRUKTUR TATA KELOLA [102-18]



Telkom memiliki struktur tata kelola yang terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Masing-masing memiliki peran penting dalam penerapan tata kelola sesuai dengan fungsi, tugas, dan tanggung jawabnya. Telkom memiliki unit bersifat *ad hoc* yang terlibat dalam pelaksanaan inisiatif dan praktik keberlanjutan. Beberapa unit yang terkait erat dengan penerapan inisiatif keberlanjutan yaitu Corporate Secretary, Corporate Strategic Planning, Community Development Center, Risk Management, Divisi Service Operation, Consumer, Enterprise, Human Capital Management, dan Digital Business. Selain itu Telkomsel dan PT Graha Sarana Duta (Telkom Property) sebagai Entitas Anak, juga berperan besar bagi keberlanjutan TelkomGroup. Pengawasan terhadap efektivitas penerapan inisiatif keberlanjutan dilakukan oleh Direktorat Human Capital Management yang selama ini membantu Direksi untuk mengumpulkan dan melaporkan capaian inisiatif keberlanjutan.

Berdasarkan Surat Edaran OJK No.16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik, perusahaan diarahkan agar membentuk komite keberlanjutan yang berada di bawah Direksi dan dipimpin oleh Direktur Operasi. Menindaklanjuti arahan tersebut, unit Community Development Center sedang melakukan penyusunan Komite TJSL Telkom.



## PENDEKATAN DALAM PRINSIP PENCEGAHAN [102-11]

Praktik tata kelola perusahaan yang baik mencakup manajemen risiko sebagai salah satu bentuk penerapan *precautionary principle*. Terkait tantangan tata kelola, Kementerian BUMN telah menetapkan Peraturan Menteri BUMN No. PER.08/MBU/2020 tentang Rencana Strategis Kementerian BUMN Tahun 2020-2024 yang memuat inisiatif penguatan terhadap fungsi manajemen risiko dan penerapan tata kelola BUMN. Penerapan manajemen risiko di BUMN sangat penting dalam pengambilan keputusan korporasi sehingga potensi kerugian dapat ditekan.

Pada tahun 2021, manajemen risiko di Telkom mengacu kepada ISO 31000:2018 *Risk Management - Principles and Guidelines*, yang terdiri dari 3 komponen utama:

1. Prinsip (*Principle*) sebagai pondasi bagaimana manajemen risiko berjalan untuk menjamin tercipta dan terlindunginya nilai;
2. Kerangka Kerja (*Framework*) yang mengatur komitmen atas peran dan pembagian fungsi manajemen risiko;
3. Proses (*Process*) yang menjelaskan aktivitas/tahapan dalam melakukan manajemen risiko.

Beralihnya standarisasi manajemen risiko di Telkom ke ISO 31000:2018 ini dilakukan dengan beberapa alasan sebagai berikut:

1. Aspirasi dari Dewan Komisaris dan Direksi.
2. Mendukung kepentingan nasional dalam rangka menghadapi perdagangan global melalui penerbitan SNI No. 8615:2018 tentang ISO 31000:2018 oleh Badan Standarisasi Nasional (BSN) yang menjadi rujukan utama bagi organisasi di Indonesia.
3. Sejalan dengan Sertifikasi Sistem Manajemen di Telkom yang menggunakan standar ISO (Quality MS - ISO 9001, BCMS - ISO 22301, ISMS - ISO 27001, ITSMS - ISO 20001, dan ABMS - ISO 37001).

Penjelasan lebih detail mengenai tata kelola, Direksi dan Komisaris, manajemen risiko sebagai penerapan *precautionary approach*, dan pengendalian internal, dapat dibaca di Laporan Tahunan 2021 pada Bab Tata Kelola Perusahaan.

Kemudian terkait dengan penerapan praktik keberlanjutan, Telkom telah menerapkan prinsip pencegahan tidak hanya terhadap risiko bisnis namun juga terhadap risiko sosial dan lingkungan. Telkom dan Entitas Anak telah menerapkan Sistem Manajemen Lingkungan berbasis ISO 14001 pada wilayah operasi yang isu lingkungannya relevan dan signifikan. Selain itu, Telkom juga meningkatkan perhatian dan pengelolaan aspek sosial seperti praktik ketenagakerjaan, praktik HAM, isu konsumen, praktik operasi yang adil, dan *Community Involvement Development* (CID).

## KOMITMEN ANTIKORUPSI, ANTISUAP, DAN ANTI-FRAUD [103-1; 103-2; 103-3; 205-1; 205-2]

Komitmen Telkom untuk menjalankan praktik antikorupsi, antisuap, dan *anti-fraud* dilakukan melalui penetapan organisasi, penetapan prosedur dan sistem formal, serta melakukan audit internal dan eksternal berdasarkan ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) atas proses rekrutmen, *procurement* dan Unit Pengendalian Gratifikasi di Telkom serta proses pelayanan di 7 Witel Kelas A sebagai perwakilan dari tiap Telkom Regional. Upaya ini menunjukkan hasil dengan diperolehnya Sertifikat Surveillance dan Perluasan ISO 37001:2016 dari Sucofindo tanggal 24 September 2021 serta berhasil meraih skor 100 (Maksimal) pada *monitoring* dan evaluasi pada triwulan III tahun 2021 oleh KPK. Untuk memperkuat implementasi SMAP, di 2022 Telkom berencana untuk melakukan penguatan infrastruktur dan sumber daya serta memperluas implementasi SMAP ke seluruh Witel Kelas A dan Entitas Anak.

## Sosialisasi Anti Korupsi [205-2]

Pada peringatan Hari Antikorupsi Sedunia tahun 2021, Telkom mewajibkan seluruh karyawan mengakses *e-learning* Pencegahan Gratifikasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kewaspadaan atas pemberian gratifikasi serta mensosialisasikan prosedur pelaporan gratifikasi. Selain itu diselenggarakan juga *Executive Briefing-Awareness* Pencegahan dan Penanggulangan Korupsi di BUMN bagi seluruh jajaran Direksi dengan narasumber langsung dari tim KPK.



## Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*)

Sejak tahun 2006 Telkom telah memiliki kebijakan mengenai sistem pelaporan pelanggaran atau *Whistleblowing System* (WBS) yang pelaksanaannya selalu mengikuti perkembangan peraturan otoritas pasar modal dimana saham Telkom tercatat, perkembangan peraturan Kementerian BUMN serta *best practice* tata kelola perusahaan terbaik.

Untuk menjaga independensi dan meningkatkan efektivitas WBS, pada tanggal 31 Januari 2022 telah diluncurkan *new phase* WBS Telkom yang disebut dengan Telkom *Integrity Line*, yang merupakan wajah baru WBS sebelumnya dalam menyediakan saluran formal bagi karyawan dalam lingkungan Telkom Group dan pihak ketiga lainnya untuk menyampaikan pengaduan atau keluhannya, dengan beberapa *improvement* antara lain:

1. Bekerjasama dengan pihak independen sebagai pihak ketiga yang ditunjuk untuk ikut serta dan berperan aktif dalam menerima, mendistribusi pengaduan dan/atau memproses penyelesaian pengaduan yang diterima melalui WBS.
2. Pelapor dapat melaporkan laporannya secara anonim.
3. Menambahkan kanal pengaduan dari 3 kanal menjadi 7 kanal yaitu melalui saluran telepon, faksimili, Short Message Services (SMS), *WhatsApp*, *website*, *e-mail*, dan surat.

Beberapa syarat yang perlu dipenuhi oleh pelapor di antaranya:

1. Disampaikan melalui kanal pengaduan yang sudah ditetapkan, yaitu:
  - a. Telepon di 021-50884601
  - b. Faksimile di 021-50884602
  - c. Surel ke [telkomwbs@tipoffs.info](mailto:telkomwbs@tipoffs.info)
  - d. SMS dan *WhatsApp* di 0813 9000 3217
  - e. Kotak Pos ke PO Box 2800 JKP 10028
  - f. *Website* di <https://www.telkom.co.id> atau <https://iddeloitte-halo.com/telkomwbs>

2. Jenis pengaduan yang dapat dilaporkan baik dari internal maupun eksternal Telkom antara lain:
  - a. Permasalahan akuntansi dan pengendalian internal atas pelaporan keuangan yang berpotensi mengakibatkan salah saji material dalam laporan keuangan perusahaan;
  - b. Permasalahan audit terutama yang menyangkut independensi Kantor Akuntan Publik;
  - c. Pelanggaran terhadap peraturan perundangan dan peraturan pasar modal yang berkaitan dengan operasi perusahaan;
  - d. Pelanggaran terhadap peraturan internal;
  - e. Kecurangan (*fraud*) dan/atau penyalahgunaan jabatan yang dilakukan oleh pejabat dan/atau karyawan di lingkungan Telkom Group; dan
  - f. Perilaku Dewan Komisaris, Organ Dewan Komisaris, Direksi, Manajemen dan karyawan perusahaan yang tidak terpuji seperti namun tidak terbatas pada: tidak jujur, benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan memberi informasi yang menyesatkan kepada publik yang langsung maupun tidak langsung berpotensi mencemarkan reputasi atau mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.
3. Informasi yang dilaporkan harus didukung dengan bukti-bukti yang cukup dan dapat diandalkan sebagai data awal untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut.

Dengan adanya Telkom *Integrity Line* diharapkan pelapor tidak ragu menyampaikan laporan karena kerahasiaan identitas pelapor akan terjaga dan adanya kepastian laporan akan ditindaklanjuti dan dilaporkan kepada pelapor. Hasil dari implementasi Telkom *Integrity Line* ini akan kami jelaskan pada SR tahun buku 2022.



Sepanjang tahun 2021, Telkom telah menerima 1.200 pengaduan melalui mekanisme WBS sistem pelaporan lama. Dari jumlah tersebut, tidak ada pengaduan layak untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kriteria dan prosedur WBS, sementara sebanyak 36 pengaduan merupakan pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan. Pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan telah diteruskan kepada manajemen melalui unit IA untuk diinformasikan serta ditindaklanjuti bersama unit kerja terkait. Tabel di bawah ini menyajikan informasi pengaduan yang diterima Telkom selama 3 tahun terakhir dan proses tindak lanjut yang dilakukan:

Deskripsi 2021	Jumlah			Keterangan
	2021	2020	2019	
Jumlah pengaduan	1.200	48	44	Pengaduan yang diterima
Memenuhi syarat	0	1	5	Pengaduan yang layak ditindaklanjuti
Tindak lanjut:				
1. Mendalami dan mengkaji lebih lanjut pengaduan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan	0	1	5	

Penjelasan lebih rinci mengenai mekanisme WBS tahun 2021 dapat diakses pada Laporan Tahunan 2021 Bab Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*).



## PRAKTIK PERSAINGAN USAHA YANG SEHAT [206-1]

Di 2021, persaingan dalam bisnis telekomunikasi dan digital semakin kompetitif, terlebih hal ini didorong oleh perubahan perilaku masyarakat akibat dampak pandemi COVID-19. *Provider* telekomunikasi bersaing ketat dalam hal harga, kualitas jaringan dan jangkauan, jangkauan layanan, fitur yang ditawarkan, dan layanan pelanggan. Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, Telkom menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengambil langkah kebijakan bisnis dan pengembangan produk agar tidak melanggar regulasi terkait persaingan usaha di Indonesia.

Salah satu persaingan ketat dengan kompetitor yaitu dalam hal penawaran produk dan layanan telekomunikasi seperti paket data *unlimited*, seiring dengan meningkatnya pengguna ponsel pintar. Penggunaan ponsel pintar telah mendukung masyarakat melakukan komunikasi yang lebih efisien secara *mobile*, sehingga *provider* telekomunikasi juga perlu bersaing dalam hal jangkauan jaringan data. Situasi persaingan ini dapat berdampak pada penurunan *margin* keuntungan, yang dipengaruhi oleh penetapan harga produk.

## Jumlah Denda dan Sanksi terkait dengan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat [206-1] [TC-TL-520a.1]

Telkom dan Entitas Anak menjalankan operasi yang adil dan menghindari monopoli maupun praktik persaingan yang tidak sehat. Kepatuhan terhadap hal ini mengacu pada Undang-Undang No. 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat ("UU Persaingan Usaha") yang melarang perjanjian dan kegiatan yang jumlah persaingan usaha tidak sehat dan penyalahgunaan posisi pasarnya dominan.

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

Selain itu, pada periode pelaporan, Telkom masih menindaklanjuti panggilan dari KPPU mengenai dugaan tindakan pelanggaran persaingan usaha dalam pembatasan akses Netflix pada layanan IndiHome dan telah ada putusan yang menyatakan bahwa Telkom tidak terbukti melakukan pelanggaran.

## PERLINDUNGAN PRIVASI DATA PELANGGAN [103-1; 103-2; 103-3]

Peningkatan perhatian publik terutama pelanggan terhadap keamanan privasi data mendorong kami untuk menempatkan perlindungan privasi data pelanggan sebagai topik material dalam laporan ini. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi juga meningkatkan kejahatan siber terutama pencurian dan penyalahgunaan data pribadi. Telkom sebagai perusahaan *digital telco* berkomitmen untuk memberikan perlindungan terhadap privasi data pelanggan. Kami menjalankan bisnis kami sejalan dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Permen Kominfo No. 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik yang mewajibkan kami untuk melakukan tata kelola perolehan, pengumpulan, pengolahan, analisa, penyimpanan, penggunaan, penyebaran, dan pemusnahan data pribadi dan atau data transaksi pelanggan.

## Kebijakan dan Praktik terkait Privasi dan Keamanan Data [TC-TL-220a.1] [TC-TL-230a.2]

Kami telah menetapkan organisasi internal Tata Kelola Proteksi Data Telkom yang diketuai oleh Direktur NITS. Tujuan dari tata kelola data ini adalah untuk menjaga kerahasiaan, integritas, keaslian, akses, ketersediaan serta pemanfaatan dari informasi. Perlindungan keamanan data dilakukan di seluruh *lifecycle* informasi, yaitu: personil, proses, aplikasi dan layanan, sistem *database*, sistem operasi, jaringan serta perangkat keras.

Telkom sebagai perusahaan penyelenggara sistem informasi telah menetapkan beberapa peraturan internal terkait perlindungan terhadap keamanan data pribadi, antara lain:

1. Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, Nomor: KD.06/HK000/COP-D0020000/2011, tentang Kebijakan Pengelolaan Dokumen Perusahaan.
2. Peraturan Direksi Nomor PD.404.00/r.00/HK200/COP-CO300000/2014 tahun 2014 tentang Pedoman dan Kebijakan Umum Tata Kelola TI yang mengadopsi COBIT 5 *IT Governance Framework*.
3. Peraturan Direksi Nomor PD.406.00/r.00/HK.200/COP-D3000000/2018 tahun 2018 tentang Tata Kelola Keamanan informasi yang mengadopsi ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Management System*.



4. Peraturan Direktur Network & IT Solution Nomor PR.404.03/r.00/HK.270/COP-D0031000/2016 tahun 2016 tentang Tata Kelola Keamanan Data (*Data Governance*) yang mengadopsi DAMA-DMBOK *Data Governance framework*.
5. Standar-standar turunan dari peraturan perusahaan terkait, seperti standar proses layanan IT, standar pengelolaan kontrol akses sistem informasi, standar proses akuisisi sistem informasi, dan standar pengendalian data.

Penetapan kebijakan terkait perlindungan privasi dan keamanan data pelanggan juga diterapkan oleh Telkomsel dengan kebijakan, sebagai berikut:

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

Pelanggan Telkomsel dapat mengakses kebijakan data privasi pelanggan *retail* melalui *website* <https://www.telkomsel.com/privacy-policy> atau dapat menghubungi *customer service* melalui *e-mail* [cs@telkomsel.co.id](mailto:cs@telkomsel.co.id) atau nomor telepon 188. Sedangkan untuk data pelanggan IndiHome dapat diakses melalui *website* <https://indihome.co.id/syarat-ketentuan#>, atau pelanggan dapat menghubungi [customercare@telkom.co.id](mailto:customercare@telkom.co.id) atau menghubungi nomor telepon 147.

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

Pada praktiknya data pribadi dapat digunakan atau ditampilkan kepada pihak ketiga untuk tujuan lain yang disebut penggunaan data untuk *Secondary Purposes*. Dalam pengelolaan data pribadi, pelanggan diberikan opsi oleh penyelenggara sistem elektronik untuk memberikan persetujuan dapat atau tidaknya data pribadi digunakan dan/atau ditampilkan kepada pihak ketiga.

Berdasarkan Undang-undang No. 11 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), aparat penegak hukum berhak mengajukan permintaan penggunaan data pelanggan untuk *Secondary Purposes* kepada Telkom terkait penyelesaian perkara khususnya kasus

penipuan. Telkom memberikan bantuan penyediaan data tersebut dengan tujuan untuk membantu penyelesaian kasus. Praktik mengenai penyediaan dan penggunaan data pelanggan mengacu pada Peraturan Direktur Compliance & Risk Management No. 603.01/r.00/HK000/COP-D0020000/2011 pada tanggal 6 Juli 2011 mengenai Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Rekaman dan Data Pemakaian Fasilitas Telekomunikasi kepada Aparat Penegak Hukum.

Sepanjang tahun 2021, aparat penegak hukum mengajukan 33 permintaan terkait dengan *tracking* penggunaan IP *address*, *call data record*, dan data pelanggan. Hampir seluruhnya permintaan tersebut dipenuhi oleh Telkom.

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

Pada tahun 2021 terkait dengan pengaduan data privasi, Telkom mendapatkan permintaan dari Pemerintah untuk melakukan pembaharuan terhadap *Terms and Condition* pada aplikasi PeduliLindungi. Bahwa pengaduan pemerintah tersebut segera ditindaklanjuti oleh Telkom, ini menunjukkan bahwa Telkom perusahaan yang tanggap terhadap pengaduan atas pelaksanaan perlindungan data pribadi serta patuh.

Kemudian terkait dengan kasus hukum data privasi sepanjang 2021, tidak ada kasus terkait data yang dijual dan/atau disalahgunakan dan memastikan tidak ada kebocoran data ke pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Telkom berkomitmen untuk menindak tegas apabila terdapat karyawan yang memperjualbelikan data, serta mencuri dan/atau menyalahgunakan data pelanggan.

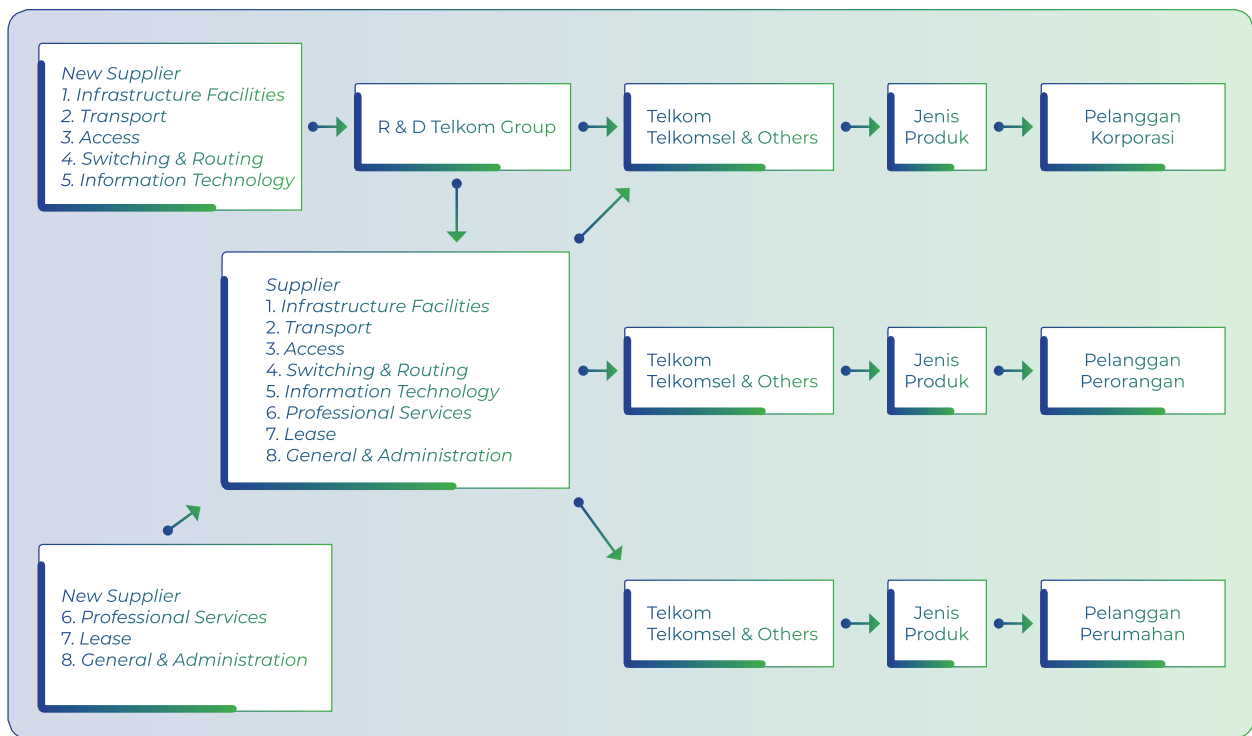
Terkait dengan permasalahan hukum pelanggaran data konsumen yang dihadapi Telkom, di tahun 2021 tidak ada permasalahan hukum dan tidak ada sanksi ataupun kerugian moneter yang dialami oleh Telkom. Selama periode pelaporan, Telkom juga tidak menerima teguran ataupun komplain terkait ketidakpatuhan terhadap peraturan privasi data.

Di sisi lain, pada tahun 2021 Telkomsel sebagai Entitas Anak Telkom hanya terlibat dalam kelanjutan penyelesaian proses hukum perkara pidana terkait akses dan transfer data pribadi *illegal* yang terjadi pada tahun 2020. Pelaporan perkara pidana tersebut menunjukkan bahwa Telkomsel, tegas terhadap tindakan pelanggaran kebijakan privasi data, terutama yang melibatkan pelanggaran sistem atau pelanggaran standar prosedur operasional yang berlaku.

## RANTAI PASOKAN [102-9; 103-1; 103-2; 103-3]

Telkom mendukung kebijakan Pemerintah untuk membeli produk dan menggunakan layanan dalam negeri dengan memprioritaskan pasokan lokal untuk memenuhi pengadaan barang dan jasa. Mitra kerja/pemasok lokal yaitu pemasok yang berdomisili di Indonesia dapat mendukung operasional TelkomGroup di berbagai wilayah Nusantara dan membantu mengurangi dampak lingkungan yaitu jejak karbon yang lebih rendah jika dibandingkan dengan pemasok dari luar negeri. Selain itu, dengan mengutamakan mitra kerja/pemasok lokal, Telkom dapat berkontribusi dalam Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).

**Bagan Rantai Pasokan Telkom Group**



Keterangan:  
 Garis Rekomendasi

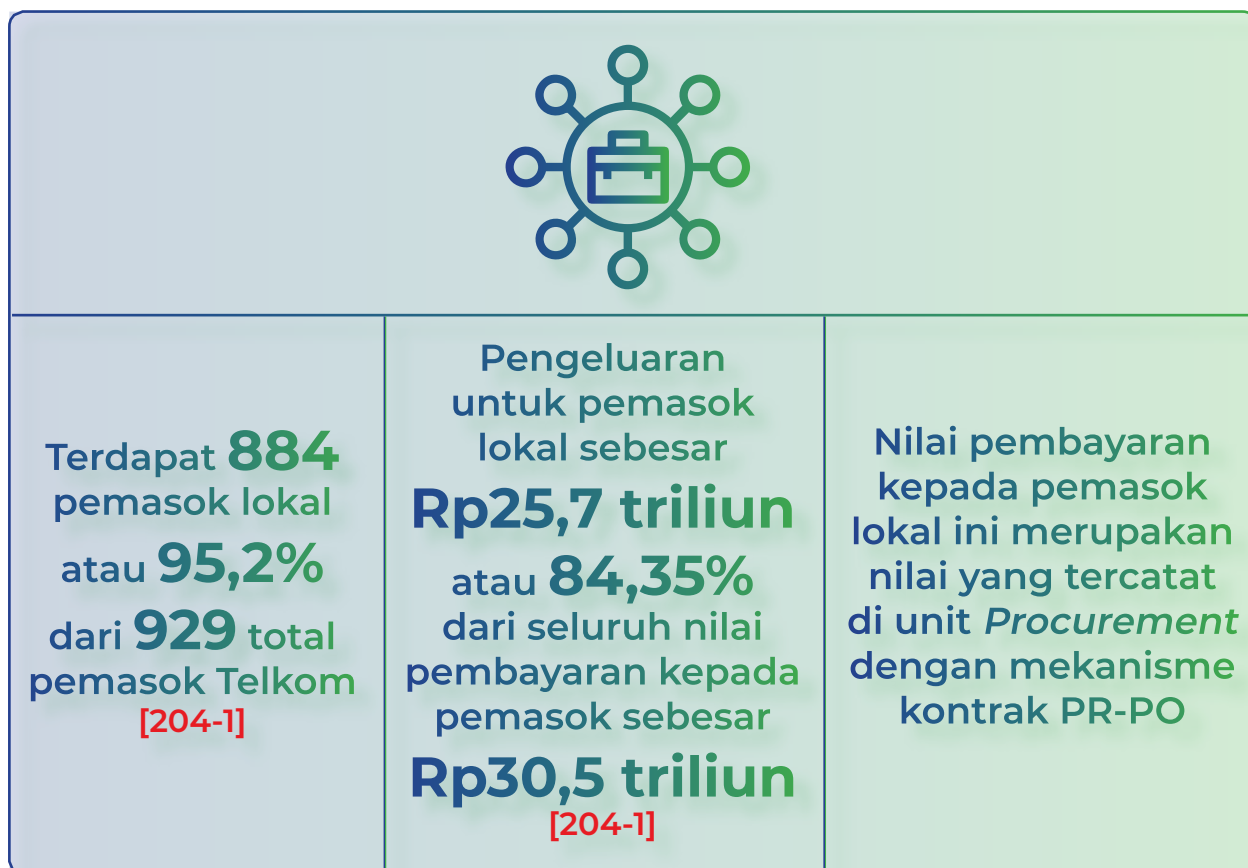
Kami menjalankan praktik manajemen *procurement* yang adil dan transparan untuk mendukung operasional Perusahaan salah satunya dengan cara setiap mitra akan diminta menandatangani pakta integritas yang memuat pernyataan untuk tidak melakukan praktik korupsi, kolusi harga, dan konflik kepentingan pada setiap proses pengadaan yang dilakukan. Selain itu, Telkom berupaya mengurangi kontak fisik dengan mitra selama proses pengadaan ataupun membangun kemitraan dengan memaksimalkan penggunaan *video conference* dan *e-auction*. Hal ini sejalan dengan Keputusan Direktur Keuangan Nomor PR 301.08/r.03/HK240/COP-A00110000/2021 tanggal 24 Mei 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan.



Dalam proses pengadaan, terdapat tiga tahapan utama yang perlu dilalui calon mitra/vendor, yaitu:

- Tahap Pendaftaran Mitra/Registrasi *Supplier* melalui aplikasi *Supply Management and Logistic Enhancement* ("SMILE"). Pada tahap ini seluruh calon mitra akan diperiksa kelengkapan dokumen Perusahaan secara umum.
- Tahap Proses Pengadaan yaitu tahap dimana Panitia melakukan seleksi *Supplier* yang mencakup *assessment* terhadap aspek *Quality, Cost, Delivery* dan *Service* (QCDS). Selain itu Telkom juga memperhatikan kebijakan dan kepatuhan calon mitra terhadap pemenuhan aspek integritas dan sosial-lingkungan seperti menjalankan kode etik, menghormati hak asasi manusia, mengelola Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), serta pengelolaan lingkungan. Hasil seleksi menghasilkan *ranking* dan *short-list* sampai dengan penetapan Pemenang/Pelaksana Pengadaan.
- Tahap Penilaian Performansi Mitra, yakni melakukan pengukuran performansi Mitra dalam melaksanakan pengadaan terkait sampai dengan serah terima/penerimaan pekerjaan.

Telkom menjalankan proses *due diligence* sejak awal pendaftaran hingga evaluasi dengan menilai aspek *mandatory* dan *option* yang dimiliki mitra kerja. Penilaian terhadap pemasok terkait dilakukan secara berkala sebagai upaya mitigasi terhadap risiko yang ada untuk memastikan tidak ada kecurangan dan penyelewengan dalam rantai pasokan. Hasil penilaian akan menentukan level risiko mitra kerja. Apabila berisiko tinggi, maka akan dilakukan *monitoring* dan evaluasi kembali terhadap mitra kerja tersebut.



Secara berkala, Telkom melakukan penilaian kinerja pemasok untuk memastikan adanya hubungan kerja sama yang baik, berkelanjutan, dan tentunya memberikan manfaat yang optimal bagi kedua pihak. Sesuai dengan Peraturan Perusahaan No.PR.301.03/r.00/HK.240/COP-D0050000/2012 tanggal 29 Juni 2012 tentang Pengelolaan *Supplier* dilakukan evaluasi pemasok mencakup aspek *Quality, Cost, Delivery* dan *Service* (QCDS). Di 2021 tidak terdapat tindakan *blacklist* terhadap pemasok/mitra kerja yang memiliki kinerja buruk berdasarkan hasil evaluasi, sehingga tidak terdapat pemasok yang diputus hubungan kerjanya karena dianggap tidak sanggup melakukan pekerjaan.

## Pelibatan Pihak Lokal [102-7; 102-9; 204-1]

Selama tahun 2021, Telkom memiliki 95,2% atau 884 mitra lokal (Indonesia) dari 929 total mitra kerja, sedangkan 4,8% adalah mitra kerja asing. Pelibatan pihak lokal di tahun 2021 ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dimana pada tahun 2020, Telkom memiliki 852 mitra kerja lokal (Indonesia) dari 861 total mitra kerja.

## Mendukung Peningkatan Tingkat Kandungan Dalam Negeri (TKDN)

Sebagai BUMN, Telkom mematuhi kebijakan pengadaan barang dan/atau jasa untuk mengutamakan penggunaan Produk Dalam Negeri sesuai ketentuan pendayagunaan produksi dalam negeri. Namun demikian, diperlukan adanya penyesuaian kebijakan internal dalam rangka merespons perubahan-perubahan yang dengan tetap memperhatikan implementasi *cost leadership* dan efisiensi. Salah satu penyesuaian kebijakan internal adalah dengan menerapkan pengadaan yang berbasis *category management* dan *center-led procurement model* di lingkungan Telkom. Pada 24 Mei 2021, diterbitkan Peraturan Direktur Keuangan Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk No.PR.301.08/r.04/HK240/COP-A00110000/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan. Melalui penyesuaian kebijakan internal ini, penggunaan produk dalam negeri dalam setiap proses pengadaan yang dilakukan TelkomGroup tetap mempertimbangkan aspek kualitas dan aspek finansial ekonomis atas barang dan/atau jasa yang diadakan.

Per akhir 2021, besaran capaian TKDN TelkomGroup tercatat sekitar 37,6% dari belanja CAPEX dan 74,9% dari belanja OPEX. Belanja CAPEX Telkom didominasi oleh penggunaan material *fiber optic* beserta jasa instalasinya, baik untuk pelanggan retail, bisnis maupun *wholesale*. Teknologi *fiber optic* memang menjadi infrastruktur utama yang digunakan untuk memberikan layanan IndiHome, sebagai layanan *broadband* FTTH Telkom. Ke depannya, Telkom akan mendorong alih teknologi perangkat aktif terminasi pelanggan (NTE) dari para *technology owner* untuk dapat dilakukan oleh industri lokal sehingga diharapkan dapat berdampak terhadap penurunan barang impor, penguatan struktur industri manufaktur nasional, dan penyerapan tenaga kerja lokal.



## PERTUMBUHAN KINERJA [103-1; 103-2; 103-3]

### AKSES KOMUNIKASI DAN DIGITAL YANG INKLUSIF [203-1]

“ Di 2021, Telkom telah menyelesaikan target untuk membangun cakupan *backbone fiber optic* nasional pada **458** ibukota kabupaten kota (IKK). Capaian ini merupakan perwujudan komitmen Telkom untuk menghadirkan layanan internet di **514** IKK. ”

Keberadaan Telkom bagi Indonesia memiliki kontribusi signifikan dalam akselerasi digital guna mendukung adanya akses komunikasi dan digital yang inklusif. Guna membantu masyarakat menghadapi tantangan yang berat dalam mengakses internet berbayar, Telkomsel selaku Entitas Anak menjalankan Program Bebas Belajar Online bersama Wifi. id dan IndiHome Study sejak masa pandemi COVID-19 dan masih berlanjut hingga saat ini.

Telekomunikasi inklusif juga diupayakan melalui dukungan Telkom pada Program Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) yang digagas oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Pelaksanaan BAKTI diharapkan akan terjadi pemerataan akses komunikasi di Indonesia melalui layanan internet. Kami, di Telkom sudah membangun akses komunikasi di seluruh Indonesia. Kami sudah membangun fiber optik baik di darat maupun di laut yang menghubungkan hampir seluruh kota kabupaten, juga di daerah yang sangat terpencil dengan dukungan *mobile broadband* dan satelit. Di samping itu, kami juga menjalankan peran penting dalam digitalisasi Indonesia melalui Indonesia Digital Network (IDN) yang berfokus pada konektivitas *true-broadband* dan layanan TIK secara merata dengan *point of presence* (PoP) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Selain konektivitas, TelkomGroup juga mengembangkan *data center hyperscale* berskala internasional di Cikarang dan *data center regional* (NeucentrIX) yang tersebar di beberapa wilayah sebagai fondasi *use case digital* seperti *cloud computing*, *block chain & big data/AI*, sekaligus sebagai *enabler* teknologi untuk mendukung perwujudan visi “Indonesia Maju”. Kegiatan ini sejalan dengan tujuh Agenda Pengembangan RPJMN 2020-2024, terutama untuk memperkuat pengembangan infrastruktur pada ICT dan *Digital Transformation*.

### Pengelolaan Risiko Sistemik dari Gangguan Jaringan [201-2][TC-TL-550a.1][TC-TL-550a.2]

TelkomGroup mempertimbangkan adanya risiko sistemik yang diakibatkan oleh bencana alam ataupun dampak dari perubahan iklim, yang akan mempengaruhi keberlanjutan usaha. Telkom juga mempertimbangkan potensi gangguan teknologi yang dapat mempengaruhi infrastruktur telekomunikasi kami karena dampak dari bencana alam seperti banjir, longsor, badai, maupun kebakaran hutan. Namun demikian, saat ini kami belum melakukan penelitian terkait risiko iklim, ataupun melakukan pengukuran terhadap implikasi finansial risiko dan peluang dari perubahan iklim.

Gangguan pada infrastruktur karena dampak kondisi alam paling sering terjadi pada kabel laut terutama disebabkan oleh letusan gunung berapi dan gempa bumi dalam laut. Di samping itu, gangguan pada sistem kabel laut juga ditemukan karena dampak dari aktivitas pelayaran. Pada sistem *fiber optic backbone*, gangguan pada umumnya disebabkan oleh pihak ketiga seperti pekerjaan galian jalan serta *vandalism*, seperti pencurian kabel tembaga, ODC, BTS, dan lainnya. Selain faktor alam dan pihak ketiga, gangguan dapat disebabkan karena proses migrasi infrastruktur/ sistem baru dan proses integrasi antar sistem yang berbeda tidak berjalan dengan baik, juga adanya pengelolaan *asset protection system* yang kurang efektif.



### Disrupsi dan Sistem Komunikasi Kabel Laut

Uraian	Jumlah disrupsi		
	2021	2020	2019
Fiber Optic Backbone	4.125	2.951	3.009
Sistem Komunikasi Kabel Laut			
<i>a. Wet Plant</i>	7	8	17
<i>b. Dry Plant</i>	-	-	-

Catatan:

a *Wet plant* = OSP (*Out Side Plant*)

merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik laut, *repeater*, *equalizer*, dan *branching unit*.

b *Dry plant* = ISP (*In Side Plant*)

merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik, SLTE, DWDM, PFE, dan lain-lain.

TelkomGroup menjalankan sistem pengganti saat terjadinya interupsi layanan. Upaya ini dilakukan karena kami memahami bahwa risiko gangguan terhadap jaringan/infrastruktur IT tetap akan ada meski telah dilakukan pencegahan. Beberapa upaya mitigasi yang kami lakukan jika terjadi gangguan yang berdampak pada interupsi layanan, yaitu:

1. Melakukan transfer risiko kepada perusahaan asuransi.
2. Koordinasi dengan Asosiasi Kabel Laut Seluruh Indonesia (ASKALSI).
3. Penyusunan *Disaster Recovery Plan* dan *Crisis Management Team*.
4. Peningkatan koordinasi dan monitoring pekerjaan pihak ketiga.
5. Koordinasi dengan aparat penegak hukum untuk operasi di lokasi rawan kriminal dan melakukan program bina lingkungan.
6. Meningkatkan pemeliharaan dan perbaikan *asset protection system* (*Hydrant*, *Fire Protection System*, APAR, CCTV).
7. Memastikan sistem *backup* berfungsi sesuai standar.



## TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEAMANAN SIBER [TC-TL-230A.2]

Sejak tahun 2014, Telkom telah memiliki kemampuan *Cyber Security Operation Center* dalam rangka mencegah ancaman siber. *Cyber Security Operation Center* memiliki fungsi sebagai pusat pemantauan, pendeteksian, dan pelaksanaan tanggapan pada insiden keamanan informasi di Telkom, dengan aktivitas utama melakukan *security monitoring, incident response management, vulnerability assessment, penetration testing, log management and analysis, and security awareness*. Keberadaan *Cyber Security Operation* yang beroperasi selama 24x7 membantu Telkom untuk mengantisipasi serta memberikan respons terhadap ancaman keamanan secara lebih cepat dan dapat berbagi informasi terkait keamanan informasi secara lebih efektif.

Hingga saat ini pengelolaan ancaman/serangan siber terhadap jaringan, aplikasi, dan data telah berjalan dengan baik, sehingga tidak menimbulkan dampak negatif yang signifikan. Namun teknologi akan terus berkembang seiring dengan ancaman siber yang berkembang semakin beragam. Maka kami perlu mewaspadaikan sebagai bagian dari langkah preventif, dengan mengidentifikasi beberapa penyebab yang dapat memunculkan risiko keamanan informasi, di antaranya:

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

Selanjutnya, kami melakukan kontrol untuk memitigasi ancaman siber, dengan cara:

1. Meningkatkan *awareness stakeholder* terhadap aspek keamanan informasi perusahaan.
2. Peningkatan *preventive action* berupa *vulnerability assessment* dan *penetration test* secara periodik.

3. Melakukan *daily security check* terhadap infrastruktur IT.
4. Menyusun rekomendasi pengelolaan keamanan informasi berdasarkan analisis historis insiden keamanan.
5. Melakukan koordinasi yang intensif pada pihak-pihak yang terkait dengan penanganan *cyber security* (seperti Badan Siber Sandi Negara).

TelkomGroup menyadari pentingnya menangani ancaman keamanan siber dengan benar dan menjaga perlindungan secara memadai untuk meminimalkan kemungkinan serangan yang berhasil. Karyawan di semua tingkatan akan menjalani pelatihan keamanan siber setidaknya minimal 1 pelatihan dalam setahun untuk mempelajari cara mendeteksi dan melaporkan *malware, ransomware*, dan perangkat lunak berbahaya lainnya atau upaya terkait penyusupan ke sistem teknologi informasi perusahaan. Pelatihan yang diberikan juga bermanfaat agar karyawan dapat meningkatkan kesadaran dan tata cara menjaga privasi data. Sebanyak 9.313 karyawan menerima pelatihan terkait keamanan siber melalui aplikasi Digilearn pada tahun 2021. Telkom juga melakukan sosialisasi terkait keamanan siber melalui Diarium, aplikasi media sosial karyawan Telkom Group, serta *roadshow* ke berbagai regional untuk meningkatkan kesadaran akan ancaman keamanan siber dan memperkuat budaya pengguna akhir terhadap keamanan siber.

### Sertifikasi Personil dan Sertifikasi Sistem Keamanan Informasi

Penerapan sistem manajemen keamanan data di TelkomGroup telah disertifikasi sesuai SNI ISO/IEC 27001:2013 *Information Security Management System*. Pelaksanaan sertifikasi ini menjadi salah satu upaya untuk memperkuat keamanan infrastruktur IT dari risiko serangan *cyber*. Untuk mendukung pelaksanaan sistem keamanan siber, kami juga meningkatkan kemampuan SDM untuk menangani serangan siber. Beberapa sertifikasi yang dimiliki personil TelkomGroup, yang menambah pengetahuan mereka untuk menghadapi dan mengelola risiko serangan siber, yaitu:

1. *Certified Ethical Hacker* (CEH)
2. *Certified Ethical Hacker Practical* (CEH Practical)
3. *Computer Hacking Forensic Investigator* (CHFI)
4. *Certified Information System Auditor* (CISA)
5. *Certified Information Security Manager* (CISM)
6. *Certified Data Center Specialist* (CDCS)

- |  |   |
|--|---|
| 7. <i>Certified Data Center Professional (CDCP)</i>                  | 17. <i>GIAC Certified Forensic Analyst (GCFA)</i>           |
| 8. <i>Certified Digital Transformation Professional (CDTP)</i>       | 18. <i>GIAC Certified Incident Handler (GCIH)</i>           |
| 9. <i>Certified Information System Security Professional (CISSP)</i> | 19. <i>GIAC Continuous Monitoring Certification (GMON)</i>  |
| 10. <i>Cisco Certified CCNA Cyber Ops</i>                            | 20. <i>GIAC Security Essentials (GSEC)</i>                  |
| 11. <i>Cisco Certified CCNA Security</i>                             | 21. <i>ITIL 4 Foundation (ITIL 4)</i>                       |
| 12. <i>Certified Risk Management Officer (CRMO)</i>                  | 22. <i>Organizational System Security Analyst (OSSA)</i>    |
| 13. <i>CompTIA CySA+ Cybersecurity Analyst (CySA+)</i>               | 23. <i>Offensive Security Certified Professional (OSCP)</i> |
| 14. <i>COBIT 2019 Foundation (COBIT 2019)</i>                        |   |
| 15. <i>EC-Council Certified Incident Handler (ECIH)</i>              |   |
| 16. <i>EC-Council Certified Security Analyst (ECSA)</i>              |   |

Pada 2021, tercatat sebanyak 376 karyawan telah memiliki setidaknya satu jenis sertifikasi terkait sistem keamanan informasi.

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

Sepanjang 2021, Telkom mendeteksi adanya 53,9 juta ancaman dunia maya terhadap server kami. Sebagian besar ancaman bersifat tidak mengganggu, namun hanya 14 ancaman perlu diwaspadai dan perlu ditangani secara khusus.

**Jumlah Frekuensi terjadinya Pelanggaran Keamanan Informasi**

Uraian	2021	2020	2019
<i>Brute Force Attack to Network Element (attempts)</i>	41.868	297.985	556.189
<i>Longest Duration in DDoS Attacks (minutes)</i>	841	490	1.216
<i>Largest Volume Used in DDoS Attacks (Gbps)</i>	299,7	115,71	932,70
<i>Defacement</i>	-	-	-

Catatan:

### **Brute Force Attack**

Proses menemukan solusi dengan terus-menerus mencoba banyak varian informasi yang mungkin seperti kata sandi, kunci yang diuraikan, dll., secara acak.

(reference: <https://www.cybrary.it/glossary/d-the-glossary/distributed-denial-service-ddos/>, <https://www.cybrary.it/glossary/d-the-glossary/denial-of-service-attack/>)

### **DDoS Attack**

Teknik Penolakan Layanan, serangan pada jaringan atau mesin untuk membuatnya tersedia bagi pengguna lain atau penting, yang menggunakan banyak host untuk melakukan serangan.

(reference: <https://www.cybrary.it/glossary/b-the-glossary/brute-force-attack/>)

### **Defacement**

Perubahan atau perusakan halaman Web atau situs Web oleh individu atau proses yang tidak sah, biasanya seorang peretas.

(reference: <https://www.trendmicro.com/vinfo/us/security/definition/website-defacement>)



## KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN [103-1; 103-2; 103-3]

Semua produk Telkom telah melalui proses evaluasi keamanan bagi pengguna dan masyarakat luas. TelkomGroup pun memastikan bahwa perangkat elektronik yang menyertai produk dan layanannya telah sesuai dengan persyaratan di Indonesia dan memiliki tingkat keamanan yang layak bagi pelanggan. Kami telah memberikan informasi yang akurat pada setiap produk kami yang termuat dalam kemasan *starter pack mobile*. Informasi produk juga dapat ditemukan di *website*, melalui kegiatan promosi dan komunikasi pemasaran yang kami lakukan. Hingga saat ini tidak ada penarikan produk karena alasan risiko keamanan yang dapat membahayakan konsumen. Tanggung jawab terhadap produk dan jasa yang diterapkan oleh TelkomGroup juga dilakukan melalui penerapan jaminan produk dan layanan kepada konsumen. Kami memberikan garansi purnajual dan menerapkan kebijakan layanan pelanggan yang berfokus pada *service delivery*, *service assurance*, dan pengukuran kualitas layanan.

TelkomGroup berkomitmen untuk menjaga kualitas produk dan layanan dengan penuh tanggung jawab untuk memberikan *customer experience* yang terbaik. Kebutuhan komunikasi dan koneksi di masa pandemi terutama digunakan untuk pendidikan dan pekerjaan yang pastinya membuat pelanggan tidak mentolerir gangguan sekecil apapun. Untuk itu Telkom selalu berusaha untuk memperbaiki sistem dan mencari cara-cara kerja inovatif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses perbaikan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Peningkatan kepuasan pelanggan ini secara tidak langsung akan mengundang masuknya pelanggan baru menjadi pelanggan TelkomGroup dan menjamin keberlangsungan usaha Perseroan.

Jumlah Pelanggan [102-7][TC-TL-000.A; TC-TL-000.B; TC-TL-000.C]				
	2021	2020	2019	
Uraian	ribu pelanggan			
<b>Pelanggan Broadband</b>				
<i>Fixed broadband</i> IndiHome <sup>1)</sup>	8.601	8.016	7.003	
<i>Mobile broadband</i> <sup>2)</sup>	120.516	115.938	110.253	
Total Pelanggan <i>Broadband</i>	129.117	123.954	117.256	
<b>Pelanggan Seluler<sup>3)</sup></b>				
Telkomsel Halo	7.201	6.496	6.376	
Telkomsel Prabayar	168.776	163.046	164.729	
Total Pelanggan Seluler	175.977	169.542	171.105	
<b>Pelanggan Telepon Tetap</b>				
<i>Fixed wireline</i> (POTS)	8.999	9.119	9.369	

Keterangan:

- 1) *Fixed broadband* IndiHome merupakan produk yang memungkinkan pelanggan untuk memilih satu atau lebih portofolio segmen *Consumer* seperti telepon tetap, layanan *Fixed broadband*, dan IPTV termasuk layanan digital konsumen
- 2) *Mobile broadband* termasuk *Flash user*, *Blackberry user*, *PAYU*, dan *Home LTE*
- 3) Sejak Juni 2021, *brand* pelanggan seluler berubah menjadi Telkomsel Halo untuk layanan pascabayar dan Telkomsel Prabayar untuk layanan prabayar

## Net Promoter Score (NPS)

“ Sejak tahun 2018, TelkomGroup mengukur *Net Promoter Score (NPS)* untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan sudah tepat. Dua level pengukuran yang digunakan untuk *tracking* dan *monitoring* yaitu:

- *Top-down NPS (strategic NPS)*, yang merupakan persepsi keseluruhan pelanggan tentang Telkom yang diukur oleh pihak eksternal
- *Bottom-up NPS (transactional NPS)*, yang merupakan pengalaman pelanggan selama berinteraksi langsung dengan Telkom di setiap episode dari *customer journey* melalui survei internal dan mitra *surveyor*

”

## PENINGKATAN PENGALAMAN PELANGGAN DAN LAYANAN PENGADUAN PELANGGAN [102-43]

'*Excellence customer experience*' menjadi salah satu target TelkomGroup, sehingga kami berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan melalui beberapa pendekatan dan program, di antaranya:

1. Kegiatan Preventif dan Proaktif, yaitu upaya mencegah gangguan yang terjadi di pelanggan melalui kegiatan preventif dan proaktif agar setiap potensi gangguan dapat ditindaklanjuti sebelum pelanggan melaporkan.
2. Garansi Purnajual, yaitu program yang dilaksanakan dalam rangka memastikan pemenuhan standar layanan purnajual.
3. Layanan Pelanggan, yaitu bentuk komitmen Telkom untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, yang meliputi:
  - *Service Delivery*, yaitu layanan pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam bentuk produk atau solusi dari Telkom dengan disertai jaminan kualitas *delivery* yang baik;
  - *Service Assurance*, layanan yang menjamin performansi produk yang optimal melalui pemenuhan standar kualitas tertentu untuk memenuhi kepuasan pelanggan;
  - Pengukuran Kualitas Layanan, yaitu pengukuran kualitas pada beberapa tahap sesuai proses layanan. Pada proses interaksi dengan channel distribusi, Telkom melakukan *mystery shopping* dan *mystery calling*. Indikator yang digunakan yaitu *Service Quality Index*.

Layanan pengaduan pelanggan sangat memberikan pengaruh bagi pengalaman pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa kami. Oleh sebab itu, TelkomGroup aktif mencari umpan balik dan masukan dari pelanggan untuk memperbaiki sisi pelayanan kami. Terdapat dua pendekatan yang dilakukan meningkatkan pelayanan yaitu pertama dengan memperbaiki secara cepat hal-hal yang sederhana, seperti perbaikan proses bisnis dan *training*, serta yang kedua dengan melakukan perbaikan yang bersifat radikal dan menyeluruh, yang meliputi aspek *people, process, systems, dan tools*.



### NPS Tahun 2020-2021

Customer Experience Net Promoter Score	2021		2020	
	2H 2021	1H 2021	2H 2020	1H 2020
Telkom	49	47	45	43
Kenaikan Point	2	2	2	0

Selanjutnya, upaya kami dalam meningkatkan pengalaman pelanggan yaitu dengan meminimalkan gangguan dan mempercepat penanganan gangguan. Di 2021, upaya meminimalkan gangguan, kami lakukan dengan tiga cara:

- *Predictive*: memastikan kecukupan kapasitas alat produksi sesuai dengan perencanaan.
- *Preventive*: mencegah kemungkinan terganggunya pelanggan dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan, termasuk di dalamnya dengan memanfaatkan *big data*.
- *Proactive*: bila terjadi potensi gangguan, perbaikan dilakukan sebelum pelanggan merasakan.

Kecepatan penanganan gangguan mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan yang terjadi dipengaruhi oleh efek dari program penurunan jumlah gangguan dan *work force management* yang lebih efektif.

### Tren Gangguan

Uraian	2021	2020	2019
	%		
Q gangguan <sup>(1)</sup>	5,12	6,6	6,8

Keterangan

<sup>(1)</sup> Q gangguan merepresentasikan jumlah pelanggan yang terganggu per 100 pelanggan dalam rentang waktu pengukuran 30 hari

### Waktu Rata-rata Perbaikan Gangguan

Uraian	2021	2020	2019
	Jam		
Mean Time to Repair	6,1	8,5	7,1

## Saluran Pengaduan Keluhan

Terdapat perbedaan layanan keluhan pelanggan individu dengan pelanggan korporat. Bagi pelanggan individu, Telkom memiliki Plasa Telkom sebagai salah satu jalur untuk menampung keluhan.

Keluhan pelanggan korporat, dapat disampaikan melalui:

### PELANGGAN UMKM

0800-1835566 dan *e-mail*: tele-am@telkom.co.id  
*Social Media*: @Smart\_Bisnis (Twitter) dan Smartbisnis (Facebook)

### PELANGGAN KORPORAT DAN INSTITUSI PEMERINTAH

08001 Telkom atau 08001035566  
*e-mail*: c4@telkom.co.id  
*Social Media*: @TelkomSolution (Twitter) dan TelkomSolutionID (Facebook)

### PELANGGAN WHOLESALE DAN INTERNATIONAL

OLO Care Center: 0800-1444-777  
*e-mail*: occ@telkom.co.id  
 LinkedIn: Telkom DWS Official  
 Facebook: @dwsstelkom @neucenrix  
 Instagram: @dws\_tekom @neucenrix  
 Twitter: @neucenrix

Keluhan **PELANGGAN SELULER**, dapat disampaikan melalui:

Asisten Virtual Telkomsel di tsel.me/veronika  
 Twitter & Instagram @telkomsel  
*e-mail*: cs@telkomsel.co.id

*Call center* "Caroline" pada nomor 188 (24 jam x 7 hari) untuk pelanggan pascabayar (gratis) dan Prabayar (Rp 300) +628110000333 dari Luar Negeri  
 GraPARI Terdekat

Keluhan **PELANGGAN INDIVIDU**, dapat disampaikan melalui:

Aplikasi: myIndiHome.  
*Social Media*: @IndiHome (Twitter), @IndiHome (Instagram), IndiHome (Facebook).  
 Sarana pengaduan via *web chat* di www.indihome.co.id

*e-mail*: customercare@telkom.co.id  
*Call Center*: 147  
 Plasa Telkom

## PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

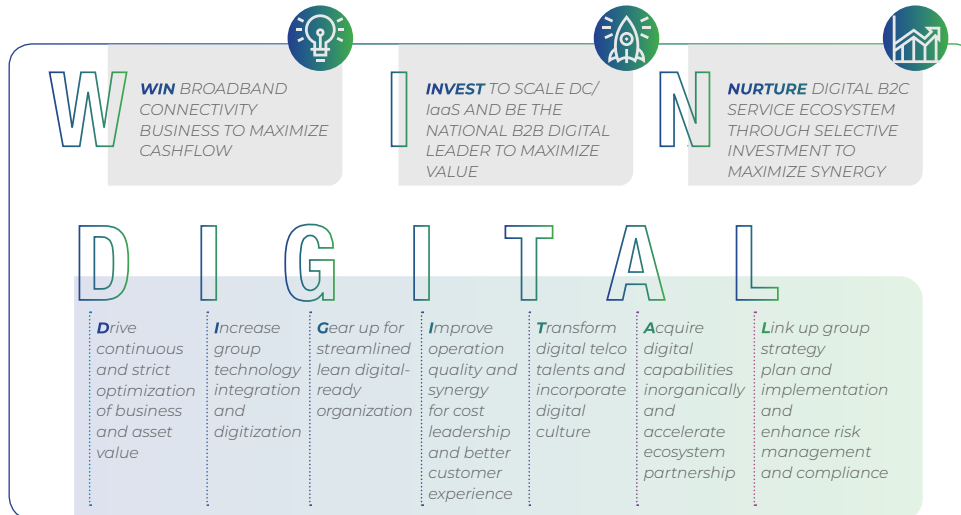
Setiap tahun Telkom melakukan survei kepuasan konsumen yang mencakup *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Customer Loyalty Index* (CLI), dan *Customer Dissatisfaction Index* (CDI). Pada pengukuran loyalitas pelanggan, digunakan pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) berdasarkan dimensi *Product*, *Price*, *Delivery System*, *Service Mindset*, dan *Relationship*. Pendekatan SEM memudahkan bagi Telkom untuk menelusuri faktor-faktor teknis maupun non-teknis yang kemudian menjadi bahan perbaikan atau *Opportunity for Improvement* (OFI).

Survey Kepuasan Konsumen TelkomGroup			
	2021	2020	2019
Survey CSLS	%		
<b>Consumer</b>			
<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	89,38	88,72	88,56
<i>Customer Loyalty Index</i> (CLI)	86,94	86,59	83,44
<i>Customer Dissatisfaction Index</i> (CDI)	0,15	0,44	1,04
<b>Enterprise</b>			
<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	97,90	96,20	97,70
<i>Customer Loyalty Index</i> (CLI)	94,30	92,40	95,36
<i>Customer Dissatisfaction Index</i> (CDI)	0,40	0,80	0,55





## PENGEMBANGAN INOVASI DAN DIGITALISASI [103-1; 103-2; 103-3]



Telkom berupaya untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk memasuki era digital, melalui produk dan layanan yang dapat memberikan pengalaman digital terbaik bagi pelanggan. Untuk dapat membangun layanan yang berbasis pada kebutuhan pelanggan, Telkom terus melakukan inovasi-inovasi hingga dapat mewujudkan pengalaman pelanggan yang melebihi ekspektasi.

Di sepanjang 2021, kami terbukti mampu memenuhi kebutuhan pelanggan lebih dari sekedar gaya hidup melainkan juga melalui dukungan efisiensi kerja. Dalam pengembangan digital, kami juga menerapkan budaya digital dan melakukan kerja sama dengan berbagai pihak. Selain itu, kami menjalankan strategi “WIN DIGITAL” untuk mencapai transformasi digital yang unggul.

Sejalan dengan strategi Perseroan untuk mempercepat terciptanya ekosistem digital, TelkomGroup memanfaatkan *asset property* untuk meningkatkan nilai aset. Selama tahun 2021, kami memprioritaskan proses gedung atau ruangan menjadi pusat data untuk mempercepat digitalisasi layanan dan produk di wilayah dengan trafik data dengan volume tinggi. Implementasi inisiatif konversi ini diharapkan akan mendukung percepatan digitalisasi pelanggan, khususnya untuk dapat menyediakan layanan dan solusi TIK yang merata di seluruh Indonesia yang terkoneksi dengan jaringan global. Selain itu, Telkom juga memanfaatkan *property idle* melalui kemitraan dengan menjalin kolaborasi dengan bisnis retail dan makanan & minuman (*food & beverage*) yang diharapkan dapat memberi nilai tambah pada aset lahan dan bangunan serta memberi pemasukan tambahan dalam pengelolaan aset. Pada masa pandemi COVID-19, kami juga melakukan revitalisasi gedung dan ruang kantor yang sudah berumur agar lebih sesuai dengan citra dan bentuk bangunan sebagai *digital company*. Telkom juga mengembangkan inovasi-inovasi lainnya berbasis teknologi informasi di 2021, yaitu:

### BIG BOX

BigBox hadir sebagai solusi analisis platform dan *big data* untuk menciptakan *insight* yang mendalam sesuai dengan kebutuhan operasional dan bisnis perusahaan, yang akan membantu dalam pengambilan keputusan, tata kelola, strategi untuk kemajuan perusahaan secara tepat.

Cakupan **41** Kota dan Kabupaten pada **9** Provinsi

### OCA

OCA (*omni communication assistant*) merupakan platform layanan yang memungkinkan pelanggan untuk secara instan meningkatkan kemampuan komunikasi perusahaan dengan menyediakan integrasi semua saluran komunikasi (seperti SMS, WhatsApp, IVR, e-mail, dan lain-lain.) baik sebagai *push notification* atau *contact center*.

Cakupan **61** Kota dan Kabupaten pada **32** Provinsi

### DigiCo Telkomsel (Telkomsel Ekosistem Digital/ TED)

TED merupakan rencana strategis Telkom untuk mengakselerasi dan *unlock* bisnis Telkomsel.

Pada tahap awal TED akan berfokus pada tiga sektor *industry digital*, yakni pada sektor *edu-tech*, *health-tech* dan *gaming*.



## CAPAIAN KINERJA EKONOMI DAN DAMPAKNYA [201-1]

Sepanjang 2021, Telkom mencatat pendapatan sebesar Rp143.210 miliar, atau naik 4,9% dari tahun lalu yang senilai Rp136.462 miliar. Peningkatan pendapatan dipengaruhi oleh pendapatan IndiHome, pendapatan data, internet, jasa teknologi informasi, serta pendapatan interkoneksi. Dari pendapatan dikurangi beban-beban, kami dapat membukukan laba usaha sebesar Rp47.563 miliar dan laba bersih tahun berjalan sebesar Rp24.760 miliar, keduanya tumbuh 9,3% dan 19,0% dibandingkan tahun lalu.

Sampai dengan tahun 2021, Telkom mampu menjaga tingkat efisiensi dan profitabilitas dari tiap alat produksinya dengan baik yang dapat dinilai melalui terjaganya rasio ROA di 12,2% dan ROE di 23,3%. Kemudian, Telkom mampu mengelola beban-beban operasinya secara optimal sehingga menghasilkan laba usaha secara maksimal yang tercermin pada stabilnya rasio *operating profit margin* sebesar 33,2% pada tahun 2021. Telkom juga mampu mengelola kewajiban utang dan kewajiban pajaknya secara efektif agar tetap menghasilkan laba bersih yang terus positif, baik dalam jangka waktu pendek maupun jangka panjang. Hal ini dapat ditinjau melalui rasio *net income margin* sebesar 17,3% dan *current ratio* sebesar 88,6% pada tahun 2021 dimana rasio tersebut terus membaik dibandingkan tahun 2019 dan 2020.

Selain mencatat nilai perolehan ekonomi, Telkom juga telah mendistribusikan nilai ekonomi kepada pemangku kepentingan. Di 2021, pembayaran pajak penghasilan bersih kepada pemerintah mencapai Rp9.730 miliar, sementara itu, pengeluaran untuk pemasok dan mitra senilai Rp44.811 miliar. Distribusi nilai ekonomi kepada karyawan dalam bentuk gaji dan tunjangan tercatat senilai Rp13.660 miliar. Disamping itu, masih ada pengeluaran untuk pengembangan kompetensi karyawan dan *benefit* lainnya. TelkomGroup juga memberi manfaat kepada masyarakat, yang turut memberikan *multiplier effect* terhadap perekonomian mereka. Kehadiran jaringan komunikasi dan *broadband* Telkom di tengah masyarakat telah banyak membantu mereka untuk berkomunikasi dalam pekerjaan, belajar mengajar, dan kegiatan lainnya. Sejauh ini, TelkomGroup belum menerima laporan negatif atau laporan adanya konflik dan potensi konflik dengan masyarakat yang kritikal terkait dengan dampak dari produk, jasa, dan proses bisnis yang dilakukan.

### Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan [102-7; 201-1]

Uraian	2021	2020	2019
	Rp miliar		
Pendapatan	143.210	136.462	135.567
Laba Usaha	47.563	43.505	42.394
Laba Bersih <sup>1</sup>	24.760	20.804	18.663
Kontribusi kepada Negara <sup>2</sup>	n/a	49.754	43.626
Pembayaran kepada Investor <sup>3</sup>	n/a	7.974	7.312
Pembayaran kepada Kreditur	48.166	29.148	23.341
Pembayaran kepada Pemasok dan Mitra <sup>4</sup>	44.811	40.533	56.787
Pembayaran kepada Karyawan	13.660	12.593	11.483

Keterangan:

- 1 Laba tahun berjalan yang di atribusikan kepada pemilik entitas induk
- 2 Dividen tahun 2021 akan diputuskan pada saat RUPS Tahun Buku 2021 yang akan diselenggarakan pada tahun 2022
- 3 Pembayaran kepada investor tidak termasuk dividen untuk saham pemerintah
- 4 Pembayaran kepada pemasok dan mitra untuk biaya operasional langsung maupun tidak langsung

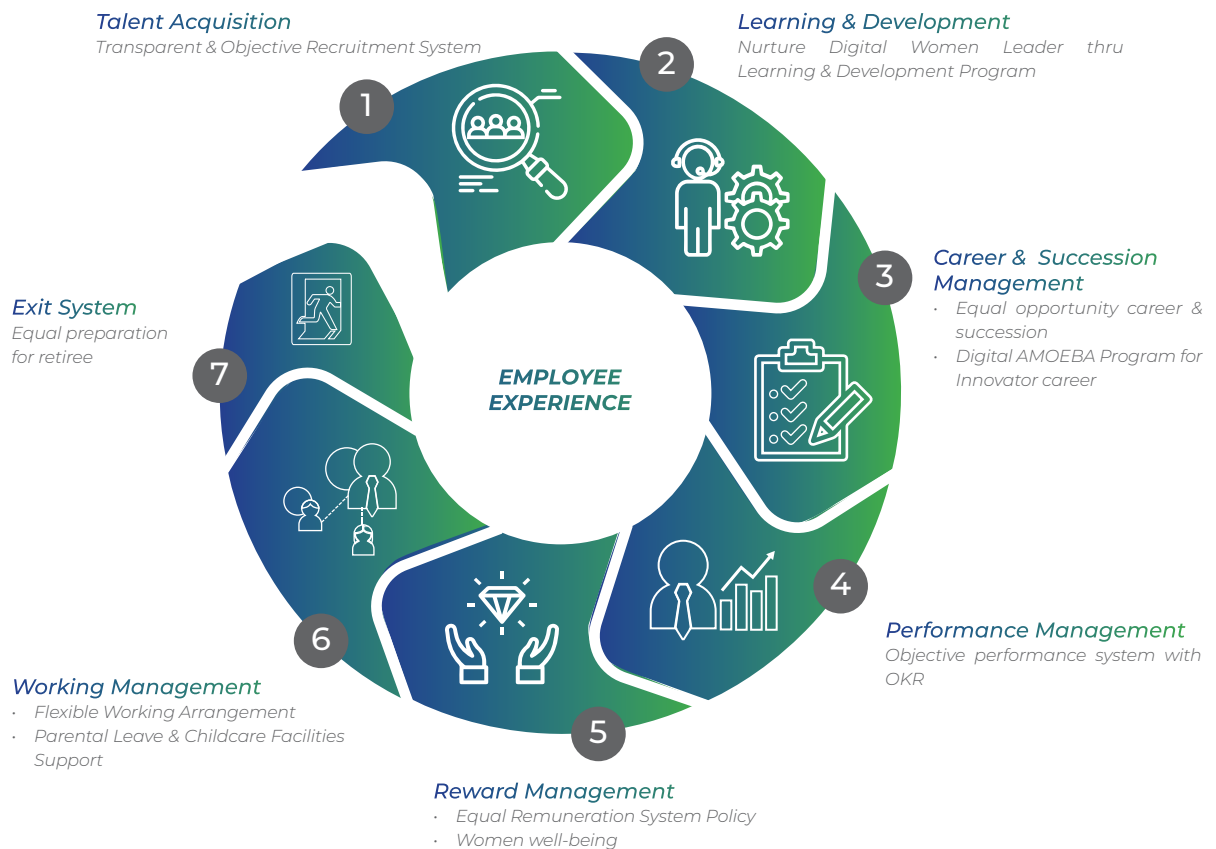
Rasio Keuangan	2021	2020	2019
<i>Return on Asset (ROA)</i> <sup>1</sup>	12,2%	12,0%	12,5%
<i>Return on Equity (ROE)</i> <sup>2</sup>	23,3%	24,5%	23,5%
<i>Operating Profit Margin</i> <sup>3</sup>	33,2%	31,9%	31,3%
<i>Net Income Margin</i> <sup>4</sup>	17,3%	15,2%	13,8%
<i>Current Ratio</i> <sup>5</sup>	88,6%	67,3%	71,5%

Keterangan:

- 1 ROA merupakan laba tahun berjalan dibagi jumlah aset pada 31 Desember akhir tahun
- 2 ROE merupakan laba tahun berjalan dibagi total ekuitas pada 31 Desember akhir tahun
- 3 *Operating Profit Margin* merupakan laba bruto dibagi total pendapatan
- 4 *Net Income Margin* merupakan laba bersih dibagi total pendapatan
- 5 *Current Ratio* merupakan aset lancar dibagi liabilitas jangka pendek pada 31 Desember akhir tahun

## HUMAN CAPITAL: MEMBANGUN SUMBER DAYA MANUSIA PROFESIONAL

Insan Telkom menjadi salah satu kunci untuk mencapai pertumbuhan jangka panjang dan kesuksesan yang berkesinambungan. Telkom berkomitmen untuk membangun sumber daya manusia yang berbakat, profesional, dan dapat terus termotivasi untuk melakukan pekerjaan yang hebat. Dalam manajemen SDM, kami menekankan pada 'employee experience' yang mencakup tujuh kegiatan yang akan dilalui oleh setiap karyawan.



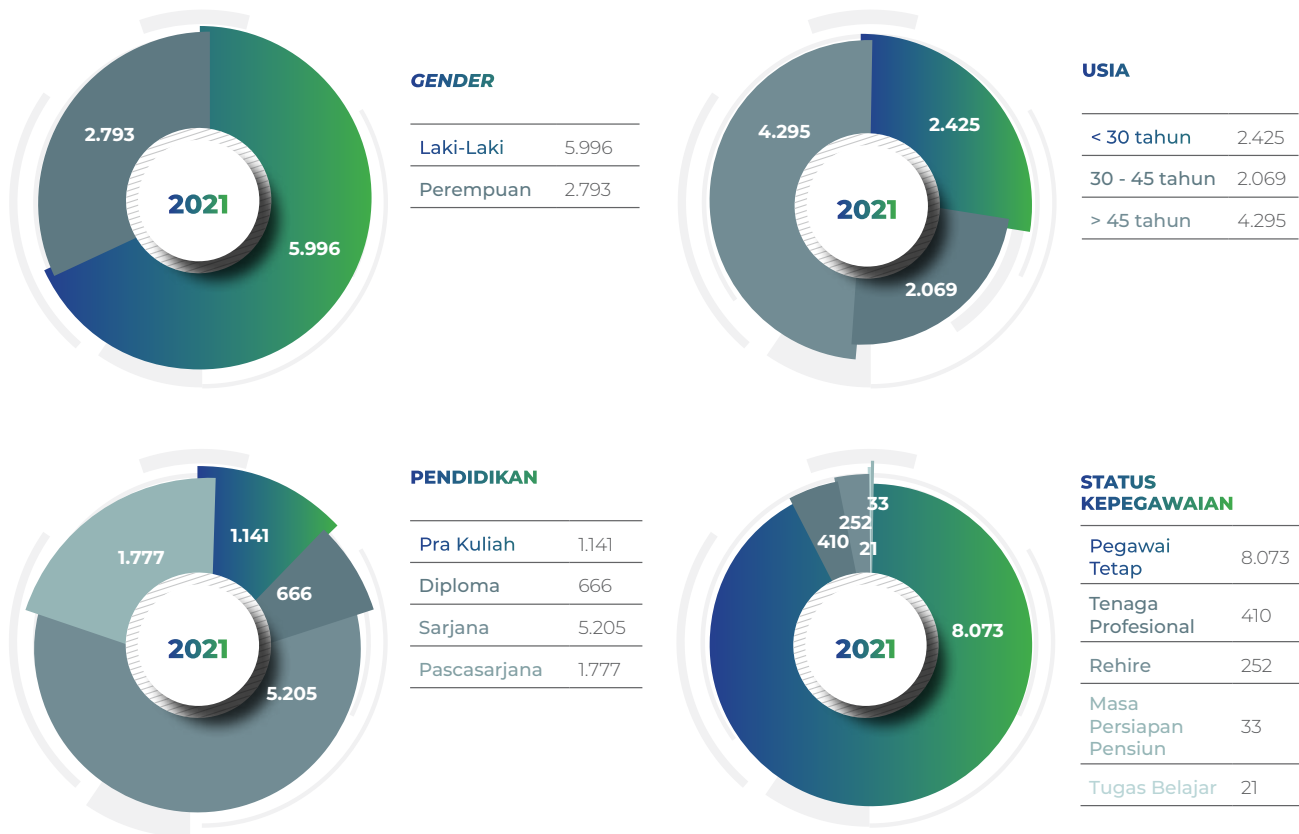
## MENGENAL KARYAWAN KAMI

Bagi Telkom, karyawan adalah aset signifikan untuk mendukung jalannya operasi dan mencapai visi Perseroan. Telkom menghargai beragam perspektif karyawan dan berupaya menciptakan SDM yang kreatif, dinamis, profesional, dan *fun* sesuai dengan *employee value proposition* TelkomGroup. Dalam manajemen SDM, kami menerapkan praktik kesetaraan, keberagaman, serta menghargai hak asasi manusia (HAM) sesuai dengan prinsip universal HAM. Dalam menerapkan praktik kesetaraan dan keberagaman, terdapat tantangan yang kami kelola yaitu rendahnya minat perempuan dibandingkan laki-laki untuk bekerja dan mengejar karir di industri telekomunikasi.

Pada akhir periode 2021, TelkomGroup tercatat memiliki 23.756 karyawan, yang terdiri dari 8.789 karyawan dari perusahaan induk dan 14.967 karyawan dari perusahaan anak, dengan 98,9% (23.490 karyawan) dari total karyawan TelkomGroup berlokasi di Indonesia dan 1,1% (266 karyawan) berlokasi di luar negeri. [102-7]



Adapun gambaran singkat karyawan kami (Telkom sebagai perusahaan induk) berdasarkan kategori gender, usia, tingkat pendidikan dan status kepegawaian disajikan dalam *chart* berikut.



Kemudian selama tahun 2021, kami melakukan proses rekrutmen untuk karyawan baru sebanyak 607 orang, dengan 50,2% di antaranya merupakan perempuan.

#### Jumlah Rekrutmen Karyawan Telkom Berdasarkan Gender [401-1]

Uraian	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Karyawan Baru						
Kelompok umur 18 - 25 tahun	228	270	210	211	186	173
Kelompok umur 26 - 30 tahun	74	35	8	12	65	54
Kelompok umur > 30 tahun	0	0	1	0	5	4
<b>Sub Total</b>	<b>302</b>	<b>305</b>	<b>219</b>	<b>223</b>	<b>256</b>	<b>231</b>
<b>Jumlah</b>		<b>607</b>		<b>442</b>		<b>487</b>

Keterangan:  
Untuk tahun 2019 dan 2020 terdapat rekrutmen GPTP dari Jalur BUMN dan disabilitas (usia ada yang diatas 30 tahun)

Seluruh karyawan (100%) telah tercover hak dan kewajibannya dalam perjanjian kerja bersama (PKB). Manajemen Telkom dan anak perusahaan memastikan terjalannya memiliki hubungan yang baik dengan serikat pekerja dan seluruh karyawan. Hal ini tercermin dari hasil indeks keterikatan karyawan/*employee engagement index* yaitu 84,71 untuk TelkomGroup dan 86,59 untuk Telkom Indonesia. Sepanjang 2021, tidak ada kasus diskriminasi ataupun pelecehan hak asasi manusia (HAM) yang dihadapi Telkom. [102-41]

## TURNOVER KARYAWAN [401-1]

Kepuasan karyawan terhadap manajemen SDM di Telkom, salah satunya diukur dari tingkat *turnover*. Tingkat *turnover* di 2021, sebesar 13,08%, lebih rendah dari lalu yang sebesar 17,92%. Sebagian besar karyawan yang meninggalkan Telkom karena alasan pensiun. Angka *turnover* menunjukkan bahwa upaya kami dalam melakukan *retention* karyawan telah menunjukkan hasil yang positif. Telkom telah melakukan upaya-upaya untuk menjaga tingkat *turnover*, di antaranya dengan memberikan remunerasi pada tingkat yang kompetitif dibandingkan industri, menyediakan tempat bekerja yang layak dan aman, kesempatan jenjang karir dan pengembangan tanpa diskriminasi, serta lingkungan kerja yang kondusif.

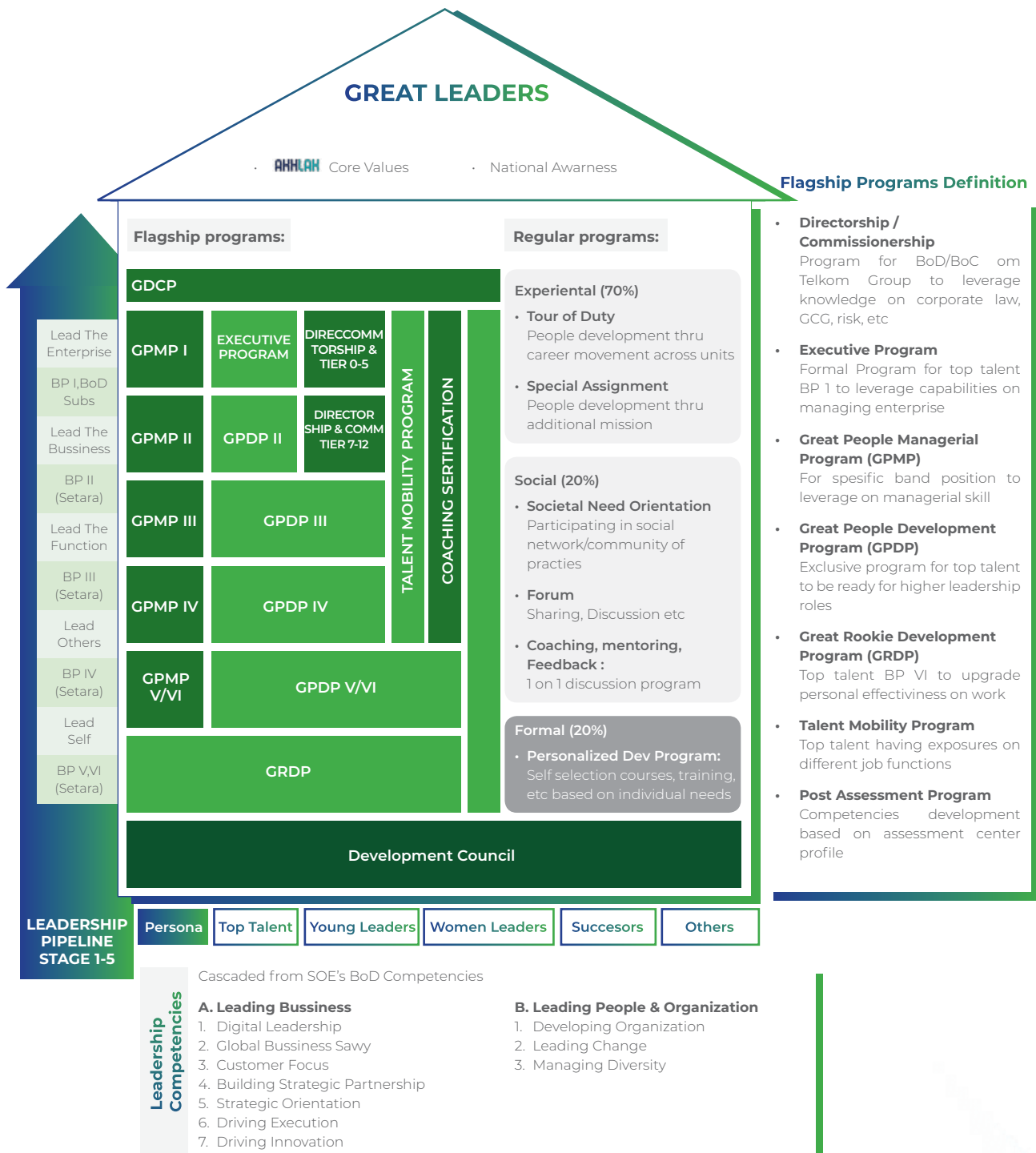
<b>Turnover Karyawan</b>			
<b>Uraian</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Jumlah karyawan Telkom (orang)	8.789	9.745	11.059
Jumlah perputaran karyawan	1.150	1.746	1.945
Atas permintaan sendiri	55	25	22
Menjadi pengurus partai politik	-	-	-
Menjadi Direksi BUMN atau Pejabat Pemerintah	2	4	9
Pelanggaran disiplin	6	-	-
Menikah dengan karyawan Telkom	-	-	-
Pensiun	1.022	1.678	1.849
Wafat	65	39	65
<b>Persentase Turnover (%)</b>	<b>13,08</b>	<b>17,92</b>	<b>17,59</b>

<b>Turnover Karyawan Berdasarkan Umur dan Gender</b>						
<b>Uraian</b>	<b>2021</b>		<b>2020</b>		<b>2019</b>	
	<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>
a. Kelompok umur < 30 tahun	27	7	17	5	15	6
b. Kelompok umur 30-50 tahun	15	16	24	7	45	7
c. Kelompok umur > 50 tahun	932	153	1.185	508	1.310	562
<i>Sub Total</i>	974	176	1.226	520	1.370	575
<b>Jumlah</b>		<b>1.150</b>		<b>1.746</b>		<b>1.945</b>



## PROGRAM PENGEMBANGAN KARYAWAN [404-1; 404-2]

Telkom memberi kesempatan bagi seluruh karyawan untuk mengembangkan kompetensi dan keterampilan, serta menegaskan bahwa tidak ada diskriminasi pelaksanaan program pengembangan baik karyawan laki-laki maupun perempuan. Dalam rangka menciptakan pemimpin yang berbakat dan profesional di era digital, Telkom mengembangkan berbagai persona berdasarkan kompetensi dan jenjang jabatan dengan menerapkan metode pembelajaran '70-20-10', yang digambarkan dalam bagan berikut:



Dalam Telkom *Talent Journey*, kami terus melakukan *update* seiring dengan berkembangnya digitalisasi untuk mendukung *learning and development*. Telkom melakukan *update* dengan menambah modul *e-learning* sesuai kebutuhan karyawan dan perusahaan. Setidaknya terdapat sekitar 234 modul *e-learning* baru di 2021. Telkom tidak melaksanakan pelatihan *in-class* selama tahun 2021. Telkom juga menyediakan *knowledge repository* berdasarkan kebutuhan bisnis yang bisa diakses oleh karyawan setiap saat, sehingga meningkatkan pembelajaran mandiri (*self-led learning*).

Berbagai pelatihan dan pendidikan diselenggarakan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan. TelkomGroup telah menyelenggarakan pelatihan bagi 46.542 karyawan yang terdiri dari 63% laki-laki dan 37% perempuan di sepanjang 2021. Total jam pelatihan setahun mencapai 588.384 jam, dengan rata-rata pelatihan per karyawan tercatat 24,64 jam setahun. Dari total tersebut, rata-rata jam pelatihan untuk setiap kategori karyawan Telkom *Parent* adalah 47,53 jam dalam setahun, sedangkan kategori *Subsidiaries* 11,06 jam dalam setahun. TelkomGroup telah mengeluarkan biaya senilai Rp148,9 miliar untuk program pendidikan dan pelatihan selama tahun 2021.

Data Pelatihan Karyawan Telkom Berdasarkan Gender [404-1]									
Uraian	2021			2020			2019		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Pelatihan Sertifikasi	2.663	1.077	3.740	1.179	481	1.660	1.213	571	1.784
<i>Leadership Development Program</i>	430	331	761	614	344	958	1.215	637	1.852
Pelatihan Reguler	8.990	4.896	13.886	6.500	6.010	12.510	5.869	3.270	9.139
<b>Jumlah</b>	<b>12.083</b>	<b>6.304</b>	<b>18.387</b>	<b>8.293</b>	<b>6.835</b>	<b>15.128</b>	<b>8.297</b>	<b>4.478</b>	<b>12.775</b>

Selain itu, melalui Telkom Corporate University (TCU), kami juga memberikan pelatihan untuk pihak-pihak eksternal. Selama tahun 2021, terdapat 108 institusi di luar TelkomGroup yang telah menggunakan jasa TCU, termasuk menjalankan program pelatihan melalui *Digital Learning Institute* yang diikuti seluruh BUMN dengan jumlah peserta 30.934 orang.

## PRAKTIK MENGHARGAI HAK ASASI MANUSIA (HAM) DALAM MANAJEMEN SDM

### Meningkatkan Peran Perempuan dan Mendukung Kesetaraan Gender

Kami berkomitmen untuk menegakkan dan melindungi hak asasi semua Insan Telkom. Kami memperlakukan karyawan dengan adil dan tidak membedakan mereka berdasarkan latar belakang, keyakinan, jenis kelamin, ras, usia, ataupun golongan.

Kami percaya keberagaman memberikan perspektif yang berbeda dan menumbuhkan pemikiran inovatif untuk memecahkan tantangan bisnis dan mencapai visi kerja kami di masa depan. Untuk itu walaupun persentase karyawan perempuan di Telkom sebesar 32% sudah melebihi rata-rata industri yang hanya sebesar 18%, Telkom tetap berupaya meningkatkan representasi perempuan sejak dari proses perekrutan dengan cara melakukan pengenalan ke kampus-kampus bahwa Telkom adalah perusahaan yang ramah terhadap perempuan, menunjukkan keterwakilan perempuan di setiap pengumuman rekrutmen dan seleksi berdasarkan kemampuan kandidat.



Kami juga berkomitmen dalam upaya mengembangkan karir perempuan setelah masuk dan bergabung dengan perusahaan. Salah satunya dengan melakukan survei untuk mengetahui tingkat kesadaran pemberdayaan perempuan, faktor-faktor yang menghambat dan mendukung perempuan dalam menjalankan perannya sebagai karyawan dengan tujuan untuk menyiapkan dan membangun program serta mengembangkan solusi alternatif bagi perempuan di lingkungan TelkomGroup. Berdasarkan hasil survei tersebut diketahui bahwa alasan perempuan membatasi diri dalam berkarir adalah karena memiliki peran lain dalam keluarga. Di sisi lain hasil survei juga menunjukkan masih ada pandangan dari karyawan laki-laki bahwa perempuan seharusnya lebih fokus pada keluarga daripada mengembangkan karir. Isu-isu tersebut menjadi kendala utama bagi Telkom untuk membuka kapabilitas mereka dalam karir dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan.

Upaya lain adalah dengan menyediakan wadah komunitas perempuan bernama SriKandi TelkomGroup yang bertujuan untuk memberikan masukan, inisiatif, dan berkoordinasi dengan pihak terkait untuk mendukung Perseroan dalam memberdayakan dan meningkatkan partisipasi perempuan di TelkomGroup.

Beberapa kebijakan yang dimiliki Perseroan untuk mendukung ibu bekerja, antara lain:

1. Mutasi Atas Permintaan Sendiri (APS) atau *Job Transfer by Choice* untuk bergabung dan tinggal di kota yang sama dengan keluarga tanpa perlu mengundurkan diri.
2. Opsi untuk mengajukan *Work From Home* (WFH) bagi mereka yang perlu mengasuh atau merawat anggota keluarga dengan kondisi tertentu.
3. Menyediakan fasilitas penitipan anak dan ruang laktasi. Fasilitas ini untuk sementara dihentikan karena pandemi, akan tetapi pasti akan menjadi prioritas setelah situasi berubah menjadi normal baru.

Selain kebijakan, TelkomGroup juga menyelenggarakan acara-acara informal berupa *webinar* dengan fokus pada kesehatan perempuan baik fisik maupun mental serta kesadaran finansial.

Dalam menilai kinerja setiap karyawan, Telkom menyediakan *dashboard* dan aplikasi untuk memastikan semua proses penilaian dan pengukuran benar-benar objektif. Penilaian dan pengukuran yang objektif memberikan kesempatan yang sama untuk masuk dalam *talent pool* untuk kemudian dipilih menduduki posisi manajerial tertentu.

### **Telkom Raih Penghargaan dalam Ajang Women's Empowerment Principles (WEPs) Awards yang diadakan oleh UN Women Indonesia**

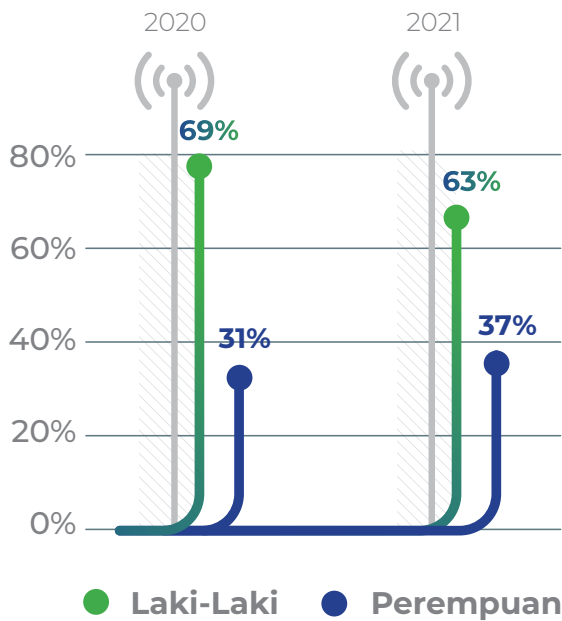
“Komitmen dan upaya Telkom dalam mempromosikan kesetaraan gender di lingkungan kerja dan meningkatkan peran perempuan telah berhasil mendapatkan penghargaan *honorable mention* pada kategori tempat kerja inklusif gender (*Gender-Inclusive Workplace*). Upaya-upaya yang telah dilakukan Telkom dalam mendukung inklusifitas gender di tempat kerja, antara lain melakukan pendekatan inovatif untuk perekrutan yang setara dan tidak ada diskriminasi, kesempatan yang sama untuk mengembangkan karir dan mengisi posisi, penilaian kinerja yang objektif, kesetaraan pada sistem remunerasi sampai dengan kesamaan pada persiapan masa pensiun. Selain itu Telkom juga mengupayakan ketenangan dan kenyamanan perempuan bekerja dengan menyediakan pengaturan kerja yang fleksibel serta tidak mentolerir tindakan pelecehan dengan menyediakan sistem pelaporan yang menjamin kepastian proses dan kerahasiaan melalui HCM Helpdesk.”



Upaya-upaya yang kami lakukan membuahkan hasil pada peningkatan jumlah karyawan perempuan pada posisi manajerial sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

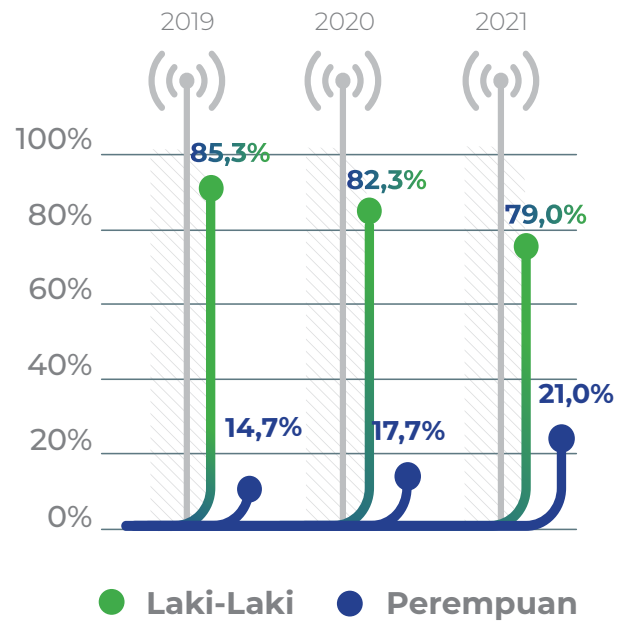
Jumlah Karyawan Berdasarkan Posisi Manajerial dan Gender Telkom [405-1]						
Uraian	2021		2020		2019	
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan
Band I	126	10	122	7	119	9
Band II	550	79	564	65	604	62
Band III	1.684	675	1.914	600	1.661	368
Sub Total	2.360	764	2.600	672	2.384	439
<b>Jumlah</b>		<b>3.124</b>		<b>3.272</b>		<b>2.823</b>

Women Top Talent



Jumlah perempuan yang berbakat meningkat 6% dibandingkan tahun lalu.

Women in Leadership Bench



Target BUMN dalam meningkatkan peran perempuan di level kepemimpinan adalah 15%, namun di Telkom jumlah perempuan yang menempati level kepemimpinan mencapai 21%. Capaian ini meningkat 3,5% per tahun.



## Membuka Kesempatan untuk Berpendapat

Salah satu wujud kepatuhan TelkomGroup terhadap UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan UU no. 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja/Serikat Buruh yaitu dengan menjamin kebebasan berpendapat dan berserikat seluruh karyawan. Terdapat beberapa serikat pekerja di TelkomGroup sebagai wadah aspirasi mereka, yaitu:

1. Serikat Karyawan Telkom Indonesia (SEKAR TELKOM);
2. Serikat Pekerja Telkomsel (SEPAKAT);
3. Serikat Pekerja Infomedia Nusantara (SPIN);
4. Serikat Pekerja Metra Digital Media (Serikat Pekerja Digital atau SPMD);
5. Serikat Karyawan Graha Sarana Duta (Serikat Pekerja Graha Sarana Duta atau SKATA).

Selain itu, karyawan juga dapat mengemukakan pendapat, kritik, maupun saran kepada perusahaan melalui media komunikasi lainnya seperti HC *Helpdesk* (*e-mail-in service*, *phone-in service*, *chat-in* WhatsApp *Chat* dan Telegram).

## Tidak Ada Pekerja Anak

Kami memastikan tidak adanya pekerja di bawah umur di lingkungan kerja TelkomGroup. Komitmen ini juga menjadi bagian dari dukungan kami terhadap komitmen Kementerian Ketenagakerjaan dan International Labor Organizational (ILO) dalam mewujudkan Indonesia bebas pekerja anak. Praktinya, kami menetapkan batas usia minimum kepada calon karyawan yaitu 18 tahun.

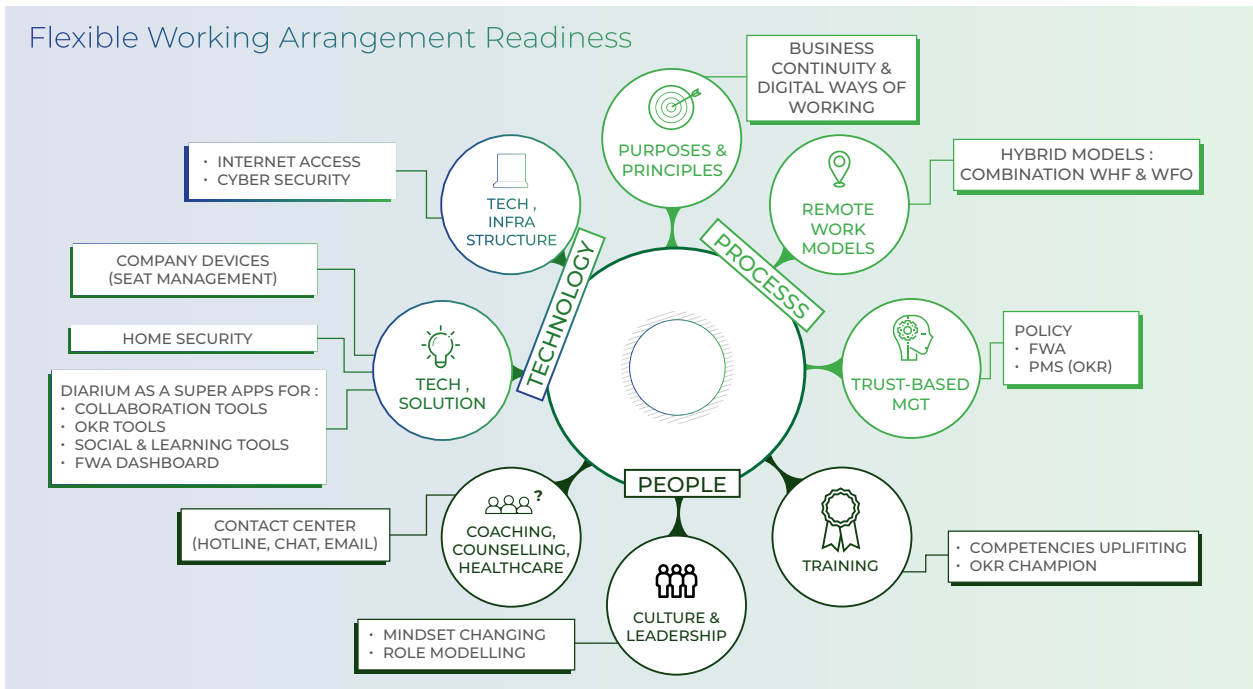
## Tata Waktu Kerja dan Hak Cuti [401-3]

Tidak ada praktik kerja paksa di TelkomGroup. Kami telah memiliki kebijakan yang mengatur jam kerja karyawan yang tidak melebihi jumlah maksimum yang diatur oleh Undang-Undang. Sehubungan dengan kondisi pandemi COVID-19, kami menyesuaikan cara kerja dengan menerapkan pengaturan waktu kerja fleksibel yang terbagi menjadi *Work from Home* (WFH), *Work from Office* (WFO), dan *Hybrid* (WFO-WFH). *Flexible Working Arrangement*/FWA ini sangat cocok diterapkan di industri telekomunikasi dan karyawan tetap dapat bekerja dengan efektif. Selain itu, penerapan FWA ini juga memberi dapat keuntungan lebih kepada karyawan perempuan, karena mereka dapat bekerja sambil menyelesaikan pekerjaan rumah lainnya.

Dalam pengaturan kerja, TelkomGroup juga memiliki kebijakan cuti bagi seluruh karyawan, serta mendukung kenyamanan kerja karyawan perempuan:

1. Dukungan fasilitas penitipan anak;
2. Terciptanya tempat kerja yang ramah bagi ibu yang bekerja, Telkom berinisiatif menyediakan *4 day care* dan 34 ruang laktasi di beberapa kantor;
3. Kebijakan cuti orang tua, yang menetapkan cuti bersalin berbayar hingga 3 bulan dapat diambil sebelum dan sesudah melahirkan, sedangkan cuti ayah berbayar dapat diambil selama 7 hari.

Di luar cuti orang tua, kami juga memiliki kebijakan yang mengatur hak cuti tahunan bagi seluruh karyawan maksimal 12 hari, hak cuti besar (setiap 3 tahun sekali) selama maksimal 45 hari, dan cuti alasan penting selama maksimal 7 hari.



## Remunerasi Karyawan [401-2]

Penghargaan kepada karyawan salah satunya diwujudkan melalui pemberian remunerasi yang adil. Tidak ada perbedaan antara remunerasi karyawan laki-laki maupun perempuan, baik pada *level* terendah hingga *level* manajemen senior. Sesuai dengan regulasi, Telkom dan Anak Perusahaan mematuhi ketentuan regulasi Upah Minimum Provinsi (UMP) dengan menetapkan gaji terendah berada di atas UMP. Kebijakan remunerasi yang diterapkan di Telkom telah mempertimbangkan indeks kemahalan pada setiap lokasi kerja karyawan, seperti di wilayah terpencil, sehingga remunerasi yang diterima bisa berbeda-beda.

## Melindungi Karyawan dari Pelecehan

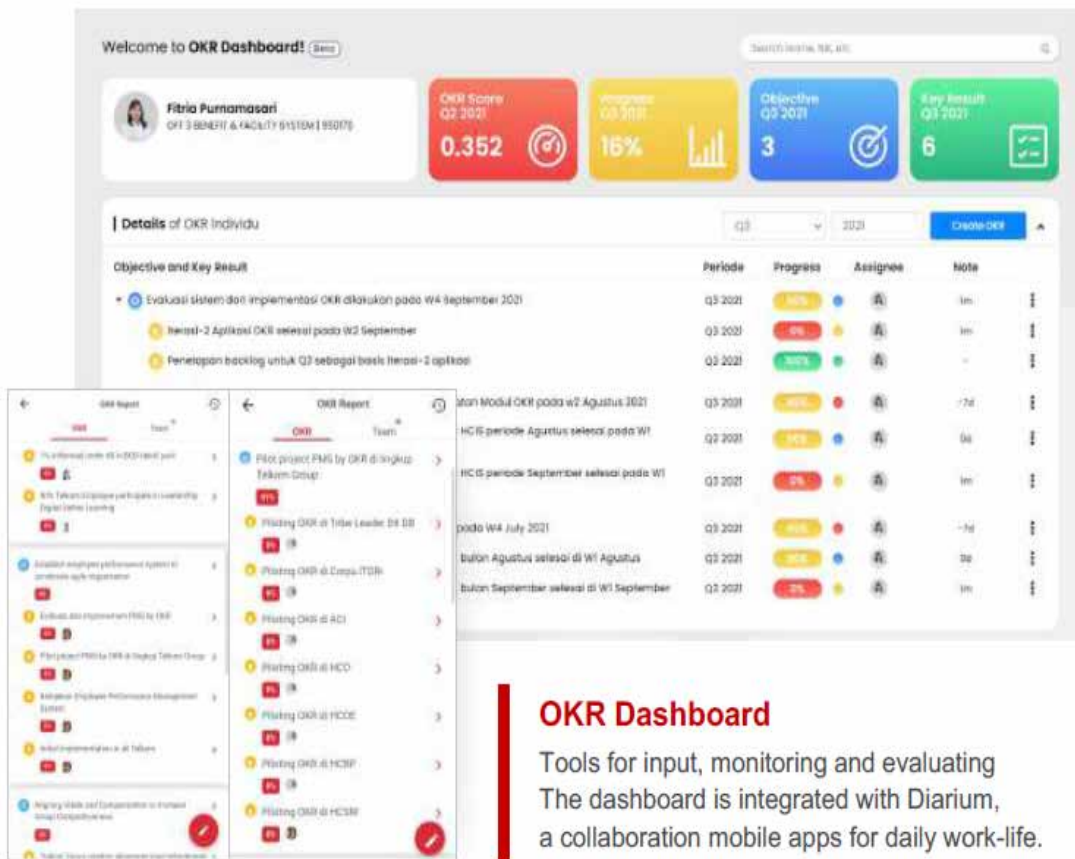
Sebagai bagian dan penegakan HAM di lingkungan kerja TelkomGroup, Perseroan berupaya menyediakan lingkungan kerja yang kondusif, aman dan bebas dari diskriminasi dan pelecehan. Upaya ini dijalankan dengan menyediakan saluran pengaduan melalui atasan, *Human Center Helpdesk* dan juga melalui *Whistleblowing System*. Secara tegas Telkom akan memberikan sanksi kepada pelaku pelecehan dan akan melindungi siapapun yang membuat laporan dengan itikad baik mengenai tuduhan diskriminasi, pelecehan, pelanggaran Kode Etik atau apapun tuduhan lain tentang perilaku yang tidak pantas. Kami juga mengharapkan karyawan di *level* manajemen memberi contoh dan dapat menginspirasi karyawan pada *level* di bawahnya di tempat kerja, dengan menaati kode etik, mengikuti prinsip dan nilai-nilai perusahaan.

## KINERJA KARYAWAN

### Manajemen Kinerja Karyawan

Telkom mengembangkan *Dashboard Objective* dan *Key Result (OKR Dashboard)* yang berguna untuk mengatur, berkomunikasi, melaksanakan, dan memantau pencapaian target/sasaran perusahaan yang efektif dan terukur. Setiap karyawan memiliki ID untuk dapat mengakses *OKR Dashboard*. Melalui *OKR Dashboard*, diharapkan akan terlaksananya sistem kerja yang lebih terintegrasi. Beberapa keunggulan menggunakan *OKR Dashboard*, yaitu:

1. *Alignment*: Setiap tujuan karyawan akan terintegrasi dengan tujuan unit kerja dan tujuan/target perusahaan;
2. *Agile*: Adaptif dalam setiap perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan bisnis dan operasional perusahaan;
3. *Traceable*: Capaian maupun kendala yang terjadi di OKR dapat segera ditelusuri dengan cepat;
4. *Fairness*: Penentuan OKR berdasarkan komunikasi dan kesepakatan antara karyawan dengan manajemen di atasnya;
5. *Transparent*: *Progress* pengawasan dan pemenuhan target dapat dilakukan oleh pihak terkait yang relevan;
6. *Objective*: *Assessment* terhadap setiap OKR dilakukan berdasarkan data yang akurat tabel.



## OKR Dashboard

Tools for input, monitoring and evaluating  
The dashboard is integrated with Diarium,  
a collaboration mobile apps for daily work-life.

## Evaluasi dan Penilaian Kinerja [404-3]

Guna mendukung capaian kinerja perusahaan, TelkomGroup perlu memastikan bahwa SDM yang dimiliki memiliki kinerja yang optimal dan profesional dengan melakukan penilaian kinerja karyawan rutin setiap tahun. Penilaian kinerja dilakukan kepada seluruh karyawan berdasarkan pencapaian target Sasaran Kinerja Individu (SKI) dan penilaian CBHRM (*Competency Based Human Resource Management*) secara 360 derajat. Di 2021, seluruh (100%) karyawan telah memenuhi penilaian kinerja yang dipersyaratkan.

## PROGRAM PENSIUN [201-3]

TelkomGroup menghargai loyalitas karyawan dan menyediakan Program Pensiun Manfaat Pasti dan Program Pensiun Luran Pasti bagi mereka. Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) berlaku bagi karyawan tetap yang mulai bekerja di lingkungan TelkomGroup sebelum 1 Juli 2002, sedangkan Program Pensiun Luran Pasti (PPIP) berlaku bagi karyawan tetap yang bergabung dengan TelkomGroup setelah tanggal 1 Juli 2002. Namun demikian, kedua program tersebut tidak berlaku bagi Direksi.

Dana Pensiun Telkom (Dapen) mengelola PPMP dengan manfaat pensiun yang dibayarkan dihitung berdasarkan gaji pokok pada saat mulai pensiun dan masa kerja karyawan. Besaran kontribusi karyawan yang diikutsertakan dalam PPMP yaitu 18% (sebelum Maret 2003: 8,4%) dari gaji pokok, sedangkan kontribusi perusahaan untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2021 sebesar Rp226 miliar. Sementara itu, PPIP dikelola oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK). Ketentuan kontribusi perusahaan pada DPLK dihitung berdasarkan persentase tertentu dari gaji karyawan. Per akhir 2021, kontribusi perusahaan untuk PPIP ke DPLK sebesar Rp44 miliar.

Selain program dana pensiun, Telkom juga memberikan pembekalan bagi karyawan yang memasuki usia pensiun yaitu mereka yang berusia 56 tahun. Tersedia pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka sehingga diharapkan mereka masih dapat berkarya setelah pensiun. Program pelatihan yang diberikan mencakup pelatihan terkait psikologis, spiritual, dan program kesejahteraan sesuai kebutuhan. Selain itu, kami juga menyiapkan *workshop* dengan tema-tema yang bermanfaat bagi karyawan yang memasuki masa pensiun. [404-2]

## KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA KARYAWAN [103-1; 103-2; 103-3]

TelkomGroup menyediakan fasilitas kerja berbasis digital yang memungkinkan karyawan untuk bekerja maksimal walau dalam mobilitas yang tinggi. Setiap ruang kerja dilengkapi berbagai fasilitas untuk memudahkan mereka dalam bekerja dan berinteraksi satu sama lain dengan nyaman dan aman. Upaya ini juga diharapkan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif secara berkesinambungan.

Kesehatan dan keselamatan seluruh karyawan juga menjadi hal penting yang kami upayakan. Selain itu, TelkomGroup juga memastikan lingkungan kerja yang aman dan layak, tidak hanya bagi karyawan namun juga seluruh vendor ataupun pemangku kepentingan yang berada di area kerja kami. Seluruh pihak dihimbau untuk mematuhi dan menjalankan sistem manajemen keamanan dan kesehatan kerja (SMK3) yang berlaku di TelkomGroup. [403-8]

SMK3 dilaksanakan berdasarkan Keputusan Direksi No. 37 tahun 2010 tentang Kebijakan Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan Perusahaan tanggal 26 Oktober 2010 (KD No. 37/2010). Aspek K3 juga diatur dalam PKB VIII pasal 51 dimana terdapat pernyataan bahwa "Telkom wajib menyelenggarakan program keselamatan dan kesehatan kerja sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku". SMK3 kami juga telah tersertifikasi *Golden Flag* dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, yang mencakup seluruh area Kantor Regional dan Kantor Wilayah Telekomunikasi (WITEL).

Perseroan mempunyai prosedur dalam mengkaji kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja (PAK) untuk setiap kejadian atau insiden di lingkungan kerja yang menimbulkan korban. Kemudian disusun laporan berdasarkan pencarian fakta-fakta dan dokumentasi lapangan yang berisi penyebab, tindakan perbaikan serta pencegahan kecelakaan. Sertifikasi diperoleh setelah dilakukan audit atas dokumentasi kejadian, proses pemantauan dan dokumen pemantauannya, evaluasi yang berkelanjutan serta pelatihan. [403-1]

### Identifikasi Bahaya dan Pelaporan Insiden [403-2]

Untuk memastikan keselamatan di seluruh operasi Telkom, kami melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap potensi bahaya dan risiko K3. K3

diimplementasikan secara ketat terutama di lokasi proyek infrastruktur telekomunikasi yang sedang dikembangkan oleh TelkomGroup. Setiap pekerjaan yang dilakukan baik oleh karyawan TelkomGroup maupun mitra kerja harus memperhatikan berbagai prosedur keselamatan kerja. Setiap orang wajib bertanggung jawab terhadap keselamatan dirinya sendiri dan meningkatkan kepedulian terhadap keselamatan orang lain dan lingkungan kerja ketika dirinya berada. Kami telah memiliki mekanisme pelaporan insiden kecelakaan sesuai dengan KD No. 37/2010.

Beberapa jenis pekerjaan berisiko tinggi yang kami petakan, yaitu:

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

Pelaporan dan penanganan insiden dilaksanakan melalui mekanisme pelaporan pada Unit Security and Safety yang berada di kantor wilayah maupun di Kantor Pusat Telkom.

### Fasilitas K3 [403-3; 403-6]

TelkomGroup membangun Yayasan Kesehatan (YAKES) untuk mengelola kesehatan karyawan. Yayasan ini melakukan perencanaan, pengendalian dan pemeliharaan kesehatan karyawan, pensiunan, dan keluarga. Melalui YAKES, kami juga membangun poliklinik di Kantor Pusat, menjalankan penyuluhan, promotif fisik, serta menjalankan program *hygiene* perusahaan dan keselamatan kerja. Pelaksanaan program keselamatan kerja mencakup simulasi tanggap darurat dan pertolongan pertama pada kecelakaan.

Sesuai dengan Keputusan Direktur Human Capital & General Affairs Perusahaan Perseroan (Persero) nomor KR.08/PS600/COP-B0012000/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Kesehatan Bagi Karyawan dan Keluarganya, fasilitas yang dimiliki YAKES terdiri dari:

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



## Komunikasi, Sosialisasi, dan Konsultasi Terkait K3 [403-4]

Kesadaran terhadap K3 terus diupayakan melalui berbagai kegiatan yang melibatkan karyawan maupun mitra kerja di lingkungan kerja TelkomGroup dengan demikian dapat menekan risiko kecelakaan ataupun penyakit akibat kerja. Berbagai program K3 yang dijalankan oleh TelkomGroup yaitu:

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

## Pelatihan Terkait K3 [403-5]

Kami membekali karyawan yang bekerja di lapangan dengan berbagai topik pelatihan keselamatan, termasuk bekerja di ketinggian, keselamatan listrik, dan mengemudi yang aman. Terdapat pelatihan wajib dan pelatihan khusus sesuai dengan pekerjaan tertentu dan risiko pekerjaannya.

Data Pelatihan K3 di 2021		
Jenis Pelatihan	Jumlah Karyawan	Jumlah Jam Pelatihan
Ahli K3 umum	44	1.056
K3 Petugas Damkar Tipe D	21	504
Sertifikasi Auditor SMK3	26	624
<b>Jumlah</b>	<b>91</b>	<b>2.184</b>

## Kesehatan Karyawan Kami [403-10]

TelkomGroup juga telah mengidentifikasi beberapa penyakit akibat kerja (PAK), yang terdiri dari:

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

Sebagai bagian dari pemantauan kesehatan kerja, setiap karyawan berhak atas *Medical Check Up (MCU)* setiap 1 tahun sekali.

## Laporan Kinerja K3 [403-9]

Upaya TelkomGroup dalam memitigasi kecelakaan kerja yaitu dengan menerapkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja sesuai dengan *best practice* di industri dan berstandar internasional. Kesadaran terhadap K3 dan pelaksanaan SMK3 juga ditanamkan dalam budaya perusahaan. Di sepanjang 2021, beberapa Kantor Telkom (tidak termasuk Anak Perusahaan) di daerah berhasil terhindar dari kecelakaan fatal dan mendapatkan sertifikat *Golden Flag* dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Pelaksanaan K3 bukan hanya dilaksanakan di perkantoran Telkom, namun juga di proyek yang dikerjakan Telkom K3 ini diterapkan dengan ketat bersama-sama dengan mitra kerja. Pada triwulan IV 2021 terdapat 1 gedung, yaitu Gedung WITEL Nusa Tenggara Timur yang tidak mendapat sertifikat *Golden Flag* ini karena relokasi gedung.

## Pencegahan dan Mitigasi K3 yang Berdampak Langsung dengan Hubungan Bisnis [403-7]

Telkom memiliki prosedur dan panduan keamanan dan keselamatan perusahaan, guna mengurangi insiden selama operasi berisiko tinggi. Untuk memperhitungkan risiko K3 terhadap mitra kerja dan karyawan kami, Telkom telah menerapkan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja. Untuk beberapa pekerjaan, kami juga menjalankan *Check List* kesiapan Kerja Aman dan *Safety Talk*. Pengawasan langsung di lapangan dilakukan saat HSE *Patrol* dan *Management Visit*.

Kami juga memiliki *manual* operasional yang ekstensif dengan panduan terperinci tentang protokol keselamatan di lokasi proyek dan *tower* khususnya. Selain itu, Telkom memperkuat pelaksanaan investigasi

insiden, pelaporan dan tindakan korektif, dan program komprehensif untuk memastikan kepatuhan vendor terhadap standar dan sertifikasi keselamatan. Terlepas dari siapa yang melakukan pekerjaan, kami akan menginvestasikan sumber daya yang cukup besar untuk memastikan semua orang yang bekerja di lingkungan Telkom tetap aman.

## Tanggap COVID-19

Sebagai upaya perlindungan karyawan dan pemangku kepentingan terhadap COVID-19 di lingkungan kerja, kami menjalankan instruksi prosedur standar memasuki Kantor/Gedung TelkomGroup. Informasi ini dapat diakses pada <https://telkom.co.id/telkom-tanggap-covid-19/infographic/prosedur-telkom-group.pdf>.

Bagi mereka yang bekerja di lingkungan TelkomGroup wajib menjalankan protokol kesehatan dan keselamatan untuk mencegah dan mengurangi penularan virus di antara karyawan. Adanya FWA juga telah mendukung keputusan rantai COVID-19 karena akan mendorong karyawan untuk bekerja di rumah sekaligus pemanfaatan aplikasi Diarium untuk mengoptimalkan implementasi FWA melalui fitur *check* lokasi FWA pada jam-jam tertentu. Selain itu, juga akan menjaga karyawan tetap aman di rumah.

Melalui kedisiplinan pelaksanaan FWA dan protokol kesehatan, diharapkan dapat menjaga operasi bisnis yang tetap sehat dan lebih fleksibel. Selain prosedur kesehatan normal, TelkomGroup menanggapi dampak COVID-19 dengan menyediakan lingkungan kerja yang aman dengan meningkatkan kontrol teknik, seperti menyediakan peralatan pelindung diri, alat ukur suhu, *hand sanitizer*, dan menempatkan *air purifier*. Di samping itu, kami telah melakukan percepatan vaksinasi kepada karyawan sejak bulan Maret 2020, sehingga pencapaian vaksinasi karyawan Telkom sampai akhir 2021 mencapai 100%.



## DIGITAL CAPABILITY READINESS

Untuk mewujudkan transformasi digital menuju *digital telco*, TelkomGroup perlu memiliki sumber daya manusia yang memiliki kapasitas dan kapabilitas di bidang digital sehingga akan mampu menghadapi arus transformasi digital yang sedang dilakukan. Telkom dan Entitas Anak berupaya membangun budaya kerja digital yang lebih efektif dan efisien. Untuk mendukung hal ini, diterapkan konsep *digital workstyle* (*paperless, wireless, seamless, riskless*) dan *open space* (*un-assigned desk, collaboration space, warm ambience*) di lingkungan kerja TelkomGroup. Selain itu, dalam pengelolaan SDM, TelkomGroup telah memanfaatkan aplikasi digital terintegrasi yaitu *Integrated Human Capital Management System* (IHCMS).

Di era digital ini, kami melihat potensi *massive retirement* hingga tahun 2023, sehingga dapat menyebabkan adanya kesenjangan kapasitas dan kapabilitas SDM. Banyak faktor yang mempengaruhi potensi *massive retirement*, salah satunya alasan yang paling dominan yaitu kesempatan untuk mengembangkan *skill personal* dan/atau kesempatan untuk berkontribusi sesuai dengan *skill* dan *passion*. Untuk menghadapi risiko kesenjangan kapasitas dan kapabilitas SDM, kami menyusun dan menerapkan *Digital Capability Strategy* TelkomGroup, serta menyiapkan kebutuhan *Design Development Plan* yang selaras dengan strategi bisnis Telkom dan Anak Perusahaan. Strategi ini juga menjadi salah satu upaya TelkomGroup untuk membangun budaya digital dan meningkatkan jumlah karyawan yang "*digital ready*".

### Digital Amoeba

TelkomGroup berinisiatif untuk membentuk Indigo Amoeba dengan tujuan dapat mendorong inovasi yang berkelanjutan dari para karyawan yang *digital ready*. Digital Amoeba merupakan program *Corporate Innovation Lab* Telkom Indonesia yang bertujuan menjangkau dan mengakselerasi inovasi dari karyawan Telkom.

Melalui inovasi-inovasi yang dikembangkan oleh *startup* internal Telkom, Digital Amoeba dapat mengasah keterampilan *human capital* TelkomGroup agar lebih siap menghadapi era digital. Program ini juga telah menghasilkan produk inovatif dan proses baru berbasis teknologi digital. Selain itu, dari pengembangan dan penjualan produk, keterlibatan tim dan berbagai pihak akan dapat membangun sinergi antar BUMN dan mendukung tumbuhnya ekonomi digital Indonesia.

### Aktivitas Digital Amoeba selama Tahun 2021

**231**

ide inovasi

**698**

orang terlibat

**102 Tim**

aktif melakukan validasi produk

**18 Tim**

siap diakselerasi ke arah komersial

**64 Tim**

telah mengembangkan portofolio bisnis baru



## MEKANISME PENGELOLAAN UMPAN BALIK KARYAWAN

Keterbukaan antara manajemen dan karyawan senantiasa dijaga. Hal ini juga merupakan bagian dari upaya untuk memiliki hubungan industrial yang sehat antara perusahaan dengan karyawan. TelkomGroup menerima saran, kritik, maupun pengaduan dari karyawannya terkait masalah ketenagakerjaan sesuai dengan mekanisme pelaporan yang telah tersedia. Pengaduan dapat disampaikan melalui:

HC Helpdesk	HC Wiki	With-U
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-mail-in service hr_helpdesk@telkom.co.id</li> <li>2. <i>Phone-in service</i> nomor 1500305</li> <li>3. <i>Chat-in</i> melalui WhatsApp di nomor 08111-900-305</li> <li>4. Telegram @hchelpdesk_bot</li> </ol>	<p>Layanan <i>search engine</i> untuk mencari informasi seputar ketenagakerjaan dan katalog kebijakan <i>human capital</i> Telkom.</p>	<p>Layanan konseling seputar masalah personal, masalah kinerja dan umum, karyawan dapat melakukan penjadwalan konseling melalui HC Helpdesk serta melaksanakannya melalui <i>video conference</i> 1on1.</p>

Di 2021, sebanyak 12.426 tiket pengaduan/*feedback* telah kami terima untuk ditindaklanjuti oleh unit terkait. Terdapat kenaikan jumlah pengaduan yang diterima sebesar 439%, jika dibandingkan dengan tahun lalu yang mencapai 2.306. Mayoritas pengaduan/*feedback* yang masuk mengeluhkan tentang remunerasi.

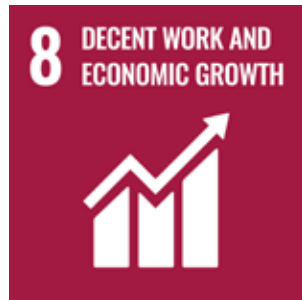
Dalam merespons pengaduan karyawan, TelkomGroup telah mengadakan beberapa perbaikan, antara lain:

1. Pengintegrasian pengelolaan umpan balik dalam HC Care Center yang dilengkapi dengan *Contact Center Agents* dan saluran telepon *hunting* demi meningkatkan responsivitas layanan.
2. Pengembangan dan perbaikan sistem HC Wiki untuk mempermudah pencarian informasi dilengkapi dengan *hashtag* serta klasifikasi berdasarkan jenis dokumen; HC Wiki saat ini juga dilengkapi dengan fitur *user behaviour/ database logging*, nantinya fitur tersebut dapat dimanfaatkan untuk lebih mengerti kebutuhan *user* serta membangun cikal bakal *machine learning*.
3. Pengalihan *ChatBot* yang terhubung dengan Saluran WhatsApp HC Helpdesk.
4. Migrasi sistem layanan menjadi *Single Point of Contact* HCM menggunakan platform *omnichannel* yang dikelola secara lebih profesional bekerja sama dengan PT Infomedia Nusantara.
5. Penjadwalan permohonan konseling dan *coaching* With-U melalui Aplikasi *Diarium Mobile*.



## MASYARAKAT: BERBAGI NILAI BERSAMA MASYARAKAT

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



Melalui produk dan layanan telekomunikasi yang tersebar di seluruh Nusantara, TelkomGroup dapat berkontribusi mendorong stimulasi pertumbuhan ekonomi daerah. Keberadaan kami juga telah menyerap tenaga kerja lokal dan mitra kerja yang juga mempekerjakan tenaga kerja lokal. Selain itu, dengan kapabilitas yang dimiliki, TelkomGroup telah berkontribusi pada pembangunan infrastruktur dan penyediaan konektivitas digital di seluruh daerah di Indonesia untuk mewujudkan Indonesia Digital Network (IDN).

Investasi TelkomGroup untuk mempercepat pemerataan infrastruktur telekomunikasi digital di Indonesia, mencakup *fiber optic* di darat, *submarine cable* di laut, dan satelit di udara. TelkomGroup, melalui Telkomsel telah memiliki total 251.116 *Base Transceiver Station* (BTS). Melalui investasi infrastruktur telekomunikasi yang kami kelola, TelkomGroup telah menjangkau 95% populasi di Indonesia, termasuk di daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar), yang seluruhnya bersifat komersial.

Sejalan dengan transformasi digital dan dukungan pada akselerasi digital di Indonesia, Telkom melakukan modernisasi infrastruktur di sejumlah wilayah melalui *Modern Broadband City*. Kegiatan ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan layanan digital yang semakin meningkat di berbagai wilayah di Indonesia. *Upgrade* infrastruktur telah dilakukan, sehingga dukungan TelkomGroup dalam penyediaan *broadband* dan akses yang lebih luas dapat mempermudah komunikasi, pekerjaan, kegiatan belajar, maupun bisnis masyarakat sampai ke pelosok negeri.

### TUMBUH BERSAMA MASYARAKAT DIGITAL

Indonesia memainkan peran kunci dalam perkembangan ekonomi baru di Asia Tenggara dengan ekonomi digital. Di sisi lain, dampak pandemi COVID-19 telah meningkatkan akselerasi transformasi masyarakat digital dan mempercepat terciptanya ekonomi digital di Indonesia. Telkom ingin tumbuh dan berbagi nilai dengan masyarakat di era digital dengan mengambil peran untuk menstimulus perkembangan industri *startup* digital di Indonesia.

#### Program Indigo



Telkom mendukung pembangunan kreatif digital melalui Program Indigo. Program ini akan menginkubasi *startup* dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing, kemandirian, dan pertumbuhan ekonomi digital nasional. Pada proses pelaksanaan Program Indigo didukung *creative camp* dengan nama Indigo Space untuk membina talenta digital (*nurturing creativity*) dan *creative center* yaitu Indigo Hub yang menjadi pusat inkubasi dengan kegiatan *mentoring* (mentor global maupun residen), *workshop*, evaluasi bisnis, dan *channeling/networking*.



Indigo juga mendorong para *startup* bersinergi dengan TelkomGroup dan membantu mereka untuk memperoleh investasi lanjutan dari para investor tanah air maupun global. Beberapa *event* yang terlaksana di 2021, antara lain *Indigo Gathering*, *Indigo Hackathon*, *Indigo Boothcamp*, dan *Indigo Demo Day*. Melalui *event* tersebut, para *startup* akan dipertemukan dengan para *Tribe Digital*, Customer Facing Unit (Direktorat/Divisi) dan *Subsidiaries* serta para investor atau *venture capital*.

Di 2021, Program Indigo menjalankan *rebranding* Indigo untuk menyesuaikan dengan perubahan dalam menjalankan program inkubasi dan akselerasi *startup* digital di era 'new normal' akibat pandemi COVID-19. Hal baru dari proses *rebranding* bukan hanya secara internal dalam hal pengelolaan program inkubasinya, melainkan juga dengan meluncurkan inisiatif secara eksternal yang besar harapannya bisa memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi digital yang nyata bagi Indonesia.

Pelaksanaan *Indigo Creative Nation* di 2021 telah menarik perhatian 981 *startup*, dengan jumlah *startup* yang lolos penyaringan di tahap *on desk selection* yaitu 295, hingga mengerucut pada 26 *startup* yang melakukan *pitching* secara virtual di hadapan dewan juri dimana terdiri atas tim *Indigo Management*, para mentor Program Indigo, serta perwakilan dari MDI Ventures dan TelkomGroup. Diharapkan, *startup* terpilih akan mewakili *startup* berkualitas dimana mereka bukan hanya berprestasi, melainkan juga memiliki dampak sosial, serta tentu saja berpotensi dalam berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi digital Indonesia di masa yang akan datang.

## Venture Capital



Keberadaan PT Metra Digital Investama (MDI atau MDI Ventures) dapat memberikan akses sinergi antara TelkomGroup dengan *startup*. MDI Ventures merupakan anak usaha TelkomMetra dan dikenal dengan *corporate venture capital* dengan aktivitas bisnisnya yang terdiri dari *investing* - *synergy* - *portfolio management* - *value creation* dan *fundraising*.



Sinergi yang dibangun oleh MDI Ventures tidak hanya dengan TelkomGroup, tetapi juga melibatkan beberapa BUMN Indonesia untuk membangun *digital ecosystem* dan mempercepat *digital transformation*. Di samping itu, MDI Ventures juga menjalin kolaborasi dengan inkubator dan akselerator *startup* global untuk mendukung Program Indigo Telkom dalam pendanaan. Kolaborasi bersama dengan investor-investor global (VC atau PE) dalam berinvestasi di *startup* global juga terus dijalankan melalui *joint-investment*. Terdapat tiga pendanaan yang dikelola MDI Ventures selain dari Telkom yaitu TMI Fund dari Telkomsel Mitra Inovasi, Centauri Fund bekerja sama dengan KB Financial Group (Kook Min Bank), dan Arise Fund yang bekerja sama dengan Finch Capital Belanda.



## COMMUNITY INVOLVEMENT DEVELOPMENT [203-2; 413-1]

Program *Community Involvement Development* (CID) menjadi bagian dari *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilaksanakan oleh Telkom. Kebijakan umum pelaksanaan CSR mengacu pada Peraturan Direksi No. PD.703.00/r.00/HK200/CDC-A1000000/2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Sebagai BUMN, Telkom wajib melaksanakan dan melaporkan kegiatan TJSL kepada Kementerian BUMN. Kebijakan pengelolaan TJSL, mengacu pada Peraturan Direktur Human Capital Management No. PR.703.01/r.00/HK200/CDC-A1000000/2022 tanggal 30 Maret 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Operasional Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan.

Dalam menyusun dan merancang program pemberdayaan, Telkom mendorong peran aktif masyarakat dan pemangku kepentingan terkait lainnya, sehingga mereka merasa sebagai pemilik program yang dijalankan, bukan hanya sebagai target kegiatan. Telkom mengevaluasi setiap hasil kegiatan secara berkala menggunakan parameter keberhasilan, antara lain CSR-Indeks, *Net Promoter Score*/NPS, efektivitas penyaluran dana, dan kolektibilitas. Telkom juga menganalisis *Social Return on Investment* yaitu perbandingan antara sumber daya yang diinvestasikan dalam suatu kegiatan dibanding dengan manfaat yang diterima oleh masyarakat atau perusahaan, sehingga akan tercermin dampak positif kegiatan Telkom terhadap masyarakat sekitar.

### Penyaluran Bantuan Pangan



Telkom mendukung capaian TPB 2 di Indonesia dengan menyalurkan bantuan pangan bagi masyarakat rawan pangan kronis (berpendapatan rendah) di 89 titik lokasi dan transien (darurat bencana). Program Cepat Tanggap Bencana ini menyalurkan bantuan sembako, obat-obatan, dan tenda untuk merespon bencana yang terjadi di wilayah operasional perusahaan dan menjadi media kesukarelawanan karyawan. Sepanjang 2021, Telkom telah menyalurkan bantuan untuk 31 bencana alam dan bencana lainnya yaitu gempa, banjir, longsor, dan kebakaran. Sebanyak 232 relawan Telkom membantu 45.452 korban bencana. Selain untuk korban bencana, kami juga menjalankan program bantuan daging Qurban untuk dibagikan kepada masyarakat kurang mampu disekitar wilayah operasional diseluruh Indonesia, yang menjangkau 23 kota/kabupaten dengan penerima manfaat sebanyak 1.100 KK.

### Distribusi Vaksin dan Akses Obat-Obatan



Pandemi COVID-19 masih perlu diwaspadai di 2021 karena dampaknya tidak hanya pada aspek sosial namun juga ekonomi. TelkomGroup untuk membantu Pemerintah dalam upaya menanggulangi pandemi COVID-19 adalah dengan mendistribusikan vaksin ke masyarakat melalui Sentra Vaksin Bersama. Bantuan lain untuk melengkapi kegiatan distribusi vaksin yang kami berikan yaitu:

1. Bantuan APD (Alat Pelindung Diri) bagi tenaga medis dan dokter di seluruh Indonesia, termasuk *Ventilator* ke Yayasan BUMN Untuk Indonesia;
2. Layanan *Call Center* terkait Donor Plasma Konvalesen;
3. Bantuan ambulans dan tabung oksigen untuk masyarakat sekitar wilayah operasi Telkom;
4. Dukungan pelaksanaan vaksinasi kepada Yayasan BUMN Untuk Indonesia di kota-kota besar di Indonesia dengan target 25.000 vaksin terdistribusi melalui Sentra Vaksin Bersama (SVB) yang menjangkau 5 kota besar dengan total 42.871 dosis vaksin.

Percepatan dan perluasan vaksinasi penting dilakukan sehingga target masyarakat yang telah menerima vaksinasi lebih 70% pada akhir tahun 2021 mendatang dapat tercapai dan Indonesia segera mencapai kekebalan komunal.

## Edukasi Digital Untuk Masyarakat



Pendidikan merupakan hak mendasar di dalam nilai kehidupan manusia, karena memiliki peranan penting untuk menunjang kehidupan manusia. Komitmen Telkom di bidang pendidikan dengan memberikan pelatihan siswa dan guru-guru melalui pembelajaran berbasis digital. Kami memberikan bantuan sarana dan prasarana belajar, serta membangun kreativitas pembelajaran luring atau daring dengan menggunakan teknologi di masa pandemi COVID-19.

Telkom berupaya untuk mendorong sekolah-sekolah memasukkan layanan dasar yang diperlukan, seperti fasilitas komputer dan atau internet untuk pembelajaran, untuk memastikan lingkungan belajar yang aman dan efektif untuk semua siswa. Di 2021, kami telah mendistribusikan bantuan sarana komputer dan internet ke lebih dari 88 sekolah dengan penerima manfaat sekitar 5.798 siswa di 14 provinsi. Bantuan akses internet belajar dengan menggunakan Fiber Optik IndiHome dan Satelit Mangoesky juga telah menjangkau daerah 3T (Terdepan, Tertinggal, Terluar). Terdapat 69 desa terjangkau teknologi Satelit Mangoesky dan 30 desa terjangkau teknologi Fiber Optik IndiHome.

Dalam rangka kreativitas pembelajaran luring atau daring, Telkom menjalankan *workshop* untuk meningkatkan kompetensi guru di tengah pandemi COVID-19, memanfaatkan teknologi digital bagi guru dan siswa. Untuk peningkatan kualitas belajar mengajar, guru, dan siswa dapat mengakses [www.digitaleducationforindonesia.com](http://www.digitaleducationforindonesia.com). Sementara itu, guru dapat menyimpan bahan ajar di *Repository Digital Hasil Karya Guru* <http://lms.digitaleducationforindonesia.com>. Inisiatif ini sudah diikuti oleh 6.202 guru PAUD, SD, SMP, SMA, dan MTS yang berasal dari 5.013 sekolah dan memberikan kontribusi proporsi remaja dan dewasa dengan ketrampilan teknologi informasi 58% dari target 10.000 orang di tahun 2021.

## Mendukung Kemandirian Difabel



Telkom juga mendukung pemberdayaan dan kemandirian difabel, salah satunya dengan memberikan bantuan sarana pendidikan kepada siswa difabel di dua lokasi yaitu Bandung dan Cianjur, berupa:

1. Aplikasi I-Chat untuk penyandang difabel tuna rungu - tuna wicara;
2. Komputer Braille (termasuk aplikasi) untuk penyandang disabilitas tuna netra;
3. Alat Peraga untuk penyandang difabel tuna grahita dan tuna daksa.

## Bantuan Air Bersih dan Sanitasi



Fokus utama ada pada ketersediaan pangan, air bersih, dan energi yang merupakan dasar dari kehidupan. Bantuan sarana umum yang diberikan oleh Telkom berupa sanitasi air bersih, MCK, dan pembuatan jaringan air bersih di lebih dari 40 kota/kabupaten penerima manfaat selama periode tahun 2020 - 2021. Bantuan ini telah menjangkau 16 provinsi, dengan total bantuan Rp9,2 miliar. Realisasi program bantuan air bersih dan sanitasi terdiri dari 38 titik pembangunan penampung air, serta 52 titik untuk sanitasi dan MCK umum, yang dapat dimanfaatkan oleh 1.000 kepala keluarga atau sekitar 4.000 jiwa.



## Penyediaan Penerangan Jalan Umum dengan Sumber Energi Terbarukan



Dalam rangka mendukung penggunaan sumber energi ramah lingkungan, Telkom mengintegrasikan bantuan sosial yang mendukung aspek lingkungan. Melalui Tim Pengabdian Masyarakat Institut Teknologi Telekomunikasi (IT Telkom) Surabaya, Telkom memberikan bantuan berupa lampu penerangan jalan umum (PJU) dengan sumber energi terbarukan dari panel surya di jalanan di lereng gunung kawasan Desa Ngeni, Kecamatan Wonotirto, Kabupaten Blitar, Jawa Timur.

Lampu PJU bertenaga surya mampu beroperasi tanpa tersambung ke *grid* PLN sekaligus memberikan solusi penerangan terhadap jalanan di Desa Ngeni. Saat ini telah berdiri sebanyak 12 PJU tenaga surya. Selain itu, Tim Pengabdian memberikan pelatihan keterampilan teknologi berupa pelatihan perakitan PJU tenaga surya bagi karang taruna Desa Ngeni. Materi pelatihan meliputi pemahaman tentang komponen elektronika PJU tenaga surya, skematik diagram kelistrikan, dan modifikasi pengaturan PJU tenaga surya. Melalui pelatihan ini, diharapkan masyarakat Desa Ngeni dapat merawat PJU tenaga surya yang dihibahkan.

## Mendukung Pengembangan Usaha Mitra Binaan UMK



TelkomGroup membantu Pemerintah meningkatkan akses dan pengembangan UMK untuk mendapatkan layanan keuangan non-bank melalui Program Kemitraan. Dukungan pengembangan UMK yang dilakukan oleh TelkomGroup diharapkan dapat mendorong peningkatan penerimaan masyarakat sehingga berdampak positif pada pertumbuhan PDB riil per kapita di Indonesia. Selain itu, dengan adanya bantuan terhadap UMK, diharapkan pula tingkat pengangguran akan menurun. Telkom, melalui CDC WITEL menyalurkan dana pinjaman reguler dan dana pembinaan dengan tujuan membuka peluang pertumbuhan ekonomi pelaku UMK.

Per akhir 2021, Telkom telah menyalurkan total Rp223,28 miliar pinjaman kepada lebih dari 5.370 mitra binaan. Mitra Binaan terdiri UMK yang bergerak di sektor usaha industri, perdagangan, pertanian, peternakan, perkebunan, perikanan, jasa, dan lain-lain. Tiga sektor dengan jumlah penyaluran dana terbesar di tahun 2021 adalah sektor perdagangan, industri, dan jasa. Mitra binaan Telkom rata-rata memiliki karyawan sebanyak 3 orang, sehingga sampai tahun 2021 setidaknya terdapat 38.778 orang yang memiliki penghasilan tetap dengan bekerja di tempat usaha para mitra binaan.

Kelas-kelas UMK mitra binaan menjadi sarana pengukuran keberhasilan pengelolaan Program Kemitraan dengan indikator 'Naik Kelas'. Mitra binaan 'Naik Kelas' merupakan perpindahan mitra binaan dari *cluster* rendah ke *cluster* lebih tinggi. Dalam rangka mendukung upaya UMK naik kelas, Telkom melakukan pembenahan yang lebih terstruktur melalui penyelenggaraan Kurikulum UMK yang terdiri dari beberapa tahapan modul, yaitu tahapan *Go Modern*, *Go Digital*, *Go Online*, dan *Go Global*. Program pelatihan yang diberikan ini mencakup *upskilling* bidang keuangan, promosi, dan *marketing* 4.0 agar dapat memahami cara pembuatan dan pengelolaan akun media sosial dan pendaftaran via *market place*, serta kegiatan lain yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas para mitra binaan. Diharapkan program pembinaan ini selain dapat meningkatkan kelas mitra binaan, juga dapat mensinergikan kompetensi, memperkuat daya saing dan mengefektifkan kegiatan pemasaran para pelaku usaha kecil dan menengah.

Telkom juga mengembangkan SME *Digital Platform* "UMK Access" sebagai program digitalisasi terhadap layanan informasi yang dibutuhkan oleh Mitra Binaan, Pengelola Mitra Binaan dan *Management* CDC. Hal ini diperlukan guna mendukung komunikasi dan informasi antara pengelola dan Mitra Binaan yang transparan, serta sebagai kontrol bersama terkait dengan angsuran mitra binaan. Di sisi lain, melalui adanya media UMK Access, diharapkan menjadi *Creating Share Value* (CSV) bagi bisnis perusahaan, khususnya untuk penawaran produk TelkomGroup yang tepat untuk UMK.

## Program Utilisasi SME *Digital Platform*



Telkom mendukung pengembangan Usaha Mikro dan Kecil di Indonesia dengan berbagai program yang dapat membantu UMK untuk mendapatkan akses permodalan, peningkatan kompetensi dan akses ke pasar dagang. Digitalisasi solusi kegiatan bisnis UMK melalui utilisasi aplikasi dan *digital platform* dan komersialisasi produk UMK melalui *digital e-commerce mysooltan* dengan 256 mitra binaan dan melalui PaDi UMK dengan 577 mitra binaan.

Kami juga menyelenggarakan program penyediaan paket internet komunitas UMK. Kerja sama pengelolaan UMK binaan Telkom dengan Telkomsel penyediaan paket internet khusus bagi UMK untuk mengikuti pelatihan dan pendampingan digital. Paket *Community* ditujukan untuk kumpulan individu yang bernaung dalam satu komunitas usaha yang bergerak pada segmen SME. Nomor Telkomsel Mitra Binaan tersebut didaftarkan untuk bisa menggunakan paket internet UMK Mitra Binaan yang mengikuti pelatihan/sosialisasi mendapatkan penggantian pulsa/kuota. Total mitra binaan yang memakai Telkomsel sebanyak 5.165 mitra binaan, IndiHome 934 mitra binaan, dan LinkAja 794 mitra binaan.

## Smart Village Nusantara



Melalui Desa Binaan atau yang disebut Program *Smart Village* Nusantara, Telkom berkontribusi terhadap peningkatan dan pengembangan kesejahteraan masyarakat sebagai upaya memperkuat daya saing bangsa. Program ini sukses menumbuhkan banyak usaha kecil dan berdampak menumbuhkan pelaku usaha yang baru, serta membantu pembangunan infrastruktur digital dan sarana umum pedesaan.

Banyak manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dan perangkat desa binaan, mulai dari dukungan pengembangan ekosistem desa digital untuk mewujudkan ekonomi desa yang berkelanjutan, kemudahan mengerjakan administrasi desa, kenyamanan informasi dan komunikasi masyarakat desa, serta manfaat bagi BUMDes yakni dapat meningkatkan Pendapatan Asli Desa (PADes). Lebih jauh lagi, program ini memungkinkan untuk menghubungkan setiap entitas desa ke ekosistem digital guna meningkatkan kualitas pelayanan Pemerintah dan kualitas hidup masyarakat pedesaan. Terdapat tiga program utama yang dijalankan, yakni:

1. *Smart Economy*, memiliki tujuan untuk meningkatkan ekonomi desa melalui model bisnis partisipasi warga dan penguatan BUMDes sebagai lokomotif pengembangan ekonomi di ekosistem desa. Kegiatan ini didukung oleh aplikasi digital yaitu iKAS untuk ePOS UMK, eLok (eElektronik Loker) untuk wisata desa, simpeldesa untuk tata kelola layanan pemerintah desa antarwarga dan ke depannya ekonomi desa.
2. *Smart Society*, memiliki tujuan untuk meningkatkan kapasitas, kemampuan dan kualitas hidup masyarakat desa dengan semangat kolaborasi. Kegiatan ini didukung oleh aplikasi digital yaitu ePuskesmas, ePosyandu, CCTV, Panic Button, Bioskop Desa, dan e-Library.
3. *Smart Government*, memiliki tujuan untuk meningkatkan proses pelayanan publik dan administrasi. Kegiatan ini didukung oleh aplikasi Portal Desa, ewarga, monev desa, dan pusat manajemen user UCM.

Selain program digitalisasi desa binaan, juga ada program bantuan pengembangan desa wisata. Total jumlah desa binaan yang sudah direalisasikan sampai dengan 2021 sebanyak 7 Desa Binaan. Telkom merealisasikan bantuan sebesar Rp4,97 miliar untuk digitalisasi pedesaan dan sarana umum untuk pengembangan pariwisata.

## Innovillage



Telkom mendukung program nasional terkait transformasi digital dan peningkatan perekonomian masyarakat desa. Hal ini juga sejalan dengan visi Telkom untuk menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat. Oleh sebab itu, Telkom berkolaborasi dengan Universitas Telkom menjalankan program Innovillage dengan *tagline Empowering Young Innovator for Digital Village*. Tujuan program ini adalah untuk menjadi wadah perguruan tinggi di Indonesia dalam menggugah mahasiswa untuk ikut terlibat langsung membantu memberikan solusi terhadap problem-problem sosial masyarakat wilayah mereka, melalui inovasi-inovasi digital aplikatif yang juga dapat mendukung capai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Terdapat 1.370 proposal pendaftar yang diterima dari 31 provinsi di Indonesia, dan telah diperoleh pemenang top 120 proposal dari 28 provinsi.

## Infrastruktur Untuk Mendukung Mobilitas dan Pertumbuhan Ekonomi Lokal



Pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif perlu ditunjang dengan pembangunan infrastruktur untuk mendukung konektivitas nasional, pertumbuhan, dan perluasan industri yang dapat meningkatkan pertumbuhan sektor padat tenaga kerja. Telkom memperhatikan kondisi masyarakat di beberapa daerah masih kesulitan dalam hal akses penghubung antar wilayah ataupun mobilitas kehidupan sehari-hari. Oleh sebab itu, Telkom berkontribusi untuk menanggulangi permasalahan tersebut dengan membangun jembatan gantung di 10 titik di daerah 3T dan membangun jalan pedesaan di 10 titik yang terealisasi di 2021. Adanya peningkatan infrastruktur jalan dan jembatan diharapkan dapat memperlancar mobilitas dan menggerakkan potensi ekonomi pedesaan. Nilai kebermanfaatannya yang didapat dari bantuan infrastruktur ini yaitu sekitar 55.000 penduduk desa mendapatkan akses infrastruktur yang layak.

## Berkontribusi Menyediakan Tempat Tinggal yang Layak



Akses terhadap rumah layak huni dan terjangkau serta rumah ibadah yang layak di beberapa daerah masih belum merata. Memperhatikan kondisi ini, maka Telkom merealisasikan Program Bantuan Renovasi Rumah Ibadah; Program Bantuan Renovasi Rumah; Pembuatan Sarana Olahraga; dan Ruang Terbuka Hijau. Sebanyak 50 rumah direnovasi. Telkom membantu merenovasi rumah ibadah sebanyak 200 titik. Realisasi sarana olahraga dan ruang terbuka hijau dilaksanakan di 100 titik.



## Bersama Masyarakat Memitigasi Dampak Perubahan Iklim



Dampak dari perubahan iklim sudah sangat terasa, khususnya di negara kepulauan seperti Indonesia. Telkom melibatkan masyarakat untuk mewujudkan ketahanan terhadap perubahan iklim, yang diwujudkan melalui kegiatan penyuluhan, aksi rehabilitasi terumbu karang, budidaya mangrove, penghijauan, hingga pengelolaan sampah. Rehabilitasi terumbu karang dilakukan di Pulau Liwungan dan Pulau Badul, keduanya di Kabupaten Pandeglang Banten. Untuk pembudidayaan mangrove dilakukan di Pantai Sawah Kabayan Kabupaten Lebak – Banten dan di Semarang Mangrove Center. Adapun penanaman pohon atau penghijauan dilakukan di 7 titik, yaitu: Desa Ciladaeun-Kabupaten Lebak, Desa Sukajaya-Kabupaten Bogor, Desa Ridogalih-Kabupaten Bekasi, Desa Kareumbi-Kabupaten Bandung, Desa Cinta dan Desa Pakenjeng di Kabupaten Garut serta Kelurahan Bumi Nyiur di Kabupaten Manado sedangkan kegiatan pengelolaan sampah dilakukan di 6 titik antara lain: Desa Sitisari-Kabupaten Bogor, Kelurahan Kayuringin-Kota Bekasi, Kelurahan Kuningan Barat di Jakarta Selatan serta Kelurahan Genteng, Kelurahan Babakan dan Kelurahan Kertamaya di Kota Bogor.

## Dukungan Penguatan *Governance System* dan *IT Support*



Nilai yang ingin dibagikan Telkom kepada masyarakat mencakup sebuah pemahaman dan sudut pandang dalam membangun perdamaian, menciptakan keadilan yang merata untuk seluruh pihak, serta mengembangkan kelembagaan yang tangguh. Hal ini selaras dengan dukungan pada TPB 16. Kami mendorong nilai-nilai ini juga diterima dan diterapkan oleh seluruh Mitra Binaan kami. Untuk mewujudkannya, Telkom memperkuat upaya digitisasi dan digitalisasi pengelolaan program melalui SIM TJSL. Penggunaan SIM TJSL bertujuan untuk meningkatkan dan memelihara sistem informasi, serta memaksimalkan pemanfaatan *data analytics* dan *decision support system* dalam pengambilan keputusan strategis. Telkom bekerja sama dengan BNPT memberikan pelatihan dan peralatan kerja kepada UKM binaan. Melalui penguatan sistem tata kelola dan dukungan IT, diharapkan program pengembangan masyarakat dapat dikelola secara andal.



## LINGKUNGAN

### DAMPAK OPERASI TERHADAP LINGKUNGAN

Dampak pandemi COVID-19, telah menyebabkan masyarakat dan sektor ekonomi sangat bergantung pada jaringan komunikasi yang handal. Di samping itu, digitalisasi juga memiliki peranan penting dalam aspek kehidupan manusia saat ini. Pengoperasian jaringan komunikasi dan telekomunikasi digital bergantung pada teknologi yang digunakan. TelkomGroup memahami bahwa pemanfaatan teknologi yang intensif di industri telekomunikasi digital dapat berdampak pada aspek lingkungan. Oleh sebab itu, kami berupaya mengelola aspek lingkungan secara berkesinambungan mencakup konsumsi energi dan emisi yang dihasilkan dari operasi dan penggunaan perangkat teknologi. Dari sisi pengguna produk dan jasa, *Customer Premises Equipments (CPE)* atau perangkat yang digunakan oleh pelanggan juga merupakan hal yang signifikan akan berpengaruh pada aspek lingkungan. Kami juga mengelola perangkat elektronik yang telah mencapai masa habis pakai dan berakhir menjadi limbah.

Kebijakan pengelolaan lingkungan di TelkomGroup mengacu pada Peraturan Menteri ESDM No. 14 Tahun 2012 tentang Manajemen Energi. Penerapannya dilakukan secara kolektif dan diawasi oleh pimpinan unit terkait. Pengelolaan lingkungan yang dilakukan oleh TelkomGroup diwujudkan dalam beberapa program, antara lain efisiensi energi, pemakaian energi terbarukan, pengelolaan limbah, pengelolaan dan daur ulang air, serta penggunaan perangkat keras yang lebih hemat energi.

Selanjutnya, kami percaya bahwa kegiatan operasional kami tidak berdampak buruk pada keanekaragaman hayati. Kegiatan operasional TelkomGroup jauh dari kawasan yang dilindungi dan/atau tidak berada di area yang memiliki nilai keanekaragaman hayati tinggi. Sebagai contoh, penempatan kabel laut atau pembangunan *tower* telekomunikasi hanya berpotensi menimbulkan gangguan sementara pada saat konstruksi, namun tidak berdampak signifikan pada flora dan fauna dalam jangka panjang.

### BUDAYA KERJA RAMAH LINGKUNGAN

Budaya ramah lingkungan diharapkan dapat diimplementasikan oleh seluruh karyawan hingga menghasilkan dampak signifikan terhadap kinerja lingkungan di TelkomGroup. Kami juga menghimbau mitra kerja yang menjalankan kegiatannya di wilayah operasi TelkomGroup untuk turut mendukung budaya kerja ramah lingkungan. Sosialisasi pola hidup ramah lingkungan dilakukan secara berkesinambungan untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan seluruh karyawan dan pemangku kepentingan di area TelkomGroup. Beberapa bentuk kegiatan yang dibudayakan yaitu seperti kegiatan mengurangi penggunaan kemasan plastik minuman dan mengurangi plastik pada kegiatan yang diadakan.

Budaya lainnya yang masih dijalankan yaitu program "*Bike To Work*". Telkom mendukung kegiatan bersepeda ke kantor untuk mengurangi emisi karbon dari kendaraan. Terkait upaya pengurangan emisi, kami juga memaksimalkan digitalisasi dan pemanfaatan sistem teknologi informasi dengan tujuan mengurangi pemakaian kertas. Telkom menetapkan kebijakan penggunaan dan penyebaran informasi melalui sistem *online* seperti nota dinas elektronik, *virtual meeting*, *shared files*, *online survey*, dan pelayanan SDM berbasis IT. Pمبرlakuan *work from home* telah mendukung budaya ramah lingkungan dari sisi penghematan kertas dan menjadi sebuah kebiasaan baru untuk bekerja secara daring.

Saat ini TelkomGroup menerapkan sistem *paperless* dalam pengiriman tagihan kepada pelanggan. Hal ini sejalan dengan tujuan perusahaan dalam proses digitalisasi dan mengurangi penggunaan kertas. Tagihan diinformasikan kepada pelanggan melalui *channel* digital diantaranya aplikasi (MyIndiHome dan MyTelkomsel), *e-mail*, *outbond call*, dan *running text* pada layanan UseeTV. Sekitar 8,6 juta pelanggan IndiHome dan 7,2 juta pelanggan seluler pascabayar menerima tagihan via sistem *paperless* sehingga Telkom berpotensi menghemat 181 juta lembar kertas (setara dengan 362 ribu rim kertas), jika diasumsikan setiap pelanggan menerima 1 lembar kertas tagihan per bulannya dalam 1 tahun.

Budaya ramah lingkungan juga direalisasikan melalui gerakan #BhayPlastik, dimana Telkomsel mengajak masyarakat untuk mengurangi penggunaan plastik ataupun sampah plastik. Gerakan #BhayPlastik mulai diinisiasi sejak 2018, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap lingkungan khususnya untuk lebih bijak dalam menggunakan plastik.

## ENERGI [302-1; 302-2; 302-4] [TC-TL-130 A.1]

Penggunaan energi menjadi isu signifikan bagi TelkomGroup, karena kegiatan operasional kami bergantung pada sumber energi, terutama listrik. Namun demikian, kami memahami bahwa pengelolaan energi perlu dilakukan sehingga energi yang kami gunakan lebih efektif dan efisien. Beberapa upaya yang dilakukan TelkomGroup untuk mengurangi penggunaan energi listrik gedung kantor yaitu:

1. Penggunaan lampu LED dan *cooling system management* pada gedung kantor.
2. Penggunaan kaca reflektif dengan ketebalan 6 mm pada sebagian gedung kantor, sehingga mengurangi panas yang masuk.
3. Menggunakan skema *zoning lighting*, yakni membedakan area penyalaaan *lighting* sesuai kebutuhan sehingga mampu menghemat energi.
4. Menerapkan jadwal pengoperasian penerangan maupun perangkat otomatis guna menghemat konsumsi listrik tanpa mengganggu kenyamanan dan keamanan pengguna gedung.
5. Penggunaan kumpulan kapasitor (*capacitor bank*) untuk mengoptimalkan penggunaan listrik.
6. Mendidik karyawan melakukan penghematan energi.
7. Penempatan papan peringatan dan stiker di berbagai lokasi yang strategis guna mengingatkan karyawan untuk menghemat listrik dan air.

Pada jaringan tetap, telah dilakukan upaya untuk mendukung pengurangan energi dengan cara:

1. Optimalisasi sistem pengkondisian ruang perangkat untuk meningkatkan keandalan sistem pendinginan (AC) dan efisiensi energi listrik dengan menggunakan sistem *inverter* yang lebih hemat konsumsi daya listrik.
2. Revitalisasi perangkat obsolet dan tidak efisien dengan perangkat yang tingkat efisiensinya lebih besar dari 90%.

Untuk jaringan seluler, berikut inisiatif yang dilakukan Telkomsel dalam pengelolaan BTS:

1. Menghadirkan teknologi terdepan yang lebih hemat energi untuk mendukung kegiatan operasional.
2. Penggunaan *Base Transceiver Station* (BTS) berbasis energi bersih atau ramah lingkungan.

Di sisi lain, penggunaan energi terbesar ada pada *data center*. Telkom melalui Telkomsigma melakukan pengurangan konsumsi energi dari sistem pendingin pada *data center* dengan melakukan *adjustment setting temperature* dan *humidity* pada unit perangkat pendingin. Kami menargetkan untuk menjaga PUE (*Power Usage Effectiveness*) pada *level average* sampai dengan efisien. Sementara itu, pada *data center* yang dikelola Telin, dilakukan upaya yaitu:

1. Penggunaan konsep *Internet of Thing* (IoT) melalui daya sensor untuk elektronik non IT, seperti *adjustment* otomatis cahaya yang dipengaruhi oleh waktu/jam;
2. Penggunaan teknologi *Diesel Rotary Uninterruptible Power Supply* (DRUPS) untuk sumber listrik cadangan (*genset*). Teknologi ini menggantikan penggunaan *batteries* dimana banyak menghasilkan efek kimia bagi lingkungan.

“

Dalam mengelola aspek lingkungan, Telkom melaksanakannya sesuai dengan standar internasional. Pelaksanaan sistem manajemen lingkungan telah diases oleh British Standards Institution dan mendapatkan sertifikasi ISO 14001:2015 untuk cakupan *Data Center* Telkomsigma. Sementara itu, pengelolaan energi yang dilakukan Telin-3 *Data Center* di Singapura telah diases oleh TUV SUD dan mendapatkan sertifikasi ISO 50001:2018 dan SS 564 Part-1:2013.

”



### Konsumsi Listrik

Konsumsi Listrik	2021	2020	2019**
	kWh		
Jaringan Tetap (STO)	280.779.670	287.927.905	323.667.742
Jaringan Seluler (BTS)	1.555.857.416	1.889.032.157	1.776.077.129
Operasional (Gedung)*	53.447.585	71.981.976	80.916.935
<i>Data Center</i>	56.133.300	64.358.862	54.191.239
<i>Data Center 3S (Sentul-Serpong-Surabaya) STS</i>	53.789.700	62.736.741	52.821.841
<i>Data Center Telin di Hong Kong</i>	810.000	251.241	90.678
<i>Data Center Telin di Timor Leste</i>	1.533.600	1.370.880	1.278.720
<b>Jumlah Pemakaian Listrik</b>	<b>1.946.217.971</b>	<b>2.313.300.900</b>	<b>2.234.853.045</b>

Keterangan:

\*Gedung yang dikelola oleh Telkom Property.

\*\*Disajikan kembali.

Pengungkapan data konsumsi energi pada laporan ini mencakup penggunaan energi operasional gedung, jaringan tetap (STO), jaringan seluler (BTS), *data center*, dan kendaraan operasional. Tercatat di 2021, konsumsi energi turun 15,9% dari 2.313.300.900 kWh di 2020 menjadi 1.946.217.971 kWh di 2021. Penurunan konsumsi listrik disebabkan oleh semakin efisiennya energi yang terpakai pada jaringan seluler (BTS), gedung, dan *data center* berkat penggunaan teknologi energi baru dan terbarukan.

Energi yang kami gunakan tidak hanya listrik, namun juga bahan bakar minyak (BBM). Upaya pengurangan BBM yang kami lakukan di antaranya:

1. Pada operasional STO, dilakukan optimalisasi kapasitas *genset* untuk efisiensi konsumsi BBM solar melalui penyesuaian kapasitas *genset* dengan kapasitas beban.
2. Menggunakan teknologi yang hemat energi dan ramah lingkungan untuk operasional BTS.
3. Membangun *Smart Energy Management System* yang bertujuan untuk memperoleh peluang-peluang penghematan pada pemakaian energi di gedung-gedung perkantoran.
4. Melakukan inisiasi penggunaan energi terbarukan berupa PLTS (Pembangkit Listrik Tenaga Surya) atap untuk beberapa gedung yang layak.

### Konsumsi BBM

Konsumsi BBM	2021	2020	2019**
	Liter		
Jaringan Tetap (STO)	952.913	1.082.622	1.583.986
Jaringan Seluler (BTS)	± 8.396.831	± 9.979.993	± 10.246.811
Kendaraan Operasional*	1.953.809	2.100.567	1.463.650
<i>Data Center Sigma</i>	19.954	18.215	16.642
<i>Data Center Telin di Timor Leste</i>	10.000	9.000	10.000
<b>Jumlah Konsumsi BBM</b>	<b>± 11.333.507</b>	<b>± 13.190.397</b>	<b>± 13.321.089</b>

Keterangan:

\*Kendaraan operasional dikelola oleh Telkom Property.

\*\*Disajikan kembali.

Bahan Bakar Minyak (BBM) mayoritas digunakan untuk operasional BTS, STO, *data center*, serta kendaraan. Konsumsi BBM di 2021, tercatat 11.333.507 liter, turun 14,1% dari tahun lalu. Penurunan ini disebabkan oleh proses perubahan penyedia kebutuhan konsumsi energi melalui PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) terutama pada konsumsi BBM jaringan seluler (BTS).

Total energi dari konsumsi listrik dan BBM dalam konversi Gigajoule (GJ) di 2021, mencapai 7.466.000 GJ. Terjadi penurunan 16% dibandingkan total energi yang digunakan tahun lalu.

Penggunaan Energi			
	2021	2020*	2019*
<b>Konsumsi Energi</b>	<b>Gigajoule (GJ)</b>		
Konsumsi Listrik	7.006.000	8.328.000	8.045.000
Konsumsi BBM	460.000	536.000	541.000
<b>Jumlah Konsumsi Energi</b>	<b>7.466.000</b>	<b>8.864.000</b>	<b>8.586.000</b>

Keterangan:

\*Restatement

Sumber: <https://tools.genless.govt.nz/businesses/wood-energy-calculators/co2-emission-calculator/>

## Penggunaan Energi Baru dan Terbarukan [302-1; 302-4] [TC-TL-130 A.1]

Telkom memahami bahwa penggunaan sumber energi fosil akan menghasilkan emisi lebih banyak dibandingkan sumber energi alternatif maupun terbarukan. Oleh sebab itu, secara bertahap kami menggunakan energi baru dan terbarukan. Sejak 2016, kami telah memulai untuk mengembangkan 'BTS Hijau' melalui Telkomsel dan Mitratel. Telkomsel dan Mitratel memanfaatkan sumber energi alternatif yang ramah lingkungan berupa *Fuel Cell* dan *Solar Cell* (tenaga surya). Sebanyak 216 BTS Telkomsel telah memanfaatkan *Fuel Cell* di 2021. Keunggulan dari memanfaatkan *Fuel Cell* yaitu sumber energi ini dapat memproduksi energi listrik dengan gas buang berupa uap air (*zero emission*). Di samping itu, terdapat 615 BTS Mitratel dan 232 BTS Telkomsel yang memanfaatkan *Solar Cell*.

## EMISI [305-1; 305-2; 305-5]

Telkom dan Entitas Anak berupaya untuk meminimalkan dampak buruk bagi lingkungan dan membangun ketahanan terhadap perubahan iklim, demi manfaat jangka panjang bagi Perseroan maupun lingkungan dan masyarakat sekitar. Dalam kegiatan operasional komunikasi dan konektivitas, emisi gas rumah kaca (GRK) terbesar dihasilkan dari konsumsi energi oleh *data center*. Terdapat peningkatan jumlah *data center* Neucenrix pada tahun 2019 hingga 2020 yang terletak di Jakarta, Semarang, Banjarmasin, dan Pekanbaru. Upaya kami dalam menurunkan emisi karbon dilakukan melalui pengurangan konsumsi energi listrik dan BBM. Pada tahun 2021, emisi CO<sub>2</sub> yang dihasilkan turun 53.533 tonCO<sub>2</sub> eq atau 16% dari tahun lalu.

Emisi GRK yang Dihasilkan				
		2021	2020*	2019*
<b>Uraian</b>	<b>Satuan</b>			
Emisi dari Konsumsi Listrik	tonCO <sub>2</sub> eq	250.000	298.000	288.000
Emisi dari Konsumsi BBM	tonCO <sub>2</sub> eq	33.774	39.307	39.697
<b>Total Emisi yang Dihasilkan</b>	<b>tonCO<sub>2</sub> eq</b>	<b>283.774</b>	<b>337.307</b>	<b>327.697</b>

Keterangan:

\*Restatement

Sumber: <https://tools.genless.govt.nz/businesses/wood-energy-calculators/co2-emission-calculator/>



## AIR [303-5]

Dalam operasional kami, penggunaan air bukanlah yang utama, namun kami tetap menggunakan air untuk sanitasi. TelkomGroup berkomitmen untuk melakukan konservasi dengan melakukan kampanye internal dengan karyawan untuk meningkatkan kesadaran tentang konservasi air. Upaya konservasi air dilaksanakan melalui kebijakan hemat air di seluruh gedung, penggunaan keran otomatis di sebagian besar gedung, dan pemanfaatan sisa air dari perangkat pendingin (AC) di Gedung Telkom yang berada di Jakarta. Sebagian Gedung Telkom telah dilengkapi dengan biopori dan sumur resapan untuk pengendalian air hujan. Selain itu, kami memanfaatkan talang air di *rooftop* untuk mengumpulkan air hujan yang akan diproses dan digunakan untuk konsumsi air di Gedung Jurong-3.

Konsumsi Air			
	2021	2020	2019
Konsumsi Air	m <sup>3</sup>		
Konsumsi Air*	1.327.897	1.588.177	1.881.747
<b>Jumlah Konsumsi Air</b>	<b>1.327.897</b>	<b>1.588.177</b>	<b>1.881.747</b>

Keterangan:

\*Sumber air yang dikonsumsi berasal dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan data yang disajikan berasal dari gedung yang dikelola oleh Telkom Property.

## PENGELOLAAN LIMBAH [306-2]

Limbah elektronik, kemasan, dan kertas adalah sumber utama limbah yang dihasilkan di rantai nilai seluruh operasi kami. Dalam operasional Telkom, kami telah berupaya untuk mengurangi limbah dan mengelolanya sesuai dengan kebutuhan dan situasi yang ada. Dalam mengelola limbah, kami bekerja sama dengan pihak eksternal. Limbah padat organik dan non organik yang bukan *e-waste* akan diserahkan ke Dinas Kebersihan pemerintah setempat. Limbah elektronik padat akan diserahkan ke pihak ketiga yang memiliki izin pengolahan.

Terkait limbah cair, Gedung Telkom telah dilengkapi dengan sistem Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL), sehingga air bekas pakai akan diolah melalui IPAL untuk dimanfaatkan kembali sebagai air bersih untuk mencuci mobil, menyiram tanaman, dan sebagainya. Sementara itu, selama periode pelaporan tidak ada limbah cair yang mengandung bahan berbahaya dan beracun (B3), seperti oli bekas maupun cairan berbahaya lainnya yang mengalami tumpahan dalam jumlah yang signifikan di area operasional kami. Atas upaya pengelolaan limbah yang bertanggung jawab, sepanjang 2021 tidak ada pengaduan terkait pencemaran lingkungan hidup yang ditujukan bagi TelkomGroup.

## PENGELOLAAN PRODUK PADA MASA PAKAI BERAKHIR

### *Customer Premises Equipment (CPE)* [TC-TL-440a.1]

Limbah elektronik (*e-waste*) dari operasional kami sebagian besar berupa *Customer Premises Equipment (CPE)* yang merupakan perangkat keras terkait penggunaan produk dan jasa yang dibutuhkan dan ditempatkan di tempat pelanggan. Komponen elektronik CPE mencakup perangkat keras IT seperti komputer, periferal, *server*, dan *router*. Pada seluruh pelanggan IndiHome, kami menempatkan perangkat keras seperti modem dan *IP-Set Top Box* beserta *remote control*.

Beberapa alasan penarikan CPE, diantaranya:

1. Pelanggan berhenti berlangganan;
2. CPE mengalami kerusakan;
3. Pelanggan menunggak hingga 2 bulan berturut-turut;
4. Pelanggan melakukan *downgrade* paket.

**Penarikan CPE dan Pengelolaannya [301-3]**

Jenis CPE	Satuan	Metode Pengolahan	2021	2020	2019
Router	Unit	Digunakan kembali	100	100	100

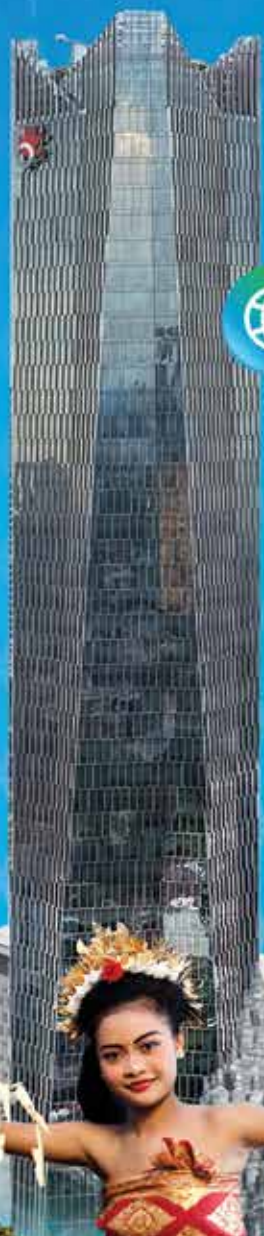
Selama ini, pengelolaan CPE berkaitan dengan kesepakatan yang ada dalam perjanjian pengadaan CPE yang salah satunya bekerja sama dengan Entitas Anak yaitu PT PINS Indonesia. Kerja sama pengadaan CPE dilakukan dalam tiga metode yaitu Sepenuhnya Pelanggan (Telkom sebagai pelaksana operasi dan pemeliharaan CPE), Sepenuhnya Telkom, dan Telkom dengan Pelanggan. Penanganan CPE yang menjadi tanggung jawab Telkom, dibedakan sesuai dengan kondisi dan kegunaan. CPE yang telah melampaui umur manfaat namun dalam kondisi baik, maka akan dapat digunakan sebagai *back up* sebagai pengganti seandainya terjadi gangguan, penggantian perangkat yang dipesan untuk percepatan pemasangan di *site (Temporer)* atau sebagai perangkat cadangan. Untuk CPE dengan kondisinya tidak layak pakai, akan disimpan di gudang dan menunggu keputusan manajemen untuk langkah pengelolaan berikutnya.

## Mengurangi Pencetakan SIM Card dan Voucher Fisik

Salah satu upaya Telkom untuk mengurangi pencetakan SIM card yakni dengan mematuhi Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 12/2016 untuk mewajibkan setiap pelanggan telepon seluler melakukan registrasi pada setiap SIM card baru. Kebijakan ini telah berdampak pada menurunnya jumlah permintaan SIM card baru.

Untuk mengurangi voucher fisik, Telkom menerapkan kebijakan penggantian voucher fisik menjadi elektronik. Adanya penggantian ini telah sejalan dengan *Go Digital Channel*, dan diharapkan dapat menekan biaya cetak, logistik/penyimpanan dan distribusi, serta mengurangi limbah padat. Pembelian voucher dapat diakses menggunakan aplikasi digital dan masyarakat bisa membayar dengan metode pembayaran digital pula sehingga meminimalisir biaya pokok pulsa. Telkom juga mendorong pembelian pulsa melalui *Own Channel* Telkomsel seperti LinkAja dan MyTelkomsel untuk mendukung program *Go Digital Channel*.

Telkomsel telah menjalankan kebijakan untuk menggunakan bahan baku kartu SIM yang ramah lingkungan dan ukuran kartu fisik yang dioptimalkan dari 1in1, 2in1, kemudian menjadi 3in1 atau menjadi lebih kecil. Melalui kebijakan ini, Telkomsel berkontribusi dalam penurunan limbah padat yang berasal dari *starter pack* SIM card baru dan voucher fisik.





# 05

## TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN



## TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

Melalui Laporan Keberlanjutan ini, Telkom menyampaikan data dan informasi kinerja keberlanjutan ekonomi, lingkungan, dan sosial TelkomGroup untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2021. Telkom menerbitkan laporan keberlanjutan tahunan sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Indonesia. [102-50; 102-51; 102-52]

Dalam menentukan dan menyusun isi laporan, Telkom mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 atau "POJK 51". Selain regulasi tersebut, Telkom menggunakan panduan GRI *Standards* sebagai referensi untuk mengidentifikasi topik keberlanjutan yang material di dalam laporan. Kemudian, sejalan dengan karakteristik Telkom yang sahamnya diperjualbelikan di *New York Stock Exchange* (NYSE), laporan ini juga disusun berdasarkan *Telecommunication Services Sustainability Accounting Standard* yang diterbitkan oleh *Sustainability Accounting Standard Board* (SASB). [102-54]

Laporan Keberlanjutan Telkom tahun 2021 mengidentifikasi dan menyajikan topik material tentang dampak operasi terhadap lingkungan hidup, kerahasiaan data, keamanan data, pengelolaan produk pada masa pakai berakhir, pengelolaan risiko sistemik dari gangguan teknologi, perilaku persaingan usaha, kinerja ekonomi, dampak ekonomi tidak langsung, dan keselamatan dan kesehatan kerja. Tidak terdapat perbedaan antara topik yang disajikan pada laporan ini dengan topik-topik yang dipilih pada tahun sebelumnya. [102-49]

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

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

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

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

Untuk meningkatkan kualitas laporan, Telkom menerapkan “prinsip untuk menentukan kualitas laporan” berdasarkan GRI *Standards*, yaitu *Balance, Accuracy, Timeliness, Clarity, Reliability, dan Comparability*.



# 06

## LAMPIRAN

- 90 | Lampiran 1 : Daftar Istilah
- 92 | Lampiran 2 : Daftar Singkatan
- 94 | Lampiran 3 : Referensi Silang Peraturan OJK No.51/POJK.03/2017
- 98 | Lampiran 4 : Index Isi GRI
- 102 | Lampiran 5 : Standar SASB



## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi
<b>B2B (Business-to-business)</b>	B2B merupakan penjualan produk atau jasa yang diberikan oleh satu bisnis dan diperuntukan untuk bisnis lainnya, bukan kepada konsumen.
<b>Backbone</b>	Jaringan komunikasi utama yang terdiri dari fasilitas transmisi dan <i>switching</i> yang menghubungkan beberapa <i>node</i> jaringan akses. Fasilitas jaringan transmisi antara <i>node</i> dan <i>switching</i> meliputi gelombang mikro, kabel bawah laut, satelit, serat optik, dan teknologi transmisi lainnya.
<b>Bandwidth</b>	Kapasitas hubungan komunikasi.
<b>BEI</b>	Bursa Efek Indonesia merupakan salah satu Lembaga di pasar modal yang terbentuk melalui penggabungan ( <i>merger</i> ) antara Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya.
<b>Broadband</b>	Metode pensinyalan yang mencakup atau menangani rentang frekuensi (atau pita) yang relatif luas.
<b>BTS</b>	<i>Base Transceiver Station</i> yang merupakan perangkat untuk mengirim dan menerima sinyal telepon radio ke dan dari sistem telekomunikasi lain.
<b>BUMN</b>	Badan Usaha Milik Negara adalah perusahaan milik pemerintah, perusahaan milik negara, entitas milik negara, perusahaan negara, perusahaan milik publik, atau <i>parastatal</i> yang merupakan badan hukum yang dibentuk oleh Pemerintah untuk melakukan kegiatan komersial atas nama pemerintah sebagai pemilikinya.
<b>CPE</b>	<i>Customer Premises Equipment</i> merupakan perangkat <i>handset</i> , penerima, <i>set-top box</i> atau perangkat lain yang digunakan oleh pelanggan layanan telekomunikasi nirkabel, tetap maupun berbasis <i>broadband</i> , yang merupakan milik dari operator jaringan tertentu dan diletakkan pada lokasi pelanggan.
<b>Cyberattack</b>	<i>Cyberattack</i> atau dikenal dengan serangan dunia maya adalah eksploitasi yang disengaja terhadap <i>usine</i> komputer, perusahaan yang bergantung pada teknologi, dan jaringan. Serangan <i>cyber</i> menggunakan kode berbahaya untuk mengubah kode komputer, logika, atau data, yang mengakibatkan konsekuensi yang mengganggu yang dapat membahayakan data dan mengarah pada kejahatan dunia maya, seperti pencurian informasi dan identitas.
<b>Dry plant</b>	ISP ( <i>In Side Plant</i> ) merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik, SLTE, DWDM, PFE, dll.
<b>e-Commerce</b>	<i>Electronic commerce</i> merupakan penjualan dan pembelian produk atau layanan melalui sistem elektronik seperti jaringan internet dan jaringan komputer lainnya.
<b>e-Procurement</b>	<i>Electronic procurement</i> . Proses pengadaan barang dan jasa yang dilakukan secara <i>online</i> .
<b>ESG</b>	<i>Environmental, Social, and Governance</i> adalah seperangkat standar operasional yang merujuk pada tiga kriteria utama (lingkungan, social dan governansi atau tata kelola) dalam mengukur keberlanjutan dan dampak dari sebuah investasi pada suatu perusahaan
<b>Fiber Optic</b>	Kabel yang menggunakan serat optik dan teknologi laser di mana pantulan cahaya yang mewakili data dikirim melalui filamen kaca yang tipis.
<b>FTTx</b>	Fiber to the "X" adalah istilah kolektif yang digunakan untuk menggambarkan berbagai pilihan arsitektur jaringan <i>broadband</i> yang menggunakan <i>fiber optic</i> . Salah satu contoh arsitektur ini adalah FTTH atau <i>fiber-to-the-home</i> yaitu jaringan fiber optic dari <i>Internet Service Provider</i> (ISP) ke rumah atau lokasi bisnis.
<b>Gbps</b>	<i>Gigabit per second</i> adalah rata-rata jumlah <i>bits</i> , karakter, atau blok per unit waktu yang bergerak antara perangkat dalam sistem pengiriman data. Biasanya diukur dalam kumpulan bit unit per detik atau <i>byte</i> per detik.
<b>GraPARI</b>	Pusat pelayanan pelanggan Telkomsel.
<b>GRI</b>	<i>Global Reporting Initiative</i> adalah organisasi pembuat standar pelaporan keberlanjutan yang berlaku secara internasional.
<b>Intranet</b>	merupakan suatu jaringan komputer yang berbasis protokol TCP/IP seperti jaringan internet, namun penggunaannya dibatasi atau lebih tertutup dan hanya orang atau pengguna tertentu saja yang dapat masuk dan menggunakan jaringan intranet tersebut.
<b>IoT</b>	<i>Internet of things</i> (IoT) adalah jaringan perangkat, kendaraan, dan peralatan rumah yang terdiri dari perangkat elektronik, perangkat lunak, aktuator, dan konektivitas yang memungkinkan benda-benda tersebut terhubung, berinteraksi, dan bertukar data.
<b>IPO</b>	<i>Initial Public Offering</i> adalah penjualan saham perdana yang diterbitkan Perusahaan kepada masyarakat.
<b>IPTV</b>	<i>Internet Protocol Television</i> adalah sistem yang memungkinkan layanan televisi disiarkan dengan menggunakan <i>internet protocol</i> melalui jaringan <i>packet-switched</i> seperti internet, dan bukan melalui jaringan umum, sinyal satelit dan televisi kabel.
<b>ISO</b>	Organisasi Internasional untuk Standardisasi (ISO) adalah badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standardisasi nasional setiap negara.
<b>KPPU</b>	Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) adalah lembaga independen yang dibentuk untuk mengawasi pelaksanaan UU No.5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Istilah	Deskripsi
<b>LED</b>	<i>Light Emitting Diode</i> adalah komponen elektronika yang dapat memancarkan cahaya monokromatik ketika diberikan tegangan maju.
<b>M2M</b>	<i>Machine-to-machine</i> adalah sebuah istilah yang mengacu pada peranti keras ( <i>device/hardware</i> ) yang dapat terhubung dan berkomunikasi satu sama lain tanpa bantuan manusia. Contoh komunikasi M2M yaitu mesin penjual otomatis yang mengirimkan informasi inventaris atau mesin ATM yang mendapatkan otorisasi untuk mengeluarkan uang tunai.
<b>Mbps</b>	<i>Megabits per second</i> adalah satuan pengukuran kecepatan pengiriman sinyal digital yang dinyatakan dalam jutaan bit per detik.
<b>NFV</b>	<i>Network function virtualization</i> merupakan cara untuk memvirtualisasikan layanan jaringan, seperti <i>router</i> dan <i>firewall</i> , yang secara tradisional dijalankan pada perangkat keras tertentu. Layanan tersebut dikemas sebagai mesin virtual (VM) pada perangkat keras komoditas, yang memungkinkan penyedia layanan menjalankan jaringannya di <i>server</i> .
<b>NPS</b>	<i>Net Promoter Score</i> merupakan metrik riset pasar yang digunakan Telkom untuk mengetahui <i>voice of customer</i> terkini, sebagai masukan dalam perbaikan pengalaman pelanggan. Dengan demikian, Telkom dapat memastikan perbaikan yang dilakukan sudah tepat dan kepuasan pelanggan terjaga dengan baik.
<b>NYSE</b>	Bursa Efek New York (atau dikenal sebagai NYSE) adalah salah satu bursa saham di Amerika Serikat dimana saham Telkom tercatat, selain di Bursa Saham Indonesia.
<b>OJK</b>	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 nonbank.
<b>OKR</b>	Merupakan <i>Objective and Key Results</i> yaitu sebuah <i>framework</i> dalam menetapkan, mengkomunikasikan, mengeksekusi serta <i>monitoring</i> pencapaian target/ <i>goals</i> suatu organisasi/ Perusahaan yang efektif dan terukur.
<b>OKR Dashboard</b>	Suatu sistem yang disediakan Perusahaan untuk melakukan proses <i>planning</i> , <i>monitoring</i> , dan <i>evaluating</i> OKR.
<b>PINS</b>	PINS atau PT PINS INDONESIA adalah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan <i>Customer Premises Equipment</i> (CPE) dan merupakan anak usaha Telkom dengan saham sebesar 100%.
<b>PKBL</b>	Program Kemitraan dan Bina Lingkungan adalah suatu jenis program Tanggung Jawab Sosial yang hanya ada di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) saja.
<b>PSTN</b>	<i>Public Switched Telephone Network</i> yaitu jaringan telepon yang dioperasikan dan dipelihara oleh Telkom.
<b>Pulsa</b>	Pulsa adalah satuan perhitungan biaya telepon.
<b>Saham Dwiwarna</b>	Saham yang dimiliki pemerintah Indonesia.
<b>SASB</b>	Dewan Standar Akuntansi Keberlanjutan atau <i>Sustainability Accounting Standards Board</i> (SASB) memberikan standar akuntansi keberlanjutan untuk digunakan oleh perusahaan publik di AS dalam mengungkapkan masalah keberlanjutan materi untuk kepentingan investor dan publik.
<b>SDG</b>	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau dikenal sebagai <i>Sustainable Development Goals</i> (SDGs) adalah 17 tujuan dengan 169 capaian yang terukur dan tenggat yang telah ditentukan oleh PBB sebagai agenda dunia pembangunan untuk kemaslahatan manusia dan planet bumi.
<b>Kartu SIM</b>	Kartu <i>Subscriber Identity Module</i> adalah sebuah kartu pintar seukuran prangko yang ditaruh di telepon genggam yang menyimpan kunci pengenalan jasa telekomunikasi.
<b>SDN</b>	<i>Software defined networking</i> adalah pendefinisian jaringan oleh <i>software</i> , dimana dilakukan pemisahan fungsi kontrol dari fungsi penerusan yang memungkinkan otomatisasi dan programabilitas yang lebih besar dalam jaringan. Fungsi kontrol merupakan fungsi pengaturan pada suatu perangkat jaringan, sedangkan fungsi penerusan merupakan fungsi dari pengiriman paket-paket informasinya.
<b>SKKL</b>	Sistem Komunikasi Bawah Laut adalah kabel yang dibentangkan di bawah laut antara stasiun yang dibangun di daratan untuk menghantarkan sinyal telekomunikasi melalui alam bawah laut.
<b>SLG</b>	<i>Service Level Agreement</i> (SLG) yang merupakan kesepakatan antara Telkom dan pelanggan mengenai tingkat mutu layanan.
<b>SMILE</b>	<i>Supply Management Information for Logistic Enhancement</i> , aplikasi <i>web online</i> ( <a href="http://smile.telkom.co.id">smile.telkom.co.id</a> ) manajemen logistik yang memberikan solusi dalam mengelola program kerja/proyek secara detail dan mudah.
<b>SMS</b>	<i>Short Messaging Service</i> atau Layanan Pesan Pendek adalah bentuk teknologi yang memungkinkan pertukaran pesan antara telepon bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak.
<b>Standar GRI</b>	Standar GRI atau Standar <i>Global Reporting Initiative</i> adalah standar internasional tertinggi dalam pembuatan laporan keberlanjutan yang mengatur mekanisme penulisan konten dan pengungkapan material.
<b>Switching</b>	Perangkat elektronik, listrik atau mekanis yang berfungsi membuka atau menutup sirkuit, melengkapinya atau menghentikan jalur listrik, atau memilih jalur atau sirkuit, yang digunakan untuk mengarahkan trafik di jaringan telekomunikasi.
<b>TIMES</b>	<i>Telecommunication, Information, Media, Edutainment, and Service</i> .
<b>UKM</b>	Usaha Kecil Menengah atau <i>Small and Medium Enterprises</i> ("SME")
<b>Wet plant</b>	OSP ( <i>Out Side Plant</i> ) merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik laut, <i>repeater</i> , <i>equalizer</i> , dan <i>branching unit</i> .



## DAFTAR SINGKATAN

Kata Kunci	Deskripsi
<b>3T</b>	Tertinggal, Terdepan, Terluar
<b>AC</b>	<i>Air Conditioner</i>
<b>ACHI</b>	AKHLAK Culture Health Index
<b>AI</b>	Artificial Intelligence
<b>AKHLAK</b>	Amanah Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif
<b>APD</b>	Alat Pelindung Diri
<b>ASKALSI</b>	Asosiasi Kabel Laut Seluruh Indonesia
<b>B2B</b>	<i>Business-to-Business</i>
<b>BAKTI</b>	Program Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi
<b>BBM</b>	Bahan Bakar Minyak
<b>BCMS</b>	<i>Business Continuity Management System</i>
<b>BEI</b>	Bursa Efek Indonesia
<b>BLS</b>	<i>Basic Life Support</i>
<b>BNPB</b>	Badan Nasional Penanggulangan Bencana
<b>BPO</b>	<i>Business Process Outsourcing</i>
<b>BSN</b>	Badan Standardisasi Nasional
<b>BTS</b>	<i>Base Transceiver Station</i>
<b>BUMN</b>	Badan Usaha Milik Negara
<b>BUMDes</b>	Badan Usaha Milik Desa
<b>CBHRM</b>	<i>Competency Based Human Resource Management</i>
<b>CDC</b>	<i>Community Development Center</i>
<b>CDI</b>	<i>Customer Dissatisfaction Index</i>
<b>CID</b>	<i>Community Involvement Development</i>
<b>CIQS</b>	<i>Cable Implementation Quality System</i>
<b>CLI</b>	<i>Customer Loyalty Index</i>
<b>CO2</b>	<i>Carbon Dioxide</i>
<b>COVID-19</b>	<i>Corona Virus Disease 19</i>
<b>CPE</b>	<i>Customer Premises Equipment</i>
<b>CSI</b>	<i>Customer Satisfaction Index</i>
<b>CSR</b>	<i>Customer Social Responsibility</i>
<b>CSR-PR</b>	<i>Corporate Social Responsibility – Public Relation</i>
<b>CSV</b>	<i>Creating Share Value</i>
<b>DDoS</b>	<i>Distributed Denial of Service</i>
<b>DaPen</b>	Dana Pensiun Telkom
<b>DPLK</b>	Dana Pensiun Lembaga Keuangan
<b>DRUPS</b>	<i>Diesel Rotary Uninterruptible Power Supply</i>
<b>Edutainment</b>	<i>Education and Entertainment</i>
<b>EMSHUB</b>	<i>Employee Shuttle Bus</i>

Kata Kunci	Deskripsi
<b>ESG</b>	<i>Environment, Social and Governance</i>
<b>FWA</b>	<i>Flexible Working Arrangement</i>
<b>Gbps</b>	<i>Giga byte per second</i>
<b>GCG</b>	<i>Good Corporate Governance</i>
<b>GJ</b>	<i>Gigajoule</i>
<b>GraPARI</b>	Graha Pari Sraya
<b>GRK</b>	Gas Rumah Kaca
<b>GSD</b>	Graha Sarana Duta
<b>HAM</b>	Hak Asasi Manusia
<b>HIS</b>	<i>High Speed Internet</i>
<b>HR</b>	<i>Human Resource</i>
<b>HSE</b>	<i>Health, Safety, and Environment</i>
<b>ICT</b>	<i>Information &amp; Comunication Technology</i>
<b>IDI</b>	Ikatan Dokter Indonesia
<b>IDN</b>	<i>Indonesia Digital Network</i>
<b>IDX</b>	<i>Indonesia Stock Exchange</i>
<b>IEC</b>	<i>International Electrotechnical Commission</i>
<b>IHCMS</b>	<i>Integrated Human Capital Management System</i>
<b>IKK</b>	Ibukota kabupaten kota
<b>ILO</b>	<i>International Labor Organizational</i>
<b>IoT</b>	<i>Internet of Things</i>
<b>IPAL</b>	<i>Instalasi Pengelolaan Air Limbah</i>
<b>ISMS</b>	<i>Information Security Management System</i>
<b>ISO</b>	<i>International Organization for Standardization</i>
<b>ISP</b>	<i>In Side Plant</i>
<b>ITSMS</b>	<i>IT Service Management System</i>
<b>K3</b>	Keselamatan dan Kesehatan Karyawan
<b>Kemenkominfo</b>	Kementerian Komunikasi dan Informasi
<b>KPK</b>	Komisi Pemberantas Korupsi
<b>KPPU</b>	Komisi Pengawasan Persaingan Usaha
<b>LED</b>	<i>Light Emitting Diode</i>
<b>LFH</b>	<i>Learn From Home</i>
<b>LTE</b>	<i>Long Term Evolution</i>
<b>Mbps</b>	<i>Mega bits per second</i>
<b>MCK</b>	Mandi, Cuci, Kakus
<b>MCU</b>	<i>Medical Check Up</i>
<b>MDI</b>	<i>Metra Digital Investama</i>
<b>MSME</b>	<i>Micro Small Medium Enterprise</i>
<b>MTTR</b>	<i>Mean Time to Repair</i>
<b>NPS</b>	<i>Net Promoter Score</i>



Kata Kunci	Deskripsi
<b>NPWP</b>	Nomor Pokok Wajib Pajak
<b>NYSE</b>	New York Stock Exchange
<b>OFI</b>	Opportunity for Improvement
<b>OHSAS</b>	Occupational Health and Safety Assessment Series
<b>OJK</b>	Otoritas Jasa Keuangan
<b>OKR</b>	Objective dan Key Result
<b>OSP</b>	Out Side Plant
<b>PADes</b>	Pendapatan Asli Desa
<b>PAK</b>	Penyakit Akibat Kerja
<b>PD</b>	Peraturan Direksi
<b>PDAM</b>	Perusahaan Daerah Air Minum
<b>PDP</b>	Perlindungan Data Pribadi
<b>PJU</b>	Penerapan Jalan Umum
<b>PKB</b>	Perjanjian Kerja Bersama
<b>PKBL</b>	Program Kemitraan Bina Lingkungan
<b>PNBP</b>	Penerimaan Negara Bukan Pajak
<b>POJK</b>	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
<b>PPIP</b>	Program Pensiun Iuran Pasti
<b>PPMP</b>	Program Pensiun Manfaat Pasti
<b>PR</b>	Peraturan Perusahaan
<b>PSBB</b>	Pembatasan Sosial Berskala Besar
<b>PUE</b>	Power Usage Effectiveness
<b>QCDS</b>	Quality, Cost, Delivery dan Service
<b>QMS</b>	Quality Management System
<b>RUPS</b>	Rapat Umum Pemegang Saham
<b>SASB</b>	Sustainability Accounting Standards Board
<b>SDGs</b>	Sustainable Development Goals
<b>SDM</b>	Sumber Daya Manusia
<b>SEKAR</b>	Serikat Karyawan
<b>SEM</b>	Structural Equation Modeling
<b>SEPAKAT</b>	Serikat Pekerja Telmkomsel
<b>SES</b>	Stakeholder Engagement Standard
<b>SKATA</b>	Serikat Karyawan Graha Sarana Duta
<b>SKI</b>	Sasaran Kinerja Individu

Kata Kunci	Deskripsi
<b>SKKL</b>	Sistem Komunikasi Kabel Laut
<b>SLA</b>	Service Level Agreement
<b>SLG</b>	Service Level Guarantee
<b>SMAP</b>	Sistem Manajemen Anti Penyuapan
<b>SME</b>	Small Medium Enterprise
<b>SMILE</b>	Supply Management and Logistic Enhancement
<b>SMK3</b>	Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja
<b>SMS</b>	Short Messaging Service
<b>SNI</b>	Standar Nasional Indonesia
<b>SOE</b>	State Own Enterprise
<b>SOR</b>	Safety Observation Round
<b>SPIN</b>	Serikat Pekerja Infomedia Nusantara
<b>SPMD</b>	Serikat Pekerja Metra Digital Media
<b>STO</b>	Sentral Telepon Otomatis
<b>SVB</b>	Sentra Vaksin Bersama
<b>TCU</b>	Telkom Corporate University
<b>TDP</b>	Tanda Daftar Perusahaan
<b>TIMES</b>	Telekomunikasi, Informasi, Media, Edutainment, dan Services
<b>TIQA</b>	Telkom Integrated Quality Assurance
<b>TJSL</b>	Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan
<b>TKDN</b>	Tingkat Kandungan Dalam Negeri
<b>TPB</b>	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
<b>TV</b>	Televisi
<b>UKM</b>	Usaha Kecil dan Menengah
<b>UMKM</b>	Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
<b>UMP</b>	Upah Minimum Provinsi
<b>UU</b>	Undang-Undang
<b>WBS</b>	Whistleblowing system
<b>WFH</b>	Work From Home
<b>WFO</b>	Work From Office
<b>YAKES</b>	Yayasan Kesehatan



## REFERENSI SILANG PERATURAN OJK NO.51/POJK.03/ 2017

KRITERIA POJK NO.51		GRI	SASB	HALAMAN	KETERANGAN
Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:					
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan-Bagian ini berisi penjelasan mengenai strategi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	102-14	-	16-19	
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan-Diisi dengan perbandingan kinerja 3 (tiga) tahun terakhir.				
a	Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi:				
1	Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;				
2	Pendapatan atau penjualan;	102-7	TC-TL-000.D	6-9, 48, 54-56	
3	Laba atau rugi bersih;				
4	Produk ramah lingkungan;				
5	Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.	204-1	-	42-43	
b	Aspek lingkungan hidup, paling sedikit meliputi:				
1	Penggunaan energi (antara lain listrik dan air);	302-1	TC-TL-130a.1	79-81	
2	Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup);	305-5	-	81	
3	Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup);	306-2	-	82	
4	Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup).	304-3	-	n/a	Kurang relevan
c	Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang daerah, dan dana).	102-29 203-2	-	70	
3	Profil singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:				
a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik;	102-16	-	4	
b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik;	102-1 102-2 102-5 102-45	-	4-5	
c	Skala usaha LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik secara singkat;				
1	Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah);	102-7	-	54	
2	Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan;	102-8	-	56	
3	Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah);	102-5	-	4	

KRITERIA POJK NO.51		GRI	SASB	HALAMAN	KETERANGAN
4	Wilayah operasional.	102-6 102-4	-	6-7	
d	Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	102-2 102-6	-	4-5	
e	Keanggotaan pada asosiasi;	102-13	-	12-13	
f	Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	102-10	-	n/a	Tidak ada perubahan signifikan
4	Penjelasan Direksi memuat:				
a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:				
	1 Penjelasan nilai keberlanjutan bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik;				
	2 Penjelasan respon LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan;				
	3 Penjelasan komitmen pimpinan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan;				
	4 Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan;				
	5 Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan.				
b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi:	102-14 102-15		16-19	
	1 Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup) dibandingkan dengan target;				
	2 Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).				
c	Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi:				
	1 Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup;				
	2 Pemanfaatan peluang dan prospek usaha;				
	3 Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.				
5	Tata kelola keberlanjutan memuat:				
a	Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	102-18	-	35	
b	Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	102-27	-	n/a	Belum ada data



KRITERIA POJK NO.51		GRI	SASB	HALAMAN	KETERANGAN
c	Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	102-11	-	36	
d	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:	102-40 102-42	-	28-29	
	1 Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya;	102-43	-	28-29	
	2 Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.	102-43	-	28-29	
e	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.	102-44	-	28-29	
6	Kinerja keberlanjutan paling sedikit memuat:				
a	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	102-16	-	23	
b	Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi:				
	1 Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan;	201-1	-	54	
	2 Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.	n/a	-	n/a	Kurang relevan
c	Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir:				
	1 Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen.	-	-	34	
	2 Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat:				
	a Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;	405-1	-	61	
	b Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;		-	63	
	c Lingkungan bekerja yang layak dan aman;	403-4	-	66	
	d Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	404-1 404-2	-	58-60, 64	
	3 Masyarakat, paling sedikit memuat:				
	a Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan;	413-1	-	70-71	
	b Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti;	-	-	49-51	
	c TJSI yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.	-	-	72-77	
d	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:				

	KRITERIA POJK NO.51	GRI	SASB	HALAMAN	KETERANGAN
	1 Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan;	-	-	-	-
	2 Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang;	301-1 301-2	-	82-83	
	3 Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:				
	a Jumlah dan intensitas energi yang digunakan;	302-1	TC-TL-130 a.1	79-81	
	b Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan.	302-4	TC-TL-130 a.1	81	
e	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup paling sedikit memuat:	-	-	-	
	1 Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d.	-	-	-	
	2 Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem.	-	-	-	
	3 Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat:				
	a Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati;	304-1	-	n/a	Kurang relevan
	b Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna.	304-3	-	n/a	Kurang relevan
	4 Emisi, paling sedikit memuat:				
	a Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya;	305-1 305-4	-	81	
	b Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan.	305-5	-	81	
	5 Limbah dan efluen, paling sedikit memuat:				
	a Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis;	306-1	-	n/a	Tidak relevan
	b Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen;	306-2	-	82	
	c Tumpahan yang terjadi (jika ada).	306-3	-	n/a	Tidak relevan
	6 Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan.	102-43	-	49-51	
f	Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat:				
	1 Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan;	-	-	-	Tidak relevan
	2 Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan;	416-1	-	n/a	Belum ada data
	3 Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif;	416-2	-	n/a	Kurang relevan
	4 Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya;	301-3	-	83	
	5 Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan.	102-43	-	52	
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada.	102-56	-	n/a	Belum dilakukan assurance



# INDEX ISI GRI

Telkom melaporkan informasi periode 1 Januari hingga 31 Desember 2021 mengacu pada Standar GRI 2020

## PENGUNGKAPAN

GRI Standard	No. Indeks	Judul	Halaman	Pengecualian
<b>PENGUNGKAPAN UMUM [102-55]</b>				
<b>GRI 101: Landasan 2016</b>				
<b>GRI 102:</b>	<b>Profil Organisasi</b>			
<b>Pengungkapan Umum 2016</b>	102-1	Nama organisasi	4	
	102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa	4-5	
	102-3	Lokasi kantor pusat	103	
	102-4	Lokasi operasi	6-7	
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	4	
	102-6	Pasar yang dilayani	6-7	
	102-7	Skala organisasi	6-9, 43, 48, 54-56	
	102-8	Informasi mengenai karyawan dan pekerja lain	9, 54-56	
	102-9	Rantai pasokan	41-43	
	102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokannya	n/a	Tidak ada perubahan signifikan
	102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan	36	
	102-12	Inisiatif eksternal	10-11	
	102-13	Keanggotaan organisasi	12-13	
<b>Strategi</b>				
	102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior	16-19	
	102-15	Dampak penting, risiko, dan peluang	16-19	
<b>Etika dan Integritas</b>				
	102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	4, 23	
<b>Tata Kelola</b>				
	102-18	Struktur tata kelola	35	
<b>Keterlibatan Pemangku Kepentingan</b>				
	102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	28-29	
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif	56	
	102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	28-29	
	102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan	28-29, 49-51	
	102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan	28-29	
<b>Praktik Pelaporan</b>				
	102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	86	
	102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik	31	
	102-47	Daftar topik material	30	
	102-48	Penyajian kembali informasi	n/a	Tidak relevan
	102-49	Pengungkapan dalam pelaporan	86	
	102-50	Periode pelaporan	86	
	102-51	Tanggal laporan terbaru	86	

### PENGUNGKAPAN

GRI Standard	No. Indeks	Judul	Halaman	Pengecualian
	102-52	Siklus laporan	86	
	102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	105	
	102-54	Klaim bahwa laporan sesuai dengan standar GRI	86	
	102-55	Indeks isi GRI	98-101	
	102-56	Assurance oleh pihak eksternal	n/a	Tidak relevan

### PENGUNGKAPAN TOPIK SPESIFIK

#### Topik Material: Pertumbuhan Kinerja

<b>GRI 103:</b>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	25, 31, 44-47
<b>Pendekatan Manajemen 2016</b>	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	25, 31, 44-47
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25, 31, 44-47
<b>GRI 201:</b>	201-1	Distribusi perolehan ekonomi	54
<b>Kinerja ekonomi 2016</b>	201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim	44-45
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	64
<b>GRI 203:</b>	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	44, 70, 72-77
<b>Dampak Ekonomi Tidak langsung 2016</b>	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	70

#### Topik Material: Supply-chain Management

<b>GRI 103:</b>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	24, 31, 41-43
<b>Pendekatan Manajemen 2016</b>	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	24, 31, 41-43
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	24, 31, 41-43
<b>GRI 204:</b>	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	42-43
<b>Praktik Pengadaan 2016</b>			

#### Topik Material: Antikorupsi

<b>GRI 103:</b>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	24, 31, 36
<b>Pendekatan Manajemen 2016</b>	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	24, 31, 36
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	24, 31, 36
<b>GRI 205:</b>	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	36
<b>Antikorupsi 2016</b>	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi	36

#### Topik Material: Keselamatan dan Kesehatan Kerja

<b>GRI 103:</b>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	26, 31, 65-67
<b>Pendekatan Manajemen 2016</b>	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	26, 31, 65-67
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	26, 31, 65-67
<b>GRI 403:</b>	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	65
<b>Keselamatan dan Kesehatan Kerja 2018</b>			



## PENGUNGKAPAN

GRI Standard	No. Indeks	Judul	Halaman	Pengecualian
	403-2	Pengidentifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden	65	
	403-3	Layanan kesehatan kerja	65	
	403-4	Partisipasi pekerja, konsultasi, dan komunikasi tentang kesehatan dan keselamatan kerja	66	
	403-5	Pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	66	
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	65	
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak dari keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis	67	
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	65	
	403-9	Kecelakaan kerja	67	
	403-10	Penyakit akibat kerja	66	
<b>Topik Material: Perlindungan dan Privasi Data Pelanggan</b>				
<b>GRI 103:</b>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	24, 31, 39-40	
<b>Pendekatan Manajemen 2016</b>	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	24, 31, 39-40	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	24, 31, 39-40	
<b>GRI 418:</b>	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	40	
<b>Privasi Konsumen 2016</b>				
<b>Topik Material: Kualitas Produk dan Layanan</b>				
<b>GRI 103:</b>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	25, 31, 48-52	
<b>Pendekatan Manajemen 2016</b>	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	25, 31, 48-52	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25, 31, 48-52	
<b>Topik Material: Inovasi dan Digitalisasi</b>				
<b>GRI 103:</b>	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	25, 31, 53	
<b>Pendekatan Manajemen 2016</b>	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	25, 31, 53	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	25, 31, 53	
<b>Pengungkapan Indikator Lainnya</b>				
<b>GRI 413:</b>	413-1	Keterlibatan masyarakat setempat dan program pengembangan masyarakat	72-77	
<b>Komunitas Lokal 2016</b>				
<b>GRI 206:</b>	206-1	Tindakan hukum untuk praktik anti persaingan sehat, <i>anti-trust</i> dan monopoli	39	
<b>Perilaku Anti Persaingan 2016</b>				
<b>GRI 301:</b>	301-3	Produk <i>reclaimed</i> dan material kemasannya	83	
<b>Material 2016</b>				



### PENGUNGKAPAN

GRI Standard	No. Indeks	Judul	Halaman	Pengecualian
<b>GRI 302:</b> <b>Energi 2016</b>	302-1	Konsumsi energi di dalam organisasi	79-81	
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi	79-81	
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	79-81	
<b>GRI 303:</b> <b>Air dan Efluen 2018</b>	303-5	Konsumsi air	82	
<b>GRI 305:</b> <b>Emisi 2016</b>	305-1	Emisi GRK langsung ( <i>scope 1</i> )	81	
	305-2	Emisi GRK langsung ( <i>scope 2</i> )	81	
	305-5	Penurunan emisi	81	
<b>GRI 306:</b> <b>Limbah 2020</b>	306-2	Pengelolaan dampak yang signifikan terkait limbah	82	
<b>GRI 401:</b> <b>Karyawan 2016</b>	401-1	Rekrutmen dan <i>turnover</i> karyawan	56-57	
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	63	
	401-3	Cuti melahirkan	62	
<b>GRI 404:</b> <b>Pelatihan dan Pendidikan 2016</b>	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	58-59	
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	58-60, 64	
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	64	
<b>GRI 405:</b> <b>Kebersamaan dan Persamaan Kesempatan 2016</b>	405-1	Keberagaman karyawan	61	



## STANDAR SASB

### Industri Telekomunikasi

TOPIK	AKUNTANSI METRIK	KATEGORI	SATUAN UNIT	KODE	HALAMAN
Metrik Aktivitas	Jumlah pelanggan nirkabel	Kuantitatif	Jumlah	TC-TL-000.A	48
	Jumlah pelanggan telepon kabel		Jumlah	TC-TL-000.B	48
	Total pelanggan <i>broadband</i>		Jumlah	TC-TL-000.C	48
	Lalu lintas jaringan		Petabytes	TC-TL-000.D	n/a
Dampak Lingkungan atas Operasional Perusahaan	Jumlah energi yang dikonsumsi, persentase jaringan listrik, persentase energi terbarukan	Kuantitatif	Gigajoule, Persentase (%)	TC-TL-130a.1	79-81
Privasi Data	Deskripsi kebijakan dan praktik yang berkaitan dengan iklan perilaku dan privasi pelanggan	Diskusi & Analisis	n/a	TC-TL-220a.1	39
	Jumlah pelanggan yang informasinya digunakan untuk tujuan sekunder	Kuantitatif	Jumlah	TC-TL-220a.2	40
	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum yang terkait dengan privasi pelanggan	Kuantitatif	Mata uang pelaporan (IDR)	TC-TL-220a.3	40
	Jumlah permintaan penegak hukum untuk informasi pelanggan, jumlah pelanggan yang informasinya diminta, persentase yang mengakibatkan pengungkapan	Kuantitatif	Nomor, Persentase (%)	TC-TL-220a.4	40
Keamanan Data	Jumlah pelanggaran data, persentase yang melibatkan informasi identitas pribadi (PII), dan jumlah pelanggan yang terpengaruh	Kuantitatif	Nomor, Persentase (%)	TC-TL-230a.1	47
	Deskripsi tentang pendekatan untuk mengidentifikasi dan mengatasi risiko keamanan data, termasuk standar keamanan siber pihak ketiga	Diskusi & Analisis	n/a	TC-TL-230a.2	39, 46
Manajemen Produk Akhir	Bahan yang dipulihkan melalui mengambil kembali program, persentase bahan pulih yang (a) digunakan kembali, (b) daur ulang, dan (c) dipendam	Kuantitatif	Berat (ton), % berat	TC-TL-440a.1	82-83
Mengelola Risiko Sistemik dari Gangguan Teknologi	Frekuensi gangguan rata-rata sistem dan durasi gangguan rata-rata pelanggan	Kuantitatif	Gangguan per pelanggan, jam per pelanggan	TC-TL-550a.1	44-45
	Diskusi sistem untuk menyediakan layanan tanpa hambatan selama gangguan layanan	Diskusi & Analisis	n/a	TC-TL-550a.2	44-45
Perilaku yang Kompetitif & Internet yang Terbuka	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum terkait dengan peraturan perilaku anti-persaingan	Kuantitatif	Mata uang pelaporan (IDR)	TC-TL-520a.1	39
	Rata-rata kecepatan unduh berkelanjutan aktual dari konten yang dimiliki terkait komersial dan konten yang tidak terkait	Kuantitatif	Megabits per second (Mbps)	TC-TL-520a.2	n/a

Halaman ini sengaja dikosongkan



# LEMBAR UMPAN BALIK

## UMPAN BALIK LAPORAN KEBERLANJUTAN 2021 PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK

Terima kasih atas kesediaan Anda untuk membaca Laporan Keberlanjutan 2021 ini. Sebagai bagian dari upaya untuk menyempurnakan isi pelaporan tahun berikutnya. Kami mengharapkan kiranya Anda berkenan memberikan masukan dengan menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini.

### Pertanyaan

1. Menurut Anda, Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi bermanfaat mengenai berbagai aktivitas yang telah dilaksanakan oleh PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.

2. Menurut Anda, materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan mudah dimengerti dan dipahami.

3. Menurut Anda, materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan sudah cukup lengkap, mencakup semua isu keberlanjutan.

4. Menurut Anda, materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan.

Keterangan: SS S RR TS STS

SS: Sangat Setuju S: Setuju RR: Rata-rata TS: Tidak Setuju STS: Sangat Tidak Setuju

5. Menurut Anda, informasi apa saja yang telah disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan ini dan dirasakan bermanfaat?

- a. ....
- b. ....
- c. ....

6. Menurut Anda, informasi apa saja yang telah disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan ini dan dirasakan kurang berguna?

- a. ....
- b. ....
- c. ....

7. Menurut Anda, bagaimana dengan tampilan Laporan Keberlanjutan ini baik dari isi, desain, dan tata letak, serta foto-foto yang disertakan?

- a. ....
- b. ....
- c. ....

8. Menurut Anda, informasi apa saja yang dirasakan kurang dan harus dilengkapi dalam Laporan Keberlanjutan mendatang?

- a. ....
- b. ....
- c. ....

### Profil Anda

Nama Lengkap: .....

Umur dan Jenis Kelamin: ..... Thn L / P (coret yang tidak perlu)

Lembaga/Perusahaan: .....

Jenis Lembaga/Perusahaan:

- |                                     |                                     |                                  |
|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pemerintah | <input type="checkbox"/> Industri   | <input type="checkbox"/> Media   |
| <input type="checkbox"/> LSM        | <input type="checkbox"/> Masyarakat | <input type="checkbox"/> Lainnya |

Pengembalian formulir dan hal-hal lain terkait Laporan Keberlanjutan 2020 dapat disampaikan kepada:

### Investor Relations

Telkom Landmark Tower Lantai 39 [102-3]

Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52

Jakarta, 12710, Indonesia

Tel: (62-21) 521 5109

Fax: (62-21) 522 0500

e-mail: investor@telkom.co.id

website: www.telkom.co.id

# TIM PRODUKSI LAPORAN KEBERLANJUTAN

Melakukan pekerjaan yang baik, tidak selalu tentang inovasi yang mengesankan. Kadang-kadang hanya tentang melakukan sesuatu dengan dedikasi sederhana.

Terima kasih untuk kontribusi terbaiknya!



## NARASUMBER

Abdi Mulyanta Ginting  
Abdul Ghony  
Acep Dudung Ganjar  
Achmad Aliyadin  
Aditya Ferry Sanjaya  
Admiral Dasrin  
Adrian Indra Rahmawan  
Adriani  
Afifudin  
Agung Kertioso  
Agung Prasetyo Budi  
Agus Widjajanto  
Agus Windarto  
Agustinus Budi Wibowo  
Ahmed Yasser  
Aida Santi Taslim  
Akhdad Ariyandi  
Ambar Permana  
Andri Herawan Sasoko  
Andy Sihar Hasudungan Siregar  
Anggi Vidya Ristyanti  
Anggia Permatasari  
Antonius Dwi Ananto  
Anung Asmoro  
Ardi Desento  
Arieyanto  
Arif Budiman  
Arif Rachman Yulliandi  
Arif Rudiana  
Arifin Setiawan  
Aris Sofan Lutfianto  
Asep Taryaman  
Averyadi Setiawan  
Bagas Satyaparahatma  
Bagaskoro Rizky Pradana  
Bayu Aji Wijaya  
Benyamin Lunaera Gavur  
Bima Aryo Putro  
Bonny Spencer  
Bramantyo Adi Pratama  
Buddy Restiady  
Budi Wahyudi  
Burhanuddin  
Candra Kusuma Wardhana  
Chairudin Mirza  
Chintia Febrianti Soepardi  
Cholis Safrudin  
Dahrin Effendi S  
Daniel Syafril  
Decky Yusub  
Dedi Suherman  
Dendi Feriandi  
Dessy Sandra  
Devindra Kamal  
Devy Alzy  
Dhendy Hamdani  
Dian Rustandi  
Didi Haryadi  
Didi Muharwoko  
Didit Dwiantoro  
Didit Sulistyo  
Dinoor Susatyo  
Diyah Santi Indrawati  
Doddi Rahayu Nugroho  
Dwi Fitri Parmania  
Dwindia Andriansyah  
Eddie Kurniawan  
Edwin Yonathan  
Eko Herdoyo Febril Irianto  
Eko Suhardianto  
Elysbeth Damayanti

Ema Eviatin  
Endang Trisia  
Era Azura  
Erik Zulkarnaen  
Estu Lestari Dwianti  
Eugene Johannes Siagian  
Fadjrul Falah  
Fahmi Khaudzi  
Fandy Mardianto Siagian  
Fenita nabilah  
Fenny Linting  
Fikri Ahmadi  
Fino Arfiantono  
Fitriansyah Nasution  
Franciscus Xaverius Ari Wibowo  
Fridh Zurriyady Ridwan  
Gandung Pratidhina  
Gatot Dwiwahjudi  
Gde Ngurah Sandhy Widyasthana  
Gede Agus Putrawirawan  
Githa Kharismawati  
H. Mohamad Rahmat Yusuf  
Hany Ghina Laudza  
Hardi Purwanto  
Harry Agustian  
Harry Muksit  
Hatta Perdana  
Hazim Ahmadi  
Hendra Gunawan  
Hendra Marta Mulyana  
Hendri Purnaratman  
Henry Insetijadie  
Hepta Yuniarita  
Hery Saepul Azis  
Hery Susanto  
I Gede Astawa  
I Gusti Agung Ayu Triana Dewi  
I Ketut Agung Enriko  
I Ketut Dody Wirawan  
I Made Raditya Dwiipayana  
Ichwan Muttaqin  
Ida Arsiyanti  
Ida Widayani  
Imam Santoso  
Imam Suhadi  
Indrama Yusuf Muda Purba  
Irfan Budiman  
Irwani Andriyanto Nugroho  
Ismanto  
Iwa Kartiwa  
Iwan Rusdarmono  
Iwan Rusdarmono  
Iwan Setiawan  
Jajat Sutarjat  
Jarot Widiatmoko  
Johanes Adi Purnama Putra  
Julius Robinhood Simanjorang  
Julius Romedly  
Junainah  
Junian Sidharta  
Junike Laura Merryanna  
Junitia Priandriwijayanti  
Kamariah Latief  
Kenny Nazar  
Komang Budi Aryasa  
Kurnia Rimadani  
Lia Sovia Ekawati  
Lisa Rahmayanti  
Lukman Hakim AR  
M. Rivai Tadjudin  
Malikoeswari S  
Mamet Santosa  
Maria Sawitri Wulandari  
Mario Anthony

Mario Holasan Lubis  
Marisi P. Purba  
Martius  
Meitha Indah Wulandari  
Melani Muchlis Moechtar  
Melinda Teja Astuti  
Meylia Candrawati  
Michael Adiguna  
Mimi Marlina  
Moh Ahmad  
Mohamad Khamdan  
Mohamad Rofik  
Mohammad Faried Abidin  
Mohammad Satria Utama  
Muhamad Patria Narotama Widjaja  
Muhamad Wahyudi  
Muhammad Arief Setiawan  
Mulyanto  
Muryani  
Nadifa Amalia Gunadi Putri  
Navyta Maria Siregar Malonda  
Nizar  
Nova Yuanita  
Novangga Ilmawan  
Novriwan  
Novy Kartikayanti  
Nur Fajri Muthohari  
Nurcholis Feri Ahmadi  
Prasetyo Raharjo  
Pri Handoko  
Pujo Pramono  
Puspo Hendriadi  
Putranto  
Putri Irmawati Yunitasari  
Putriana Dyah Rahmatika  
Raden Achmad Faisal  
Raden Bagus Prabangkara  
Raden Dekki Krismasasono  
Raden Riharso  
Rani Siesaria  
Ratri Natarini  
Ratri Taluningtias  
Reine Deborah Elizabeth  
Rendyansyah Jovian  
Riffa Rufaida  
Riri Febria Rahmi  
Riska Nurmaida  
Rizal Akbar  
Rohmat Nugroho  
Romles Simanjuntak  
Ryan Vamondo  
Sabri Rasyid  
Saiful Hidajat  
Sang Kompiang Muliartawan  
Sealy Emmylow Tauran  
Sera Aulia  
Sihmirmo Adi  
Sinai Handayani  
Snataka Pribadi  
Soni Galih Riadi  
Sri Safitri  
Steffi Susyati Fransiska Hutasoit  
Suharsono  
Sukma Nandini  
Surya Mardi Dominic  
Sutan Alhamsyahbana Haqiqie  
Talitha Azarine  
Tatwanto Prastistho  
Taufik Hendra Lukmana  
Teuku M Marsya  
Teuku Rifqi Adelu Barchia  
Torkis Ropinda Sihombing  
Tri Ariyanti

Utami Saritidar  
Uwes Qorni  
Valian Kusumawardhana  
Wahyu Winarto  
Wibowo Sigit Sudjendro  
Widhiowati Deby  
Widi Nugroho  
Widuri Meintari Kusumawati  
Willy Koespraseyo  
Winda Susliani  
Yanti Lestari  
Yoseph Gustommy Bisono  
Yudi Nandar  
Yusfi Ardiansyah  
Yusuf Wibisono  
Zakariah  
Zita Hapsari

## TIM PENYUSUN

Andi Setiawan  
Dewi Simatupang  
Erni Ambarsari  
Hendra Priatna  
Shaddam Hasan  
Safira Tasya  
Filda Trya Winanda  
Anisa Ayu Artati  
Asshifa Dania  
R.R Ajeng Pratiwi  
Yurinda Putri Marsa  
Joko Susilo  
Fahri Ariel Andriansyah  
Maulita Ratnawati  
Fanda Nurliata

## COPYWRITER

"PT Desain Nindya Amarta  
(DNA Komunika)  
[www.dnakomunika.com](http://www.dnakomunika.com)"

PT Aicon Global Indonesia

## DESIGNER

"PT Desain Nindya Amarta  
(DNA Komunika)  
[www.dnakomunika.com](http://www.dnakomunika.com)"

## PRINTING

"PT Desain Nindya Amarta  
(DNA Komunika)  
[www.dnakomunika.com](http://www.dnakomunika.com)"

## PHOTOGRAPHY

Unit Corporate Communication  
TelkomGroup  
Komunitas Fotografi TelkomGroup (KFT)  
Big Shot Photography  
Mike Marcus Photography

LAPORAN  
KEBERLANJUTAN  
**2021**



*the world in your hand*

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk  
Investor Relations  
Telkom Landmark Tower Lantai 39  
The Telkom Hub  
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52  
Jakarta 12710, Indonesia  
T +62 21 521 5109  
F +62 21 522 0500  
e-mail: [investor@telkom.co.id](mailto:investor@telkom.co.id)  
[www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id)