

Building Digital Ecosystem, Winning the Hearts of Indonesians



Building Digital Ecosystem, Winning the Hearts of Indonesians

Seiring dengan terus berkembangnya lanskap industri telekomunikasi, **Telkomsel akan terus maju sebagai perusahaan telekomunikasi digital dengan mengatasi berbagai tantangan dan berkontribusi terhadap kemajuan nasional melalui pemanfaatan teknologi secara efektif.** Komitmen kami terletak pada upaya memperkuat ekosistem digital Indonesia dengan menghubungkan sektor B2C dan B2B melalui solusi inovatif yang berdampak nyata.

Di segmen B2C, pendekatan yang berfokus pada pelanggan memungkinkan jutaan masyarakat Indonesia untuk tetap terhubung, menjalankan usaha, dan mengakses berbagai layanan penting melalui layanan *mobile, broadband, dan digital* yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Sementara itu, di segmen B2B, Telkomsel memberdayakan pelaku usaha dengan solusi digital terkini seperti *Internet of Things (IoT)* dan *Big Data* yang mendorong inovasi lintas sektor, meningkatkan efisiensi operasional, serta mendukung keberlanjutan di berbagai industri utama.

Didorong oleh inovasi tanpa henti, Telkomsel tidak hanya mempertahankan posisi kepemimpinan pasar, namun juga mempererat keterhubungan dengan masyarakat agar semakin melekat di hati masyarakat Indonesia. Dengan membangun ekosistem digital yang inklusif dan tangguh, **Telkomsel turut memberdayakan masyarakat dan menciptakan dampak yang bermakna. Melalui perannya dalam transformasi digital Indonesia, Telkomsel memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan bagi generasi mendatang.**



Daftar Isi

01

Kilas Kinerja

- 6 Kilas Kinerja 2024
- 8 Kinerja Utama
- 10 Kinerja Finansial
- 11 Kinerja Operasional
- 12 Kilas Peristiwa
- 21 Penghargaan 2024

02

Laporan Manajemen

- 26 Laporan Komisaris Utama
- 30 Dewan Komisaris
- 32 Profil Dewan Komisaris
- 36 Laporan Direktur Utama
- 42 Direksi
- 44 Profil Direksi

03

Tentang Telkomsel

- 51 Visi dan Misi
- 52 Profil Singkat Telkomsel
- 54 Jejak Langkah
- 56 Struktur Organisasi
- 56 Struktur Korporasi
- 57 Produk & Layanan Utama

04

Tinjauan Bisnis

- 60 Strategi Korporat
- 65 Program dan Strategi
- 67 Program Transformasi
- 73 Produk Utama
- 78 Layanan Utama
- 87 Teknologi Informasi
- 94 *Network*
- 97 *Human Capital Management*
- 102 Manajemen Sinergi
- 105 Manajemen Risiko Perusahaan

05

Aksi Keberlanjutan

112	Tata Kelola	119	Remunerasi Anggota Dewan Komisaris dan Direksi
113	Pedoman Perilaku	119	Unit Audit Internal
113	Rapat Umum Pemegang Saham	120	Sekretaris Perusahaan
113	Dewan Komisaris	121	Hubungan Investor
115	Komite di Bawah Dewan Komisaris	121	Pelaporan Pelanggaran
117	Direksi	122	Manajemen Regulasi
118	Independensi Dewan Komisaris dan Direksi	125	Litigasi

06

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

128	Prinsip Dasar dan Tujuan
129	Peta Jalan Ekosistem Digital Telkomsel
130	Pendidikan
133	Kewarganegaraan Digital
134	Pemberdayaan dan Kesejahteraan Masyarakat
136	Filantropi

07

Analisis dan Pembahasan Manajemen

143	Tinjauan Industri dan Bisnis
144	Memperkuat Kepemimpinan Pasar Melalui Konvergensi dan Pengembangan Ekosistem Digital
145	Kinerja Operasional
145	Kinerja Finansial
149	Kemajuan Berbasis Tujuan Untuk Masa Depan Berkelanjutan
150	Tanggung Jawab atas Laporan Tahunan 2024
152	Daftar Singkatan
154	Data Perusahaan

01.

**Kilas
Kinerja**



Kilas Kinerja

2024

Total
Pendapatan
(Rp triliun)

113,3

⬆️ 10,7%

Kontribusi
Bisnis Digital
(%)

90,8

⬆️ 2,2ppt





Pendapatan Bisnis Digital

(Rp triliun)

102,9

⬆️ 13,5%

Data
(Rp triliun)

86,8

⬆️ 13,7%

Layanan Digital
(Rp triliun)

16,1

⬆️ 12,2%



Jumlah Pelanggan Seluler

(juta)

159,4

⬆️



Jumlah Pelanggan IndiHome B2C

(juta)

9,6

⬆️ 10,6%



Penetrasi Convergence

(%)

57

⬆️ 13ppt



Data Traffic

(petabyte)

19.909

⬆️ 13,9%



Jumlah BTS

(unit)

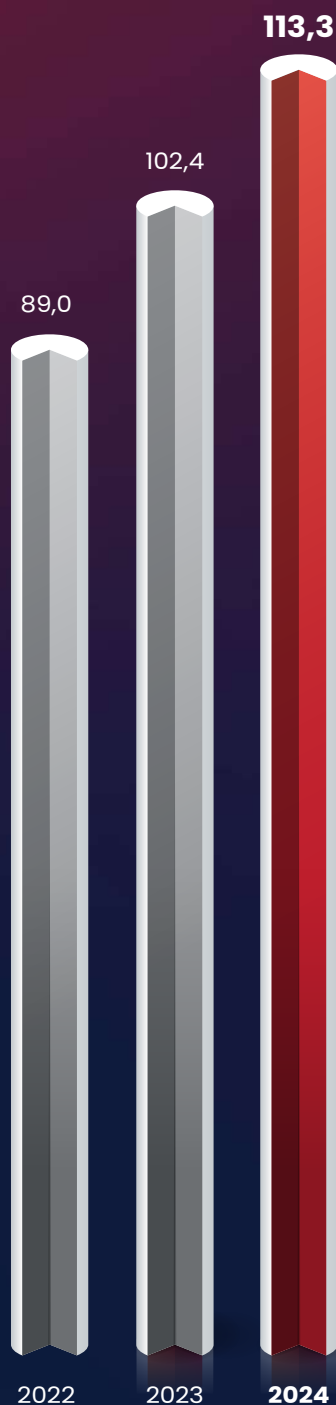
271.040

⬆️ 9,5%

Kinerja Utama

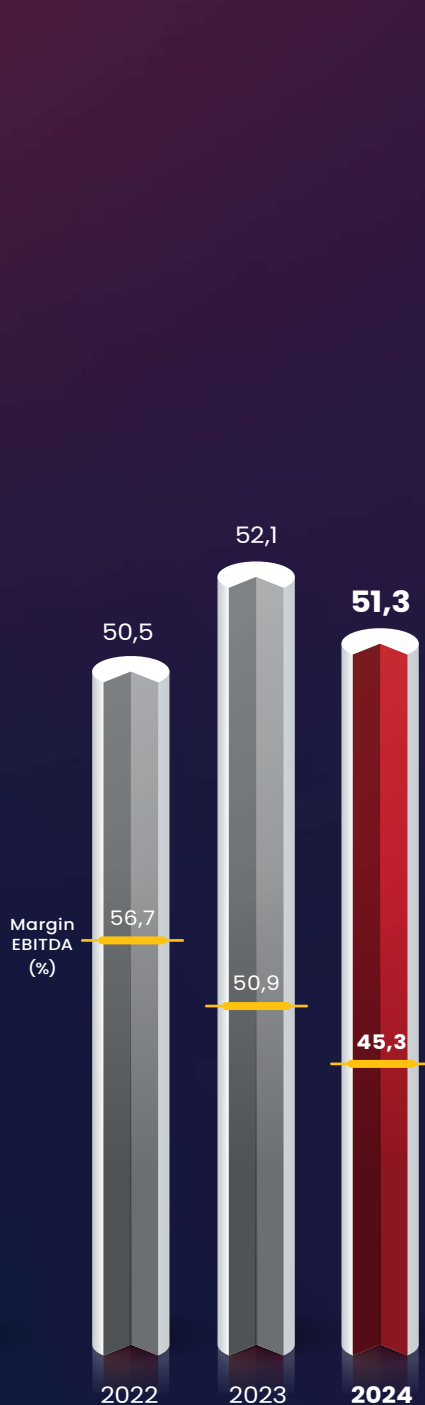
Total Pendapatan

(Rp triliun)



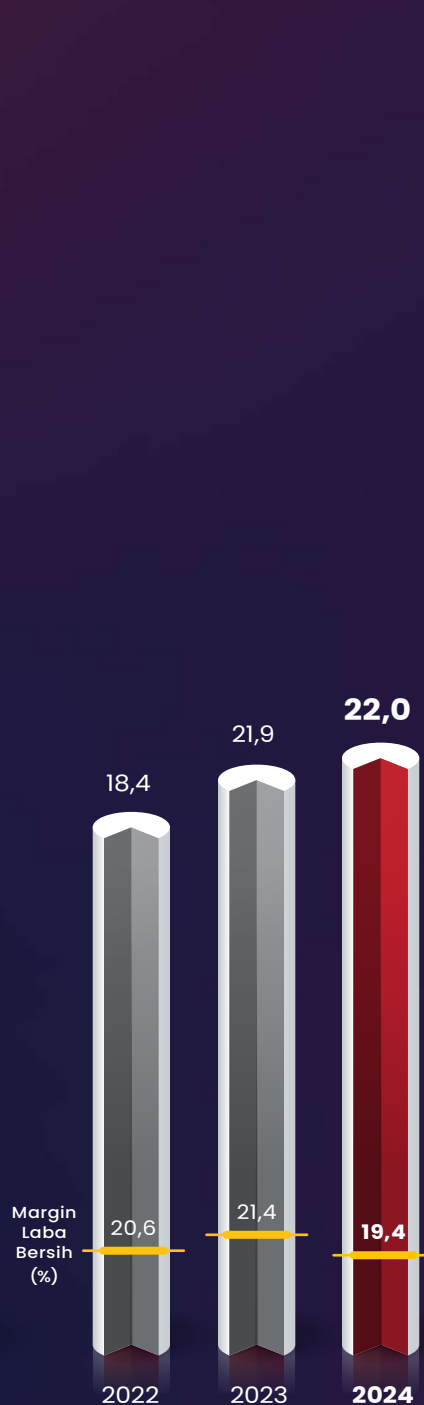
EBITDA & Margin EBITDA

(Rp triliun)



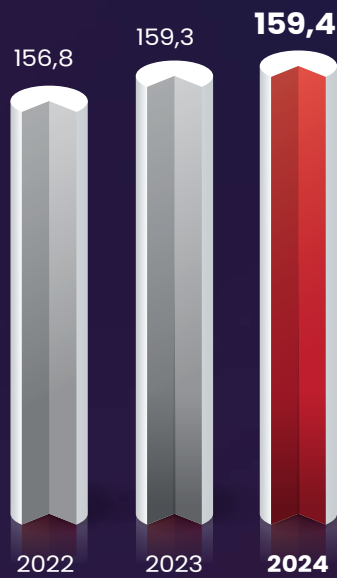
Laba Bersih & Margin Laba Bersih

(Rp triliun)



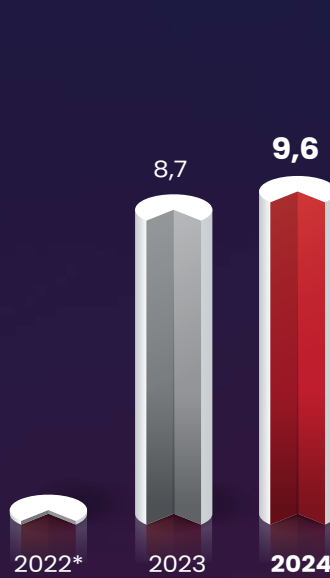
Jumlah Pelanggan Seluler

(juta)



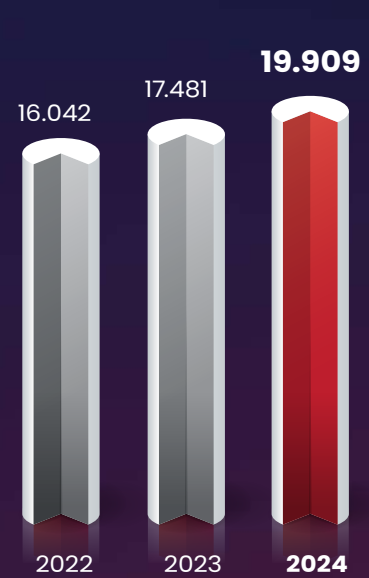
Jumlah Pelanggan IndiHome B2C

(juta)



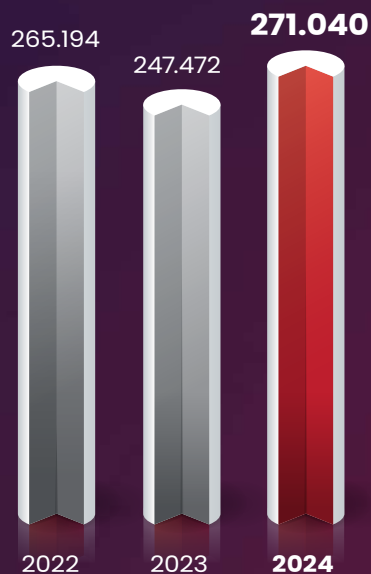
Data Traffic

(petabyte)



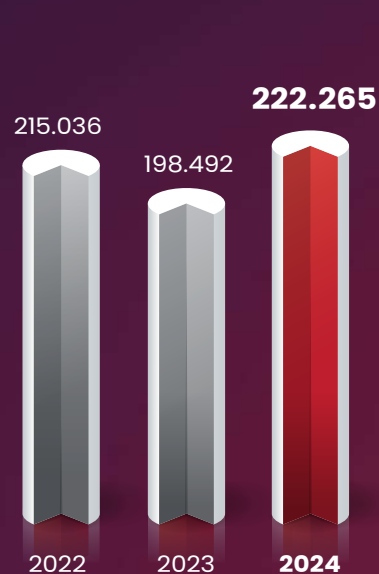
Jumlah BTS

(unit)



BTS 3G/4G/5G

(unit)



* Tahun sebelum pelanggan residensial IndiHome (B2C) dipindahkan ke Telkomsel.

Kinerja Finansial

DESKRIPSI (Rp miliar)	2024	2023	2022	2021	2020
LABA RUGI					
Total Pendapatan	113.340	102.371	89.039	87.506	87.103
Legacy	8.447	10.671	16.109	19.275	24.775
Bisnis Digital	78.286	78.473	72.930	68.231	62.328
IndiHome B2C	26.606	13.227	-	-	-
Total Biaya (tanpa Depresiasi dan Lain-Lain)	62.003	50.293	38.551	37.485	36.010
EBITDA	51.337	52.078	50.488	50.021	51.094
Laba Bersih	22.002	21.878	18.367	26.160	25.062
POSISI KEUANGAN					
Aset Lancar	19.374	20.505	15.937	12.288	19.488
Aset Tidak Lancar	98.029	92.461	85.055	89.014	84.164
Total Aset	117.403	112.966	100.991	101.302	103.652
Liabilitas Jangka Pendek	41.199	40.009	31.272	31.654	28.997
Liabilitas Jangka Panjang	45.216	42.308	39.677	30.205	23.568
Ekuitas	30.989	30.649	30.042	39.443	51.088
Total Liabilitas dan Ekuitas	117.403	112.966	100.991	101.302	103.652
ARUS KAS					
Arus Kas dari Aktivitas Operasi	38.948	41.685	43.021	40.982	39.770
Arus Kas untuk Aktivitas Investasi	(14.932)	(14.302)	(8.652)	(12.943)	(10.923)
Arus Kas untuk Aktivitas Pendanaan	(25.631)	(28.601)	(30.783)	(34.427)	(28.277)
Kas dan Setara Kas pada Awal Tahun	5.135	6.352	2.766	9.154	8.583
Kas dan Setara Kas pada Akhir Tahun	3.520	5.135	6.352	2.766	9.154
RASIO FINANSIAL					
Margin EBITDA ¹	45%	51%	57%	57%	59%
Margin Laba Bersih ²	19%	21%	21%	30%	29%
Tingkat Pengembalian atas Aset ³	19%	20%	18%	26%	27%
Tingkat Pengembalian atas Ekuitas ⁴	72%	72%	53%	58%	50%

CATATAN:

1. EBITDA dibagi Total Pendapatan
2. Laba Bersih dibagi Total Pendapatan
3. Laba Bersih dibagi Rata-Rata Jumlah Aset
4. Laba Bersih dibagi Rata-Rata Jumlah Ekuitas

Kinerja Operasional

	2024	2023	2022	2021	2020
PELANGGAN - RIBU					
Seluler	159.389	159.340	156.812	175.977	169.542
IndiHome B2C	9.612	8.694	-	-	-
PENGGERAK BISNIS LEGACY					
Jumlah MoU – miliar menit	41	63	92	123	151
Jumlah SMS – miliar unit	6	8	11	27	39
PENGGERAK BISNIS INTI					
Data Payload – TB	20.386.475	17.901.034	16.426.853	13.837.050	9.654.742
ARPU – Rp RIBU					
Seluler	44	48	44	44	44
IndiHome B2C	238	253	-	-	-
DATA JARINGAN - UNIT					
BTS - 2G	48.775	48.980	50.158	50.241	50.252
BTS - 3G/4G/5G	222.265	198.492	215.036	200.875	180.920
Jumlah BTS	271.040	247.472	265.194	251.116	231.172
DATA KARYAWAN					
Jumlah Karyawan (termasuk anak perusahaan dan entitas asosiasi)	6.343	6.455	5.658	5.535	5.371

Kilas Peristiwa



Telkomsel terus memperkuat perannya bagi masyarakat Indonesia melalui kemitraan strategis, inovasi, dan inisiatif sosial yang berdampak nyata. Berbagai kegiatan berikut ini mencerminkan upaya Telkomsel dalam membangun ekosistem digital yang tangguh sekaligus mempererat hubungan dengan masyarakat agar semakin melekat di hati masyarakat Indonesia.



Januari

Telkomsel dan Singtel Berkolaborasi dengan Google untuk Mendorong Transformasi Digital Bisnis melalui Pengembangan Rich Communication Services (RCS)

Dalam mendukung transformasi digital bagi pelaku usaha, Telkomsel mengumumkan kemitraan strategis dengan Google untuk menghadirkan *Rich Communication Services (RCS)* melalui platform inovatif *Rich Business Messaging (RBM)*. Kolaborasi ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman komunikasi pelanggan dengan menyediakan solusi pesan yang canggih dan kaya fitur, didukung oleh infrastruktur jaringan Telkomsel yang andal dan luas di Indonesia.



1. Telkomsel x Huawei
2. Telkomsel x Ericsson
3. Telkomsel x ZTE
4. Telkomsel x Google Cloud
5. Telkomsel x Microsoft

Februari

Telkomsel Perkuat Kemitraan Strategis untuk Percepat 5G, Keberlanjutan, dan Inovasi AI

Telkomsel meluncurkan serangkaian kolaborasi strategis dengan berbagai perusahaan teknologi terkemuka guna mempercepat pengembangan teknologi 5G, inisiatif keberlanjutan, dan inovasi kecerdasan buatan (AI). Bersama Huawei, Telkomsel menandatangani sejumlah kesepakatan untuk mendorong konektivitas *broadband* rumah, pengembangan inovasi 5G, dan penguatan talenta digital—dengan tujuan membangun ekosistem digital yang lebih matang bagi individu, rumah tangga, dan pelaku usaha di seluruh Indonesia. Secara paralel, Telkomsel juga menggandeng Ericsson untuk meningkatkan keberlanjutan operasional melalui pemanfaatan fitur efisiensi energi RAN dan uji coba teknologi 5G *Standalone* (SA) untuk mendukung target Indonesia menuju *Net Zero Emissions 2060* dan pengurangan emisi karbon. Di saat yang sama, Telkomsel memperbaharui kemitraan dengan ZTE untuk menghadirkan layanan internet gigabit berkecepatan ultra tinggi (lebih dari 1 Gbps) di berbagai wilayah Indonesia untuk memastikan konektivitas yang lancar bagi rumah dan bisnis.

Dalam hal AI, Telkomsel memperluas pemanfaatan teknologi terkini dengan mengintegrasikan *Generative AI* (Gen AI) tingkat *enterprise* dari Google Cloud ke dalam kegiatan operasional dan penawaran produk utama, serta meningkatkan penggunaan perangkat periklanan berbasis AI untuk mentransformasi interaksi pelanggan, meningkatkan kepuasan pengguna, dan mendorong pertumbuhan bisnis. Telkomsel juga memperdalam kolaborasi dengan Microsoft dengan memperkuat integrasi Microsoft Azure AI ke dalam berbagai platform konsumen dan bisnis Telkomsel. Melalui kemitraan ini, kedua perusahaan akan meluncurkan program pelatihan AI bagi karyawan Telkomsel, menerapkan Azure AI dan Azure OpenAI Service di berbagai platform Telkomsel, serta memanfaatkan AI untuk meningkatkan ketersediaan jaringan dengan cara mendeteksi dan merespons gangguan jaringan secara lebih cepat dan efisien.



Maret

Telkomsel Percepat Inovasi Digital Indonesia melalui Kolaborasi Ganda dalam Ekosistem API dan Infrastruktur 5G

Telkomsel memperkuat komitmennya dalam memajukan ekosistem digital Indonesia melalui dua inisiatif penting yang dirancang untuk memberdayakan para pengembang, pelaku usaha, dan meningkatkan efisiensi industri. Bekerja sama dengan Vonage, perusahaan komunikasi *cloud* global terdepan yang berada di bawah naungan Ericsson, Telkomsel meluncurkan Digihub— sebuah platform terpusat yang memberikan akses tanpa hambatan ke jaringan API Telkomsel— untuk membuka lebih banyak peluang bagi pelaku bisnis dan pengembang dalam menciptakan layanan dan solusi inovatif.

Secara bersamaan, Telkomsel dan Huawei meresmikan 5G *Smart Warehouse* dan 5G *Innovation Center* pertama di Indonesia yang berlokasi di Cikarang, Jawa Barat. Fasilitas ini menampilkan potensi transformatif teknologi 5G dalam operasional industri. Dengan mengintegrasikan teknologi mutakhir seperti jaringan privat 5G, *Multi-access Edge Computing* (MEC), *Internet of Things* (IoT), dan *Big Data Analytics*, fasilitas ini mampu mengoptimalkan kegiatan operasional, meningkatkan keselamatan, mengurangi tingkat kesalahan, meningkatkan efisiensi kerja, menekan konsumsi energi, dan meminimalkan potensi kerugian tak terduga.

Berbagi Harapan dan Menebar Kebahagiaan bersama Telkomsel Sambungkan Senyuman

Dalam semangat kebersamaan dan berbagi berkah di bulan Ramadan dan Idulfitri 1445 H, Telkomsel meluncurkan program Telkomsel Sambungkan Senyuman untuk menebar kebahagiaan dan membantu masyarakat yang membutuhkan di seluruh Indonesia melalui penyaluran bantuan dan donasi. Melalui program ini, Telkomsel ingin memperkuat hubungan dan mempererat ikatan sosial melalui aksi kebaikan. Bersamaan dengan itu, Telkomsel juga memastikan pengalaman komunikasi yang lancar serta memenuhi kebutuhan gaya hidup digital pelanggan dengan mengoptimalkan infrastruktur konektivitas *broadband* terluas dan menghadirkan berbagai layanan dan solusi digital yang inovatif.



April

Telkomsel Secara Resmi Meluncurkan Layanan eSIM

Telkomsel resmi meluncurkan layanan Embedded Subscriber Identity Module (eSIM), menghadirkan pengalaman serba digital yang praktis dan tanpa hambatan dengan memungkinkan pelanggan terhubung ke jaringan Telkomsel tanpa menggunakan kartu SIM fisik. Kini, pelanggan dapat memilih nomor yang diinginkan dan membeli paket eSIM Telkomsel secara *online* kapan pun sesuai kebutuhan. Telkomsel menyediakan beragam pilihan paket eSIM, termasuk Telkomsel Prabayar, Halo+ (pascabayar) dengan berbagai manfaat eksklusif, serta RoaMAX (prabayar) untuk layanan *roaming* internasional di lebih dari 85 negara.



Mei

Telkomsel dan Microsoft Membahas Peran AI dalam Transformasi Digital

Direksi Telkomsel mengadakan pertemuan dengan Chairman & CEO Microsoft, Satya Nadella, di Jakarta untuk menjajaki potensi besar kecerdasan buatan (AI) dalam mendorong transformasi digital dan memberdayakan Indonesia. Sejak tahun 2023, Telkomsel telah memanfaatkan Microsoft Azure OpenAI untuk meningkatkan layanan pelanggan melalui *Virtual Assistant* Veronika, yang memungkinkan interaksi menjadi lebih responsif, berempati, dan efisien.



Merayakan Perjalanan 29 Tahun, Telkomsel Maju Serentak Berikan Dampak bagi Indonesia

Menandai perjalanannya yang ke-29 tahun, Telkomsel mengusung semangat Maju Serentak Berikan Dampak sebagai bentuk komitmen untuk terus mendukung masyarakat melalui berbagai inovasi, inisiatif, dan aksi nyata yang memperkuat inklusi digital nasional serta membuka peluang bagi kemajuan Indonesia. Dalam rangka perayaan ini, Telkomsel turut berbagi kebahagiaan dengan pelanggan melalui berbagai produk dan layanan bernilai tambah seperti *cashback*, diskon, dan program loyalitas pelanggan.



Juni

Telkomsel Menjadi Operator Pertama di Indonesia yang Siap Mengadopsi Teknologi Wi-Fi 7

Telkomsel menjadi operator pertama di Indonesia yang siap mengadopsi teknologi Wi-Fi 7, setelah berhasil melalui proses validasi bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) serta mitra teknologi global. Wi-Fi 7 menawarkan kecepatan ultra-cepat hingga 10 Gbps, kapasitas pengguna yang lebih besar, latensi lebih rendah, dan efisiensi energi yang lebih baik, memperkuat komitmen Telkomsel dalam mempercepat transformasi digital, meningkatkan pengalaman pelanggan, serta mendorong adopsi teknologi mutakhir demi mendukung Visi Indonesia Digital 2045.



Telkomsel Luncurkan Ted, Digital Account Manager Berbasis Gen AI

Telkomsel memperkenalkan Ted, *Enterprise Digital Account Manager* berbasis *Generative AI* yang dirancang untuk meningkatkan layanan pelanggan bisnis melalui fungsi konsultatif. Ted dapat disematkan sebagai *chatbot* atau *Metahuman™* untuk menghadirkan pengalaman layanan yang lebih personal dan efisien, serta membantu pelanggan korporat menemukan solusi digital yang tepat untuk mendorong pertumbuhan bisnis mereka. Inisiatif ini mencerminkan komitmen Telkomsel terhadap inovasi dengan menghadirkan teknologi terkini guna memperkuat ekosistem bisnis di Indonesia melalui komunikasi yang lebih efektif dan proses konversi yang lebih cepat.



Juli

MyTelkomsel Bertransformasi Menjadi Sebuah Super App

Sebagai penyedia layanan telekomunikasi digital terdepan di Indonesia, Telkomsel menegaskan kembali komitmennya dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan melalui peluncuran MyTelkomsel Super App, sebuah *digital touch point* yang komprehensif. Aplikasi ini tidak hanya dirancang untuk mengelola layanan telekomunikasi, tetapi juga untuk memperkaya pengalaman gaya hidup digital pelanggan dengan beragam fitur tambahan. Aplikasi yang modern dan intuitif ini mengintegrasikan berbagai layanan gaya hidup utama, termasuk pelacakan kesehatan, pemesanan perjalanan, pembayaran, hiburan, dan belanja—dalam satu aplikasi, sehingga memudahkan aktivitas harian pelanggan dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.



Agustus

Telkomsel Siapkan Jaringan Broadband 5G di Ibu Kota Nusantara

Telkomsel memastikan kesiapan infrastruktur untuk mendukung komunikasi dan konektivitas digital di Ibu Kota Nusantara (IKN). Dalam rangka menyambut perayaan Hari Kemerdekaan ke-79 Republik Indonesia, Telkomsel membangun 49 Base Transceiver Station (BTS) 5G dan 4G berteknologi terkini di wilayah IKN dan sekitarnya. Untuk memperkuat kapasitas dan kualitas jaringan, Telkomsel juga memperluas jangkauan di Balikpapan dan Samarinda, dua kota gerbang utama menuju IKN. Peningkatan konektivitas ini mencakup 10 lokasi strategis seperti bandara, pusat perbelanjaan, hotel, dan jalan utama menuju IKN, guna memastikan layanan yang lancar bagi masyarakat dan pengunjung.



Ekspansi Jaringan 5G

Dalam mewujudkan visi dan misinya sebagai penyedia layanan telekomunikasi digital terdepan yang memberdayakan negeri melalui konektivitas unggulan dan inovatif, Telkomsel mempercepat perluasan cakupan jaringan Hyper 5G untuk mendorong transformasi dan pertumbuhan ekosistem serta ekonomi digital Indonesia. Sebagai langkah awal ekspansi ini, Telkomsel membangun 225 *site* 5G di wilayah Denpasar dan Badung guna mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan pengembangan sektor pariwisata.



Agustus

Telkomsel Berkolaborasi dengan Urological Association of Asia (UAA) Hadirkan Operasi *Robotic Telesurgery* Pertama di Indonesia

Telkomsel terus memimpin kemajuan teknologi dengan memperluas konektivitas *broadband* Hyper 5G, salah satunya melalui keberhasilan pelaksanaan prosedur bedah jarak jauh berbasis robotik (*robotic telesurgery*) pertama di Indonesia. Bekerja sama dengan Urological Association of Asia (UAA), terobosan ini menghubungkan dokter spesialis di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah, Bali, dengan pasien di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo, Jakarta, yang berjarak 1.200 km. Berkat latensi ultra-rendah Hyper 5G, operasi dapat dilakukan secara *real-time* dengan tingkat presisi tinggi dan menjadi tonggak penting dalam inovasi layanan kesehatan digital di Indonesia.



September

Telkomsel Hadirkan Inovasi *Connected Car* dan *In Car WiFi* di Toyota New Fortuner

Telkomsel memperkuat kolaborasinya dengan Toyota melalui peluncuran solusi IoT *Connected Car* dan *In-Car WiFi* yang terintegrasi dalam teknologi T Intouch pada New Fortuner. Inovasi ini menghadirkan pengalaman berkendara yang lebih canggih, terkoneksi, aman, dan nyaman sepanjang perjalanan. Melalui aplikasi mToyota, pengguna dapat mengakses dan mengendalikan berbagai fungsi kendaraan dari jarak jauh. Sementara itu, *head unit* dan sistem hiburan di kursi belakang menyediakan layanan hiburan, informasi, dan produktivitas, sehingga perjalanan menjadi lebih terhubung dan menyenangkan.



Oktober

Teknologi Biometrik untuk Meningkatkan Keamanan Data Pribadi Pelanggan

Telkomsel berhasil melakukan uji coba teknologi pengenalan wajah biometrik untuk registrasi kartu SIM prabayar guna meningkatkan keamanan dan akurasi dalam proses registrasi pelanggan. Uji coba teknologi ini tersedia melalui *GraPARI Online* dan *MyGraPARI*, memungkinkan pelanggan untuk melakukan registrasi kartu SIM prabayar dan penggantian kartu hilang secara mandiri dengan pengalaman yang lebih cepat, aman, dan mudah digunakan.



November

Telkomsel Hyper AI Terapkan Teknologi *Self-Adaptive Feedback* Terbaru bersama ZTE untuk Perkuat Jaringan 4G

Telkomsel, bekerja sama dengan ZTE Corporation, penyedia solusi TIK terintegrasi terkemuka di dunia, menghadirkan solusi jaringan berbasis AI dan *machine learning* (ML) untuk meningkatkan kualitas layanan 4G/LTE di Makassar dan Kendari. Dengan memanfaatkan manajemen jaringan berbasis AI dan ML, teknologi *Self-Adaptive Feedback* dari Telkomsel dan ZTE berhasil meningkatkan pengalaman pengguna, menurunkan biaya operasional, serta memperkuat strategi *end-to-end* berbasis AI dan ML Telkomsel, Hyper AI, yang dirancang untuk menghadirkan layanan jaringan berkinerja tinggi yang berpusat pada kebutuhan pelanggan.



Desember

Telkomsel Perluas Jaringan 5G di Jabodetabek dengan Hyper AI Autonomous Network

Telkomsel terus memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan telekomunikasi digital terdepan di Indonesia dengan memperluas cakupan jaringan 5G (Hyper 5G) yang berkesinambungan di wilayah Jabodetabek. Saat ini, jaringan Hyper 5G terluas dan terdepan Telkomsel telah mencakup berbagai rute strategis di Jakarta dan sekitarnya, dengan hampir 1.000 base station 5G yang tersebar di 56 kota/kabupaten di seluruh Indonesia. Inisiatif ini sejalan dengan komitmen Telkomsel untuk menghadirkan pengalaman digital tanpa hambatan sehingga memastikan pelanggan dapat menikmati konektivitas yang lebih baik selama momen Natal dan Tahun Baru 2024/2025 (NARU) dengan didukung oleh teknologi Hyper AI Autonomous Network.



Menyambung Harapan bersama Telkomsel Siaga NARU

Sebagai bagian dari program Telkomsel Siaga NARU (Natal dan Tahun Baru), Telkomsel mengoptimalkan kesiapan jaringan unggulannya agar pelanggan dapat merayakan momen Natal dan Tahun Baru dengan nyaman, lancar, dan penuh kebahagiaan sambil tetap terhubung dengan orang-orang terkasih. Lebih dari itu, Telkomsel Siaga NARU menjadi ajang sosial yang merefleksikan semangat Telkomsel dalam menyambung kembali harapan dan menumbuhkan semangat optimisme.

Melalui program Sumbangkan Semangat, Telkomsel juga memperluas kontribusinya dalam tanggung jawab sosial. Dalam program ini, karyawan Telkomsel berinteraksi langsung dengan anak-anak dari keluarga prasejahtera melalui berbagai kegiatan seru, sesi interaktif, dan momen penyemangat untuk menghadirkan kebahagiaan dan rasa kebersamaan di masa liburan.

Penghargaan 2024

Tahun demi tahun, Telkomsel secara konsisten memperkuat posisinya sebagai *digital telco* terdepan di Indonesia dengan menunjukkan keunggulan di berbagai aspek bisnis. Melalui inovasi tanpa henti, solusi yang berpusat pada pelanggan, dan komitmen dalam membangun ekosistem digital yang kuat, Telkomsel telah memainkan peran penting dalam menghubungkan jutaan masyarakat dan pelaku usaha di seluruh Indonesia.

Sebagai perusahaan yang mewujudkan Semangat Indonesia, Telkomsel terus berupaya meraih hati masyarakat dengan meningkatkan pengalaman digital, memperluas inklusivitas, dan mendorong dampak yang berkelanjutan. **Komitmen ini telah mendapatkan pengakuan melalui berbagai penghargaan bergengsi, baik di tingkat nasional maupun internasional, yang sekaligus menegaskan kepemimpinan Telkomsel dalam membentuk transformasi digital Indonesia.**

CNBC
Indonesia
Awards 2024
Telecom
Provider of
the Year



Ookla® Speedtest Awards™ during Q3-Q4 2024

Fastest Mobile Network, Best Mobile Coverage, Best Mobile Network, Best Mobile Video Experience, Best Mobile Gaming Experience, Fastest 5G Network, and Best 5G Gaming Experience in Indonesia



HR Asia Awards 2024

Best Companies to Work for in Asia and Sustainable Workplace



Ookla® Speedtest Awards™ during Q1-Q2 2024

Best Mobile Coverage, Fastest Mobile Network, Best Mobile Gaming Experience, and Best Mobile Network in Indonesia



Marketeers Editor's Choice Awards 2024

Creative Content Marketing of the Year (*Candaan Ruang Tengah*), Immersive Marketing Program of the Year (Telkomsel Awards 2024), and Customer Service Campaign of the Year (*Teman Tuli*)



Asian Technology Excellence Awards 2024

Automation (Intelligent Automation) and Gaming (Dunia Games)



detikcom Awards 2024
Operator Telekomunikasi Digital Terdepan di Indonesia

Business Indonesia CSR Award (BISRA) 2024

Gold Champion for NextDev





**IDC Future
Enterprise Awards
2024**
Best in Future of
Customer Experience
in Indonesia
(Telkomsel's AI
Powered Digital
Smart Care)



**CNN Indonesia
Awards 2024**
Mobile Operator of
the Year, Internet
Service Provider
of the Year, Best
Infrastructure and
Digital Services
(IndiHome).

Corporate Image

- Global TD-LTE Initiative (GTI) Awards 2024 – Innovative Mobile Service and Application for 5G Robotic Telesurgery
- Asian Telecom Awards 2024 – Mobile Operator of the Year, Telecom Company of the Year, and Digital Initiative of the Year (Indonesia)
- Cloudera APAC Data Impact Awards 2024 – Modern Architectures and Pipelines
- World Communications Awards 2024 – People & Culture Award
- Kumparan Impact Makers Awards 2024 – Impact on National Digital Growth
- Nusantara TV Sustainability Communications Award – The Most Sustainable Communication Company in Digital & Telecommunication Sector
- Indonesia Most Reputable Companies 2024 – 1st Winner with Excellent Predicate
- Indonesia Gadget Award 2024 – Telkomsel (Best Network Technology) and MyTelkomsel (Telco Digital Apps)
- Communication Strategists Award 2024 – Strategic Communication Excellence
- Technologue Award 2024 – Best Telco Brand
- Lestari Awards 2024 – Talent Management (People Development and Polaris)

Corporate Social Responsibility

- Prominent Awards 2024 – Excellent CSR Program in Digital Economic Empowerment (Digital Creative Entrepreneur and NextDev)
- Anugerah ESG Republika 2024 – Waste Management (Telkomsel Jaga Bumi)

Customer Experience

- Glotel Awards – Delighting the Customer Winner 2024
- Indonesia Customer Experience (ICX) Awards 2024:
 - Telkomsel in Cellular Contact Center category with Very Good predicate and Internet Package category with Excellent predicate
 - IndiHome in Internet Fixed Broadband and Pay TV category with Excellent predicate
 - GraPARI Telkomsel in Cellular Customer Touch Point category with Excellent predicate

Product & Marketing

- Marketeers Omni Brands of the Year 2024 – Digital CX Platform (MyTelkomsel Digital Hyper Ecosystem) and Digital Data Collection Platform (tSurvey)
- Selular Award 2024 – Best Fixed Mobile Convergence (Telkomsel IndiHome), Best Home Internet Solution (Telkomsel Orbit), Best Telco App (MyTelkomsel) and Most Engaging Brand on Social Media for Telco (Telkomsel)

Network

- Uzone Choice Awards 2024 – Widest Network Reach

02.

Laporan Manajemen



Laporan Komisaris Utama



**Wishnutama
Kusubandio**

Komisaris
Utama

Keberhasilan integrasi sistem penagihan TI dan kemajuan dalam FMC menempatkan Telkomsel dalam posisi yang kuat untuk mempercepat penyediaan layanan konvergensi, menghadirkan pengalaman pelanggan yang lebih terpadu, serta meningkatkan *customer lifetime value*.

Para Pemegang Saham yang Terhormat,

Tahun 2024 menjadi periode penuh tantangan sekaligus peluang, saat perekonomian Indonesia menunjukkan daya tahan di tengah ketidakpastian global. Indonesia mencatat pertumbuhan PDB sebesar 5,03%, sedikit di bawah capaian tahun sebelumnya sebesar 5,05%, namun tetap mencerminkan ketangguhan dalam menghadapi tekanan eksternal dan domestik. Kinerja ini didukung oleh kuatnya konsumsi dalam negeri serta akselerasi transformasi digital di berbagai sektor.

Dorongan pemerintah untuk pemerataan akses digital juga mendorong digitalisasi yang pesat, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan. Kondisi ini membuka peluang baru bagi Telkomsel untuk menjangkau pasar yang lebih luas, khususnya dalam layanan data seluler, layanan digital, dan solusi *enterprise*.

Di tengah momentum tersebut, industri telekomunikasi nasional juga menjadi semakin kompetitif, ditandai dengan ekspansi jaringan yang agresif serta ekspektasi pelanggan akan konektivitas yang lebih cepat dan terintegrasi. Bagi Telkomsel, dinamika ini menjadi pengingat

pentingnya tata kelola yang adaptif dan pandangan strategis jangka panjang, agar tetap adaptif dan relevan dalam menjawab kebutuhan masa depan.

PERKEMBANGAN DAN CAPAIAN TAHUN 2024

Telkomsel mencatat kinerja yang solid pada 2024 di tengah tekanan makroekonomi dan lanskap industri telekomunikasi yang semakin kompetitif. Perseroan tetap fokus pada prioritas strategisnya dan menunjukkan ketangguhan serta kemampuan beradaptasi dalam menghadapi perubahan pasar, sambil terus menciptakan nilai berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan.

Salah satu pencapaian utama tahun ini adalah kemajuan nyata dari strategi *Fixed Mobile Convergence* (FMC), termasuk keberhasilan integrasi sistem TI yang memungkinkan pengalaman digital yang lancar antara layanan *fixed* dan seluler. Dewan Komisaris memantau secara saksama pelaksanaan transformasi ini dan memberikan arahan agar tetap sejalan dengan visi jangka panjang Perseroan. Kami menyambut baik langkah Telkomsel dalam berekspansi ke berbagai layanan digital yang saling terhubung, di luar layanan telekomunikasi tradisional, dan menghadirkan pengalaman pelanggan yang inovatif—dengan tetap menjaga disiplin keuangan.

Beberapa inisiatif di tahun 2024 bahkan melampaui ekspektasi kami. Salah satunya adalah keberhasilan integrasi sistem penagihan TI untuk FMC yang memungkinkan Telkomsel mencapai tingkat konvergensi sebesar 57% dan menambah sekitar satu juta pelanggan baru layanan *Fixed Broadband* (FBB), sehingga total pelanggan FBB mencapai 9,6 juta. Capaian ini jauh melampaui proyeksi awal dan menunjukkan kemampuan Telkomsel dalam menghadirkan layanan digital terintegrasi secara masif.

Selain itu, Perseroan juga berhasil menyesuaikan strategi harga untuk menjaga keseimbangan antara daya saing dan nilai layanan, sekaligus menjaga loyalitas pelanggan. Kami juga mengapresiasi keberhasilan migrasi pelanggan dari layanan prabayar ke pascabayar, yang berkontribusi terhadap peningkatan nilai pelanggan jangka panjang dan stabilitas pendapatan.

Meski demikian, Dewan Komisaris mencermati beberapa area yang masih memerlukan perhatian untuk semakin memperkuat daya saing Telkomsel. Pertama, akselerasi inovasi dalam penawaran nilai bagi pelanggan, khususnya di segmen digital dan konvergensi, menjadi sangat penting untuk menjawab ekspektasi konsumen yang terus berubah. Selain itu, dibutuhkan ketangkasan yang lebih besar dalam mengeksekusi program transformasi berskala besar, terutama dalam mempercepat *time-to-market* dan meningkatkan koordinasi lintas fungsi.

Untuk menjawab peluang tersebut, Dewan Komisaris merekomendasikan agar Telkomsel mempercepat waktu pelaksanaan, memperbaiki koordinasi lintas fungsi guna mempercepat *time-to-market* produk dan layanan baru, serta memperkuat fokus pada inovasi yang berpusat pada pelanggan. Kami juga menekankan pentingnya investasi berkelanjutan dalam pengembangan talenta digital dan sistem pendukung operasional yang siap tantangan masa depan. Kami yakin bahwa dengan langkah-langkah ini, Telkomsel akan mampu mempertahankan posisinya sebagai pemimpin industri dan terus memberikan nilai yang berarti dalam lanskap digital Indonesia yang terus berkembang.

TATA KELOLA PERUSAHAAN YANG BAIK

Dewan Komisaris terus menjalankan peran pengawasannya secara aktif dengan berlandaskan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Kami secara rutin mengadakan rapat gabungan bersama Direksi, melakukan tinjauan kinerja, serta evaluasi melalui berbagai komite, dengan fokus pada agenda transformasi utama Telkomsel—termasuk integrasi sistem penagihan TI untuk mendukung FMC, akselerasi layanan digital, serta pergeseran menuju monetisasi berbasis nilai guna memperkuat ekosistem digital.

Salah satu inisiatif yang menonjol dari berbagai pertemuan gabungan bersama Direksi adalah *Operational Review Meeting* (ORM) yang diselenggarakan setiap bulan. Melalui sesi ini, Dewan Komisaris yang mewakili kepentingan para pemegang saham memastikan bahwa program-program yang dijalankan Direksi tetap selaras dengan arah strategis yang telah ditetapkan oleh para pemegang saham.

Fungsi pengawasan ini menjadi semakin penting di tengah dinamika eksternal yang diwarnai oleh ketidakpastian ekonomi global, peningkatan intensitas persaingan pasar, serta perkembangan teknologi yang sangat cepat. Kondisi tersebut menuntut Dewan Komisaris untuk tetap waspada dan adaptif, memperkuat pentingnya praktik tata kelola yang adaptif dan pengawasan strategis.

Dewan Komisaris menilai bahwa kinerja tata kelola Telkomsel sepanjang 2024 berjalan dengan baik dan terus mengalami peningkatan. Implementasi praktik tata kelola telah sesuai dengan ketentuan regulasi serta mengacu pada praktik terbaik di industri, sehingga menjamin terwujudnya transparansi, akuntabilitas, dan etika bisnis yang tinggi. Beberapa peningkatan signifikan meliputi integrasi manajemen risiko dalam proses perencanaan strategis, pengawasan yang lebih terstruktur terhadap program transformasi, serta penguatan sistem pengendalian internal.

Proyek-proyek strategis seperti integrasi sistem TI dan pelaksanaan FMC dipantau secara ketat melalui struktur tata kelola khusus, termasuk penggunaan *dashboard* kinerja dan mekanisme evaluasi yang didedikasikan untuk memastikan eksekusi yang lebih disiplin. Selain itu, Dewan Komisaris juga mendorong pengambilan keputusan berbasis data dan analisis

kinerja untuk meningkatkan pengawasan dan keselarasan strategis, serta mendorong keberagaman dalam susunan dewan dan perencanaan suksesti yang proaktif guna menjaga ketahanan tata kelola jangka panjang.

RENCANA BISNIS DAN PROSPEK 2025

Menatap tahun 2025, Dewan Komisaris memandang arah bisnis Telkomsel dengan penuh keyakinan dan optimisme. Peta jalan strategis Perseroan dibangun di atas visi yang jelas untuk memperkuat kepemimpinan sebagai perusahaan telekomunikasi digital, sekaligus mendorong pertumbuhan berkelanjutan melalui strategi konvergensi, inovasi digital, dan keunggulan operasional. Fondasi yang telah dibangun selama tahun 2024, khususnya keberhasilan integrasi sistem penagihan TI dan kemajuan dalam FMC menempatkan Telkomsel dalam posisi yang kuat untuk mempercepat penyediaan layanan konvergensi, menghadirkan pengalaman pelanggan yang lebih terpadu, serta meningkatkan *customer lifetime value*.

Telkomsel juga merencanakan peningkatan daya saing di pasar *Fixed Broadband* melalui perluasan jangkauan layanan dan penawaran *bundling* inovatif yang dirancang untuk meningkatkan keterjangkauan dan mendorong adopsi di masyarakat. Fokus berkelanjutan pada inovasi digital, kolaborasi ekosistem, dan praktik bisnis berkelanjutan akan terus menjadi kunci untuk menjaga relevansi dan ketangguhan di tengah ekonomi digital yang berkembang pesat.

Dewan Komisaris sepenuhnya mendukung arah strategis yang diambil Telkomsel dan akan terus menjalankan fungsi pengawasan serta memberikan arahan strategis secara cermat, agar Perseroan tetap lincah, siap menghadapi masa depan, dan sejalan dengan ekspektasi para pemegang saham, sembari terus menghadirkan nilai yang inklusif dan berdampak bagi Indonesia.

PERUBAHAN DALAM SUSUNAN DEWAN KOMISARIS

Komposisi Dewan Komisaris Telkomsel tidak mengalami perubahan sepanjang tahun 2024. Dengan senang hati saya melaporkan bahwa

seluruh anggota Dewan Komisaris telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan penuh dedikasi sepanjang tahun.

UCAPAN TERIMA KASIH

Atas nama Dewan Komisaris, saya menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Direksi dan seluruh jajaran manajemen atas kepemimpinan yang fokus dan pelaksanaan strategi yang solid selama tahun yang penting ini. Kepada seluruh karyawan Telkomsel, kami mengapresiasi semangat, ketangguhan, dan dedikasi tanpa henti yang terus mendorong Perseroan melaju dan mewujudkan misi untuk menghadirkan pengalaman digital yang bermakna bagi setiap lapisan masyarakat Indonesia.

Kami juga menyampaikan terima kasih kepada para pemegang saham atas kepercayaan dan dukungan yang terus diberikan, serta kepada seluruh pemangku kepentingan—termasuk pelanggan, mitra, regulator, dan masyarakat—yang telah berjalan bersama kami dalam perjalanan transformasi ini. Kolaborasi dan keyakinan Anda menjadi inspirasi bagi kami untuk terus melampaui batas dan menciptakan nilai yang lebih besar bagi masyarakat.

Seiring dengan transformasi Telkomsel menuju perusahaan telekomunikasi digital terdepan, kami tetap teguh dalam komitmen untuk membangun ekosistem digital yang kuat dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Jalan ke depan menghadirkan peluang yang sangat luas untuk memberikan dampak yang lebih besar. Bersama-sama, kita akan terus berinovasi dengan tujuan yang jelas, memberdayakan masyarakat melalui teknologi yang bermakna, dan semakin melekat di hati masyarakat Indonesia dengan tetap setia pada peran kami dalam membentuk masa depan digital bangsa.

Hormat kami,



Wishnutama Kusubandio
Komisaris Utama

Dewan Komi



Wishnutama Kusubandio
Komisaris Utama

Yuen Kuan Moon
Komisaris

Anna Yip
Komisaris

saris



Sarwoto Atmosutarno
Komisaris

Heri Supriadi
Komisaris

Yose Rizal
Komisaris

Profil Dewan Komisaris

Wishnutama Kusubandio
Komisaris Utama



Wishnutama Kusubandio telah menjabat sebagai Komisaris Utama Telkomsel sejak Februari 2021. Sebelumnya, beliau merupakan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2019–2020).

Sepanjang kariernya, Wishnutama telah memegang posisi kepemimpinan strategis di industri media, kreatif, dan digital, termasuk sebagai CEO Trans 7, CEO Trans TV, Direktur Detik.com, CEO NET TV, Komisaris Kumparan, dan Komisaris Tokopedia. Saat ini beliau menjabat Wakil Komisaris Utama Bundamedik dan Komisaris GoTo. Dalam sejumlah ajang internasional prestisius, Wishnutama pernah ditunjuk sebagai Creative Director Upacara Pembukaan dan Penutupan Asian Games 2018, Creative Director Indonesia National Day Dubai Expo 2020, Koordinator Tim Asistensi Indonesia untuk G20 Indonesia Summit 2022, ASEAN Summit di 2023, Archipelagic and Island States 2023, dan World Water Forum di 2024.

Wishnutama lulus dari Mount Ida College, Massachusetts, dengan gelar di bidang Liberal Arts jurusan Ilmu Komunikasi. Wishnutama juga

melanjutkan pendidikan di The Military College of Vermont, Norwich University, dan Emerson College di AS. Beliau juga berpartisipasi aktif dalam berbagai program pendidikan profesional, termasuk GE Management Development Institute di Crotonville, New York, Harvard Business School, dan Harvard Kennedy School.

Wishnutama telah menerima banyak penghargaan bergengsi yang mengakui prestasinya di industri. Di tahun 2023, beliau mendapatkan Bintang Mahaputera Nararya dari Presiden Republik Indonesia. Pada tahun 2017, beliau terpilih sebagai Orang Berpengaruh di Indonesia dalam Industri Kreatif di IdeaFest dan dinobatkan sebagai The Best Digital Talent (Digital Business Leader) di Bubu Awards oleh Indosat Ooredoo IDByte. Kepemimpinan strategisnya yang luar biasa membuatnya mendapatkan gelar The Best Chief Strategy Execution Officer Across All Industries dalam ajang Strategy-Into-Performance Execution Excellence (SPEx2) Awards yang diselenggarakan oleh Tempo Media Group. Selain itu, beliau memenangkan penghargaan Marketeer of the Year dan Indonesia Marketing Champion pada kategori Broadcast, TV, dan Media. Selanjutnya pada tahun 2010, Majalah SWA menobatkannya sebagai The Best CEO.

Yuen Kuan Moon
Komisaris



Heri Supriadi
Komisaris



Yuen Kuan Moon menjabat sebagai Komisaris Telkomsel sejak September 2009. Saat ini beliau menjabat sebagai Group Chief Executive Officer di Singtel, yang diembannya sejak 2021.

Sebelum ditunjuk sebagai Group CEO di Singtel, Moon memimpin bisnis konsumen Singtel di Singapura sebagai CEO sejak tahun 2012. Beliau juga bertanggung jawab atas transformasi digital Singtel Group, dengan merangkap jabatan sebagai Chief Digital Officer di Singtel Group dari tahun 2018 hingga 2020.

Moon saat ini menjabat sebagai anggota Dewan di Defence Science and Technology Agency, Singapore Institute of Management, serta sebagai Ketua Dewan Ngee Ann Polytechnic.

Moon meraih gelar First-Class Honours di bidang Teknik dari University of Western Australia dan gelar Master of Science di bidang Manajemen dari Stanford University, Amerika Serikat.

Heri Supriadi bergabung kembali dengan Dewan Komisaris Telkomsel pada Februari 2021. Saat ini, beliau juga menjabat sebagai Chief Financial & Risk Officer di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk sejak 2020.

Heri sebelumnya menjabat sejumlah posisi strategis, seperti Komisaris Utama PT Graha Sarana Duta (2020–2023), Komisaris Utama PT Fintek Karya Nusantara (LinkAja) (2019–2020), Direktur Keuangan Telkomsel (2012–2020), Komisaris PT Telkomsel Mitra Inovasi (2019–2020), Direktur Utama PT Graha Sarana Duta (2010–2012), Komisaris PT Multimedia Nusantara (Metra) (2008–2011), dan Vice President Subsidiary Performance di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (2007–2010).

Beliau memegang gelar Sarjana Teknik dari Institut Teknologi Bandung (1991), MBA dari Saint Mary's University, Kanada (1997), dan Doktor Manajemen Bisnis dari Universitas Padjadjaran, Bandung (2013). Beliau pernah mengikuti program pendidikan eksekutif di Harvard Business School, Kellogg School of Management, Euro Money, dan University of Auckland Business School.

Sarwoto Atmosutarno
Komisaris



Sarwoto Atmosutarno ditunjuk sebagai Komisaris Telkomsel pada November 2023. Sebelumnya, beliau menjabat sebagai Direktur Utama Telkomsel (2009–2012) dan Kepala Divisi Infrastruktur di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (2004–2009).

Beliau sebelumnya menjabat sebagai Ketua Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL) untuk periode 2021–2024, Ketua Komite Tetap Infrastruktur Telekomunikasi di Kamar Dagang dan Industri Indonesia (2016–2021), Ketua Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI) (2009–2012), Ketua Asosiasi Kliring Telekomunikasi Indonesia (ASKITEL) (2004–2009), Staf Khusus Menteri Komunikasi dan Informatika, dan Ketua Pasukan Tugas BAKTI.

Beliau memperoleh gelar Magister Teknik Bisnis Telekomunikasi dari Telecom Bretagne (sebelumnya École Nationale Supérieure des Télécoms—ENST Bretagne, Perancis) pada tahun 1995. Beliau juga memegang gelar sarjana di bidang manajemen dari Universitas Airlangga, Surabaya (1985).

Beliau pernah mengikuti kursus pelatihan SUSPIM III Telkom (1992) – Peringkat I, SUSPIM II Telkom (2000) – Peringkat I, SUSPIM I Telkom (2002) – Peringkat 3, Harvard Short Course in Human Resource di Perth, Australia (2011), dan Kursus Valuasi, Penggabungan, dan Akuisisi (2011).

Sarwoto dianugerahi Satyalancana Wira Karya oleh Presiden Republik Indonesia pada 2001 dan Bintang Jasa Nararya pada 2009 atas kontribusi dan dedikasinya terhadap bidang TIK nasional.

Anna Yip
Komisaris



Yose Rizal
Komisaris



Anna Yip menjabat sebagai Komisaris Telkomsel sejak Juni 2021 dan merupakan CEO International Digital Services untuk Singtel sejak Januari 2025. Beliau bergabung dengan Singtel sebagai Deputy CEO Consumer Singapore pada Desember 2020 dan diangkat sebagai CEO Consumer Singapore sejak April 2021. Setelah integrasi unit konsumen dan korporasi Singapura pada tahun 2024, Anna ditunjuk sebagai Deputy CEO Singtel Singapore.

Sebelum bergabung dengan Singtel, Anna merupakan CEO dan Executive Director Smartone Telecommunications, perusahaan telekomunikasi terkemuka yang terdaftar di Hong Kong Stock Exchange dari 2016 hingga 2020. Di bawah kepemimpinan beliau, Smartone dinobatkan sebagai Best Mobile Carrier oleh Communication Association of Hong Kong di tahun 2019.

Sebelum bekerja di Smartone, Anna memimpin operasi Mastercard di Hong Kong dan Makau. Dalam masa jabatannya, beliau meluncurkan berbagai produk digital baru ke pasar, termasuk pembayaran nirsentuh, Apple Pay, Android Pay, dan MasterPass. Beliau sebelumnya merupakan Global Partner dengan McKinsey & Company di Tiongkok Raya, di mana beliau menjadi pemimpin bersama untuk Financial Institutional Group dan bidang praktik pembayaran.

Anna merupakan anggota dewan Singapore Cancer Society, Singapore Centre for Social Enterprise (raiSE), serta anggota MBA Advisory Board di Chinese University of Hong Kong (CUHK).

Anna memegang gelar Doctor of Philosophy dan Master of Philosophy dalam Ilmu Manajemen dari Oxford University, serta gelar First-Class Honours di bidang Administrasi Bisnis dari Chinese University of Hong Kong.

Yose Rizal menjabat sebagai Komisaris Telkomsel sejak Mei 2017. Saat ini, beliau merupakan Chairman dan Founder MediaWave Group – sebuah perusahaan *big data* dan digital, Founder PoliticaWave – sebuah platform pemantauan dan analisis media sosial politik, Founder Pemilu.AI – *dashboard* manajemen kampanye politik berbasis kecerdasan buatan, serta dosen luar biasa dan mentor bisnis untuk program Magister Administrasi Bisnis di Sekolah Bisnis dan Manajemen, Institut Teknologi Bandung. Beliau juga merupakan Head of Digital and Big Data di Perhimpunan Survei Opini Publik Indonesia (Persepi) sejak 2019.

Beliau pernah menjabat sebagai Direktur Bisnis Snoop Mobile Media (2008–2010), Direktur Azka Megah Dirgantara (2003–2008), dan Direktur Bandung Information Technology (2000–2004). Beliau pernah menjabat sebagai Head of Research and Measurement Indonesia Digital Association (2014–2020), Ketua Bidang Bisnis dan Data di Kamar Dagang Jawa Barat (2009–2013), Ketua Kompartemen Industri Kreatif di BPP Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (2009–2010), dan Sekretaris Jenderal Pengusaha Muda Indonesia Jawa Barat (2006–2009).

Beliau memegang gelar Sarjana Tata Wilayah & Kota dari Institut Teknologi Bandung (2003) dan merupakan alumnus Lembaga Ketahanan Nasional Indonesia (2021).

Beliau sering menjadi pembicara pada forum publik, narasumber di media nasional dan TV, dan juga pada berbagai seminar nasional dan internasional.

Laporan Direktur Utama



Nugroho
Direktur Utama

Kami fokus memperkuat ekosistem digital—memperluas jangkauan, memperkaya pengalaman pelanggan, dan menghadirkan solusi yang bermakna dan siap menjawab tantangan masa depan bagi individu, rumah tangga, dan pelaku usaha di seluruh Indonesia.

Para Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Dengan strategi yang jelas dan terarah, Telkomsel melanjutkan transformasinya menjadi perusahaan telekomunikasi digital yang lebih terintegrasi dan berpusat pada manusia di tahun 2024. Di tengah volatilitas global dan akselerasi kemajuan digital, kami fokus memperkuat ekosistem digital -- memperluas jangkauan, memperkaya pengalaman pelanggan, dan menghadirkan solusi yang bermakna dan siap menjawab tantangan masa depan bagi individu, rumah tangga, dan pelaku usaha di seluruh Indonesia. Melalui konektivitas yang diperkuat oleh inovasi yang bermakna dan keunggulan operasional, Telkomsel membangun fondasi yang lebih kokoh untuk pertumbuhan digital yang inklusif dan berkelanjutan.

MENJAWAB TANTANGAN DAN MERAIH PELUANG

Kondisi makroekonomi global masih tertahan sepanjang tahun 2024. IMF mencatat pertumbuhan ekonomi dunia sebesar 3,2%, di

bawah rata-rata 3,6% pada periode sebelum pandemi (2000–2019). Di dalam negeri, Indonesia mampu menjaga stabilitas ekonomi dengan pertumbuhan PDB sebesar 5,03%, sedikit menurun dibandingkan 5,05% pada tahun sebelumnya. Stabilitas ini dicapai meski dihadapkan pada pelemahan nilai tukar rupiah, tekanan inflasi, serta melambatnya konsumsi rumah tangga—faktor-faktor yang turut menekan daya beli dan mobilitas masyarakat.

Di saat yang sama, persaingan di sektor telekomunikasi menjadi semakin ketat. Ekspansi agresif ke wilayah baru (*greenfield*), strategi *bundling* yang semakin masif, serta hadirnya berbagai platform gaya hidup digital menjadi ciri utama dinamika industri tahun ini. Kondisi tersebut diperberat oleh tantangan struktural seperti rendahnya *Average Revenue Per User* (ARPU) di Indonesia yang terus menekan margin meski konsumsi data meningkat, ditambah lagi dengan daya beli masyarakat yang melemah. Selain itu, konsolidasi antar pemain besar di industri telekomunikasi juga mengubah peta persaingan dengan menghadirkan pesaing yang lebih kuat, baik dari sisi cakupan jaringan maupun fleksibilitas harga. Di sisi lain,

Fokus jangka panjang kami tetap konsisten—berinvestasi pada teknologi yang siap menghadapi tantangan di masa depan, memperluas kapabilitas digital, dan menanamkan budaya yang mengedepankan pelanggan di seluruh lini organisasi.

tertundanya lelang spektrum 5G turut membatasi ruang untuk peluncuran dan monetisasi layanan baru secara komersial.

Menanggapi tantangan tersebut, Telkomsel menerapkan strategi berlapis yang difokuskan pada perluasan layanan digital dan penguatan inovasi yang berpusat pada pelanggan. Kami mengedepankan strategi *upselling* melalui *bundling* dan inisiatif *Fixed Mobile Convergence* (FMC), memperdalam kemitraan konten, serta memanfaatkan analitik data untuk menghadirkan pengalaman yang lebih personal dan bernilai bagi pelanggan. Untuk tetap unggul di tengah pasar yang semakin kompetitif, kami mempercepat inovasi dalam pengalaman pelanggan, memperkuat program loyalitas, dan menjajaki vertikal digital baru. Meski lingkungan usaha penuh tantangan, fokus jangka panjang kami tetap konsisten—berinvestasi pada teknologi yang siap menghadapi tantangan di masa depan, memperluas kapabilitas digital, dan menanamkan budaya yang mengedepankan pelanggan di seluruh lini organisasi.

KILAS KINERJA

Sepanjang tahun 2024, Telkomsel berhasil mencapai sebagian besar target strategis dan operasional, sekaligus mencatatkan hasil yang solid di tengah tekanan ekonomi dan ketatnya persaingan industri. Dengan disiplin dalam eksekusi, kami terus mendorong transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi digital yang terintegrasi secara menyeluruh. Salah satu pencapaian utama tahun ini adalah keberhasilan integrasi sistem penagihan TI pada Desember 2024. Inisiatif ini memungkinkan sistem penagihan terpadu untuk layanan seluler dan *fixed broadband*, menjadi fondasi penting dalam peta jalan FMC kami, sekaligus membuka peluang untuk menghadirkan layanan yang lebih fleksibel dan menyeluruh kepada lebih banyak pelanggan.

Integrasi tersebut menjadi pendorong utama keberhasilan strategi konvergensi. Kami berhasil menambah sekitar satu juta pelanggan baru layanan *Fixed Broadband* (FBB), sehingga total pelanggan FBB mencapai 9,6 juta, dengan tingkat konvergensi sebesar 57%. Capaian ini mencerminkan tingginya penerimaan pasar terhadap layanan *bundling* Telkomsel dan semakin kuatnya proposisi nilai digital yang kami tawarkan di tingkat rumah tangga.

Seiring dengan itu, kami juga memperkenalkan penyesuaian harga secara bertahap dan strategis dengan didukung oleh rantai pasok yang semakin stabil serta basis pelanggan yang terjaga. Langkah ini berkontribusi pada peningkatan ARPU dan mendorong penyesuaian harga di kalangan kompetitor. Perpindahan pelanggan dari layanan prabayar ke pascabayar juga menunjukkan pertumbuhan yang menggembirakan sehingga berdampak pada peningkatan *customer lifetime value* dan pendapatan yang lebih berkelanjutan.

Meski demikian, tantangan masih ada –terutama pada segmen FBB. Walaupun bisnis FBB Telkomsel mencatat pertumbuhan yang baik, tingkat penetrasi *broadband* secara nasional masih di bawah 20%, tertinggal jauh dibandingkan standar regional rata-rata. Pasar FBB juga masih sangat terfragmentasi, dengan banyaknya pemain yang bersaing terutama dari sisi harga sehingga terus menekan margin dan menyulitkan diferensiasi layanan. Faktor keterjangkauan juga menjadi hambatan utama bagi perluasan FBB, khususnya di wilayah pinggiran dan pedesaan karena kelayakan investasinya masih rendah.

Di sisi layanan seluler, meskipun migrasi pelanggan dari layanan prabayar ke pascabayar menunjukkan prospek yang menjanjikan, Telkomsel menyadari perlunya penguatan strategi retensi dan peningkatan nilai di setiap segmen pelanggan melalui personalisasi dan program loyalitas yang lebih tepat sasaran.

MENINGKATKAN PENGALAMAN PELANGGAN MELALUI KONVERGENSI

Strategi konvergensi, terutama melalui integrasi IndiHome, menjadi salah satu titik balik penting dalam transformasi Telkomsel di tahun 2024. Inisiatif ini memperkuat kapabilitas kami di layanan FBB dan memungkinkan konektivitas yang lebih mulus antara layanan seluler dan *home connectivity* dalam satu platform terpadu. Hasilnya, jumlah pelanggan FBB bertumbuh pesat menjadi 9,6 juta dan tingkat konvergensi mencapai 57% di akhir tahun.

Lebih dari sekadar memperluas jangkauan layanan, strategi ini memungkinkan Telkomsel untuk menawarkan solusi rumah tangga yang menggabungkan layanan seluler, *broadband*, hiburan, dan layanan digital lainnya dalam satu paket yang terintegrasi. Hal ini berhasil meningkatkan keterlibatan pelanggan di tingkat rumah tangga dan mendorong kenaikan *Average Revenue Per Account* (ARPA), sembari menghadirkan pengalaman yang konsisten dan lebih personal di berbagai jalur. Dengan memperkuat peran di segmen *home connectivity*, Telkomsel membuka jalur monetisasi baru dan mempertegas posisinya sebagai mitra gaya hidup digital bagi keluarga Indonesia.

Untuk mendukung keberlanjutan dan skalabilitas dari strategi ini, kami terus berinvestasi dalam perluasan jaringan dan efisiensi operasional. Sepanjang tahun 2024, Telkomsel membangun 23.568 BTS baru untuk memperluas cakupan, terutama di wilayah dengan permintaan tinggi atau yang belum terlayani. Di sisi lain, kami juga merampingkan sekitar 300 titik layanan pelanggan yang tumpang tindih sebagai bagian dari optimalisasi operasional pasca integrasi IndiHome. Langkah ini membantu kami meningkatkan efisiensi biaya sekaligus mempersiapkan diri menghadapi gelombang inovasi teknologi berikutnya.

INOVASI DIGITAL UNTUK INDONESIA

Telkomsel terus berada di garis depan inovasi digital dengan memperluas pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan (AI) di berbagai lini operasional utama. AI telah menjadi penggerak penting dalam menghadirkan layanan yang lebih personal, efisien, dan responsif. Melalui MyTelkomsel, teknologi rekomendasi berbasis AI kami mampu memberikan penawaran yang lebih relevan, mendorong peluang *upselling*, serta meningkatkan layanan pelanggan melalui *intelligent chatbot*.

Yang membedakan Telkomsel adalah kemampuannya dalam menggabungkan skala bisnis, kepemimpinan teknologi, dan pendekatan ekosistem. Hal ini tercermin dari transformasi MyTelkomsel menjadi platform gaya hidup digital, serta keberhasilan integrasi sistem penagihan TI yang menghadirkan pengalaman digital yang lebih lancar dan terhubung bagi pelanggan.

Bersama para mitra industri, kami terus mengembangkan solusi berbasis AI di seluruh ekosistem, termasuk integrasi *Embedded AI*, jaringan yang mampu mengoptimalkan diri, hingga otomasi generasi berikutnya. Berbagai inovasi seperti *intelligent network management* dan aplikasi *generative AI* memperkuat komitmen kami untuk menghadirkan layanan unggulan dan solusi yang siap menjawab tantangan masa depan.

TATA KELOLA PERUSAHAAN DAN KEBERLANJUTAN

Sepanjang tahun 2024, Direksi menjunjung tinggi standar tata kelola perusahaan yang terbaik. Kami memperkuat praktik tata kelola melalui manajemen risiko yang lebih terintegrasi, akuntabilitas berbasis kinerja, serta pengawasan kepatuhan yang lebih ketat. Kerangka tata kelola juga diterapkan secara menyeluruh dalam

pengambilan keputusan strategis, khususnya di bidang transformasi digital, keamanan siber, dan kemitraan ekosistem. Semua ini menjadi landasan penting bagi keberhasilan jangka panjang Telkomsel, dengan menjaga kepercayaan, kelincihan perusahaan, dan penciptaan nilai yang berkelanjutan.

Kebertahanan tetap menjadi bagian yang tak terpisahkan dari cara kami beroperasi. Kami melanjutkan berbagai inisiatif seperti efisiensi energi, pengembangan ekonomi sirkular, pengurangan jejak karbon, dan peningkatan inklusi digital—dengan keyakinan bahwa kemajuan yang kami capai harus selaras dengan kemajuan masyarakat dan lingkungan sekitar.

PRIORITAS STRATEGIS 2025

Memasuki tahun 2025, kami akan berfokus pada akselerasi ekspansi layanan *Fixed Broadband*, memperkuat konvergensi, menjaga kestabilan harga, serta meningkatkan keterlibatan pelanggan di ranah digital. Kami akan menghadirkan lebih banyak paket layanan konvergensi yang didukung oleh sistem TI terpadu, sekaligus terus memperkuat kemitraan konten dan memperdalam personalisasi layanan berbasis AI. Semua inisiatif ini akan dijalankan dengan fondasi keunggulan operasional dan disiplin finansial, untuk memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan dan dampak nyata bagi masyarakat digital Indonesia.

PERUBAHAN DALAM SUSUNAN DIREKSI

Berdasarkan keputusan pemegang saham pada Mei 2024, kami menyambut beberapa anggota baru dalam jajaran Direksi Telkomsel. Bapak Daru Mulyawan ditunjuk sebagai Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko menggantikan Bapak Mohamad Ramzy; Bapak Indrawan Ditapradana menjabat sebagai Direktur Human Capital Management

Kami memperkuat praktik tata kelola melalui manajemen risiko yang lebih terintegrasi, akuntabilitas berbasis kinerja, serta pengawasan kepatuhan yang lebih ketat.

menggantikan Bapak R. Muharam Perbawamukti; dan Ibu Joyce Shia bergabung sebagai Direktur Teknologi Informasi menggantikan Bapak Bharat Alva. Saya menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada para direksi sebelumnya atas kontribusi dan dedikasinya, dan menyambut baik kolaborasi bersama tim kepemimpinan yang baru untuk terus melanjutkan agenda transformasi Telkomsel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Atas nama Direksi, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dewan Komisaris, para pemegang saham, pelanggan, mitra bisnis, dan khususnya seluruh tim Telkomsel. Semangat dan dedikasi Anda menjadi kekuatan utama di balik setiap langkah yang kami capai sepanjang 2024.

Bersama-sama, kita telah menghadapi berbagai tantangan, menciptakan lompatan besar dalam inovasi digital, dan membangun fondasi menuju masa depan yang lebih terintegrasi dan berpusat pada pelanggan. Namun, perjalanan kita belum berakhir. Dengan kolaborasi yang solid, semangat yang terus menyala, dan ketangguhan yang tidak pernah surut, saya percaya Telkomsel akan terus menjadi pemimpin di ekosistem digital Indonesia dan membawa dampak yang lebih luas bagi bangsa Indonesia—memberdayakan masyarakat, mendorong kemajuan, dan menempatkan Telkomsel semakin melekat di hati masyarakat Indonesia, kini dan di masa mendatang.

Hormat kami,



Nugroho
Direktur Utama

Dire



Nugroho
Direktur Utama

Adiwinahyu B Sigit
Direktur Sales

Wong Soon Nam
Direktur Planning &
Transformation

Indra Mardiatna
Direktur Network

KSI



Joyce Shia

Direktur Teknologi
Informasi

Daru Mulyawan

Direktur Keuangan dan
Manajemen Risiko

Indrawan Ditapradana

Direktur Human Capital
Management

Derrick Heng

Direktur Marketing

Profil Direksi

Nugroho
Direktur Utama



Nugroho diangkat sebagai Direktur Utama Telkomsel pada Desember 2023. Sebelumnya, beliau menjabat Direktur Network di Telkomsel (2021–2023), dan menjabat berbagai posisi strategis, seperti Senior Vice President IT Business Delivery (2019–2021), Vice President IT Customer Care and Charging Group (2017–2019), dan Vice President IT Customer Care and Billing Solution and Management Group (2014–2017).

Nugroho meraih gelar Sarjana Teknik Elektro dari Institut Teknologi Bandung dan Magister Pengembangan Sistem Informasi dari University of Hertfordshire, Inggris.

Indra Mardiatna
Direktur Network



Indra Mardiatna diangkat sebagai Direktur Network pada Desember 2023. Sebelumnya beliau menjabat sebagai Direktur Bisnis (2023) dan Vice President Network & Service Quality Management (2022–2023) di Telkominfra, serta Vice President Technology Strategy di Telkomsel (2017–2022).

Beliau memegang gelar Sarjana Teknik Elektro dari Institut Teknologi Bandung dan Magister Manajemen Strategis dari Universitas Prasetiya Mulya di Jakarta.

Sebagai pengakuan atas kontribusinya bagi perkembangan sektor telekomunikasi di Indonesia, Indra menerima Satyalancana Wira Karya dari Presiden Republik Indonesia pada tahun 2020. Penghargaan ini merupakan bentuk pengakuan atas kesuksesan beliau dalam mengembangkan teknologi 5G di Indonesia, yang ditandai dengan peluncuran perdana layanan 5G di Indonesia pada ajang Asian Games 2018.

Daru Mulyawan
Direktur Keuangan dan
Manajemen Risiko

Daru Mulyawan menjabat sebagai Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko Telkomsel sejak Mei 2024. Sebelumnya, Daru menjabat sebagai Senior Vice President Internal Audit di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk pada periode 2022 hingga 2024.

Karier Daru dimulai sebagai Assistant Manager di Ernst & Young (1996–2002), kemudian melanjutkan sebagai Audit Manager di Moores Rowland International (2002–2004). Setelah itu, beliau bergabung dengan TelkomGroup dan menempati berbagai posisi strategis, antara lain sebagai Vice President Accounting and Asset Management Telkomsel (2013–2017), Senior Vice President Enterprise Resources Planning Task Force (2017–2019), Vice President Enterprise Risk Management, Internal Control, and ERP (2019), serta Senior Vice President Internal Audit (2020–2022).

Daru lulus dari Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Beliau juga telah mengikuti berbagai program pengembangan eksekutif, termasuk Strategic Business Leadership di Chicago University dan Great People Development Program di Telkom Corporate University.

Adiwinahyu B Sigit
Direktur Sales

Adiwinahyu B. Sigit menjabat sebagai Direktur Sales Telkomsel sejak Mei 2021. Sigit merupakan profesional dengan pengalaman lebih dari 20 tahun di industri telekomunikasi dan teknologi.

Sebelumnya, Sigit memegang sejumlah posisi strategis di Telkomsel, antara lain sebagai Senior Vice President Consumer Marketing (2021), Executive Vice President East Area Sales (2020–2021), Senior Vice President Transformation Management Office (2018–2020), Vice President Strategic Investment (2018), Vice President Strategic Procurement (2017–2018), dan Vice President Financial Planning Analysis (2016–2017).

Sigit meraih gelar Sarjana Teknik Telekomunikasi dari Telkom University dan gelar Magister Teknik Telekomunikasi dari Royal Melbourne Institute of Technology. Beliau juga telah mengikuti berbagai program pelatihan eksekutif internasional yang diselenggarakan oleh INSEAD dan Harvard Business School Executive Education. Di bawah kepemimpinannya, tim yang beliau pimpin berhasil meraih Procurement Award untuk kategori Cross-Functional pada ajang CIPS Asia Award.

Wong Soon Nam

Direktur Planning & Transformation



Joyce Shia

Direktur Teknologi Informasi



Wong Soon Nam menjabat Direktur Planning & Transformation sejak Agustus 2020. Beliau memiliki pengalaman panjang sebagai pemimpin di industri telekomunikasi dan teknologi selama lebih dari 30 tahun.

Beberapa jabatan sebelumnya mencakup posisi kepemimpinan senior yakni Vice President Consumer Products di Singtel (2015–2020), Vice President Smart and Safe City di NCS Group (2012–2015), Vice President Communication Engineering di NCS Group (2009–2012), Vice President Consumer Marketing di Singtel (2007–2009), Vice President Corporate Business Marketing di Singtel (2005–2007), Vice President Account Management di Singtel (2003–2005), dan CEO Singtel Aeradio (2000–2003).

Soon Nam juga pernah menduduki beberapa posisi penting di sejumlah organisasi, termasuk sebagai Anggota Dewan di Bridge Alliance (2016–saat ini), Anggota Dewan di VA Dynamics (2014–saat ini), Chairman di Kai Square (2014–2015), dan Anggota Dewan di Singapore Infocomm Technology Federation (2005–2008).

Beliau memperoleh gelar Sarjana Teknik dari Nanyang Technological University dan Master of Science dari National University of Singapore.

Joyce Shia ditunjuk sebagai Direktur Teknologi Informasi Telkomsel pada Mei 2024. Sebelum menjabat posisi ini, Joyce merupakan Chief Information Officer (CIO) di NETS pada periode 2019 hingga 2021, serta menjabat sebagai Vice President Digital and IT di Singtel dari 2021 hingga 2024.

Joyce memiliki pengalaman panjang di bidang teknologi informasi, dengan rekam jejak di berbagai perusahaan. Di Digi Telecommunications, beliau pernah menjabat sebagai Head of Technology Department (2014–2016) dan Chief Information Technology Officer (2016). Beliau kemudian bergabung dengan Telenor dan menduduki sejumlah posisi kunci, termasuk Vice President Digital Global Services (2016–2017) dan Vice President IT Asia (2017–2019).

Joyce meraih gelar Sarjana First Class Hons di bidang Software Engineering dari University of Melbourne, serta telah mengikuti berbagai program kepemimpinan dan eksekutif bersama Telenor, termasuk di London Business School (2015–2016), Asia School of Business–MIT Sloan Management (2016), dan INSEAD–CXOs Execution of Digital Transformation (2016). Pada tahun 2023, Joyce juga memperluas wawasan kepemimpinannya dengan mengikuti Phoenix Encounter Workshop di INSEAD bersama jajaran eksekutif Singtel Group.



Derrick Heng
Direktur Marketing



Indrawan Ditapradana
Direktur Human Capital
Management

Derrick Heng menjabat Direktur Marketing sejak November 2021. Beliau berpengalaman selama lebih dari 20 tahun di bidang strategi, digital, serta pemasaran dan penjualan, khususnya sektor telekomunikasi dan teknologi. Derrick juga menjabat sebagai anggota Dewan Komisaris di beberapa entitas anak digital Telkomsel, termasuk Fita (*health-tech*), Kuncie (*edu-tech*), dan Majamojo (penerbitan *mobile games*).

Sebelum bergabung dengan Telkomsel, Derrick telah menempati berbagai posisi strategis di dalam Singtel Group, termasuk peran penting di bidang Pemasaran dan Segmen di Consumer Singapore. Beberapa pencapaian pentingnya antara lain mempercepat peningkatan pangsa pasar segmen pelanggan dan mendorong kepemimpinan merek. Setelah itu, ia menjalankan penugasan regional di Telkomsel dan Globe Telecom Filipina. Dalam perannya di Globe, Derrick memimpin transformasi strategi ke solusi digital di samping konektivitas inti, termasuk menginisiasi pengembangan ekosistem di sektor Pendidikan dan Pariwisata, serta meraih sejumlah penghargaan dan pencapaian penting dalam kampanye pemasaran dan proyek digital.

Derrick juga pernah menjabat di berbagai organisasi dan institusi, antara lain sebagai External Examiner di Ngee Ann Polytechnic, Singapura (2009–2013), Council Member dan Honorary Treasurer di Institute of Advertising Singapore (2010–2013), serta aktif menjadi mentor bagi sejumlah pemimpin bisnis.

Beliau memegang gelar Master of Management dari Macquarie Graduate School of Management, Australia, dan gelar Bachelor of Arts and Social Sciences dari National University of Singapore. Beliau telah menyelesaikan program pengembangan eksekutif dari INSEAD–Globe Telecom Executive Course, dan Game for Global Growth Program dari Singtel Executive Course.

Indrawan Ditapradana ditunjuk sebagai Direktur Human Capital Management Telkomsel pada Mei 2024. Sebelum menjabat posisi ini, beliau memegang sejumlah posisi strategis di Telkom Group, antara lain sebagai Senior Vice President Corporate Secretary dan Executive Vice President Business Service di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Beliau juga menjabat sebagai Komisaris Utama di Telkomsat.

Atas kontribusinya di sektor telekomunikasi, Indrawan menerima penghargaan Satyalancana Wira Karya dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada tahun 2022.

Indrawan meraih gelar Sarjana Teknik Elektro dari Institut Teknologi Telkom dan gelar Magister Manajemen dari Universitas Gadjah Mada.

03.

**Tentang
Telkomsel**





Visi

Menjadi penyedia layanan telekomunikasi digital terbaik di regional dengan mewujudkan masyarakat Indonesia yang berdaya saing tinggi untuk membuat hari ini menjadi lebih baik dan menciptakan masa depan yang gemilang.

Misi

Menyediakan konektivitas, layanan, dan solusi yang inovatif dan unggul bagi semua orang, setiap rumah, dan kegiatan usaha untuk membuka semua peluang.

Profil Singkat Telkomsel



Salah satu tonggak penting bagi Telkomsel di tahun 2024 adalah keberhasilan penyelesaian integrasi *one-billing*, yang memungkinkan peluncuran Telkomsel One secara menyeluruh—produk konvergensi unggulan Telkomsel.

Telkomsel merupakan penyedia layanan seluler dan *fixed broadband* terbesar di Indonesia, serta merupakan pemain utama dalam industri konvergensi. Sebagai anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk dengan kepemilikan saham sebesar 69,9%, dan Singapore Telecom Mobile Pte Ltd (Singtel Mobile) sebesar 30,1% setelah integrasi IndiHome, Telkomsel memainkan peran penting dalam membentuk masa depan digital bangsa melalui transformasi digital yang inklusif.

Didirikan pada tahun 1995, Telkomsel telah melayani masyarakat Indonesia selama hampir tiga dekade, dengan sekitar 159,4 juta pelanggan seluler di seluruh penjuru nusantara. Cakupan populasi Telkomsel telah mencapai sekitar 99%, didukung oleh infrastruktur jaringan yang andal dengan lebih dari 271.000 unit BTS, termasuk lebih dari 221.000 BTS 4G/LTE dan hampir 1.000 BTS 5G yang tersebar di 56 kota dan kabupaten di Indonesia.

Pada tahun 2024, Telkomsel mencatatkan *traffic payload* seluler lebih dari 20 juta TB, tumbuh sebesar 13,9% dibandingkan tahun sebelumnya—mencerminkan tingginya permintaan akan konektivitas berkecepatan tinggi serta akselerasi adopsi gaya hidup digital. Dalam memperkuat posisinya sebagai *digital telco*, Telkomsel memfokuskan langkah pada pengembangan layanan konvergensi dan penguatan lini bisnis digital sebagai mesin pertumbuhan utama, sembari mempercepat integrasi pada layanan *fixed broadband* (FBB) dan *fixed-mobile convergence* (FMC).

Transisi ini turut didorong oleh meningkatnya penggunaan *smartphone* dan layanan *over-the-top* (OTT). Telkomsel senantiasa berada di garis terdepan dalam menghadirkan inovasi yang berfokus/berpusat pada pelanggan, menjawab kebutuhan yang terus berkembang.

Di segmen *fixed broadband*, Telkomsel juga memperkuat kehadirannya dengan melayani 9,6 juta pelanggan yang tersebar di hampir seluruh kota dan kabupaten di Indonesia. Ekspansi ini mendukung agenda pemerintah dalam mendorong inklusi digital serta menjadi penopang utama strategi pertumbuhan pendapatan rumah tangga jangka panjang Telkomsel.

Salah satu tonggak penting yang dicapai pada tahun 2024 adalah selesainya proses integrasi *one-billing*, yang memungkinkan peluncuran Telkomsel One secara menyeluruh—produk konvergensi unggulan Telkomsel. Dengan mengintegrasikan layanan *fixed* dan seluler secara lancar, pencapaian ini secara signifikan memperkuat kapabilitas FMC Telkomsel, menyederhanakan interaksi dan transaksi pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi *churn* pelanggan, dan memperkuat loyalitas pelanggan.

Strategi Telkomsel yang berpusat pada diferensiasi layanan FBB dan FMC menjadikan Perseroan berada dalam posisi unik untuk meningkatkan *wallet share* di tingkat rumah tangga yang melampaui penawaran seluler konvensional. Dengan dukungan kepemimpinan jaringan yang kuat, inovasi produk yang berkelanjutan, dan ekosistem digital yang terus berkembang, Telkomsel berada pada posisi yang kokoh atau *solid* untuk menciptakan pertumbuhan pendapatan dan nilai jangka panjang yang berkelanjutan, sekaligus menjaga komitmen terhadap praktik pasar yang sehat dan berkelanjutan di tingkat industri.

Melalui peningkatan pengalaman digital dan keterlibatan pelanggan yang lebih dalam, Telkomsel terus menghadirkan solusi terintegrasi yang bernilai tambah untuk mendukung agenda pertumbuhan jangka panjang. Dengan inovasi berkelanjutan dan pendekatan yang berfokus pada pelanggan, Telkomsel menegaskan kepemimpinannya di sektor layanan digital seluler, mendorong penciptaan nilai yang berkelanjutan di tengah lanskap digital Indonesia yang terus berkembang, dan pada akhirnya meraih hati masyarakat Indonesia.

Kepemilikan & Kronologi Saham

» 1995

Telkomsel didirikan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) dan PT Indosat Tbk (Indosat).

» 1996

KPN Netherlands (KPN) dan PT Setdco Megacell Asia (Setdco) mengakuisisi 17,3% dan 5% saham di Telkomsel.

» 2001

Telkom mengakuisisi saham milik Indosat di Telkomsel, sehingga porsi kepemilikannya meningkat menjadi 77,7%. Saham yang dimiliki KPN dan Setdco diakuisisi oleh Singtel Mobile yang berbasis di Singapura.

» 2002

Singtel Mobile menambah porsi kepemilikan sahamnya sebesar 12,7%, sehingga total kepemilikan sahamnya di Telkomsel meningkat menjadi 35%, sementara sisanya sebanyak 65% dimiliki oleh Telkom sebagai pemegang saham mayoritas.

» 2023

Setelah IndiHome diintegrasikan ke Telkomsel, kepemilikan Telkom dalam Telkomsel meningkat menjadi 69,9%, sementara sisanya sebesar 30,1% dimiliki oleh Singtel Mobile.

Jejak Langkah

- 1995** »

 - Telkom dan PT Indosat mendirikan Telkomsel.
 - Peluncuran layanan pascabayar kartuHalo.
- 1997** »

 - Menghadirkan layanan telekomunikasi seluler di seluruh 27 provinsi.
 - Meluncurkan simPATI Nusantara sebagai layanan Prabayar pertama di Asia.
- 2002** »

 - Mengawali layanan data seluler, termasuk WAP over GPRS (*General Packet Radio Services*), MMS (*Multimedia Messaging Services*), dan layanan konten.
- 2003** »

 - Peluncuran layanan komersial *international roaming* pertama bagi pelanggan Prabayar Indonesia.
- 2004** »

 - Memperkenalkan sistem *top-up* Prabayar *mobile-to-mobile* yang aman.
 - Bergabung dengan aliansi seluler regional (Bridge Alliance) untuk manfaat tambahan bagi pelanggan.
 - Meluncurkan layanan Prabayar Kartu As.
- 2005** »

 - Call Center kami memperoleh sertifikasi ISO9001:2000.
 - Peluncuran layanan Mobile Banking ATM.
- 2006** »

 - Peluncuran layanan jaringan 3G komersial pertama di Indonesia.
- 2007** »

 - Peluncuran layanan *push email*.
 - Menggelar HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*) dan layanan Telkomsel Flash.
 - Meluncurkan TCASH untuk memfasilitasi transaksi finansial seluler.
- 2008** »

 - Menjadi Pionir BTS bertenaga energi terbarukan di Asia.
 - Peluncuran layanan Voice dan Data seluler pertama di Indonesia untuk kapal PELNI di laut lepas.
- 2009** »

 - Peluncuran HSUPA (*High Speed Uplink Packet Access*) layanan berbasis jaringan *broadband*.
 - Mengawali Program Desa Dering untuk menghadirkan akses telekomunikasi di lebih dari 25.000 desa.
- 2010** »

 - Percobaan pertama implementasi teknologi jaringan *broadband Long Term Evolution* (LTE) di Indonesia.
 - Peluncuran layanan *Mobile Newspaper* pertama Indonesia.
- 2011** »

 - Melampau target 100 juta pelanggan yang menempatkan Telkomsel sebagai operator telekomunikasi terbesar ketujuh dunia berdasarkan jumlah pelanggan.
 - Inagurasi Fasilitas Riset & Pengembangan teknologi seluler pertama di Indonesia.
 - Introduksi Tap Izy, sistem *mobile contactless payment* pertama Indonesia yang mengubah telepon seluler menjadi dompet elektronik.
- 2012** »

 - Peluncuran *Seamless Mobile Wi-Fi* pertama bagi pelanggan Indonesia untuk transfer otomatis dari koneksi jaringan 2G/3G ke jaringan Wi-Fi guna mengakses data *highspeed*.
- 2013** »

 - Peluncuran Masterpiece, program yang mencakup 268 unit GraPARI mobile, pendirian 268 *Broadband Cities mobile*, 68 aplikasi dari pengembang lokal untuk mendukung pengembangan industri kreatif digital.
 - Peluncuran 450 unit *Compact Mobile Base Station* (COMBAT).
 - Uji coba LTE yang berhasil selama APEC 2013.
- 2014** »

 - Telkomsel meluncurkan program Masterpiece: CRM, M2M dan Winning The Youth.
 - Telkomsel & Telkom menyepakati *Conditional Business Transfer Agreement* (CBTA) untuk pendayagunaan spektrum Flexi.
 - Telkomsel menjadi yang pertama meluncurkan 4G LTE secara komersial di Indonesia.
- 2015** »

 - Telkomsel meluncurkan 3 program Masterpiece: Digital World, Great Payment Experience dan TrueBEX (True Broadband Experience).
 - Menuntaskan pengaturan ulang spektrum 1800 MHz, meluncurkan LTE di 14 kota dengan 2,2 juta pengguna LTE.
 - Melampaui 100 Ribu BTS dan 150 juta pelanggan.
 - Mencapai Strategi Triple 3, dengan Nilai Enterprise > Rp300 T, Pendapatan Kumulatif 3 Tahun 33%, dan Kontribusi Bisnis Digital 33% dari Pendapatan pada TW4-15.

2016



- Melaksanakan 3 program Masterpiece: Big Data, Lead 4G, dan Customer Experience.
- Memperluas cakupan LTE ke lebih dari 80 *Broadband Cities* di seluruh negeri.
- Mencapai pertumbuhan *Triple Double Digit* selama lima tahun berturut-turut, dalam Pendapatan (+14,0% YoY), EBITDA (+16,9% YoY) dan Laba Bersih (+26,1% YoY).

2017



- Memperoleh tambahan spektrum 30 MHz pada frekuensi 2300 MHz oleh pemerintah, yang dipergunakan untuk menyediakan layanan Data terbaik bagi pelanggan dan mendukung Rencana *Broadband Indonesia 2014-2019* (bagian dari komitmen Telkomsel bagi bangsa).
- Cakupan 4G LTE Telkomsel mencapai 490 kabupaten/kota di Indonesia.

2018



- Memperluas posisi di ekosistem Video dengan meluncurkan MAXstream, portal video *one stop* yang menggabungkan app video OTT, *linear channel*, dan konten VOD.
- Meluncurkan pengalaman teknologi 5G pertama melalui "Telkomsel 5G Experience Center" yang dibuka pada waktu Asian Games 2018.
- Memperluas layanan TCASH bagi pelanggan penyedia telekomunikasi mana pun.
- Meluncurkan Brata, seri orisinal Indonesia pertama, yang dapat ditonton melalui MAXstream.
- Mempublikasikan game pertama, Shellfire, sebuah game *e-sport* yang menargetkan komunitas *gamer* yang telah ada.

2019



- Resmi meluncurkan LinkAja di bawah PT Fintek Karya Nusantara sebagai kolaborasi fintech sejumlah BUMN "Dari dan Untuk Indonesia".
- Resmi meluncurkan by.U, layanan selular prabayar digital pertama Indonesia untuk melayani seluruh kebutuhan telekomunikasi.
- Berhasil menguji jaringan 5G di Batam melalui uji 5G *video call & speed*.

2020



- Meluncurkan Telkomsel Orbit sebagai *wireless home connectivity* premium berbasis jaringan 4G LTE.
- Penjualan 6.050 menara telekomunikasi kepada Mitratel sementara Telkomsel fokus ke konektivitas digital. Proses transfer dilakukan dalam dua tahap, mulai dengan 1.911 menara pada 2020 dan 4.139 menara pada 2021.
- Investasi pada Gojek, platform pembayaran dan *on-demand* terkemuka Asia Tenggara untuk akselerasi transformasi digital Indonesia lebih jauh.
- Program Merdeka Belajar Jarak Jauh (MBJJ) digelar untuk memberdayakan siswa dan guru/pendidik agar dapat terus berinteraksi dan berhubungan untuk menjalankan aktivitas produktif selama periode pembatasan jarak fisik pandemi.

2021



- Peluncuran layanan 5G, menguatkan posisi Telkomsel sebagai operator seluler yang pertama menyediakan 5G di Indonesia, dengan tahap komersialisasi 5G pertama dijalankan di titik terpilih di 9 kota: Jakarta, Bandung, Solo, Surabaya, Bali, Batam, Medan, Balikpapan, dan Makassar.
- Memperkenalkan identitas korporat Telkomsel yang baru, sebagai simbol perubahan.
- *Rebranding* produk utama, dengan simPATI, Kartu As, dan LOOP digabung menjadi Telkomsel Prabayar, dan kartuHalo diremajakan menjadi Telkomsel Halo.
- Peluncuran Kunci, platform belajar bagi talenta Indonesia, meneguhkan komitmen Telkomsel untuk akselerasi pemberdayaan Indonesia melalui kepemimpinan teknologi. Melalui Kunci, praktisi dan pakar di berbagai bidang menjadi mentor bagi ribuan pengguna harian aktif.
- Memasuki *health-tech* melalui Fita, sebuah aplikasi kaya konten untuk kesehatan, kebugaran, dan nutrisi, dikembangkan oleh pakar untuk meningkatkan gaya hidup sehat masyarakat.
- Pendirian PT Telkomsel Ekosistem Digital (INDICO), mewujudkan semangat Telkomsel untuk mengekspansi portofolio bisnis digital dan membangun ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan, memanfaatkan *trifecta* digital Telkomsel: Digital Connectivity, Digital Platform, dan Digital Services.

2022



- PT Telkomsel Ekosistem Digital secara resmi memperkenalkan logo dan nama dagang INDICO.
- PT Telkomsel Ekosistem Digital (INDICO) menuntaskan transfer Kunci dan Fita sehingga menjadi bagian dari entitas bisnis vertikal perusahaan.
- Telkomsel resmi diumumkan sebagai pemenang frekuensi *bandwidth* 2,1 GHz bagi jaringan seluler.

2023



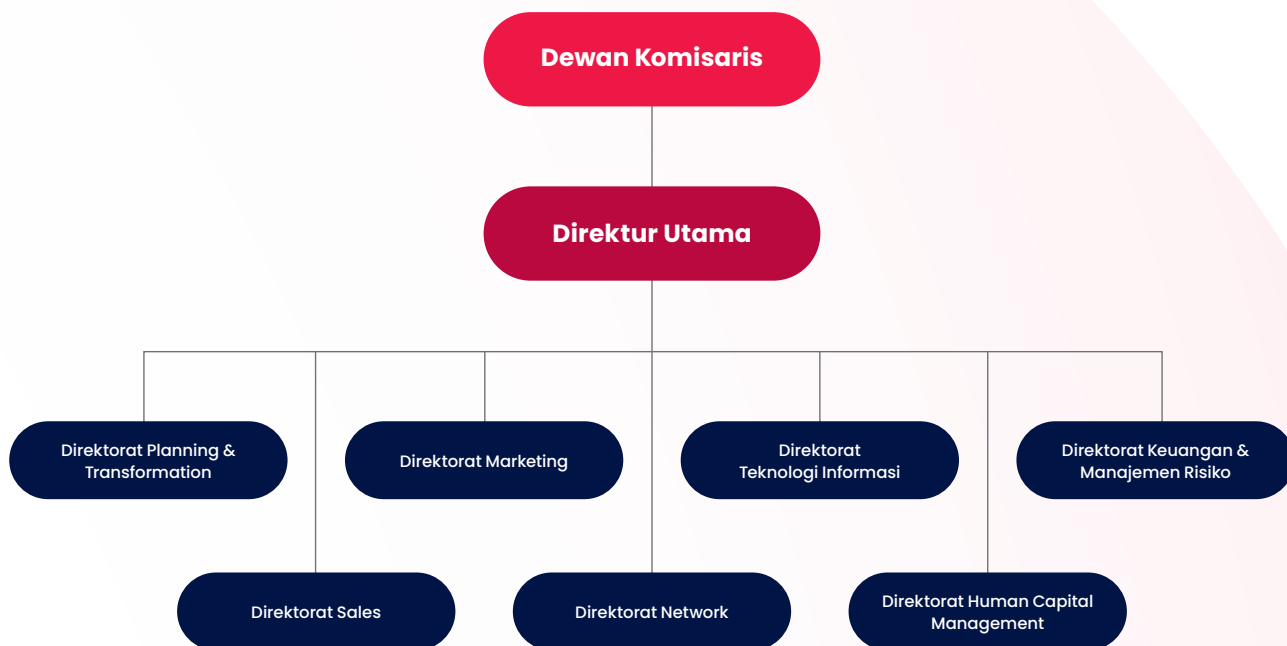
- Integrasi resmi segmen B2C IndiHome ke dalam Telkomsel, sebuah tonggak yang memperkuat kepemimpinan Telkomsel dalam layanan *fixed* dan *mobile*, menjadikan Telkomsel sebagai operator konvergensi terbesar di seantero negeri, dengan layanan internet tanpa hambatan.
- Peluncuran Telkomsel One sebagai bentuk komitmen kelanjutan inisiatif FMC yang akan meningkatkan distribusi kesetaraan konektivitas digital dengan berbagai pilihan paket yang berfokus pada pelanggan.
- Perombakan aplikasi MyTelkomsel dan Telkomsel.com untuk memperkaya proposisi nilai dan memberikan dukungan yang lebih kuat untuk program-program korporat secara keseluruhan.

2024

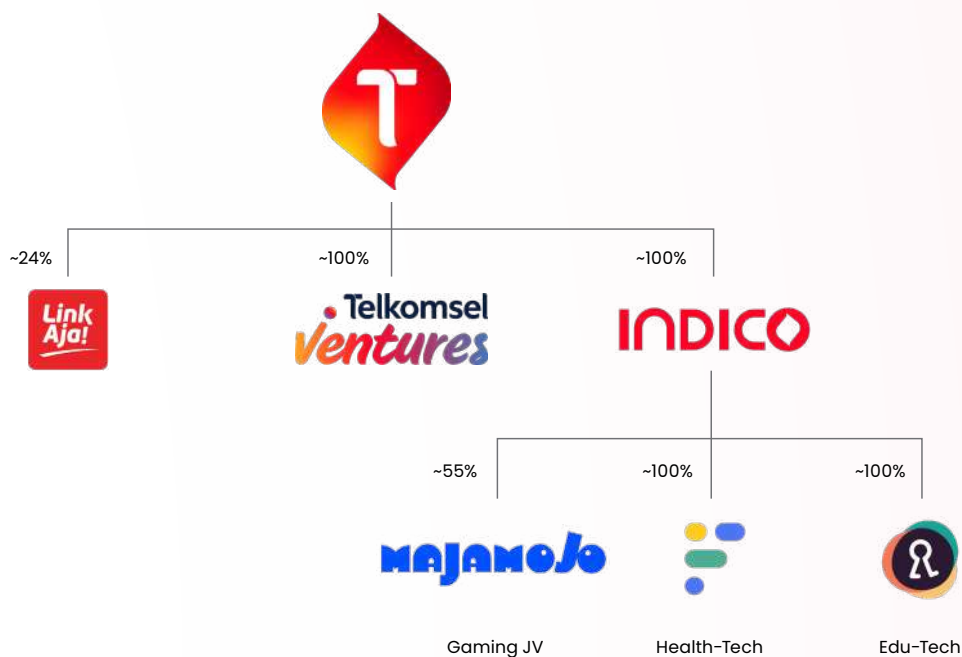


- Peluncuran resmi layanan *Embedded Subscriber Identity Module* (eSIM), yang menghadirkan pengalaman aktivasi seluler yang sepenuhnya digital, praktis, dan tanpa hambatan.
- Peluncuran MyTelkomsel Super App sebagai *digital touchpoint* terpadu untuk mengelola layanan telekomunikasi sekaligus memperkaya pengalaman gaya hidup digital pelanggan.
- Telkomsel melanjutkan perluasan jaringan 5G berkelanjutan (Hyper 5G) di wilayah Jabodetabek, semakin memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan telekomunikasi digital terdepan di Indonesia.

Struktur Organisasi



Struktur Korporasi



Produk & Layanan Utama

Telkomsel Halo

Telkomsel Halo telah menjadi pilihan layanan seluler pascabayar paling terpercaya dan favorit di kalangan profesional dan pelanggan korporat, karena telah melayani segmen korporat dan *high-end* selama lebih dari dua dekade. Muncul dengan wajah baru di tahun 2021 sebagai transformasi dari produk andalan Telkomsel, kartuHalo, Telkomsel Halo kini hadir untuk memberikan rangkaian layanan seluler yang tak tertandingi dan serangkaian fasilitas eksklusif bagi basis pelanggan yang semakin luas. Telkomsel Halo kini merangkul profesional muda, menempatkan dirinya sebagai layanan pascabayar paling keren dengan nilai terbaik untuk segmen menengah dan atas, membuka dunia kesempatan dan keseruan dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Telkomsel PraBayar

Integrasi dari produk-produk Prabayar Telkomsel yang telah lama dikenal masyarakat— simPATI, Kartu As, dan LOOP—Telkomsel PraBayar kini menyediakan kenyamanan di ujung jari pelanggan. Melalui langkah *rebranding* ini, Telkomsel PraBayar muncul untuk memenuhi setiap nuansa kebutuhan pelanggan, berkat paket layanan yang beragam yang tersedia di seluruh rentang harga. Telkomsel PraBayar mengungkapkan horizon kemungkinan dalam bidang produktivitas, hiburan, dan aktualisasi diri, berbekal jaringan *broadband* Telkomsel yang unggul dan sangat andal.

by.U

Layanan seluler Prabayar yang didukung jaringan Telkomsel dan menyediakan pengalaman digital yang sepenuhnya dapat disesuaikan untuk semua kebutuhan telekomunikasi, terutama untuk kaum muda dan generasi digital yang senantiasa membutuhkan konektivitas. by.U hadir bagi kaum muda untuk menunjukkan keunikan sejati mereka, memberdayakan diri mereka sendiri, dan menjadi versi terbaik dari diri mereka, #SemuanyaSemaunya.

Telkomsel Orbit

Orbit menawarkan internet *broadband* rumahan melalui modem Wi-Fi yang terhubung ke jaringan 4G dan 5G Telkomsel yang tersebar di seluruh Indonesia. Tersedia dalam opsi pascabayar dan Prabayar, Orbit menawarkan pengalaman pendaftaran yang mudah bagi pengguna baru, dengan langkah-langkah aktivasi yang sederhana sehingga mereka dapat langsung online dengan membeli paket data. Orbit membekali pengguna dengan layanan fleksibilitas yang tiada tara.

IndiHome by Telkomsel

IndiHome merupakan solusi digital rumahan yang komprehensif, dengan menawarkan layanan telepon rumah, internet, dan TV interaktif. Dengan beragam pilihan saluran dan fitur tambahan yang dapat diatur sesuai kemauan, IndiHome melayani berbagai preferensi dan kebutuhan pelanggan. Dengan inisiatif integrasi yang inovatif, IndiHome yang didukung oleh jaringan infrastruktur Telkomsel yang berkualitas tinggi, menjamin ketersediaan, fleksibilitas, dan keandalan yang telah membuka jalan bagi konvergensi yang kuat, menawarkan paket hiburan dan komunikasi rumahan yang lengkap.

Telkomsel One

Telkomsel One, yang diluncurkan pada tahun 2023, menghadirkan revolusi di bidang konektivitas melalui konvergensi fitur-fitur IndiHome dengan kemampuan *broadband* seluler Telkomsel. Pengalaman digital yang luar biasa kini hadir di ujung jari, dengan menggunakan aplikasi terpadu. Telkomsel One adalah puncak integrasi yang sempurna, menyediakan solusi digital serba bisa yang unggul, memenuhi semua kebutuhan internet dan hiburan Anda, baik di rumah maupun saat bepergian. Dengan Telkomsel One, pelanggan menikmati pengelolaan layanan yang mengutamakan kenyamanan, mencakup segalanya mulai dari penagihan hingga dukungan pelanggan dalam satu aplikasi yang intuitif, sehingga kualitas hidup mereka di dunia digital terus meningkat.

04.

**Tinjauan
Bisnis**



Strategi Korporat



Telkomsel telah menjalankan berbagai inisiatif terobosan untuk memperkuat posisinya sebagai pemimpin di pasar yang terus berkembang pesat, dengan fokus pada akselerasi adopsi digital dan diversifikasi layanan.

EMBRACING TRANSFORMATION TO EMPOWER LIVES

Di tengah lanskap digital yang terus berubah, Telkomsel terus menjadi penggerak perjalanan Indonesia menuju masa depan yang makin terhubung. Dengan pemahaman yang mendalam akan harapan dan kebutuhan masyarakat, tahun 2024 menjadi babak transformasi penting bagi Telkomsel—tahun yang diwarnai oleh inovasi, integrasi tanpa hambatan, dan fokus tanpa henti untuk menciptakan pengalaman bermakna yang dekat di hati masyarakat.

A YEAR OF PROGRESS AND RESILIENCE

Telkomsel terus meneguhkan komitmennya dalam memberdayakan dan menginspirasi masyarakat Indonesia, dengan secara konsisten hadir sebagai penyedia layanan telekomunikasi terdepan di Tanah Air. Di tengah tekanan pasar dan persaingan yang kian sengit, Telkomsel mencatatkan kemajuan melalui berbagai inovasi dan langkah transformatif untuk meningkatkan kinerja.

Salah satu kunci keberhasilan Telkomsel di 2024 adalah keberhasilan penuh dalam merealisasikan strategi *Fixed Mobile Convergence* (FMC) melalui Telkomsel One. Tidak hanya menggabungkan layanan seluler dan *fixed*, FMC turut mentransformasi kerangka strategi dan operasional perusahaan sehingga memungkinkan kami untuk menghadirkan konektivitas tanpa hambatan yang mendukung kehidupan sehari-hari. Transformasi ini menjadi landasan penting bagi pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, dengan FMC berkontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja.

Sepanjang tahun 2024, Telkomsel mencatat kinerja keuangan yang stabil, dengan kenaikan pendapatan sebesar 10,7%. Pertumbuhan ini didorong oleh keberhasilan strategi FMC yang telah menjangkau lebih dari 50% pelanggan *fixed*, serta ekspansi bisnis

digital yang terus berkembang. Lebih jauh lagi, keberhasilan FMC juga memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan pengalaman layanan, serta membuka peluang pendapatan baru, yang pada akhirnya mengukuhkan posisi Telkomsel di ekosistem digital Indonesia.

Di tengah berbagai tantangan, Telkomsel tetap menunjukkan ketangguhannya dengan mencatatkan pertumbuhan *payload* sebesar 13,9%. Perseroan tetap fokus memperkuat lini bisnis digital sebagai mesin pertumbuhan utama, sekaligus mempercepat integrasi FMC. Kemajuan ini didukung oleh pendekatan pasar yang lebih terarah, penawaran nilai yang semakin relevan, dan strategi pengelolaan pelanggan yang ditingkatkan.

Implementasi FMC melalui Telkomsel One menjadi pendorong utama pertumbuhan, yang memungkinkan konektivitas tanpa hambatan antara layanan seluler dan *fixed*. Konvergensi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membuka jalur pendapatan baru yang berkontribusi terhadap pertumbuhan positif di lini *Fixed Broadband*. Hal ini tercermin dari lonjakan jumlah pelanggan IndiHome sebesar 10,6%, menandakan keberhasilan integrasi layanan seluler dan *fixed* yang mampu memperkuat keterlibatan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan memberikan nilai lebih bagi jutaan pengguna. Strategi FMC juga membawa keuntungan strategis dengan menciptakan sinergi dalam model operasional, menyederhanakan jaringan seluler dan *fixed* untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Meski memperkenalkan beragam inovasi dan memperluas penawaran layanan, Telkomsel tetap mampu menjaga *margin* EBITDA yang sehat sebesar 45,3%. Capaian ini mencerminkan kedisiplinan Telkomsel dalam mengelola biaya dan efisiensi operasional. Fokus kami pada sinergi dari FMC dan keunggulan operasional turut meningkatkan

kualitas layanan. Kami berhasil menyeimbangkan pertumbuhan portofolio layanan dengan optimalisasi biaya untuk menjaga profitabilitas dan kesehatan keuangan perusahaan.

Selain itu, pendekatan kami dalam pengelolaan belanja modal (*Capex*) dan belanja operasional (*Opex*) juga dilakukan dengan hati-hati untuk memastikan fondasi keuangan tetap kuat sambil tetap berinvestasi di area pertumbuhan strategis. Sinergi FMC berperan penting dalam mengurangi duplikasi infrastruktur, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan memastikan investasi yang dilakukan mampu memberikan nilai jangka panjang secara berkelanjutan. Fokus yang seimbang antara akuisisi pelanggan, retensi, dan efisiensi operasional menjadi kunci ketahanan Telkomsel dalam menghadapi kompetisi, sekaligus menjaga pertumbuhan pendapatan dan profitabilitas.

Dengan berlandaskan pada tema korporat "*Defend our Dominance*" untuk tahun 2024, Telkomsel telah meluncurkan berbagai inisiatif terobosan untuk memperkuat posisi kepemimpinannya di pasar yang terus berkembang, dengan menitikberatkan pada akselerasi digital dan diversifikasi layanan. Semangat ini tercermin dalam strategi korporat yang utama berikut ini.

REDEFINING EVERYDAY CONNECTIVITY

Selain layanan dasar kami, Telkomsel terus mencermati dan merespons perubahan kebutuhan masyarakat Indonesia. Dengan berpegang pada prinsip *customer-centricity*, kami menghadirkan konektivitas seluler, layanan *broadband*, dan beragam layanan digital yang dirancang secara cermat sesuai kebutuhan pelanggan. Tujuannya sederhana: membantu masyarakat tetap terhubung, mengembangkan usaha, dan mengakses layanan penting secara mudah, sekaligus membangun loyalitas dari jutaan pelanggan.

Dengan memastikan konektivitas menjangkau semua kalangan—ke setiap rumah dan setiap pelaku usaha—kami meluncurkan berbagai inisiatif seperti Telkomsel Lite dan EZNet yang dirancang agar lebih inklusif, memungkinkan lebih banyak orang berpartisipasi dalam perjalanan digital Indonesia. Di sisi lain, by.U terus menjadi pionir bagi generasi muda *digital-native* dengan solusi yang fleksibel dan intuitif, selaras dengan aspirasi generasi yang *tech-savvy*. Keberhasilan Telkomsel Halo+ juga menjadi bukti kemampuan kami dalam melayani pelanggan bernilai tinggi (*High-Value Customers*) lewat layanan premium, program loyalitas, dan pengalaman yang memperkuat kepercayaan dan kedekatan.

Memasuki era 5G, Telkomsel menjalani transformasi besar untuk memperkuat peran sebagai penyedia layanan telekomunikasi terdepan di Indonesia. Hingga kini, kami telah menggelar hampir 1.000 BTS 5G yang tersebar di 56 kota, memperkuat kehadiran kami dan memperluas jangkauan konektivitas. Langkah ini menegaskan komitmen kami untuk terus berada selangkah di depan, sembari menghadirkan pengalaman terbaik bagi pelanggan dan membuka lebih banyak peluang.

Komitmen kami terhadap inovasi juga tercermin dalam pengembangan produk seperti RCS—terobosan yang mengubah layanan SMS konvensional menjadi layanan yang lebih modern, interaktif, dan kaya fitur. RCS meningkatkan kenyamanan pelanggan dengan komunikasi yang lebih lancar dan menyenangkan. Selain RCS, kami juga meluncurkan Proteksi Kecil, sebuah solusi untuk membantu orang tua menciptakan pengalaman digital yang lebih aman bagi anak-anak. Proteksi Kecil melindungi anak-anak dari perilaku daring yang berbahaya, sekaligus mendorong penggunaan internet yang bertanggung jawab. Upaya ini menunjukkan komitmen kami untuk memastikan teknologi menjadi sarana pemberdayaan generasi masa depan, bukan sebaliknya—mewujudkan masa depan yang lebih cerah dan aman bagi anak-anak Indonesia. Berbagai inovasi ini menunjukkan kemampuan Telkomsel dalam merespons kebutuhan spesifik pelanggan melalui solusi yang

benar-benar memberikan dampak nyata. Upaya tersebut, yang didukung oleh ragam produk inovatif, juga menegaskan keunggulan Telkomsel di pasar—membuktikan bahwa kami bukan sekadar operator, melainkan pemimpin dalam menghadirkan solusi yang inovatif dan berorientasi pada pelanggan.

Fokus kami dalam memperkaya kehidupan sehari-hari diwujudkan pula melalui evolusi MyTelkomsel yang kini hadir sebagai *super app* dengan ekosistem digital yang lengkap. Dimulai dari platform layanan dasar, MyTelkomsel kini menjadi pusat aktivitas digital yang terintegrasi, mulai dari layanan kesehatan, gaya hidup, hingga produktivitas. Dari memesan perjalanan, mengakses layanan medis, hingga membayar tagihan dan membeli *voucher* dalam satu platform—semua bisa dilakukan secara mudah. Aplikasi ini menjadi pendamping andalan masyarakat modern yang digunakan oleh lebih dari 56 juta pengguna aktif bulanan. MyTelkomsel mencerminkan visi kami untuk tidak sekadar menciptakan produk, tetapi membangun pengalaman yang membuat hidup pelanggan lebih lengkap dan praktis secara digital.

Berkat pertumbuhan ekosistem digital ini, yang dipimpin oleh transformasi MyTelkomsel menjadi *super app*, kami juga mencatat pertumbuhan pendapatan. Pendekatan terpadu antara konektivitas dan gaya hidup ini menjadi bagian penting dari pengembangan bisnis digital kami secara menyeluruh, menempatkan Telkomsel sebagai pemain utama bukan hanya di sektor telekomunikasi, tetapi juga dalam layanan digital lintas sektor.

DRIVING INDUSTRIES FORWARD WITH INNOVATION

Peran Telkomsel dalam mendorong transformasi digital di berbagai sektor industri tampak semakin nyata. Sepanjang tahun 2024, kami melakukan berbagai upaya terobosan untuk membuka potensi bisnis melalui inovasi dan solusi digital yang canggih, sekaligus memperkuat peran kami dalam meningkatkan efisiensi operasional dan keberlanjutan di sektor-sektor utama.

Jaringan Privat 5G memungkinkan perusahaan seperti PT Putra Perkasa Abadi mengoptimalkan kegiatan operasional di lokasi tambang terpencil, meningkatkan produktivitas melalui konektivitas yang lancar. Sementara itu, solusi 5G *Smart Warehousing* yang kami kembangkan bersama Huawei dan Sinotrans mentransformasi otomatisasi logistik, menciptakan standar baru dalam meningkatkan efisiensi dan kinerja.

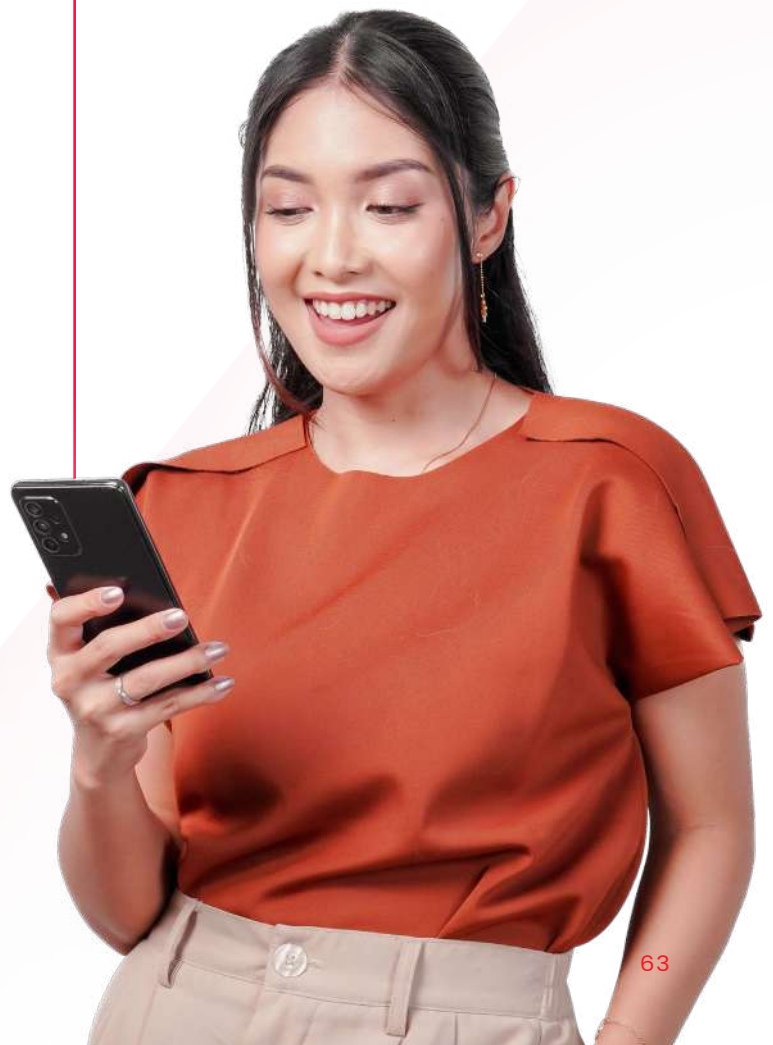
Bagi pelaku usaha kecil dan menengah (UKM), Telkomsel menghadirkan solusi yang disesuaikan melalui kolaborasi dengan mitra seperti Gojek, membantu mereka mengadopsi ekonomi digital dengan lebih percaya diri. Inisiatif seperti Solution Day dan Jalin Nusa mencerminkan semangat kolaboratif kami dalam menghubungkan pelaku usaha dengan berbagai perangkat dan solusi yang mereka butuhkan untuk tumbuh di era digital yang terus berkembang.

AI: THE CATALYST FOR THE NATION'S PROGRESS

Kecerdasan buatan (AI) menjadi kekuatan yang membawa transformasi bagi Telkomsel sepanjang tahun 2024. Dari interaksi dengan pelanggan hingga optimalisasi jaringan, AI mengubah cara kami beroperasi, terhubung, dan memberikan nilai. Asisten virtual berbasis AI kami, Veronika dan TED, menghadirkan layanan pelanggan yang cepat dan presisi, dengan tingkat penyelesaian masalah mencapai 93%. Hal ini memastikan pelanggan mendapatkan dukungan yang lancar di setiap *touchpoint*, sekaligus menurunkan biaya penanganan pelanggan hingga 85%.

Di sisi jaringan, inovasi berbasis AI menghasilkan kinerja yang lebih cerdas dan tangguh. Jaringan otonom memungkinkan perencanaan yang lebih cepat, pemantauan secara *real-time*, dan respons yang sigap—menjamin konektivitas tetap andal di momen-momen penting seperti Ramadan, perayaan Tahun Baru, dan peringatan Hari Kemerdekaan ke-79 di Ibu Kota Nusantara (IKN).

Ekosistem digital kami yang terus berkembang— dipimpin oleh inisiatif seperti transformasi MyTelkomsel menjadi hyper-ecosystem super app—juga turut mendorong pertumbuhan pendapatan.



BRINGING A SUSTAINABLE FUTURE FOR INDONESIA

Di Telkomsel, kami percaya bahwa keberlanjutan dimulai dari upaya memberdayakan manusia. Melalui peran kami dalam transformasi digital Indonesia, kami mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan bagi generasi mendatang dengan memperluas dampak kami melampaui konektivitas. Kami melakukannya dengan mendukung individu, keluarga, dan masyarakat. Lewat program Jaga Cita, kami membekali masyarakat pedesaan dengan berbagai sarana untuk tumbuh dan berkembang. Mulai dari pusat pembelajaran digital dan ruang kelas pintar hingga solusi pertanian berbasis teknologi (*agri-tech*) dan inovasi energi bersih, kami membuka peluang untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kualitas hidup. Dengan menempatkan manusia sebagai pusat dari segala inisiatif, kami membangun fondasi bagi Indonesia yang lebih kuat dan tangguh.

Kami juga berkomitmen untuk menjalankan bisnis secara bertanggung jawab, dengan menjunjung tinggi integritas dan tujuan yang jelas. Investasi kami dalam penyediaan konektivitas yang aman dan andal, serta praktik bisnis yang etis, menjadi inti dari setiap langkah yang kami ambil. Melalui inisiatif Jaga Data, kami menyediakan beragam perangkat bagi keluarga agar dapat menggunakan teknologi secara bijak, sekaligus melindungi generasi masa depan Indonesia di dunia digital.

Dengan pijakan yang kuat ini, kami juga memperluas kontribusi kami terhadap lingkungan. Melalui Jaga Bumi, kami telah menanam lebih dari 25.000 pohon mangrove di berbagai wilayah Indonesia, yang membantu memperbaiki ekosistem dan mengurangi emisi karbon. Aksi bersih-bersih melalui partisipasi masyarakat di Banten juga semakin memperkuat

komitmen kami dalam menjaga keindahan alam Indonesia agar tetap lestari bagi generasi mendatang.

CONNECTING MOMENTS, ADVANCING THE NATION

Peran Telkomsel dalam berbagai ajang nasional maupun internasional menjadi bukti tanggunhnya keandalan dan kinerja jaringan kami. Mulai dari mendukung kelancaran PON XXI Aceh-Sumut 2024 hingga menghadirkan konektivitas tanpa hambatan di ajang internasional seperti MotoGP Mandalika, kami hadir untuk mewujudkan momen-momen penting bagi jutaan masyarakat Indonesia.

Di setiap langkah perjalanan, Telkomsel tetap menjadi mitra terpercaya yang menjembatani setiap individu, mendorong kemajuan industri, dan memberdayakan masyarakat untuk meraih peluang di masa depan yang serba digital.

STRONGER 2025

Dalam menapaki langkah ke depan, Telkomsel tetap teguh pada tujuan utamanya: mewujudkan Indonesia yang terkoneksi, inklusif, dan berkelanjutan. Dengan memberdayakan masyarakat, menjunjung tinggi praktik bisnis yang bertanggung jawab, serta berkontribusi dalam menjaga lingkungan, kami membangun fondasi untuk masa depan yang lebih baik. Dengan memanfaatkan kekuatan konvergensi, ekosistem digital, kecerdasan buatan, dan inovasi yang berkelanjutan, Telkomsel akan terus menjadi pelopor dalam transformasi digital Indonesia. Komitmen kami untuk menghadirkan pengalaman terbaik, memperkuat kolaborasi, dan menciptakan dampak yang bermakna akan memastikan Telkomsel tetap menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan digital Indonesia—hari ini dan untuk generasi mendatang.

Program dan Strategi

Pada tahun 2024, Telkomsel memulai sebuah perjalanan transformasi yang didorong oleh visi dan misi baru yang selaras dengan perkembangan lanskap *Fixed Mobile Convergence* (FMC). Transformasi ini mencerminkan tujuan kami yang lebih besar: membangun ekosistem digital yang memikat, serta lebih melekat di hati masyarakat Indonesia dengan memastikan konektivitas hadir untuk semua, setiap individu, setiap rumah, dan setiap pelaku usaha, di setiap momen yang berarti, guna memberdayakan mereka untuk melangkah lebih jauh.

Komitmen kami dalam menyediakan konektivitas yang lancar dan inklusif tercermin dari peluncuran Telkomsel Lite, EZNet, dan Telkomsel Halo+, produk konektivitas inovatif yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan beragam segmen masyarakat dan mengajak jutaan orang ikut serta dalam perjalanan digital Indonesia. Komitmen ini diperkuat dengan hadirnya layanan eSIM, yang memungkinkan pelanggan mengakses seluruh jaringan kami tanpa kartu fisik dan memilih nomor secara fleksibel untuk pengalaman digital yang lebih efisien.

Kami juga menuntaskan Ultimate FMC Migration yang menghadirkan standar baru dalam pengalaman konektivitas terintegrasi. Transformasi ini lebih dari integrasi jaringan, melainkan perwujudan upaya kami memberdayakan masyarakat Indonesia untuk terhubung dengan mudah dan menikmati gaya hidup digital yang sepenuhnya tanpa hambatan.

Sebagai penyedia layanan digital terdepan, Telkomsel terus memperkuat kepemimpinannya dalam konektivitas berbasis teknologi canggih. Ekspansi besar-besaran Hyper 5G di wilayah Jabodetabek, Bali, dan Batam membuktikan kemampuan kami dalam menghadirkan pengalaman konektivitas tingkat lanjut. Di Bali, kami menghadirkan ratusan BTS untuk menciptakan jaringan 5G berkesinambungan (*contiguous*)

pertama di Indonesia, yang memungkinkan koneksi cepat dan stabil di berbagai titik strategis. Semangat inovasi ini juga terlihat dari penggelaran jaringan 5G *Standalone* pertama di Indonesia yang memungkinkan berbagai implementasi canggih seperti 5G *broadcast*, *smart cities*, dan *smart ports* di wilayah strategis seperti IKN, Bali, dan Maluku Utara—semua dikembangkan melalui kolaborasi dengan mitra global seperti Ericsson, Huawei, dan ZTE.

Untuk memastikan kelancaran berbagai inisiatif konektivitas ini, kami mengadopsi pendekatan *Hyper AI* dan *Autonomous Network* dalam pengelolaan infrastruktur jaringan yang lebih cerdas dan adaptif. Integrasi AI ke dalam inti operasional memperkuat keandalan jaringan dan menghadirkan efisiensi operasional yang belum pernah dicapai sebelumnya—menempatkan Telkomsel di garis terdepan dalam inovasi jaringan.

Keberhasilan inisiatif-inisiatif ini mengantarkan Telkomsel meraih pengakuan internasional di ajang Mobile World Congress (MWC) dan Global Telco Awards, serta meraih tujuh penghargaan bergengsi dari Ookla® Speedtest Awards™ untuk periode Q3–Q4 2024—termasuk gelar Best Mobile Network sebanyak tujuh kali berturut-turut. Pencapaian ini menegaskan komitmen kuat Telkomsel untuk terus menjadi perusahaan telekomunikasi digital terbaik di regional dengan menghadirkan layanan dan pengalaman pelanggan yang unggul.

Inovasi layanan telekomunikasi tetap menjadi fondasi strategi kami. Kami menghadirkan produk dan layanan terobosan seperti *Rich Communication Services* (RCS) yang mengubah layanan SMS tradisional menjadi pengalaman komunikasi yang modern, interaktif, dan kaya fitur layaknya aplikasi. Kami juga meluncurkan Proteksi Kecil, solusi yang dirancang untuk membantu orang tua menciptakan pengalaman daring yang lebih aman bagi anak, sekaligus mendorong penggunaan internet yang bertanggung jawab dan bermakna.

Teknologi dan inovasi ini kami perluas ke dunia bisnis dan industri melalui penguatan kapabilitas *Enterprise Product House* yang didukung oleh kemitraan strategis bersama para pemimpin teknologi global seperti Microsoft, AWS, Google, Accenture, Huawei, ZTE, Circles, dan lainnya. Kami mengembangkan solusi digital melampaui konektivitas dasar, sekaligus mendorong peningkatan produktivitas, transformasi digital, dan pertumbuhan bisnis. Secara bersamaan, kami juga memperluas ekosistem berbasis teknologi dan otomatisasi melalui kolaborasi dengan Wuling dan Toyota, menghadirkan solusi seperti IoT Connected Car dan In-Car Wi-Fi, menghadirkan pengalaman berkendara yang lebih cerdas dan terhubung. Berbagai inisiatif ini menegaskan peran Telkomsel dalam membentuk masa depan industri, serta mendorong masa depan Indonesia yang lebih baik dan berkembang.

Sebagai fondasi penting dalam pengembangan ekosistem digital Indonesia, peluncuran MyTelkomsel SuperApp menjadi momen krusial dalam perjalanan evolusi Telkomsel yang semula hanya berfungsi sebagai platform layanan konektivitas, kini telah berkembang menjadi sebuah *hyper-ecosystem* yang mengintegrasikan layanan konektivitas, kesehatan, gaya hidup, dan produktivitas. MyTelkomsel telah bertransformasi melampaui sekadar aplikasi layanan, menjadi pendamping digital sehari-hari yang mempermudah sekaligus memperkaya kehidupan pelanggan.

Melampaui layanan telekomunikasi, Telkomsel juga memperkuat bisnis digital yang dibangun di atas fondasi yang kokoh dan tetap selaras dengan bisnis inti. Melalui INDICO Group, anak perusahaan digital utama kami, kami memperluas portofolio digital dengan capaian yang mengesankan. Peluncuran INDICO Commerce mengukuhkan langkah kami dalam menjajaki ranah solusi *digital commerce*, sementara pengembangan *Digital Food Ecosystem* (DFE) melalui DFE One menghadirkan pendekatan terintegrasi dan menyeluruh pada rantai nilai pertanian, membantu petani mengadopsi proses yang lebih canggih. Di saat yang sama, Engage dan Data Hub hadir sebagai pendorong pertumbuhan utama, mencerminkan potensi dari pendekatan Telkomsel yang berfokus pada pengembangan ekosistem. Perusahaan portofolio seperti Fita dan Kunci berhasil mencatatkan EBITDA positif,

didorong oleh sinergi dengan layanan inti Telkomsel melalui produk seperti ComboFit Jamsostek dan GymHub, membuktikan kemampuan kami dalam mengembangkan bisnis yang berdampak nyata.

Strategi kami juga berfokus pada penguatan keterlibatan dengan pelanggan dan masyarakat. Melalui ajang Telkomsel Awards 2024 dan Poin Gembira Festival, kami mengapresiasi loyalitas pelanggan sekaligus membangun kedekatan emosional yang lebih kuat, mempertegas posisi Telkomsel sebagai mitra digital pilihan masyarakat Indonesia. Di saat-saat penting, kami hadir mendampingi pelanggan, menjaga konektivitas tanpa hambatan selama Siaga RARI dan Telkomsel Siaga Naru, sebagai bentuk dukungan bagi keluarga dan masyarakat sepanjang momen perayaan akhir tahun. Kami juga berkontribusi dalam ajang nasional seperti perayaan Hari Kemerdekaan ke-79 di Ibu Kota Nusantara (IKN), gelaran PON XXI di Aceh-Sumatera Utara, hingga mendukung kelancaran Pilkada Serentak.

Sebagai bagian dari komitmen yang lebih luas untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat, Telkomsel memperkuat program Jaga Bumi, Jaga Cita, dan Jaga Data sebagai wujud nyata kepedulian terhadap pelestarian lingkungan, pemberdayaan masyarakat, dan praktik digital yang bertanggung jawab. Ketiga program ini mencerminkan keyakinan kami bahwa teknologi harus membawa manfaat yang lebih besar—mendorong kemajuan, melindungi sumber daya, dan meningkatkan kualitas hidup di seluruh penjuru negeri.

Program dan strategi Telkomsel di tahun 2024 tidak hanya berfokus pada penguatan fondasi bisnis dan perluasan jangkauan, melainkan juga membangun ekosistem digital yang memikat dan terintegrasi agar setiap individu, keluarga, dan pelaku usaha merasa terhubung, didukung, dan diberdayakan. Dengan menggabungkan keunggulan teknologi, keandalan operasional, inovasi yang bermakna, dan fokus yang mendalam pada pelanggan, kami tidak hanya sekadar menghadirkan layanan — melainkan juga menciptakan pengalaman yang bermakna dan menyentuh hati masyarakat Indonesia.

Perjalanan ini mencerminkan keteguhan tekad kami untuk terus meraih kepercayaan masyarakat sekaligus mendorong Indonesia maju sebagai pemimpin transformasi digital—hari ini dan untuk generasi mendatang.

Program Transformasi



Komitmen kami dalam membangun ekosistem digital yang mampu memberikan nilai nyata bagi kehidupan masyarakat Indonesia tercermin melalui berbagai inisiatif yang kami hadirkan—masing-masing dirancang dengan cermat untuk menjawab kebutuhan saat ini sekaligus mewujudkan aspirasi masa depan para pelanggan yang kami layani.

Di Telkomsel, kami meyakini bahwa tujuan utama kami adalah menciptakan perubahan yang berarti bagi Indonesia, memberdayakan setiap individu dan pelaku usaha untuk tumbuh di dunia yang semakin digital. Perjalanan transformatif ini bukan sekadar menghadirkan teknologi mutakhir, tetapi tentang hadir dan tumbuh bersama masyarakat Indonesia: menyentuh kehidupan sehari-hari, menumbuhkan semangat inovasi, dan menyatukan masyarakat. Komitmen kami dalam membangun ekosistem digital yang mampu memberikan nilai nyata bagi kehidupan masyarakat Indonesia tercermin melalui berbagai inisiatif yang kami hadirkan—masing-masing dirancang dengan cermat untuk menjawab kebutuhan saat ini sekaligus mewujudkan aspirasi masa depan para pelanggan yang kami layani.

PEOPLE

Di balik setiap langkah yang kami ambil, kami meyakini bahwa manusia adalah kunci dari setiap perubahan. Revolusi digital hanya akan benar-benar berarti jika mampu membawa dampak positif bagi kehidupan, mendorong masyarakat untuk berkembang, dan membekali mereka dengan alat untuk meraih kesuksesan. Di Indonesia, kami melihat potensi luar biasa—individu bertalenta, pelaku usaha kecil, dan masyarakat luas yang hanya membutuhkan dorongan yang tepat untuk tumbuh dan maju. Karena itu, setiap inisiatif kami dirancang untuk memberdayakan mereka di setiap tahap kehidupan, mulai dari anak-anak sekolah hingga wirausahawan, dengan memastikan mereka mendapatkan akses ke sumber daya, pendampingan, dan jaringan yang mereka butuhkan untuk meraih keberhasilan.

1. Telkomsel Jaga Cita

Telkomsel Jaga Cita memiliki visi yang sederhana namun bermakna: memastikan setiap masyarakat Indonesia, terutama generasi muda, memiliki kesempatan untuk mengejar cita-cita mereka. Melalui pemberian beasiswa, pendampingan, dan akses terhadap berbagai sumber daya, kami

membantu generasi muda Indonesia menapaki perjalanan pendidikan dan karier mereka. Inisiatif ini tidak hanya mendukung mimpi pribadi, namun juga berupaya untuk membentuk generasi yang mampu berkontribusi bagi masa depan bangsa yang lebih baik.

2. Ilmupedia by Kunci

Di era saat pembelajaran berkelanjutan menjadi sebuah keharusan, Ilmupedia by Kunci hadir sebagai platform yang mendorong pertumbuhan pribadi dan pengembangan profesional. Inisiatif ini menyediakan beragam konten edukatif, pendampingan, dan berbagai alat yang membantu individu menggali potensi diri. Bagi siapa pun yang ingin mengembangkan karier atau memulai usaha baru, Ilmupedia memastikan setiap orang memiliki bekal pengetahuan dan dukungan yang dibutuhkan untuk sukses.

3. Skul.id

Skul.id bertujuan mengubah cara pandang kita terhadap pendidikan di Indonesia. Dengan menjembatani pendidikan formal dan pembelajaran digital, inisiatif ini memberdayakan siswa untuk menguasai keterampilan penting bagi masa depan. Melalui berbagai alat bantu dan sumber daya digital, Skul.id memastikan para pelajar di seluruh penjuru Indonesia tidak hanya belajar, tetapi juga siap bersaing di era ekonomi digital global.

4. Internet BAIK

Seri Internet BAIK merupakan upaya besar dalam mengedukasi siswa, guru, dan orang tua di seluruh Indonesia tentang pentingnya penggunaan internet yang aman dan bertanggung jawab. Hingga seri ke-8, program ini telah menjangkau lebih dari 11.500 siswa dari 780 sekolah dan melibatkan 270 kreator konten. Inisiatif ini berperan penting dalam membentuk generasi yang bertanggung jawab secara digital. Inisiatif ini tidak hanya menekankan pentingnya literasi digital, tapi juga menciptakan lingkungan daring yang aman bagi masyarakat Indonesia untuk berkembang tanpa rasa takut terhadap eksploitasi atau disinformasi.

5. IndonesiaNEXT

IndonesiaNEXT adalah wujud komitmen Telkomsel dalam mencetak generasi pemimpin masa

depan Indonesia. Dengan lebih dari 86.000 peserta terdaftar dari 38 provinsi, program ini membantu mahasiswa mendapatkan sertifikasi, membangun keterampilan, dan mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja. Inisiatif ini membuka kesempatan bagi para mahasiswa dari berbagai penjuru negeri agar memiliki bekal yang dibutuhkan untuk membangun masa depan yang sukses.

6. DCE Summit

UMKM adalah tulang punggung ekonomi Indonesia. Melalui DCE Summit, Telkomsel menghadirkan akses bagi UMKM terhadap pendampingan, webinar, dan saran dari para ahli untuk membantu mereka bertumbuh dan berinovasi. Hingga Summit keempat, DCE telah mempertemukan sekitar 4.600 pelaku UMKM dalam sesi pendampingan dan webinar. Inisiatif ini mendukung pertumbuhan bisnis sekaligus membangun ekosistem yang mendukung UMKM untuk berkembang, memperkuat perekonomian nasional, dan membentuk masa depan Indonesia.

7. NextDev

NextDev adalah program inkubasi *startup* yang dirancang untuk membantu para wirausahawan lokal mewujudkan ide menjadi bisnis yang sukses. Dengan lebih dari 6.250 *startup* yang telah diinkubasi, program ini menyediakan bimbingan, akses terhadap sumber daya, dan koneksi ke industri untuk membantu mereka tumbuh dan berkembang. NextDev membentuk masa depan ekonomi digital Indonesia dengan menumbuhkan talenta lokal dan memacu lahirnya inovasi-inovasi baru.

PROCESS: STREAMLINING FOR IMPACT

Memberdayakan masyarakat merupakan aspek yang krusial, namun kami juga menyadari bahwa sistem yang mendukungnya harus ikut berkembang seiring dengan perubahan individu yang ingin kami bantu. Karena itu, kami menjadikan peningkatan proses internal agar lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan sebagai salah satu prioritas utama. Tujuannya bukan sekadar menyempurnakan cara kerja, tetapi juga membangun budaya inovasi dan kemampuan beradaptasi secara cepat, agar kami selalu selangkah lebih maju di tengah dunia digital yang terus berubah.

NextDev adalah program inkubasi startup yang dirancang untuk membantu para wirausahawan lokal mewujudkan ide menjadi bisnis yang sukses.



1. Polaris & IdeaSpark

Inovasi merupakan inti dari setiap langkah kami di Telkomsel. Polaris dan IdeaSpark merupakan dua inisiatif yang dirancang untuk menumbuhkan dan merayakan semangat inovasi di lingkungan perusahaan. Program ini mendorong karyawan untuk berpikir kreatif, mencoba hal baru, dan mendorong perubahan yang berdampak nyata. Kedua program tersebut menjadi pemantik budaya inovasi, tempat ide-ide segar diwujudkan menjadi solusi yang membawa dampak berkelanjutan bagi bisnis maupun masyarakat yang kami layani.

2. Intelligent Automation (RPA)

Setelah kami membangun landasan inovasi, kami mulai fokus pada peningkatan efisiensi proses internal. Langkah awalnya adalah penerapan *Intelligent Automation*, termasuk lebih dari 200 robot *Robotic Process Automation* (RPA) yang diimplementasikan di berbagai departemen. Robot-robot ini membantu mengotomatisasi tugas-tugas rutin dan repetitif, memangkas waktu pemrosesan, dan memberikan lebih banyak waktu bagi tim kami untuk fokus pada pekerjaan yang lebih strategis. Dengan waktu proses yang berkurang 15% dan efisiensi yang meningkat hingga 70%, otomatisasi menjadi kekuatan utama dalam mendorong produktivitas internal sehingga memungkinkan kami memperluas skala operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan.

3. Veronica dan TED

Setelah berhasil mengoptimalkan proses internal, perhatian kami beralih pada bagaimana kami melayani pelanggan. Telkomsel memahami bahwa layanan pelanggan adalah hal yang krusial. Melalui penerapan solusi berbasis AI seperti Veronica dan TED, kami mengubah cara kami berinteraksi dengan pelanggan. Veronica mengotomatisasi respons terhadap pertanyaan-pertanyaan umum secara cepat dan akurat, sementara TED menangani kebutuhan pelanggan yang lebih kompleks, mempercepat waktu penyelesaian hingga 93% dan memangkas biaya operasional sebesar 85%. Teknologi AI ini memungkinkan kami meningkatkan pengalaman pelanggan dengan layanan yang lebih personal dan efisien.

TECHNOLOGY: LEADING THE DIGITAL REVOLUTION

Inti dari transformasi Telkomsel adalah komitmen kami dalam mengadopsi teknologi. Dengan mengadopsi berbagai inovasi terkini, kami membentuk masa depan ekosistem digital Indonesia, memastikan pelanggan mendapatkan pengalaman digital terbaik.

1. Moana

Perjalanan transformasi kami dimulai dari peningkatan produktivitas talenta Telkomsel/ internal. Moana hadir sebagai platform terpadu yang dirancang untuk meningkatkan pengalaman karyawan dan menyederhanakan proses internal perusahaan. Tahun ini, kami telah mengintegrasikan teknologi AI ke dalam Moana guna menghadirkan layanan yang lebih cerdas, cepat, dan akurat bagi tim kami. Dengan memanfaatkan AI, kami meningkatkan kapabilitas platform dalam mendukung karyawan, mendorong peningkatan pengalaman sekaligus produktivitas. Moana menyederhanakan proses internal, memastikan seluruh insan Telkomsel memiliki alat yang mereka butuhkan untuk berinovasi dan berkolaborasi secara efektif di seluruh organisasi.

2. Autonomous Network dan Hyper AI

Setelah memberdayakan talenta internal, fokus kami beralih ke inti bisnis Telkomsel: jaringan. Untuk mempertahankan posisi terdepan di industri telekomunikasi, kami terus meningkatkan efisiensi dan kemampuan adaptasi jaringan. Teknologi *Autonomous Network* menjadi kunci dalam transformasi ini. Dengan mengotomatisasi perencanaan, pengelolaan, dan operasional jaringan, kami dapat mempercepat waktu respons, meminimalkan kesalahan, dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya. Kami juga terus mendorong pemanfaatan AI untuk meningkatkan kecerdasan jaringan, memungkinkan kami untuk memprediksi dan menyelesaikan masalah secara proaktif serta memberikan layanan yang lebih andal dan unggul kepada pelanggan. Melalui analitik berbasis AI, kami berhasil meningkatkan kinerja jaringan hingga enam kali lebih cepat dibanding tahun sebelumnya, memastikan konektivitas tanpa hambatan bagi jutaan pelanggan. Berkat inovasi ini, Telkomsel meraih tujuh penghargaan bergengsi

di Ookla® Speedtest Awards™ untuk Q3–Q4 2024, termasuk gelar Best Mobile Network selama tujuh tahun berturut-turut. Penerapan AI juga berkontribusi pada penurunan keluhan pelanggan sebesar 32%, mencerminkan pendekatan yang semakin proaktif dan berorientasi pada pelanggan. Dengan memaksimalkan teknologi AI, Telkomsel memperkuat komitmennya dalam menghadirkan pengalaman terbaik bagi pelanggan dan mempertegas kepemimpinannya di industri telekomunikasi Indonesia.

3. Data Protection Platform

Kepercayaan adalah inti dari hubungan kami dengan pelanggan, dan perlindungan data adalah prioritas yang tidak bisa ditawar. Kami menghadirkan *Data Protection Platform* yang menggunakan teknologi terkini untuk menjaga data pelanggan dari berbagai potensi ancaman. Seiring meningkatnya ancaman digital, sistem keamanan data kami terus diperbarui dan diperkuat, menjadikan Telkomsel sebagai mitra terpercaya yang mampu melindungi privasi dan data pribadi pelanggan saat mereka menggunakan layanan kami.

Salah satu contoh dari komitmen ini adalah solusi Telco Verify, yang dirancang untuk menghadirkan proses verifikasi yang lebih aman dan tanpa hambatan. Telco Verify memungkinkan autentikasi secara *real-time* yang meningkatkan perlindungan pelanggan korporat. Implementasi solusi ini di aplikasi seperti BRImo berhasil menurunkan kasus *social engineering* hingga 70%, meningkatkan keamanan transaksi, serta membangun kepercayaan pelanggan dalam mengakses layanan dengan cepat dan aman. Teknologi *Face Recognition* di GraPARI semakin memperkuat pendekatan ini. Verifikasi pelanggan menjadi lebih cepat dan lancar, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna sekaligus memangkas waktu tunggu. Inovasi ini menghadirkan layanan yang aman, personal, dan berkualitas tinggi dengan tetap mengutamakan kenyamanan pelanggan serta perlindungan data mereka.

4. Telkomsel sebagai Product House Terkemuka

Dalam upaya tanpa henti untuk mendorong pertumbuhan bisnis dan membuka peluang tanpa batas, Telkomsel terus memperkuat perannya sebagai *product house enterprise*. Kami tidak hanya menawarkan konektivitas, tapi juga menghadirkan

solusi digital canggih bagi dunia usaha. Melalui kolaborasi strategis dengan para pemimpin teknologi global seperti Microsoft, AWS, Google, Accenture, Huawei, ZTE, Circles, dan lainnya, kami mengembangkan solusi digital enterprise mutakhir—seperti PaaS dan SaaS—yang mendorong inovasi, menyederhanakan operasional, dan mempercepat transformasi digital pelanggan korporat. Solusi-solusi ini menjadikan Telkomsel sebagai mitra terpercaya yang membantu perusahaan melangkah ke masa depan dengan memanfaatkan teknologi cerdas dan terintegrasi yang dirancang untuk mendukung pertumbuhan dan ketangkasannya.

Tak hanya berhenti di solusi *enterprise*, kami juga membangun ekosistem yang lebih cerdas dan terintegrasi dengan memperluas kapabilitas IoT. Melalui kerja sama dengan Toyota dan Wuling, inisiatif seperti *IoT Connected Car* dan *In-Car Wi-Fi* menghadirkan terobosan di industri otomotif sekaligus memperkaya pengalaman sehari-hari pelanggan. Kolaborasi ini membuktikan kemampuan Telkomsel dalam mengintegrasikan teknologi, konektivitas, dan inovasi yang membantu perusahaan menciptakan nilai tambah sekaligus mentransformasi cara mereka beroperasi dan terhubung dengan pelanggan.

5. Showcasing Technology

Untuk menegaskan kepemimpinan dan komitmen kami dalam mendorong inovasi teknologi, Telkomsel menghadirkan Telkomsel TechFest 2024. Ajang bergengsi ini mempertemukan nama-nama besar di dunia teknologi—termasuk AWS, Oracle, Dynatrace, Huawei, dan ZTE—untuk berkolaborasi dan berbagi visi tentang masa depan teknologi di Indonesia. Melalui TechFest, kami tidak hanya menyoroti peran Telkomsel sebagai pelopor teknologi, tetapi juga mendorong kolaborasi antara pemimpin teknologi global dan *startup*, menjadikan Indonesia sebagai pusat inovasi dan kemajuan berbasis teknologi.

Melalui seluruh upaya ini, Telkomsel membangun ekosistem digital yang bernilai sebagai fondasi bagi masa depan Indonesia. Dengan memberdayakan masyarakat, menyempurnakan proses, dan mengadopsi teknologi inovatif, kami menciptakan masa depan yang membuka peluang bagi semua untuk berkembang. Bersama, kita wujudkan Indonesia yang semakin terhubung, cerdas, dan inklusif.

FOKUS KAMI DI 2025

Di tahun 2025, Telkomsel tetap teguh pada visi untuk membangun ekosistem digital yang terintegrasi dan tanpa hambatan—tidak hanya menghubungkan, tetapi juga memperkaya kehidupan masyarakat di setiap momen. Strategi kami berfokus pada penyediaan konektivitas yang andal untuk memberdayakan pelanggan, mendorong pertumbuhan melalui layanan dan solusi inovatif, serta memberikan nilai tambah dalam setiap hal yang kami tawarkan.

Yang utama, kami berkomitmen untuk memperluas konektivitas di seluruh Indonesia, memastikan tidak ada yang tertinggal dalam era digital. Upaya ini bukan sekadar memperluas jangkauan jaringan, tetapi juga menghadirkan konektivitas *broadband* berkualitas tinggi dan andal yang menjangkau setiap rumah, setiap bisnis, dan setiap individu di seluruh penjuru negeri. Sejalan dengan itu, kami akan terus memperkuat strategi FMC, memastikan layanan *mobile* dan *fixed* berjalan secara selaras untuk memberikan pengalaman tanpa hambatan bagi pelanggan. Inisiatif FMC ini memungkinkan pelanggan mengakses layanan terintegrasi yang menggabungkan keunggulan *mobile* dan *fixed broadband*, menjadikan Telkomsel sebagai pilihan utama untuk seluruh kebutuhan konektivitas mereka. Selain itu, teknologi *Fixed Wireless Access (FWA)* akan membantu kami menghadirkan *broadband* berkecepatan tinggi ke wilayah yang belum terlayani secara optimal, menjembatani kesenjangan digital dan memastikan konektivitas yang terjangkau bagi semua.

Di saat yang sama, kami juga akan terus memanjakan segmen pelanggan bernilai tinggi /*high-value customers (HVC)* dengan layanan yang sangat terpersonalisasi dan tidak hanya sebatas layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan spesifik mereka. Melalui penawaran solusi yang dipersonalisasi, konten eksklusif, dan layanan premium, kami akan memperkuat posisi Telkomsel di pasar sekaligus menciptakan loyalitas jangka panjang. Tujuan kami adalah membangun hubungan yang lebih erat dengan segmen utama ini, memastikan mereka merasa dihargai dan didukung sepenuhnya. Lebih dari sekadar memberikan layanan pelanggan yang unggul, kami berkomitmen menciptakan pengalaman yang berkesan dan tak tergantikan, menjadikan Telkomsel sebagai bagian penting dalam kehidupan digital

mereka. Lewat penawaran eksklusif dan program loyalitas, kami akan memperkuat keterlibatan serta memastikan bahwa pelanggan HVC kami menikmati yang terbaik dari seluruh layanan dan solusi yang ditawarkan Telkomsel.

Seiring langkah kami untuk terus memimpin di bidang konektivitas, investasi kami dalam teknologi 5G akan menjadi pendorong utama pertumbuhan ke depan. Kami berfokus untuk memperluas cakupan 5G ke luar wilayah Jabodetabek, IKN, Bali, dan Batam, menghadirkan generasi terbaru konektivitas seluler ke lebih banyak kota dan daerah di seluruh Indonesia. Perluasan ini tidak hanya meningkatkan pengalaman layanan seluler bagi pelanggan, tetapi juga membuka berbagai peluang baru bagi pelaku usaha dan industri agar dapat tumbuh di era digital yang semakin maju. Jaringan 5G kami akan menghadirkan kecepatan yang lebih tinggi, latensi yang lebih rendah, dan kapasitas yang lebih besar—mengubah cara masyarakat Indonesia terhubung dan berinteraksi dengan teknologi. Perluasan ini juga terintegrasi erat dengan komitmen kami terhadap strategi *Fixed Mobile Convergence* (FMC), yang memastikan pelanggan dapat menikmati pengalaman digital tanpa hambatan, baik melalui layanan seluler maupun *fixed broadband*. Melalui jaringan 5G, kami ingin menghadirkan jaringan seluler tercepat dan paling andal, sekaligus membuka peluang inovasi baru di seluruh penjuru negeri.

Selain konektivitas, Telkomsel juga mendorong pengembangan ekosistem digital yang semakin terhubung dan menyeluruh. Telkomsel bukan lagi sekadar penyedia layanan telekomunikasi; kami tengah tumbuh menjadi pemain utama dalam ekosistem digital nasional. Melalui inisiatif seperti MyTelkomsel, kami mentransformasi aplikasi ini menjadi sebuah *hyper-ecosystem super app* yang tidak hanya menyediakan layanan konektivitas, tetapi juga menghadirkan solusi terintegrasi untuk layanan kesehatan, hiburan, pendidikan, dan gaya hidup dalam satu platform. Ini adalah bagian dari upaya besar kami untuk memperkaya pengalaman digital pelanggan melalui perjalanan digital yang lebih menyeluruh dan tanpa hambatan.

Kami juga akan memperluas ekosistem digital yang saling terhubung ini melalui kemitraan strategis dengan para pemimpin teknologi global. Kolaborasi dengan perusahaan teknologi besar dan para *hyperscaler* akan

mendukung bisnis dan pelanggan berkembang di era digital. Kemitraan ini menjadi kunci agar Telkomsel tetap berada di garis terdepan inovasi teknologi sekaligus membantu percepatan transformasi digital di Indonesia.

Di ranah inovasi teknologi, *Artificial Intelligence* (AI) memiliki potensi besar untuk membentuk masa depan Indonesia. Kami meyakini bahwa mewujudkan visi ini adalah perjalanan bersama yang hanya bisa tumbuh melalui kolaborasi. Melalui Innovation Hub, kami membangun aliansi strategis dengan pemerintah, akademisi, pelaku industri, dan masyarakat untuk mempercepat pemanfaatan AI di berbagai sektor utama. Kemitraan ini bertujuan menghadirkan solusi transformatif yang memberi manfaat nyata bagi masyarakat maupun dunia usaha. Komitmen kami juga mencakup pengembangan talenta berbasis AI melalui program pelatihan dan sertifikasi, dukungan terhadap inovasi melalui program inkubasi, serta pembangunan ekosistem yang mendukung pertumbuhan ide-ide baru. Kami membayangkan masa depan dengan AI sebagai pendorong kemajuan nasional, sekaligus memberdayakan kehidupan, mendukung prioritas negara, dan menjadikan Indonesia pemimpin dalam revolusi AI global.

Komitmen kami untuk membangun masa depan yang terhubung dan berkelanjutan tidak semata berorientasi pada profitabilitas. Melalui berbagai inisiatif seperti Jaga Bumi, Jaga Cita, dan Jaga Data, Telkomsel turut berkontribusi dalam pemberdayaan masyarakat, praktik digital yang bertanggung jawab, serta pelestarian lingkungan. Semua ini kami lakukan agar teknologi benar-benar membawa manfaat dan menjadi bagian dari solusi bagi masa kini dan masa depan Indonesia.

Seiring terus berkembangnya Telkomsel, tujuan akhir kami adalah turut mewujudkan visi Indonesia Emas 2045—sebuah bangsa yang maju secara digital dan tumbuh lewat teknologi, ekosistem, dan keberlanjutan. Dengan mendukung program Asta Cita dan sejalan dengan upaya pemerintah dalam menciptakan pertumbuhan berkelanjutan dan kemajuan teknologi, Telkomsel akan memainkan peran penting dalam membentuk masa depan Indonesia sebagai pemimpin global. Melalui berbagai langkah ini, kami membangun bangsa yang lebih maju dan sejahtera, di mana setiap individu, setiap rumah, dan setiap pelaku usaha dapat berkembang dan meraih lebih banyak peluang.

Produk Utama



Sejalan dengan komitmennya untuk membangun ekosistem digital yang tangguh, Telkomsel secara konsisten meningkatkan ragam produk dan layanan yang ditawarkan dengan tetap mengedepankan pendekatan yang berpusat pada pelanggan untuk menghadirkan pengalaman yang unggul.

Sepanjang tahun 2024, Telkomsel berhasil menghadapi berbagai tantangan di tengah dinamika industri telekomunikasi yang terus berkembang pesat dengan terus beradaptasi dan berinovasi untuk menjaga daya saingnya. Sejalan dengan komitmennya untuk membangun ekosistem digital yang tangguh, Telkomsel secara konsisten meningkatkan ragam produk dan layanan yang ditawarkan dengan tetap mengedepankan pendekatan yang berpusat pada pelanggan untuk menghadirkan pengalaman yang unggul. Sebagai pemimpin pasar, Telkomsel menjalankan strategi eksekusi yang lebih terarah untuk layanan seluler dan *fixed*, dengan fokus pada peningkatan kualitas jaringan di seluruh Indonesia dan memastikan solusi yang ditawarkan selaras dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Berbagai langkah ini mencerminkan dedikasi Telkomsel dalam memajukan konektivitas digital dan menegaskan kepemimpinannya di industri.

TELKOMSEL HALO (POSTPAID)

Setelah berhasil menyederhanakan portofolio produk Telkomsel Halo menjadi satu produk utama pada tahun sebelumnya, Telkomsel Halo semakin memperkuat proposisi nilai Halo+ di tahun 2024 melalui peluncuran paket Halo+ Bold & Supreme. Kedua paket ini dirancang untuk menghadirkan kenyamanan, prestise, serta pengalaman gaya hidup dan hiburan yang lebih bermakna bagi pelanggan.

Dari sisi kenyamanan, paket Halo+ Bold dan Supreme menawarkan konektivitas yang lancar baik di dalam negeri maupun luar negeri, dengan kuota data domestik yang jauh lebih besar serta layanan *roaming* internasional yang sudah termasuk dalam paket. Fitur unggulan seperti perlindungan penelusuran dan *spam* tanpa biaya tambahan juga disematkan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan pelanggan. Untuk menyederhanakan pengalaman pelanggan, Telkomsel Halo juga



mengembangkan saluran digitalnya yang memungkinkan proses registrasi yang lebih cepat, menghadirkan teknologi eSIM, serta memperluas kerja sama penjualan dengan program kartu kredit *co-branded*. Pelanggan eksisting kini dapat melakukan pembaharuan paket dengan mudah melalui berbagai saluran standar, termasuk saluran WhatsApp yang baru diperkenalkan.

Citra prestisius Telkomsel Halo diperkuat melalui keistimewaan eksklusif yang ditawarkan dalam program Telkomsel Prestige Platinum dan Diamond, yang dapat diakses oleh pelanggan Halo+ Supreme. Manfaat yang diberikan mencakup layanan prioritas di GraPARI, pusat layanan pelanggan, dan *call center*, prioritas jaringan, akses gratis ke *lounge* bandara, bantuan personal, serta berbagai layanan premium lainnya yang dirancang untuk menghadirkan pengalaman pelanggan yang lebih istimewa. Sejalan dengan hal ini, Telkomsel meluncurkan GraPARI Prestige di Batam—fasilitas khusus yang dirancang untuk melayani pelanggan prioritas. Pusat layanan eksklusif ini menghadirkan antrean prioritas, area khusus makanan & minuman, *photobox*, serta teknologi AR dan VR untuk meningkatkan interaksi dan kepuasan pelanggan. Selain itu, guna memperkuat aspek keamanan bagi pelanggan prioritas, Telkomsel juga menggelar demonstrasi langsung teknologi pengenalan wajah untuk proses KYC di GraPARI Graha Merah Putih, sebagai bagian dari upaya melindungi data pelanggan dan mengurangi risiko penipuan.

Dalam mendukung gaya hidup dan hiburan digital pelanggan, Telkomsel Halo memperluas katalog Halo+ Lifestyle dengan *bundling* langganan layanan hiburan premium seperti Netflix dan Prime Video, serta beragam *benefit* lain yang dapat ditukar dari berbagai platform OTT.

Dalam mendukung perluasan jaringan 5G di Indonesia, Telkomsel Halo juga menghadirkan paket Hyper 5G, baik dalam bentuk paket mandiri maupun *bundling* dengan perangkat berkemampuan 5G, yang menawarkan tambahan kuota data 5G bagi pelanggan. Tak hanya itu, Telkomsel Halo juga memberikan pengalaman yang berkesan melalui penawaran eksklusif untuk berbagai acara besar.

TELKOMSEL PRABAYAR (PREPAID)

Pada tahun 2024, Telkomsel Prabayar berfokus pada penguatan basis pelanggan serta menjangkau kembali pengguna lama untuk mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan di tengah pasar yang semakin kompetitif. Mengingat kontribusi layanan prabayar yang signifikan terhadap total pendapatan Telkomsel, inovasi secara terus menerus menjadi kunci utama keberhasilan. Menyikapi perubahan perilaku konsumen dan kondisi pasar yang sudah jenuh, Telkomsel menghadirkan berbagai produk prabayar baru yang dirancang untuk memberikan nilai lebih, fleksibilitas, dan personalisasi yang lebih tinggi. Penyempurnaan portofolio produk prabayar ini mampu meningkatkan pengalaman pelanggan sekaligus membedakan Telkomsel melalui solusi yang relevan dengan kebutuhan beragam segmen pengguna.



Produk prabayar Telkomsel yang terjangkau, memiliki kuota besar, dan dipersonalisasi semakin mendapat sambutan positif di pasar, didukung oleh peningkatan secara berkala pada *bundling* digital serta perluasan saluran distribusi melalui kerja sama dengan perbankan dan platform daring. Adopsi teknologi mutakhir, termasuk program *bundling* 5G, turut memperkuat daya tarik Telkomsel di kalangan konsumen melek teknologi yang menginginkan konektivitas lancar dan kualitas layanan terbaik.

Salah satu sorotan utama adalah peluncuran Telkomsel Lite, produk yang dirancang untuk menjangkau seluruh segmen pelanggan dan menyediakan akses internet yang terjangkau bagi mereka yang membutuhkan koneksi simpel dan efisien. Produk ini memungkinkan jutaan orang lainnya ikut terlibat dalam perjalanan digital Indonesia, dengan dukungan jaringan Telkomsel.

by.U

Sebagai merek Telkomsel yang dikhususkan untuk Gen Z, by.U melanjutkan langkahnya di tahun 2024 dengan memberikan pengalaman telekomunikasi digital yang baru, sesuai dengan gaya hidup muda yang dinamis dan ekspresif. Mengusung semangat fleksibilitas, kenyamanan, dan kebebasan berekspresi, by.U meluncurkan kampanye #GakGituGituAja, yang mengajak generasi muda untuk menjalani hidup di luar kebiasaan. Kampanye ini merayakan beragam minat Gen Z, mulai dari *gaming*, musik, olahraga, hingga kreativitas, sekaligus memperkuat posisi by.U sebagai merek yang benar-benar dekat dengan jiwa muda.

Untuk menjawab kebutuhan konektivitas yang beragam, by.U menghadirkan paket Super Kaget yang dirancang untuk memberikan fleksibilitas, kemudahan, dan aksesibilitas sesuai kebutuhan harian Gen Z, agar mereka tetap terhubung dengan mudah dengan jaringan Telkomsel.

Piala by.U kembali digelar pada 2024 dengan skala dan misi yang lebih besar. Mengusung tema "Wujudkan Mimpimu Jadi Pemain Futsal Pro", turnamen ini membuka peluang nyata bagi para pemain muda berbakat untuk menapaki karier profesional di Pro Futsal League.

Keunikan Piala by.U tahun ini terletak pada kolaborasinya dengan Pendekar United, yang menghadirkan format turnamen dengan kemitraan yang lebih berdampak luas dan profesional. Tahun ini, Piala by.U menjangkau 19 kota di seluruh Indonesia, membawa semangat persatuan dan kompetisi sehat ke lebih banyak masyarakat.



Dengan lebih dari 150.000 pengunjung *offline*, Piala by.U terus menjadi wadah yang kuat bagi generasi muda untuk menunjukkan bakat, mengejar mimpi, dan tumbuh dalam komunitas yang penuh semangat dan dukungan.

INDIHOME DAN EZNET

Integrasi IndiHome ke dalam ekosistem Telkomsel semakin mengukuhkan posisinya sebagai penyedia layanan *fixed broadband* terdepan di Indonesia. Dengan mengandalkan strategi FMC, Telkomsel memperluas kapabilitas IndiHome untuk menghadirkan layanan *broadband* berkecepatan tinggi, konektivitas yang lancar, serta solusi inovatif yang menjawab kebutuhan masyarakat di era digital. Untuk memperkaya layanannya, Telkomsel menghadirkan Paket JITU bagi pasar internet cepat serta Paket IndiHome Movie. Seluruh penawaran ini memperkuat layanan bernilai tambah Telkomsel dan memberikan pengalaman digital yang lebih lengkap dan menarik bagi pelanggan.

Dalam upaya menjangkau pasar yang belum terlayani dan memperkuat posisi di layanan *fixed broadband*, Telkomsel menghadirkan EZnet, yang menawarkan koneksi andal dan terjangkau melalui jaringan *fiber* maupun *wireless*. Dirancang untuk menjangkau pasar yang lebih luas, EZnet menyediakan akses internet yang inklusif dan membantu menjembatani kesenjangan digital di berbagai wilayah. Sebagai pelengkap, Telkomsel juga menghadirkan beragam pilihan paket Telkomsel One yang lebih menarik, termasuk layanan Telkomsel One 1 Gbps yang menggabungkan internet cepat, kuota data keluarga, dan berbagai manfaat eksklusif untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara menyeluruh.

Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pelanggan, Telkomsel juga melakukan integrasi pusat layanan pelanggan 147 dan 188. Kini, seluruh layanan pelanggan Telkomsel dan IndiHome dapat diakses melalui nomor terpadu 188, menyederhanakan proses bantuan dan menciptakan pengalaman interaksi pelanggan yang lebih lancar.



Untuk meningkatkan aksesibilitas, Telkomsel Orbit menghadirkan skema sewa perangkat pada 2024 yang memungkinkan pelanggan menikmati layanan internet tanpa biaya awal untuk kepemilikan modem.

Dalam rangka meningkatkan pengalaman digital di rumah, Telkomsel juga menghadirkan solusi *mesh* Wi-Fi bagi pelanggan IndiHome untuk memastikan jangkauan sinyal yang merata di seluruh ruangan. Selain itu, peran IndiHome TV diperkaya sebagai pusat hiburan digital keluarga yang menghadirkan beragam konten pilihan untuk memperkaya pengalaman menonton di rumah.

TELKOMSEL ORBIT

Telkomsel Orbit tampil berbeda dari penyedia *home broadband* lainnya di Indonesia dengan menawarkan proses aktivasi mandiri yang sepenuhnya digital, pilihan paket prabayar dan pascabayar yang fleksibel, pengelolaan modem yang canggih, serta aplikasi yang mudah digunakan dan mendukung berbagai metode pembayaran. Pelanggan dapat dengan mudah membeli berbagai paket internet—dari kuota kecil hingga besar—termasuk paket yang dibundel dengan layanan hiburan, serta memantau penggunaan modem secara *real-time*.

Orbit menyediakan perangkat *fixed* dan *portable*, termasuk beragam pilihan modem dari *entry-level* hingga spesifikasi tinggi, serta MiFi, perangkat ringkas yang ideal untuk bepergian dan cocok untuk keluarga, kelompok, maupun turis mancanegara. Untuk meningkatkan aksesibilitas, Telkomsel Orbit menghadirkan skema sewa perangkat pada 2024 yang memungkinkan pelanggan menikmati layanan internet tanpa biaya awal untuk kepemilikan modem. Inisiatif ini dilengkapi dengan peluncuran produk pascabayar *unlimited* yang memberikan fleksibilitas dan kenyamanan lebih bagi pengguna.

Selain itu, Telkomsel Orbit terus mengembangkan layanan 5G, memperluas cakupan untuk menjawab kebutuhan digital pelanggan yang terus berkembang dan memastikan pengalaman internet yang cepat dan andal.



Layanan Utama



Telkomsel menempatkan layanan legacy sebagai pelengkap yang berharga dalam portofolio layanannya, menjaga relevansi dan keterikatan pelanggan di tengah dinamika pasar yang terus berubah.

LEGACY

Seiring dengan laju transformasi digital, layanan legacy Telkomsel terus menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku konsumen dan pesatnya adopsi teknologi baru, terutama di wilayah perkotaan. Persaingan dari platform komunikasi *over-the-top* (OTT) telah menekan permintaan layanan voice dan SMS, sementara saturasi pasar turut membatasi ruang pertumbuhan. Untuk menjawab tantangan ini, Telkomsel menjalankan strategi yang lebih spesifik pada layanan *mobile* dan *fixed*, memperkuat dominasi pasar melalui pendekatan manajemen wilayah yang selaras dengan kondisi persaingan, sekaligus memperkuat fondasi ritel seperti produktivitas outlet, ketersediaan produk, dan penguatan merek.

Pada 2024, Telkomsel meluncurkan berbagai inisiatif strategis untuk menjaga basis pelanggan layanan legacy sekaligus mendorong adopsi paket suara dan SMS dari pelanggan yang sudah ada maupun pelanggan potensial. Promo paket voice





musiman, paket voice yang terjangkau dan bisa disesuaikan, serta struktur tarif SMS satu harga dan satu zona yang lebih sederhana diperkenalkan untuk meningkatkan keterjangkauan dan nilai layanan. Layanan *roaming* internasional juga ditingkatkan melalui paket RoaMAX yang kini lebih menarik dan mudah diakses oleh pelanggan yang bepergian.

Telkomsel juga memberikan perhatian khusus kepada HVC melalui program loyalitas dan solusi konvergensi yang dirancang untuk mendorong keterlibatan jangka panjang terhadap layanan voice dan legacy lainnya. Dengan mengintegrasikan layanan ini ke dalam kampanye pemasaran yang terarah dan kolaborasi strategis, Telkomsel menempatkan layanan legacy sebagai pelengkap yang berharga dalam portofolio layanannya, menjaga relevansi dan keterikatan pelanggan di tengah dinamika pasar yang terus berubah.

BROADBAND

Telkomsel mencatatkan momentum positif dalam pertumbuhan pengguna data dan penggunaan data, seiring bertambahnya jumlah pengguna layanan data dan konsumsi *payload* secara keseluruhan. Meskipun persaingan di industri masih ketat, stabilisasi pasar belakangan ini membuka peluang untuk pertumbuhan yang lebih berkelanjutan. Untuk memanfaatkan momentum

tersebut, Telkomsel meluncurkan kampanye pemasaran lokal dan skema harga inovatif, sambil terus berinvestasi dalam kualitas dan kapasitas jaringan demi mempertahankan kepemimpinan di segmen *mobile* dan *fixed broadband*.

Dengan tujuan untuk mencatatkan pertumbuhan yang berkelanjutan, Telkomsel memperkuat *brand positioning* dan meluncurkan produk-produk terjangkau untuk mendorong peningkatan nilai transaksi pelanggan. Di segmen pelanggan bernilai tinggi, strategi harga berbasis zona dan pendekatan *Customer Value Management* (CVM) berbasis data digunakan untuk mempertahankan pangsa pasar. Kampanye gamifikasi, program loyalitas, serta pendekatan CVM terpadu juga dioptimalkan untuk meningkatkan retensi, konversi, dan penggunaan layanan. Telkomsel juga mengakselerasi perluasan jaringan 5G di wilayah strategis, memperkuat posisinya sebagai perusahaan telekomunikasi digital unggulan di Indonesia dan menjaga loyalitas pelanggan bernilai tinggi.

Tidak hanya menyediakan fungsi dasar, MyTelkomsel kini hadir sebagai *Digital Hyper Ecosystem* yang memudahkan pengelolaan layanan internet rumah dan *mobile* dalam satu platform, termasuk paket Telkomsel One yang mengintegrasikan jaringan *fixed* dan *mobile*.

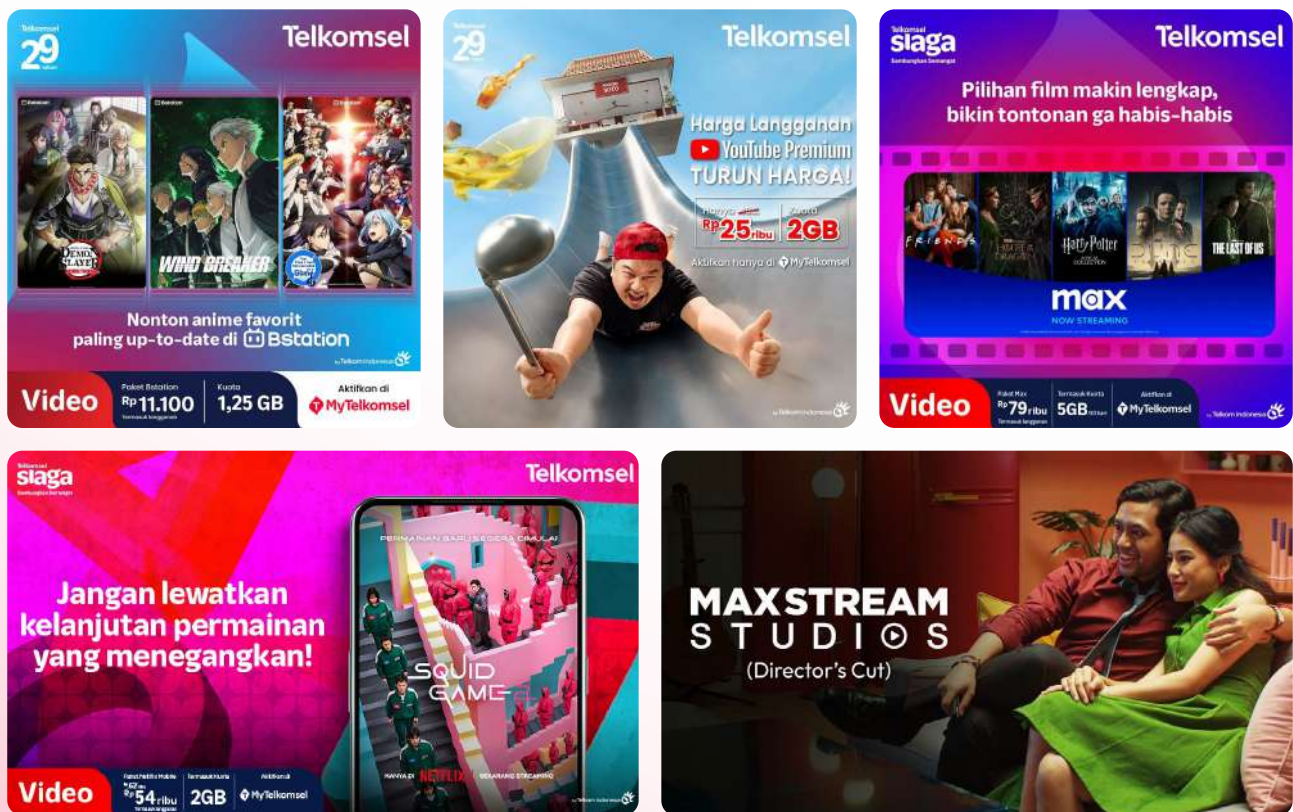
MyTelkomsel juga menjadi platform hiburan terpadu yang menghadirkan film, serial, siaran TV langsung, musik, hingga gim eksklusif—semua diperkuat oleh kehadiran asisten virtual Veronika yang kini lebih cerdas dan responsif berkat teknologi AI generatif dari Microsoft, yang telah secara signifikan meningkatkan pengalaman layanan pelanggan.

LAYANAN DIGITAL

Telkomsel semakin meningkatkan Layanan Digital untuk menghadirkan pengalaman gaya hidup digital yang seru dan tak tertandingi bagi para pelanggan. Dengan semangat membangun ekosistem digital yang kokoh, Telkomsel Digital Lifestyle memulai perjalanan transformasi yang luar biasa demi menghadirkan ekosistem digital dinamis yang benar-benar terhubung dengan hati masyarakat Indonesia. Komitmen kami terhadap inovasi dan kepuasan pelanggan telah mendorong pencapaian luar biasa di berbagai segmen, menetapkan tolak ukur baru dalam industri, dan menata ulang lanskap digital tanah air.

DIGITAL LIFESTYLE

Dengan menghadirkan pengalaman video yang lengkap dan memperluas kemitraan konten sepanjang 2024, Telkomsel terus mendorong peningkatan konsumsi data. Program loyalitas pelanggan juga turut meningkatkan keterlibatan dan pertumbuhan *payload*. Sementara itu, MAXstream memperkuat posisinya di industri hiburan melalui kolaborasi dengan rumah produksi lokal, penjualan tiket bioskop, serta produksi film dan serial yang dirilis langsung melalui layanan *streaming*. Evolusi lebih lanjut juga diwujudkan melalui pendirian MAXstream Studios, produsen konten unggulan yang mendorong perkembangan sektor kreatif digital dan industri perfilman nasional.



GAME DAN APLIKASI

Telkomsel memperluas layanan musik dan *game* dengan cara menyasar berbagai segmen konsumen melalui platform *billing* yang terintegrasi. Dunia Games berkembang menjadi ekosistem *game* yang lengkap mulai dari konten media, distribusi, layanan pembayaran, *e-sports*, hingga komunitas *game* untuk menghadirkan pengalaman yang lebih menyeluruh bagi pengguna. Seiring perubahan kebutuhan konsumen dan dinamika sosial, Telkomsel pun terus memperkaya ragam produk dan kapabilitas digitalnya, melampaui sekadar layanan konektivitas dasar demi membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan.

VAS & LAYANAN DIGITAL LAINNYA

Telkomsel berkomitmen menghadirkan pengalaman telekomunikasi yang lancar dan ramah pengguna di tengah lanskap digital yang terus berkembang, termasuk dalam hal peningkatan keamanan internet dan perlindungan data. Komitmen ini menjadi bagian penting dari upaya memperkuat kepercayaan dan loyalitas pelanggan, serta mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan dan keunggulan teknologi.

FIXED BROADBAND

Bisnis *fixed broadband* (FBB) Telkomsel mencatat momentum positif sepanjang tahun 2024, dengan penambahan sekitar satu juta pelanggan baru dan memperkuat kontribusi pendapatan berbasis konvergensi. Penyelesaian integrasi sistem IT *one-billing* menjadi tonggak operasional penting yang memperkuat kapabilitas FMC Telkomsel dan membangun fondasi kuat bagi pertumbuhan pendapatan rumah tangga jangka panjang. Penetrasi konvergensi mencapai 57% pada Desember 2024, mencerminkan efektivitas layanan *bundling* dalam meningkatkan proporsi belanja pelanggan terhadap konektivitas digital.

Pasar FBB secara umum juga tumbuh pesat, didorong oleh meningkatnya permintaan layanan internet rumah. Telkomsel memperkuat kepemimpinannya melalui penyediaan paket internet *fixed* dan nirkabel yang terjangkau di wilayah kurang terlayani, termasuk peluncuran EZnet, solusi konektivitas hemat yang menarik bagi segmen pasar yang lebih luas. Peningkatan ini turut diperkuat oleh Telkomsel One, solusi *broadband* terintegrasi yang menggabungkan jaringan *fixed* dan *mobile* untuk pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Untuk mendorong pertumbuhan IndiHome, Telkomsel memanfaatkan teknologi *machine learning* untuk memprioritaskan potensi penjualan, menyempurnakan strategi *go-to-market* hingga ke tingkat kecamatan, serta meningkatkan aplikasi penjualan guna mempercepat proses *onboarding*. Upaya ini diperkuat dengan survei permintaan berskala mikro, kampanye *pre-deployment*, serta penyempurnaan proses pemenuhan layanan.

Dengan mengedepankan strategi FBB dan FMC yang berbeda dan tersegmentasi, Telkomsel memperluas jangkauan di luar layanan *mobile* tradisional, didukung oleh keterlibatan pelanggan yang kuat serta peningkatan secara terus menerus dalam konvergensi layanan. Prioritas utama ke depan adalah terus meningkatkan penawaran multi-produk demi memperkuat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan keunggulan jaringan, inovasi produk yang konsisten, dan ekosistem digital yang terus tumbuh, Telkomsel berada pada posisi yang solid untuk meraih nilai jangka panjang. Di saat yang sama, komitmen industri terhadap praktik pasar yang rasional tetap menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas sektor secara menyeluruh.

SOLUSI ENTERPRISE DIGITAL

Telkomsel terus memperkuat posisinya sebagai *product powerhouse* dengan menghadirkan layanan inovatif, memperkuat strategi pemasaran,



dan memanfaatkan mitra kanal untuk membangun ekosistem B2B2X yang solid. Telkomsel Enterprise terus mendorong digitalisasi di berbagai sektor dengan portofolio B2B yang mencakup layanan konektivitas *mobile* dan *fixed*, layanan jaringan canggih, solusi IoT, *communication tools*, *customer engagement*, *mobile security*, hingga IPTV.

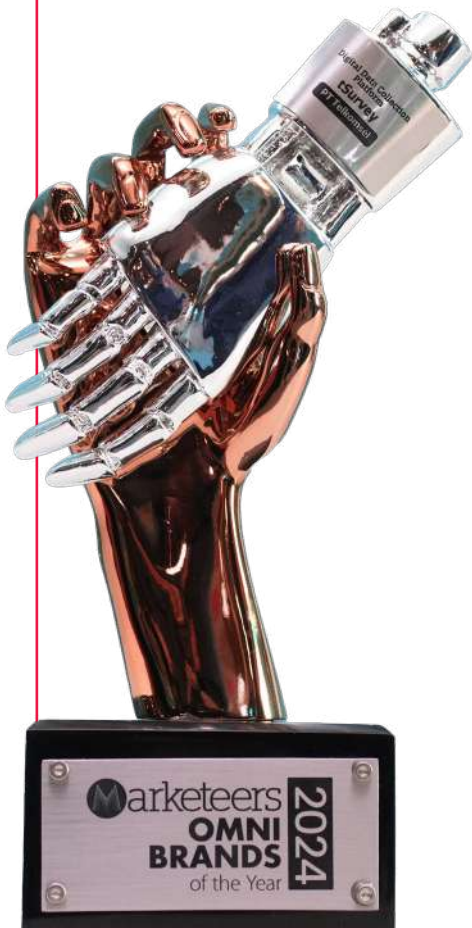
Untuk mempercepat adopsi 5G di segmen enterprise, Telkomsel meresmikan 5G Smart Warehouse dan Pusat Inovasi 5G pertama di Indonesia dengan memanfaatkan layanan dan teknologi jaringan Telkomsel untuk menghadirkan latensi rendah bagi aplikasi penting seperti otomatisasi industri dan *smart manufacturing*. Selain itu, Telkomsel juga memperkaya portofolio perusahaan dengan menghadirkan solusi GPU-as-a-Service (GPUaaS) yang dapat disesuaikan untuk

kebutuhan komputasi AI, *big data analytics*, dan IoT, hasil kolaborasi dengan Singtel dan Bridge Alliance. Melengkapi berbagai langkah pengembangan tersebut, Telkomsel memperluas ekosistem B2B2X melalui penguatan kemitraan strategis dengan perusahaan transportasi dan perbankan. Kolaborasi ini memungkinkan Telkomsel menjangkau basis pelanggan mitra dengan lebih luas serta memanfaatkan berbagai *digital touchpoint* untuk meningkatkan keterlibatan di setiap saluran layanan.

SOLUSI DATA & LAYANAN KEUANGAN DIGITAL

Bisnis Solusi Data Telkomsel menunjukkan kemajuan yang signifikan sepanjang 2024, didorong oleh pertumbuhan layanan *Telco Loan* dan diperkuat dengan penerapan model *credit scoring* yang lebih

tSurvey terus mencatat pertumbuhan yang solid dan memperoleh pengakuan nasional sebagai Digital Data Collection Platform of the Year dalam ajang Marketeers OMNI Brands 2024.



canggih, peluncuran fitur “Pinjam Paket” sebagai opsi reguler pembelian paket data, serta penerapan kampanye yang lebih terarah untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan.

Sejalan dengan itu, layanan Keuangan Digital turut mendorong inklusi keuangan melalui kemitraan strategis yang menghadirkan solusi pembayaran fleksibel, khususnya bagi segmen masyarakat yang belum terlayani secara optimal.

Untuk mendukung inisiatif tersebut, lini bisnis Enterprise Solutions Telkomsel juga mencatat pencapaian penting. Bisnis API berhasil memperoleh klien-klien besar dengan menghadirkan layanan *telco authentication* yang lancar melalui solusi Telco Verify, sekaligus memperkuat posisi Telkomsel di segmen enterprise. Selain itu, partisipasi Telkomsel dalam inisiatif Indonesia Open API mendorong kolaborasi antar operator nasional untuk mengadopsi standar Global Open API dari GSMA, serta menjalin kerja sama dengan Bridge Alliance guna mempromosikan interoperabilitas *telco API* di tingkat global.

Bisnis *Consultative* Telkomsel pun mencatat hasil positif, terutama melalui pengembangan *Mobile Positioning Data* bersama pemerintah Indonesia sebagai bagian dari metodologi statistik resmi. Bersamaan dengan itu, tSurvey terus mencatat pertumbuhan yang solid dan memperoleh pengakuan nasional sebagai *Digital Data Collection Platform of the Year* dalam ajang Marketeers OMNI Brands 2024.

PERIKLANAN DIGITAL

Dalam beberapa tahun terakhir, Telkomsel telah memanfaatkan aset media digital dan layanan legacy—termasuk pesan, ruang iklan untuk display dan video, serta paket data—untuk mendorong pertumbuhan solusi periklanannya. Didukung oleh platform iklan canggih dengan kapabilitas penargetan berbasis demografi, lokasi, dan perilaku pengguna, solusi ini memungkinkan para pengiklan menjangkau pasar secara efisien dan hemat biaya.

Pada 2024, kami memperluas solusi iklan berbasis pesan melalui kolaborasi dengan perusahaan teknologi terkemuka dan *hyperscaler*. Inisiatif ini mencakup peluncuran layanan *Rich Business Messaging* (RBM) dan fitur penargetan berbasis lokasi, yang menghadirkan format iklan yang lebih menarik seperti gambar dan video untuk meningkatkan interaksi pengguna dan memberikan hasil bisnis yang lebih baik bagi pengiklan.

Sejalan dengan perkembangan tren industri, kami juga memperkuat persediaan iklan Display dan Video dengan menggandeng penyedia teknologi iklan, *publisher* premium, dan konsultan bisnis untuk menghadirkan solusi kelas dunia. Beberapa inisiatif utama meliputi peluncuran unit iklan interaktif di aplikasi MyTelkomsel, pengembangan IPTV Ads pascaintegrasikan IndiHome ke dalam ekosistem Telkomsel, serta pengembangan *ads*

server dan TADEx P-Studio sebagai *Supply Side Platform* (SSP) milik Telkomsel untuk memungkinkan konektivitas programatik yang lancar, pembelian media otomatis, dan didukung oleh *telco-data*.

Selain itu, untuk mendukung pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia, kami mengembangkan MyAds—platform pemasaran digital berbasis swalayan. Inisiatif ini memungkinkan UMKM untuk mengelola kampanye iklan mereka secara lebih efektif di tingkat lokal, dengan penargetan yang lebih presisi, pengeluaran yang lebih optimal, serta meraih imbal hasil yang lebih baik.

TELKOMSEL VENTURES

Sebagai unit investasi korporat Telkomsel, Telkomsel Ventures berkomitmen untuk mendorong pertumbuhan *startup* potensial dengan membuka



akses terhadap ekosistem, aset, dan keahlian Telkomsel. Fokus utamanya adalah mendukung inovasi melalui pendanaan dan kolaborasi yang selaras dengan prioritas strategis Telkomsel, termasuk gaya hidup digital, digital *enablement*, serta teknologi baru.

Sepanjang 2024, Telkomsel Ventures menegaskan kembali komitmennya terhadap pengembangan inovasi dan pertumbuhan startup melalui serangkaian inisiatif strategis. Salah satu pencapaian penting adalah investasi pada TicTag, sebuah startup AI yang tengah berkembang, menandai fokus Telkomsel Ventures pada teknologi baru. Program TINC Batch #9 juga menjadi tonggak penting dalam memperkuat kolaborasi antara korporasi dan startup, sekaligus memperluas ekosistem B2B dan teknologi baru Telkomsel.

Untuk memperkuat kolaborasi lintas negara dan memperluas jangkauan regional, Telkomsel Ventures menjalin kemitraan dengan AppWorks dan menjadi tuan rumah acara Innov8 Sparks di Jakarta yang mempertemukan para pelaku ventura dari berbagai negara di Asia Tenggara. Partisipasinya dalam GCV Japan Fireside Chat serta keterlibatan TINC dalam AppWorks Demo Day di Taipei menunjukkan komitmen Telkomsel Ventures untuk membangun inovasi yang inklusif, baik di Indonesia maupun kancah internasional.

INDICO

Telkomsel mendirikan INDICO sebagai perusahaan induk yang berfokus pada penciptaan nilai dalam pengembangan ekosistem digital Indonesia. Melalui pemanfaatan aset-aset Telkomsel, INDICO bertujuan membangun ekonomi baru yang

memberdayakan masyarakat dan pelaku usaha lintas sektor untuk mendorong pertumbuhan ekonomi digital nasional. INDICO membina beragam lini bisnis di berbagai sektor, seperti Fita (*healthtech*), Kuncie (*edutech*), Majamojo (*game*), dan Digital Food Ecosystem (*agritech*).

Sepanjang tahun 2024, INDICO meluncurkan sejumlah inisiatif yang berdampak besar di bidang kesehatan, pendidikan, gaya hidup, dan pertanian. Di sektor kesehatan, Fita menghadirkan program *bundling* yang mencakup kuota data, layanan kesehatan preventif, serta perlindungan kerja dan kematian. Di sektor *game*, Majamojo berkolaborasi dengan pengembang *game* lokal dan internasional untuk meluncurkan *game* berbasis HTML5 yang tersedia di aplikasi MyTelkomsel. Sementara itu, Kuncie memperluas layanan pendidikan dengan memanfaatkan aset komersial Telkomsel untuk menghadirkan solusi pembelajaran yang lebih komprehensif. Di sektor pertanian, Digital Food Ecosystem mengadopsi teknologi IoT untuk meningkatkan efisiensi operasional di peternakan unggas dan perkebunan gula aren.

POLARIS

Telkomsel melanjutkan transformasinya untuk meraih keunggulan digital dengan komitmen untuk membangun budaya kerja yang mendukung tumbuhnya inovasi. Polaris, program inovasi korporat unggulan Telkomsel, menjadi motor penggerak dari upaya ini. Diluncurkan untuk mendorong karyawan agar berani bereksplorasi, berkolaborasi, dan menciptakan dampak nyata, Polaris mengangkat semangat inovasi dari lapisan bawah ke atas—memberi ruang bagi ide-ide dari seluruh penjuru organisasi untuk diwujudkan.

Pada 2024, Polaris mencatat kemajuan signifikan dengan melibatkan lebih dari 1.400 karyawan dan menghimpun lebih dari 1.500 ide melalui tantangan bulanan IdeaSpark.

Dengan mengusung semangat *Explore, Connect, and Make Impact*, Polaris menghadirkan platform inovasi komprehensif, mulai dari pengembangan keterampilan, kompetisi inovasi, hingga inkubasi ide dan pendanaan untuk implementasi.

Pada 2024, Polaris mencatat kemajuan signifikan dengan melibatkan lebih dari 1.400 karyawan dan menghimpun lebih dari 1.500 ide melalui tantangan bulanan IdeaSpark. Program ini mendorong karyawan untuk menjawab persoalan nyata dengan solusi yang aplikatif, tidak hanya mengeksplorasi ide baru, tetapi juga fokus pada implementasi. Salah satu pencapaian utamanya adalah keberhasilan inkubasi lima *Minimum Viable Product* (MVP) dari 192 proposal ide yang dikurasi melalui Polaris Impact. Pencapaian ini mempertegas posisi Polaris sebagai platform inovasi internal yang efektif dalam mewujudkan ide-ide karyawan menjadi solusi nyata, memperbaiki proses bisnis internal, dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan.

Polaris juga meluncurkan berbagai inisiatif pengembangan seperti Polaris Academy yang menghadirkan *masterclass* dan *bootcamp* untuk membekali peserta dengan kemampuan dalam menjalankan proyek inovasi. Polaris Talks menjadi sarana berbagi inspirasi langsung dari para pemikir dan pemimpin industri, yang membuka wawasan baru dan mendorong pola pikir kritis di lingkungan kerja.



Teknologi Informasi



Demi memperkuat ketahanan sistem dan memastikan relevansi terhadap kebutuhan pelanggan individu maupun korporasi yang terus berubah, TI melakukan modernisasi sistem inti, aplikasi, dan infrastruktur dengan tetap menjunjung standar keamanan tertinggi.

Direktorat Teknologi Informasi (TI) mendorong pertumbuhan bisnis melalui inovasi yang berpusat pada pelanggan serta solusi canggih berbasis AI untuk memperkuat posisi Telkomsel sebagai perusahaan telekomunikasi digital.

Dengan semangat inovasi untuk menciptakan nilai dan memperluas inklusi digital bagi pelanggan, TI memfokuskan pengembangan dan pengoperasian sistem terintegrasi yang tangguh, aman, skalabel, serta siap menghadapi tantangan di masa depan—selaras dengan kebutuhan yang terus berkembang di layanan dan ekosistem *mobile*, *fixed broadband*, dan *Fixed-Mobile Convergence (FMC)*.

Untuk memperkaya pengalaman digital pelanggan, Telkomsel melanjutkan transformasi MyTelkomsel menjadi SuperApp dengan menghadirkan fitur gaya hidup digital yang lebih mudah berkat integrasi *AI-powered Virtual Assistant*. Fitur ini menghadirkan penawaran yang lebih personal dan meningkatkan ketepatan serta efisiensi layanan pelanggan melalui *smart chatbot*, sehingga memberikan pengalaman gaya hidup digital yang lebih baik di berbagai *touchpoint*.

Pada 2024, tim TI berhasil mempercepat pengembangan sistem *Fixed-Mobile Convergence (FMC)* yang terintegrasi, guna mendukung prioritas strategis Telkomsel dalam mendorong adopsi dan perluasan layanan *Fixed Broadband* melalui konvergensi layanan *fixed* dan *mobile*, salah satu inisiatif transformasi paling signifikan yang dijalankan Telkomsel.

Selain itu, demi memperkuat ketahanan sistem dan memastikan relevansi terhadap kebutuhan pelanggan individu maupun korporasi yang terus berubah, TI melakukan modernisasi sistem inti, aplikasi, dan infrastruktur dengan tetap menjunjung standar keamanan tertinggi.

Pendekatan menyeluruh ini memperkuat transformasi digital yang inklusif di seluruh Indonesia, sekaligus memantapkan posisi Telkomsel untuk memberikan dampak positif yang nyata dan berkelanjutan di tingkat nasional.

SERTIFIKASI

ISO 25010:2011

Pada awal 2024, Telkomsel mencapai tonggak penting dengan memperoleh sertifikasi ISO 25010:2011, yang menegaskan komitmennya dalam menghadirkan kinerja perangkat lunak dan sistem yang andal serta berkualitas tinggi. Di tengah peran penting sistem berbasis perangkat lunak dalam menciptakan nilai dan meminimalkan risiko bagi para pemangku kepentingan, pencapaian ini secara resmi membuktikan kesesuaian Telkomsel terhadap standar internasional. ISO 25010:2011—juga dikenal sebagai SQuaRE (*System and Software Quality Requirements and Evaluation*)—merupakan standar acuan dalam mengukur kualitas sistem komputer, produk perangkat lunak, dan pengelolaan data.

Sertifikasi ini mengevaluasi kualitas perangkat lunak Telkomsel berdasarkan lima aspek utama—Efektivitas, Efisiensi, Kepuasan, Bebas Risiko, dan Cakupan Konteks—serta delapan karakteristik produk perangkat lunak, yaitu Fungsionalitas, Efisiensi Kinerja, Kompatibilitas, Kemudahan Penggunaan, Keandalan, Keamanan, Kemudahan Pemeliharaan, dan Portabilitas. Pencapaian ini tercermin dari keberhasilan sertifikasi pada Dunia Games—platform game Telkomsel—dan Moana—sistem manajemen karyawan Telkomsel, yang keduanya dinilai telah memenuhi standar tertinggi industri.

ISO 27001:2022

Telkomsel juga berhasil mempertahankan sertifikasi ISO 27001:2022, standar global dalam manajemen keamanan informasi. Pertama kali diperoleh pada 2010, Telkomsel secara konsisten menjalani proses audit dan validasi untuk memastikan kesesuaian

dengan standar keamanan tertinggi. Sertifikasi ini dikeluarkan oleh International Organization for Standardization (ISO) dan International Electrotechnical Commission (IEC), serta sejalan dengan ketentuan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO).

Dengan menjaga keamanan data perusahaan dan pelanggan pada seluruh aplikasi bersertifikasi, Telkomsel kembali menegaskan komitmennya terhadap perlindungan data dan keamanan siber yang tangguh.

DIGITALISASI SOLUSI/CUSTOMER JOURNEY

Direktorat Teknologi Informasi terus mendorong digitalisasi perjalanan pelanggan melalui konektivitas yang lancar dan solusi digital inovatif guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan mendukung tim Marketing dan Sales melalui penyediaan sistem dan alat yang canggih, Telkomsel memastikan kualitas layanan yang konsisten di setiap titik interaksi pelanggan. Baik melalui kanal digital langsung maupun kanal bantuan, Telkomsel menghadirkan pendekatan yang dipersonalisasi berkat dukungan mesin analitik yang canggih, yang merekomendasikan produk dan tindakan paling relevan berdasarkan kebutuhan masing-masing pelanggan.

MYTELKOMSEL – SUPER APP

Sebagai penyedia layanan telekomunikasi digital terdepan, Telkomsel kembali mempertegas komitmennya dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dengan meluncurkan MyTelkomsel Super App dalam ajang Telkomsel Awards 2024.

Platform serba ada ini mengintegrasikan beragam layanan gaya hidup digital—mulai dari kesehatan, perjalanan, pembayaran, hiburan, hingga belanja—yang memungkinkan pengguna mengelola berbagai aktivitas dalam satu aplikasi. Pelanggan dapat memantau aktivitas kebugaran, memesan tiket perjalanan, mengecek status penerbangan,

berbelanja, membayar tagihan, dan menikmati konten hiburan seperti video, musik, artikel, hingga *game*—semuanya melalui MyTelkomsel.

Sepanjang 2024, berbagai pembaruan penting dihadirkan, seperti fitur pencarian berbasis AI untuk akses informasi yang lebih cepat dan akurat, penambahan layanan kesehatan dan perjalanan, sistem pembayaran parkir otomatis di lokasi tertentu, perluasan fitur pembayaran dan pembelian utilitas dan *voucher*, serta penyempurnaan penawaran hiburan. Berkat berbagai pengembangan tersebut, penggunaan MyTelkomsel meningkat pesat dengan jumlah transaksi yang diproses dan jumlah pengguna aktif harian yang terus bertumbuh. Keunggulan platform ini juga mendapatkan pengakuan internasional dengan diraihnya penghargaan “Delighting the Customer” dalam ajang Global Telecom (Glotel) Awards 2024.

DigiPOS Aja

DigiPOS Aja merupakan salah satu bagian utama dari ekosistem digital Telkomsel yang mengelola distribusi produk secara menyeluruh, mulai dari *dealer* hingga outlet dan tim *salesforce*. Platform ini memegang peranan penting dalam menghasilkan pendapatan dari jalur penjualan tradisional, termasuk lini bisnis FMC.

Sepanjang 2024, trafik penggunaan DigiPOS meningkat, terutama setelah menjadi jalur resmi penjualan produk by.U yang menasar segmen Digital First Youth, sehingga semakin memperluas perannya dalam strategi distribusi digital Telkomsel.

MyAds

MyAds adalah platform layanan mandiri milik Telkomsel Digital Advertising yang terintegrasi untuk pengiriman pesan promosi dan notifikasi bagi pelanggan dari berbagai kalangan, mulai dari perusahaan berskala nasional, pelaku usaha kecil, hingga *reseller*.

Pada 2024, MyAds menghadirkan sejumlah pembaruan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kapabilitas platform. Pembaruan tersebut mencakup desain ulang antarmuka (UI/UX) secara menyeluruh untuk layanan Ad-Tag Generator, integrasi API yang lebih lancar dengan platform pihak ketiga, serta fitur baru untuk pembuatan kampanye dan pelaporan, khususnya selama periode pemilu 2024. Selain itu, jangkauan MyAds juga diperluas melalui integrasi dengan IPTV sehingga membuka peluang baru untuk kampanye iklan digital lintas kanal.

PLATFORM DAN TEKNOLOGI INTI

Sepanjang tahun, Telkomsel menjalankan berbagai inisiatif pengembangan untuk memperkuat kemampuan platform dan teknologi intinya, agar dapat menyediakan layanan yang semakin relevan dan andal, khususnya seiring bertumbuhnya bisnis *Fixed Broadband* dan FMC.

Pada tahun 2024, IT mengimplementasikan *Hyper-Personalization Engine* yang mendorong berbagai kemajuan penting dalam personalisasi layanan Telkomsel dan penawaran berbasis nilai, terutama untuk layanan FMC. Inisiatif ini juga turut meningkatkan ketersediaan sistem serta menghadirkan solusi yang lebih efisien dari sisi biaya.

Transformasi operasional juga terus didorong melalui integrasi *backend* antara IndiHome TV dan MaxStream, yang secara signifikan meningkatkan kualitas dan distribusi layanan video OTT bagi pelanggan Telkomsel, sekaligus mendukung efisiensi biaya operasional.

Untuk mengoptimalkan pertumbuhan permintaan layanan digital, IT juga mengembangkan sistem manajemen langganan pihak ketiga. Sistem ini dirancang dengan arsitektur yang ramping (*lean architecture*) agar memungkinkan pelanggan digital untuk membeli dan mengelola berbagai jenis langganan serta opsi pembayaran secara praktis.

KEAMANAN SIBER DAN PERLINDUNGAN DATA

Keamanan siber dan perlindungan data merupakan bagian penting dari strategi Telkomsel. Di tengah semakin kompleksnya ancaman keamanan siber, Telkomsel menerapkan pendekatan proaktif untuk mengantisipasi berbagai risiko utama seperti serangan siber, kerentanan sistem, akses tidak sah, pencurian data, dan tindak penipuan. Telkomsel telah menetapkan prinsip dan strategi ketahanan siber guna memastikan postur keamanan yang menyeluruh dan mampu melindungi data perusahaan maupun pelanggan.

Sebagai bagian dari upaya *Privacy Management*, Telkomsel menjaga standar perlindungan data yang ketat dan sesuai dengan regulasi pemerintah. Langkah ini diperkuat dengan penerapan *Data Protection Platform* yang diintegrasikan ke berbagai aplikasi guna memperkuat keamanan data di seluruh lingkungan Perseroan.

PENGAMANAN AKSES JARAK JAUH

Untuk melindungi sistem dan data rahasia Telkomsel dari akses tidak sah, tim IT memperkuat keamanan akses dengan menerapkan *Secure Access Service Edge (SASE)*. Teknologi ini memberikan kendali dan visibilitas penuh terhadap akses yang dilakukan baik oleh karyawan internal maupun vendor pihak ketiga ke sumber daya Telkomsel.

Arsitektur *cloud-native* ini menggabungkan jaringan intranet berbasis perangkat lunak dengan fungsi keamanan utama untuk menghadirkan solusi akses aman yang

Sebagai penyedia layanan seluler terdepan di Indonesia, Telkomsel menempatkan privasi data sebagai prioritas utama dan secara proaktif telah mengembangkan kebijakan tata kelola data sejak 2020, khususnya terkait Data Governance dan Perlindungan Data Pribadi (PDP).



terpadu melalui kontrol berbasis agen maupun berbasis browser. Untuk akses berbasis browser, sistem ini dilengkapi fitur seperti *watermark*, verifikasi perangkat, pencatatan aktivitas, dan pengelolaan sesi.

PERLINDUNGAN DATA PRIBADI

Sebagai penyedia layanan seluler terdepan di Indonesia, Telkomsel menempatkan privasi data sebagai prioritas utama dan secara proaktif telah mengembangkan kebijakan tata kelola data sejak 2020, khususnya terkait *Data Governance* dan Perlindungan Data Pribadi (PDP). Dengan berpedoman pada *Telkomsel Data Governance Policy* dan kerangka kerjanya, Perseroan telah berhasil menerapkan langkah-langkah PDP ke dalam berbagai aplikasi. Sejalan dengan *Corporate Strategy Plan 2024*, Telkomsel juga mengintegrasikan prinsip-prinsip berorientasi pelanggan dan ESG sebagai bagian dari penguatan postur keamanan siber. Hal ini memastikan pendekatan perlindungan data pelanggan yang kokoh dan berkelanjutan.

INFRASTRUKTUR TI DAN KEUNGGULAN OPERASIONAL

PLATFORM CLOUD

Telkomsel terus mendorong transformasinya dari perusahaan telekomunikasi (*telco*) menjadi perusahaan teknologi (*techco*) dengan mempercepat adopsi *cloud* untuk memodernisasi platform digital, data, dan AI. Transisi ini meningkatkan fleksibilitas, performa, dan skalabilitas aplikasi, sekaligus memungkinkan adopsi teknologi baru. Dengan ini, Telkomsel dapat menerapkan pengembangan dengan metode *agile*, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan memodernisasi aplikasi untuk menghadirkan kinerja yang lebih baik, proses yang lebih sederhana, serta kualitas layanan yang lebih unggul. Selain itu, langkah ini juga membuka jalan bagi integrasi AI di seluruh lapisan perusahaan.

KEUNGGULAN OPERASIONAL

Di tengah berbagai inisiatif utama seperti integrasi bisnis *Fixed-Mobile Convergence*, Telkomsel tetap berkomitmen menjaga keunggulan operasional guna memastikan pengalaman pelanggan yang berkualitas di setiap *touchpoint*.

Sepanjang tahun, Telkomsel berhasil menjaga ketersediaan layanan TI yang tinggi, mengintegrasikan operasi bisnis FMC ke dalam ekosistem IT secara efektif, serta mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang kuat. Telkomsel juga mencatat tingkat keberhasilan tinggi dalam peluncuran layanan dan berhasil mengelola volume *support ticket* yang terus meningkat tanpa melampaui target SLA—mencerminkan efisiensi operasional dan komitmen terhadap keunggulan layanan.

ADOPSI GENERATIVE AI

Telkomsel mencatat kemajuan signifikan di tahun 2024 dengan mulai mengadopsi *Generative AI* (Gen AI) untuk membuka peluang baru dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan kemampuannya menghasilkan konten dan wawasan dari data yang ada, Gen AI mengubah cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggan dan mengoptimalkan proses internal. Beberapa implementasi Gen AI di Telkomsel meliputi:

1. Gen AI Chatbot

Gen AI kini terintegrasi dalam asisten virtual dan platform layanan pelanggan Telkomsel untuk memberikan respons yang lebih cepat dan akurat. Veronika, asisten virtual Telkomsel, kini memanfaatkan Gen AI untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam dan memberikan bantuan yang lebih tepat sehingga secara signifikan mempercepat waktu respons. Untuk pelanggan korporasi, TED (*Enterprise Digital Account Manager*) mengandalkan wawasan berbasis AI untuk meningkatkan kualitas layanan di segmen bisnis Telkomsel dan Telkom Group. Secara internal, Moana Chat yang menjadi bagian dari *super app* karyawan Telkomsel juga membantu interaksi sehari-hari dan mendukung produktivitas tim.

Salah satu tonggak penting pada 2024 adalah suksesnya implementasi FMC untuk segmen komersial.

Pencapaian ini merupakan langkah besar dalam perjalanan transformasi FMC Telkomsel yang bertujuan untuk mengintegrasikan kapabilitas Telkom secara efektif ke dalam Telkomsel.

2. Dukungan Produktivitas

Telkomsel juga mengintegrasikan Gen AI ke dalam berbagai alat bantu produktivitas guna meningkatkan efisiensi operasi. Fitur Co-Pilot membantu pengelolaan rapat agar lebih efisien dan kolaboratif. SQL Optimizer digunakan untuk menyempurnakan efisiensi kode basis data dan meningkatkan performa sistem. Sementara itu, fitur pencarian pintar di aplikasi MyTelkomsel, yang didukung oleh Smart Search dan Veronika, memberikan pengalaman pengguna yang lebih lancar dan intuitif.

3. Talk with your Data

Untuk memudahkan akses dan analisis data, Telkomsel memperkenalkan sejumlah perangkat berbasis AI yang dapat menyederhanakan interpretasi data kompleks. uTOIP, *dashboard* keuangan Telkomsel, kini dilengkapi chatbot AI untuk membantu *data query* secara real-time, membuat rangkuman, dan menyajikan wawasan yang relevan. Demikian pula dengan HRC PDAM, yang berfungsi sebagai *sales playbook* berbasis AI untuk mendukung pengambilan keputusan strategis. Inovasi lainnya mencakup fitur *Root Cause Analysis* untuk mengatasi kendala operasional serta *Insight Summarizer* yang menyajikan informasi penting secara ringkas dan dapat ditindaklanjuti.

FIXED-MOBILE CONVERGENCE (FMC)

Salah satu tonggak penting pada 2024 adalah suksesnya implementasi FMC untuk segmen komersial. Pencapaian ini merupakan langkah besar dalam perjalanan transformasi FMC Telkomsel yang bertujuan untuk mengintegrasikan kapabilitas Telkom secara efektif ke dalam Telkomsel. Inisiatif ini mencakup seluruh tahapan mulai dari eksplorasi, desain, pengembangan, pengujian, peluncuran komersial, hingga migrasi data. Dengan melibatkan puluhan aplikasi dan ratusan pemangku kepentingan dari Telkomsel dan Telkom, program ini menjadi salah satu proyek paling kompleks yang pernah dijalankan. Transformasi FMC secara resmi dimulai melalui integrasi IndiHome ke dalam bisnis Telkomsel, dilanjutkan dengan peluncuran produk Telkomsel One, layanan konvergensi yang



menggabungkan jaringan *fixed* dan *mobile*. Pada pertengahan 2024, sistem FMC Telkomsel telah beroperasi penuh dan mencapai kesiapan komersial di kuartal ketiga. Menjelang akhir tahun, seluruh proses migrasi pelanggan telah berhasil diselesaikan, menandai terwujudnya visi FMC Telkomsel secara menyeluruh.

Dengan FMC yang kini telah berjalan, pelanggan menikmati pengalaman digital yang lebih lancar dan lebih baik. Integrasi ini menghadirkan tampilan dan alur yang konsisten di seluruh platform, *customer journey* yang terhubung dalam satu aplikasi, serta proses pembayaran dan penagihan yang lebih sederhana. Untuk segmen bisnis, FMC mendukung integrasi layanan *fixed* dan *mobile*, termasuk penawaran tambahan, percepatan peluncuran produk baru melalui *single product repository*, serta pemodelan pelanggan berbasis rumah tangga yang memungkinkan analisis menyeluruh (*360-household view*) serta efisiensi operasional.

PENGHARGAAN

Sepanjang 2024, Telkomsel meraih sejumlah penghargaan bergengsi yang memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan digital terdepan di Indonesia. Pada ajang Asian Technology Excellence Awards 2024, Telkomsel memenangkan dua penghargaan utama: Indonesia Technology Excellence Award in Automation untuk proyek *Intelligent Automation* yang mengoptimalkan operasional penjualan dan B2B, dan Indonesia Technology Excellence Award in Gaming untuk Dunia Games yang dinilai mendorong pertumbuhan industri *game* di Indonesia. Selain itu, Telkomsel juga meraih Cloudera APAC Data Impact Award untuk kategori Modernized Architectures & Pipelines di ajang EVOLVE 24 APAC di Singapura. Aplikasi MyTelkomsel turut meraih penghargaan internasional sebagai pemenang Global Telecom (Glotel) Awards 2024 dalam kategori Delighting the Customer. Telkomsel juga mendapat penghargaan dari IDC Future Enterprise Awards 2024. Dalam ajang tersebut, Digital Smart Care dianugerahi sebagai Best in Future Customer Experience atas inovasi layanan digital berbasis AI.



Network



Pada akhir tahun 2024, langkah-langkah transformasi digital Telkomsel menunjukkan hasil yang signifikan, khususnya melalui peran Direktorat Network dalam memperkuat fondasi teknologi Perseroan.

Pada tahun 2024, Telkomsel mengarahkan strategi jaringannya untuk menjawab dinamika pasar yang semakin cepat dan ekspektasi pelanggan yang terus berkembang. Fokus utamanya adalah mendorong pertumbuhan *payload* agar layanan digital dapat menghadirkan pengalaman internet yang lebih cepat dan andal bagi seluruh pengguna. Bersamaan dengan itu, Telkomsel juga memperkuat jangkauan di kota-kota prioritas dengan memperluas jaringan *mobile* dan *fixed broadband* demi memastikan konektivitas yang lebih luas dan konsisten di berbagai wilayah.

Upaya ini diperkuat dengan peningkatan *Customer Experience (CX) Assurance* di tingkat kota, sehingga pelanggan tidak hanya mendapatkan akses internet yang stabil, tetapi juga menikmati layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi di setiap titik interaksi. Selain itu, peningkatan layanan *CX Service* menjadi prioritas untuk memastikan seluruh rantai layanan berjalan optimal dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Telkomsel juga meningkatkan kualitas inti jaringan *Fixed Broadband (FBB)* guna menghadirkan koneksi berkinerja tinggi, baik bagi rumah tangga maupun bisnis yang membutuhkan akses internet terbaik. Seluruh langkah ini sejalan dengan visi Perseroan dalam membangun ekosistem digital yang terintegrasi.

PROGRAM UTAMA NETWORK

Strategi jaringan Telkomsel di tahun 2024 digerakkan oleh sepuluh program terintegrasi yang dirancang untuk memperkuat kepemimpinan perusahaan dalam konektivitas dan inovasi digital. Strategi ini diawali dengan ekspansi *greenfield* secara agresif untuk menjangkau area baru dan memperluas cakupan populasi, serta peningkatan kapasitas dan kualitas di pusat-pusat kota bertrafik tinggi guna mengoptimalkan keandalan layanan dan pengalaman pelanggan (CX).

Untuk memperkuat kapabilitas internal, program transformasi sumber daya dan SDM cerdas dilakukan melalui pelatihan teknologi bagi tim jaringan agar lebih siap menghadapi tantangan operasi modern. Sejalan dengan itu, upaya harmonisasi infrastruktur dan penguatan keamanan dijalankan untuk memastikan kepatuhan serta perlindungan data di seluruh infrastruktur yang dimiliki. Semua inisiatif ini terintegrasi dalam ENOM 2.0—sebuah pendekatan baru yang menggeser fokus operasional dari yang sebelumnya berorientasi pada jaringan menjadi berpusat pada pelanggan, dengan memasukkan wawasan pelanggan ke dalam proses kerja.

Evolusi konektivitas diperkuat melalui cakupan dan penetrasi *Fixed Mobile Convergence* (FMC), dominasi *fixed broadband*, serta pengembangan *Fixed Wireless Access* (FWA) sebagai bagian dari FMC Solution untuk mempercepat penyebaran *broadband* di area yang belum terjangkau serat optik. Inisiatif ini juga diiringi dengan strategi monetisasi kapabilitas digital, yang memanfaatkan keunggulan jaringan Telkomsel untuk menciptakan sumber pendapatan melalui layanan digital bernilai tambah.

Penerapan teknologi dan solusi baru turut mendorong integrasi inovasi seperti Massive MIMO yang meningkatkan kapasitas jaringan hingga 3,5 kali lipat, eSIM, FWA 4G/5G, serta *user plane separation* untuk peningkatan kinerja. Terakhir, Telkomsel memperkenalkan program *Supremacy Autonomous Network* L3.5, yang berfokus pada penguatan infrastruktur jaringan guna menghadirkan pengalaman pelanggan yang unggul sekaligus membangun ekosistem digital yang bernilai. Program ini menitikberatkan pada penguatan FMC, perluasan penetrasi *broadband*, serta peningkatan sinergi antara layanan *fixed* dan *mobile*. Inisiatif ini juga mencakup implementasi

jaringan berbasis AI dan otomatisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional serta ketahanan jaringan, didukung oleh pelatihan teknis berbasis teknologi guna meningkatkan keahlian karyawan dalam mendukung proses digitalisasi dan pengelolaan jaringan modern. Secara keseluruhan, berbagai terobosan ini tidak hanya memperkuat posisi Telkomsel sebagai pemimpin di industri telekomunikasi, tetapi juga membangun fondasi ekosistem digital yang kokoh bagi masyarakat Indonesia.

PERKEMBANGAN DIGITALISASI KOMPREHENSIF DI TELKOMSEL

Pada akhir tahun 2024, langkah-langkah transformasi digital Telkomsel menunjukkan hasil yang signifikan, khususnya melalui peran Direktorat Network dalam memperkuat fondasi teknologi Perseroan. Implementasi *Autonomous Network* L3.5 memungkinkan operasi jaringan yang lebih proaktif dan adaptif dengan memanfaatkan kecerdasan buatan (AI) dan otomatisasi untuk meningkatkan efisiensi dan ketahanan sistem.

Network Security Operation Center (NSOC) mencapai *maturity level* 3,8 dan semakin mengukuhkan posisi Telkomsel sebagai pemimpin dalam keamanan jaringan. Pencapaian ini diperkuat dengan keberhasilan *Network Security Mitigation Success Rate* (MSR) yang melampaui 99,0%, melebihi standar industri dan memastikan perlindungan optimal terhadap ancaman siber. Telkomsel juga memperkuat infrastruktur keamanannya dengan memperoleh sertifikasi ISO 22301 dan ISO 27001, serta sembilan sertifikasi keamanan siber tambahan, menegaskan komitmen terhadap perlindungan data pelanggan dan integritas jaringan.

Lebih lanjut, penerapan *Digital Twins for Decision Intelligence (DT4DI)* secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat. Berbagai kemajuan ini memungkinkan Telkomsel untuk menghadirkan pengalaman digital yang lebih baik bagi pelanggan sekaligus mengoptimalkan efisiensi operasional di sisi internal.

MENINGKATKAN KAPABILITAS, KETAHANAN, KUALITAS, DAN CAKUPAN JARINGAN

Dalam upaya memperkuat kapabilitas, ketahanan, kualitas, dan cakupan jaringan, Direktorat Network terus menjalankan berbagai inisiatif dengan fokus utama pada pengoptimalan kinerja jaringan di seluruh Indonesia. Ekspansi infrastruktur dilakukan melalui penambahan elemen jaringan baru dan peluncuran New Radio (NR) 5G di Bali dan wilayah Jabodetabek. Implementasi teknologi Massive MIMO secara signifikan meningkatkan kapasitas jaringan, sementara program Strive yang diterapkan di lebih dari 100 kota berhasil mendorong *throughput* hingga 120 Mbps sehingga memperkuat daya saing Telkomsel dan menghadirkan konektivitas yang lebih baik bagi pelanggan.

Untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, Telkomsel terus berinvestasi dalam pengembangan infrastruktur jaringan sepanjang 2024. Integrasi layanan FMC dan 5G diperkuat melalui aktivasi spektrum 700 MHz di lebih dari

4.000 lokasi, yang berdampak signifikan terhadap peningkatan kapasitas, cakupan, dan kualitas layanan jaringan. Sejalan dengan perjalanan transformasi *Autonomous Network* yang dimulai sejak 2022, Telkomsel terus berinvestasi dalam otomatisasi berbasis AI untuk mengoptimalkan efisiensi operasional dan menghadirkan pengalaman pelanggan yang lebih cerdas dan terintegrasi.

MENGATASI TANTANGAN, MEMPERERAT KONEKTIVITAS

Meski mencatat berbagai kemajuan, Direktorat Network juga menghadapi sejumlah tantangan sepanjang 2024. Semakin padatnya wilayah perkotaan menyebabkan kepadatan jaringan, yang diatasi melalui mekanisme *QoS Class Identifier (QCI)* agar kecepatan data tetap stabil di angka 1 Gbps bahkan pada jam sibuk. Peningkatan kualitas layanan di jalur-jalur utama dicapai melalui program *Jakarta Quality Improvement (JAQI)* yang difokuskan pada peningkatan metrik RSRP, SINR, dan *throughput* untuk memastikan koneksi yang lebih stabil. Di samping itu, peningkatan infrastruktur melalui teknologi New L900 dan implementasi Massive MIMO terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi operasional dan menurunkan biaya infrastruktur.

Dengan langkah strategis yang terencana dan implementasi teknologi terkini, Telkomsel terus memperkuat posisinya sebagai pelopor inovasi dan senantiasa memberikan nilai lebih bagi pelanggan, selaras dengan visinya agar melekat di hati masyarakat Indonesia.



Human Capital Management



Perencanaan tenaga kerja yang strategis serta program pemberdayaan karyawan turut meningkatkan keunggulan operasional, sementara sistem penghargaan yang diperbarui dan inisiatif kesejahteraan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan berkinerja tinggi.

Seiring percepatan transformasi Telkomsel menjadi perusahaan telekomunikasi digital terdepan, Manajemen Sumber Daya Manusia (HCM) memegang peranan penting dalam membentuk talenta yang mampu mendorong inovasi, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan menopang pertumbuhan jangka panjang. HCM terus mengembangkan sumber daya manusia yang gesit, berorientasi pada pelanggan, dan siap menghadapi tantangan di masa depan guna memperkuat posisi Telkomsel di industri. Melalui integrasi inisiatif strategis dalam pilar *Revenue Maximization*, *Cost Optimization*, dan *Advancing People*, HCM memastikan bahwa sumber daya manusia Telkomsel menjadi pendorong utama transformasi digital dan keunggulan kompetitif perusahaan.

Sepanjang tahun 2024, fokus utama HCM Telkomsel adalah revitalisasi tenaga kerja, pengembangan kepemimpinan, dan peningkatan keterampilan digital agar seluruh karyawan siap menghadapi dinamika lanskap digital yang terus berubah. Perencanaan tenaga kerja yang strategis serta program pemberdayaan karyawan turut meningkatkan keunggulan operasional, sementara sistem penghargaan yang diperbarui dan inisiatif kesejahteraan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan berkinerja tinggi. Selain itu, program budaya perusahaan yang berlandaskan prinsip *Diversity, Equality, and Inclusivity* (DEI) mendorong terciptanya kolaborasi dan inovasi, memperkuat komitmen Telkomsel dalam membangun tempat kerja yang mendukung pertumbuhan seluruh talenta.

Dengan menjadikan pertumbuhan inklusif, pembelajaran berkelanjutan, dan pola pikir yang berpusat pada pelanggan sebagai prioritas, HCM memperkuat ekosistem digital Telkomsel sekaligus memastikan bahwa karyawan tetap menjadi inti dari misi perusahaan—menghadirkan solusi digital berdampak nyata yang memberdayakan individu, bisnis, dan masyarakat di seluruh Indonesia.

PROGRAM STRATEGIS UTAMA 2024

Sepanjang tahun 2024, Direktorat HCM memfokuskan upayanya untuk meningkatkan produktivitas karyawan melalui berbagai program strategis yang mengarah pada *Revenue Maximization*, *Cost Optimization*, dan *Advancing People*. Langkah ini dirancang untuk mempertahankan dominasi pasar Telkomsel sekaligus membangun fondasi kuat bagi pertumbuhan berkelanjutan di masa mendatang.

Revenue Maximization dicapai melalui revitalisasi organisasi dan keunggulan operasional. Telkomsel menyederhanakan proses bisnis utama untuk meningkatkan efisiensi, termasuk melalui perbaikan model interaksi pelanggan dan percepatan waktu layanan. Perencanaan tenaga kerja yang strategis memastikan fungsi-fungsi utama seperti penjualan, layanan pelanggan, dan pemasaran memiliki sumber daya yang optimal untuk mendorong pertumbuhan yang berfokus pada pelanggan. Untuk menjangkau pasar baru, HCM menjalin kerja sama dengan universitas melalui program magang, seminar, dan *Telkomsel Apprenticeship Program* (TAP) yang memberikan pengalaman praktis kepada lulusan baru. Karyawan juga diberdayakan sebagai *product champion* melalui pelatihan intensif yang memperkuat keahlian teknis dan penjualan, sehingga mereka mampu mempromosikan layanan Telkomsel secara lebih efektif.

Cost Optimization dijalankan dengan menyeimbangkan disiplin fiskal dan kesejahteraan karyawan. Strategi penghargaan yang diperbarui diselaraskan dengan standar industri untuk memberi insentif terhadap kinerja tinggi sambil menjaga keberlanjutan keuangan perusahaan. Peningkatan layanan kesehatan, termasuk pembukaan *Medic Hub* di kantor pusat dan wilayah, memperluas akses terhadap layanan medis dan memastikan karyawan dan keluarganya mendapatkan perawatan tepat waktu. Upaya ini tidak hanya menekan biaya jangka panjang, tetapi juga meningkatkan produktivitas dengan menempatkan kesehatan tenaga kerja sebagai prioritas.

Advancing People berfokus pada pembangunan talenta yang siap menghadapi masa depan agar karyawan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menjaga posisi Telkomsel sebagai pemimpin pasar. Program *Sales Academy* menjawab kesenjangan keterampilan dalam area baru seperti *Fixed-Mobile Convergence* (FMC) dengan cara membekali tim dengan keahlian mutakhir untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Inisiatif pengembangan kepemimpinan membentuk pemikir kritis dan inovator melalui *mentoring* dan pelatihan terarah agar selaras dengan visi jangka panjang perusahaan. Program peningkatan keterampilan berkelanjutan juga diterapkan untuk menjaga daya saing karyawan di bidang digital,



analitik, dan *pricing*. Sementara itu, program *Habituate Corporate Culture in Ways of Working* mengintegrasikan nilai-nilai budaya kerja Telkomsel ke dalam praktik sehari-hari, menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, produktif, dan berorientasi pada hasil—dengan *Change Agent* sebagai penggerak utama transformasi budaya ini. Selain itu, *Specific Development Program* (SDP) ditujukan bagi karyawan dengan kinerja di bawah ekspektasi. Melalui pembinaan dan supervisi terstruktur, program ini bertujuan mendorong peningkatan produktivitas agar setiap individu mampu memberikan kontribusi nyata bagi kesuksesan Perseroan.

BUDAYA PERUSAHAAN

Direktorat HCM berkomitmen untuk membangun budaya perusahaan yang berkelanjutan dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip *Diversity, Equality, and Inclusivity* (DEI) dalam pengelolaan SDM. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, memperkuat inovasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang selaras dengan nilai-nilai inti dan prinsip keberlanjutan Perseroan.

• Diversity

HCM mendorong keberagaman melalui *Strategic Workforce Planning* yang membuka peluang bagi talenta muda dari berbagai latar belakang. Komitmen ini diwujudkan melalui program rekrutmen yang memberi kesempatan setara bagi semua generasi tanpa memandang latar belakang sosial, budaya, atau gender dengan tujuan untuk memperkaya sudut pandang dan mendorong inovasi di tempat kerja. HCM juga secara proaktif memastikan keberagaman di berbagai fungsi organisasi sehingga mendukung terciptanya ide-ide kreatif dan solusi inovatif yang mendorong pertumbuhan bisnis.

• Equality

Penerapan kesetaraan dalam pengelolaan karier menjadi prioritas utama HCM, khususnya dalam pengembangan kepemimpinan yang memberikan kesempatan yang sama bagi perempuan dan laki-laki untuk berkembang. Pada 2024, jumlah pemimpin perempuan di

Telkomsel meningkat sebesar 5% dibanding tahun sebelumnya, mencerminkan komitmen kuat Perseroan terhadap kesetaraan gender. Selain itu, Telkomsel juga aktif merekrut penyandang disabilitas, guna menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan setara agar memungkinkan seluruh karyawan dapat berkontribusi secara optimal.

• Inclusivity

Dalam menciptakan tempat kerja yang inklusif, HCM mengintegrasikan Nilai-Nilai AKHLAK sebagai pedoman dasar dalam aktivitas sehari-hari. Nilai-nilai ini diperkuat melalui program pembiasaan dan penguatan budaya perusahaan. HCM juga menggandeng *Change Agent* yang menjadi panutan dan penggerak transformasi budaya di masing-masing fungsi organisasi.

Telkomsel turut mendukung inklusivitas melalui program kesejahteraan karyawan yang menyeluruh, mencakup aspek fisik, mental (*Employee Assistance Program*), dan finansial. Inisiatif ini memastikan setiap karyawan merasa dihargai, diterima, dan didukung sepenuhnya, sehingga tercipta lingkungan kerja inklusif dalam setiap interaksi.

PENGELOLAAN KARYAWAN

Di Telkomsel, kami meyakini bahwa karyawan adalah aset terpenting untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di industri yang terus berubah. Memperkuat posisi Telkomsel sebagai pemimpin pasar memerlukan talenta unggul yang adaptif dan mampu mengisi peran-peran kunci untuk mendukung pertumbuhan berkelanjutan.

Seiring perubahan kebutuhan bisnis, strategi pengelolaan karier juga terus berkembang. Strategi ini tidak hanya mempertimbangkan kepentingan bisnis, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan dan aspirasi karyawan. Untuk itu, Telkomsel secara konsisten memperkuat kerangka kerja pengelolaan karyawan agar pengembangan karier, evaluasi kinerja, dan kebijakan ketenagakerjaan selaras dengan tujuan perusahaan dan aspirasi karyawan.



Perjalanan karyawan (*employee journey*) dimulai *Talent Acquisition*. Pada tahap ini, Telkomsel fokus menarik talenta terbaik dengan tetap menjaga keberagaman. Pada 2024, Perseroan memperbarui platform karier untuk meningkatkan pengalaman kandidat dan memperkuat *employer branding*. Platform ini menjadi pusat informasi satu pintu untuk pencari kerja yang mencakup informasi program karier awal, magang, dan berbagai acara perusahaan. Komitmen terhadap keberagaman tercermin dalam rasio rekrutmen yang seimbang pada 2024, dengan komposisi 57% laki-laki dan 43% perempuan untuk memastikan tenaga kerja yang mewakili berbagai perspektif dan pengalaman.

Setelah bergabung, setiap karyawan mendapatkan dukungan melalui kerangka *Performance Management* yang kokoh dan terstruktur, yang memastikan kontribusi individu selaras dengan tujuan perusahaan. Sistem ini mencakup penetapan target, pemantauan kinerja secara berkelanjutan, serta evaluasi formal sehingga setiap upaya karyawan dapat diukur, relevan, dan mendukung prioritas utama Telkomsel. Dengan mendorong akuntabilitas dan transparansi, kerangka ini memberdayakan karyawan untuk memberikan kinerja terbaik sekaligus mendorong kesuksesan organisasi.

Untuk meningkatkan kapabilitas tenaga kerja, Telkomsel menyediakan program pelatihan dan pengembangan menyeluruh, baik dalam aspek teknis maupun *soft skill*. Pada 2024, terdapat 198 program pelatihan dengan tingkat partisipasi

sebesar 96,41%. Perseroan juga memastikan pemerataan akses terhadap kesempatan belajar di seluruh jenjang dan latar belakang karyawan, dengan rata-rata durasi pelatihan sebesar 60 jam per orang.

Melengkapi *Performance Management*, strategi *Reward Management* juga diperkuat guna mendukung budaya kerja berorientasi hasil. Pada 2024, Telkomsel memperkenalkan formula insentif berbasis kinerja terbaru, yang memberikan konversi insentif lebih tinggi bagi karyawan dengan kinerja unggul. Bagi karyawan yang belum memenuhi ekspektasi, diberikan pendampingan khusus agar mereka dapat berkembang. Di tengah berbagai tantangan, Telkomsel tetap menjaga disiplin keuangan dengan secara efektif mengelola anggaran SDM. Hal ini mencerminkan pendekatan investasi yang cermat terhadap sumber daya manusia.

Seiring perjalanan karier karyawan, Telkomsel menyediakan jalur pengembangan dan mobilitas yang jelas. Sistem *Internal Job Posting* (IJP) yang dapat diakses melalui platform MOANA memungkinkan karyawan dapat melihat dan melamar 216 posisi internal sepanjang tahun 2024, dengan 296 karyawan berhasil menempati posisi yang lebih tinggi. Pendekatan meritokratis ini memastikan peluang karier yang transparan dan terbuka, sekaligus mendorong karyawan untuk proaktif mengelola pengembangan profesional mereka.

Bagi karyawan yang akan mengakhiri masa kerja, Telkomsel memiliki sistem pemberhentian masa kerja yang adil dan transparan. Kebijakan pemutusan hubungan kerja mencakup pengunduran diri, pensiun di usia 56 tahun, kondisi kesehatan, atau pelanggaran kebijakan. Paket pesangon disesuaikan dengan masa kerja dan kondisi yang dihadapi untuk memastikan transisi yang bermartabat dan aman secara finansial.

Untuk membantu transisi yang lancar bagi karyawan yang mendekati masa pensiun, Telkomsel menyediakan program pensiun yang terstruktur, termasuk sesi konseling dan pelatihan keterampilan yang dimulai lima tahun sebelum masa pensiun. Karyawan yang memasuki usia pensiun pada 56 tahun akan berhenti bekerja dengan penghargaan dan jaminan finansial, melalui manfaat pensiun, uang pesangon, serta hak-hak lainnya sesuai kebijakan perusahaan.



LINGKUNGAN KERJA YANG AMAN DAN INKLUSIF

Telkomsel berkomitmen menciptakan lingkungan kerja yang aman, inklusif, dan suportif dengan memastikan perlindungan kesehatan yang menyeluruh, menerapkan kebijakan anti-diskriminasi secara tegas, serta mematuhi seluruh peraturan ketenagakerjaan. Kesejahteraan karyawan menjadi prioritas utama, dengan pemberian manfaat layanan kesehatan komprehensif bagi karyawan dan keluarganya yang mencakup layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif agar mereka dapat mengakses layanan kesehatan yang berkualitas. Selain menyediakan

fasilitas kesehatan perusahaan, Telkomsel juga mengikuti program jaminan sosial nasional yang mencakup manfaat pensiun, jaminan kecelakaan kerja, asuransi jiwa, dan asuransi kesehatan—memberikan perlindungan jangka panjang serta keamanan finansial bagi karyawan.

Telkomsel menjalankan kebijakan tanpa toleransi terhadap segala bentuk diskriminasi, pelecehan, intimidasi, maupun tindakan balasan yang merugikan. Telkomsel menjamin kesempatan yang setara dalam proses rekrutmen, promosi, pelatihan, dan evaluasi kinerja tanpa memandang ras, agama, jenis kelamin, usia, atau pandangan politik. Setiap bentuk pelecehan—baik verbal, fisik, maupun psikologis—dilarang keras, dan pelanggaran akan dikenakan sanksi disiplin yang tegas, mulai dari peringatan tertulis hingga pemutusan hubungan kerja, guna memastikan budaya kerja yang profesional dan saling menghargai.

Telkomsel juga patuh terhadap peraturan ketenagakerjaan di Indonesia serta standar etika ketenagakerjaan global, termasuk menolak praktik pekerja anak. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1999, Telkomsel tidak mempekerjakan individu di bawah usia 18 tahun. Selain itu, peserta program *Early Career* Telkomsel diwajibkan memiliki setidaknya gelar sarjana (S1) guna memastikan kesiapan profesional dan kompetensi yang sesuai.

Telkomsel juga menghargai hak-hak pekerja dan pentingnya representasi karyawan melalui SEPAKAT (Serikat Pekerja Telkomsel), sebuah serikat buruh independen non-politik yang berdiri sejak April 1999 dan resmi terdaftar pada Mei 2000. SEPAKAT mewakili kepentingan seluruh karyawan Telkomsel di seluruh wilayah operasional secara demokratis dan otonom, tanpa membedakan suku, agama, ras, maupun pandangan politik. Serikat buruh ini beroperasi secara demokratis dan otonom, memastikan bahwa suara karyawan didengar dalam berbagai isu penting perusahaan.

Manajemen Sinergi



Kolaborasi strategis dengan induk usaha, BUMN, lembaga pemerintah, dan berbagai pemangku kepentingan memungkinkan Telkomsel menghadirkan layanan inovatif, memanfaatkan sumber daya bersama, dan menjangkau pasar baru.

Sebagai salah satu penyedia layanan telekomunikasi terdepan di Indonesia, Telkomsel terus mengakselerasi kemajuan ekosistem digital nasional dengan menghadirkan jaringan yang unggul dan layanan yang dapat diandalkan di seluruh penjuru negeri. Dengan solusi yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dan melayani berbagai kebutuhan, Telkomsel menghadirkan konektivitas yang kuat dan pengalaman internet yang lancar, membangun kepercayaan jutaan pelanggan sekaligus memperkuat posisinya sebagai pemimpin pasar. Komitmen terhadap kualitas, keterjangkauan, dan layanan pelanggan yang prima menjadi pendorong utama Telkomsel dalam memenuhi dan mengantisipasi evolusi kebutuhan masyarakat yang semakin terhubung.

Berdasarkan landasan tersebut, strategi Telkomsel di tahun 2024 menekankan pentingnya pengelolaan sinergi sebagai faktor kunci dalam mempertahankan dominasi di ekosistem digital. Kolaborasi strategis dengan induk usaha, BUMN, lembaga pemerintah, dan berbagai pemangku kepentingan memungkinkan Telkomsel menghadirkan layanan inovatif, memanfaatkan sumber daya bersama, dan menjangkau pasar baru. Didukung oleh investasi pada teknologi terkini—seperti 5G, AI, dan IoT—memastikan Telkomsel tetap berada di posisi terdepan dalam menghadapi dinamika industri dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Lewat komitmen terhadap keamanan data, akses digital yang inklusif, serta pendekatan yang berpusat pada pelanggan, Telkomsel secara konsisten menunjukkan kepemimpinan dalam membentuk masa depan digital Indonesia.

Untuk menjaga pertumbuhan dan menghadapi dinamika pasar, Telkomsel terus mengedepankan inovasi, adaptabilitas, dan kemitraan strategis yang memperkuat proposisi nilai sekaligus

membuka peluang di segmen pelanggan baru. Perluasan jangkauan ke wilayah yang belum terlayani dan peningkatan infrastruktur memastikan manfaat digitalisasi dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia, memperkuat loyalitas pelanggan dan menarik pengguna baru. Sementara itu, diversifikasi sumber pendapatan—dari ekosistem digital hingga layanan bernilai tambah—menjadi kunci ketahanan Telkomsel di tengah lanskap industri yang terus berubah. Dengan mengintegrasikan keberlanjutan dan dampak sosial dalam setiap aspek operasional, Telkomsel semakin mengukuhkan reputasinya sebagai pemimpin yang visioner dan bertanggung jawab, siap mengawal transformasi digital Indonesia di masa mendatang.

PENGALAMAN PELANGGAN

Telkomsel terus meningkatkan pengalaman pelanggan melalui berbagai layanan inovatif hasil kolaborasi dengan mitra strategis. Sinergi dengan PT POS, misalnya, memungkinkan pelanggan mengirimkan paket secara mudah melalui fitur PT POS yang terintegrasi di MyTelkomsel SuperApp. Kemitraan dengan BNI, Mandiri, BRI, dan BSI juga memperluas akses terhadap layanan IndiHome. Di sisi lain, kerja sama dengan Yayasan Pendidikan Telkom menjadikan by.U sebagai pilihan utama bagi kalangan pelajar. Selain itu, Telkomsel turut memperkuat ekosistem digitalnya dengan menghadirkan konektivitas internet yang andal untuk berbagai kawasan permukiman Perumnas.



Penandatanganan MoU - BNI x Telkomsel



Penandatanganan MoU - Mandiri x Telkomsel



Penandatanganan MoU - Perumnas x Telkomsel



Kemitraan strategis dengan Yayasan Pendidikan Telkom

INFRASTRUKTUR JARINGAN

Sebagai bagian dari upaya mendukung tujuan strategis Telkom Group secara menyeluruh, Telkomsel mendukung secara aktif dalam transformasi dan optimalisasi infrastruktur digital nasional melalui inisiatif dalam program STAR TI (*Strengthening and Turn Around Telkom Infrastructure*). Selain itu, Telkomsel membentuk Satuan Tugas AI (Satgas AI) untuk mendorong pemahaman dan penerapan teknologi kecerdasan buatan di lingkungan Telkom Group. Sebagai bukti komitmennya pada prioritas nasional, Telkomsel memastikan keandalan konektivitas untuk perayaan Hari Kemerdekaan 17 Agustus 2024 di Ibu Kota Nusantara (IKN), ibu kota baru Indonesia.

BISNIS DIGITAL

Ekosistem bisnis digital Telkomsel tumbuh pesat berkat kolaborasi strategis dan berbagai inisiatif berdampak, salah satunya melalui kemitraan dengan Metra Digital Investama (MDI Ventures). Upaya ini terus memacu inovasi melalui investasi pada solusi digital terdepan termasuk proyek *Proof of Concept* (PoC) bersama BPJS Kesehatan dan Kementerian Perhubungan untuk mengeksplorasi layanan digital transformatif. Selain itu, Telkomsel secara aktif mendukung pertumbuhan LinkAja, memperkaya ekosistemnya dan memfasilitasi transaksi

digital yang lancar tanpa hambatan (*seamless*) untuk memberdayakan (*empower*) ekonomi digital Indonesia.

PENDUKUNG BISNIS

Dalam mendukung pariwisata dan pertumbuhan ekonomi, Telkomsel menghadirkan layanan jaringan dengan konektivitas dan kapasitas yang optimal untuk Destinasi Pariwisata Super Prioritas Indonesia—seperti Mandalika, Danau Toba, Labuan Bajo, Likupang, dan Borobudur—termasuk penyelenggaraan berbagai acara internasional seperti MotoGP Mandalika dan FIH2O di Danau Toba. Untuk mengoptimalkan kinerja operasional, Telkomsel menjalankan inisiatif yang bertujuan untuk menghasilkan peningkatan EBITDA berbasis FMC, dengan memanfaatkan sinergi dari kedua layanan tersebut. Kolaborasi dan inovasi juga diperkuat melalui gelaran Synergy Talkshow (TAG TEAM) yang melibatkan berbagai divisi seperti *Digital Government Services*, *Infrastructure Optimization*, *Corporate Strategy*, dan *Digital Connectivity Governance*, untuk menghasilkan solusi bisnis yang lebih kohesif dan berkelanjutan. Selain itu, Telkomsel juga menggelar *Focus Group Discussion* bertema *5G & Digital Manufacturing* yang menghadirkan para pemangku kepentingan industri utama untuk membahas perkembangan teknologi serta merancang solusi yang relevan dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.



Manajemen Risiko Perusahaan



Dengan mengintegrasikan tata kelola, manajemen risiko, dan kepatuhan, Telkomsel memastikan seluruh portofolio layanannya—mulai dari konektivitas seluler, broadband, hingga solusi digital—tetap tangguh di tengah konvergensi industri dan ketidakpastian ekonomi.

Kerangka kerja Manajemen Risiko Perusahaan (*Enterprise Risk Management/ERM*) yang kuat menjadi landasan komitmen Perseroan dalam membangun ekosistem digital Indonesia yang memberi manfaat bagi masyarakat. Dengan mengintegrasikan tata kelola, manajemen risiko, dan kepatuhan, Telkomsel memastikan seluruh portofolio layanannya—mulai dari konektivitas seluler, *broadband*, hingga solusi digital—tetap tangguh di tengah konvergensi industri dan ketidakpastian ekonomi. Ketangguhan ini memungkinkan Telkomsel terus menghadirkan inovasi yang memberdayakan masyarakat Indonesia sambil memitigasi berbagai potensi risiko yang muncul dari transformasi digital yang pesat.

Melalui proses identifikasi, pengukuran, dan mitigasi risiko yang proaktif, Telkomsel mendukung terciptanya pengalaman digital yang lancar dan aman, sekaligus menjaga posisi kepemimpinan pasar dan membangun loyalitas pelanggan di seluruh Indonesia. Dengan terus menyempurnakan pengendalian internal, memperkuat keamanan TIK, dan mengintegrasikan inisiatif ESG, Telkomsel melindungi operasi bisnisnya sembari menciptakan dampak sosial yang positif. Pendekatan menyeluruh terhadap Manajemen Risiko Perusahaan ini menjadi fondasi utama misi Telkomsel dalam menghubungkan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup, dan berkontribusi pada pembangunan digital Indonesia.

LANGKAH UTAMA DI 2024

Selama tahun 2024, sejalan dengan implementasi di lingkungan Telkom Group, Telkomsel mulai mengadopsi Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-2/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan BUMN. Berdasarkan regulasi ini, Telkomsel diklasifikasikan sebagai entitas Sistemik A – Individual, yang mewajibkan

memenuhkan persyaratan dan kelengkapan struktur tata kelola manajemen risiko serta pelaksanaan penilaian Indeks Maturitas Risiko (IMR).

Sebagai bagian dari implementasi regulasi tersebut, Telkomsel secara bertahap memenuhi persyaratan tata kelola manajemen risiko, dimulai dari pelaksanaan pelatihan wajib dan program sertifikasi bagi unit kerja yang relevan terkait fungsi manajemen risiko di perusahaan. Selanjutnya, penilaian IMR dilakukan oleh asesor independen berdasarkan kerangka baru yang menggabungkan dimensi struktur dan kinerja.

Hasil penilaian menunjukkan sejumlah praktik yang telah diimplementasikan dengan baik dan menjadi fondasi untuk kemajuan lebih lanjut, antara lain internalisasi budaya sadar risiko di seluruh lini Perseroan, kemampuan dan keterlibatan manajemen, termasuk Dewan Komisaris, perencanaan strategis perusahaan, komunikasi dan pelaporan yang efektif kepada pemangku kepentingan, serta pemanfaatan teknologi oleh Telkomsel dalam pengelolaan risiko.

Bertumpu pada fondasi tersebut, Telkomsel berkomitmen meningkatkan konsistensi dalam proses penilaian IMR. Perseroan juga berupaya memperdalam kesadaran risiko di lini pertama, memperkuat peran lini ketiga dalam penilaian risiko, serta secara bertahap memenuhi struktur tata kelola manajemen risiko sesuai arahan perusahaan induk.

Telkomsel telah melakukan penilaian risiko secara menyeluruh, mengidentifikasi faktor risiko utama, menganalisis akar penyebabnya, dan menyusun strategi mitigasi untuk mengelola potensi dampak secara efektif. Risiko-risiko utama Telkomsel di tahun 2024 disajikan sebagai berikut:

1. Gagal mencapai pertumbuhan berkelanjutan melalui transformasi bisnis dan adopsi teknologi baru.

Untuk memastikan pertumbuhan jangka panjang, Telkomsel terus mendorong transformasi bisnis dengan mengintegrasikan tren-tren yang tengah berkembang seperti *Fixed Mobile Convergence* (FMC), 5G, dan AI ke dalam operasi perusahaan. Sejak pertengahan 2023, IndiHome telah menjadi sumber pendapatan baru. Namun, agar pertumbuhan tetap berkelanjutan dalam beberapa tahun ke depan, percepatan konvergensi layanan dan peningkatan kinerja bisnis digital menjadi sangat penting.

Perubahan lanskap ekonomi turut berdampak signifikan pada industri, menggeser fokus bisnis digital dari pertumbuhan dan valuasi pasar ke arah keberlanjutan arus kas dan profitabilitas. Menyikapi hal tersebut, Telkomsel memanfaatkan FMC untuk memperkuat posisi merek dan keunggulan kompetitif sekaligus mengoptimalkan biaya. Perluasan jaringan 5G dilakukan secara bertahap sesuai permintaan, sejalan dengan ketersediaan spektrum dan kesiapan pasar terhadap adopsi 5G di Indonesia. Selain itu, di tengah dinamika kondisi ekonomi saat ini, Telkomsel terus memperkuat sinergi dengan GoTo, LinkAja, INDICO, dan Telkomsel Ventures untuk memperluas inisiatif baru dan memfokuskan upaya pada penciptaan nilai di seluruh ekosistem.

2. Tekanan Pendapatan akibat Persaingan dan Stagflasi Ekonomi

Industri telekomunikasi telah memasuki era konvergensi. Dalam era ini, layanan *fixed* dan *mobile* semakin terintegrasi, termasuk fungsi jaringan, sistem informasi, dan ekosistem produk yang mencakup konsumen maupun mitra penyedia layanan. Transformasi ini mengubah dinamika persaingan, terutama setelah terjadinya konsolidasi dan merger antar operator. Meski demikian, Telkomsel tetap mempertahankan keunggulan kompetitif sebagai penyedia layanan dengan cakupan *fixed access* terluas di Indonesia. Namun, pesaing semakin agresif memperluas penetrasi pasar, khususnya di luar Pulau Jawa, sementara kondisi ekonomi terus memengaruhi perilaku belanja pelanggan dan meningkatkan risiko piutang tak tertagih.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Telkomsel berkomitmen mempertahankan kepemimpinan pasar dengan memanfaatkan konvergensi untuk mendorong pertumbuhan penjualan dan menerapkan strategi harga yang kompetitif guna menjaga kekuatan pasar secara berkelanjutan. Perseroan juga fokus mengeksekusi strategi produk yang tepat sasaran untuk secara efektif menghadapi persaingan, termasuk melalui *by.U* bagi segmen anak muda dan FMC untuk menguasai pasar rumah tangga. Selain itu, Telkomsel mempercepat jangkauan produk melalui kampanye pemasaran strategis seperti inisiatif *Customer Value Management (CVM)* guna meningkatkan keterlibatan dan adopsi produk. Kepuasan pelanggan tetap menjadi prioritas utama, dengan berbagai program yang dirancang untuk memenuhi ekspektasi, khususnya bagi pelanggan bernilai tinggi (HRC, HVC), termasuk program loyalitas, *customer journey*, dan penawaran gaya hidup digital yang lengkap.

Pada saat yang sama, Telkomsel menjadikan konvergensi sebagai strategi inti untuk mendorong pertumbuhan penjualan dengan

memperluas penetrasi pasar di wilayah Jawa dan memperkuat dominasinya di luar Jawa. Strategi *Go-To-Market (GTM)* juga terus ditingkatkan agar dukungan bisnis lebih cepat dan penetapan harga tetap berorientasi pada nilai. Terakhir, dengan terus meningkatkan pengalaman pelanggan, Telkomsel memperkuat keterikatan pelanggan sekaligus mempertegas perannya dalam memperkaya masyarakat dan mempercepat pertumbuhan ekonomi digital di seluruh Indonesia.

3. Regulasi yang Berpotensi Menghambat Bisnis dan Peluang ESG

Beberapa regulasi utama yang memengaruhi Telkomsel pada tahun 2024 tetap sejalan dengan tahun sebelumnya, seperti Pedoman Tata Kelola BUMN, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (PDP), serta kebijakan lelang dan alokasi spektrum.

Untuk menghadapi tantangan regulasi, Telkomsel secara aktif berinteraksi dengan regulator, memberikan masukan kebijakan, dan memantau perkembangan regulasi sambil memastikan kepatuhan melalui penilaian internal. Jika diperlukan, Telkomsel memperbarui kebijakan internal dan mengadakan sosialisasi untuk memperkuat kepatuhan di seluruh organisasi. Telkomsel juga menjalin koordinasi erat dengan induk usaha, penasihat ahli, asosiasi industri, dan lembaga profesional untuk memastikan pendekatan strategis dan antisipatif dalam menghadapi perubahan regulasi.

Di sisi ESG, Telkomsel mengambil langkah proaktif dengan menetapkan komitmen keberlanjutan melalui kebijakan khusus tentang Penerapan ESG. Kebijakan ini mencakup fokus keberlanjutan Perseroan, termasuk pengembangan kerangka dan visi ESG, penetapan target serta inisiatif strategis, pelaksanaan dan pemantauan program keberlanjutan, serta pengumpulan data kinerja ESG untuk keperluan pelaporan keberlanjutan.

4. Kerentanan Keamanan TIK akibat Pesatnya Pertumbuhan Teknologi dan Infrastruktur

Sebagai perusahaan telekomunikasi digital, Telkomsel secara luas memanfaatkan dan mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berbagai produk dan layanannya. Oleh karena itu, keamanan penggunaan TIK menjadi prioritas yang sangat penting. Dengan jumlah produk dan layanan yang begitu besar, Telkomsel juga menghadapi potensi ancaman siber, seperti kebocoran data, penipuan, dan akses tidak sah terhadap sistem serta aplikasi TIK. Oleh karena itu, keamanan TIK menjadi bagian krusial dalam operasional Telkomsel untuk menjaga integritas sistem, kontrol akses, dan perlindungan data—baik data internal maupun informasi pelanggan.

Seiring dengan perluasan sistem, aplikasi, dan layanan digital yang terus berlangsung, jumlah titik akses dan mitra bisnis yang terhubung ke jaringan Telkomsel juga semakin bertambah, sehingga meningkatkan potensi risiko kerentanan dan kebocoran data. Di saat yang sama, ancaman siber juga kian canggih, termasuk melalui serangan berbasis kecerdasan buatan (AI).

Untuk memitigasi risiko tersebut, Telkomsel telah memperkuat sistem keamanan TIK di berbagai area. Perseroan terus meningkatkan kesadaran karyawan terhadap risiko siber, memperkuat keamanan akses internal maupun mitra eksternal melalui *Cyber Patrol* dan

Pada tahun 2024, Telkomsel berhasil mempertahankan sertifikasi ISO 22301 yang menegaskan kepatuhan perusahaan terhadap standar internasional dalam manajemen risiko dan keberlanjutan bisnis.



Network Vulnerability Assessment (VA) secara berkala, serta menerapkan solusi keamanan canggih seperti *Extended Detection & Response (XDR)* dan *Secure Access Service Edge (SASE)*. Langkah-langkah ini memungkinkan Telkomsel untuk secara proaktif mengidentifikasi dan menangani potensi risiko keamanan TIK dan jaringan, sekaligus menjaga infrastruktur digital yang tangguh dan andal.

PENGENDALIAN INTERNAL

Selaras dengan COSO Internal Control Framework 2019 dan TM Forum Framework, Telkomsel terus meningkatkan proses bisnis dan *Risk Control Matrix (RCM)* guna memperkuat pengendalian pelaporan keuangan (ICoFR) dan operasional. Peningkatan ini mencakup penyesuaian atas perubahan organisasi, pembaruan kebijakan dan regulasi, transformasi bisnis, pengembangan usaha baru, modifikasi aplikasi, otomatisasi, serta penyederhanaan proses untuk meningkatkan efisiensi. Melalui penguatan secara terus menerus di berbagai aspek tersebut, Perseroan memastikan tercapainya tujuan perusahaan dengan pelaporan keuangan yang akurat, didukung oleh proses bisnis yang relevan dan sistem pengendalian internal yang kokoh serta adaptif terhadap perkembangan kebutuhan perusahaan.

Seiring integrasi bisnis IndiHome ke dalam Telkomsel, pada tahun 2024 Telkomsel melakukan migrasi sistem pelanggan dan penagihan layanan IndiHome ke dalam platform Telkomsel. Inisiatif ini merupakan bagian dari *Technical Service Agreement (TSA) 2* yang akan berlangsung hingga pertengahan 2025. Proses migrasi melibatkan seluruh pemangku kepentingan untuk memastikan perencanaan, pelaksanaan, dan dukungan pasca-migrasi berjalan lancar guna menjaga kesinambungan bisnis dan layanan kepada pelanggan tanpa gangguan. Perseroan

tidak melakukan perubahan signifikan pada desain proses bisnis dan RCM terkait migrasi ini—perubahan lebih banyak terjadi pada aplikasi yang terlibat dalam proses bisnis FMC.

MANAJEMEN KEBERLANJUTAN BISNIS

Telkomsel berkomitmen untuk menjaga ketahanan dan keberlangsungan bisnis, serta memastikan layanan kepada pelanggan tetap berjalan tanpa hambatan. Dengan menerapkan kerangka Manajemen Keberlanjutan Bisnis/*Business Continuity Management (BCM)*, Telkomsel memastikan seluruh aspek operasional mampu beradaptasi secara efektif terhadap dinamika perubahan tanpa mengorbankan kualitas layanan. Pendekatan BCM yang dijalankan mencakup analisis risiko menyeluruh serta penyusunan rencana pemulihan yang efektif untuk menghadapi berbagai kemungkinan. Selain itu, simulasi dan pengujian berkala juga dilakukan untuk memastikan kesiapan dan efektivitas strategi pemulihan dalam situasi darurat atau krisis.

Pada tahun 2024, Telkomsel berhasil mempertahankan sertifikasi ISO 22301 yang menegaskan kepatuhan perusahaan terhadap standar internasional dalam manajemen risiko dan keberlanjutan bisnis. Sertifikasi ini tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap kebijakan BCM yang ketat, tetapi juga menunjukkan kemampuan Telkomsel dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menangani risiko yang berpotensi mengganggu kelangsungan kegiatan operasional. Dengan mempertahankan ISO 22301, Telkomsel menunjukkan kepada para pemangku kepentingan bahwa Perseroan memiliki sistem yang terbukti andal dalam menjaga kesinambungan operasional bahkan di tengah tantangan global. Pencapaian ini semakin memperkuat reputasi Telkomsel sebagai organisasi yang tangguh, proaktif, dan dapat diandalkan dalam situasi apa pun.



05.



Aksi Keberlanjutan



Tata Kelola

Komitmen Telkomsel dalam menegakkan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) tercermin dari kepatuhannya terhadap Undang-Undang Perseroan Terbatas Indonesia No. 40 Tahun 2007 serta beberapa aspek dari *Sarbanes-Oxley Act* (SOA) Amerika Serikat, yang dipedomani oleh seluruh anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom) sehubungan dengan diperdagangkannya saham Telkom di Bursa Efek New York (NYSE).

GCG adalah pilar fundamental keunggulan kompetitif Perseroan, yang menjadi pendorong utama kemampuan kami untuk terus berinovasi, beradaptasi, dan memimpin di tengah dinamika industri yang terus berubah. Dengan menjunjung tinggi standar tertinggi dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan etika bisnis, penerapan GCG memastikan Telkomsel tetap menjadi pemimpin pasar sekaligus memandu kami dalam menciptakan nilai jangka panjang bagi para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

Dalam membangun struktur organisasi GCG yang kuat, Telkomsel senantiasa berpedoman kepada lima prinsip utama GCG, yaitu:

Transparansi

Keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan pengungkapan informasi yang material dan relevan mengenai Perseroan.

Akuntabilitas

Kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban Organ Utama Perseroan sehingga pengelolaan Perseroan terlaksana secara efektif.

Pertanggungjawaban

Kesesuaian di dalam pengelolaan Perseroan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip korporasi yang sehat

Kemandirian

Keadaan dimana Perseroan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak mana pun yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

Kewajaran

Keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak stakeholder(s) dan shareholders yang timbul berdasarkan pelaksanaan operasional Perseroan, pemenuhan pelaksanaan perjanjian dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PEDOMAN PERILAKU

Telkomsel mempergunakan pedoman perilaku sesuai standar nilai dan etika tertinggi. Pedoman ini berlaku bagi semua karyawan yang mewakili Perseroan. Mereka diharapkan menerapkannya dalam menjalankan kewajiban mereka. Setiap orang yang terikat oleh pedoman perilaku Telkomsel harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bertindak sesuai kepentingan Perseroan. Pedoman ini mempengaruhi cara karyawan berpikir tentang tindakannya dan apa yang harus mereka lakukan atau yang harus mereka hindari demi menjaga aset Perseroan, pendapatan dan penyesuaian moneter di luar jangkauan kebijakan Perseroan, dengan mematuhi standar yang berlaku.

RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM

Sesuai dengan Anggaran Dasar, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan forum tertinggi yang memiliki kewenangan yang tidak dimiliki oleh Direksi maupun Dewan Komisaris, termasuk mengambil keputusan atas tindakan korporasi yang bersifat vital dan strategis serta memberikan persetujuan terhadap laporan Direksi dan Dewan Komisaris.

Dalam RUPS, Direksi menyampaikan Laporan Tahunan dan laporan keuangan Perseroan, menetapkan alokasi laba bersih, serta mengangkat auditor independen.

DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris Telkomsel terdiri dari enam anggota, termasuk satu Komisaris Utama. Telkom sebagai pemegang saham mayoritas berhak menominasikan empat Komisaris, sementara Singapore Telecom Mobile Pte Ltd berhak menominasikan dua Komisaris.

Berdasarkan Keputusan Pemegang Saham pada November 2023, susunan Dewan Komisaris Telkomsel adalah sebagai berikut:

Perwakilan Telkom:

- Komisaris Utama: Wishnutama Kusubandio
- Komisaris: Heri Supriadi
- Komisaris: Yose Rizal
- Komisaris: Sarwoto Atmosutarno

Perwakilan Singtel:

- Komisaris: Yuen Kuan Moon
- Komisaris: Anna Yip

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan Mei 2024, susunan Dewan Komisaris Telkomsel tetap sebagai berikut:

Perwakilan Telkom:

- Komisaris Utama: Wishnutama Kusubandio
- Komisaris: Heri Supriadi
- Komisaris: Yose Rizal
- Komisaris: Sarwoto Atmosutarno

Perwakilan Singtel:

- Komisaris: Yuen Kuan Moon
- Komisaris: Anna Yip

TANGGUNG JAWAB DEWAN KOMISARIS

- Mengawasi kebijakan manajemen yang dijalankan oleh Direksi; serta memberikan masukan dan saran strategis kepada Direksi, termasuk mengenai rencana pengembangan, rencana kerja dan anggaran tahunan, rencana usaha, pelaksanaan ketentuan Anggaran Dasar Perusahaan dan keputusan RUPS, serta peraturan perundang-undangan.
- Melakukan tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perusahaan dan keputusan RUPS.
- Melaksanakan kepentingan Perusahaan dengan memperhatikan kepentingan pemegang saham dan bertanggung jawab kepada RUPS.

- Menelaah laporan tahunan yang dipersiapkan oleh Direksi serta menandatangani laporan tahunan tersebut.

RAPAT DEWAN KOMISARIS

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, Dewan Komisaris wajib mengadakan rapat setidaknya tiga bulan satu kali, atau bila dipandang perlu oleh salah satu anggota Dewan atau oleh pemegang saham yang mewakili setidaknya 1/10 hak suara sah. Dewan Komisaris juga wajib mengadakan rapat gabungan dengan Direksi sebagai bagian dari fungsi pengawasannya.

Tingkat Kehadiran di Rapat Gabungan

Nama	Posisi	Tingkat Kehadiran
DEWAN KOMISARIS		
Wishnutama Kusubandio	Komisaris Utama	4 dari 4
Heri Supriadi	Komisaris	
Yose Rizal		
Sarwoto Atmosutarno		
Yuen Kuan Moon		
Anna Yip		
DIREKSI		
Nugroho	Direktur Utama	4 dari 4
Mohamad Ramzy	Direktur Keuangan & Manajemen Risiko	1 dari 4
Daru Mulyawan	Direktur Keuangan & Manajemen Risiko	3 dari 4
Adiwinahyu B Sigit	Direktur Sales	4 dari 4
R Muharam Perbawamukti	Direktur Human Capital Management	1 dari 4
Indrawan Ditapradana	Direktur Human Capital Management	3 dari 4
Wong Soon Nam	Direktur Planning & Transformation	4 dari 4
Bharat Alva	Direktur Teknologi Informasi	1 dari 4
Joyce Shia	Direktur Teknologi Informasi	3 dari 4
Derrick Heng	Direktur Marketing	4 dari 4
Indra Mardiatna	Direktur Network	4 dari 4

KOMITE DI BAWAH DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris memiliki peran pengawasan baik dalam arti luas maupun dalam arti spesifik sesuai dengan Anggaran Dasar dan untuk memberikan nasehat kepada Direksi. Di dalam menjalankan fungsi pengawasannya, Dewan Komisaris dibantu oleh tiga komite.

Ketiga komite tersebut adalah:

- Komite Audit
- Komite Remunerasi
- Komite *CAPEX, Financing & Management Process* (CFMP)

KOMITE AUDIT

Komite Audit membantu Dewan Komisaris di dalam memenuhi tanggung jawab pengawasan atas laporan keuangan, pengendalian internal, audit internal dan eksternal, serta proses manajemen risiko. Di dalam melaksanakan tugasnya, Komite Audit wajib memastikan hubungan kerja yang baik dengan Direksi, Manajemen, Auditor Internal, dan Auditor Eksternal.

Komite Audit wajib mengadakan rapat setidaknya empat kali dalam satu tahun, dan rapat tersebut harus dihadiri setidaknya dua anggota Komite Audit, termasuk satu anggota yang dinominasikan oleh Telkom dan satu anggota yang dinominasikan oleh Singapore Telecom Mobile Pte Ltd.

Anggota Komite Audit berjumlah setidaknya tiga orang. Para anggota ditunjuk oleh Dewan Komisaris, dan setidaknya satu anggota harus memiliki kompetensi dalam bidang akuntansi dan/atau audit.

Berdasarkan Keputusan Sirkuler Dewan Komisaris PT Telekomunikasi Selular (Perusahaan) tentang Penunjukan Anggota Komite di bawah Dewan Komisaris, para anggota Komite Audit sampai dengan 9 Mei 2024 adalah:

- Heri Supriadi sebagai Ketua
- Yose Rizal sebagai Anggota
- Anna Yip sebagai Anggota
- Sarwoto Atmosutarno sebagai Anggota
- Agus Suryono sebagai Anggota
- Craig Young sebagai Anggota

Berdasarkan Keputusan Sirkuler Dewan Komisaris pada Juni 2024, susunan anggota Komite Audit adalah sebagai berikut:

- Heri Supriadi sebagai Ketua
- Yose Rizal sebagai Anggota
- Anna Yip sebagai Anggota
- Sarwoto Atmosutarno sebagai Anggota
- Agus Suryono sebagai Anggota
- Craig Young sebagai Anggota

Pada tahun 2024, Komite Audit total menyelenggarakan enam kali rapat.

KOMITE REMUNERASI

Komite Remunerasi didirikan untuk membantu Dewan Komisaris dalam hal terkait kebijakan dan skema remunerasi yang telah atau akan diimplementasikan di Perseroan dan secara wajar memberikan imbalan kepada Direksi dan para karyawan, menjadi daya tarik bagi talenta dan bernilai kompetitif, dalam rangka memberikan imbalan yang adil dan kompetitif untuk menarik dan mempertahankan talenta, sehingga memastikan Perseroan memiliki sumber daya manusia yang kompeten.

Komite Remunerasi harus terdiri atas setidaknya tiga anggota dan para anggota tersebut ditunjuk oleh Dewan Komisaris.

Sesuai Piagamnya, Komite Remunerasi wajib mengadakan rapat setidaknya satu kali dalam satu tahun dan rapat tersebut dihadiri setidaknya dua anggota.

Berdasarkan Keputusan Sirkuler Dewan Komisaris PT Telekomunikasi Selular (Perusahaan) tentang Pengangkatan Anggota Komite Dewan Komisaris, anggota Komite Remunerasi sampai dengan 9 Mei 2024 adalah:

- Wishnutama Kusubandio sebagai Ketua
- Yuen Kuan Moon sebagai Anggota
- Nanang Pamuji Mugasejati sebagai Anggota
- R Muharam Perbawamukti sebagai Anggota

Berdasarkan Keputusan Sirkuler Dewan Komisaris pada Juni 2024, susunan anggota Komite Remunerasi adalah sebagai berikut:

- Wishnutama Kusubandio sebagai Ketua
- Yuen Kuan Moon sebagai Anggota
- Sarwoto Atmosutarno sebagai Anggota
- Indrawan Ditapradana sebagai Anggota

Pada tahun 2024, Komite Remunerasi total menyelenggarakan satu kali rapat.

KOMITE CAPEX, FINANCING & MANAGEMENT PROCESS (CFMP)

Komite *Capex, Financing & Management Process* (CFMP) membantu Dewan Komisaris dalam memenuhi tanggung jawab pengawasan terkait belanja modal, pembiayaan, dan proses manajemen Perusahaan. Komite CFMP sewaktu-waktu menyampaikan temuan dan rekomendasi kepada Dewan Komisaris. Guna mencapai tinjauan dan pemahaman tentang belanja modal dan proses operasional, Komite CFMP membutuhkan interaksi berkesinambungan dengan manajemen, yang dapat mencakup para anggota Direksi.

Komite CFMP meninjau hal-hal berikut namun tidak terbatas pada:

- Perencanaan dan proses pengelolaan belanja modal.
- Kebijakan dan rencana pembiayaan Perusahaan.
- Manajemen kapasitas, rantai pasok, dan target operasional.

CFMP melapor secara berkala kepada Dewan Komisaris. Laporan tersebut mencakup rangkuman aktivitas Komite CFMP, temuan, dan rekomendasi.

Komite CFMP terdiri atas setidaknya tiga anggota. Setidaknya salah satu anggota Komite CFMP merupakan anggota Dewan Komisaris yang dinominasikan oleh Telkom, dan setidaknya salah satu anggota lain dari Komite CFMP dinominasikan oleh Singtel. Satu anggota Komite CFMP lainnya merupakan perwakilan Perseroan dan bertanggung jawab atas perencanaan/ pemantauan belanja modal dan pembiayaan.

Komite CFMP mengadakan rapat rutin, secara terstruktur dengan jadwal, agenda, dan catatan rapat. Frekuensi rapat ditentukan oleh sasaran dan cakupan aktivitas Komite CFMP.

Berdasarkan Keputusan Sirkuler Dewan Komisaris PT Telekomunikasi Selular (Perusahaan) tentang Pengangkatan Anggota Komite Dewan Komisaris, susunan anggota Komite CFMP sampai dengan 9 Mei 2024 adalah sebagai berikut:

- Yuen Kuan Moon sebagai Ketua
- Heri Supriadi sebagai Wakil Ketua
- Yose Rizal sebagai Anggota
- Mohamad Ramzy sebagai Anggota
- Lukman Hakim sebagai Anggota
- Goh Seow Eng sebagai Anggota

Berdasarkan Keputusan Sirkuler Dewan Komisaris pada Juni 2024, susunan anggota Komite CFMP adalah sebagai berikut:

- Yuen Kuan Moon sebagai Ketua
- Heri Supriadi sebagai Wakil Ketua
- Yose Rizal sebagai Anggota
- Daru Mulyawan sebagai Anggota
- Herlan Wijanarko sebagai Anggota
- Gan Siok Hoon sebagai Anggota

Pada tahun 2024, Komite CFMP mengadakan total enam kali rapat.

DIREKSI

Direksi terdiri atas delapan anggota dan dipimpin oleh Direktur Utama. PT Telkom sebagai pemegang saham mayoritas berhak menominasikan lima Direktur dan Singapore Telecom Mobile Pte Ltd berhak menominasikan tiga Direktur.

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan pada Desember 2023 (berlaku efektif sejak 8 Desember 2023), susunan Direksi Telkomsel adalah sebagai berikut:

Perwakilan Telkom

- Direktur Utama: Nugroho
- Direktur Sales: Adiwinahyu B Sigit
- Direktur Keuangan & Manajemen Risiko: Mohamad Ramzy
- Direktur Human Capital Management: R Muharam Perbawamukti
- Direktur Network: Indra Mardiatna

Perwakilan Singtel

- Direktur Planning & Transformation: Wong Soon Nam
- Direktur Teknologi Informasi: Bharat Alva
- Direktur Marketing: Derrick Heng

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan pada Mei 2024, susunan Direksi Telkomsel adalah sebagai berikut:

Perwakilan Telkom

- Direktur Utama: Nugroho
- Direktur Sales: Adiwinahyu B Sigit
- Direktur Keuangan & Manajemen Risiko: Daru Mulyawan
- Direktur Human Capital Management: Indrawan Ditapradana
- Direktur Network: Indra Mardiatna

Perwakilan Singtel

- Direktur Planning & Transformation: Wong Soon Nam
- Direktur Teknologi Informasi: Bharat Alva
- Direktur Marketing: Derrick Heng

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan pada Mei 2024, susunan Direksi Telkomsel adalah sebagai berikut:

Perwakilan Telkom

- Direktur Utama: Nugroho
- Direktur Sales: Adiwinahyu B Sigit
- Direktur Keuangan & Manajemen Risiko: Daru Mulyawan
- Direktur Human Capital Management: Indrawan Ditapradana
- Direktur Network: Indra Mardiatna

Perwakilan Singtel

- Direktur Planning & Transformation: Wong Soon Nam
- Direktur Teknologi Informasi: Joyce Shia (efektif per 31 Mei 2024)
- Direktur Marketing: Derrick Heng

TANGGUNG JAWAB DIREKSI

- Mengurus bisnis rutin Telkomsel.
- Merumuskan Rencana dan Strategis Bisnis Telkomsel.
- Mempersiapkan anggaran tahunan.
- Mempersiapkan laporan tahunan bagi para Pemegang Saham.
- Memastikan bisnis dijalankan secara efektif guna menghasilkan nilai bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan.
- Mewakili Perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan atau dalam menghadapi kasus hukum.

RAPAT DIREKSI

Direksi mengadakan rapat setidaknya setiap dua bulan satu kali atau sewaktu diminta oleh salah satu anggota Direksi atau salah satu Komisaris atau oleh pemegang saham yang mewakili setidaknya 1/10 jumlah saham Perusahaan dengan hak suara sah.

Direksi juga mengadakan rapat gabungan dengan Dewan Komisaris untuk mempresentasikan laporan tentang kinerja operasional dan finansial Perusahaan serta untuk membahas dan memperoleh persetujuan terkait agenda korporasi tertentu.

Kuorum rapat Direksi adalah empat anggota, termasuk satu Direktur yang dinominasikan oleh masing-masing pemegang saham Perusahaan yang memiliki setidaknya 10% dari jumlah saham Perusahaan.

Jumlah Kehadiran Rapat

Nama	Posisi	Tingkat Kehadiran
Nugroho	Direktur Utama	34 dari 39
Mohamad Ramzy	Direktur Keuangan & Manajemen Risiko	10 dari 39
Daru Mulyawan	Direktur Keuangan & Manajemen Risiko	26 dari 39
Adiwinahyu B Sigit	Direktur Sales	35 dari 39
R Muharam Perbawamukti	Direktur Human Capital Management	12 dari 39
Indrawan Ditapradana	Direktur Human Capital Management	25 dari 39
Wong Soon Nam	Direktur Planning & Transformation	27 dari 39
Bharat Alva	Direktur Teknologi Informasi	14 dari 39
Joyce Shia	Direktur Teknologi Informasi	11 dari 39
Derrick Heng	Direktur Marketing	29 dari 39
Indra Mardiatna	Direktur Network	35 dari 39

INDEPENDENSI DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Telkomsel memiliki kebijakan yang tegas mengenai independensi dan kemungkinan konflik kepentingan Dewan Komisaris dan Direksi, yang menuntut setiap anggota Dewan Komisaris dan Direksi untuk melaporkan setiap posisi yang dipegang di institusi lain yang mungkin menimbulkan konflik kepentingan atau melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila salah satu Direktur menghadapi konflik

kepentingan, maka yang bersangkutan harus diwakilkan oleh anggota Dewan lainnya sesuai dengan Anggaran Dasar.

Anggaran Dasar juga menentukan bahwa Dewan Komisaris dapat mengambil alih tanggung jawab Direksi dalam hal semua anggota Direksi memiliki konflik kepentingan. Untuk memastikan independensi lebih jauh, kebijakan Perusahaan mengatur bahwa setiap anggota Direksi dan Dewan Komisaris tidak diperkenankan memiliki hubungan keluarga dengan anggota Dewan Komisaris dan Direksi lainnya.

REMUNERASI ANGGOTA DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

RUPS memiliki kewenangan untuk menentukan jumlah remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris dan Direksi berdasarkan rekomendasi Komite Remunerasi.

Struktur remunerasi para Direktur dan Komisaris mencakup tiga komponen, yaitu kompensasi tetap, kompensasi variabel, serta tunjangan dan fasilitas dengan rincian sebagai berikut:

- Kompensasi Tetap: mencakup gaji dasar sesuai keputusan RUPST.
- Kompensasi Variabel: bonus tahunan yang jumlahnya ditentukan dalam RUPST.
- Tunjangan & Fasilitas: mencakup tunjangan medis, perumahan, keanggotaan, komunikasi, dan asuransi.

UNIT AUDIT INTERNAL

FUNGSI DAN PERAN

Peran Unit Audit Internal adalah untuk memberikan jaminan yang independen dan objektif atas efektivitas manajemen risiko, pengendalian internal, dan praktik tata kelola yang baik; dan melaporkan secara fungsional kepada Komite Audit dan secara administratif kepada Direktur Utama. Audit Internal menerapkan pendekatan berbasis risiko untuk merumuskan rencana audit tahunan yang selaras dengan profil risiko dan prioritas strategi Perusahaan. Rencana audit tahunan ditinjau dan disetujui oleh Komite Audit sesuai dengan Piagam Audit Internal dan

mengikuti Kerangka Praktik Profesional Internal dari Institute of Internal Auditors (IIA). Piagam Audit Internal terakhir diperbarui pada Mei 2020.

PROGRAM DAN PENYEMPURNAAN AUDIT INTERNAL

Pada tahun 2024, Audit Internal menyelaraskan proyek-proyeknya dengan arah strategis Telkomsel dengan cara memberikan layanan *assurance* dan konsultasi dalam bidang Tata Kelola, Manajemen Risiko, dan Kepatuhan (*Governance, Risk, and Compliance/GRC*) guna mendukung inisiatif perusahaan dalam membangun ekosistem digital dan memperkuat keterlibatan pelanggan. Sebanyak 60 proyek telah diselesaikan dan memperoleh tanggapan positif dari berbagai pemangku kepentingan berdasarkan hasil survei.

Audit Internal melakukan tinjauan rutin terhadap rancangan dan pelaksanaan pengendalian internal, serta melakukan *limited review* atas laporan keuangan triwulanan untuk memastikan penyajian yang wajar sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Dalam rangka mendorong praktik manajemen risiko yang sehat, pengendalian internal yang kuat, dan efektivitas operasional, Audit Internal juga meninjau proses bisnis dan risiko utama, serta menilai kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan. Selain itu, Audit Internal berperan sebagai mitra strategis dalam tata kelola, risiko, dan pengendalian, dengan berkolaborasi erat bersama manajemen melalui proyek konsultatif guna membantu unit bisnis mencapai tujuan mereka secara efisien dan efektif.

Aktivitas Audit Internal 2024

Tugas	Penjaminan	Penasihat	Jumlah
Audit Keuangan dan Pendukung Bisnis Terintegrasi	19	3	22
Informasi Komunikasi dan Teknologi	13	3	16
Komersial dan Pendukung	5	5	10
Audit Berkelanjutan	3	9	12
Jumlah	40	20	60

Pada tahun 2024, Audit Internal memiliki 29 anggota dengan kualifikasi dan sertifikasi sebagai berikut:



Pada Oktober 2024, Satuan Audit Internal Telkomsel dengan bangga menjadi tuan rumah Singtel Regional Chief Audit Executive (CAE) Forum 2024 di Bali, dengan tema “Building Effective Security Controls: Today & Tomorrow.” Forum ini mempertemukan lebih dari 40 auditor dari Singtel dan afiliasi regionalnya, dan menjadi wadah pertukaran wawasan serta penguatan kolaborasi antar fungsi Audit Internal dalam asosiasi regional Singtel.

Forum ini menghadirkan pembicara dari ITSEC Asia, Huawei, dan Amazon AWS yang membagikan praktik terbaik dalam membangun pengendalian keamanan yang efektif. Para pembicara menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam mengidentifikasi kerentanan keamanan, mengintegrasikan data analitik dan teknologi untuk memantau risiko dan mendeteksi potensi isu,

serta keterlibatan aktif dalam manajemen skenario risiko demi menjaga tercapainya tujuan organisasi. Selain itu, mereka juga menyoroti peran penting pengetahuan lintas fungsi yang diperoleh dari proyek audit dalam memperkuat pengendalian keamanan secara menyeluruh.

SEKRETARIS PERUSAHAAN

Cakupan pekerjaan Sekretaris Perusahaan adalah memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan mengelola hubungan dengan pemangku kepentingan Perusahaan sesuai prinsip GCG, termasuk hubungan dengan karyawan, pemegang saham, lembaga pemerintah, serta masyarakat dan media. Sekretaris Perusahaan pun mengelola hubungan antara Dewan Komisaris dan Direksi serta di antara para anggotanya.

Berdasarkan Keputusan Direksi Tahun 2024 tentang Struktur Organisasi pada Direktorat CEO's Office, cakupan tugas Sekretaris Perusahaan adalah sebagai berikut:

- Memimpin fungsi kesekretariatan Perusahaan dan membina hubungan baik dengan pemangku kepentingan utama.
- Mengelola fasilitas dan infrastruktur kerja bagi karyawan untuk memfasilitasi operasi yang efisien bagi Perusahaan.
- Memastikan koordinasi dan implementasi program CSR yang dapat meningkatkan citra Perusahaan di komunitas.
- Menjaga hubungan baik dengan media massa dalam rangka meningkatkan citra Perusahaan yang baik.
- Memastikan seluruh kegiatan terkait hukum berjalan lancar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Menjaga komunikasi dan hubungan efektif dengan para regulator guna mendukung bisnis Telkomsel.

HUBUNGAN INVESTOR

Hubungan Investor Telkomsel mewakili komitmen untuk memajukan transparansi dan kewajaran Perusahaan terhadap para pemegang saham dan pemangku kepentingan. Bersama tim Hubungan Investor Telkom, tim memfasilitasi pertemuan dan konferensi dengan investor institusional dan calon investor institusional, analis investasi dan pasar, serta komunitas finansial.

Tim Hubungan Investor bertanggung jawab atas:

- Distribusi informasi yang akurat dan menyeluruh mengenai aktivitas, strategi, dan kinerja bisnis Perusahaan secara tepat waktu.
- Mengeluarkan Info Memo secara triwulanan, yang akan dimasukkan ke dalam Info Memo Triwulanan Telkom, serta Laporan Tahunan.
- Partisipasi dalam rangkaian acara korporat, seperti *roadshow* dan konferensi, pertemuan investor dan kunjungan lapangan dengan perusahaan pemegang saham.

Pada tahun 2024, tim mengadakan lebih dari 350 pertemuan dengan investor/analisis berupa pertemuan rutin, konferensi, dan *non-deal roadshow*.

Untuk pertanyaan terkait informasi keuangan dan operasional Telkomsel, para pemangku kepentingan dapat mengunjungi situs resmi Telkomsel di www.telkomsel.com atau situs korporat Telkom di www.telkom.co.id. Informasi tambahan juga dapat diperoleh dengan menghubungi tim Investor Relations melalui alamat berikut:

Investor Relations

Telkom Landmark Tower, Tower 1
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52
Jakarta 12710, Indonesia

PELAPORAN PELANGGARAN

Telkomsel menerapkan kebijakan pelaporan pelanggaran (*whistleblowing*) yang ketat. Kebijakan ini mengatur cara karyawan atau pihak lain melaporkan kecurangan, tingkah laku tidak etis, korupsi, praktik tidak terpuji, atau pelanggaran pengendalian internal dan pedoman perilaku, kepada tim Audit Internal Telkomsel. Untuk memastikan independensi dan kerahasiaan proses, Telkomsel, bersama dengan Telkom Group, menunjuk pihak ketiga untuk mengelola laporan pelaporan pelanggaran.

Selama pelaporan tersebut dilakukan dengan itikad baik, Telkomsel memastikan bahwa pelapor akan diperlakukan dengan adil dan dilindungi dari tindakan balasan.

Setiap keluhan pelapor pelanggaran akan diinvestigasi oleh tim audit khusus dan hasil investigasi tersebut dilaporkan kepada tim Audit Internal untuk ditindaklanjuti.

Manajemen Regulasi



Grup Regulatory Management terus memainkan peran penting dalam memastikan kepatuhan Perseroan terhadap lanskap telekomunikasi Indonesia yang terus berkembang—baik untuk layanan *mobile* maupun *fixed*.

Sejalan dengan komitmen Telkomsel untuk memberdayakan masyarakat dan berkontribusi terhadap transformasi digital Indonesia, Grup Regulatory Management terus memainkan peran penting dalam memastikan kepatuhan Perseroan terhadap lanskap telekomunikasi Indonesia yang terus berkembang—baik untuk layanan *mobile* maupun *fixed*. Melalui pemantauan yang cermat terhadap perkembangan regulasi, keterlibatan aktif dengan para pemangku kepentingan, serta penerapan mekanisme pengawasan yang kokoh, Grup Regulatory Management memperkuat posisi Telkomsel sebagai pemimpin industri yang tepercaya. Tindakan utama yang dilakukan Grup Regulatory Management sepanjang 2024 dijabarkan sebagai berikut.

SERTIFIKAT PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK (PSE)

Sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi pemerintah—khususnya Peraturan Pemerintah No. 71/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) No. 5/2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat sebagaimana telah diubah melalui Permenkominfo No. 10/2021, serta Surat Edaran No. 3/2022 tentang Tanggal Efektif Kewajiban Pendaftaran PSE Lingkup Privat—Telkomsel sebagai salah satu penyelenggara diwajibkan untuk mendaftarkan seluruh sistem elektronik yang dioperasikan untuk tujuan komersial, termasuk situs web dan platform digital.

Pada 2024, Telkomsel telah mendaftarkan aplikasi CloudMax dan memperoleh Sertifikat Tanda Daftar Penyelenggara Sistem Elektronik (TD PSE). Selain itu, untuk memastikan seluruh sistem elektronik yang digunakan secara komersial tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Telkomsel secara berkala memperbarui implementasi dan data sistem elektroniknya.

BIAYA PENGGUNAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO UNTUK OPERASIONAL KERETA CEPAT

Sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi pemerintah—khususnya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) No. 7 Tahun 2024 yang merupakan amandemen atas Permenkominfo No. 1 Tahun 2024 tentang Besaran, Syarat, dan Tata Cara Pengenaan Tarif Sampai dengan Rp0,00 atau 0% atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku pada Kementerian Komunikasi dan Informatika—biaya tahunan BHP (Biaya Hak Penggunaan) spektrum frekuensi radio untuk frekuensi yang mendukung operasional Kereta Cepat Jakarta–Bandung (KCJB) dapat ditetapkan sebesar Rp0. Ketentuan ini berlaku setelah adanya pengajuan permohonan kepada Menteri Komunikasi dan Informatika. Telkomsel telah mengajukan permohonan tersebut dan memperoleh persetujuan dari Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi), berlaku sejak Desember 2024 hingga berakhirnya perjanjian kerja sama antara Telkomsel dan KCIC terkait penggunaan spektrum frekuensi radio.

UJICOBA TEKNOLOGI PADA SPEKTRUM 700 MHZ, 3,5 GHZ, DAN 26 GHZ

Telkomsel terus menunjukkan dukungannya terhadap pemerintah dalam uji coba teknologi dan spektrum frekuensi baru. Pada 2024, Telkomsel ditunjuk sebagai operator seluler yang berpartisipasi dalam berbagai uji coba, termasuk teknologi 5G *Stand Alone* (SA) pada spektrum 700 MHz dan 26 GHz, serta Open RAN pada spektrum 3,5 GHz. Uji coba ini mencakup berbagai skenario penggunaan, seperti mendukung peringatan Hari Kemerdekaan Indonesia di Ibu Kota Nusantara (IKN) dengan demonstrasi 5G *Broadcast*, 5G *Fixed Wireless Access* (FWA), dan demonstrasi trem otonom. Selain itu, Telkomsel turut memperkuat ajang Pekan Olahraga

Nasional (PON) Aceh–Sumatera Utara dengan *Smart Home* berbasis FMC dan pengalaman olahraga imersif untuk para penggemar. Telkomsel juga menggelar uji coba 5G untuk skenario *private network* di berbagai industri vertikal, sebagai bagian dari strategi mempercepat adopsi 5G dan memperkuat posisinya sebagai pemimpin teknologi di industri *broadband* Indonesia.

PENYEDIAAN JARINGAN SELULER 4G DI DESA NON-3T DAN BLANK SPOT

Sepanjang 2024, Telkomsel berhasil memperluas cakupan layanan 4G/LTE ke 279 desa *blank spot* dan mencapai target 100% melalui kolaborasi dengan Kementerian Komunikasi dan Digital. Selain itu, Telkomsel juga membangun dan menyediakan layanan 4G/LTE di pusat layanan publik seperti kantor pelayanan, kantor pemerintahan, fasilitas kesehatan, dan institusi pendidikan di 1.501 desa Non-3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal). Seluruh inisiatif ini dilaksanakan sesuai ketentuan regulasi dan memenuhi persyaratan evaluasi atas kewajiban pembangunan dan pengelolaan Jaringan Bergerak Seluler (JABERSEL) yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika (Ditjen PPI) Kementerian Kominfo. Upaya ini mempercepat transformasi digital dan memperkuat pemerataan inklusi digital, sejalan dengan pilar *Digital Connectivity* Telkomsel. Hasilnya, saat ini Telkomsel telah menyediakan cakupan 4G yang menjangkau sekitar 97% populasi Indonesia.

ROBOTIC TELESURGERY 5G PERTAMA DI INDONESIA

Telkomsel menggandeng Urological Association of Asia (UAA) untuk memelopori layanan *Robotic Telesurgery* pertama yang didukung konektivitas *broadband* 5G canggih. Inisiatif ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 13 Tahun 2022 dan mendukung agenda Transformasi Sistem Kesehatan

Indonesia 2024, yang bertujuan membangun ekosistem teknologi kesehatan berkelanjutan serta memperkuat tata kelola layanan bedah jarak jauh. Didukung oleh Kementerian Kesehatan dan Komdigi, Telkomsel dan UAA berhasil melaksanakan operasi *robotic telesurgery* pertama di Asia Tenggara pada pasien urologi secara jarak jauh sejauh 1.200 km. Dalam prosedur ini, dokter bedah yang berada di Bali mengoperasi pasien di Jakarta menggunakan jaringan 5G ultra-cepat milik Telkomsel dengan kecepatan di atas 100 Mbps, latensi di bawah 25 ms, dan *jitter* kurang dari 10 ms—membuktikan bahwa teknologi dapat menembus batas geografis demi layanan kesehatan berkualitas tinggi.

PERATURAN RELEVAN YANG DITERBITKAN DI TAHUN 2024

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2024 tentang penyewaan Barang Milik Daerah (BMD), termasuk pemberian insentif berupa faktor penyesuaian sewa untuk infrastruktur telekomunikasi dan informatika. Faktor penyesuaian ini berkisar antara 4% hingga 16%. Namun, jika objek sewa berupa tanah tanpa jaringan utilitas terintegrasi, faktor penyesuaian ditetapkan sebesar 0%. Regulasi ini memperkuat peran Telkomsel dalam mendukung transformasi digital Indonesia melalui kolaborasi dengan pemerintah pusat dan daerah dalam pemanfaatan BMD untuk pengembangan infrastruktur digital.
2. Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (KUPDRD), yang mengatur restrukturisasi pajak dan retribusi daerah. Salah satu ketentuannya adalah penghapusan Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi (RPMT) yang mulai berlaku sejak Januari 2024. Regulasi ini juga melarang penerapan retribusi selain yang telah ditetapkan dalam jenis dan bentuk pajak serta retribusi daerah, serta mewajibkan harmonisasi Peraturan Daerah (PERDA) yang berlaku. Telkomsel terus bekerja sama dengan para pemangku kepentingan untuk mendorong penetapan tarif sewa dan retribusi yang adil, serta menciptakan iklim usaha yang kondusif dan inklusif guna mendorong pertumbuhan ekonomi.
3. Peraturan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika No. 6 Tahun 2024 tentang Pedoman Penetapan Kewajiban Pembangunan dan/atau Penyediaan Jaringan Telekomunikasi. Regulasi ini secara garis besar mengatur ketentuan terkait pembangunan dan/atau penyediaan jaringan telekomunikasi di Indonesia, yang dikelompokkan berdasarkan jenis perizinan. Telkomsel turut berkontribusi aktif dalam penyusunan regulasi ini, yang mendorong pemerataan akses internet di seluruh Indonesia.
4. Peraturan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika No. 7 Tahun 2024 yang mengatur standar minimum *throughput* sebesar 3 Mbps untuk jaringan *mobile* seluler di 128 kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Telkomsel mendukung implementasi regulasi ini sebagai bagian dari upaya memajukan industri telekomunikasi dan mempercepat transformasi digital di Indonesia.

PEMENUHAN KEWAJIBAN KEPADA PEMERINTAH

Sepanjang 2024, Telkomsel berhasil memenuhi seluruh kewajiban regulasi terkait izin penyelenggaraan layanan telekomunikasi. Hal ini mencakup pemenuhan ketentuan operasional jaringan seluler dan layanan konten, berdasarkan hasil evaluasi operasional selama lima tahun yang dilakukan oleh Komdigi. Dengan demikian, Telkomsel memperoleh izin untuk tetap menyelenggarakan layanan jaringan *mobile* dan konten untuk periode lima tahun berikutnya.

Telkomsel juga berhasil memenuhi standar minimum kualitas layanan (*Quality of Service/QoS*) yang ditetapkan regulator, baik dari sisi jaringan maupun layanan. Di sisi lain, kewajiban pembayaran Biaya Hak Penggunaan (BHP) spektrum frekuensi radio untuk pita frekuensi 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2100 MHz, dan 2300 MHz juga dilunasi tepat waktu sesuai ketentuan pemerintah. Selain itu, Telkomsel telah menyelesaikan kewajiban finansial lainnya seperti Biaya Hak Penyelenggaraan Telekomunikasi dan kontribusi Kewajiban Pelayanan Universal.

Litigasi

KASUS PERPAJAKAN

Pada September 2020, Telkomsel mengajukan banding ke Pengadilan Pajak terkait kompensasi sebesar Rp331,5 miliar atas kurang bayar CIT pada tahun 2014 dan 2015. Saat ini, Telkomsel masih menunggu putusan dari Pengadilan Pajak atas perkara tersebut.

Pada Januari 2024, Telkomsel kembali mengajukan banding ke Pengadilan Pajak untuk pengembalian dana sebesar Rp34,8 miliar atas kurang bayar CIT tahun 2018 dan juga masih menunggu putusan atas perkara tersebut.

Saat ini, Telkomsel masih menunggu putusan dari Pengadilan Pajak atas perkara tersebut.



06.

Tanggung Jawab Sosial Perusahaan




PRINSIP DASAR DAN TUJUAN

Telkomsel berkomitmen kuat untuk menjalankan tanggung jawab sosial dan lingkungan dengan mendukung pembangunan nasional dan mendorong pembangunan berkelanjutan, terutama melalui kemajuan teknologi dan upaya pelestarian lingkungan. Melalui pembangunan ekosistem digital yang tangguh dan inklusif, Telkomsel berupaya memberdayakan masyarakat, menciptakan dampak yang bermakna, dan meraih tempat di hati masyarakat Indonesia.

Dengan visi menjadi penyedia layanan telekomunikasi digital terbaik di regional dengan mewujudkan masyarakat Indonesia yang berdaya saing tinggi untuk membuat hari ini menjadi lebih baik dan menciptakan masa depan yang gemilang, serta misi untuk menyediakan konektivitas, layanan, dan solusi yang inovatif dan unggul bagi semua orang, setiap rumah, dan kegiatan usaha untuk membuka semua peluang, Telkomsel menyelaraskan berbagai inisiatifnya dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui cara-cara berikut:

Telkomsel Program CSR Telkomsel Selaras dengan TPB
#MENCiptakan DAMPAK SOSIAL DAN LINGKUNGAN MELALUI TEKNOLOGI







01

PENDIDIKAN

Meningkatkan dan mendukung akses terhadap kualitas pendidikan dalam subjek formal, informal, dan kejuruan bagi kaum muda (pelajar SMA & Universitas).

Target: Pelajar, Guru, Orang Tua






02

KEWARGANEGARAAN DIGITAL

Mendukung sistem pembelajaran bagi masyarakat digital untuk memahami isu manusia, budaya dan sosial yang terkait dengan praktik etis dan perlakuan aman dalam dunia digital.

Target: Pelajar, Guru, Orang Tua, Kaum Muda, UKM, Penggemar Startup





03

PEMBERDAYAAN & KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Menyediakan sarana untuk mendukung keberlanjutan inisiatif komunitas, dengan menyediakan infrastruktur utama, memperkuat kemampuan dan sumber daya, meningkatkan akses terhadap pasar dan kapital, serta meningkatkan rantai nilai lokal.

Target: Pengusaha, Komunitas, Petani, Pelajar, dan Lainnya








04

FILANTROPI

Donasi untuk komunitas lokal, khususnya dalam konteks membangun relasi yang baik dengan para pemangku kepentingan atau terkait dengan Ramadan - Idulfitri, Natal - Tahun Baru, Iduladha, Berbagi Senyuman di Jumat Berkah.

Target: Masyarakat Prasejahtera, Komunitas, Pelajar, dan Lainnya



04

INISIATIF LINGKUNGAN

Memperkuat upaya kami dalam menjaga harmoni lingkungan yang berkelanjutan. Program Telkomsel Jaga Bumi merupakan inisiatif nyata yang mencerminkan tanggung jawab kami dalam meminimalkan dampak lingkungan dari proses bisnis, selaras dengan prinsip Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (ESG).

SASARAN CSR TELKOMSEL

- Memaksimalkan dampak positif bagi Masyarakat;
- Memperkenalkan inovasi terbaru melalui produk atau layanan unggulan dalam teknologi untuk memecahkan berbagai masalah sosial, dan sekaligus mendorong adopsi teknologi yang lebih besar oleh masyarakat;
- Mendukung perjalanan kami sebagai perusahaan digital.

SASARAN LINGKUNGAN TELKOMSEL

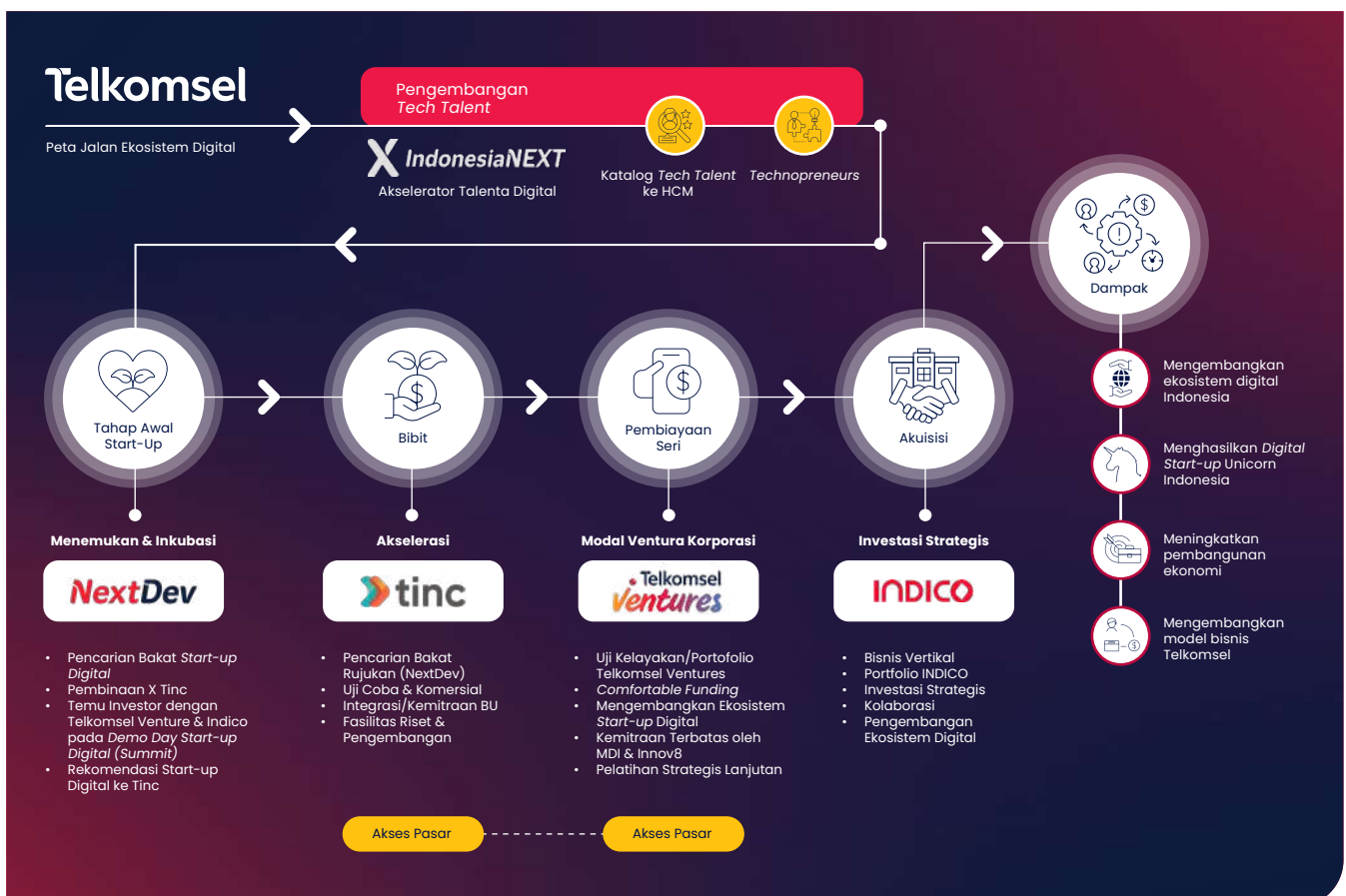
Telkomsel berupaya untuk memaksimalkan partisipasinya dalam pelestarian lingkungan, sekaligus meminimalkan dampak dari proses bisnisnya.

PETA JALAN EKOSISTEM DIGITAL TELKOMSEL

Sejak 2017, Telkomsel secara aktif berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi dan sosial Indonesia dengan memanfaatkan aset perusahaan. Program-program kami secara khusus bertujuan untuk membangun kompetensi dan kapasitas digital, mengembangkan ekosistem digital Indonesia, serta meningkatkan standar bisnis digital.

Upaya ini dijalankan melalui empat pilar utama—Pendidikan, Kewarganegaraan Digital, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Masyarakat, serta Filantropi. Selain itu, Telkomsel juga menjalankan sejumlah program lingkungan.

Secara strategis, Telkomsel menerapkan peta jalan berikut dalam mengembangkan ekosistem digital Indonesia.



PENDIDIKAN

Menargetkan siswa, guru, dan orang tua di seluruh Indonesia, program Pendidikan Telkomsel turut memperkuat citra perusahaan sebagai perusahaan telekomunikasi digital terdepan yang mendorong percepatan pengembangan talenta digital di Indonesia.

IndonesiaNEXT

Melalui program IndonesiaNEXT, Telkomsel terus menunjukkan komitmennya dalam mendukung transformasi digital Indonesia dengan mencetak talenta-talenta muda yang siap menghadapi masa depan. Sejalan dengan inisiatif ESG Telkomsel, IndonesiaNEXT hadir sebagai *Digital Talent Accelerator* yang bertujuan mencetak *technopreneur* generasi berikutnya. Program ini terbuka bagi mahasiswa dari jenjang D3 hingga S2, dan dirancang untuk membekali peserta dengan keterampilan yang dibutuhkan di industri digital.

Memasuki tahun ke-8 pelaksanaannya, IndonesiaNEXT mengusung tema #upskilltoinnovate dengan fokus pada penguatan kapasitas *technopreneur* dan penciptaan talenta digital andal. Peserta dikelompokkan ke dalam tiga kategori—Hustler, Hipster, dan Hacker—yang masing-masing diarahkan pada pengembangan keahlian sesuai minat mereka, seperti *Data Analysis*, *UI/UX*, *Digital Marketing*, *Komunikasi*, dan *Machine Learning*. Sejak 2016, program ini telah menjangkau 86.912 pendaftar dari 3.227 perguruan tinggi dan meluluskan 6.800 peserta bersertifikasi internasional. Untuk memperluas jangkauan, pada 2024 IndonesiaNEXT mengadakan *roadshow* di

empat universitas, menjangring 7.591 pendaftar, dengan 1.000 peserta terpilih melaju ke tahap selanjutnya. Tahun kedelapan dari program ini ditutup dengan malam penghargaan bagi 11 tim terbaik yang terdiri dari 32 talenta digital.

Pelaksanaan IndonesiaNEXT terdiri dari empat tahap: Sertifikasi Internasional, *Ideation Bootcamp*, *MVP Bootcamp*, dan IndonesiaNEXT Summit. Pertama-tama, peserta mengikuti tes perilaku untuk mengidentifikasi minat dan keahlian sebelum menjalani pelatihan dan sertifikasi internasional. Pada tahap *Ideation Bootcamp*, 99 finalis dari 33 tim terpilih mendapatkan pendampingan dari para mentor industri untuk menyempurnakan proyek mereka. Pada tahap ketiga, MVP Bootcamp, 11 tim terbaik mengembangkan prototipe produk dalam program intensif selama empat hari di Jakarta yang mencakup sesi pendampingan, *benchmarking*, dan pembelajaran langsung di dalam ekosistem inovasi Telkomsel. IndonesiaNEXT Summit yang merupakan puncak program ini menjadi ajang bagi finalis untuk mempresentasikan ide mereka dalam format Pecha Kucha. Pemenang Best of the Best dan runner-up memperoleh kesempatan untuk mengikuti *benchmarking* eksklusif ke Singapura, mengunjungi Singtel, Block71, TikTok, dan berbagai pusat inovasi terkemuka lainnya.

Dengan dampak yang semakin luas, IndonesiaNEXT akan terus menjadi batu loncatan bagi para calon pemimpin digital masa depan, membekali mereka dengan pengetahuan, pengalaman, dan kepercayaan diri untuk mendorong transformasi digital Indonesia.





Internet BAIK

Internet BAIK bertujuan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan generasi muda Indonesia, khususnya siswa sekolah menengah atas, dengan membangun keterampilan digital, karakter yang bertanggung jawab, serta perilaku beretika di dunia maya. Internet BAIK sendiri merupakan akronim dari Bertanggung jawab, Aman, Inspiratif, dan Kreatif—nilai-nilai yang sejalan dengan komitmen Telkomsel dalam membangun ekosistem digital yang inklusif dan berkelanjutan. Program ini melibatkan siswa, guru, orang tua, serta masyarakat luas untuk mendorong interaksi digital yang positif.

Internet BAIK Series 8 mengusung tema “Empower Creative Generation | Inspire, Be Creative, Be Positive” dan diselenggarakan di empat kota dengan total 11.586 peserta dari 35 provinsi. Peserta terdiri atas 8.675 siswa, 2.630 guru, 237 orang tua, dan 44 anggota masyarakat. Rangkaian kegiatan meliputi seminar tatap muka yang dihadiri oleh lebih dari 1.083 peserta, dengan menghadirkan pakar literasi digital, *content creator* muda, dan profesional industri untuk berbagi wawasan tentang etika bermedia sosial, keamanan daring, dan pembuatan konten digital sebagai peluang usaha. Seminar ini dimulai di Medan dan ditutup di Kediri.

Melalui program *Employee Volunteering Program* (EVP), karyawan Telkomsel turut berkontribusi langsung dengan memberikan pelatihan literasi digital kepada siswa dan guru, termasuk di sekolah luar biasa (SLB), guna memastikan materi Internet BAIK juga dapat diakses oleh peserta didik berkebutuhan khusus. *Workshop* EVP dilaksanakan di lima sekolah menengah dan empat SLB, dengan total peserta 291 siswa dan guru.

Program ini juga mencakup pelatihan luring dan daring, memberikan pembelajaran langsung mengenai pemanfaatan Adobe Express untuk pembuatan materi ajar digital serta Figma untuk pembuatan prototipe aplikasi *mobile*. Pelatihan luring dilaksanakan di empat kota pada periode Januari hingga Mei 2024, melibatkan 468 peserta (257 siswa dan 211 guru). Sementara itu, pelatihan daring yang dapat diakses secara nasional melalui platform internetbaik.id terdiri dari 12 kelas dan 36 sesi dengan total 843 peserta, menggabungkan metode pembelajaran sinkron dan asinkron.

Internet BAIK Series 8 ditutup dengan acara Showcase dan Penganugerahan, yang memberikan apresiasi kepada karya digital terbaik. Dari program ini, dihasilkan 186 materi ajar digital oleh para guru dan 146 prototipe aplikasi *mobile* oleh para siswa. Melalui Internet BAIK, Telkomsel terus memperkuat ekosistem digital yang inklusif



dan berkelanjutan, memperluas akses teknologi secara merata, dan mendukung terbentuknya generasi digital Indonesia yang kreatif dan bertanggung jawab.

TELKOMSEL JAGA CITA

Telkomsel Jaga Cita merupakan program payung yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi pendidikan bagi guru, siswa, dan orang tua. Inisiatif ini berfokus pada penyediaan pendidikan yang adaptif, inklusif, dan setara di seluruh Indonesia. Diluncurkan pada November 2024, Telkomsel Jaga Cita bertujuan meningkatkan literasi digital melalui pemanfaatan berbagai platform digital Telkomsel, seperti Ilmupedia, Skul.id, Kuncie, by.U, dan Internet BAIK, guna mendukung generasi muda Indonesia dalam meraih cita-cita mereka.

Program ini menjawab tantangan dunia pendidikan Indonesia sebagaimana diungkap dalam Laporan Pendidikan Indonesia 2023, yang menyebutkan bahwa sebagian besar siswa di berbagai jenjang masih menghadapi kesulitan dalam mencapai standar minimum literasi.

Telkomsel juga meluncurkan Ilmupedia Roadshow “Pintar Itu Beragam” untuk memperkenalkan wajah baru platform Ilmupedia yang kini dilengkapi dengan asisten belajar virtual berbasis AI bernama Adeva. Inovasi ini memungkinkan siswa untuk menjelajahi materi pelajaran, menganalisis informasi kontekstual, dan mengelompokkan data berdasarkan tema pembelajaran. Dirancang untuk mengikuti cara belajar yang terus berkembang, Adeva juga dapat diakses oleh orang tua dan tenaga pendidik untuk menciptakan lingkungan belajar yang kolaboratif.

Telkomsel Jaga Cita juga menghadirkan kompetisi Ilmupedia Berani Jawab (IBJ) Season 5 yang melibatkan 16.683 siswa dari 2.026 sekolah di 366 kota dalam ajang kuis digital berskala nasional. Bekerja sama dengan platform Kuncie, kompetisi ini menjadi bukti nyata komitmen Telkomsel dalam memperluas akses terhadap pendidikan berkualitas. Dengan memanfaatkan teknologi digital terkini, Telkomsel menghadirkan peluang bagi para pelajar untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi mereka sebagai bekal menghadapi tantangan masa depan.

KEWARGANEGARAAN DIGITAL

Program Kewarganegaraan Digital Telkomsel mendukung sistem pembelajaran bagi generasi muda, mulai dari pelajar hingga wirausaha, untuk memahami secara mendalam isu-isu kemanusiaan, budaya, dan sosial yang berkaitan dengan praktik etis dan perilaku aman di dunia digital.

NextDev

NextDev terus memainkan peran penting dalam mendorong transformasi digital Indonesia dengan menumbuhkan inovasi dan memperkuat ekosistem *startup* tahap awal. NextDev mengintegrasikan prinsip-prinsip Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (ESG) untuk memastikan *startup* yang lahir mampu menghadirkan solusi teknologi yang berdampak nyata dan berkelanjutan. Program ini disusun dalam tiga fase utama: *Startup Scouting*, *Academy*, dan *Summit*, yang membekali para pendiri *startup* dengan bimbingan, program peningkatan kapasitas, serta peluang jejaring dalam ekosistem digital Telkomsel.

Memasuki tahun kesembilan, NextDev melakukan berbagai peningkatan, termasuk peluang kolaborasi dalam ekosistem digital Telkomsel, *offline bootcamp*, pendampingan lintas alumni, serta pembentukan komunitas NextDev Tribe untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan *startup*.

Melalui NextDev Academy, sembilan *startup* terpilih mengikuti pelatihan intensif dan pendampingan dari para pemimpin industri untuk memperkuat kapabilitas bisnis mereka.

NextDev Summit 2024 yang mengusung tema “*Embracing Tech for Sustainable Impacts*” menegaskan komitmen Telkomsel terhadap praktik bisnis berkelanjutan. Puncak acara ditandai dengan sesi *pitching* final dimana Aifarm—*startup agritech* yang menawarkan solusi menyeluruh untuk peternakan kambing perah—dinobatkan sebagai Best of The Best NextDev Startup 2024. Sementara itu, Smartcoop—*startup* penyedia solusi perangkat lunak untuk pengelolaan koperasi profesional—meraih posisi *Runner-Up*. Kedua pemenang mendapat kesempatan eksklusif untuk mengikuti *benchmarking trip* yang disponsori Telkomsel ke Belanda dan Prancis guna menjelajahi ekosistem *startup* global.

Melanjutkan momentum tersebut, NextDev memulai tahun ke-10 pada 2024 dengan tema “*Elevating Startups*”, yang dirancang untuk menjawab tantangan yang dihadapi para pendiri *startup*, khususnya dalam hal pendanaan dan meningkatkan skala bisnis. Melalui berbagai inisiatif seperti *International Hub Connector*, *AI Adoption for Academy*, dan *Pitching for Local Startups*, NextDev tahun ke-10 membantu *startup* mengembangkan bisnisnya sekaligus memberikan dampak positif bagi Indonesia.





DIGITAL CREATIVE ENTREPRENEURS (DCE)

Program Digital Creative Entrepreneurs (DCE) merupakan wujud nyata komitmen Telkomsel dalam mendorong transformasi digital bagi pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia. DCE hadir sebagai jembatan yang memperkecil kesenjangan digital dengan membekali UKM dengan pengetahuan dan perangkat yang dibutuhkan untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam operasi bisnis mereka, sehingga membuka peluang pertumbuhan yang lebih luas.

Memasuki tahun ketiganya, DCE menghadirkan berbagai penyempurnaan, termasuk kurikulum berbasis akselerasi digital yang difokuskan pada pengembangan bisnis di sektor-sektor utama seperti makanan dan minuman, busana, kriya, dan perawatan diri. Program ini juga menghadirkan *offline bootcamp* agar peserta mendapatkan pengalaman belajar langsung bersama para mentor. Para alumni turut berperan sebagai co-mentor untuk mendorong transfer pengetahuan dan menciptakan ekosistem pengembangan UKM yang berkelanjutan. Kemitraan dengan komunitas lokal seperti Rumah BUMN dan pusat kreativitas universitas turut memperluas jangkauan program ini.

Pada tahap *Onboarding*, sebanyak 300 UKM terkursasi, yang kemudian disaring menjadi 32 peserta untuk mengikuti *Pitching Track*. Setelah penilaian menyeluruh berdasarkan aspek keberlanjutan, inovasi produk, dan potensi bisnis, terpilih 12 UKM terbaik dari berbagai daerah di Indonesia untuk melanjutkan ke DCE Academy. Dalam gelaran DCE Summit, 12 finalis ini mempresentasikan bisnis mereka di sesi *Final Pitch*. Hasilnya, Nasho terpilih sebagai Best of Personal

Care Track, Doyle memimpin Fashion Track, D'Arum unggul di Craft Track, dan Oh My Gethuk! memenangkan kategori Food and Beverage Track sekaligus meraih predikat Best of the Best.

DCE tahun ketiga ini berhasil menjangkau 2.102 UKM terdaftar, menghadirkan 32 sesi *pitching* bersama para ahli, dan melatih 12 UKM terpilih melalui pelatihan yang lebih mendalam di DCE Academy. Secara kualitatif, program ini mendorong UKM untuk mengadopsi solusi digital sehingga lebih siap berkembang dan berekspansi ke pasar yang lebih luas.

PEMBERDAYAAN DAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Program Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan merupakan cara Telkomsel memperkuat keberlanjutan inisiatif yang digagas oleh komunitas lokal, termasuk kalangan pelajar, melalui pembangunan infrastruktur pendukung, peningkatan keterampilan dan sumber daya, perluasan akses pasar dan modal, serta penguatan rantai nilai lokal.

BAKTIKU NEGERIKU

Baktiku Negeriku adalah program yang difokuskan untuk mendukung pembangunan desa di Indonesia melalui pendekatan digital dan teknologi. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam tata kelola desa secara presisi dan efisien, Telkomsel mendorong terwujudnya ekonomi kreatif dan sirkular yang berkelanjutan di pedesaan. Tujuan utamanya adalah membangun desa digital yang mandiri, meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, serta menciptakan dampak positif yang berkelanjutan bagi komunitas lokal.

Pada tahun 2024, program Baktiku Negeriku dilaksanakan di dua desa yang berlokasi di Banten dan Bengkulu. Dalam pelaksanaannya, program ini menjadi model “*Good Practice*” dengan mengedepankan pemanfaatan teknologi dan solusi digital untuk mendorong lahirnya penggerak perubahan desa yang mandiri. Inisiatif ini dijalankan melalui kolaborasi dengan karyawan Telkomsel dalam skema *Employee Volunteering Program* (EVP) yang memungkinkan para relawan untuk terlibat langsung di lapangan atau mengelola wilayah yang dijadikan sebagai “laboratorium hidup”. Selama masa pelaksanaan, para relawan mendampingi pemanfaatan berbagai platform digital guna mengoptimalkan potensi desa sekaligus meningkatkan kompetensi masyarakat dan literasi digital.

Program ini juga menghadirkan seminar luring di kedua desa yang diikuti lebih dari 300 peserta, meliputi masyarakat lokal, aparat desa, petani, dan kelompok pemuda. Diskusi berfokus pada pembangunan desa berbasis ekonomi kreatif dan pariwisata, serta peningkatan keterampilan digital masyarakat.

Salah satu fasilitas utama yang mendukung kegiatan ini adalah Baktiku Negeriku Creative Digital Center, yang dilengkapi dengan dua perangkat desktop terkoneksi dengan Telkomsel Orbit dan platform manajemen pertanian presisi. Pusat ini berfungsi sebagai sentra informasi dan pelatihan bagi perangkat desa, BUMDes, dan pemuda desa untuk meningkatkan kompetensi digital. Selain itu, Baktiku Negeriku juga menyelenggarakan pelatihan Literasi Digital dan Manajemen Pariwisata Kreatif guna mendorong potensi wisata lokal melalui platform digital serta pengembangan produk pariwisata khas desa.

Baktiku Negeriku mengintegrasikan prinsip ESG (Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola) dan CSV (*Creating Shared Value*) untuk memberdayakan masyarakat melalui pengembangan ekosistem digital desa yang terstruktur, terukur, dan berdampak nyata dalam mengelola potensi desa. Fokus intervensi diarahkan pada sektor pariwisata alam dan budaya, pertanian, peternakan, serta hutan produksi berbasis masyarakat dengan

mengadopsi konsep pariwisata kreatif dan ekonomi sirkular guna memaksimalkan potensi sumber daya lokal.

Intervensi ini telah menghasilkan perbaikan signifikan dalam bidang ekonomi, literasi digital, infrastruktur pariwisata, dan lingkungan di desa-desa yang menjadi sasaran. Dampak yang dihasilkan mencakup peningkatan produktivitas pertanian, penambahan jumlah ternak, pengembangan demplot hortikultura, dan pengelolaan sampah organik terintegrasi. Dari sisi infrastruktur, pembangunan meliputi pusat digital, renovasi *homestay*, dan pengadaan ruang kelas pintar. Sementara dari aspek lingkungan, program ini mendorong penanaman pohon Albasia dan Damar serta pengelolaan sampah rumah tangga berbasis masyarakat.

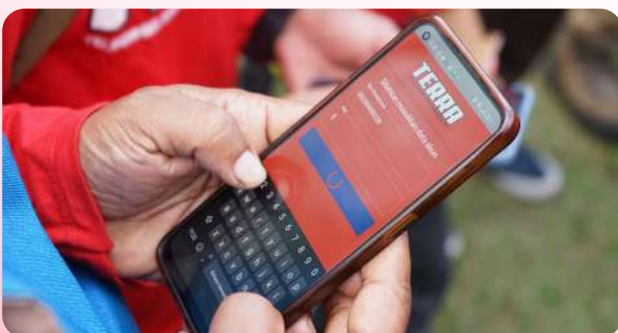


FILANTROPI

Kegiatan filantropi Telkomsel difokuskan untuk menyalurkan bantuan dan donasi kepada masyarakat lokal, terutama dalam rangka memperkuat hubungan yang erat dan produktif dengan para pemangku kepentingan. Donasi diberikan baik dalam situasi bencana maupun pada momen-momen hari besar keagamaan seperti Idulfitri, Iduladha, dan Natal.

TERRA

Telkomsel menjalankan program TERRA sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesiapsiagaan masyarakat terhadap bencana, khususnya di kalangan kaum muda dan mahasiswa. Mengingat letak geografis Indonesia yang berada di pertemuan lempeng tektonik besar



serta tingginya tingkat urbanisasi, pelatihan ini menjadi sangat penting. Dengan mengusung tema “Satu Tindakan, Satu Harapan,” TERRA memberikan edukasi mengenai kesiapan, mitigasi, dan respons cepat terhadap bencana alam seperti gempa bumi, tsunami, letusan gunung api, banjir, dan longsor.

Tahun 2024, pelatihan TERRA dilaksanakan secara luring di Kabupaten Malang, Jawa Timur, dan Maros, Sulawesi Selatan, serta melalui webinar daring. Di Malang, peserta terpilih mengikuti pelatihan intensif selama tiga hari dua malam bersama para praktisi dari BASARNAS, BPBD, PMI, kepolisian, dan pemerintah daerah. Di Maros, pelatihan berlangsung selama dua hari satu malam dengan pendampingan serupa dari institusi pencegahan bencana.

Pada saat seremoni pembukaan, Telkomsel secara simbolis menyerahkan perlengkapan tanggap bencana berupa dua perahu karet lengkap dengan 12 jaket pelampung dan dayung, serta dua tenda peleton TERRA untuk operasional lapangan. Seremoni ini turut dihadiri oleh perwakilan dari PMI, BASARNAS, dan BPBD, yang menegaskan sinergi antara sektor swasta, masyarakat lokal, dan instansi pemerintah dalam mendukung kesiapsiagaan bencana.

Kurikulum pelatihan TERRA mencakup Talkshow Tanggap Bencana, Edukasi Dasar Kebencanaan, *Basic Disaster Life Support* (BDLS), Psikososial dan *Trauma Healing*, Penanganan Ular dan Serangga, Jurnalisme dan Pelaporan Bencana, dan penggunaan aplikasi TERRA untuk pemantauan dan mitigasi waktu nyata. Sesi pelatihan ini membekali peserta dengan keterampilan pertolongan pertama, respons darurat, dukungan emosional bagi pihak terdampak, serta penanganan hewan liar secara aman. Selain itu, pelatihan jurnalistik yang turut diberikan menekankan pentingnya pelaporan yang akurat dan menyeluruh selama terjadi bencana.

Melalui pendekatan yang menyeluruh ini, TERRA berhasil meningkatkan kesiapsiagaan peserta dalam menghadapi bencana, menumbuhkan kepercayaan diri dalam memanfaatkan teknologi digital untuk penanganan krisis, serta memperkuat kolaborasi antar pemangku kepentingan terkait.

Dengan mendorong peningkatan kesadaran dan keterampilan praktis, TERRA turut berkontribusi menciptakan masyarakat yang lebih tangguh dan siap menghadapi bencana alam yang berulang.

PROGRAM KEAGAMAAN

Selama bulan Ramadan dan Idulfitri, Telkomsel meluncurkan program Sumbangkan Senyuman sebagai bentuk kepedulian dan dukungan kepada masyarakat yang membutuhkan di berbagai wilayah Indonesia. Inisiatif ini mengedepankan nilai inklusivitas dan pemberdayaan sosial-ekonomi berkelanjutan melalui berbagai bentuk bantuan, seperti penyediaan akses air bersih di 5 lokasi, renovasi 150 fasilitas ibadah, dukungan usaha bagi 200 pelaku UMKM, pemeriksaan kesehatan bagi 1.000 warga prasejahtera, dan dukungan gizi bagi 1.000 bayi dan balita. Selain itu, 1.000 paket sahur dan buka puasa, serta 1.800 paket sembako turut didistribusikan bagi masyarakat prasejahtera.

Telkomsel juga mengadopsi konsep *sharing economy* dengan melibatkan pelaku UMKM lokal, Puskesmas, dan Posyandu dalam penyediaan makanan, obat-obatan, dan kebutuhan pokok. Dengan mendorong pertumbuhan ekonomi

lokal sekaligus menyalurkan bantuan, inisiatif ini memperkuat ketahanan masyarakat serta menegaskan komitmen Telkomsel terhadap keberlanjutan sosial dan pembangunan yang inklusif.

Pada perayaan Iduladha, Telkomsel menyalurkan donasi sebanyak 103 ekor sapi dan 607 ekor kambing/domba, yang memberikan manfaat bagi sekitar 43.000 orang di lebih dari 600 lokasi di seluruh Indonesia, termasuk lembaga keagamaan, panti asuhan, dan wilayah dengan angka *stunting* tinggi. Bekerja sama dengan Dompot Dhuafa, Evermos, dan para peternak lokal, Telkomsel memastikan distribusi daging segar dan makanan siap saji dilakukan secara merata, serta melibatkan pelaku UMKM untuk mengoptimalkan partisipasi masyarakat.

Inisiatif Sumbangkan Senyuman juga dilanjutkan pada momentum Natal dan Tahun Baru (NARU) dengan menjangkau masyarakat prasejahtera melalui penyediaan akses air bersih dan perbaikan sanitasi di sepuluh lokasi strategis guna mendukung kesehatan masyarakat. Selain itu, sebanyak 1.800 paket sembako didistribusikan kepada kelompok rentan, termasuk pekerja informal seperti pengemudi ojek daring dan pemulung.



Dalam rangka mendukung pemberdayaan ekonomi, Telkomsel memfasilitasi 290 pelatihan keterampilan bagi perempuan dari keluarga prasejahtera agar mereka lebih mandiri dan tangguh. Selain itu, 1.000 ibu dan anak menerima layanan kesehatan ibu dan anak, termasuk konsultasi medis serta dukungan gizi berupa makanan dan vitamin. Telkomsel juga menyalurkan bantuan operasional kepada 290 gereja dan yayasan sosial, serta memberikan pendanaan bagi 290 UMKM agar tetap produktif.

Sebagai bagian dari Sambungkan Senyuman dan didorong oleh rasa empati serta rasa syukur atas pencapaian Telkomsel, program Berbagi Senyuman di Jumat Berkah terus dijalankan sebagai program mingguan. Setiap hari Jumat, Telkomsel berbagi berkah, kebaikan, dan

kebahagiaan melalui pembagian makanan, hidangan siap santap, perlengkapan ibadah, air bersih, dan kebutuhan dasar lainnya kepada mereka yang membutuhkan. Inisiatif ini memperkuat komitmen Telkomsel terhadap dampak sosial yang inklusif dan berkelanjutan, dengan menjamin penyaluran bantuan yang merata bahkan di luar momen-momen hari besar keagamaan.

TELKOMSEL JAGA BUMI

Telkomsel Jaga Bumi merupakan inisiatif yang mengajak seluruh masyarakat Indonesia untuk berpartisipasi aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan melalui kolaborasi yang mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan nasional. Dengan mengintegrasikan prinsip Lingkungan,



Sosial, dan Tata Kelola (ESG) ke dalam operasional perusahaan, Telkomsel menegaskan komitmennya sebagai perusahaan telekomunikasi digital yang mendorong terbentuknya ekosistem digital berkelanjutan sekaligus memanfaatkan teknologi untuk menjaga lingkungan.

Pada tahun 2024, Telkomsel Jaga Bumi menjalankan dua program utama, yaitu Waste Management bekerja sama dengan Plustik, dan Carbon Offset bersama Jejakin. Kedua program ini menjadi wujud nyata upaya Telkomsel dalam menanamkan prinsip ekonomi sirkular dan strategi *carbon offset* ke dalam proses bisnisnya.

Pengelolaan Sampah bersama Plustik

Berdasarkan data Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, sampah plastik menyumbang hampir seperlima dari total timbulan sampah di Indonesia, menekankan urgensi solusi pengelolaan limbah yang berkelanjutan. Menanggapi tantangan ini, Telkomsel berkolaborasi dengan Plustik untuk mengolah limbah kartu SIM dan sampah plastik lainnya dari TPA menjadi produk *non-single-use* baru seperti 10.000 *phone holder* dan 10.000 tempat sampah. Produk-produk ini kemudian didistribusikan ulang ke outlet-outlet Telkomsel untuk digunakan kembali sebagai alat peraga ponsel dan tempat sampah, sehingga mendukung penerapan ekonomi sirkular dalam proses bisnis Telkomsel.

Memasuki fase kedua, program pengelolaan sampah ini mencakup berbagai sub-program yang dijalankan sepanjang tahun 2024, antara lain:

- Waste Management Collection yang berhasil mengumpulkan 105 kg limbah kartu SIM dari berbagai titik penjualan Telkomsel.

- Waste Management Goes to Campus yang memberikan edukasi kepada mahasiswa terkait pengelolaan sampah dan penyeimbangan karbon.
- Waste Management Public Clean-Up, sebuah aksi bersih-bersih lingkungan yang dilaksanakan di tiga lokasi berbeda, dengan total sampah yang terkumpul mencapai 1.678 kg.

Carbon Offset bersama Jejakin

Melalui kerja sama dengan Jejakin, Telkomsel meluncurkan program *Carbon Offset* yang menghadirkan misi lingkungan melalui aplikasi MyTelkomsel dan situs resmi Telkomsel. Inisiatif ini memungkinkan pelanggan untuk berdonasi pohon menggunakan Telkomsel Poin serta menghitung jejak karbon harian mereka melalui aplikasi berbasis web progresif (PWA). Pengguna dapat mengakses informasi tentang upaya *carbon offset*, menghitung estimasi emisi karbon, dan menukarkan Telkomsel Poin mereka untuk mendukung program reboisasi.

Melalui inisiatif ini, Telkomsel Jaga Bumi bertujuan untuk melibatkan pelanggan setia dalam upaya pelestarian lingkungan dengan memanfaatkan teknologi dan kapabilitas digital untuk mendukung kegiatan reboisasi yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia. Hingga penyelesaian fase kedua program *Carbon Offset*, Telkomsel Jaga Bumi telah berhasil menanam 25.660 pohon di berbagai lokasi dan berkontribusi terhadap penurunan emisi karbon yang signifikan.

07.

**Analisis
dan Pembahasan
Manajemen**



Analisis dan Pembahasan Manajemen



Telkomsel memainkan peran penting dalam mendorong perilaku pasar yang sehat dengan menjadi tolok ukur industri dalam hal persaingan yang bertanggung jawab, penciptaan nilai pelanggan, dan inisiatif pertumbuhan berkelanjutan.

Perekonomian Indonesia pada tahun 2024 tumbuh stabil meskipun dihadapkan pada tantangan global yang signifikan. Ketegangan geopolitik yang terus berlanjut, suku bunga tinggi di negara-negara maju, serta lemahnya permintaan global menambah tekanan sepanjang tahun. Meski demikian, Indonesia berhasil mencatatkan pertumbuhan PDB sebesar 5,03%, sedikit di bawah capaian tahun sebelumnya sebesar 5,05%. Perlambatan ini sebagian besar disebabkan oleh tekanan ekonomi yang berdampak pada tingkat kepercayaan konsumen dan pengeluaran rumah tangga.

Salah satu tema utama pada 2024 adalah meningkatnya tekanan terhadap konsumen Indonesia. Meskipun inflasi menurun dan mencapai titik terendah dalam sejarah sebesar 1,57% pada Desember, terutama karena penurunan harga pangan, pengeluaran konsumen secara keseluruhan tetap lesu. Inflasi yang rendah memang meringankan beban anggaran rumah tangga, namun juga mencerminkan lemahnya permintaan, terutama pada kategori non-esensial. Deflasi yang terjadi selama beberapa bulan pada tahun 2024 semakin menegaskan tren ini, menunjukkan daya beli yang menurun serta kehati-hatian yang meningkat di kalangan konsumen.

Dinamika pasar tenaga kerja juga turut memengaruhi perilaku konsumen. Walaupun tingkat pengangguran menurun, penciptaan lapangan kerja masih terkonsentrasi pada sektor informal yang memberikan jaminan pendapatan yang terbatas. Dengan pertumbuhan upah yang stagnan serta meningkatnya pemutusan hubungan kerja di beberapa sektor utama, banyak rumah tangga mengalami ketidakpastian finansial yang mendorong pola konsumsi yang lebih berhati-hati dan berfokus pada kebutuhan esensial.

Perubahan sentimen ini tercermin dalam berbagai survei perilaku konsumen yang menunjukkan pergeseran fokus ke barang-barang pokok

dan pembelian yang bernilai jangka panjang, dibandingkan produk gaya hidup atau kebutuhan non-esensial. Kekhawatiran terhadap kesehatan, keamanan pekerjaan, dan stabilitas finansial mendorong konsumen untuk berbelanja secara lebih selektif. Perubahan perilaku ini turut berdampak pada permintaan di berbagai sektor, termasuk telekomunikasi, yang menyebabkan konsumen menjadi lebih sadar nilai dan selektif dalam menggunakan layanan digital.

Secara keseluruhan, kondisi makroekonomi di tahun 2024 masih rentan, terutama dalam hal perilaku belanja konsumen dan kepastian ekonomi secara umum. Faktor-faktor ini berpengaruh besar terhadap pola penggunaan layanan telekomunikasi dan ketahanan pendapatan—menegaskan pentingnya penawaran yang adaptif dan berorientasi pada nilai agar tetap relevan dan memikat konsumen yang semakin selektif.

TINJAUAN INDUSTRI DAN BISNIS

Industri telekomunikasi Indonesia menunjukkan ketangguhan dan kemampuan beradaptasi sepanjang 2024, melewati kondisi kompleks yang ditandai oleh tekanan makroekonomi, volatilitas global, dan ketidakpastian geopolitik. Di tengah berbagai tantangan tersebut, industri telekomunikasi tetap berada di jalur pertumbuhan yang stabil, didukung oleh fundamental makroekonomi nasional yang cukup kuat dan pengelolaan inflasi yang baik, menciptakan kondisi yang mendukung pertumbuhan digital berkelanjutan dan penciptaan nilai jangka panjang.

Sepanjang tahun, lanskap persaingan industri berkembang ke arah yang lebih sehat. Pola persaingan mulai menunjukkan kedewasaan, didukung oleh kondisi pasokan dan permintaan yang mulai stabil, serta pergeseran dari strategi penetapan harga agresif menuju pendekatan yang lebih rasional dan berbasis nilai. Telkomsel memainkan peran penting dalam mendorong

perilaku pasar yang sehat dengan menjadi tolok ukur industri dalam hal persaingan yang bertanggung jawab, penciptaan nilai pelanggan, dan inisiatif pertumbuhan berkelanjutan. Menjelang akhir 2024, seluruh operator utama melakukan penyesuaian tarif secara strategis—menandai titik balik penting dalam rasionalisasi harga serta membuka jalan menuju profitabilitas yang lebih sehat tanpa mengorbankan kualitas layanan.

Konsolidasi pasar yang sedang berlangsung juga menciptakan iklim yang lebih kondusif bagi industri telekomunikasi untuk tumbuh secara berkelanjutan. Dengan mendorong rasionalitas pasar dan stabilisasi dinamika harga, konsolidasi mendukung terciptanya lanskap persaingan yang lebih seimbang dan terstruktur. Ketika operator mulai memprioritaskan profitabilitas dibanding strategi berbasis volume, industri kini memasuki fase baru yang ditandai oleh peningkatan kualitas layanan, fokus yang lebih besar pada mutu jaringan, serta penetapan harga yang lebih disiplin—membangun fondasi kokoh untuk pertumbuhan jangka panjang.

Meski deflasi sempat terjadi selama beberapa bulan dan tekanan pasar tenaga kerja terus membatasi daya beli rumah tangga serta mengurangi pengeluaran non-esensial, industri telekomunikasi tetap menunjukkan ketahanan, yang tercermin dari permintaan yang relatif stabil dan tanda-tanda peningkatan produktivitas. Sementara itu, dinamika industri terus bergeser, dengan layanan konvensional seperti voice dan SMS mengalami penurunan, digantikan oleh dominasi layanan *Over-The-Top* (OTT) seiring dengan meningkatnya penetrasi *smartphone*. Untuk merespons perubahan ini dan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang, para pelaku industri mempercepat pengembangan ekosistem digital mereka, memperkuat portofolio produk dan kapabilitas digital guna agar lebih dari sekadar konektivitas, sekaligus menjaga fokus pada pertumbuhan yang berpusat pada pelanggan dan didukung oleh kualitas jaringan yang andal.

Di tengah kondisi pasar seluler yang telah jenuh dan tingkat penetrasi *fixed broadband* di Indonesia yang masih relatif rendah, para pelaku industri telekomunikasi terus mencari peluang pertumbuhan baru melalui akuisisi strategis dan penguatan inisiatif konvergensi. Upaya ini bertujuan untuk memperluas cakupan layanan *fixed broadband* serta menyediakan akses internet yang berkualitas dan terjangkau di seluruh penjuru Indonesia. Pada saat yang sama, operator juga fokus mengatasi hambatan keterjangkauan dan meningkatkan inklusi digital, khususnya di wilayah terpencil dan kurang terlayani. Industri tetap teguh pada komitmennya untuk menutup kesenjangan konektivitas, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip persaingan yang sehat dan perilaku pasar yang beretika—sebagai fondasi penting dalam mewujudkan akses digital yang merata dan pertumbuhan yang berkelanjutan di Indonesia.

MEMPERKUAT KEPEMIMPINAN PASAR MELALUI KONVERGENSI & PENGEMBANGAN EKOSISTEM DIGITAL

Telkomsel mencatat kinerja keuangan yang solid sepanjang 2024, meskipun dihadapkan pada tekanan makroekonomi global yang masih berlanjut serta penurunan pendapatan dari layanan legacy. *Average Revenue Per User* (ARPU) tumbuh 2,0% secara kuartalan pada kuartal IV 2024, didorong oleh peningkatan kualitas pendapatan dan keterlibatan pelanggan yang semakin kuat, seiring dengan peningkatan musiman dalam penggunaan layanan dan stabilitas jumlah pelanggan. Basis pelanggan Telkomsel tetap terjaga di kisaran 159 juta, mencerminkan pendekatan yang disiplin dan berorientasi pada nilai untuk menciptakan pertumbuhan pendapatan yang berkelanjutan daripada sekadar mengejar pangsa pasar jangka pendek.

Di tengah lanskap persaingan yang kian rasional dan terukur, Telkomsel menjalankan berbagai inisiatif strategis yang berhasil memperkuat kinerja finansial dan operasional. *Traffic payload* tumbuh dua digit *year-over-year* (YoY,) mencerminkan tingginya konsumsi data dan permintaan

pelanggan yang terus meningkat terhadap layanan digital. Selain itu, strategi migrasi dari pelanggan prabayar ke pascabayar kami juga berjalan sukses sehingga mendorong pertumbuhan basis pelanggan pascabayar hingga mendekati 8 juta, yang pada gilirannya meningkatkan prediktabilitas pendapatan dan memperluas penetrasi ke segmen premium. Adopsi *Fixed-Mobile Convergence* (FMC) terus dipercepat berkat layanan *bundling* yang semakin menarik, dengan didukung oleh integrasi sistem penagihan yang memungkinkan pengalaman lintas produk yang lebih mulus, layanan digital yang semakin terintegrasi, serta perluasan penawaran konten dan kampanye promosi.

Penetrasi *Fixed Broadband* (FBB) juga menunjukkan tren pertumbuhan positif, dengan tambahan hampir satu juta pelanggan baru yang memperkuat kontribusi pendapatan dari layanan konvergensi. Salah satu pencapaian penting dalam operasional adalah keberhasilan penyelesaian integrasi *one-billing* yang memperkuat kapabilitas FMC Telkomsel. Hingga akhir 2024, tingkat penetrasi konvergensi mencapai 57%, mengukuhkan efektivitas strategi *bundling* kami dalam menghadirkan layanan digital yang terintegrasi.

Telkomsel juga terus memperkuat kepemimpinan jaringan melalui ekspansi cakupan dan peningkatan kualitas layanan. Hingga Desember 2024, Telkomsel mengoperasikan 271.040 BTS, yang mencakup 221.290 BTS 4G dan 975 BTS 5G, memastikan kapasitas jaringan yang kuat dan kesiapan untuk memenuhi permintaan digital di masa depan. Investasi secara terus menerus pada jaringan ini menjadi fondasi bagi diferensiasi strategi FBB dan FMC Telkomsel, sekaligus membuka peluang untuk meningkatkan *household wallet share* di luar layanan *mobile* tradisional.

Dengan kepemimpinan jaringan yang kuat, inovasi produk, dan ekosistem digital yang terus bertumbuh, Telkomsel berada dalam posisi yang tepat untuk menciptakan nilai jangka panjang. Ke depan, komitmen seluruh pelaku industri terhadap praktik pasar yang rasional akan menjadi kunci dalam menjaga stabilitas sektor secara keseluruhan.

KINERJA OPERASIONAL

Indikator Utama	FY2024	FY2023	Pertumbuhan
Jumlah Pelanggan Seluler (000)	159.389	159.340	0,0%
Jumlah Pelanggan IndiHome B2C (000)	9.612	8.694	10,6%
ARPU Seluler (Rp 000)	44,4	47,5	-6,6%
ARPU IndiHome B2C (Rp 000)	237,6	252,7	-6,0%
BTS on Air (units)	271.040	247.472	9,5%
Data Payload (TB)	20.386.475	17.901.034	13,9%

Kami berhasil mengembangkan jumlah pelanggan seluler berkualitas tinggi yang mencapai 159,4 juta pelanggan, mencerminkan pendekatan disiplin di tengah normalisasi pasar yang semakin rasional. Melalui percepatan integrasi kapabilitas IndiHome segmen B2C, Telkomsel mampu meningkatkan retensi pelanggan, membuka peluang *cross-selling* yang lebih terarah, serta memperkuat adopsi FMC. Strategi CVM berbasis data juga berhasil mendorong peningkatan tingkat perpanjangan layanan dan *customer lifetime value*.

Peningkatan nilai dari basis pelanggan berkualitas kami tercermin dalam produktivitas yang kuat, ditandai dengan pertumbuhan *data payload* dua digit secara tahunan (YoY)—menunjukkan keterlibatan dan monetisasi yang berkelanjutan di tengah tantangan industri. Pertumbuhan ini didorong oleh konsumsi data per pengguna yang terus meningkat, mencerminkan kedalaman keterlibatan digital dan perubahan pola penggunaan pelanggan. Untuk menjawab adopsi pelanggan terhadap aplikasi-aplikasi yang membutuhkan data tinggi, Telkomsel secara strategis mengoptimalkan kapasitas jaringan guna mengelola lonjakan *traffic* sekaligus mempertahankan standar kualitas layanan yang unggul di industri.

Kami juga terus memperkuat kepemimpinan pasar *fixed broadband* melalui ekspansi strategis IndiHome dan EZnet yang menjangkau berbagai segmen pasar secara tepat sasaran. IndiHome tetap menjadi solusi *broadband* premium kami, sementara EZnet hadir sebagai layanan yang berorientasi pada nilai (*value-oriented*) untuk menjawab kebutuhan keterjangkauan serta mendorong pertumbuhan adopsi *broadband* nasional.

Dengan rampungnya integrasi *one-billing* pada akhir 2024, Telkomsel mempercepat ekspansi layanan *fixed broadband* dengan memanfaatkan infrastruktur nasional yang luas dan skala ekonomi yang dimiliki untuk menghadirkan layanan yang lebih andal serta menjaga pertumbuhan jangka panjang yang berkelanjutan di tengah dinamika pasar.

KINERJA FINANSIAL

Telkomsel tetap fokus pada perluasan ekosistem digital dan layanan konvergensi dengan memperkuat bisnis digital sebagai mesin pertumbuhan utama yang didukung oleh percepatan integrasi layanan FBB dan FMC. Inisiatif ini mendorong peningkatan keterlibatan pelanggan, efisiensi operasional, serta profitabilitas jangka panjang.

Indikator Utama (Rp miliar)	FY2024	FY2023	Pertumbuhan
Total Pendapatan	113.340	102.371	10,7%
Legacy	8.447	10.671	-20,8%
Bisnis Digital	78.286	78.473	-0,2%
IndiHome B2C	26.606	13.227	101,2%
Total Biaya	62.003	50.293	23,3%
EBITDA	51.337	52.078	-1,4%
Margin (%)	45,3%	50,9%	-5,6ppt
Lab Bersih	22.002	21.878	0,6%
Margin (%)	19,4%	21,4%	-2,0ppt
Lab Bersih Operasional*	21.920	21.996	-0,3%
Margin (%)	19,3%	21,5%	-2,1ppt
Proporsi Bisnis Digital terhadap Pendapatan <i>Mobile</i> (%)	90,3%	88,0%	2,2ppt

* Tidak termasuk inisiatif anorganik dengan nilai wajar investasi dan penghasilan satu kali dari pelepasan aset

MEMPERKUAT BISNIS DIGITAL MELALUI TRANSFORMASI STRATEGIS DAN KEPEMIMPINAN PASAR

Telkomsel terus memperluas ekosistem digitalnya, mendorong transformasi terarah dari layanan legacy menuju pertumbuhan berbasis data. Transformasi ini diperkuat oleh percepatan adopsi digital, peningkatan penetrasi *smartphone*, dan meningkatnya permintaan atas layanan over-the-top (OTT)—tren utama yang membentuk lanskap industri telekomunikasi di Indonesia.

Pada 2024, Bisnis Digital semakin mengukuhkan posisinya sebagai pendorong utama pertumbuhan pendapatan *mobile* Telkomsel, dengan peningkatan kontribusi dari 88,0% menjadi 90,3%. Capaian ini didorong oleh pertumbuhan *payload* sebesar dua digit yang mencerminkan tingginya konsumsi data seluler, serta bertambahnya pelanggan pascabayar menjadi sekitar 8 juta yang turut meningkatkan kepastian pendapatan dan penetrasi ke segmen premium. Inisiatif *cross-selling* strategis dalam rencana FMC juga memberikan kontribusi positif melalui penawaran *bundling* layanan *digital lifestyle* dan langganan hiburan sebagai solusi terintegrasi yang menambah nilai bagi pelanggan.

Telkomsel terus mengembangkan kapabilitas digital di empat domain strategis: *Digital Lifestyle*, *Digital*

Advertising, *Digital Enterprise Solutions*, dan *Internet of Things* (IoT). Dengan menghadirkan solusi digital yang lebih terintegrasi dan bernilai tambah, Telkomsel mendukung pertumbuhan jangka panjang sembari memperdalam keterlibatan pelanggan di segmen konsumer maupun *enterprise*.

Melalui inovasi yang berkelanjutan dan integrasi platform, Telkomsel memperkuat kepemimpinan dalam layanan digital seluler dan terus menciptakan nilai jangka panjang secara berkelanjutan di tengah dinamika ekonomi digital Indonesia yang berkembang pesat.

PERCEPATAN PERTUMBUHAN FBB DAN INTEGRASI FMC

IndiHome B2C terus memperkuat kepemimpinan pasarnya sepanjang 2024, didukung oleh basis pelanggan yang mencapai 9,6 juta dengan ARPU sekitar Rp238.000. Keberadaan jaringan distribusi ritel yang strategis di seluruh Indonesia turut memperluas jangkauan dan aksesibilitas layanan, menjadi penggerak penting dalam mempercepat adopsi FMC.

Sejumlah pencapaian utama dalam integrasi berhasil diraih sepanjang tahun 2024, terutama implementasi *one-billing* yang menyatukan sistem penagihan layanan *mobile* dan *fixed broadband*. Peningkatan penting ini menyederhanakan transaksi pelanggan, menghadirkan pengalaman yang lebih lancar, serta

mendorong efisiensi operasional, *churn reduction*, dan peningkatan retensi pelanggan.

Strategi pertumbuhan *dual-track* Telkomsel tetap difokuskan pada keseimbangan antara ekspansi pelanggan dan optimalisasi nilai. Melalui *bundling* konten yang terarah, inisiatif *cross-selling*, dan penyediaan layanan terintegrasi, Telkomsel berhasil meraih sinergi biaya, meningkatkan efisiensi akuisisi, serta memperkuat loyalitas pelanggan.

BEBAN OPERASIONAL – MENYEIMBANGKAN INVESTASI STRATEGIS DENGAN DISIPLIN BIAYA

Hingga Desember 2024, Telkomsel mencatat total beban sebesar Rp62.003 miliar, meningkat 23,3% secara tahunan (YoY). Peningkatan ini terutama disebabkan oleh ekspansi jaringan dan implementasi perjanjian *wholesale* baru dengan Telkom. Salah satu pendorong utama peningkatan biaya adalah keberhasilan integrasi *one-billing* yang secara signifikan meningkatkan kapabilitas FMC Telkomsel dan mendukung ekspansi bisnis secara lebih luas. Integrasi ini juga berdampak pada sejumlah komponen biaya lainnya seiring pengembangan antarmuka digital terpadu yang mampu menghadirkan layanan *fixed* dan *mobile* secara lancar, termasuk *add-on*, penawaran personalisasi, dan kampanye *bundling* dalam skala nasional.

Biaya terkait infrastruktur meningkat seiring dengan upaya peningkatan kualitas dan kapasitas jaringan secara berkelanjutan. Kenaikan ini mencakup biaya spektrum yang terikat inflasi, pembangunan jaringan baru, serta peningkatan sewa jaringan di bawah kerangka *wholesale* baru, guna menjamin keandalan layanan terutama selama musim puncak *traffic*. Beban pemasaran juga mengalami kenaikan, sejalan dengan inisiatif akselerasi penetrasi *fixed broadband* dan berbagai promosi yang ditujukan untuk meningkatkan keterlibatan dan retensi pelanggan di kuartal keempat.

Biaya layanan lainnya tumbuh secara tahunan, mencerminkan keterlibatan Telkomsel yang lebih dalam pada layanan konten digital dan meningkatnya konsumsi data. Kenaikan ini sejalan dengan tingginya permintaan pelanggan dan

komposisi pendapatan yang lebih produktif berkat skala layanan digital yang semakin berkembang. Secara kuartalan, total biaya hanya naik 1,1% menjadi Rp15.879 miliar, menunjukkan keberhasilan manajemen biaya yang disiplin dan sinergi operasional yang semakin kuat. Integrasi yang lebih efisien antar kanal layanan digital turut berkontribusi pada penghematan biaya, termasuk penurunan beban lain-lain, biaya administrasi, dan biaya pengelolaan hubungan pelanggan.

Dukungan infrastruktur dari Telkom terus memungkinkan Telkomsel memperluas ekosistem digital dan menghadirkan konektivitas yang merata dan berkualitas tinggi di seluruh Indonesia. Kemitraan strategis ini meningkatkan skala ekonomi dan efisiensi alokasi *traffic*, sekaligus memperkuat posisi kompetitif Telkomsel di pasar. Dengan menjaga pendekatan yang disiplin dalam pengelolaan biaya dan tetap berinvestasi secara strategis untuk pertumbuhan jangka panjang, Telkomsel terus berfokus pada keunggulan operasional dan penciptaan nilai berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan.

EBITDA DAN LABA BERSIH – MARGIN STABIL UNTUK DUKUNGAN PERTUMBUHAN BERKELANJUTAN

Pada tahun 2024, Telkomsel berhasil mempertahankan profitabilitas yang sehat melalui pendekatan *asset-light*, dengan memanfaatkan infrastruktur Telkom untuk mengoptimalkan pembangunan jaringan dan meningkatkan efisiensi biaya. Strategi ini, ditambah dengan manfaat dari integrasi yang sedang berjalan, menghasilkan margin EBITDA sebesar 45,3%. Laba bersih tahun 2024 tercatat sebesar Rp22.002 miliar, meningkat 0,6% dibandingkan tahun 2023, yang sebelumnya mencakup keuntungan dari perubahan nilai wajar investasi GoTo dan pelepasan aset non-rutin lainnya. Jika disesuaikan—tanpa memperhitungkan perubahan valuasi dan item non-recurring tersebut—Laba Operasional Bersih tercatat sebesar Rp21.920 miliar, sedikit menurun sebesar 0,3% secara tahunan. Hal ini menunjukkan kemampuan Telkomsel dalam menjaga profitabilitas yang solid di tengah dinamika operasional yang kompleks.

LAPORAN NERACA KONSOLIDASIAN – MENJAGA POSISI KEUANGAN FUNDAMENTAL YANG SEHAT

Deskripsi (Rp miliar)	Des-24	Des-23	Pertumbuhan
Aset Lancar	19.374	20.505	-5,5%
Aset Tidak Lancar	98.029	92.461	6,0%
Total Aset	117.403	112.966	3,9%
Liabilitas Jangka Pendek	41.199	40.009	3,0%
Liabilitas Jangka Panjang	45.216	42.308	6,9%
Total Ekuitas	30.989	30.649	1,1%
Total Liabilitas dan Ekuitas	117.403	112.966	3,9%

Aset lancar Telkomsel menurun sebesar 5,5% pada tahun 2024, terutama disebabkan oleh penurunan saldo kas dan setara kas. Sementara itu, aset tidak lancar meningkat sebesar 6,0% yang dipicu oleh peningkatan nilai aset hak-guna (*right-of-use assets*) yang mencerminkan ekspansi infrastruktur dan perjanjian sewa jangka panjang yang baru. Di sisi liabilitas, liabilitas jangka pendek naik sebesar 3,0% akibat peningkatan jatuh tempo pinjaman jangka menengah. Liabilitas jangka panjang juga naik sebesar 6,9%, sejalan dengan peningkatan liabilitas sewa, yang konsisten dengan pertumbuhan aset hak-guna. Hingga akhir 2024, total ekuitas meningkat sebesar 1,1%, didukung oleh kenaikan saldo laba ditahan.

LAPORAN ARUS KAS KONSOLIDASIAN – MENJAGA ARUS KAS YANG BERKELANJUTAN

Deskripsi (Rp miliar)	FY2024	FY2023	Pertumbuhan
Arus Kas dari Aktivitas Operasi*	38.948	41.685	-6,6%
Arus Kas untuk Aktivitas Investasi	(14.932)	(14.302)	4,4%
Arus Kas untuk Aktivitas Pendanaan	(25.631)	(28.601)	-10,4%
Penurunan Bersih Kas dan Setara Kas	(1.615)	(1.217)	32,7%
Kas dan Setara Kas pada Awal Tahun	5.135	6.352	-19,2%
Kas dan Setara Kas pada Akhir Tahun	3.520	5.135	-31,4%

* Termasuk dampak perubahan nilai tukar mata uang asing

Pada tahun 2024, arus kas dari aktivitas operasi mengalami penurunan sebesar 6,6%, terutama disebabkan oleh pembayaran beban operasional. Arus kas untuk aktivitas investasi meningkat sebesar 4,4% dipengaruhi oleh proses integrasi untuk memperkuat bisnis Telkomsel. Sementara itu, arus kas untuk aktivitas pendanaan turun sebesar 10,4% yang mencerminkan lebih rendahnya pembayaran dividen serta kontribusi modal dari pemegang saham dibandingkan periode sebelumnya.

PROFIL UTANG

Per 31 Desember 2024, total pinjaman Perseroan mencapai Rp5.900 miliar yang berasal dari pemanfaatan fasilitas kredit *revolving*. Telkomsel diwajibkan untuk mempertahankan *financial covenant* sehubungan dengan pinjaman dan kewajiban utangnya sebagai berikut:

Covenant yang Dipertahankan	Persyaratan	Aktual
EBITDA terhadap <i>Debt Service</i>	≥ 1,25	2,41
Total Utang terhadap <i>Tangible Net Worth</i>	≤ 2,00	0,23

Catatan: *Debt covenants* tidak termasuk kewajiban sewa.

PERINGKAT KREDIT – MENJAGA KUALITAS KREDIT YANG UNGGUL

Telkomsel memiliki kualitas kredit yang sangat baik dan merupakan salah satu perusahaan dengan peringkat tertinggi di Indonesia. Peringkat terbaru untuk Telkomsel yang diterbitkan oleh Fitch Ratings Indonesia adalah sebagai berikut:

	Peringkat	Outlook	Tanggal Penerbitan
Fitch Ratings Indonesia	AAA (National Long-Term)	Stable	15 Oktober 2024

KEMAJUAN BERBASIS TUJUAN UNTUK MASA DEPAN BERKELANJUTAN

Strategi keberlanjutan Telkomsel berlandaskan pada *Purpose-Driven Sustainability Framework* yang mencakup tiga pilar utama: *Empower People*, *Responsible Business*, dan *Protect Environment*. Sepanjang tahun 2024, Telkomsel terus mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam kegiatan operasionalnya, menyelaraskan pertumbuhan jangka panjang dengan dampak sosial dan lingkungan, serta mengusung semangat *Reach Beyond*. Tahun ini juga menjadi tonggak penting dengan diumumkannya Target Keberlanjutan 2030 Telkomsel sebagai pedoman strategis dalam mempercepat kinerja keberlanjutan Telkomsel di masa mendatang.

Pilar *Empower People* mencerminkan keyakinan bahwa pertumbuhan berkelanjutan hanya dapat tercapai bila setiap individu, baik di dalam maupun di luar organisasi, memiliki akses dan kemampuan untuk berkembang. Pada 2024, setiap karyawan Telkomsel memperoleh rata-rata 60 jam pelatihan, dan komposisi karyawan perempuan mencapai 22,8%, menandakan upaya yang konsisten dalam mendorong inklusivitas dan keberagaman. Telkomsel melayani 159,4 juta pelanggan seluler dan 9,6 juta pelanggan IndiHome segmen B2C, didukung oleh 271.040 BTS yang tersebar di seluruh Indonesia. Tingkat kepuasan pelanggan tetap tinggi, dengan tingkat penyelesaian keluhan mencapai 98,58% untuk layanan seluler dan 97,53% untuk layanan rumah tangga. Selain itu, Telkomsel memberdayakan lebih dari 2.100 pelaku UMKM melalui program *Digital Creative Entrepreneur*, menjangkau lebih dari 11.000 peserta melalui inisiatif literasi digital Internet BAIK, serta mendukung lebih dari 3 juta individu di sektor kesehatan, pendidikan, gaya hidup, dan pertanian melalui platform-platform INDICO.

Sejalan dengan pilar *Responsible Business*, Telkomsel senantiasa menjunjung standar tertinggi dalam hal etika, keamanan data, dan tata kelola yang baik. Di 2024, Telkomsel mencatat nol kasus korupsi yang terbukti dan nol insiden pelanggaran data. Seluruh karyawan juga telah mengikuti pelatihan anti-suap dan anti-korupsi. Di sisi lain, Telkomsel memperkuat tata kelola dan sistem keamanan data melalui pemeliharaan sertifikasi internasional seperti ISO 27001 (Sistem Manajemen Keamanan Informasi) dan ISO 27701 (Sistem Manajemen Informasi Privasi), memastikan perlindungan data pelanggan sesuai dengan standar global dan nasional.

Komitmen terhadap kelestarian lingkungan tercermin dalam pilar *Protect Environment*. Pada 2024, penggunaan energi terbarukan meningkat sebesar 35,62% menjadi 9.955 GJ di 275 BTS. Telkomsel berhasil menurunkan intensitas konsumsi energi dan emisi GRK lebih dari 7%, dengan data *Scope 1* dan *Scope 2* telah diverifikasi di tingkat Telkom Group. Program *carbon offset* Jaga Bumi menyerap lebih dari 650 ton CO₂e, sementara 133 ton modem IndiHome direkondisi untuk mendukung ekonomi sirkular, mengurangi limbah elektronik, dan memperpanjang usia pakai produk. Pencapaian penting juga diraih dengan langkah awal dalam penyelarasan terhadap IFRS S2, ditandai dengan dimulainya pelaporan informasi keuangan terkait iklim dalam Laporan Keberlanjutan 2024.

Dalam aspek ekonomi, Telkomsel terus mewujudkan pertumbuhan menjadi manfaat nyata yang dapat dirasakan bersama oleh semua pemangku kepentingan. Dari total pendapatan sebesar Rp113,3 triliun pada 2024, sekitar 81,5% atau Rp92,4 triliun telah dikembalikan ke perekonomian melalui belanja operasional, kesejahteraan karyawan, pembayaran kepada pemerintah, dan dukungan bagi pelaku usaha lokal—meningkat 6,8% dibandingkan tahun sebelumnya. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang upaya keberlanjutan Telkomsel, silakan simak informasi lengkap dalam Laporan Keberlanjutan Telkomsel 2024.

Tanggung Jawab atas Laporan Tahunan 2024

Laporan Tahunan ini beserta laporan keuangan konsolidasian dan informasi keuangan terkait untuk tahun yang berakhir pada 31 Desember 2024 telah ditandatangani oleh para anggota Dewan Komisaris dan Direksi PT Telekomunikasi Selular.

Jakarta, Mei 2025

DEWAN KOMISARIS



Wishnutama Kusubandio
Komisaris Utama



Heri Supriadi
Komisaris



Yose Rizal
Komisaris



Sarwoto Atmosutarno
Komisaris



Yuen Kuan Moon
Komisaris



Anna Yip
Komisaris

DIREKSI



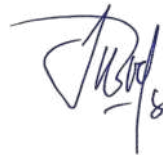
Nugroho
Direktur Utama



Daru Mulyawan
Direktur Keuangan
& Manajemen Risiko



Adiwinahyu B Sigit
Direktur Sales



Indra Mardiatna
Direktur Network



Indrawan Ditapradana
Direktur Human
Capital Management



Wong Soon Nam
Direktur Planning &
Transformation



Joyce Shia
Direktur Teknologi
Informasi



Derrick Heng
Direktur Marketing

Daftar Singkatan

3G	Third Generation (wireless mobile telecommunications technology)
4G	Fourth Generation (broadband cellular network technology)
5G	Fifth Generation (broadband cellular network technology)
API	Application Programming Interface
ARPU	Average Revenue Per User
ATM	Automated Teller Machine
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
BOC	Board of Commissioners
BOD	Board of Directors
BTS	Base Transceiver Station
Capex	Capital Expenditure
CBTA	Conditional Business Transfer Agreement
CFMP	Capital Expenditure, Financing, and Management Process
COMBAT	Compact Mobile Base Station

CRM	Customer Relationship Management
CSR	Corporate Social Responsibility
CVM	Customer Value Management
EBITDA	Earning Before Interest, Tax, Depreciation, and Amortisation
ESG	Environmental, Social, and Governance
Fintech	Financial Technology
FMC	Fixed Mobile Convergence
Gbps	Gigabytes per second
GCG	Good Corporate Governance
GHz	Gigahertz
GMS	General Meeting of Shareholders
GPRS	General Packet Radio Service
GSM	Global System for Mobile Communication
HCM	Human Capital Management
HSDPA	High-Speed Downlink Packet Access
HSUPA	High-Speed Uplink Packet Access

ICT	Information and Communication Technology
IFRS	International Financial Reporting Standards
INDICO	PT Telkomsel Ekosistem Digital (subsidiary of Telkomsel)
IoT	Internet of Things
IT	Information Technology
LinkAja	PT Fintek Karya Nusantara (subsidiary of Telkomsel)
LTE	Long-Term Evolution
M2M	Machine to Machine
MHz	Megahertz
MMS	Multimedia Messaging Service
MoU	Memorandum of Understanding
MSME	Micro, Small and Medium Enterprises
NYSE	New York Stock Exchange
OTT	Over-The-Top
PSAK	Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan

RAN	Radio Access Network
SIM	Subscriber Identity Module
SME	Small Medium Enterprise
SMS	Short Messaging Service
SOA	Sarbanes-Oxley Act
SOE	State Owned Enterprise
TADEx	Tanah Air Digital Exchange
TB	Terabytes
TERRA	Telkomsel Emergency Response and Recovery Activity
Tinc	Telkomsel Innovation Center
WAP	Wireless Application Protocol

Data Perusahaan

Pemegang saham Telkomsel adalah PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) dan Singapore Telecom Mobile Pte Ltd (Singtel Mobile). TELKOM, yang memiliki 69,9% kepemilikan saham Telkomsel, adalah operator telekomunikasi layanan komprehensif terbesar di Indonesia. TELKOM terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI:TLKM) dan di New York Stock Exchange (NYSE:TLK) dan mayoritas sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Singtel Mobile memiliki 30,1% kepemilikan saham Telkomsel dan merupakan anak perusahaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Singapore Telecommunications Limited (Singtel). Singtel adalah grup komunikasi terkemuka di Asia, dengan jaringan kantor di AS, Eropa dan Asia-Pasifik. Singtel terdaftar di Singapore Exchange (SGX:ST).

ALAMAT PEMEGANG SAHAM



PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM)

Graha Merah Putih
Jl. Japati No. 1, Bandung
Jawa Barat, Indonesia - 40133
Tel. +62-22-4521404
Fax. +62-22-7206757
www.telkom.co.id



Singtel Mobile

10 Eunos Road 8,
#07-31 Singapore Post Centre,
Singapore 408600
www.singtel.com

ALAMAT PERUSAHAAN

PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel)

Telkom Landmark Tower, Tower 1
Jl. Jend Gatot Subroto Kav. 52,
Jakarta 12710, Indonesia
www.telkomsel.com

Telkomsel
by Telkom Indonesia 

PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel)

Telkom Landmark Tower, Tower 1
Jl. Jend Gatot Subroto Kav. 52,
Jakarta 12710, Indonesia
www.telkomsel.com