



TERDEPAN DALAM INOVASI

Laporan Keberlanjutan 2010

Telkomsel Terdepan Dalam Inovasi untuk menjadi penyedia solusi dan gaya hidup seluler terbaik di ranah bisnis ini melalui kepemimpinan yang kreatif dalam menciptakan inovasi produk, layanan dan kinerja berbisnis.^{4,8)}



Kantor Pusat
PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel)
Gedung Wisma Mulia
Jl. Gatot Subroto No.42 Jakarta, Indonesia
Tel.: (021)524-0811
Fax: (021)529-06121
<http://www.telkomsel.com>

Konsultan dan Desain
PA CSR

Daftar Isi

Bab 1: Sekilas tentang Laporan ini

H.01	Kata Pengantar dari CEO	Sarwoto Atmosutarno, <i>Chief Executive Officer</i>
H.02	Profil Laporan	Prinsip Pelaporan, Ruang Lingkup & Batasan Pelaporan

Bab 2: Keberlanjutan di Telkomsel

	Tentang Telkomsel
H.04	Profil Perseroan, Pencapaian, Struktur Operasi, Penghargaan, Partisipasi Organisasi
	Manajemen Keberlanjutan
H.06	Skema Organisasi, Tata Kelola dan Manajemen Risiko
	Pelibatan Pemangku Kepentingan
H.08	Pemangku kepentingan, Metode Pelibatan, Harapan dari Pemangku Kepentingan
	Isu-isu Keberlanjutan Utama
H.10	Target, Pendekatan, Kinerja, Pelajaran yang dipetik, Target ke Depan

Bab 3: Inovasi di Setiap Langkah

	Mengembangkan Perekonomian Bangsa
H.13	Profil Ekonomi, Menjembatani Kekurangan Akses Digital, Pengembangan Jaringan yang Meluas, Pemasok Lokal, Penciptaan Lapangan Kerja, Pendidikan ICT bagi Guru dan Pelajar
	Dukungan terhadap Masyarakat
H.18	Mengelola dampak terhadap Masyarakat Sekitar, Tindakan Anti Korupsi, Keikutsertaan dalam Kebijakan Publik, Tindakan Hukum, Perhatian kepada HAM
	Memimpin Pasar, Mengutamakan Pelanggan
H.21	Profil Pelanggan, Kesehatan & Keselamatan Pelanggan, Informasi Produk & Layanan, Produk yang Inovatif, Efisien dan Hemat Biaya, Privasi Pelanggan, Kepatuhan terhadap Aturan, Akses untuk Semua Pihak, Memelihara Hubungan Baik dengan Pelanggan
	Menciptakan Tempat Kerja yang Mengayomi dan Memberikan Motivasi
H.25	Profil Karyawan, Kesetaraan dalam Bekerja, Cuti Hamil dan Melahirkan, Hubungan Karyawan & Manajemen, Kesehatan & Keselamatan Kerja, Manfaat, Pelatihan
	Dukungan terhadap Lingkungan
H.30	Kebijakan pemakaian bahan dan daur ulang, Penggunaan Energi, Keanekaragaman Hayati, Emisi, Efluen dan Limbah, Membangun Jaringan Ramah Lingkungan

Indeks GRI

H.34

Umpan Balik

H.40

Kata Pengantar^(1.1)



Kepada para Pemangku Kepentingan yang saya hormati,

Sejak tahun 1995, Telkomsel berupaya keras untuk mempertahankan kepemimpinan kami dalam bidang bisnis telekomunikasi seluler di Indonesia. Tahun 2010 adalah tahun yang penuh tantangan dimana pasar telekomunikasi telah mencapai titik jenuh. Iklim bisnis yang kurang kondusif ditambah dengan meningkatnya kebutuhan bantuan darurat untuk bencana alam menuntut respon yang signifikan, sesuai dan tepat waktu dari kami. Dengan kata lain, kami dihadapkan dengan kebutuhan mendesak untuk menciptakan sebuah bisnis yang berkelanjutan. Kami percaya bahwa inovasi adalah kunci untuk menjawab semua tantangan tersebut sehingga tahun 2010 kami hadapi dengan menerapkan pendekatan inovatif di bidang ekonomi, lingkungan dan sosial.

Sebagaimana biasanya, Telkomsel sangat menghargai para pelanggan sebagai pendorong utama dari upaya kami untuk menciptakan produk dan layanan yang unik dan bernilai tambah demi mendukung kebutuhan gaya hidup mereka. Sementara itu, kami juga tidak memandang isu-isu lingkungan seperti menipisnya sumber energi konvensional dan pemanasan global sebagai tren belaka tetapi merupakan hal yang penting bagi keberlanjutan (*sustainability*) kami sendiri. Di tahun 2010 kami terus berupaya memberikan yang terbaik dari kapasitas *information and communications technology* (ICT) kami dengan menciptakan produk dan layanan yang ramah lingkungan serta membangun *base transceiver station* (BTS) dengan menggunakan sumber energi terbarukan seperti tenaga surya, air dan bahan bakar hidrogen. Pada saat yang sama, kami terus memperluas dan meningkatkan jangkauan kami untuk menyediakan akses telekomunikasi yang lebih baik bagi semua sambil mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Sebagai contoh, kami mulai menyediakan layanan seluler di 15 kapal PELNI dan telah menghubungkan lebih dari 25.000 desa terpencil. Akhirnya, kami pun berhasil mencapai tonggak sejarah dengan lebih dari 94 juta pelanggan dan pertumbuhan pendapatan sebesar 3%. Telkomsel telah mampu menjadi pemimpin yang kreatif dan inovatif dalam menjalankan bisnis berkelanjutan yang telah menarik perhatian dari kalangan industri di tingkat global.

Dalam laporan ini kami memberikan gambaran lengkap tentang apa saja yang telah dilakukan berkaitan dengan bidang keberlanjutan. Kami bangga dengan pencapaian yang diraih namun kami juga menyadari bahwa akan selalu ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut. Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran secara komprehensif tentang sejauh mana kami telah tumbuh.

Untuk tahun-tahun mendatang, kami berkomitmen untuk meningkatkan efektivitas kegiatan yang berkaitan dengan tanggung jawab sosial kami di berbagai daerah meliputi pelibatan pemangku kepentingan, program-program pendidikan, kesejahteraan karyawan dan peningkatan kapasitasnya, serta tentunya yang paling penting adalah mengelola dampak operasi kami terhadap masyarakat setempat.

Kami akan terus berupaya menjadi yang terdepan dalam proses dan inovasi teknologi sambil memberikan kontribusi yang berarti kepada para pemangku kepentingan kami. Upaya tersebut akan didukung dengan perbaikan sistem manajemen pengetahuan (*knowledge management*) dalam perseroan. Oleh karena itu, kami meminta kepercayaan dan dukungan dari para pemangku kepentingan untuk berkembang sebagai penyedia telekomunikasi yang berkelanjutan.

Sarwoto Atmosutarno
Chief Executive Officer

Profil Laporan

Tingkat aplikasi
B

Indikator yang
dilaporkan
126

Indikator utama
97

Indikator tambahan
10

Indikator suplemen
sektor telekomunikasi
19

PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel) atau selanjutnya disebut Perseroan^(2,1) dengan ini menyajikan Laporan Keberlanjutannya yang mencakup kegiatan-kegiatan perseroan mulai dari 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2010.^(3,1) Ini adalah Laporan Keberlanjutan kami yang kedua. Laporan yang pertama diterbitkan pada tanggal 27 Oktober 2010.^(3,2) Kami berkomitmen untuk menerbitkan laporan keberlanjutan setiap tahun demi memperlihatkan transisi kami menuju kerangka kerja yang lebih strategis, selaras dan berkerlanjutan sebagai penyedia solusi dan layanan gaya hidup seluler yang terdepan.^(3,3)

Prinsip Pelaporan

Laporan ini disusun berdasarkan pedoman yang diakui secara global dari *Global Reporting Initiative* (GRI) versi 3.1. dan suplemen sektor telekomunikasi (versi awal). Materi yang disajikan dalam laporan ini merupakan yang paling mencerminkan dampak dan kinerja perseroan dalam bidang ekonomi, lingkungan, dan dampak sosial dalam konteks pembangunan berkelanjutan. Kami juga mengidentifikasi isu-isu keberlanjutan yang penting bagi industri telekomunikasi dalam keterkaitannya dan signifikansinya bagi para pemangku kepentingan perseroan.^(3,5) Kami menyatakan bahwa tingkat aplikasi GRI laporan ini telah memenuhi tingkat aplikasi B. Tingkat aplikasi ini sudah diverifikasi oleh pihak ketiga eksternal independen, yaitu NCSR Indonesia. Kami berencana melakukan *external assurance* untuk laporan di waktu yang akan datang.^(3,15)

Ruang Lingkup dan Batasan Pelaporan

Laporan ini mencakup operasi bisnis Telkomsel secara keseluruhan di semua provinsi di Indonesia terkecuali bagian pemasok dan sub-kontraktor perseroan, yang diharapkan dapat dimasukkan dalam laporan keberlanjutan selanjutnya. Laporan ini juga tidak mencakup data dan informasi dari mitra operator yang tergabung dalam Bridge Alliance.^(3,6)

Kami berusaha untuk mencapai kualitas terbaik ditengah keterbatasan yang ada terutama mengenai data kuantitatif spesifik yang terkait dengan kinerja lingkungan yaitu dalam hal emisi, efluen dan limbah.^(3,7)

Lingkup laporan ini ditentukan oleh data yang disediakan oleh berbagai divisi dalam perseroan. Beberapa data kuantitatif dibuat khusus untuk laporan ini.^(3,9) Tidak ada perubahan signifikan dari laporan periode sebelumnya dalam hal ruang lingkup, batasan atau metode pengukuran yang diterapkan dalam laporan ini.^(3,11)

Informasi dan data yang disajikan disini juga meliputi data dari laporan konsolidasi perseroan yang telah diaudit per 31 Desember 2010. Data-data dalam laporan ini dinyatakan dalam mata uang Rupiah kecuali yang dinyatakan dalam mata uang lain.^(3,8) Laporan ini tidak menyertakan pernyataan ulang atau revisi dari laporan sebelumnya.^(3,10)



KEBERLANJUTAN DI TELKOMSEL



Tentang Telkomsel

Pencapaian di tahun 2010

Wilayah cakupan di Indonesia
Terluas

Jumlah Pelanggan
94+ juta

Pangsa pasar
46%

Layanan Broadband
25 kota

Penurunan Emisi
1.900+ ton CO2

Pangsa pasar
25.000+

Total aset
Rp 57,34 trilyun

Brand & Produk Utama



Telkomsel adalah penyedia layanan telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia. Luasnya jaringan yang kami miliki dan produk-produk berkualitas tinggi serta komitmen yang kuat untuk melayani pelanggan mencerminkan karakter unik kami sebagai perseroan yang berinovasi.

Kantor pusat Telkomsel terletak di Jakarta, Indonesia. Kami adalah bagian dari Bridge Alliance bersama 10 operator seluler dari 10 negara Asia Pasifik lainnya yang memungkinkan anggotanya untuk membangun infrastruktur seluler regional dan program layanan bersama. Informasi lebih lanjut tentang Bridge Alliance dapat dilihat dalam Laporan Tahunan 2010 kami hal.55.

Telkomsel terdaftar sebagai perseroan terbatas (PT). Para pemegang saham kami meliputi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) dengan kepemilikan sebesar 65% dan Singapore Telecom Mobile Pte Ltd (SingTel Mobile) sebesar 35%. Pada tahun 2010, kami berhasil menghubungkan lebih dari 94 juta orang di Indonesia yang mewakili 46% pangsa pasar. Dengan lebih dari 36.000 BTS yang telah dibangun, Telkomsel memiliki cakupan terluas di semua wilayah dan kota di Indonesia yang mencakup 25.000 desa terpencil. Pada akhir tahun 2010, Telkomsel mempekerjakan 4.421 orang, tidak termasuk Direksi.

Pelanggan kami pada tahun 2010 (berdasarkan wilayah operasi)		
Area I (Sumatera)	27.572.541	29,3%
Area II (Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi dan Jawa Barat)	22.210.771	23,6%
Area III (Jawa dan Bali)	22.354.222	23,8%
Area IV (Papua, Maluku, Sulawesi, Kalimantan)	21.872.915	23,3%
Total pelanggan	94.010.449	100%

Tahun 2010 merupakan periode dimana kami secara terus menerus melakukan transformasi diri menjadi sebuah perseroan yang lebih baik dengan melakukan modernisasi jaringan, infrastruktur dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Kami memanfaatkan teknologi terbaru untuk produk dan layanan kami sambil terus meningkatkan penggunaan energi terbarukan pada BTS sebagai bagian dari cara kami menjalankan bisnis yang ramah lingkungan. Selain itu, pada tahun 2010 kami mulai menerapkan strategi pemasaran berbasis regional dalam rangka menyesuaikan dan mengakomodasi kebutuhan spesifik di setiap daerah di Indonesia.

Plus...

Daftar produk & layanan lengkap dapat diperoleh di:
LAPORAN TAHUNAN 2010
hal. 8-11

telkomsel.com/product
telkomsel.com/services
telkomsel.com/m-commerce

17	Value Added Services
Broadband Services	5
Digital Music & Content	
Mobile Banking Services	
Mobile Advertising	

13

PENGHARGAAN termasuk
Brand Terbaik
Layanan Pelanggan
CSR (pendidikan dan mitigasi bencana alam)

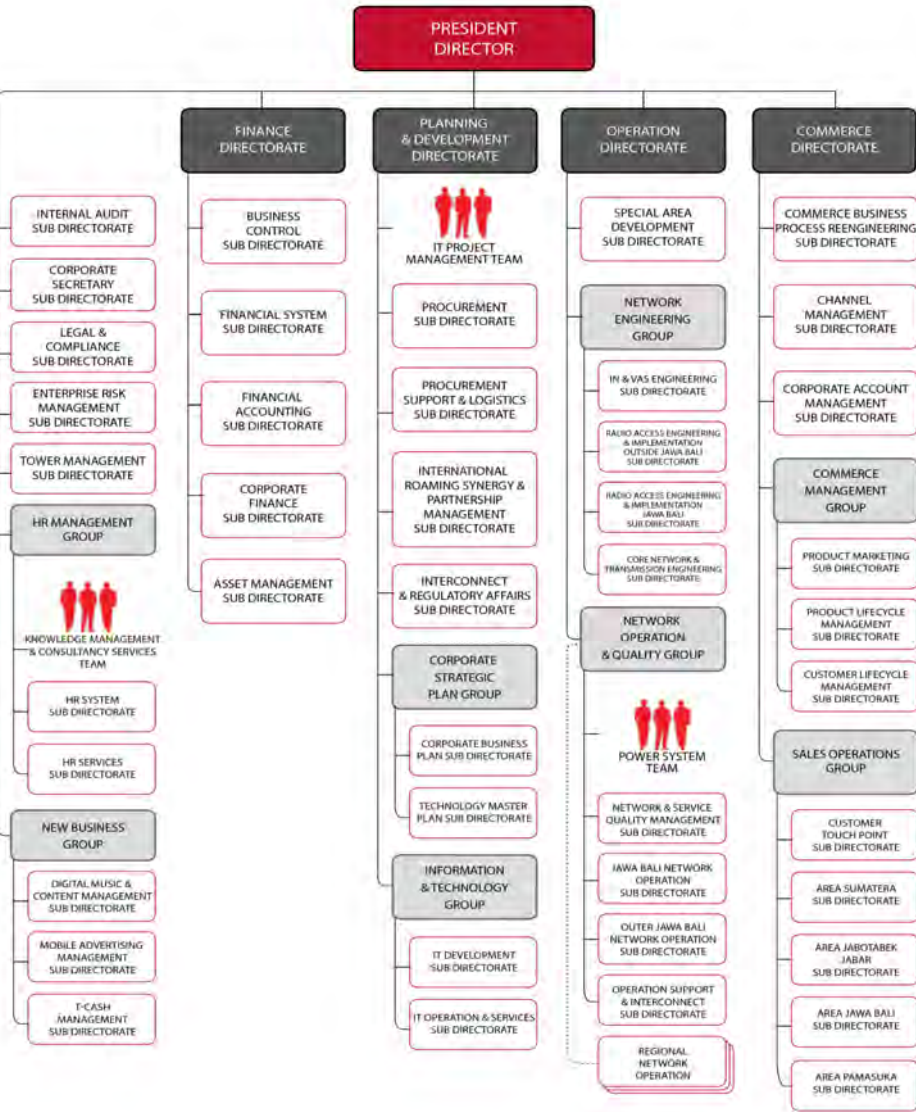
Daftar penghargaan selengkapnya dapat dilihat pada Laporan Tahunan kami hal.12-13.
(2.10)



Berikut ini merupakan beberapa pencapaian kami di tahun 2010 yang terkait dengan keberlanjutan perseroan.



Struktur operasional



Manajemen Keberlanjutan

Anggota Direksi yang Wanita:

2

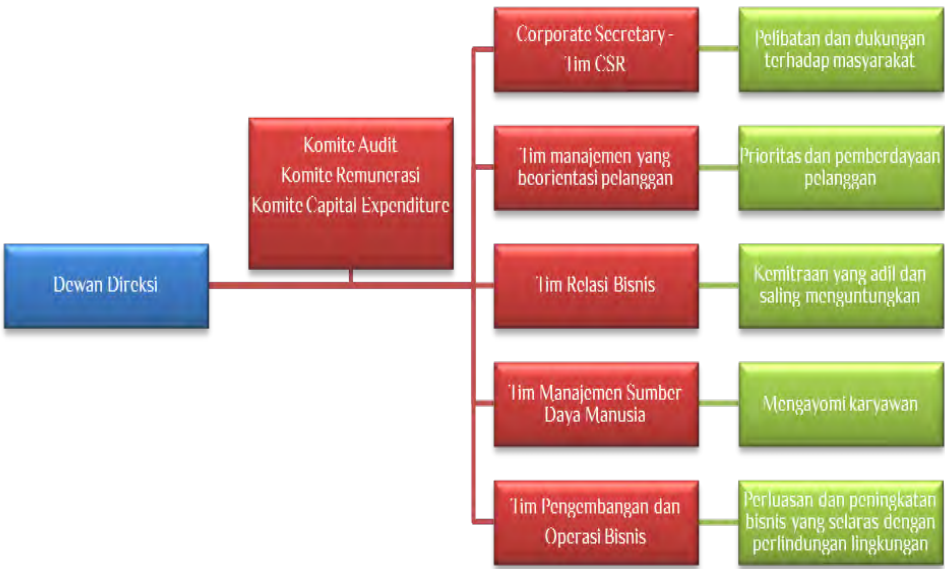
5

Anggota Direksi

Di tahun 2010, Lembaga Kerjasama Bipartit (LKS Bipartit) diaktifkan kembali dengan tujuan untuk menyediakan *platform* yang lebih baik bagi manajemen dalam berbagi informasi yang relevan seperti investasi perseroan, agenda Direksi dan penataan organisasi dan bagi karyawan untuk memberikan rekomendasi atau arahan kepada manajemen.

Selain itu, meskipun Serikat Pekerja Telkomsel (Sepakat) tidak memiliki perwakilan dalam Direksi, anggota-anggotanya terwakili dengan baik di setiap direktorat dan kelompok di dalam perseroan.

Skema Organisasi untuk Manajemen Keberlanjutan^(4.1)



Struktur dewan pengelolaan korporasi Telkomsel terdiri dari Direksi dan Dewan Komisaris. Keanggotaan Direksi Telkomsel saat ini terdiri dari satu orang Direktur Utama dan 4 orang Direktur, dua diantaranya adalah wanita.^(4.13) Dewan Komisaris Telkomsel terdiri dari 6 orang Komisaris dan tidak ada Komisaris Independen.^(4.3) Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham.^(4.2) Profil singkat anggota Direksi dan Komisaris dapat dilihat di Laporan Tahunan kami hal.22-32.

Proses penentuan komposisi, kualifikasi, dan keahlian anggota Direksi mencakup pertimbangan gender dan indikator keragaman lainnya dilakukan melalui Rapat Umum Pemegang Saham Telkomsel, yang juga memutuskan remunerasi bagi anggota Direksi berdasarkan kebijakan perseroan serta sebagai individu yang terkait dengan kinerja keberlanjutan di sektor sosial, ekonomi dan lingkungan. Terdapat pula penilaian berbasis individu dan indikator kinerja utama yang digunakan untuk melakukan pemantauan secara berkala per tiga bulan, semester, dan tahunan.^(4.4, 4.5, 4.7, 4.9, 4.10)

Untuk memastikan tidak adanya konflik kepentingan dalam Direksi, anggota dilarang menduduki posisi lain di luar Telkomsel yang secara langsung maupun tidak langsung dan menimbulkan konflik kepentingan dengan Telkomsel dan/atau yang melanggar ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Apabila seorang direktur memiliki konflik kepentingan, Telkomsel akan diwakili oleh Direktur lainnya.^(4.6)

Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa adalah mekanisme dimana pemegang saham menggunakan hak dan otoritas mereka terhadap manajemen perseroan, termasuk memberikan rekomendasi dan arahan.^(4.4)

Tata Kelola dan Manajemen Risiko

Pendirian Telkomsel mengacu pada ketentuan hukum Republik Indonesia, oleh karena itu diwajibkan untuk mematuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-undang (UU) No 40/2007 tentang Perseroan Terbatas. Sebagai anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (TELKOM), Telkomsel juga diwajibkan untuk mematuhi aturan Grup TELKOM dan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan termasuk beberapa aspek dalam Sarbanes-Oxley Act (SOA) yang ditetapkan di Amerika Serikat. Gambaran dari pelaksanaan lima prinsip Telkomsel dalam tata kelola perusahaan yang baik yang mencakup tanggung jawab, akuntabilitas, keadilan, kemandirian dan transparansi – dapat dilihat pada Laporan Tahunan 2010.^(4.12)

Sementara itu, untuk mengurangi pertumbuhan risiko bisnis, perseroan mengatasinya dengan cara membuat perencanaan operasional atau pengembangan dan pengenalan produk baru, Telkomsel menerapkan sebuah sistem manajemen risiko usaha (*enterprise risk management*), yang telah menjadi bagian integral dari siklus perencanaan strategis tahunan perseroan.^(4.11)

Keanggotaan Organisasi^(4.15)

Telkomsel aktif dalam organisasi lokal dan internasional dimana kami melihat partisipasi ini sebagai kontribusi positif bagi pengembangan perseroan dimana juga menjadi wadah bagi kami untuk berinteraksi dengan rekan-rekan utama industri kami dan aktor-aktor yang terkait.

Direktur Utama Telkomsel pada saat ini mejabat sebagai Ketua Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI).

Internasional

- International Telecommunication Union (ITU)
- GSM Association
- Bridge Alliance

Nasional

- Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI)
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)
- Asosiasi Kliring Interkoneksi Telekomunikasi (ASKITEL)
- Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL)
- Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Para Pemangku Kepentingan Kami

Pelibatan para pemangku kepentingan merupakan bagian dari manajemen keberlanjutan perseroan. Komunikasi yang dijalin dengan para pemangku kepentingan dilakukan sesuai dengan filosofi kami dalam rangka meningkatkan nilai dan apresiasi pemangku kepentingan yang beragam. Para pemangku kepentingan berikut ini merupakan pihak-pihak yang dipilih berdasarkan peran penting mereka yang dapat mempengaruhi dan juga sebagai pihak yang terkena dampak atas operasi perseroan.

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Harapan Pemangku Kepentingan
Pemegang saham dan investor/ kreditor	• Rapat Umum Pemegang Saham • Laporan keuangan	Perluasan pasar, kontrak baru, likuiditas, manajemen yang kuat, praktek tata kelola yang baik
Karyawan	• Melalui serikat pekerja (SEPAKAT) • Jaringan intranet • Rapat pimpinan secara rutin (RAPIM) • Kunjungan oleh anggota Direksi • Majalah perusahaan(SIGNAL)	Skala penggajian, jaminan lapangan pekerjaan, kompensasi, perlakuan yang sama rata, peluang pengembangan karir
Mitra perseroan (pemasok, penjual, agen, dll)	• Pelatihan bagi mitra perseroan • kontrak penawaran dan pengadaan • Penilaian pemasok dan manajemen	Peluang bisnis yang adil, prosedur pengadaan yang transparan, hubungan yang saling menguntungkan, distribusi penetrasi produk yang merata, pendidikan konsumen, keterlibatan dalam industri kreatif
Mitra industri dan asosiasi	• Perwakilan dalam asosiasi industri • Forum dan kegiatan industri	Persaingan usaha yang sehat, pengembangan industri yang berkelanjutan
Pelanggan	• Pusat layanan pelanggan • Survei kepuasan pelanggan • Kegiatan/acara	Tarif dan tagihan, nilai tambah, kualitas jaringan, cakupan
Pemerintah dan pembuat kebijakan	• Pertemuan dan dengar pendapat • Kelompok kerja (Pokja) • Laporan	Pemenuhan kewajiban, perpajakan, pelayanan publik, interkoneksi, berbagi data, perbaikan ekonomi broadband
Masyarakat	• Diskusi dan konsultasi • Kegiatan/acara	Akses telekomunikasi dan perbaikan infrastruktur, pendidikan, pelatihan dan penciptaan lapangan kerja, perlindungan lingkungan
Media	• Kegiatan/acara • Rilis media	Akses dan transparansi informasi

Pelibatan Pemangku Kepentingan



Inisiatif Ramah Lingkungan dari Para Pemangku Kepentingan



Safari Ramadhan



Pertemuan dengan pembuat kebijakan publik



Upacara Ngaben



Penandatanganan MOU kerjasama teknologi LTE dengan para mitra



Rapat Pimpinan (RAPIM)



Majalah Perusahaan



Safari Natal

Isu-isu Keberlanjutan Utama

(1,2)

Tren Keberlanjutan (peluang dan risiko)	Target tahun 2010	Pendekatan/langkah yang diambil
Peningkatan Jangkauan Layanan	Perluasan di luar daratan	• Kerjasama dengan PELNI (perusahaan angkutan laut BUMN) untuk mendirikan BTS di atas kapal mereka • Kegiatan USO dan Telkomsel Merah Putih di pulau-pulau terluar dan wilayah yang terisolasi
Industri telekomunikasi yang berdaya saing	• 100 juta pelanggan • 50% pangsa pasar	• Merancang layanan yang bernilai tambah (<i>value added services</i>/VAS) • Meningkatkan fokus pada broadband
New wave business	• Mengembangkan bisnis kreatif • Mencapai 20 juta pelanggan <i>broadband</i> dan mengembangkan 24 kota <i>broadband</i>	• Menciptakan dan memaksimalkan layanan nilai tambah seperti <i>micro payment</i> (T-Cash), layanan musik, <i>mobile advertising</i>, <i>broadband</i> • Pengembangan Infrastruktur misal BTS 3G • <i>Networking branding</i> • Menciptakan paket yang menarik misalnya <i>bundling</i> • Kerjasama dengan berbagai pihak, misalnya pelaku internet global, penyedia layanan konten, produsen <i>handset</i> • Peningkatan kapasitas SDM
Energi terbarukan dan pelestarian lingkungan	• Mengurangi emisi, konsumsi listrik dan biaya operasional • Menjamin ketersediaan energi untuk infrastruktur dan fasilitas	• Pelaksanaan “konsep ekonomi hijau” untuk operasi BTS dengan menggunakan sumber daya energi terbarukan seperti tenaga air, hidrogen dan surya • Penggantian peralatan misalnya AC • Layanan ramah lingkungan, misalnya tagihan tanpa menggunakan kertas

Kinerja tahun 2010	Pelajaran yang dipetik	Target ke depan
• Layanan telepon selualer di 15 kapal PELNI, 165 di wilayah pedesaan, 69 di wilayah perseroan • Menghubungkan 25.412 desa	• USO dan Telkomsel Merah Putih akan memberikan manfaat di masa mendatang karena mereka membuka pasar baru bagi perseroan dengan berbagai macam potensi bisnis yang bisa • Penyediaan akses di pulau-pulau terluar sekaligus mendukung kedaulatan wilayah nasional	Jangkauan layanan yang lebih luas di laut dan pulau-pulau terluar
• Sekitar 94 juta pelanggan (100 juta pelanggan tercapai pada bulan April 2011) • 46% pangsa pasar	• Kualitas layanan dasar perlu dipertahankan • Kapasitas <i>broadband</i> perlu ditingkatkan • Perubahan infrastruktur jaringan (rekayasa ulang, pemindahan atau modernisasi) harus menilai dampaknya bagi pelanggan • Pusat layanan pelanggan harus dikembangkan menjadi pusat peningkatan laba (<i>profit center</i>) • Identifikasi yang lebih baik pada produk/layanan yang diperlukan oleh pelanggan(segmentasi tertentu) • Kejenuhan kebutuhan pelanggan dan permintaan pasar yang mulai bergeser dari layanan suara dan SMS ke <i>online</i>	• 120 juta pelanggan pada tahun 2011 • Meningkatkan produk /jasa yang lebih dari telekomunikasi biasa • Melanjutkan peta jalan untuk HSPA dan HSPA+ jasa layanan
• Pendapatan dari pertumbuhan data (di luar Blackberry) mencapai Rp 250 juta/bulan (tumbuh sekitar 72.5%) pada bulan November 2010 • Mencapai 21 juta pelanggan <i>broadband</i> (tumbuh sekitar 76%) pada bulan November 2010 • Menjangkau 25 kota <i>broadband</i>	• Pertumbuhan bisnis baru cenderung melambat dan tergantung pada pengembangan industri lainnya. Sebagai contoh, layanan <i>broadband</i> sangat bergantung pada kolaborasi dan kemitraan dalam menyediakan layanan konten • Perubahan gaya hidup dan rekomendasi dari teman merupakan sebuah hal penting bagi konsumen • Strategi <i>bundling</i> (misalnya telepon dan modem) saat ini lebih potensial • Karyawan dapat dan harus menjadi pelanggan/agen penjualan • Kualitas layanan kepada pelanggan harus ditingkatkan dengan pengetahuan pada perangkat (misalnya <i>handset</i>), karena pelanggan berharap kepada perseroan untuk turut membantu mereka ketika menghadapi masalah penggunaan perangkat	• 43 juta pelanggan <i>broadband</i> (tumbuh sekitar 95%) • 40 kota <i>broadband</i> • Target pendapatan data Rp 4,1 triliun (tumbuh sekitar 60%)
• Menjadi pelopor BTS bertenaga air di Asia • Lebih dari 1.900 ton emisi CO₂ dapat dikurangi	• Penggunaan energi terbarukan untuk BTS sangat menguntungkan berdasarkan perhitungan pengeluaran operasional untuk pemakaian jangka panjang (20 tahun) • Sumber energi alternatif yang lebih sesuai dengan kondisi negara perlu dieksplorasi • BTS hijau juga berkontribusi pada pengembangan daerah terpencil • Sosialisasi kepada pelanggan tentang layanan ramah lingkungan merupakan hal yang penting	• Meningkatkan jumlah BTS hijau • Mengembangkan BTS dengan menggunakan bahan bakar nabati



INOVASI DI SETIAP LANGKAH



Mengembangkan Perekonomian Bangsa

Kontribusi langsung di bidang ekonomi ^(EC1, 2.8)

Nilai Kontribusi Langsung ke Ekonomi
Rp 45+ triliun

Investasi Masyarakat
Rp 20+ miliar

Nilai Kontribusi Ekonomi yang Didistribusikan
Rp 43+ triliun

2010	(dalam juta Rupiah)
Pendapatan	45.567.067
Bunga pendapatan	143.417
Kenaikan nilai dari penukaran mata uang asing	59.201
Pendapatan dari penjualan aset	2.711
Pemasukan lainnya	114.313
NILAI KONTRIBUSI LANGSUNG KE EKONOMI	45.886.709
Biaya operasi	28.385.920
Pembayaran bunga	991.184
Pajak	5.297.647
Dividen (dibayar Juli & Oktober 2010)	9.212.156
Investasi masyarakat	20.760
NILAI KONTRIBUSI EKONOMI YANG DIDISTRIBUSIKAN	43.907.667
NILAI KONTRIBUSI EKONOMI YANG TERSERAP OLEH PERSEROAN	1.979.042

Telkomsel tidak menerima bantuan finansial signifikan dari pemerintah (pusat maupun lokal) di tahun 2010. ^(EC4)

Akses telekomunikasi memiliki risiko gangguan akibat pemanasan global dan sepanjang 2010 Telkomsel mengalami beberapa kali gangguan jaringan, penurunan kualitas sinyal dan kerusakan-kerusakan pada beberapa peralatan dikarenakan bencana alam seperti banjir, hujan badai dan perubahan cuaca yang ekstrim. Walaupun hal tersebut tidak berimbas secara signifikan pada profil keuangan perseroan, kami melihatnya sebagai peluang untuk memperbaiki kapasitas jaringan, fasilitas dan teknologi kami, serta menjadi lebih fleksibel dan mudah beradaptasi dalam menghadapi perubahan iklim di masa mendatang. ^(EC2)

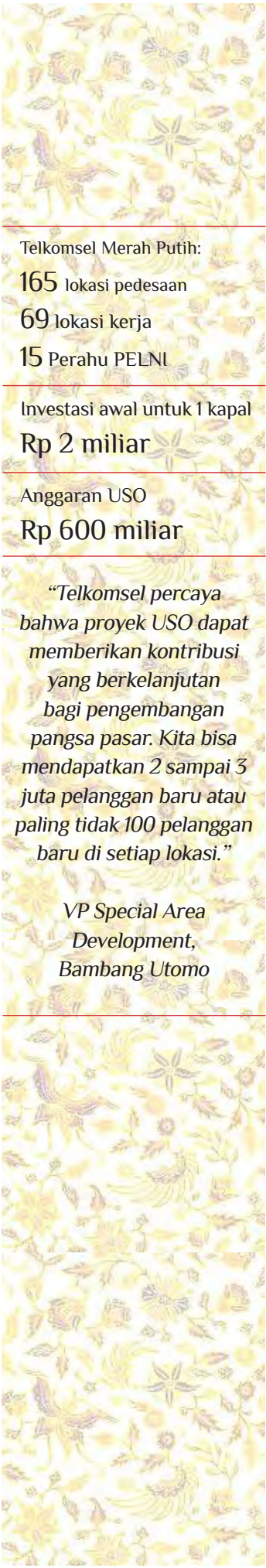
Menjembatani keterbatasan komunikasi digital ^(PA1, EC8)

Sejak tahun 2008, Telkomsel telah melaksanakan proyek Merah Putih, suatu program perluasan jaringan yang dicanangkan untuk memberikan layanan Telkomsel di daerah-daerah yang terisolasi dan terpencil.

“Telkomsel Merah Putih telah membuat Telkomsel menjadi satu-satunya operator di Indonesia yang memiliki cakupan 95% dari seluruh wilayah negara. ^(PA4) Program ini akan terus ditingkatkan sehingga dapat mencapai 35.000 desa terpencil, sehingga masyarakat disana tidak lagi terisolasi dari dunia luar.”

CEO Telkomsel,
Sarwoto Atmosutarno

Program ini melayani desa-desa terpencil, daerah-daerah di perbatasan kawasan industri (kawasan lepas pantai, konsesi hutan atau wilayah perbukitan) serta sistim transportasi laut. Pada tahun 2010, proyek Telkomsel Merah Putih telah menjangkau 249 lokasi termasuk 165 lokasi pedesaan, 69 lokasi perseroan dan 15 kapal PELNI.



Telkomsel Merah Putih:

165 lokasi pedesaan

69 lokasi kerja

15 Perahu PELNI

Investasi awal untuk 1 kapal

Rp 2 miliar

Anggaran USO

Rp 600 miliar

“Telkomsel percaya bahwa proyek USO dapat memberikan kontribusi yang berkelanjutan bagi pengembangan pangsa pasar. Kita bisa mendapatkan 2 sampai 3 juta pelanggan baru atau paling tidak 100 pelanggan baru di setiap lokasi.”

VP Special Area Development,
Bambang Utomo

Program ini sesuai dengan inisiatif dari Pemerintah mengenai *Universal Service Obligation* (USO) atau Kewajiban Layanan Universal, yang bertujuan untuk menyediakan akses layanan telepon bagi daerah pedesaan di Indonesia. Pada tahun 2010, Telkomsel telah melaksanakan program USO di Sumatera, Kalimantan, Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur.

Di akhir tahun 2010, aktivitas USO Telkomsel telah berhasil menghubungkan 25.412 desa. Telkomsel memberikan alokasi pendanaan bagi inisiatif USO sebesar Rp 600 miliar, tidak termasuk dengan biaya pemeliharaan sebesar Rp 480 miliar. ⁽¹⁰²⁾



Selain dari pemberian akses untuk jasa telepon bagi daerah pedesaan di bawah inisiatif USO, Telkomsel juga membentuk program Desa Pintar dengan memberikan komputer dan jasa internet dan pembentukan Pusat Layanan Telekomunikasi dan Informasi Pedesaan (Pusyantip) di dalam bentuk Portal Lumbung Desa (PLD). Inisiatif-inisiatif ini ditujukan untuk meningkatkan pengembangan ekonomi pedesaan. Semua *fixed wireless telephone* (FWT) di pedesaan USO dapat dipakai untuk berbagi informasi seperti pupuk dan bibit tanaman, dan alat-alat perikanan melalui SMS, untuk disebarluaskan ke PLD dan kepada lokasi jaringan yang juga terintegrasi dengan sistem informasi di kantor pusat Telkomsel di Jakarta.



Inisiatif USO Telkomsel juga menciptakan peluang pekerjaan untuk setiap wilayah. Pada tahun 2010 Telkomsel telah menetapkan beberapa program seperti pembentukan tim kontrol di 30 desa dimana anggotanya terdiri dari masyarakat setempat. Tim ini diberikan tugas dan tanggung jawab seperti tes mengemudi, perawatan peralatan, sosialisasi kepada anggota komunitas lainnya, survei pasar dan membantu dalam hal kerusakan peralatan dan pemulihan dari bencana. ^(EC7, SO1)



BTS yang dibangun di 2010

5.565

BTS di luar Jawa

57%

Biaya jaringan infrastruktur

Rp 9,87 triliun

Telkomsel berkomitmen untuk menjaga kepemimpinannya dalam usaha telekomunikasi melalui inovasi dan Penelitian & Pengembangan (R&D). Terdapat pula beberapa inisiatif baru untuk R&D selama tahun 2010, atas kerjasama dengan Induk Perseroan TELKOM dan pihak lainnya, termasuk pendirian *Technology Center* yang diharap dapat menumbuhkan kembangkan inovasi dan menciptakan sinergi dengan kelompok perseroan dalam memberikan produk dan layanan terbaik untuk para pelanggan Telkomsel.

Pengembangan Jaringan yang Meluas

Meningkatkan cakupan jaringan serta kualitas pelayanan merupakan kunci dari usaha kami. Dikarenakan meluasnya penggunaan *mobile internet* serta meningkatnya keperluan akan jaringan broadband secara luas di Indonesia, kami berupaya untuk terus meningkatkan kapasitas jaringan kami termasuk diantaranya instalasi layanan *high-speed downlink packet access/high-speed packet access* (HSDPA/HSPA) ke beberapa kota besar. Pada bulan Oktober 2010, Telkomsel merayakan pencapaian kota *broadband* ke-25 di Palangkaraya (Kalimantan Tengah).

Sepanjang tahun 2010, Telkomsel telah mendirikan sebanyak 5.565 BTS sehingga mencapai jumlah 36.557 BTS di seluruh Indonesia. ^(2,8) Sekitar 57% diantaranya terletak di luar Pulau Jawa, dimana tuntutan serta pangsa pasarnya berkembang dengan pesat. Telkomsel juga berkomitmen untuk meneruskan perluasan layanannya di wilayah timur Indonesia. Tidak kurang dari 4.085 BTS telah dibangun di kepulauan Sulawesi, Maluku dan Papua, yang mencakupi 10 provinsi. Total biaya yang telah dikeluarkan untuk jaringan infrastruktur Telkomsel di tahun 2010 mencapai lebih dari Rp 9,87 triliun. ^(101, PA3)

Beberapa lokasi kerja Telkomsel digunakan bersama dengan perusahaan-perusahaan telekomunikasi lainnya seperti induk perseroan Telkomsel, TELKOM, terkadang berdasarkan permintaan dari pemerintah daerah setempat. Keduanya telah melakukan penandatanganan kesepakatan interkoneksi yang memungkinkan penggunaan dari fasilitas ataupun layanan secara bersama. Sebagai contoh, dari 55 Pusat Telekomunikasi Telkomsel (*Telkomsel Telecommunication Center* atau TTC) yang ada, 30 diantaranya dimiliki sendiri oleh Telkomsel dan lainnya disewa dari TELKOM. Di luar pulau Jawa dan Bali, sekitar 70% dari area pengoperasian radio dan *engineering* merupakan milik Telkomsel, lalu sekitar 20% dibagi dengan pihak lain dan selebihnya menggunakan stuktur yang telah tersedia. Sementara itu, seluruh lokasi jaringan inti dan transmisi *engineering* di seluruh Indonesia merupakan milik kami sendiri. ⁽¹⁰⁸⁾

Sebelum membangun lokasi transmisi dan infrastruktur lainnya, Telkomsel selalu mengadakan konsultasi dengan para pemangku kepentingan serta pemerintah daerah, termasuk para LSM dan masyarakat setempat. Telkomsel selalu terbuka untuk menerima masukan dan saran mengenai bagaimana untuk memastikan lokasi dan infrastruktur kami tidak berimbas negatif kepada masyarakat maupun lingkungan sekitarnya. Salah satu dari inisiatif kami yang dimulai tahun 2010 adalah untuk mengurangi dampak visual dengan mengembangkan *portable/towerless* BTS dengan mengaplikasikan kamuflase sehingga BTS dapat terlihat seperti pohon-pohon ataupun obyek alami lainnya. ^(SO1,107)



Konten lokal
30%

Bersama dengan berkembangnya jumlah dan tipe teknologi baru, Telkomsel memberikan perhatian yang utama terhadap isu *Intellectual Property Rights* (IPR). Contohnya, salah satu kebijakan kami adalah mencantumkan klausul mengenai IPR di dalam perjanjian dengan pemasok dan pembuat aplikasi termasuk di dalam *Appzone* kami.

Pemasok lokal

Dalam proses pengadaan, Telkomsel bertindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam hal konten lokal (Tingkat Komponen Dalam Negeri), yang menentukan bahwa 30% pengadaan harus berasal dari barang serta jasa setempat. Para pemasok lokal Telkomsel di tingkat kabupaten, provinsi dan nasional diseleksi berdasarkan dari pengalaman, kapabilitas, harga serta beberapa kriteria relevan lainnya yang diperlukan untuk setiap tugas ataupun proyek. Setelah terpilih, kami maupun para *principal*/kontraktor/*vendor* kami akan menerapkan alih teknologi dan program pengembangan keahlian sesuai kebutuhan demi meningkatkan kapasitas dari para pemasok untuk keperluan di masa mendatang.



Penciptaan Lapangan Pekerjaan

Salah satu kontribusi utama Telkomsel terhadap ekonomi lokal adalah melakukan perekrutan masyarakat setempat. Telkomsel memberikan peluang yang sama terhadap seluruh stafnya untuk meningkatkan karir mereka di perseroan serta untuk dapat mencapai posisi senior, yaitu setara dengan level *General Manager* dan seterusnya. Kami juga memberikan alternatif bagi masyarakat yang bekerja di sektor lainnya untuk meningkatkan pendapatan atau untuk membuka usaha sendiri dengan investasi awal yang cukup rendah (misalnya penjual *voucher* atau SIM card).

Telkomsel juga memberikan beberapa program pelatihan untuk perbaikan telepon seluler serta strategi usaha sehingga para peserta – termasuk para mantan pecandu narkoba, anak-anak jalanan dan generasi muda penyandang cacat – dapat menjadi wiraswasta.

Penciptaan lapangan pekerjaan serta program pelatihan merupakan salah satu dari aktivitas Telkomsel yang berkelanjutan. Hal tersebut dimungkinkan oleh para peserta pelatihan yang diharapkan untuk menjadi bagian dari pertumbuhan rantai pasokan (*supply chain*) Telkomsel di masa yang akan datang.

Informasi lebih lanjut mengenai program pelatihan tenaga kerja kami dapat diperoleh di situs kami www.telkomsel.com.



Guru yang terlibat
2.500

Kota besar yang terlibat
23

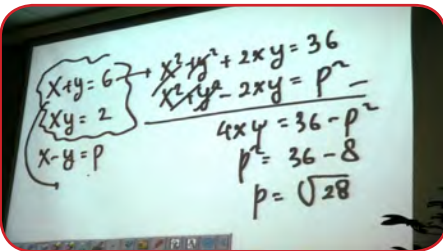
Sekolah yang diberikan donasi
40

Pelajar yang terlibat
5.000+

Pendidikan ICT

Sebagai bagian dari program *corporate social responsibility* (CSR), Telkomsel telah melaksanakan dua program edukasi ICT yang ditujukan untuk para guru dan pelajar.

Program pendidikan ICT untuk para guru telah mengikutsertakan sekitar 2.500 guru di 23 kota besar di seluruh Indonesia di tahun 2010. Fokus sementara ditujukan untuk pada guru matematika di Sekolah Menengah Pertama serta Sekolah Menengah Umum, namun di tahun 2011 Telkomsel berencana untuk mengikutsertakan para guru untuk pelajaran fisika dan kimia. Program ini mengikutsertakan saluran-saluran baik *offline* maupun *online* yaitu sejumlah lokakarya dimana para guru diperkenalkan kepada metode terbaru untuk memecahkan rumus-rumus matematika dengan cara yang sederhana serta dapat mudah dimengerti dengan didukung portal interaktif yang mewadahi forum diskusi antara para mentor dan guru.



Sementara itu, untuk pendidikan ICT bagi para pelajar, Telkomsel menyediakan piranti lunak maupun piranti keras dalam bentuk media digital interaktif untuk para pelajar yang mencakup subyek pelajaran seperti fisika, ilmu pengetahuan alam serta bahasa Inggris. Telkomsel juga menyumbangkan *multiseat* EDU (1 unit CPU yang terhubung ke 5 monitor) hemat energi dan modem TelkomselFlash untuk 40 sekolah di Indonesia mulai dari Banda Aceh sampai Papua. Paling tidak sekitar 5.000 pelajar telah ikut serta dalam program ini.

Sama halnya dengan pendidikan ICT untuk para guru, program ini juga dilengkapi dengan fasilitas *e-learning* termasuk didalamnya akses *login* gratis untuk sekitar 150 pengguna/sekolah untuk satu tahun. Informasi lebih lanjut mengenai pendidikan ICT kami dapat diperoleh di situs kami www.telkomsel.com.





Biaya Dukungan Masyarakat
Rp 20+ Miliar

Dukungan terhadap Masyarakat

Operasi kami dimulai dari membangun infrastruktur jaringan sampai dengan hubungan dengan pelanggan selalu melibatkan masyarakat untuk memastikan bahwa prioritas mereka diikutsertakan ke dalam strategi perseroan, proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya. Kami memelihara komunikasi dengan masyarakat setempat dan seluruh pemangku kepentingan kami untuk memberikan kesempatan bagi mereka untuk memberikan saran, keluhan dan masukan lainnya sehingga kami selalu menerima informasi tentang dampak operasi perusahaan. Karena sektor telekomunikasi terus berkembang pesat, kami percaya bahwa perusahaan kami perlu berinovasi dalam menjaga hubungan dan keterlibatan masyarakat.

Selain itu, kami juga berencana melakukan upaya pemantauan dan evaluasi terhadap program-program CSR kami seperti pendidikan ICT bagi guru dan pelajar. Dengan demikian, kami akan mampu meninjau kemajuan dan efektivitas program kami dan perbaikan apa saja yang dapat dilakukan serta menciptakan keterkaitan yang lebih baik dengan pengembangan bisnis inti perusahaan.^(SO1)

Kami percaya bahwa sebagai penyedia solusi dan gaya hidup seluler, operasi bisnis kami tidak menyebabkan dampak negatif yang signifikan kepada masyarakat selama periode pelaporan. Sementara itu, kami akan berusaha keras untuk meningkatkan dampak positif seperti penyediaan akses telekomunikasi yang lebih luas dan terpercaya di tahun-tahun yang akan datang.

Mengelola dampak terhadap masyarakat sekitar

Pelibatan masyarakat lokal dilakukan di semua fase operasi kami di lapangan. Sebelum kami mendirikan BTS dan infrastruktur lainnya serta menjalankan setiap kegiatan bisnis utama, kami berkonsultasi dengan perwakilan masyarakat lokal termasuk pejabat pemerintah lokal dan LSM untuk mendapatkan persetujuan dan melakukan sosialisasi dampak operasi.

Meskipun kami menggunakan kontraktor (pihak ketiga) untuk membangun di lokasi tersebut, kami terus meninjau proses serta memonitor peralatan dan infrastruktur kami secara teratur untuk memastikan masyarakat sekitar tidak terkena dampak negatif.

Telkomsel belum menerapkan pedoman ICNIRP (*International Commission on Non-Ionising Radiation Protection*) atas paparan emisi frekuensi radio dari BTS kami, tetapi kami tengah mempertimbangkan untuk melakukannya di masa mendatang.^(IO5) Walaupun demikian, Telkomsel telah menyediakan kompensasi bagi masyarakat yang tinggal di dekat BTS apabila terdapat peralatan rumah tangga atau barang elektronik yang rusak akibat dari operasi perusahaan (misalnya transmisi dari BTS).^(SO9, SO10)

Tindakan anti korupsi

Sebagai perusahaan besar yang sedang berkembang, Telkomsel memahami bahwa selalu ada peluang risiko korupsi di semua unit bisnis kami.^(SO2) Oleh sebab itu semua karyawan diminta untuk menandatangani pernyataan kode etik setiap tahun untuk memastikan pemahaman mereka mengenai pentingnya etika bisnis dan perlunya mematuhi standar perusahaan. Karyawan yang baru masuk juga diberikan pelatihan selama lima hari tentang nilai-nilai perusahaan misalnya tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) yang diharapkan dapat membatasi dan mencegah tindakan korupsi.^(SO3)



Pelatihan *good governance*
bagi karyawan baru

5 hari

Karyawan yang diberhentikan
karena korupsi

1 orang

Tindakan anti korupsi

Menyeluruh

Telkomsel memiliki program *whistleblower* yang menyediakan mekanisme untuk para karyawan untuk mengangkat dan melaporkan isu-isu yang melanggar kode etik perusahaan termasuk korupsi dan penipuan. Kerahasiaan dijamin oleh perusahaan, dan juga memastikan tidak ada konflik kepentingan di dalamnya. Jika ada karyawan yang terbukti melakukan korupsi, maka dia akan mendapat sanksi disiplin. Di tahun 2010, kami memberhentikan seorang karyawan yang terbukti bersalah dan kasusnya sedang dalam proses persidangan.^(SO4)

Kebijakan publik

Telkomsel menjalin komunikasi dengan para pembuat kebijakan di sektor telekomunikasi dan berpartisipasi dalam berbagai rapat, diskusi publik dan pertemuan formal untuk menyuarakan ide-ide dan perhatian perusahaan terhadap perkembangan sektor telekomunikasi di Indonesia. Di tingkat nasional, Telkomsel selalu aktif berpartisipasi dalam beberapa kelompok kerja di bawah koordinasi Kementerian Komunikasi dan Informasi.

Di level global, Telkomsel aktif dalam B4E (*Business for the Environment*) yaitu suatu *platform* internasional untuk dialog dan kerjasama yang melibatkan pemimpin-pemimpin bisnis, para ahli terkait, LSM, dan perwakilan pemerintah untuk saling berbagi ide dan berkomitmen untuk mencari solusi bersama demi menyelesaikan masalah lingkungan yang paling genting yang dihadapi dunia saat ini.^(SO5, EN26)



Tindakan hukum

Telkomsel membayar denda Rp 15 miliar setelah menerima keputusan dari Mahkamah Agung pada bulan Mei 2010 yang memutuskan bahwa Telkomsel bersalah karena melanggar undang-undang No. 5/1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat yang berkaitan dengan kepemilikan silang oleh Temasek Holdings. Informasi lebih detail tentang kasus ini bisa dibaca dalam Laporan Tahunan 2010 halaman 68-69.^(SO7, SO8)



Telkomsel tidak berafiliasi dengan partai politik, politisi dan institusi-institusi yang terkait, dan juga tidak memberikan bantuan uang atau dalam bentuk lainnya kepada pihak-pihak tersebut.^(SO6)

Perhatian kami pada hak asasi manusia... Masih ada ruang untuk peningkatan.

Untuk masa mendatang, kami berkomitmen untuk meningkatkan upaya penegakan hak asasi manusia (HAM) di lingkungan kerja kami dan sekitarnya karena sepanjang tahun 2010 kami belum melaksanakan atau menerapkan tindakan-tindakan berikut ini:

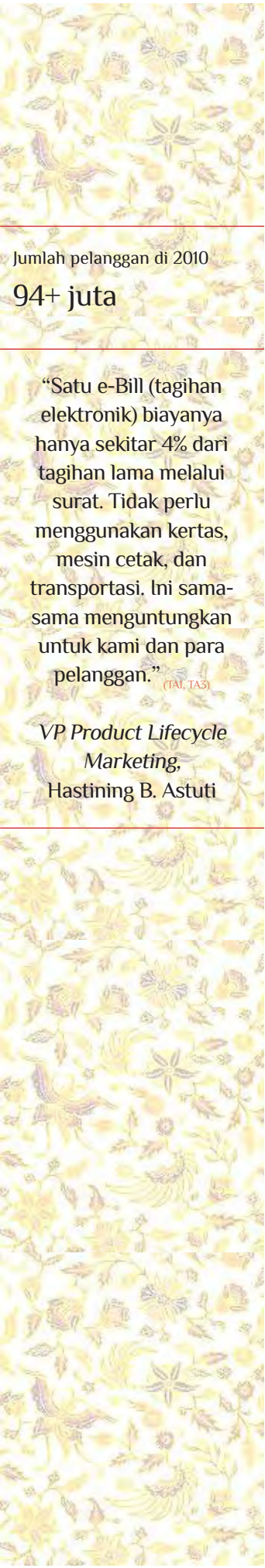
- Mencantumkan klausul spesifik tentang HAM dalam kesepakatan kontrak dan investasi yang signifikan.^(HR1)
- Penyaringan (*screening*) HAM dalam kesepakatan kontrak dan investasi yang signifikan serta pada sepuluh mitra bisnis utama perusahaan.^(HR2)
- Penilaian dampak dan tinjauan HAM di unit-unit operasional perusahaan.^(HR10)



Meskipun demikian, Telkomsel selalu menerapkan kriteria seleksi yang ketat dalam memilih mitra bisnis, pemasok, dan kontraktor. Telkomsel melakukan tinjauan pada latar belakang mereka, reputasi, dan kinerja sebagai bahan pertimbangan, termasuk apakah kandidat mitra tersebut melakukan pelanggaran hak-hak asasi manusia.

Di tahun 2010, tidak ada operasi dan pemasok utama yang melanggar atau memiliki risiko signifikan akan penggunaan tenaga kerja paksa, tenaga kerja anak atau pelanggaran terhadap hak berserikat dan perjanjian bersama. Telkomsel selalu mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah tentang tenaga kerja.^(HR5, HR6, HR7) Selain itu, tidak ada kejadian diskriminasi ras, etnis, jenis kelamin, dan agama di tempat kerja atau aktivitas terkait di luar perusahaan yang terbukti dan tidak ada keluhan yang berkaitan dengan HAM yang diajukan.^(HR4, HR11)

Telkomsel menyadari bahwa masih banyak ruang untuk peningkatan sehingga Telkomsel akan berupaya menyusun dan memadukan kebijakan dan praktek perlindungan HAM serta mengintegrasikannya dengan investasi dan kinerja kami.



Jumlah pelanggan di 2010

94+ juta

“Satu e-Bill (tagihan elektronik) biayanya hanya sekitar 4% dari tagihan lama melalui surat. Tidak perlu menggunakan kertas, mesin cetak, dan transportasi. Ini sama-sama menguntungkan untuk kami dan para pelanggan.”^(TA1, TA5)

VP Product Lifecycle Marketing,
Hastining B. Astuti

Memimpin Pasar, Mengutamakan Pelanggan

Posisi kami sebagai operator seluler nomor satu di Indonesia mendorong kami untuk selalu memberikan layanan terbaik. Kami mengutamakan pelanggan kami dan selalu berusaha untuk memberikan produk, layanan, dan interaksi yang sebaik mungkin.

Pelanggan kami di tahun 2010 (berdasarkan *brand*)^(2,7)

Pasca bayar kartuHALO	2.126.504	2,3%
Prabayar simPATI	56.936.236	60,5%
Prabayar Kartu As	34.947.709	37,2%
Jumlah pelanggan	94.010.449	100%

Kesehatan dan keselamatan pelanggan

Telkomsel berkomitmen untuk memastikan kualitas setiap produk dan jasa telah sesuai dengan standar-standar kami. Ujicoba produk dan jasa adalah sebuah kewajiban sebelum diluncurkan ke publik. Selama periode pelaporan kami belum melakukan penilaian mengenai dampak dari produk dan jasa kami terhadap kesehatan dan keselamatan pengguna selama siklus hidupnya (*life cycle*). Kami akan mempertimbangkan adanya penerapan standar-standar keselamatan yang diakui secara global untuk produk telekomunikasi di tahun-tahun mendatang.^(PRI) Telkomsel telah mengalokasikan dana sebesar Rp 500 juta untuk studi *electromagnetic field* (EMF) bekerjasama dengan Universitas Indonesia dan Universitas Gadjah Mada.^(PA9)

Informasi produk dan layanan

Prosedur Telkomsel untuk informasi produk dan layanan serta pemberian label belum menyertakan informasi mengenai sumber komponen, isi, cara penggunaan yang aman, dan pembuangannya.^(PRS) Sementara itu, situs kami menyediakan informasi yang relevan dari setiap produk dan layanan untuk memastikan kejelasan tarif dan biaya yang kami kenakan. Selanjutnya, *call center* kami juga selalu memastikan bahwa para pelanggan mengerti sepenuhnya dengan penjelasan yang diberikan sebelum pembicaraan berakhir.^(PA10)

Produk yang inovatif, efisien dan hemat biaya

Pada tahun 2010, Telkomsel memperkenalkan sejumlah layanan yang memiliki potensi menggantikan produk-produk yang berbentuk fisik seperti M-Kios (menggantikan *voucher* fisik), *mobile newspaper*, M-Adv (*mobile advertising*) dan T-Cash (*mobile wallet*). Kami secara aktif menginformasikan pada para pelanggan tentang semua produk inovatif ini karena kami percaya bahwa ini adalah produk yang efisien, hemat biaya, dan ramah lingkungan.^(PA11) Sebagai contoh, kami menjalin kerjasama T-Cash dengan para *merchant* terkemuka yang memiliki cabang di seluruh Indonesia sehingga layanan kami bisa mendapatkan promosi dan pengakuan yang lebih baik.^(TA2, EN26)





Umur rata-rata pelanggan *brand* utama (simPATI dan Kartu As)

33,5 tahun

47,8% pelanggan *brand* utama kami adalah wanita

52,3% dari pelanggan *brand* utama kami tinggal di pedesaan

Sejak Oktober 2010, pelanggan Telkomsel dapat melaporkan penipuan dan SMS *spam* pada nomer SMS *hotline* (1166). Kami adalah penyedia layanan telekomunikasi seluler pertama di Indonesia yang menerapkan tindakan proaktif tersebut.

Privasi pelanggan

Pada tahun 2010 tidak ada keluhan yang terbukti berkaitan dengan pelanggaran privasi pelanggan dan kehilangan data pelanggan. Telkomsel memang menerima banyak pertanyaan berkaitan dengan penipuan-penipuan yang menjamur dan SMS *spam* yang telah menjadi fenomena dan mendapat perhatian yang besar dari industri telekomunikasi di Indonesia. Telkomsel melindungi nomor telepon (*Mobile Station International Subscriber Directory Number/MSISDN*) dan data pribadi milik pelanggan, dengan pengecualian untuk penyelidikan hukum yang sah oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan Kejaksaan Agung. Telkomsel juga mendukung penuh upaya penyelidikan yang dilakukan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI).^(PR8)

Kepatuhan terhadap aturan

Telkomsel mematuhi Etika Pariwara Indonesia yaitu suatu standar sukarela yang ditetapkan oleh Dewan Periklanan Indonesia. Setiap aktivitas promosi dan pemasaran kami telah diulas secara internal berdasarkan standar yang ada. Kami juga terus mematuhi regulasi dari Kementerian Komunikasi dan Informasi nomor 12/PER/M/KOMINFO/4/2008 tentang Standar Kualitas untuk Layanan Teleponi Dasar dalam Jaringan Seluler Bergerak.^(PR6)

Telkomsel tidak menjual produk yang dilarang di pasaran baik pasar lokal dan global. Dalam periode pelaporan, kami juga tidak menjadi bahan perdebatan publik serta tidak menimbulkan kekhawatiran yang signifikan diantara pemangku kepentingan kami. Kami juga tidak berada di dalam posisi untuk dikenakan sanksi finansial apapun akibat ketidakpatuhan dengan hukum dan aturan mengenai penyediaan dan penggunaan produk dan layanan.^(PR9)

Akses untuk semua pihak

Telkomsel percaya bahwa setiap orang memiliki hak akses kepada layanan telekomunikasi. Disamping proyek-proyek kami untuk menyediakan akses di daerah-daerah terpencil di Indonesia (lihat halaman 13-14 mengenai proyek USO dan Telkomsel Merah Putih), kami juga menerapkan inisiatif-inisiatif berikut ini:

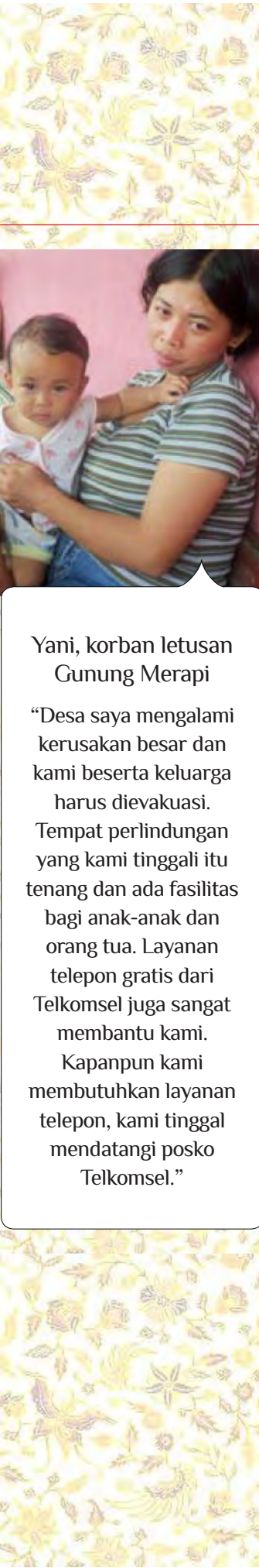
Mengatasi hambatan bahasa^(PA2)

Telkomsel memiliki dua layanan *broadband* bernilai tambah yang memfasilitasi komunikasi dengan menggunakan bahasa Inggris:

- SMS Penerjemah Google: Sebuah terobosan layanan terjemahan yang menggunakan teknologi Google.
- Urban English: sebuah aplikasi belajar Bahasa Inggris *mobile* yang memenangkan *Mobile World Congress Award* di Barcelona, 2011.

Mengatasi perbedaan pendapatan^(PA2)

Kartu AS merupakan *brand* ekonomis dengan tarif yang paling terjangkau apabila dibandingkan dengan produk kami lainnya. Hanya dengan Rp 5.000 (setara dengan 50 sen dolar AS) untuk pembelian kartu perdana dimana dengan tarif dasar untuk panggilan suara/video sebesar Rp 10/detik, pelanggan dapat menikmati berbagai fitur dan layanan termasuk GPRS, MMS, *roaming* internasional, dan sebagainya.^(PA5)



Yani, korban letusan Gunung Merapi

“Desa saya mengalami kerusakan besar dan kami beserta keluarga harus dievakuasi. Tempat perlindungan yang kami tinggali itu tenang dan ada fasilitas bagi anak-anak dan orang tua. Layanan telepon gratis dari Telkomsel juga sangat membantu kami. Kapanpun kami membutuhkan layanan telepon, kami tinggal mendatangi posko Telkomsel.”

Mengatasi kurangnya fasilitas saat kondisi gawat darurat dan bencana^(PA6)

Sejak Januari 2010, Telkomsel telah memulai program yang bernama *Telkomsel Emergency Response and Recovery Activity* (TERRA) yang diterapkan selama masa bencana yang menyebabkan kerusakan-kerusakan yang fatal di wilayah-wilayah tertentu, berdampak pada masyarakat lokal, dan berdampak pada pelayanan Telkomsel serta jaringannya. Tim-tim TERRA telah dikerahkan untuk membantu di daerah-daerah bencana seperti tsunami Mentawai di Sumatera Barat, letusan gunung Merapi di Yogyakarta, dan banjir bandang Wasior di Papua Barat. Telkomsel memberikan pelatihan manajemen bencana untuk para karyawannya di seluruh Indonesia sehingga mereka dapat mengamankan infrastruktur Telkomsel, melakukan penyelamatan di segala medan, memberikan pendampingan pada masyarakat, memobilisasi logistik, dan memberikan pelayanan-pelayanan teknis yang dibutuhkan.



- Kegiatan-kegiatan TERRA untuk tanggap bencana mencakup (tapi tidak terbatas pada):
- Bantuan dalam pemulihan jaringan Telkomsel yang terganggu selama masa bencana, misalnya dengan memasang *compact mobile* BTS.
 - Mendirikan pos-pos yang menyediakan layanan gratis seperti telepon, SMS, kartu perdana, akses internet, dan mengisi ulang baterai telepon seluler.
 - Perlengkapan untuk dapur umum, makanan, air dan kebutuhan pokok lainnya.
 - Perlengkapan untuk layanan medis.
 - Bantuan untuk pemulihan seperti pembangunan kembali fasilitas-fasilitas umum, penyembuhan trauma, pendampingan psikologis untuk anak-anak dalam bentuk hiburan dan permainan, serta program-program CSR bencana khusus dari Telkomsel.



Berdasarkan konsep Manajemen Risiko Bencana Berbasis Masyarakat (Community Based Disaster Risk Management/CBDRM), Telkomsel selalu berdiskusi dengan masyarakat lokal tentang kebutuhan mereka.^(SO1) Kami juga menyediakan saluran untuk para pelanggan yang mau menyumbang untuk para korban bencana melalui USSD *Menu Browser* dan SMS.

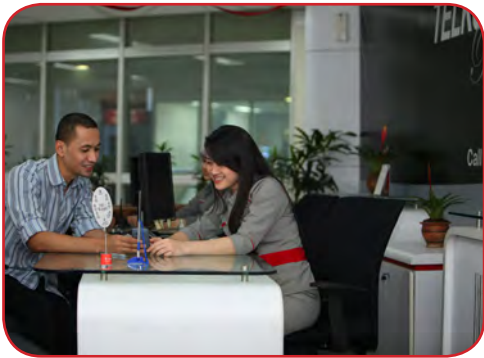


Total gerai GraPARI ⁽²⁸⁾
82

Indeks Kepuasan Pelanggan
dari Agen *Call Center*
84%

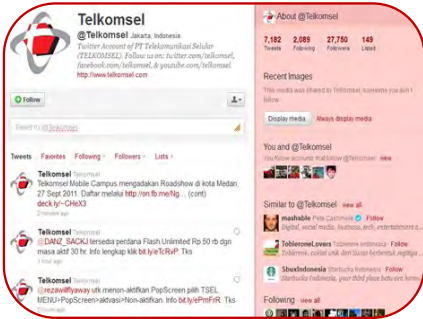
Pelanggan Telkomsel juga termasuk pemerintah daerah. Kami melakukan kerjasama dengan beberapa daerah di Indonesia melalui layanan *e-government*. Di tahun 2010, perusahaan kami memulai pemberian layanan komunikasi publik dalam bentuk Web2SMS dan pusat SMS publik di Sumbawa Barat, Propinsi Nusa Tenggara Barat.

Memelihara hubungan baik dengan para pelanggan



Dalam mengukur efektivitas kinerja kami, Telkomsel melakukan survei kepuasan pelanggan setiap tiga bulan dengan menggunakan *random sampling* di semua daerah layanan di seluruh Indonesia. Kami juga memberikan wadah bagi pelanggan untuk memberikan masukan yaitu *Customer Touch Points* seperti GraPARI (*walk in*), Layanan Sendiri (UMB, SMS, *Web service*, *e-mail*), dan *Call Centers*.^(PR5)

Dengan meningkatnya penggunaan *social networking* di Indonesia, kami juga meningkatkan penggunaan Facebook dan Twitter perusahaan kami sebagai salah satu jalur komunikasi dengan para pelanggan.



Prosedur layanan pelanggan kami memungkinkan kami untuk memonitor dan memfasilitasikan keluhan-keluhan utama melalui *call-center* setiap tiga jam sekali.



Jumlah karyawan (tidak termasuk Direksi)
4.421

Karyawan yang bekerja di luar Kantor Pusat
54%

Menciptakan Tempat Kerja yang Mengayomi dan Memberikan Motivasi

Profil karyawan

Tabel-tabel berikut ini menjelaskan jumlah keseluruhan tenaga kerja (tidak termasuk Direksi) yang dikelompokkan berdasarkan tipe pekerjaan, kontrak kerja dan wilayah serta dibagi berdasarkan jenis kelamin: ^(LAI, LA15)

Tipe pekerjaan	Wanita	Pria	TOTAL
Purna waktu	1.156	3.265	4.421
Paruh Waktu	-	-	-
TOTAL	1.156	3.265	4.421

Kontrak Kerja	Wanita	Pria	TOTAL
Tetap	990	3.050	4.040
Kontrak	134	31	165
<i>Trainee</i>	32	184	216
TOTAL	1.156	3.265	4.421

Daerah operasi	Wanita	Pria	TOTAL
Kantor Pusat	525	1.523	2.048
Jabotabek Jabar	213	428	641
Jawa Bali	169	461	630
Pamasuka	120	380	500
Sumatera	129	473	602
TOTAL	1.156	3.265	4.421

Usia	Wanita	Pria	TOTAL
<30 tahun	321	1.287	1.608
>50 tahun	3	35	38
30-50 tahun	832	1.943	2.775
TOTAL	1.156	3.265	4.421

- Keterangan:
- Area I mencakup daerah Sumatera
 - Area II (Jabotabek Jabar) mencakup Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi dan Jawa Barat
 - Area III mencakup Jawa dan Bali
 - Area IV (Pamasuka) mencakup Papua, Maluku, Sulawesi dan Kalimantan

Klasifikasi Karyawan



Tabel-tabel berikut ini menjelaskan jumlah keseluruhan dan tingkat karyawan yang baru diperkerjakan dan tingkat *turnover* berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, dan wilayah selama periode pelaporan.^(LA2)

Karyawan baru yang dipekerjakan di tahun 2010	Wanita				Pria				TOTAL
	Usia	<30	>50	30-50	Total	<30	>50	30-50	
Kantor Pusat	72	1	7	80	119	2	1	122	202
Jabotabek Jabar	8	-	-	8	37	-	1	38	46
Jawa Bali	4	-	-	4	27	-	-	27	31
Pamasuka	7	-	-	7	17	-	-	17	24
Sumatera	4	-	-	4	47	-	-	47	51
TOTAL	95	1	7	103	247	2	2	251	354

Karyawan baru yang dipekerjakan dan yang meninggalkan perusahaan di tahun 2010	Wanita				Pria				TOTAL
	Usia	<30	>50	30-50	Total	<30	>50	30-50	
Kantor Pusat	2	-	1	3	7	-	-	7	10
Jabotabek Jabar	-	-	-	-	1	-	-	1	1
Jawa Bali	-	-	-	-	3	-	-	3	3
Pamasuka	-	-	-	-	2	-	-	2	2
Sumatera	-	-	-	-	2	-	-	2	2
TOTAL	2	0	1	3	15	0	0	15	18

Tingkat *turnover* Telkomsel pada tahun 2010 adalah sekitar 3%.

Karyawan yang diberhentikan di tahun 2010	Wanita				Pria				TOTAL
	Usia	<30	>50	30-50	Total	<30	>50	30-50	
Kantor Pusat	52	-	12	64	16	4	11	31	95
Jabotabek Jabar	1	-	2	12	3	-	4	7	19
Jawa Bali	3	-	-	3	5	-	1	6	9
Pamasuka	5	-	2	7	3	-	1	4	11
Sumatera	5	-	-	5	6	-	2	8	13
TOTAL	66	0	16	91	33	4	19	56	147

Cuti melahirkan untuk karyawan wanita

3 bulan

Karyawan yang mengambil cuti melahirkan

481

Cuti sakit^(LA7)
765 karyawan
2.755 hari kerja

Kesetaraan dalam bekerja

Telkomsel menjunjung tinggi kesetaraan dalam lingkungan kerja dan mempercayai bahwa setiap orang memiliki hak untuk bekerja dan meniti karir dalam perusahaan kami. Kami tidak membuat pengelompokan atau klasifikasi apapun berdasarkan kriteria minoritas dan mayoritas.^(LA13) Telkomsel juga tidak membedakan gaji pokok dan pemberian upah berdasarkan jenis kelamin.^(LA14)

Cuti Hamil dan Melahirkan

Cuti hamil dan melahirkan kami anggap penting karena kesejahteraan keluarga adalah kunci kinerja dan kepuasan dari para karyawan. Telkomsel memberikan tiga bulan untuk cuti hamil untuk para karyawan wanita (1,5 bulan sebelum dan 1,5 bulan sesudah melahirkan), sedangkan karyawan pria yang istrinya melahirkan mendapat 3 hari cuti. Terdapat 481 karyawan (terdiri dari 354 wanita dan 127 pria) yang mengambil cuti pada tahun 2010 dan semuanya telah kembali bekerja.^(LA3, LA15)

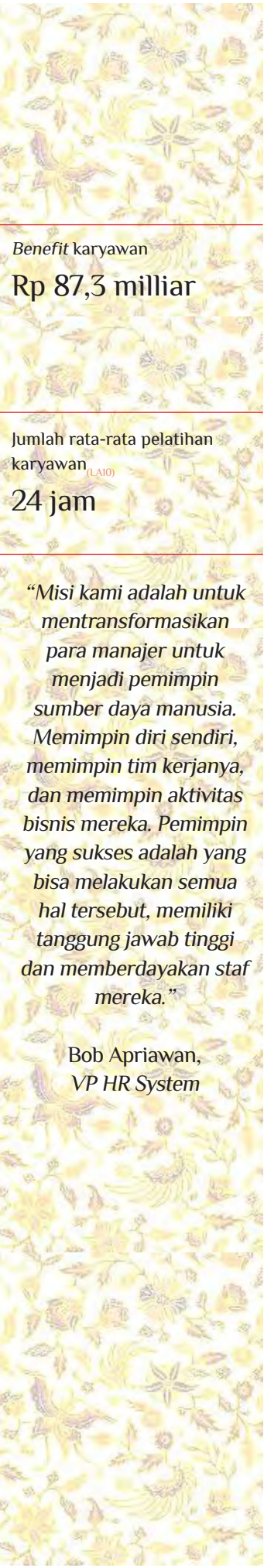
Hubungan karyawan dan manajemen

Semua karyawan Telkomsel terlindungi dengan Perjanjian Kerja Bersama yang diwakili dengan serikat pekerja (SEPAKAT). Kesepakatan tahun 2008 – 2010 yang terdaftar di Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi mencakup beberapa hal yang disepakati oleh kedua belah pihak termasuk hak dan kewajiban masing-masing pihak, status pekerjaan, pengembangan karir, cuti kerja, pemberian upah, tindakan disiplin, dan tata kelola perusahaan yang baik.^(LA4) Walaupun kesepakatan ini tidak menetapkan periode minimum pemberitahuan berkaitan dengan perubahan-perubahan operasional, Telkomsel dan para karyawan dapat menggunakan LSK Bipartit sebagai forum komunikasi dan konsultasi.^(LA5)



Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Kami selalu melakukan peningkatan manajemen kesehatan dan keselamatan di tempat bekerja sesuai dengan undang-undang dan peraturan negara serta memberikan pelatihan yang relevan pada para karyawan. Standar keselamatan diterapkan kepada petugas lapangan – baik dari Telkomsel atau kontraktor – yang terlibat dalam instalasi, pelaksanaan, dan perawatan tiang, *base stations*, peletakan kabel dan aktivitas lainnya. Menurut catatan kami, tidak terjadi kecelakaan kerja pada tahun 2010.^(IO3, LA7)



Benefit karyawan
Rp 87,3 miliar

Jumlah rata-rata pelatihan karyawan
24 jam

“Misi kami adalah untuk mentransformasikan para manajer untuk menjadi pemimpin sumber daya manusia. Memimpin diri sendiri, memimpin tim kerjanya, dan memimpin aktivitas bisnis mereka. Pemimpin yang sukses adalah yang bisa melakukan semua hal tersebut, memiliki tanggung jawab tinggi dan memberdayakan staf mereka.”

Bob Apriawan,
VP HR System

Kami belum melakukan pendidikan, pelatihan, konseling, pencegahan dan program pengendalian risiko yang ditujukan untuk membantu para karyawan, keluarga, atau anggota masyarakat untuk menghindari penyakit-penyakit yang berbahaya.^(LA8) Walau demikian, kami telah menyediakan bantuan perawatan kesehatan untuk para karyawan dan anak-anaknya yang diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama. Selanjutnya, mitra kerja kami yang menjalankan *call center* juga diwajibkan untuk menerapkan standar kesehatan dan keselamatan kepada para karyawan mereka, seperti misalnya merancang tempat dan lingkungan bekerja yang dapat mengurangi stres dan mencegah gangguan pada otot dan tulang misalnya cedera akibat pekerjaan yang dilakukan berulang kali. Telkomsel dan SEPAKAT juga berencana membentuk Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) di masa mendatang yang akan melakukan pengawasan secara reguler mengenai kondisi kerja.^(LA6)

Manfaat (*benefit*)

Kami selalu memelihara budaya unggul dalam perseroan, sehingga kami terus melakukan penguatan sistem untuk penghargaan, manfaat, insentif dan pengakuan pada setiap karyawan. Berikut ini adalah jenis manfaat dan kompensasi yang kami berikan:^(LA3)

Jenis Manfaat dan Kompensasi	Karyawan Purna Waktu	Karyawan Kontrak	<i>Trainee</i>
Cuti dengan upah	✓	✓	-
Perawatan kesehatan	✓	✓	✓
Cuti hamil dan melahirkan	✓	✓	-
Jaminan pensiun	✓	-	-
Bantuan ziarah keagamaan	✓	-	-
Bantuan pernikahan pertama	✓	✓	-
Tunjangan cacat karena kecelakaan kerja	✓	✓	✓
Bantuan bagi keluarga yang ditinggalkan oleh karyawan yang meninggal	✓	✓	✓
Penghargaan untuk karyawan yang telah lama mengabdikan	✓	-	-
Cuti panjang	✓	-	-

Kami juga telah merumuskan program manfaat pasti untuk para karyawan di mana mereka berhak untuk mendapat tunjangan berdasarkan gaji pokok terakhir atau gaji bersih (tidak termasuk tunjangan fungsional) dan jumlah tahun bekerja. PT Asuransi Jiwasraya, perusahaan asuransi jiwa milik negara, mengatur program ini di bawah perjanjian asuransi anuitas. Dimulai sejak tahun 2005, Telkomsel memberikan kontribusi penuh pada program tersebut.^(EC3)

Pelatihan

Kami memberikan berbagai kesempatan pada para karyawan untuk mengembangkan pengetahuan dan memaksimalkan keterampilan dan kompetensi mereka. Waktu maksimum pelatihan untuk satu tahun adalah 56 jam, di mana tahun 2010 jumlah rata-rata pelatihan untuk para karyawan purna waktu adalah 24 jam.^(LA10)

Program pelatihan yang diberikan mencakup budaya perusahaan (termasuk di dalamnya tata kelola perusahaan yang baik), pelatihan motivasi, keterampilan kepemimpinan dan manajerial, serta peningkatan kapasitas di bidang teknis. Di tahun 2010 semua manajer diwajibkan untuk mengarahkan dan membangun kapasitas para stafnya dalam bentuk penugasan, *mentoring*, *built-in-training*, *in-class training* dan *on-the-job training*.

Level karyawan	Rata-rata jam pelatihan
Staf	16 jam
Supervisor	24 jam
Manager	16 jam
General Manager	24 jam
Vice President	24 jam
Executive Vice President	24 jam

Fokus pelatihan tahun 2011
Broadband Ready

Penilaian secara individu
Dua kali setahun

Pelatihan kepemimpinan untuk karyawan di level *supervisor* yang dimulai di akhir tahun 2010 adalah bagian dari usaha-usaha berkelanjutan untuk memastikan regenerasi yang lancar dan juga untuk menggali dan memelihara bakat-bakat kepemimpinan yang baru dalam perusahaan.

Untuk karyawan yang akan memasuki masa pensiun diberikan pelatihan yang sesuai dengan harapannya tentang aktivitas yang akan dijalannya selama masa pensiun. Jenis pelatihan ini didiskusikan terlebih dahulu dengan karyawan yang bersangkutan sehingga pelatihan yang diberikan tepat sesuai dengan kebutuhannya, misalnya pelatihan agrobisnis.^(LA11)

Kami juga secara berkesinambungan menyesuaikan pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan perkembangan bisnis baru dan peluang yang ada. Sebagai contoh, melalui program pelatihan Kesiapan Kompetensi *Broadband (Broadband Competence Ready)*, para karyawan diharapkan memiliki pemahaman yang lebih luas, kesadaran dalam *broadband* dan *new wave business*. Telkomsel telah menetapkan target untuk melatih 2.000 karyawan di tahun 2011 untuk hal ini.

Selain itu, Telkomsel juga menyelenggarakan Program Pertukaran Karyawan dengan perusahaan induk kami TELKOM Group dimana para karyawan level senior kami dulu ditempatkan di TELKOM atau salah satu dari anak perusahaannya.

Sementara itu, selama periode pelaporan Telkomsel tidak melakukan pelatihan khusus HAM, namun saat ini kami sedang mencari modul pelatihan yang tepat untuk diterapkan di masa mendatang.^(HR3)

Dalam hal untuk menjaga kinerja, kami melakukan peninjauan secara teratur mengenai perkembangan kinerja dan karir untuk semua karyawan yang dilakukan di bawah Telkomsel EASy (*Employee Appraisal System*). Sebuah sesi *coaching* dan *counseling* dilakukan setelah evaluasi para karyawan dimana mereka dapat mengajukan pertanyaan dan memberikan masukan sehingga menjamin berjalannya proses yang transparan dan obyektif.^(LA12)

Penghargaan *Leader of the Year*

Dalam rangka perayaan ulang tahun Telkomsel yang ke-15, Telkomsel mempersembahkan penghargaan *Leader of the Year* kepada lima karyawan dari berbagai wilayah di Indonesia untuk kinerja dan perwujudan dari empat budaya perusahaan (integritas, profesionalisme, kerja tim, dan keakraban dengan pelanggan) dalam melakukan pekerjaannya.



“Saya mengikuti filosofi dari Ki Hajar Dewantara ‘Ing Ngarso Sung Tulodo, Ing Madya Mbangun Karso, Tut Wuri Handayani’ yang artinya ‘di depan menjadi teladan; di tengah membangkitkan semangat; dari belakang mendukung’ Saya ingin menguatkan mental para karyawan dan mendorong mereka untuk menjadi pemimpin yang berpotensi, sehingga Telkomsel akan terus sukses di masa mendatang.”

Erick Noviantoro, *General Manager Regional Sales & Customer Service Sulawesi & Papua*

Dukungan terhadap Lingkungan

Kebijakan pemakaian bahan dan daur ulang

Di bawah ini adalah detail bahan-bahan yang dipakai oleh *brand* utama dan pengemasan produk layanan kami berdasarkan produksi tahunan:^(EN1)

<i>Brand</i>	Kertas	PVC
simPATI	265,2 ton	1.632 ton
Kartu AS	424,3 ton	768 ton
Kartu HALO	0,6 ton	10 ton
TOTAL	690,1 ton	2.410 ton

Telkomsel menggunakan jasa pihak ketiga untuk mencetak dan mengemas produk kami. Kami hanya mendaur ulang nomor telepon (MSISDN) yang telah habis masa aktifnya dan tidak termasuk produk dalam bentuk fisik.^(EN2,EN27)

Hingga saat ini kami sudah melakukan modernisasi peralatan yang digunakan untuk infrastruktur dan fasilitas operasionalnya dengan peralatan baru yang hemat energi mengikuti sistem *single RAN evolution*, dimana dalam sistem ini kombinasi dari BTS yang digunakan (2G, 2.5G, 3G) dipisahkan ke dalam satu elemen jaringan. Melalui modernisasi peralatan ini, penghematan konsumsi daya listrik menjadi bervariasi antara 37% sampai 52% tergantung jenis peralatan yang digunakan.^(EN5) Peralatan lama yang sudah tidak digunakan lagi atau sudah rusak akan menjadi bagian tugas dan tanggung jawab *vendor* Telkomsel dalam mengelola penggunaan dan pembuangannya. Biasanya oleh *vendor* Telkomsel peralatan tersebut diekspor.

Penggunaan energi kami^(EN3,EN4)

Energi	Sumber Daya	Konsumsi Energi Tidak Langsung (joule)	Konsumsi Energi Langsung (joule)
Listrik	PLN (Perusahaan Listrik Negara)	231.120 GJ	N/A
Listrik	Genset	54.000 GJ	114,86 TJ
Listrik	<i>Solar Cell</i> (tenaga surya)	7,2 GJ	-
Listrik	Generator mikro-hidro	324 MJ	-
Listrik	Hidrogen	79,2 MJ	-

Keanekaragaman Hayati

Sehubungan dengan bisnis utama Telkomsel sebagai penyedia solusi dan gaya hidup seluler maka sebagian besar lokasi pelayanan perusahaan yang dimiliki atau disewa oleh Telkomsel berada pada lokasi dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Hanya ada sedikit lokasi pelayanan Telkomsel yang berdekatan dengan kawasan yang dilindungi dan daerah yang mempunyai keanekaragaman hayati tinggi, seperti yang terdapat pada tempat wisata di Pulau Komodo (Nusa Tenggara Timur) dan Ujung Kulon (Banten). Kepemilikan tanah dan pembangunan infrastruktur yang ada adalah berdasarkan permintaan dari masyarakat dan pemerintah setempat akibat meningkatnya kegiatan pariwisata di daerah tersebut. Lokasi infrastruktur dan fasilitas Telkomsel (selain *corporate offices*) memiliki ukuran yang relatif kecil, yaitu sekitar 100 m² sampai 200 m².^(EN11) Selama periode pelaporan, tidak ada dampak kerusakan lingkungan yang berarti sebagai akibat dari adanya kegiatan, peralatan infrastruktur dan layanan Telkomsel terhadap keanekaragaman hayati di dalam dan di luar kawasan yang dilindungi.^(EN12)

Emisi, efluen dan limbah

Sekitar 80% pasokan listrik yang kami gunakan berasal dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) sedangkan 20% sisanya menggunakan generator listrik diesel yang berbahan bakar solar. Dalam hal emisi yang dihasilkan dari kegiatan usaha, kami hanya mengukur emisi gas CO₂ yang berasal dari konsumsi bahan bakar solar. Selain itu terkait dengan penggunaan energi terbarukan pada fasilitas kami, pada tahun 2010 telah dihitung jumlah kredit karbon yang dihasilkan dimana kami telah berhasil mengurangi sekitar 1.949,79 ton emisi gas CO₂.^(EN18)

- Kami tidak melakukan perhitungan akan emisi, efluen dan limbah berikut yang dihasilkan oleh kegiatan operasional perusahaan tahun 2010:
- Emisi gas rumah kaca langsung dan tidak langsung (misalnya gas metan, nitro-oksida, HFC dan gas lainnya yang dihasilkan dari perjalanan bisnis) diperinci berdasarkan berat^(EN16, EN17)
 - Emisi bahan kimia yang merusak lapisan ozon (*ozone-depleting substances/ODS*) misalnya gas-gas CFCs dan halon^(EN19)
 - NO, SO, dan emisi udara signifikan lainnya^(EN20)
 - Jumlah debit penggunaan air dan penggunaan air dari berbagai sumber seperti Perusahaan Air Minum (PAM) dan air tanah untuk kepentingan operasi perusahaan di lokasi BTS dan fasilitas lainnya.^(EN8,EN21)
 - Jumlah limbah menurut jenisnya dan metode pembuangannya^(EN22)
 - Jumlah dan volume tumpahan yang signifikan^(EN23)

Pada masa yang akan datang, beberapa informasi diatas mungkin akan dikumpulkan dan dilaporkan terutama yang relevan dengan operasi Telkomsel sebagai perusahaan telekomunikasi.

Pembangunan Jaringan Ramah Lingkungan

Inisiatif Telkomsel dalam menerapkan kegiatan bisnis yang ramah lingkungan telah mulai dilaksanakan sejak tahun 2007. Dalam peta jalan perusahaan Telkomsel hingga tahun 2014, kebijakan “Go Green” telah menjadi salah satu pedoman bagi perusahaan dalam pengembangan teknologi. Pada tahun 2010, kami berhasil menjadi operator pertama di Asia yang mengoperasikan generator tenaga mikrohidro sebagai sumber energi. Ada dua lokasi yang dibangun menggunakan tenaga mikro-hidro, yaitu di Suoh, provinsi Lampung (13 kilowatt) dan Sumalata, provinsi Gorontalo (16 kilowatt).



Generator mikro-hidro menggunakan tenaga potensial dari aliran arus sungai untuk menggerakkan turbin yang kemudian menghasilkan tenaga listrik.



Tenaga Surya
164 BTS
6.119 USO

Tenaga Sel Hidrogen
7 BTS

Kipas angin pengganti AC
1.310 lokasi

Selain itu, Telkomsel juga merupakan operator telekomunikasi di Asia dengan yang paling banyak menggunakan tenaga surya sebagai sumber energi, yaitu di 164 BTS dan 6.119 lokasi USO. Penggunaan teknologi tenaga surya memiliki beberapa keuntungan, antara lain pemeliharaannya mudah sehingga dapat mengurangi biaya operasional hingga 30%. Sementara itu, panel tenaga surya mempunyai daya tahan yang kuat dimana bisa bertahan selama 20 tahun dan baterainya hanya perlu diganti setiap lima tahun sekali. Penggunaan tenaga surya digunakan pada lokasi-lokasi yang tidak terhubung pada jaringan listrik negara.



Inovasi penerapan konsep jaringan ramah lingkungan lain yang juga kami implementasikan pada tahun 2010 adalah penggunaan sel bahan bakar (*fuel cell*) hidrogen sebagai cadangan listrik di tujuh lokasi BTS. Kami sudah mulai menggunakan kipas angin untuk menggantikan fungsi AC di 1.310 lokasi BTS. Kami juga membangun model BTS *outdoor* dimana tidak diperlukan lagi AC untuk pendinginan server.

Pada masa mendatang, Telkomsel akan membangun lebih banyak BTS tanpa menara dan membangun Hotel BTS dengan

menggunakan teknologi serat optik. Kedua inovasi ini tidak memerlukan banyak ruang dan akan menghemat banyak energi dibandingkan dengan BTS konvensional.

Upaya kami dalam hal mengurangi konsumsi energi dari penggunaan sumber daya yang tidak dapat diperbaharui telah mengurangi biaya operasional dan memberikan manfaat bagi kami dan masyarakat sekitar.^(SO1) Kami berharap inisiatif-inisiatif *Go Green* tersebut dapat mengurangi dampak operasi kami terhadap lingkungan dan meningkatkan keberlanjutan perusahaan kami.

Total transaksi T-Care
165 juta

Informasi mengenai produk dan jasa yang ramah lingkungan lainnya dapat ditemui di halaman 21 dari laporan ini.

Produk dan layanan ramah lingkungan^(EN26)

Peran ICT kini makin penting dalam mempromosikan konservasi energi dan upaya pengurangan emisi. Pada tahun 2010, Telkomsel telah memperkenalkan program T-Care, yaitu layanan mandiri yang memungkinkan pelanggannya untuk mendapatkan layanan Telkomsel kapan saja dan di mana saja secara *online* melalui menu USSD, SMS, layanan jejaring internet dan *e-mail*. Melalui layanan ini pelanggan kami tidak turut berkontribusi menghasilkan emisi karbon dengan menggunakan alat transportasi untuk datang ke gerai Telkomsel. Kapasitas sistem T-Care telah ditingkatkan kinerjanya sehingga dapat menampung ratusan juta transaksi. Adanya T-Care membuat semua proses transaksi dapat dilakukan tanpa menggunakan kertas.



Selama periode waktu dibuatnya laporan ini (2010) dalam rangka menjalankan kegiatan operasional perusahaan, hal-hal yang terkait dengan pelanggaran hukum dan peraturan pada aspek lingkungan, Telkomsel belum pernah dikenakan sanksi baik berupa denda yang jumlahnya signifikan atau sanksi non-moneter.^(EN28)

Di masa yang akan datang Telkomsel akan terus mempromosikan gagasan “Solusi Ramah Lingkungan” melalui pendekatan yang sistematis dan ilmiah. Kami akan memperbaiki manajemen penggunaan energi, secara aktif menggunakan dan memperkenalkan peralatan jaringan yang lebih hemat energi serta terus-menerus berusaha untuk meningkatkan dan mengoptimalkan struktur jaringan. Kami juga akan meningkatkan penggunaan sumber energi terbarukan serta melakukan penelitian mengenai alternatif sumber energi alternatif (misalnya bahan bakar nabati). Tidak hanya itu, kami juga akan bekerjasama dengan para pemasok dan pelanggan untuk menghasilkan inovasi penghematan energi di sepanjang rantai industri termasuk pada produk dan jasa. Dengan adanya keterlibatan semua pihak tersebut, diharapkan suatu masyarakat yang rendah karbon dan ramah lingkungan dapat dibangun di masa mendatang.

GRI 3.1		Item yang dipaparkan	Hal.
Profil			
Strategi dan Analisis	1.1	Pernyataan dari pembuat keputusan yang paling senior di organisasi (misalnya, CEO, pimpinan, atau posisi senior yang setara) tentang relevansi keberlanjutan bagi organisasi dan strateginya.	1
	1.2	Gambaran dampak utama, risiko dan peluang	10,11
Profil Organisasi	2.1	Nama organisasi	2
	2.2	Merk, produk, dan / atau layanan utama. Organisasi harus menunjukkan peran utamanya dalam menyediakan produk dan layanannya serta tingkatan dalam menggunakan pengelola dari pihak luar.	4
	2.3	Struktur operasional organisasi, termasuk divisi utama, perusahaan yang beroperasi, anak perusahaan, dan usaha patungan.	5
	2.4	Lokasi kantor pusat organisasi	4
	2.5	Jumlah negara di mana organisasi beroperasi, dan nama negara yang beroperasi dalam jumlah besar atau yang secara khusus relevan dengan isu-isu keberlanjutan tercakup dalam laporan.	4
	2.6	Sifat kepemilikan dan bentuk badan hukum	4
	2.7	Pasar yang dilayani (termasuk rincian geografis, sektor layanan, dan jenis pelanggan / penerima).	4
	2.8	Skala organisasi pelaporan	4, 13, 15, 24
	2.9	Perubahan penting selama periode pelaporan mengenai struktur atau kepemilikan.	4
	2.10	Penghargaan yang diterima selama periode pelaporan	5
Parameter Laporan	3.1	Periode pelaporan (misalnya, fiskal / tahun kalender) untuk informasi yang diberikan.	2
	3.2	Tanggal laporan sebelumnya yang paling baru (jika ada).	2
	3.3	Periode pelaporan (tahunan, dua kali setahun, dll)	2
	3.4	Alamat kontak untuk pertanyaan mengenai laporan atau isinya.	40
	3.5	Proses untuk mendefinisikan isi laporan	2
	3.6	Batasan laporan (misalnya negara, divisi, anak perusahaan, fasilitas yang disewakan, usaha patungan, pemasok).	2
	3.7	Adanya keterbatasan ruang lingkup atau batasan laporan.	2
	3.8	Dasar untuk melaporkan usaha patungan, anak perusahaan, fasilitas yang disewakan, operasi yang dikelola pihak luar serta entitas lainnya yang mempengaruhi secara signifikan, sehingga dapat diperbandingkan informasinya dari waktu ke waktu dan atau antara organisasi.	2
	3.9	Teknik pengukuran data dan dasar perhitungannya, termasuk di dalamnya asumsi dan teknik yang mendasari estimasi yang diterapkan dalam menyusun Indikator dan informasi lainnya dalam laporan.	2
	3.10	Penjelasan dampak dari pernyataan ulang terhadap informasi yang disediakan dalam laporan sebelumnya, serta alasan untuk pembuatan pernyataan ulang tersebut.	2
	3.11	Perubahan signifikan dari laporan periode sebelumnya terkait ruang lingkup, batasan, atau metode pengukuran yang digunakan dalam laporan.	2
	3.12	Tabel yang menunjukan lokasi dari Standar Pengungkapan dalam laporan	34-39
	3.13	Kebijakan dan praktek saat ini yang ditujukan untuk mencari assurance eksternal untuk laporan.	2

GRI 3.1		Item yang dipaparkan	Hal.
Tata kelola, Komitmen dan Keterlibatan	4.1	Struktur tata kelola organisasi, termasuk komite di bawah badan pengelola tertinggi yang bertanggung jawab untuk tugas khusus, seperti dalam menetapkan strategi atau mekanisme pengawasan organisasi.	6
	4.2	Penyampaian apakah Ketua dari badan pengelola tertinggi juga merangkap pejabat eksekutif (dan jika ternyata iya, maka perlu ditunjukkan fungsi mereka dalam pengelolaan organisasi dan alasan mengapa terjadi kondisi semacam itu).	6
	4.3	Untuk organisasi yang memiliki struktur satu dewan, nyatakan jumlah anggota dari badan pengelola tertinggi yang berasal dari kelompok independen dan atau anggota noneksekutif.	6
	4.4	Mekanisme untuk pemegang saham dan pegawai dalam menyampaikan rekomendasi atau arahan kepada badan pengelola tertinggi.	6
	4.5	Hubungan antara kompensasi bagi anggota badan pengelola tertinggi, manajer senior, dan eksekutif dan kinerja organisasi.	6
	4.6	Proses yang benar dalam badan pengelola tertinggi untuk dalam menjamin terhindarnya konflik kepentingan	6
	4.7	Proses dalam menentukan komposisi, kualifikasi dan keahlian pada anggota badan pengelola tertinggi dan komitennya.	6
	4.8	Pengembangan secara internal pernyataan misi atau nilai, kode tingkah laku, dan prinsip yang relevan dengan kinerja ekonomi, lingkungan dan kinerja sosial serta status dari implementasinya.	Back-cover,1
	4.9	Prosedur dalam badan pengelola tertinggi untuk mengawasi manajemen dan identifikasi organisasi terhadap kinerja ekonomi, lingkungan dan sosial.	6
	4.10	Proses dalam mengevaluasi kinerja dari badan pengelola tertinggi, khususnya yang terkait dengan kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial.	6
	4.11	Penjelasan mengenai bagaimana pendekatan atau prinsip pencegahan digunakan oleh organisasi	7
	4.12	Piagam, prinsip, atau insiatif lainnya yang dikembangkan secara eksternal terkait ekonomi, lingkungan, dan sosial yang turut didukung/diadopsi oleh organisasi	7
	4.13	Keanggotaan dalam asosiasi (seperti asosiasi industri) dan atau organisasi advokasi nasional/ internasional.	7
	4.14	Daftar kelompok pemangku kepentingan yang dilibatkan oleh organisasi.	8
	4.15	Dasar yang digunakan dalam mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan yang akan dilibatkan.	8
	4.16	Penndekatan yang digunakan untuk melibatkan pemangku kepentingan, termasuk di dalamnya frekuensi pelibatan berdasarkan jenis dan kelompok pemangku kepentingan	8
	4.17	Topik dan perhatian utama yang dimunculkan melalui pelibatan pemangku kepentingan, dan bagaimana organisasi merespon topik dan perhatian utama tersebut, termasuk melalui pelaporannya.	8

Indikator kinerja tambahan dalam warna abu-abu

Ekonomi			
Kinerja Ekonomi	EC1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	13
	EC2	Implikasi finansial dan risiko lainnya serta peluang bagi aktivitas organisasi akibat perubahan iklim	13
	EC3	Cakupan kewajiban organisasi terhadap program manfaat pasti	28
	EC4	Bantuan finansial signifikan yang diterima dari pemerintah	13
Keberadaan Pasar	EC6	Kebijakan, praktek, dan proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal pada daerah operasi utama.	16
	EC7	Prosedur penerimaan pegawai lokal dan proporsi manajemen senior yang direkrut secara lokal dan dipekerjakan di daerah operasi utama	14,16
	EC8	Pembangunan dan dampak investasi infrastruktur serta jasa yang diberikan kepada publik secara komersial, dalam bentuk natura, atau pro bono.	13
Masyarakat			
Komunitas lokal	SO1	Persentase operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal dalam implementasinya, penilaian dampak, dan program pembangunan.	14,15,18,23,32
	SO9	Operasi yang berdampak negatif atau potensi yang signifikan pada masyarakat lokal	18
	SI0	Pencegahan dan mitigasi dilaksanakan dalam operasi dengan mengukur potensi yang signifikan atau dampak negatif yang sebenarnya pada masyarakat lokal.	18
Korupsi	SO2	Persentase dan jumlah unit usaha dianalisis yang memiliki risiko terhadap korupsi	18
	SO3	Persentase pegawai yang dilatih tentang kebijakan dan prosedur antikorupsi dalam organisasi.	18
	SO4	Tindakan yang diambil dalam menanggapi kejadian korupsi	19
	SO5	Posisi kebijakan publik dan partisipasi dalam pengembangan kebijakan publik dan melakukan lobi.	19
	SO6	Total nilai kontribusi finansial dan natura kepada partai politik, politisi, dan institusi terkait berdasarkan negara di mana perusahaan beroperasi.	20
	SO7	Total jumlah tindakan hukum atas perilaku anti persaingan, praktik antitrust, dan monopoli dan hasilnya.	19
	SO8	Nilai denda uang yang signifikan dan jumlah sanksi non keuangan bagi yang melanggar hukum dan peraturan.	19
Hak Asasi Manusia			
Praktek Investasi dan Pengadaan	HR1	Persentase dan jumlah perjanjian investasi signifikan yang memuat klausula HAM atau telah menjalani proses skrining/filtrasi terkait dengan aspek hak asasi manusia	20
	HR2	Persentase pemasok dan kontraktor signifikan yang telah menjalani proses skrining/filtrasi atas aspek HAM	20
	HR3	Jumlah waktu pelatihan bagi karyawan dalam hal kebijakan serta prosedur yang terkait dengan aspek HAM yang relevan dengan kegiatan organisasi, termasuk persentase karyawan yang telah menjalani pelatihan	29
Non-diskriminasi	HR4	Total jumlah kasus diskriminasi yang terjadi dan tindakan yang diambil/dilakukan	20
Kebebasan berserikat dan perjanjian bersama	HR5	Kegiatan operasional dan pemasok utama yang teridentifikasi di mana hak untuk menguji kebebasan berserikat dan perjanjian bersama mungkin dilanggar atau menghadapi risiko besar, dan tindakan diambil untuk mendukung hak-hak tersebut	20
Pekerja anak	HR6	Kegiatan operasional dan pemasok utama yang teridentifikasi mengandung risiko besar terhadap kasus pekerja anak, dan langkah-langkah diambil untuk mendukung upaya penghapusan pekerja anak.	20

GRI 3.1		Indikator Kinerja	Hal.
Kerja paksa dan kerja wajib	HR7	Kegiatan operasional dan pemasok utama yang teridentifikasi mengandung risiko besar terhadap kasus kerja paksa atau wajib dan langkah-langkah untuk berkontribusi pada penghapusan segala bentuk kerja paksa atau kerja wajib.	20
Penilaian	HR10	Persentase dan jumlah operasi kegiatan yang telah mengacu pada tinjauan hak asasi manusia dan / atau penilaian dampak.	20
Pemulihan	HR11	Jumlah keluhan yang terkait dengan HAM diajukan, diatasi dan diselesaikan melalui mekanisme pengaduan formal.	20
Tanggung jawab produk			
Kesehatan dan keamanan pelanggan	PR1	Tahapan siklus hidup di mana dampak produk dan layanan yang menyangkut kesehatan dan keamanan dinilai untuk penyempurnaan, dan persentase dari kategori produk dan layanan penting harus mengacu pada prosedur tersebut.	21
Pemasangan label produk dan layanan	PR3	Jenis informasi produk dan layanan yang dipersyaratkan oleh prosedur dan persentase produk dan layanan yang signifikan terkait dengan informasi yang dipersyaratkan tersebut.	21
	PR5	Praktek yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan termasuk hasil survei yang mengukur kepuasan pelanggan	24
Komunikasi pemasaran	PR6	Program-program ketaatan kepada hukum, standar dan etika yang terkait dengan komunikasi pemasaran.	22
Privasi Pelanggan	PR8	Total jumlah keluhan terkait dengan pelanggaran privasi pelanggan dan kerugian data pelanggan.	22
Kepatuhan	PR9	Nilai moneter dari denda ketidakpatuhan (non-compliance) hukum dan peraturan mengenai pengadaan dan penggunaan produk dan jasa	22
Praktek Tenaga kerja dan Pekerjaan yang layak			
Pekerjaan	LA1	Total jumlah angkatan kerja menurut jenis pekerjaan, kontrak pekerjaan, dan wilayah, dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.	25
	LA2	Total jumlah dan tingkat perekrutan karyawan baru dan perputaran karyawan menurut kelompok usia, jenis kelamin, dan wilayah.	26
	LA3	Manfaat yang disediakan bagi karyawan tetap yang tidak disediakan bagi karyawan kontrak, berdasarkan lokasi utama kegiatan.	27,28
	LA15	Kembali bekerja dan tingkat retensi setelah cuti sebagai orangtua, berdasarkan jenis kelamin	27
Tenaga kerja/ hubungan manajemen	LA4	Persentase karyawan yang dilindungi perjanjian tawar-menawar kolektif.	27
	LA5	Masa pemberitahuan minimal tentang perubahan kegiatan operasional, termasuk apakah hal itu dijelaskan dalam perjanjian kolektif.	27
Kesehatan dan keselamatan kerja	LA6	Persentase dari total angkatan kerja terwakili dalam manajemen kesehatan formal bersama pekerja dan komite keselamatan yang membantu memantau dan memberikan saran program kesehatan dan keselamatan.	28
	LA7	Tingkat kecelakaan fisik, penyakit karena jabatan, hari-hari yang hilang, dan ketidakhadiran, dan jumlah kematian karena pekerjaan menurut wilayah dan jenis kelamin.	27
	LA8	Program pendidikan, pelatihan, penyuluhan/ bimbingan, pencegahan, pengendalian risiko setempat untuk membantu para karyawan, anggota keluarga dan anggota masyarakat, mengenai penyakit berat/berbahaya.	28
Pendidikan dan Pelatihan	LA10	Rata-rata jam pelatihan tiap tahun tiap karyawan menurut jenis kelamin dan berdasarkan kategori/ kelompok karyawan.	28
	LA11	Program untuk pengaturan keterampilan dan pembelajaran seumur hidup yang menunjang kelangsungan kerja karyawan dan membantu mereka dalam mengatur akhir karir.	29
	LA12	Persentase karyawan yang menerima peninjauan kinerja dan pengembangan karier secara teratur berdasarkan jenis kelamin.	29

GRI 3.1		Indikator Kinerja	Hal.
Keberagaman dan kesempatan setara	LA13	Komposisi badan pengelola/penguasa dan perincian karyawan tiap kategori menurut jenis kelamin, kelompok usia, keanggotaan kelompok minoritas, dan indikator lain keanekaragaman.	6,25,27
	LA14	Perbandingan/rasio gaji dasar pria terhadap wanita menurut kategori karyawan, berdasarkan lokasi utama kegiatan operasional.	27
Lingkungan			
Aspek Material	EN1	Penggunaan Bahan; diperinci berdasarkan berat atau volume	30
	EN2	Persentase bahan yang digunakan untuk bahan masukan yang didaur ulang.	30
Aspek Energi	EN3	Penggunaan Energi Langsung dari Sumberdaya Energi Primer	30
	EN4	Pemakaian Energi Tidak Langsung berdasarkan Sumber Primer	30
	EN5	Penghematan Energi melalui Konservasi dan Peningkatan Efisiensi	30
Aspek Air	EN8	Total pengambilan air per sumber	31
Aspek Keaneka-ragaman Hayati	EN11	Lokasi dan ukuran tanah yang dimiliki, disewa, dikelola, atau berbatasan dengan kawasan lindung dan daerah dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi di luar kawasan lindung.	30
	EN12	Deskripsi dampak signifikan dari kegiatan, produk, dan layanan pada keanekaragaman hayati di kawasan lindung dan daerah dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi di luar kawasan lindung.	30
Aspek Emisi, Efluen dan limbah	EN16	Jumlah emisi gas rumah kaca yang sifatnya langsung maupun tidak langsung dirinci berdasarkan berat.	31
	EN17	Emisi gas rumah kaca tidak langsung lainnya diperinci berdasarkan berat.	31
	EN18	Inisiatif untuk mengurangi emisi gas rumah kaca dan pencapaiannya.	31
	EN19	Emisi bahan kimia yang merusak lapisan ozon diperinci berdasarkan berat	31
	EN20	NO, SO dan emisi udara signifikan lainnya yang diperinci berdasarkan jenis dan berat	31
	EN21	Total buangan air menurut kualitas dan tujuan.	31
	EN22	Total berat limbah menurut jenis dan metode pembuangan.	31
	EN23	Total jumlah dan volume tumpahan yang signifikan.	31
Aspek produk dan layanan	EN26	Inisiatif untuk mengurangi dampak lingkungan produk dan layanan dan sejauh mana dampak pengurangan tersebut.	19,21,33
	EN27	Persentase produk terjual dan bahan kemasannya yang ditarik menurut kategori.	30
Aspek Kepatuhan	EN28	Nilai moneter denda yang signifikan dan total jumlah sanksi nonmoneter atas pelanggaran terhadap undang-undang dan peraturan lingkungan.	33

Suplemen sektor telekomunikasi (versi awal)

Kategori		Indikator Kinerja	Hal.
Operasi Internal			
Investasi	IO1	Investasi modal dalam jaringan infrastruktur telekomunikasi, dirinci menurut negara/daerah.	15
	IO2	Biaya bersih untuk penyedia layanan di bawah Kewajiban Layanan Universal dalam rangka memperluas layanan untuk menjangkau lokasi geografis dan kelompok berpenghasilan rendah yang tidak memberi keuntungan.	14
Kesehatan dan keselamatan	IO3	Praktek yang menjaga kesehatan dan keselamatan karyawan di lapangan yang terlibat dalam penginstalasian, pengoperasian dan pemeliharaan menara BTS, pemasangan kabel dan peralatan luar lainnya.	27
	IO5	Kepatuhan terhadap standar ICNIRP untuk <i>base stations</i>	18
Infrastruktur	IO7	Kebijakan dan praktek tentang penempatan menara dan situs transmisi, termasuk konsultasi dengan para pemangku kepentingan, pembagian situs (site sharing), serta prakarsa untuk menurunkan dampak visual.	15
	IO8	Jumlah dan persentase situs tersendiri (<i>stand-alone</i>), situs yang digunakan secara bersama, serta situs pada bangunan yang telah ada	15
Penyediaan Akses			
Akses terhadap Produk dan Layanan Komunikasi	PA1	Kebijakan dan praktek yang memungkinkan penyebaran infrastruktur telekomunikasi dan akses terhadap produk dan layanan telekomunikasi di daerah terpencil dan daerah dengan kepadatan penduduk rendah.	13
	PA2	Kebijakan dan praktek untuk mengatasi keterbatasan terhadap akses dan pemakaian produk dan layanan telekomunikasi yang mencakup: bahasa, budaya, kebutahurufan, dan pendidikan rendah, pendapatan, cacat, serta usia.	22
	PA3	Kebijakan dan praktek untuk menjamin ketersediaan dan kehandalan produk dan layanan telekomunikasi, dan sejauh mungkin menyajikan data tersebut secara kuantitatif, untuk masa waktu tertentu serta lokasi jeda waktu.	15
	PA4	Menyajikan secara kuantitatif tingkat ketersediaan produk dan layanan telekomunikasi di wilayah operasional organisasi.	13
	PA5	Jumlah dan jenis produk dan layanan telekomunikasi yang disediakan untuk dan digunakan oleh kelompok populasi yang berpenghasilan rendah dan yang tanpa penghasilan.	22
	PA6	Program-program untuk menyediakan dan menjaga produk dan layanan telekomunikasi pada keadaan darurat dan untuk pertolongan kepada korban bencana alam.	23
	PA9	Jumlah keseluruhan yang diinvestasi dalam program dan kegiatan yang terkait dengan penelitian tentang medan elektromagnetik.	21
	PA10	Prakarsa untuk menjamin kejelasan biaya dan tarif.	21
	PA11	Prakarsa untuk memberi informasi kepada pelanggan tentang fitur-fitur produk dan aplikasi yang akan mendorong penggunaan yang bertanggung jawab, efisien, biaya yang efektif, dan lebih ramah lingkungan.	21
Aplikasi Teknologi			
Efisiensi Sumber Daya	TA1	Menyediakan contoh efisiensi sumber daya yang terdapat pada produk dan layanan telekomunikasi yang disediakan.	21
	TA2	Menyediakan contoh produk, layanan dan aplikasi telekomunikasi yang memiliki potensi untuk menggantikan objek fisik.	21
	TA3	Memaparkan ukuran perubahan dalam penggunaan transportasi dan/atau sumber daya oleh para pelanggan terhadap produk dan layanan telekomunikasi yang disebutkan di atas.	21
	TA5	Penjelasan dari praktek-praktek yang berhubungan dengan hak kekayaan intelektual dan teknologi dari sumber terbuka.	16

Umpan Balik^(3,4)

Laporan ini dapat diakses melalui situs kami www.telkomsel.com. Telkomsel menerima dengan senang hati setiap masukan dari para pemangku kepentingan terhadap laporan ini di mana masukan tersebut dapat membantu kami memahami secara lebih baik tentang bagaimana dampak operasi perusahaan kami terhadap bisnis serta masyarakat. Silakan mengisi formulir di bawah ini dan kirimkan melalui surat atau fax ke alamat berikut. Terima kasih.

Divisi CSR
PT Telekomunikasi Selular
Wisma Mulia, lantai 20
Jl. Gatot Subroto No.42
Jakarta 12710 - Indonesia
Tel. +62 21 5240811 (hunting)
Fax. +62 21 5290 6406 (direct)

1. Anda termasuk dalam kelompok mana?

- ☐ Pemerintah
- ☐ Sektor Swasta (Perusahaan, Asosiasi Industri dll)
- ☐ Mitra Bisnis Telkomsel
- ☐ Masyarakat
- ☐ LSM
- ☐ Media
- ☐ Lainnya (Sebutkan...)

2. Seberapa informatif laporan ini bagi anda?

- ☐ Sangat informatif sekali
- ☐ Sangat informatif
- ☐ Cukup informatif
- ☐ Kurang informatif
- ☐ Sama sekali tidak informatif

3. Bagian manakah dari laporan ini yang paling menarik bagi anda? (boleh menjawab lebih dari satu jawaban)

- ☐ Keberlanjutan di Telkomsel
- ☐ Mengembangkan Perekonomian Bangsa
- ☐ Dukungan terhadap Masyarakat
- ☐ Memimpin Pasar, Memprioritaskan Pelanggan
- ☐ Menciptakan Tempat Kerja yang Mengayomi dan Memberikan Motivasi
- ☐ Dukungan terhadap Lingkungan

4. Dari beberapa bagian (bab) laporan di atas, bagian mana yang paling berguna dan bagian mana yang masih ada kekurangan/tidak memadai?

5. Untuk setiap kriteria berikut, saya akan menilai laporan ini:

	Bagus sekali	Bagus	Rata-rata	Kurang Bagus
Isi	☐	☐	☐	☐
Kredibilitas	☐	☐	☐	☐
Kemudahan untuk dibaca	☐	☐	☐	☐
Format/Desain	☐	☐	☐	☐

6. Apa yang ingin Anda lihat di dalam laporan tahun depan yang sudah atau belum dibahas dalam edisi tahun 2010?

7. Bagaimana anda menilai laporan ini secara keseluruhan?

- ☐ Sangat Bagus
- ☐ Bagus
- ☐ Cukup Bagus
- ☐ Kurang Bagus

8. Opini/saran/kritik lainnya:



Statement GRI Application Level Checked Laporan Pengecekan Level Aplikasi GRI

The National Center for Sustainability Reporting (NCSR) hereby states that PT.Telekomunikasi Seluler has presented it's report (Sustainability Report 2010) to NCSR Application Level Check Services, which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

Application Levels communicate the extent to which the content of the GRI G3.1 guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Jakarta, 11 November 2011

Drs.Elmar Bouma, CSRA
Director

National Center for Sustainability Reporting (NCSR) dengan ini menyatakan bahwa PT.Telekomunikasi Seluler telah menyampaikan Laporan Keberlanjutan 2010 “kepada NCSR Application Level Check Services, dan menyimpulkan bahwa laporan memenuhi persyaratan Level Aplikasi B

Level Aplikasi memberi gambaran tentang sejauh mana pedoman GRI G3.1 d telah diterapkan dalam laporan yang telah disampaikan kepada kami. Kami menyatakan bahwa laporan tersebut telah memuat seperangkat pengungkapan yang disyaratkan dalam Level Aplikasi tersebut, dan indeks GRI telah disajikan dalam laporan tersebut secara memadai, sesuai dengan Pedoman GRI G3.

Tingkat Aplikasi ini bukan merupakan opini terhadap kinerja keberlanjutan maupun kualitas informasi yang dimuat dalam laporan tersebut..

The National Center for Sustainability Reporting (NCSR) is an independent non profit organisation, established in 2005 to promote sustainability reporting and assurance in Indonesia. NCSR is registered as an organisational stakeholder member of the Global Reporting Initiative (GRI) since 2006.