

2023

LAPORAN KEBERLANJUTAN

Telkomsel
by Telkom Indonesia

SUSTAINABLE BUSINESS FOR SUSTAINABLE FUTURE

#IniSemangatIndonesia



SUSTAINABLE BUSINESS FOR SUSTAINABLE FUTURE

Telkomsel menyadari bahwa keberlanjutan merupakan hal yang sangat penting, baik dalam menentukan kesinambungan usaha maupun juga dalam memastikan kesejahteraan masyarakat dan pelestarian lingkungan. Perusahaan melaksanakan bisnisnya secara bertanggung jawab dan berkelanjutan dengan mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, dan lingkungan ke dalam proses pengambilan keputusannya demi mendorong masa depan yang berkelanjutan bagi semua pemangku kepentingan.

Upaya Telkomsel untuk mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam setiap aspek operasional bisnisnya dimulai dari integrasi teknologi yang dilaksanakan secara bertanggung jawab hingga manajemen sumber daya dan keterlibatan masyarakat. Semua ini menegaskan dedikasi Telkomsel dalam memprioritaskan keberlanjutan.

Dengan melakukan hal-hal tersebut, Telkomsel bertujuan untuk membangun fondasi yang kokoh dalam mendukung tujuan bisnisnya dengan berkontribusi secara positif demi kesejahteraan jangka panjang bangsa.



Daftar Isi

01

Kilas Kinerja

- 06 Kilas Kinerja Ekonomi
- 07 Kilas Kinerja Lingkungan
- 08 Kilas Kinerja Sosial
- 09 Kilas Kinerja Tata Kelola
- 09 Penghargaan

02

Tentang Laporan Keberlanjutan

- 13 Lingkup dan Batasan
- 13 Kerangka Pelaporan
- 13 Assurance
- 13 Keterlibatan dan Pertanyaan

03

Pesan dari Manajemen

- 16 Pesan Komisaris Utama
- 20 Pesan Direktur Utama

04

Tentang Telkomsel

- 27 Visi dan Misi
- 27 Nilai Perusahaan
- 28 Profil Singkat
- 29 Aktivitas Bisnis
- 31 Keanggotaan dalam Asosiasi

05

Pendekatan terhadap Aspek Keberlanjutan

- 34 *Telkomsel Purpose-Driven Sustainability Framework*
- 36 Tata Laksana Keberlanjutan
- 37 Keterlibatan Pemangku Kepentingan
- 39 Keselarasan dengan *Sustainable Development Goals*

06

Lead to Build The Nation

- 42 Penciptaan dan Distribusi Nilai Ekonomi
- 44 Kinerja Ekonomi

07

Protect Environment

- 48 Manajemen Energi
- 51 Emisi GRK (Gas Rumah Kaca)
 - 52 *Carbon Offset*
 - 53 Semolis
 - 54 Dukungan Digitalisasi Tahura
- 55 Pengelolaan Limbah
 - 56 Daur Ulang Kartu SIM
- 57 Pemanfaatan Air

08

Empower People

- 60 Pengembangan dan Pertumbuhan Talenta
 - 60 Profil Tenaga Kerja
 - 63 Rekrutmen dan Tingkat Perputaran Karyawan
 - 65 Hubungan Industrial
 - 66 Remunerasi dan Tunjangan
 - 67 Cuti Melahirkan
 - 68 Pelatihan dan Pengembangan Karier
 - 70 Inovasi
 - 73 Kesejahteraan Karyawan
 - 75 Kesehatan dan Keselamatan Kerja
- 77 Tanggung Jawab dan Inklusi Digital
 - 78 Mitigasi Dampak Internet dengan Internet BAIK
 - 80 *Promoting Digital Talent*
 - 80 NextDev
 - 82 IndonesiaNEXT
 - 83 Digital Creative Entrepreneurs

- 84 Telkomsel Ventures (TSV)
- 85 INDICO
- 85 Memberi Dampak Positif Bagi Komunitas
 - 85 Baktiku Negeriku
 - 85 TERRA
 - 89 Mendukung Komunitas melalui Program Keagamaan
- 90 Keterlibatan Pelanggan

09

Responsible Business

- 94 Manajemen Risiko
 - 94 Membangun Mitigasi Risiko yang Kuat
 - 95 Memitigasi Risiko Praktik Korupsi dan Keamanan Siber
- 97 Nilai dan Kepatuhan
 - 97 Kode Etik dan Komitmen Kebijakan
 - 98 Penghindaran Konflik Kepentingan
 - 99 *Whistleblowing* dan Penanganan Keluhan
 - 100 *Data Governance*
- 101 Struktur Tata Kelola
 - 101 Komposisi, Nominasi, dan Tanggung Jawab
 - 103 Kompetensi dan Remunerasi
- 104 Pertanggungjawaban untuk Laporan Keberlanjutan 2023
- 108 Glosarium
- 110 Indeks Konten GRI
- 114 Lembar Umpan Balik

Kilas Kinerja

01





Kilas Kinerja Ekonomi

Basis Pelanggan Mobile

(juta)

159,3

⌆ 1,6% YoY

Data Payload

(TB)

17.901.034

⌆ 9,0% YoY



Basis Pelanggan IndiHome

(juta)

8,7

Pendapatan

(Rp miliar)

102.371

⌆ 15,0% YoY

EBITDA

(Rp miliar)

52.078

⌆ 3,1% YoY

Laba Bersih

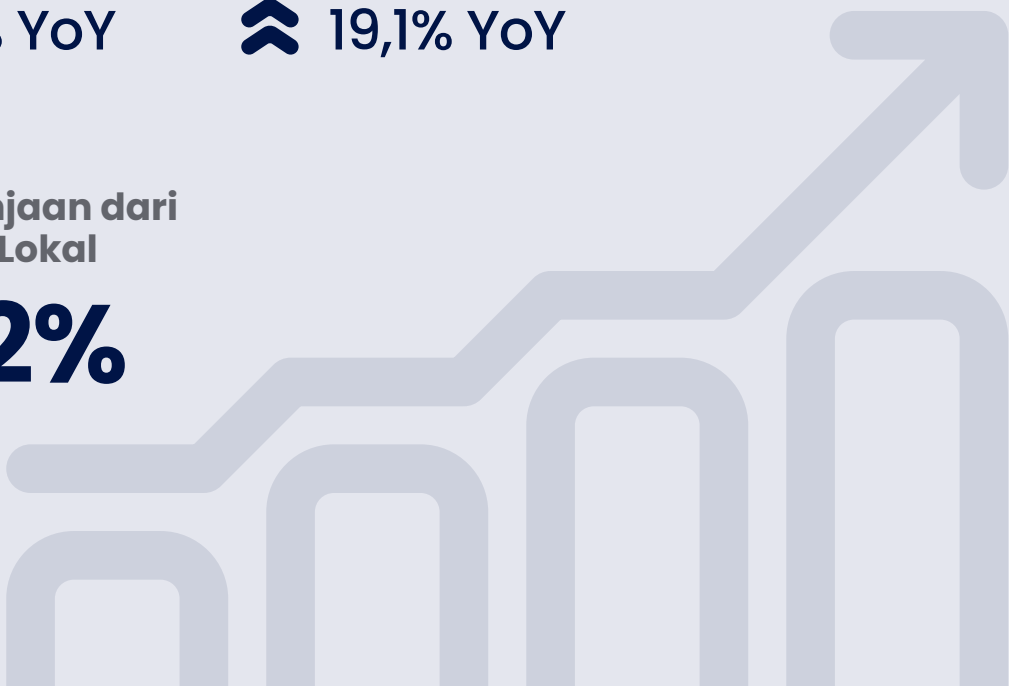
(Rp miliar)

21.878

⌆ 19,1% YoY

Proporsi Pembelanjaan dari Pemasok Lokal

99,2%



Kilas Kinerja Lingkungan

**BTS Bertenaga
Energi Terbarukan**

(site)

208

⬆ 23%

**Pasokan Energi dari
Energi Terbarukan**

(GJ)

7.341

⬆ 20%

Intensitas Energi

(GJ/TB)

0,33**Intensitas Emisi GRK**(ton CO₂e/TB)**0,078****Emisi yang diserap
melalui Program
Telkomsel Jaga
Bumi *Carbon Offset***(ton CO₂e)**441,2****Reutilize Modem
IndiHome**

(ton)

28,6

Kilas Kinerja Sosial

**Total
karyawan**
(orang)

6.309

**Rata-rata jam
pelatihan per
karyawan**
(jam)

44

**BTS yang tersebar
di seluruh
Indonesia**
(unit)

247.472

dengan **97%** jangkauan 4G

**Startup yang
didanai oleh
Telkomsel
Ventures**

18

**Startup yang
menerima
peningkatan
kapabilitas
melalui NextDev**

12

**Investasi untuk
startup melalui
Telkomsel
Ventures**
(Rp miliar)

526,7

**UMKM yang
diberdayakan
melalui Digital
Creative
Entrepreneur**

60

780
sekolah dari
249 kota dan
kabupaten yang
memperoleh
wawasan tentang
interaksi positif di
media sosial dan
Internet melalui
Internet BAIK

**Tingkat
Penyelesaian
Keluhan Pelanggan**
(%)

97





Keluhan resmi pelanggan
tentang kebocoran data

Nihil

Kilas Kinerja Tata Kelola

Diseminasi kebijakan
anti korupsi kepada karyawan

100%

Penghargaan



Business Indonesia CSR Award (BISRA) 2023
Silver Champion dalam kategori *Environmental Element* untuk Telkomsel Jaga Bumi



CSR Awards 2023
Infrastructure Sector
untuk NextDev



Detikcom Award 2023
Best Telecommunication Operator di Indonesia



HR Asia Award 2023
Inclusion as Best Companies to Work for in Asia

Tentang Laporan Keberlanjutan

02







Tentang Laporan Keberlanjutan

Sebagai perusahaan swasta, PT Telekomunikasi Selular ("Telkomsel" atau "Perusahaan") tidak memiliki kewajiban untuk menyusun laporan keberlanjutan. Namun, bagi kami aspek keberlanjutan merupakan bagian yang penting dari bisnis, sehingga kinerjanya perlu dikomunikasikan dan dilaporkan kepada para pemangku kepentingan. Komitmen Telkomsel terhadap aspek keberlanjutan merupakan bagian integral dari keberlangsungan operasional kami, selain juga sebagai upaya untuk meningkatkan pelestarian lingkungan dan kesejahteraan masyarakat. Kami bertekad untuk memastikan masa depan yang berkelanjutan bagi semua pemangku kepentingan dan mendedikasikan komitmen untuk mengintegrasikan keberlanjutan ke dalam setiap aspek di operasional kami.

LINGKUP DAN BATASAN [2-2]

Ruang lingkup laporan ini mencakup hal dalam laporan keuangan konsolidasi, termasuk semua aktivitas Telkomsel (sebagai perusahaan induk). Laporan ini meliputi aktivitas terkait bisnis kami, khususnya dalam produksi, distribusi, pemasaran, dan manajemen. Pengungkapan kami berfokus pada aspek keberlanjutan meliputi ekonomi, lingkungan, dan sosial yang bernilai penting bagi para pemangku kepentingan Perusahaan. Untuk anak perusahaan, kami mengungkapkan aktivitas bisnisnya pada bagian Tanggung Jawab dan Inklusi Digital.

KERANGKA PELAPORAN [2-3]

Laporan ini merupakan Laporan Keberlanjutan edisi perdana yang diterbitkan oleh Telkomsel untuk menyempurnakan laporan keberlanjutan yang pada tahun 2022 telah dibuat untuk penggunaan internal. Pada tahun 2023, Telkomsel untuk pertama kalinya mengadopsi kerangka pelaporan yang telah diakui secara internasional ke dalam penyusunan Laporan Keberlanjutannya.

Telkomsel telah melakukan pelaporan sesuai dengan Standar GRI untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2023. Kerangka tambahan yang digunakan untuk menyusun laporan ini termasuk Surat Edaran OJK No. 16/2021, disertai dengan Peraturan OJK No. 51/2017. Penyajian laporan ini juga telah diselaraskan dengan Tujuan Pembangunan Keberlanjutan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UN SDGs).

Pendekatan ini mencerminkan komitmen kami terhadap transparansi dan akuntabilitas guna memastikan upaya keberlanjutan Perusahaan yang terukur dan selaras dengan praktik terbaik secara global.

ASSURANCE [2-4] [2-5]

Pada tahun 2023, Telkomsel tidak melakukan *assurance* eksternal untuk Laporan Keberlanjutannya. Namun, aspek ini tengah dipertimbangkan untuk pelaporan di masa mendatang. Selain itu, tidak ada pernyataan ulang atas informasi material dari pelaporan sebelumnya, mengingat laporan pada tahun 2023 merupakan laporan perdana yang diterbitkan oleh Telkomsel terkait kinerja keberlanjutannya.

KETERLIBATAN DAN PERTANYAAN PEMANGKU KEPENTINGAN [2-3]

Telkomsel mengapresiasi masukan dan keterlibatan para pemangku kepentingannya. Informasi lebih lanjut dapat ditemukan dalam bagian "Keterlibatan Pemangku Kepentingan" dalam laporan ini.

Komitmen Perusahaan terhadap aspek keberlanjutan merupakan upaya yang tidak lepas dari keterlibatan para pemangku kepentingan kami. Oleh karena itu, kami membuka ruang untuk diskusi dan umpan balik dalam rangka memperbaiki inisiatif keberlanjutan Perusahaan serta pelaporannya.

Untuk pertanyaan atau saran mengenai laporan ini atau edisi mendatang, silakan hubungi Tim Corporate Sustainability Telkomsel melalui kontak berikut:

Vice President – Financial Planning and Analysis

Vice President – Corporate Strategy, Innovation, Sustainability and Marketing

Telkomsel Smart Office (TSO)
 Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 52
 Jakarta, Indonesia

Pesan dari Manajemen

03





Pesan Komisaris Utama

Wishnutama
Kusubandio
Komisaris Utama



66 Dengan skala operasional saat ini, kami melihat bahwa tantangan dalam aspek keberlanjutan yang semakin meningkat menjadi *critical task* yang harus ditangani. Kami memulai upaya tersebut dengan inisiatif berdampak menengah dan bertujuan untuk secara bertahap meningkatkannya menuju dampak yang lebih besar.

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Selama beberapa dekade terakhir, kami telah membangun *brand* Telkomsel sebagai penyedia jasa telekomunikasi terdepan di Indonesia. Dengan skala operasional Perusahaan saat ini, kami melihat bahwa tantangan dalam aspek keberlanjutan yang semakin meningkat merupakan *critical task* yang harus ditangani oleh Telkomsel. Kami memulai upaya tersebut dengan inisiatif berdampak menengah dan bertujuan untuk secara bertahap meningkatkannya menuju dampak yang lebih besar di masa mendatang.

Melalui upaya kolektif ini, kami berusaha untuk memenuhi persyaratan regulasi dan harapan pasar. Pada saat yang sama, kami berkomitmen untuk *reach beyond* dengan menjadikan aspek keberlanjutan sebagai bagian inti dari bisnis Perusahaan. Kami memahami bahwa menerapkan praktik-praktik yang bertanggung

jawab di setiap lini bisnis Perusahaan merupakan langkah yang tepat dan penting bagi keberhasilan jangka panjang serta relevansi Telkomsel sebagai perusahaan telekomunikasi yang diandalkan oleh jutaan orang Indonesia.

Pada tahun 2023, Telkomsel mengambil langkah awal dalam membentuk strategi keberlanjutan Perusahaan. Kami telah memulai proses tersebut dengan menetapkan kerangka kerja yang jelas dan menyiapkan tim agar berfokus pada aspek Keberlanjutan. Pada tahun ini, kami dengan bangga merilis Laporan Keberlanjutan pertama yang diselaraskan dengan UN SDGs untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasional Perusahaan dan meningkatkan kontribusi sosial kami. Dewan Komisaris mendukung pendekatan strategis serta pelaksanaan secara holistik yang meliputi faktor ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Kami juga telah merilis *Purpose-Driven Sustainability Framework* pada tahun 2023. Kerangka dasar ini terdiri atas tiga pilar: *Protect Environment*, *Empower People*, dan *Responsible Business*.

Pilar *Protect Environment* bertujuan untuk mengurangi jejak karbon kami melalui peningkatan efisiensi energi, dan dukungan terhadap ekonomi sirkuler. Perusahaan secara aktif bekerja untuk mengurangi limbah yang dihasilkannya dan mendorong aktivitas daur ulang di seluruh wilayah operasional kami, serta mencari metode yang relevan untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasi Telkomsel.

Pilar *Empower People* mencerminkan keyakinan kami pada kekuatan transformasional dari konektivitas yang andal. Telkomsel

membantu masyarakat dalam meningkatkan literasi digital, mendukung bisnis lokal, dan meningkatkan akses ke layanan Perusahaan. Proyek-proyek yang kami laksanakan turut mempromosikan inklusi dan menciptakan peluang di dunia digital. Kami juga berfokus ke dalam pengembangan keterampilan tim kami untuk terus meningkatkan layanan pelanggan dan memperluas dampak sosial Perusahaan.

Pilar *Responsible Business* berlandaskan pada praktik etis dan prinsip transparansi yang kami pegang teguh. Hal ini sangat penting untuk mempertahankan standar tata kelola perusahaan yang tinggi, sejalan dengan praktik terbaik yang berlaku secara internasional. Kami memiliki mekanisme khusus untuk memastikan bahwa semua karyawan telah menjalankan aktivitas bisnis secara bertanggung jawab di sepanjang rantai pasokan kami. Selain itu, kami

66

Telkomsel memperkuat *data governance* dan merumuskan strategi pencegahan untuk melindungi seluruh aktivitas operasional Perusahaan dan data pelanggan. Langkah ini dilaksanakan melalui pelatihan secara berkelanjutan untuk staf kami, investasi dalam teknologi keamanan terbaik, dan membangun *vigilant company culture*.

berupaya memimpin dan mendorong mitra bisnis kami untuk bergabung dalam inisiatif ini—dengan keyakinan penuh pada kekuatan dari tindakan kolektif.

Ke depannya, kami memahami pentingnya peningkatan keamanan siber di era digital saat ini. Dengan meningkatnya arus digitalisasi, upaya untuk melindungi aset Perusahaan dan pelanggan dari ancaman siber merupakan tanggung jawab yang sangat penting dan lebih krusial daripada sebelumnya. Telkomsel memperkuat *data governance* dan merumuskan strategi pencegahan untuk melindungi seluruh aktivitas operasional dan data pelanggannya. Langkah Ini dilaksanakan melalui pelatihan secara berkelanjutan untuk staf kami, investasi dalam teknologi keamanan terbaik, dan membangun *vigilant company culture*.

Selain memperkuat langkah-langkah keamanan siber kami, Telkomsel berkomitmen untuk memberikan kontribusi sosial yang berdampak. Perusahaan memperkuat sumber daya manusianya, berinteraksi aktif dengan pelanggan dan mitra, serta meningkatkan upaya dalam tanggung jawab dan inklusi digital. Inisiatif-inisiatif tersebut sangat penting untuk mendukung visi Indonesia menjadi ekonomi digital terkemuka di kawasan dan membuka jalan menuju masa depan yang berkelanjutan bagi seluruh masyarakat.

Pengembangan bisnis yang berkelanjutan membutuhkan dedikasi penuh, ketulusan niat, dan upaya kolaborasi yang tak kenal lelah. Kami siap melangkah maju dengan terus membina hubungan kepada semua pemangku kepentingan, untuk bersama-sama mencapai tujuan keberlanjutan ini.

Dengan hormat,



Wishnutama Kusubandio

Komisaris Utama

Pesan Direktur Utama

Nugroho

Direktur Utama



Merger antara Telkomsel dengan IndiHome, yang sebelumnya merupakan bagian dari Telkom dan juga penyedia layanan internet rumah B2C terbesar di Indonesia, telah meningkatkan operasional kami melalui penggabungan layanan digital *mobile* dan rumah dengan inisiatif *Fixed Mobile Convergence* (FMC).

[2-22]

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Atas nama Direksi, saya mengapresiasi dan berterima kasih kepada para pemangku kepentingan atas kepercayaan dan dukungan penuh kepada Telkomsel. Kami berterima kasih kepada Dewan Komisaris atas bimbingan, wawasan, dan pengawasan mereka selama ini. Di Telkomsel, kami berdedikasi untuk meningkatkan transparansi bisnis yang diwujudkan dengan penerbitan Laporan Keberlanjutan perdana kami. Mengusung tema *"Sustainable Business for a Sustainable Future"*, kami bertujuan untuk meletakkan landasan yang kokoh guna mendukung tujuan bisnis Perusahaan dan berkontribusi pada kemakmuran jangka panjang bangsa.

Komitmen kami tertuang dalam upaya di tahun 2023 untuk memperluas portofolio Bisnis Digital Perusahaan. Kami memperkuat konektivitas digital dan secara aktif mencari peluang baru di luar bisnis telekomunikasi tradisional. Dengan mengusung tema tahunan

bertajuk, *"Reach Beyond, Advancing the Nation"*, kami memanfaatkan teknologi digital dan melakukan diversifikasi layanan. Merger antara Telkomsel dengan IndiHome, yang sebelumnya merupakan bagian dari Telkom dan juga penyedia layanan internet rumah B2C terbesar di Indonesia, telah meningkatkan layanan kami melalui penggabungan layanan digital *mobile* dan rumah melalui inisiatif *Fixed Mobile Convergence* (FMC) dan memperluas opsi *broadband* yang tersedia bagi para pelanggan kami. Selain itu, melalui inisiatif FMC tersebut, kami dapat mewujudkan nilai sinergis dengan menggabungkan *customer touch point*, GraPARI, dan Plasa Telkom, untuk efisiensi operasional Perusahaan. Kami juga meningkatkan keterlibatan pelanggan kami dengan meluncurkan inisiatif Telkomsel One, yaitu layanan *mobile* dan *fixed* dalam satu aplikasi yang mampu membantu pelanggan secara efisien.

Pada tahun 2023, guna menyelaraskan Telkomsel dengan perspektif kontemporer tentang aspek keberlanjutan, kami membentuk tim khusus yang menangani aspek keberlanjutan dan melakukan penilaian material untuk mengidentifikasi prioritas kami dan mengonfigurasi ulang inisiatif yang tengah berlangsung. Dalam waktu dekat, kami bertujuan untuk mengembangkan strategi keberlanjutan sebagai titik tolak dalam mendukung upaya berkelanjutan dalam aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan.

Partisipasi kami dalam hal *Protect Environment* telah dilaksanakan melalui serangkaian inisiatif di bawah payung program Telkomsel Jaga Bumi. Kami mendaur ulang kartu SIM plastik menjadi barang siap pakai dan melakukan program *Carbon Offset* melalui penanaman pohon yang melibatkan partisipasi pelanggan. Kami juga menerapkan upaya efisiensi energi ke dalam jaringan operasional melalui pemanfaatan peralatan hemat energi, penyempurnaan jaringan, dan manajemen *adaptive intelligent traffic*.

Dari segi dampak sosial, Telkomsel berfokus pada pendidikan yang kami yakini bahwa sektor ini memiliki relevansi yang kuat dalam membina dan mempercepat pengembangan talenta digital di Indonesia. IndonesiaNEXT merupakan inisiatif unggulan yang dilaksanakan melalui pelatihan bersertifikasi internasional kepada 6.648 mahasiswa. Program Internet BAIK Telkomsel meningkatkan literasi digital masyarakat dan mendorong interaksi positif di media sosial dan internet. Pada tahun 2023, Internet BAIK melibatkan 11.421 peserta di 249 kota/kabupaten di 36 provinsi. Program NextDev mendukung 12 perusahaan rintisan (*startup*) dalam mengembangkan bisnis mereka melalui peningkatan kapabilitas, sementara Digital Creative Entrepreneurs (DCE) telah membantu 60 UMKM dalam meningkatkan kapabilitas, kompetensi, dan kreativitas mereka. Program Baktiku Negeriku telah memberdayakan komunitas di tiga desa pertanian dengan seminar optimasi digital dan teknologi. Perusahaan juga mendirikan dua *Digital Creative Centre* untuk meningkatkan kompetensi dan literasi digital masyarakat setempat.

66

Pada tahun 2023, Internet BAIK melibatkan 11.421 peserta yang tersebar di 249 kota/kabupaten di 36 provinsi di Indonesia.

Perusahaan mengutamakan pertumbuhan dan kesejahteraan karyawan melalui peningkatan inisiatif yang berfokus pada Organisasi, Budaya, dan Individu. *Merger* antara Telkomsel dengan IndiHome menuntut dilakukannya restrukturisasi organisasi secara besar-besaran. Sejalan dengan itu, kami memperkuat program pengembangan bakat untuk mempersiapkan karyawan dengan keterampilan yang relevan untuk masa depan. Telkomsel juga meningkatkan nilai-nilai yang ditawarkan kepada karyawan dan meningkatkan *culture health index* melalui penerapan pola kerja *hybrid*.

Dalam hal tata kelola perusahaan, kami telah menetapkan transparansi bisnis dan kepatuhan sebagai prioritas utama. Kami mengadakan program *Directorship* yang menitikberatkan pada tata kelola serta menekankan pentingnya pencegahan korupsi dan suap. Kami juga berupaya menjaga keamanan siber melalui program internal bernama Jaga Data, yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran karyawan tentang keamanan data. Telkomsel telah berhasil memperoleh sertifikasi

ISO 27001 dan menerapkan protokol standar dalam manajemen tata kelola perusahaan dan kerangka perlindungan data terhadap pelanggaran yang mungkin terjadi.

Kami menyadari bahwa aspek keberlanjutan merupakan proses panjang yang memerlukan peningkatan dan perbaikan secara terus-menerus. Oleh karena itu, Telkomsel berfokus pada upaya mengubah pola pikir karyawan terkait keberlanjutan dan mengintegrasikan praktik berkelanjutan ke dalam operasional Perusahaan. Kami sangat termotivasi untuk memenuhi komitmen ini dengan terus berinovasi dan menerapkan strategi yang mendukung keberlanjutan di seluruh aspek bisnis kami sebagai perusahaan telekomunikasi. Dengan menyelaraskan upaya-upaya tersebut untuk mencapai target bisnis berkelanjutan, Telkomsel tetap berkomitmen untuk menginspirasi perubahan positif dan berkontribusi menuju masa depan yang lebih berkelanjutan bagi semua pemangku kepentingan.

Atas nama Direksi
PT Telekomunikasi Selular,

Nugroho
Direktur Utama

Tentang Telkomsel

04







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.

Nilai Perusahaan

AKHLAK

Sebagai anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom), yang merupakan perusahaan milik negara, Telkomsel mengadopsi nilai-nilai inti perusahaan AKHLAK. Nilai AKHLAK diresmikan melalui Surat Edaran Menteri BUMN No. SE 7/MBU/07/2020 tanggal 1 Juli 2020, untuk menjadi nilai dasar yang harus dijunjung oleh seluruh karyawan perusahaan milik negara dalam perilaku sehari-hari. AKHLAK terdiri dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

Di Telkomsel, kami menerjemahkan nilai AKHLAK ini menjadi MyACTION (*Meritocracy, Integrity, Agility, Customer Centric, Transparency, Innovation, Open Mindset, Networking*). Setiap karyawan diwajibkan menerapkan MyACTION dalam pekerjaan mereka sehari-hari, karena ini juga menjadi indikator dalam penilaian karyawan pada setiap semester.

Profil Singkat

[2-1] [2-6]

Telkomsel merupakan anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, yang memiliki 69,9% saham pasca-integrasi IndiHome ke dalam Telkomsel, sementara Singapore Telecom Mobile Pte Ltd (Singtel Mobile) memiliki 30,1% saham. Saat ini, Telkomsel adalah penyedia layanan gaya hidup digital dan komunikasi *mobile* terbesar di Indonesia. Perusahaan berkantor pusat di Jakarta dan mempekerjakan 6.309 karyawan, termasuk Direksi, per 31 Desember 2023.

Sejak tahun 1995, Telkomsel telah melayani pasar Indonesia dan berkontribusi dalam pengembangan kehidupan digital bangsa dengan lebih dari 159 juta pelanggan yang telah menikmati berbagai layanan, mulai dari layanan *mobile* hingga konten dan gaya hidup digital. Dengan semangat Indonesia, Telkomsel berkomitmen untuk membuka peluang seluas-luasnya bagi kemajuan bangsa melalui

berbagai pencapaian dalam inovasi, inisiatif, dan aksi bermakna.

Telkomsel terus mengukuhkan posisi sebagai pemimpin di industri dengan memberikan kontribusi pada masa depan Indonesia melalui pemanfaatan teknologi konektivitas digital terbaru. Perusahaan menjadi pelopor dalam inovasi dan pemanfaatan teknologi untuk mendorong kemajuan, serta menjadi yang terdepan dalam eksplorasi penggunaan sumber daya baru dan terbarukan dengan komitmen untuk memanfaatkan secara komprehensif aset dan kapabilitasnya demi mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Melalui program tanggung jawab sosial yang inklusif, Telkomsel menyebarkan harapan dan aktif berkolaborasi dalam melindungi kekayaan alam Indonesia. Upaya ini mencerminkan dedikasi Telkomsel untuk membentuk dunia yang sejahtera dan makmur bagi generasi mendatang.



Aktivitas Bisnis

[2-6]

Telkomsel merupakan penyedia utama layanan telekomunikasi seluler dan solusi gaya hidup digital, dan telah menjadi penyedia telekomunikasi seluler terkemuka di Indonesia sejak tahun 1995.

Saat ini, operasi Telkomsel didukung oleh tiga anak perusahaan: [2-2]

1. Telkomsel Ventures (TSV): divisi yang berinvestasi di *startup* prospektif dalam ekosistem konektivitas, mencakup *devices*, *content*, *commerce*, *data*, dan *cloud*.
2. PT Telkomsel Ekosistem Digital (INDICO): entitas induk bisnis digital vertikal yang mempercepat inovasi dalam teknologi digital dengan memanfaatkan aset teknologi dan komersial Telkomsel. INDICO mengelola tiga platform digital: Kuncie (*EduTech*), Fita (*HealthTech*), dan Majamojo (*Games*).
3. PT Fintek Karya Nusantara (LinkAja): operator layanan dompet digital dalam *fintech*. Telah mendapatkan lisensi sejak tahun 2019 dari Bank Indonesia untuk mengeluarkan uang elektronik dan menyediakan layanan keuangan digital.



Per akhir 2023, produk unggulan Telkomsel antara lain:

**Telkomsel
Halo**

Telkomsel Halo telah menjadi pilihan utama untuk layanan pasca bayar di kalangan profesional dan klien korporat selama lebih dari dua dekade. Pada tahun 2021, Telkomsel melakukan pembaruan produk kartuHalo menjadi Telkomsel Halo. Telkomsel Halo terus menawarkan beragam layanan *mobile* berkualitas tinggi dan layanan eksklusif kepada para penggunanya. Menargetkan para profesional muda, Telkomsel Halo mengambil posisi sebagai layanan pascabayar unggulan yang memberikan nilai terbaik bagi segmen menengah dan atas dengan memperkaya kehidupan sehari-hari mereka melalui layanan terbaik Telkomsel.

**Telkomsel
PraBayar**

Telkomsel PraBayar merupakan produk hasil integrasi merek-merek prabayar Telkomsel—simPATI, Kartu As, dan LOOP— yang dilakukan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada pelanggan. *Rebranding* ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan berbagai paket yang tersedia dengan harga yang beragam. Telkomsel PraBayar menyediakan layanan untuk produktivitas, hiburan, dan aktualisasi diri, yang didukung oleh jaringan *broadband* Telkomsel yang kuat dan handal.

by.U

by.U adalah layanan *mobile* prabayar yang didukung oleh jaringan Telkomsel dan menawarkan pengalaman digital yang sepenuhnya dapat disesuaikan untuk semua kebutuhan telekomunikasi, terutama untuk kaum muda dan *digital native* yang membutuhkan konektivitas secara terus-menerus. by.U bertujuan untuk menjadi merek yang mendukung pemuda untuk mengekspresikan keunikan dan mendukung pemberdayaan mereka, #SemuanyaSemaunya.

**Telkomsel
Orbit**

Telkomsel Orbit menawarkan layanan internet *broadband* rumahan melalui modem Wi-Fi yang terhubung ke infrastruktur seluler 4G dan 5G unggulan milik Telkomsel di seluruh Indonesia. Tersedia dalam pilihan pascabayar dan prabayar, Orbit menawarkan pengalaman aktivasi yang ramah pengguna dengan langkah-langkah aktivasi sederhana untuk langsung terhubung ke internet dengan membeli paket data. Orbit dilengkapi dengan layanan yang sangat fleksibel dan komprehensif.

**IndiHome
by Telkomsel**

IndiHome merupakan *digital home solution* lengkap yang menawarkan layanan internet, telepon, dan TV interaktif. Dengan berbagai pilihan saluran dan fitur tambahan yang sangat mudah untuk dipersonalisasi, IndiHome memenuhi berbagai preferensi dan kebutuhan. Integrasi IndiHome dengan Telkomsel telah membuka jalan bagi konvergensi kuat yang didukung oleh infrastruktur jaringan berkualitas tinggi yang meluas di seluruh Indonesia. Kombinasi pilihan, fleksibilitas, dan keandalan menjadikan IndiHome sebagai pilihan utama bagi mereka yang mencari paket hiburan dan komunikasi rumah yang lengkap.

**Telkomsel
One**

Telkomsel One, diluncurkan tahun 2023, merupakan aplikasi yang merevolusi konektivitas melalui konvergensi fitur-fitur IndiHome dengan kemampuan *mobile broadband* Telkomsel untuk menawarkan pengalaman digital yang luar biasa melalui aplikasi yang terpadu. Telkomsel One menyediakan solusi digital *all-in-one* yang *superior* untuk semua kebutuhan internet dan hiburan pelanggan, baik di rumah maupun saat sedang bepergian. Dengan Telkomsel One, pelanggan dapat menikmati manajemen layanan terbaik yang mencakup segala hal mulai dari tagihan hingga dukungan pelanggan dalam satu aplikasi intuitif guna meningkatkan kualitas hidup para pelanggan Telkomsel di dunia digital.

Keanggotaan dalam Asosiasi

[2-28]



Hingga akhir 2023, Telkomsel merupakan anggota dari berbagai organisasi dan asosiasi berikut:

- Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL)
- Asosiasi Kliring Interkoneksi Telekomunikasi (ASKITEL)
- Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII)
- Asosiasi Penyelenggara Telekomunikasi Seluruh Indonesia (ATSI)
- Asosiasi Penyelenggara Pengiriman Uang Indonesia (APPUI)
- Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)
- Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH)
- Asosiasi IoT Indonesia (ASIOTI)
- Asia Pacific Telecommunication (APT)
- TM Forum
- Asia Pacific Network Information Centre (APNIC)
- Bridge Alliance
- Global System for Mobile Communications Association (GSMA)
- The Mobile Marketing Association (MMA) Global



Pendekatan terhadap Aspek Keberlanjutan

05





Telkomsel Purpose-Driven Sustainability Framework

[3-1]

Sebagai perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, Telkomsel sepenuhnya berkomitmen untuk mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam operasional bisnisnya. Kami meyakini bahwa fokus pada aspek keberlanjutan merupakan langkah yang penting untuk memastikan masa depan bisnis Telkomsel.

Telkomsel menjalankan praktik bisnis secara bertanggung jawab dan berkelanjutan dengan mempertimbangkan faktor ekonomi, sosial, dan lingkungan dalam setiap proses pengambilan keputusannya. Kami melakukan integrasi teknologi dan manajemen sumber daya hingga keterlibatan dengan masyarakat untuk

mendukung tujuan bisnis sekaligus memberikan kontribusi positif bagi kesejahteraan bangsa dalam jangka panjang.

Pada tahun 2023, kami memperkuat komitmen keberlanjutan kami dengan melakukan penilaian materialitas secara komprehensif, yang melibatkan seluruh Direksi. Telkomsel mengadopsi kerangka keberlanjutan dari perusahaan induknya yaitu Telkom Group dan Singtel Group dalam melakukan penilaian materialitas terhadap topik-topik ESG (*Environmental, Social, and Governance*).

Berdasarkan hasil penilaian materialitas ini, kami menentukan tujuh topik material yang tercermin dalam setiap pilar kami. Kami kemudian



merumuskan “*Purpose-Driven Sustainability Framework*”, yang akan membentuk fokus Telkomsel ke dalam aspek keberlanjutan untuk beberapa tahun ke depan. **[3-2]**

Pilar Keberlanjutan Telkomsel direpresentasikan oleh Tiga Portal Telkomsel, yang bersatu membentuk sebuah kincir angin. Setiap bilah kincir angin tersebut harus bergerak bersama ke arah yang sama untuk dapat berfungsi dan menghasilkan energi. Hal ini melambangkan sinergi dari tiga elemen Keberlanjutan yang bekerja sama untuk memberdayakan Telkomsel dalam mencapai tujuan yang lebih besar.

PILAR #1: PROTECT ENVIRONMENT

Pilar ini berkaitan dengan bagaimana Telkomsel dapat berkontribusi untuk melestarikan lingkungan. Telkomsel terus berupaya untuk melaksanakan tindakan dan inisiatif yang sadar lingkungan dan menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan kualitas hidup. Telkomsel mengambil langkah-langkah pendekatan proaktif untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasionalnya dan mempromosikan budaya keberlanjutan yang lebih luas di kalangan pelanggan dan di dalam industri.

PILAR #2: EMPOWER PEOPLE

Sebagai perusahaan telekomunikasi digital, Telkomsel memainkan peran penting dalam mendorong pembangunan berkelanjutan di Indonesia melalui peningkatan konektivitas. Dengan menjembatani kesenjangan

geografis dan digital, Telkomsel tidak hanya memberdayakan talenta internal Perusahaan tetapi juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi, menikmati berbagai layanan, dan membuka akses lebih luas lagi. Jaringan Telkomsel tidak hanya mendukung pertumbuhan ekonomi tetapi juga mendorong inovasi dan inklusivitas dengan memastikan bahwa manfaat dari kemajuan digital tersebar di seluruh kepulauan Indonesia serta mengedepankan aksi sosial yang berkelanjutan di bidang kesehatan, pendidikan, dan kewarganegaraan.

PILAR #3: RESPONSIBLE BUSINESS

Telkomsel tidak hanya berfokus pada keuntungan ekonomi, tetapi juga pada peningkatan kesejahteraan dengan akuntabilitas dan tanggung jawab yang tinggi. Transparansi bisnis dan kepatuhan adalah prinsip utama operasional Perusahaan. Bisnis Telkomsel selaras dengan peraturan yang berlaku dan tujuan pemerintah untuk pembangunan nasional.

Dalam upaya untuk memperkuat strategi keberlanjutan, pada akhir tahun 2023, Perusahaan mulai merumuskan strategi keberlanjutan jangka panjangnya. Saat ini, kami tengah berfokus untuk menetapkan target dan *roadmap* untuk mencapai tujuan keberlanjutan Perusahaan.

Organisasi Keberlanjutan

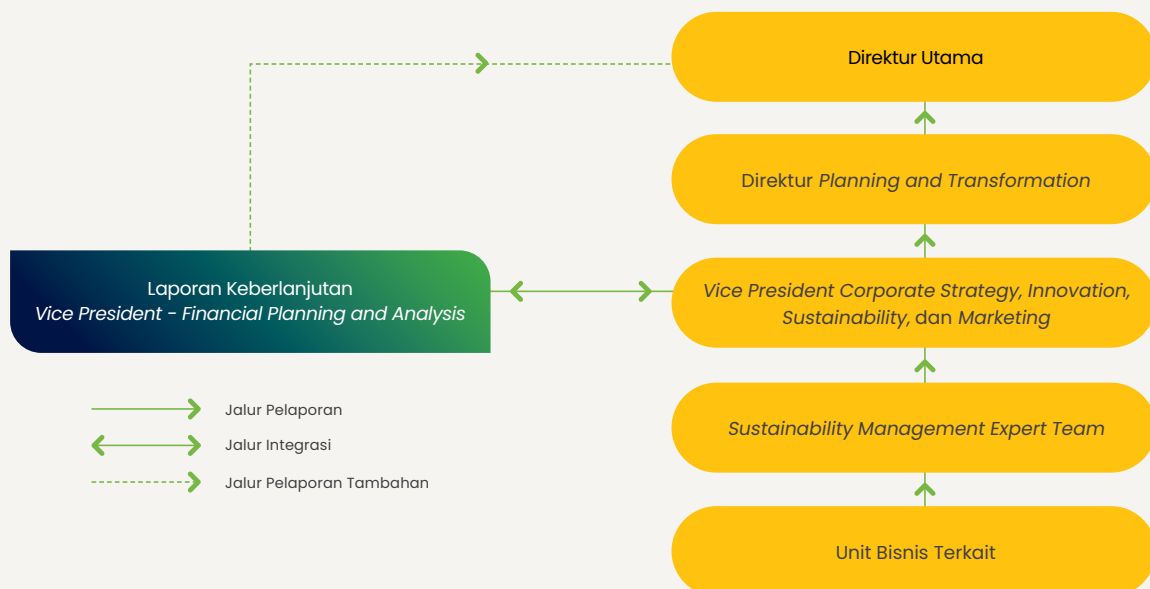
[2-12, 2-13, 2-14]

Telkomsel secara resmi telah mendirikan organisasi keberlanjutannya pada akhir 2023 di bawah Direktorat *Planning and Transformation*. Direktur Utama dan Direktur *Planning and Transformation* mengawasi semua inisiatif keberlanjutan Telkomsel. Mereka memandu arah strategis untuk memastikan upaya keberlanjutan selaras dengan tujuan bisnis jangka panjang dan harapan para pemangku kepentingan. Tanggung jawab mereka antara lain mengevaluasi isu-isu keberlanjutan yang material, mendukung implementasi praktik keberlanjutan, dan mendorong budaya yang mendukung manajemen berkelanjutan.

Vice President Corporate Strategy, Innovation, Sustainability and Marketing melaksanakan fungsi kepemimpinan dan panduan menyeluruh

dalam bidang keberlanjutan di Telkomsel dengan tanggung jawab antara lain mengatur visi dan strategi keberlanjutan, memastikan pelaporan keberlanjutan yang akurat, serta menjaga transparansi komunikasi dengan Direksi. *Sustainability Management Expert Team* berperan penting dalam mengatur agenda keberlanjutan di Telkomsel dengan melibatkan berbagai unit bisnis, serta memastikan semua kegiatan sejalan dengan tujuan keberlanjutan dan persyaratan kepatuhan Perusahaan.




Tim Pelaporan Keberlanjutan mengoordinasikan seluruh proses terkait pelaporan keberlanjutan di Telkomsel. Tim ini juga bertanggung jawab untuk berinteraksi dengan regulator dan investor, serta mematuhi peraturan dan memenuhi harapan terkait aspek keberlanjutan.







Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Untuk memastikan bahwa tindakan keberlanjutan kami memiliki dampak yang signifikan dan bahwa dampak tersebut dapat sesuai dengan harapan dari para pemangku kepentingan, secara konsisten kami mendengarkan *concern* mereka dan menyampaikan perkembangan kami melalui berbagai metode keterlibatan. *Concern* dan metode keterlibatan ini dijelaskan dalam tabel berikut.

Keterlibatan para Pemangku Kepentingan di Telkomsel [2-29]

	TOPIK DAN CONCERN	METODE KETERLIBATAN	FREKUENSI
Pemegang saham 	Kinerja Perusahaan	Rapat Umum Pemegang Saham	Tahunan
		Pertemuan evaluasi kinerja	Triwulanan
	Tata Kelola Perusahaan	Laporan Tahunan	Tahunan
	Program keberlanjutan	Laporan Keberlanjutan Website	Tahunan Sesuai kebutuhan
Pelanggan 	Kepuasan pelanggan terhadap cakupan jaringan dan layanan	Layanan <i>call centre</i>	Sesuai kebutuhan
		Pusat Keluhan Pelanggan	Sesuai kebutuhan
		Survei Kepuasan Pelanggan	Bulanan
	Layanan purnajual	Informasi pada <i>website</i> dan <i>frontline</i>	Sesuai kebutuhan
		<i>In-person visits</i>	Sesuai kebutuhan
		Layanan <i>call centre</i>	Sesuai kebutuhan
	Privasi dan keamanan data	Pusat Keluhan Pelanggan	Sesuai kebutuhan
Karyawan 	Hak dan remunerasi	Perjanjian Kerja Bersama	Tahunan
		Pusat Keluhan Karyawan	Sesuai kebutuhan
	Pengembangan karier	Program pelatihan dan pembelajaran	Bulanan
		Program inovasi	Bulanan
		Program beasiswa	Tahunan
	Aspek lainnya dari ketenagakerjaan	Program kesejahteraan	Bulanan
		Survei kepuasan karyawan	Tahunan

	TOPIK DAN CONCERN	METODE KETERLIBATAN	FREKUENSI
Regulator 	Kepatuhan dan pelaporan, Praktik operasional etis, Harmonisasi relasi	Pelaporan kepatuhan Keterlibatan berkala (pertemuan dan dengar pendapat)	Tahunan Sesuai kebutuhan
Pemasok 	Proses pengadaan yang objektif, Membangun kerja sama yang saling menguntungkan	Pakta Integritas Manajemen Relasi dengan pemasok	Sesuai kebutuhan Sesuai kebutuhan
Media 	Akurasi pemberitaan Exposure atas program keberlanjutan	Press releases Keterlibatan media Press releases	Sesuai kebutuhan Sesuai kebutuhan Sesuai kebutuhan
Masyarakat 	Risiko paparan internet dan digital, Harmonisasi relasi, Kontribusi pada aspek ekonomi	Program CSR Keterlibatan Masyarakat	Tahunan Sesuai kebutuhan



Keselarasan dengan Sustainable Development Goals

Telkomsel berusaha untuk mengarahkan tindakan dan inisiatif keberlanjutannya agar sesuai dengan aspirasi global yang relevan saat ini, yaitu UN SDGs. Penyelarasan aspek utama bisnis kami dengan UN SDGs dapat dilihat dalam infografis di bawah ini, yang tercermin dalam keseluruhan Laporan Keberlanjutan ini.

Pilar-pilar Keberlanjutan Telkomsel dan Kaitannya dengan UN SDGs

PILAR KEBERLANJUTAN	AKSI DAN INISIATIF	SDGS
<i>Protect Environment</i>	Di bawah payung program Telkomsel Jaga Bumi: daur ulang kartu SIM, BTS energi hijau, daur ulang modem, perbaikan dan penggunaan kembali peralatan jaringan, program loyalitas <i>Carbon Offset</i>	 
<i>Empower People</i>	<ul style="list-style-type: none"> Praktik ketenagakerjaan (kesehatan, kesetaraan gender), program pelatihan, pembelajaran, dan inovasi Cakupan area BTS, Internet BAIK, Telkomsel One, TINC, INDICO, penyebaran 4G/LTE yang menyeluruh, terobosan 5G, NextDev, IndonesiaNEXT, Baktiku Negeriku, TERRA, Telkomsel Enterprise 	      
<i>Responsible Business</i>	Internet BAIK, perlindungan data pribadi, tindakan Perusahaan yang bertanggung jawab dan penuh kepatuhan, pencegahan dan perlindungan keamanan siber, mekanisme <i>whistleblowing</i> , kampanye internal Jaga Data untuk karyawan mengenai praktik keamanan di tempat kerja	

Lead to Build The Nation

06





Telkomsel menyadari pentingnya memastikan bisnis yang berkelanjutan dengan menciptakan dan menyebarkan nilai secara berkeadilan kepada semua pemangku kepentingan. Kemampuan kami untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas hidup pelanggan, pemasok, dan semua pihak terkait serta dalam melestarikan dan meningkatkan keberlanjutan lingkungan hidup, sangat bergantung pada kemampuan Perusahaan untuk secara berkelanjutan menghasilkan nilai ekonomi yang mendukung upaya-upaya Telkomsel di berbagai dimensi keberlanjutan.

Pada tahun 2023, Telkomsel berhasil mengintegrasikan IndiHome ke dalam operasionalnya tanpa menimbulkan kendala bagi para pelanggan kami. Melalui *Fixed Mobile Convergence* (FMC), kami memperkenalkan

Telkomsel One, paket *all-in-one* yang menyediakan konektivitas digital kepada berbagai segmen masyarakat dengan penawaran yang lebih luas.

Melalui peran krusial dalam sektor telekomunikasi untuk pembangunan berkelanjutan di Indonesia, kami bertekad untuk mengakselerasi adopsi *broadband* rumah di seluruh penjuru negeri. Saat ini, Telkomsel memiliki cakupan layanan *broadband* rumah terluas di Indonesia. Melalui Telkomsel Orbit, kami juga menyediakan solusi konektivitas *wireless* untuk rumah tangga di daerah yang belum terjangkau oleh jaringan serat optik dan di perumahan dengan akses terbatas ke operator. Layanan kami mencakup wilayah perkotaan, terpencil, dan bahkan mencapai pulau-pulau terluar serta daerah-daerah perbatasan.

Penciptaan dan Distribusi Nilai Ekonomi

[201-1, 3-3:201]

Telkomsel mengelola bisnisnya menggunakan pendekatan berkelanjutan yang menekankan pemberdayaan masyarakat dan dukungan terhadap dunia usaha. Dengan mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam aktivitas bisnis digital, Telkomsel terus meningkatkan kinerja bisnisnya yang menjadi pendorong pertumbuhan secara konsisten melalui inisiatif perilaku yang sehat dan peningkatan produktivitas.

Bisnis Telkomsel telah memberikan dampak ekonomi yang besar terhadap masyarakat Indonesia, mulai dari karyawan kami sendiri hingga mitra kami, pelanggan, dan masyarakat luas. Dampak kami terhadap para pemangku

kepentingan ini telah meningkat selama bertahun-tahun. Pada 2023, nilai ekonomi yang kami distribusikan meningkat sebesar 15% dibandingkan tahun sebelumnya.

Selain itu, kami juga meningkatkan kapasitas kami untuk memperluas dampak dan kehadiran kami dengan memperkuat posisi keuangan melalui peningkatan 8% dalam nilai ekonomi yang kami hasilkan.

Hal ini mencerminkan komitmen Telkomsel sebagai mitra pembangunan yang turut serta dalam pertumbuhan dan kemajuan masyarakat Indonesia.

Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan [201-1]

DESKRIPSI (Rp miliar)	2023	2022
Nilai ekonomi yang dihasilkan	102.371	89.039
Pendapatan	102.371	89.039
Nilai ekonomi yang didistribusikan	86.505	74.354
Biaya operasional dan pemeliharaan	30.670	21.347
Biaya karyawan	7.140	6.530
Biaya pemasaran dan penjualan	2.916	2.333
Biaya umum dan administrasi	1.618	1.598
Biaya layanan	6.251	5.250
Biaya interkoneksi dan roaming internasional	1.697	1.492
Pajak penghasilan	6.217	5.755
Beban keuangan – neto	2.477	2.090
Dividen yang dibayarkan kepada pemegang saham*	27.517	27.958
Pembayaran kepada pemerintah		
Pembayaran kepada pemerintah (biaya penggunaan spektrum, lisensi, pajak, dan dividen)**	34.580	32.229
Nilai ekonomi yang ditahan	15.866	14.685

* Dividen kepada PT Telkom Indonesia Tbk (Telkom) dan Singapore Telecom Mobile Pte Ltd (Singtel Mobile)

** Untuk dividen, pembayaran melalui kepemilikan Telkom di Telkomsel

Selain menyumbangkan nilai ekonomi kepada para pemangku kepentingan, kami menjadi bagian integral dari kehidupan digital Indonesia dengan melayani pelanggan di seluruh penjuru negeri melalui berbagai layanan yang kami sediakan. Perusahaan telah memainkan peran penting dalam membuka peluang kemajuan bagi bangsa. Kami berkomitmen untuk mendukung pelanggan dalam segala kebutuhan komunikasi mereka di ranah digital serta meluaskannya agar berdampak positif bagi masyarakat.

Telkomsel berkontribusi sebesar 1,6% terhadap total Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia pada 2023. Selain itu, peningkatan *data payload* Telkomsel sebesar 100 TB di suatu kabupaten atau kota berhasil meningkatkan rata-rata Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) per kapita di wilayah tersebut sebesar Rp1,7 miliar.¹

Kami berkomitmen untuk mendukung perekonomian lokal dengan mengutamakan pembelian dari pemasok lokal, sesuai dengan strategi kami untuk memberdayakan masyarakat setempat. Pada tahun 2023, sebanyak 99,2% dari total pengeluaran Perusahaan dialokasikan kepada pemasok lokal, termasuk untuk semua produk dan layanan baik lokal maupun non-lokal. [204-1]

¹ Publikasi dari Lembaga Penelitian Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Indonesia yang berfokus pada pembangunan berbasis demografi (LD FEB UI). https://ldfebui.org/wp-content/uploads/2024/05/Bahan-Paparan_Kontribusi-Penetrasi-Internet-Telkomsel-terhadap-Perekonomian-Indonesia.pdf

Kinerja Ekonomi

Telkomsel telah mengadopsi pendekatan *asset-light* dengan memanfaatkan infrastruktur Telkom tanpa perlu melakukan investasi ganda untuk pengembangan jaringan. Tingkat EBITDA yang baru ini akan tercermin secara bertahap dan diharapkan dapat menghasilkan kinerja EBITDA yang lebih kuat di masa depan dan menjadikan Telkomsel sebagai pemimpin industri dalam hal profitabilitas. Upaya ini didukung oleh fondasi keuangan yang kuat dan kemampuan yang konsisten dalam menghasilkan arus kas.

Kami terus berfokus pada produktivitas pangsa pasar melalui pendekatan *customer centricity* dan perilaku yang lebih sehat dengan penetapan harga yang tepat untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dengan mengoptimalkan *Customer Value Management* (CVM) seraya tetap mengikuti tren pasar. Saat ini, merujuk pada pertumbuhan ARPU yang sehat dari jumlah *payload* yang lebih besar baik di *Mobile* maupun *Fixed*, Telkomsel telah menjadi *House of Payload* terbaik di Indonesia.

Layanan kami tidak hanya mencakup pelanggan individu tetapi juga rumah tangga sehingga mampu membantu mereka meningkatkan pengalaman digital dan produktivitas, serta meningkatkan profitabilitas bisnis mereka. Kami menghadirkan inklusi digital yang mencakup seluruh wilayah Indonesia, yang merupakan negara kepulauan terbesar.

Layanan internet Telkomsel mengoptimalkan potensi pasar *e-commerce* di Indonesia dengan memfasilitasi integrasi 45,7% pemilik bisnis ke platform *e-commerce* dan *social-commerce*. Selain itu, penggunaan internet Telkomsel dapat meningkatkan pendapatan hingga 80% dan menggandakan jangkauan penjualan. Hal ini karena internet semakin mempermudah komunikasi antara pemilik bisnis dengan pelanggan (B2C) dan antara pelaku bisnis (B2B).²

Kinerja Operasional

DESKRIPSI	2023	2022	PERTUMBUHAN
Basis Pelanggan <i>Mobile</i> (ribu)	159.340	156.812	1,6%
Basis Pelanggan B2C IndiHome (ribu)	8.694	-	N/A
ARPU <i>Mobile</i> (Rp ribu)	47,5	44,2	7,5%
ARPU IndiHome (Rp ribu)	252,7	-	N/A
BTS yang Aktif (unit)	247.472	265.194	-6,7%
Data Payload (TB)	17.901.034	16.426.853	9,0%

Kinerja Keuangan

DESKRIPSI	2023	2022	PERTUMBUHAN
Pendapatan (Rp miliar)	102.371	89.039	15,0%
EBITDA (Rp miliar)	52.078	50.488	3,1%
Laba Bersih (Rp miliar)	21.878	18.367	19,1%
Total Aset (Rp miliar)	112.966	100.991	11,9%
Total Ekuitas (Rp miliar)	30.649	30.042	2,0%
Margin EBITDA (%)	50,9	56,7	-5,8 ppt
Margin Laba Bersih (%)	21,4	20,6	0,7 ppt
Return on Assets (ROA) (%)	20,5	18,2	2,3 ppt
Return on Equity (ROE) (%)	72,1	52,9	19,2 ppt

² Publikasi dari Lembaga Penelitian Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Indonesia yang berfokus pada pembangunan berbasis demografi (LD FEB UI). https://lcfebui.org/wp-content/uploads/2024/05/Bahan-Paparan_Kontribusi-Penetrasi-Internet-Telkomsel-terhadap-Perekonomian-Indonesia.pdf



Protect Environment

07



Telkomsel berkomitmen untuk melakukan tindakan yang efektif, seimbang, dan proporsional serta memitigasi dampak lingkungan untuk menjamin masa depan alam yang berkelanjutan. Seiring pertumbuhan bisnis kami, kami menyadari bahwa risiko dampak lingkungan juga akan meningkat. Oleh karena itu, kami terus melakukan upaya bermakna di bawah payung program

Telkomsel Jaga Bumi

yang merupakan inisiatif Telkomsel yang terdiri dari berbagai program termasuk pengelolaan energi, emisi GRK, dan pengelolaan limbah. Tujuan utama dari inisiatif ini adalah untuk mengurangi dan memitigasi dampak lingkungan. Langkah ini juga didedikasikan untuk mendukung upaya

pemerintah dan masyarakat dalam mengurangi dampak dari berbagai tantangan lingkungan. Telkomsel Jaga Bumi memberikan kesempatan bagi masyarakat Indonesia untuk berpartisipasi aktif dalam menjaga kelestarian dan masa depan bumi melalui aksi kolektif, sekaligus mendukung inisiatif pembangunan berkelanjutan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia.

Telkomsel menyelaraskan inisiatif Jaga Bumi dengan semangat membangun bangsa. Masyarakat Indonesia telah lama menganut semangat ini dalam tradisi budaya yang mendorong keterlibatan masyarakat dengan memupuk persatuan menuju tujuan bersama.

Atas pencapaian lingkungannya pada tahun 2023, Telkomsel Jaga Bumi mendapatkan pengakuan berupa Penghargaan CSR 2023 dari Bisnis Indonesia.

Manajemen Energi

[3-3:302]

Sebagai perusahaan telekomunikasi terdepan, Telkomsel memanfaatkan energi secara ekstensif untuk memastikan sinyal telekomunikasi mampu menjangkau para pelanggan bahkan hingga ke pelosok Indonesia. Untuk mencapai tujuan ini, kami memanfaatkan berbagai sumber energi. Bauran energi kami selama beberapa tahun terakhir didominasi oleh listrik dari jaringan listrik (hampir 98% dari total konsumsi energi pada tahun 2023), dan bahan bakar solar untuk generator cadangan. Meskipun jumlahnya masih dalam proporsi yang sangat kecil bila dibandingkan dengan total keseluruhannya, Perusahaan semakin meningkatkan penggunaan energi yang berasal dari sumber terbarukan. Bauran energi yang kompleks ini

menggarisbawahi misi kami untuk memberikan layanan komunikasi tanpa gangguan secara nasional, sehingga memerlukan bauran energi yang kuat dan andal.

Industri telekomunikasi global menyumbang sekitar 2% terhadap emisi CO₂ tahunan global, terutama dari pengoperasian BTS. Namun, terdapat peluang yang menjanjikan untuk pengurangan emisi berkat penggunaan teknologi baru yang lebih hemat energi yang mendukung jaringan 5G. Pada tingkat saat ini, jaringan 5G telah mampu mentransmisikan data dengan efisiensi 90% lebih besar dibandingkan jaringan 4G.

Proses pemeliharaan jaringan yang intensif energi dengan cakupan sekitar 247 ribu BTS di seluruh wilayah kepulauan Indonesia yang luas

dan beragam menunjukkan skala komitmen kami terhadap pengelolaan energi. Daerah terpencil yang sering kali tidak memiliki akses terhadap jaringan listrik tradisional memerlukan solusi energi yang inovatif dan mandiri. Kondisi ini mendorong kami untuk mengeksplorasi dan menerapkan pasokan listrik otonom guna memastikan konektivitas yang andal bagi pelanggan kami di wilayah paling terpencil.

Konsumsi Energi Berdasarkan Sumber [302-1]

SUMBER	UNIT SUMBER	LOKASI	VOLUME (UNIT SUMBER)			ENERGI (GJ)		
			2023	2022	2021	2023	2022	2021
Energi Tidak Terbarukan								
Solar	Liter	BTS	2.816.769	2.851.955	2.870.731	107.037	108.374	109.088
		TTC	152.143	118.038	122.339	5.781	4.485	4.649
Total Solar			2.968.912	2.969.993	2.993.070	112.818	112.859	113.737
Jaringan Listrik	kWh	BTS	1.447.759.754	1.261.500.749	1.238.317.055	5.211.935	4.541.403	4.457.941
		TTC	149.586.600	153.195.600	153.389.400	538.512	551.504	552.202
	Kantor	3.639.860	3.440.884	2.943.750	13.103	12.387	10.598	
Total Listrik dari Jaringan			1.600.986.214	1.418.137.233	1.394.650.205	5.763.550	5.105.294	5.020.741
Energi Terbarukan								
Panel Surya	kWh	BTS	2.033.798	1.692.432	252.288	7.322	6.093	908
Microhydro		BTS	5.256	5.256	5.256	19	19	19
Total Energi Terbarukan			2.039.054	1.697.688	257.544	7.341	6.112	927
Jumlah Total						5.883.709	5.224.265	5.135.405

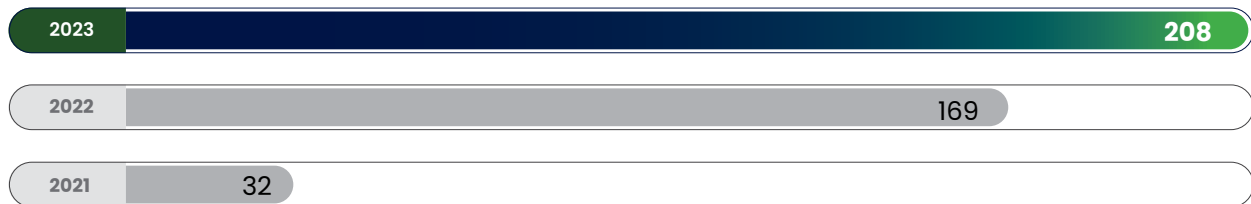
Catatan:

1. Penggunaan listrik kantor hanya mencakup Kantor Pusat Telkomsel di Jakarta.
2. Faktor konversi diperoleh dari Protokol Gas Rumah Kaca (GRK).

Pada tahun 2023, kami memperoleh suatu pencapaian dengan menyelesaikan transisi *radio network controller* (RNC) dari 3G ke 4G. Penghentian RNC 3G menghasilkan pengurangan besar dalam penggunaan energi dari BTS kami. Namun, dengan kecepatan transfer *data broadband* yang lebih tinggi melalui 4G dan 5G, dalam hal ini Telkomsel sebagai operator yang terdepan di Indonesia telah meningkatkan *data traffic* dan densitas melalui peningkatan total *data payload* sebesar 9% mencapai 17.901.034 TB pada tahun 2023. Dengan demikian, intensitas energi Perusahaan pada tahun 2023 adalah 0,33 gigajoule (GJ) untuk setiap terabyte lalu lintas data. Angka ini lebih tinggi 4% dibandingkan intensitas energi tahun 2022, yaitu sebesar 0,32 GJ/TB. [302-3, 302-5]

Tingginya penggunaan energi dalam pengoperasian BTS 4G dan 5G di seluruh Indonesia mendorong Telkomsel untuk menyusun tujuan jangka panjang pengelolaan energi. Kami bertujuan untuk mengurangi ketergantungan pada bahan bakar fosil dan meningkatkan penggunaan energi terbarukan apabila memungkinkan. Berdasarkan prinsip ini, kami juga mempersiapkan fasilitas dan BTS agar lebih kompatibel dengan sumber energi terbarukan. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah BTS Telkomsel yang dilengkapi panel surya dan mikrohidro meningkat, hingga mencapai 208 unit pada akhir 2023. [302-4]

Jumlah BTS Telkomsel yang Dilengkapi Panel Surya & Microhydro



Telkomsel mulai menguji coba penerapan teknologi efisiensi energi *Radio Access Network* (RAN) pada tahun 2023. Inovasi ini memungkinkan BTS kami dilengkapi dengan peralatan untuk menyesuaikan penggunaan daya secara dinamis berdasarkan lalu lintas jaringan sehingga memastikan efisiensi energi tanpa mengurangi kualitas jaringan. Langkah-langkah penghematan energi lebih lanjut dari RAN juga mencakup fitur dan modul canggih yang terintegrasi ke dalam perangkat keras, yang memungkinkannya dijalankan pada mode daya rendah dan pada berbagai pita frekuensi. Sementara itu, untuk gedung perkantoran kami berupaya mengurangi konsumsi listrik dengan mengembangkan sistem *Smart Energy Management*, yang hingga saat ini dilengkapi pengatur waktu otomatis untuk perlengkapan lampu di kantor pusat kami. Semua upaya ini menandakan komitmen kami terhadap praktik berkelanjutan dan sejalan dengan *Nationally Determined Contribution* (NDC) yang dicanangkan pemerintah Indonesia untuk mencapai *net zero* pada tahun 2060 dan tujuan emisi rendah karbon pada tahun 2030. [302-4]

Di gedung perkantoran kami pasca-integrasi dengan IndiHome, kami mewujudkan efisiensi operasional dengan menggabungkan *customer touch point*, GraPARI, dan Plasa Telkom. Kami menutup 201 Plasa Telkom dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan kami untuk melayani kebutuhan mereka akan produk *mobile* dan *fixed* dalam satu tempat terpadu.

Melalui inisiatif-inisiatif ini, Telkomsel terus memimpin dalam menyediakan solusi telekomunikasi yang berkelanjutan dan andal di seluruh Indonesia, serta menunjukkan komitmen teguh kami terhadap keunggulan operasional sekaligus menjunjung tinggi kinerja kami dalam pengelolaan lingkungan hidup. Seiring dengan kemajuan yang kami capai, fokus kami tetap pada inovasi, efisiensi, dan pengelolaan sumber daya alam yang terbatas tersebut secara bertanggung jawab, sehingga memastikan masa depan yang baik bagi semua kalangan.



BTS Telkomsel dilengkapi dengan panel surya.

Emisi Gas Rumah Kaca (GRK)

[3-3:305]

Telkomsel telah menerapkan berbagai metode untuk memitigasi emisi karbon aktivitas operasionalnya yang ekstensif. Implementasi inisiatif ini merupakan wujud tanggung jawab kami terhadap dampak lingkungan yang kami timbulkan, terutama akibat konsumsi energi dari fasilitas operasional kami yang tersebar di seluruh kepulauan Indonesia.

Kami telah berkomitmen pada strategi multifaset yang bertujuan untuk mengurangi dampak secara signifikan. Inti dari upaya ini adalah peningkatan efisiensi energi di seluruh infrastruktur jaringan Telkomsel melalui sebuah langkah yang dirancang untuk mengurangi pemborosan energi dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya. Efisiensi energi yang lebih tinggi akan menimbulkan ketergantungan besar pada bahan bakar fosil, yang kemudian

akan diiringi dengan penurunan emisi gas rumah kaca (GRK).

Dengan demikian, Telkomsel telah melakukan investasi besar pada sumber energi terbarukan, serta menandai peralihan kami menuju solusi energi yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan untuk operasional sehari-hari. Poros strategis ini menggarisbawahi arah pembangunan berkelanjutan jangka panjang kami, seiring kami berpartisipasi dalam advokasi global untuk energi terbarukan. Penerapan teknologi yang lebih ramah lingkungan memungkinkan Telkomsel untuk secara bertahap mengurangi ketergantungan pada sumber energi konvensional, sehingga mengurangi dampak terhadap lingkungan. Hal ini terlihat jelas dalam integrasi sumber daya terbarukan, seperti tenaga surya dan air, ke dalam BTS kami.

Emisi GRK berdasarkan Sumber [305-1] [305-2]

SUMBER	LOKASI	EMISI (TON CO ₂ E)		
		2023	2022	2021
Lingkup 1				
Solar	BTS	7.490	7.583	7.633
	TTC	405	314	325
Total Lingkup 1		7.895	7.897	7.958
Lingkup 2				
Listrik	BTS	1.259.551	1.097.506	1.077.336
	TTC	130.140	133.280	133.449
	Kantor	3.167	2.994	2.561
Total Lingkup 2		1.392.858	1.233.780	1.213.346
Total Keseluruhan (Lingkup 1 & 2)		1.400.753	1.241.677	1.221.304

Faktor emisi:

1. Solar: UK Department for Environment, Food and Rural Affairs Emissions Factors tahun 2023
2. Jaringan Listrik: Faktor Emisi GRK Sistem Ketenagalistrikan Tahun 2021, diterbitkan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral

Catatan:

Telkomsel belum menghitung emisi GRK dari sumber tidak langsung lainnya, yang biasanya dikategorikan dalam Lingkup 3

Dalam intensitas emisi GRK yang oleh Telkomsel didefinisikan sebagai jumlah CO₂e yang dikeluarkan per terabyte data yang ditransmisikan, kami mencatat peningkatan sekitar 2,5% dari 0,076 ton CO₂e/TB pada tahun 2022 menjadi 0,078 ton CO₂e/TB pada tahun 2023. Peningkatan emisi karbon kami pada tahun 2023 disebabkan oleh peningkatan lalu lintas data dan perluasan lokasi operasional kami. [305-4]

Pada tahun 2023, Telkomsel berhasil mengurangi emisi sekitar 1.774 ton CO₂e melalui pemanfaatan panel surya dan pembangkit listrik tenaga mikrohidro untuk memasok listrik ke 208 BTS. Meskipun angka ini masih sangat kecil jika dibandingkan dengan total emisi GRK pada tahun 2023, yaitu sekitar 1,4 juta ton CO₂e, kami siap untuk memperluas penggunaan sumber daya terbarukan di tahun-tahun mendatang seiring upaya-upaya untuk mengeksplorasi dan menguji lebih banyak jenis teknologi inovatif yang kami yakini berpotensi menurunkan jejak karbon Perusahaan secara signifikan. Saat ini, kami juga terlibat dalam program *subscriber-oriented carbon offset*, yang bekerja sama dengan para pemangku kepentingan utama di lapangan. Hal ini dijelaskan lebih lanjut pada bagian Telkomsel Jaga Bumi.

Upaya kolektif yang kami lakukan untuk mengurangi emisi menunjukkan sikap proaktif Telkomsel dalam menjaga lingkungan. Bersama dengan seluruh pemangku kepentingan di industri ini, kami bertujuan untuk berkontribusi dalam memerangi dampak pemanasan global antropogenik, sekaligus menjadi tolok ukur bagi sektor telekomunikasi Indonesia.

CARBON OFFSET [203-1] [413-1]

Selain mitigasi emisi yang dilakukan di seluruh operasional Perusahaan, kami juga mengundang dan memfasilitasi pelanggan untuk berkontribusi pada inisiatif lingkungan melalui program *Carbon Offset* Telkomsel Jaga Bumi.

Telkomsel menerapkan program *Carbon Offset* sebagai upaya mengurangi emisi karbon melalui penanaman pohon secara ekstensif. Pepohonan mampu membantu menyerap karbon di atmosfer dan mengurangi dampak buruk karbon terhadap lingkungan. Dengan menanam pohon yang mampu menyerap karbon dioksida (CO₂) dan menghasilkan oksigen (O₂), Telkomsel berkontribusi dalam mewujudkan ekosistem yang lebih sehat dan berkelanjutan.

Program *Carbon Offset* yang dilaksanakan melalui kerja sama dengan Jejak.in ini merupakan program donasi berbasis gerakan lingkungan yang mengundang partisipasi pelanggan setia Telkomsel. Mereka dapat berpartisipasi melalui penukaran TelkomselPOIN yang dimilikinya untuk kegiatan penanaman pohon. Melalui penetapan proses reboisasi yang inklusif dan berkelanjutan, Telkomsel memanfaatkan aset ekosistem dan kemampuan teknologi terdepan untuk mendukung berbagai upaya pelestarian bumi dan lingkungan, khususnya di Indonesia.

Pelanggan dapat mengakses halaman kampanye Telkomsel Jaga Bumi dari situs web Telkomsel atau melalui *banner* donasi *Carbon Offset* di menu utama aplikasi MyTelkomsel. Selain informasi mengenai *carbon offset*, pelanggan juga dapat menghitung rata-rata jejak karbon harian mereka menggunakan kalkulator yang disediakan oleh Jejak.in yang menggunakan standar World Agroforestry Centre sebagai acuannya. Dengan menghitung rata-rata penggunaan ponsel, laptop, AC, televisi, mobil, dan/atau sepeda motor per hari, pelanggan memperoleh total jejak karbon yang dihasilkan (dalam gCO₂e), serta jumlah pohon yang dibutuhkan untuk mengimbangi jumlah karbon tersebut.



Telkomsel melibatkan masyarakat lokal untuk berpartisipasi dalam penyeimbangan karbon melalui penanaman pohon-pohon.

Pelanggan dapat memantau jumlah kontribusi dan perkembangannya melalui penukaran TelkomselPOIN dengan kegiatan penanaman pohon (50 poin setara dengan 0,1 pohon atau 2,93 kgCO₂e dan 500 poin setara dengan 1 pohon atau 29,3 kgCO₂e). Telkomsel menyampaikan informasi perkembangan dan laporan pemantauan kegiatan penanaman pohon melalui email. Pelanggan dapat mengisi data nama dan email pada *shortlink* yang dikirimkan Jejak.in.

Pada tahun 2023, program *Carbon Offset* berhasil menanam 15.060 bibit dan pohon bakau (*mangrove*) di beberapa kawasan konservasi hutan *mangrove* Indonesia seluas 3,9 ha. Jumlah CO₂ yang diserap sebesar 441,2 ton CO₂e. [305-5]

SEMOLIS [203-1] [413-1]

Kami turut andil dalam inisiatif mendukung penggunaan kendaraan rendah karbon bagi masyarakat. Telkomsel bekerja sama dengan Volta—anak perusahaan PT NFC Indonesia Tbk (NFCX), anggota grup PT M Cash Integration Tbk (MCAS)—meluncurkan program *bundling* sepeda motor listrik yang diberi nama Sewa Motor Listrik (Semolis). Tujuannya adalah untuk menawarkan solusi transportasi ramah lingkungan yang hemat biaya, efisien, dan bernilai tambah.

Program ini dimaksudkan untuk mendukung upaya kolaborasi berkelanjutan dalam memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan melalui penggunaan teknologi ramah lingkungan dan hemat energi, serta mendukung Indonesia mencapai target penurunan emisi karbon pada tahun 2030.

DUKUNGAN DIGITALISASI TAHURA [203-1] [413-1]

Tahura adalah singkatan dari Taman Hutan Raya (Hutan Kota), yang merupakan kawasan konservasi. Dukungan Digitalisasi Tahura (*Tahura Digitalisation Support*) membuka peluang pelestarian lingkungan dengan menjaga kelestarian bumi dan lingkungan hidup sekaligus mendukung pembangunan Indonesia secara inklusif dan berkelanjutan. Kami juga percaya bahwa dengan melestarikan hutan *mangrove*, Perusahaan dapat membantu mengurangi emisi karbon.

Bekerja sama dengan pemerintah Indonesia, Telkomsel menginisiasi kolaborasi perlindungan dan pemantauan ekosistem hutan *mangrove* di Tahura Ngurah Rai, Bali, dengan menggunakan teknologi *Internet of Things* (IoT). Melalui program ini, Telkomsel menegaskan kembali komitmennya untuk menjalankan bisnis secara berkelanjutan dengan mengintegrasikan unsur-unsur proses bisnis ke dalam upaya pelestarian lingkungan.

Deforestasi hutan *mangrove* global diperkirakan UNESCO telah meningkat sebesar 40% dalam

empat dekade terakhir, yang mengakibatkan peningkatan emisi karbon secara signifikan hingga 10% di seluruh dunia. Hal ini menggarisbawahi peran penting hutan bakau dan ekosistem *blue carbon* terkait seperti rawa asin, padang lamun, dan lahan basah pesisir.

Sehubungan dengan hal tersebut, program Tahura *Digitalisation Support* mengoptimalkan kemampuan jaringan *broadband* terdepan Telkomsel yang mencakup area Tahura Ngurah Rai Bali, untuk meningkatkan konektivitas dan memfasilitasi pemantauan digital kualitas air di area perbenihan *mangrove*. Memanfaatkan konsep *IoT Smart Agriculture*, sensor IoT canggih Telkomsel mengukur nilai rata-rata parameter air di ekosistem bakau, termasuk kualitas air, debit, dan pH.

Pemantauan data dilakukan secara presisi dan *real-time* melalui monitor *dashboard* digital yang terletak di Command Centre Kantor Tahura. Telkomsel juga menggelar teknologi 5G *augmented reality* (AR) dan *virtual reality* (VR) yang dapat diakses melalui tablet, *smartphone*, atau laptop, untuk mendukung pariwisata virtual bagi wisatawan domestik dan internasional. [413-2]



Telkomsel dan pejabat pemerintah setempat meluncurkan Digitalisasi Tahura Ngurah Rai yang didigitalisasi di Bali.

Pengelolaan Limbah

[3-3:306] [306-1] [306-2]

Kami menyadari bagaimana limbah yang dihasilkan dari operasional bisnis kami dapat berdampak terhadap lingkungan. Oleh karena itu, kami berupaya mengelola sampah melalui kegiatan *reutilisation*, *reuse*, dan *recycling*. Saat ini, kami mengelompokkan limbah yang dihasilkan menjadi empat kelompok, yaitu: limbah modem IndiHome, peralatan *network*, kartu SIM, dan limbah gedung perkantoran.

Kami menerapkan prinsip ekonomi sirkuler pada berbagai jaringan dan peralatan elektronik yang kami gunakan dalam bisnis kami. Pada tahun 2023, kami menghasilkan sekitar 3.434 ton limbah

peralatan *network*, yang meningkat secara signifikan sebesar 25% dari angka pada tahun 2022. Kami berhasil memperbaiki dan kemudian mengerahkan kembali sekitar 16 ton peralatan tersebut ke dalam operasional kami, sementara 3.418 ton sisanya dialihkan ke pembuangan. Kami melibatkan pihak ketiga yang mempunyai izin untuk menangani limbah elektronik kami, guna memastikan bahwa perangkat tersebut dibuang secara bertanggung jawab, dan mengarahkan perangkat tersebut ke tempat pembuangan sampah dengan cara yang taat peraturan dan standar lingkungan.

Limbah yang Dihasilkan dan Diarahkan ke Pembuangan (ton) [306-3] [306-4] [306-5]

No.	DESKRIPSI	2023	2022	2021
1	Peralatan <i>Network</i>			
	Limbah yang Dihasilkan	3.434	2.742	593
	Diperbaiki/Digunakan Kembali/ <i>Redeployed</i>	16	18	0
	Diarahkan ke Pembuangan	3.418	2.724	593
2	Modem IndiHome (mulai Juli 2023)			
	Limbah yang Dihasilkan	46,3	-	-
	Diperbaiki/Digunakan Kembali/ <i>Redeployed</i>	28,6	-	-
	Diarahkan ke Pembuangan	17,7	-	-
3	Kartu SIM			
	Limbah yang Dihasilkan	139	170	235
	Didaur Ulang	0,3	0	0
4	Limbah Perkantoran (hanya dari kantor pusat)			
	Limbah yang Dihasilkan	206	276	197
	Diarahkan ke Pembuangan	206	276	197
Total				
	Limbah yang Dihasilkan	3.825,3	3.188	1.025
	Diperbaiki/Digunakan Kembali/ <i>Redeployed</i> / Didaur Ulang	44,9	18	-
	Diarahkan ke Pembuangan	3.780,4	3.170	1.025

Selanjutnya, mulai Juli 2023, pasca integrasi FMC IndiHome ke dalam lingkup bisnis Telkomsel, kami melanjutkan inisiatif IndiHome untuk memperpanjang *life cycle* modem IndiHome. Dengan memperbaiki dan memperbarui perangkat yang tidak lagi beroperasi, kami dapat memindahkan dan menggunakan kembali perangkat tersebut sehingga secara signifikan dapat mengurangi volume limbah teknologi. Pada periode Juli hingga Desember 2023, dari 46,3 ton modem IndiHome yang sudah tidak dapat digunakan, kami berhasil melakukan perbaikan dan peremajaan sebanyak 28,6 ton atau sekitar 62% dari total modem. [306-4]

Meskipun upaya telah dilakukan semaksimal mungkin, ada kalanya modem telah mencapai akhir masa pakainya dan tidak dapat lagi diperbaharui atau digunakan kembali. Oleh karena itu, sebanyak 3.780,4 ton limbah tersebut diarahkan untuk dibuang pada tahun 2023. [306-5]

DAUR ULANG KARTU SIM [306-2]

Telkomsel berupaya mengatasi dampak lingkungan yang terkait dengan kartu SIM yang menggunakan sumber daya tak terbarukan.

Meskipun produksi kartu SIM baru tidak bisa dihindari karena merupakan inti dari bisnis Perusahaan, kami memulai memperkenalkan kembali kartu SIM bekas yang telah dibuang ke dalam rantai nilai. Untuk melakukan hal ini, kami mengaktifkan strategi inovatif untuk mendaur ulang kartu SIM, memanfaatkannya kembali menjadi bahan yang berguna dan tahan lama. Inisiatif ini menunjukkan komitmen kami untuk menerapkan prinsip-prinsip ekonomi sirkuler dalam model bisnis kami.



Telkomsel menggandeng pelanggan dan *reseller* untuk membuang limbah *starter pack* dengan benar untuk didaur ulang.

Program ini diwujudkan melalui pengolahan limbah kartu SIM menjadi produk baru yang tidak sekali pakai, sepertiudukan ponsel dan *paving block*. Dalam inisiatif ini, Telkomsel berkolaborasi dengan PlusTik untuk memproses daur ulang sampah plastik. PlusTik adalah *startup* yang bertujuan untuk mengurangi sampah plastik *non-sorted* bernilai rendah di tempat pembuangan akhir (TPA) dan mendaur ulangnya menjadi barang baru yang tidak sekali pakai.

Telkomsel berdedikasi menawarkan solusi untuk setiap kartu SIM yang digunakan, baik dari Telkomsel maupun penyedia lainnya. Barang-barang yang ditemukan di gerai ritel semuanya didaur ulang menjadi produk baru yang tidak sekali pakai. Dudukan ponsel hasil

daur ulang didistribusikan kembali ke gerai ritel dan digunakan untuk pajangan *smartphone*, sedangkan *paving block* hasil daur ulang digunakan kembali oleh Telkomsel sebagai bahan renovasi dan pembangunan fasilitas gedung baru.

Pada tahun 2023, program ini diterapkan di 2 cabang yaitu Bali dan Bogor dengan total limbah yang diolah sebanyak 125 kg di Bali dan 135 kg di Bogor sehingga totalnya mencapai 260 kg. Limbah kartu SIM dan kemasan plastik diolah menjadi produk baru *non-single-use*, mencapai 20.000 buah dudukan telepon genggam dan 75.000 *paving block*. Dudukan ponsel tersebut dibagikan kembali ke *outlet* yang telah mengikuti program ini, sedangkan *paving block* digunakan di kantor Telkomsel.

Pemanfaatan Air

Sebagai bagian dari komitmen Telkomsel terhadap pelestarian lingkungan, kami berkomitmen untuk memastikan penggunaan air yang bertanggung jawab dalam mempertahankan operasional bisnis dan menjaga keseimbangan ekologi. Pengelolaan air Telkomsel berfokus pada pemantauan konsumsi yang ketat, dan kami juga sedang menjajaki strategi untuk meningkatkan efisiensi penggunaan air. Menyadari pentingnya air untuk kelangsungan operasional dan kesejahteraan masyarakat, kami berupaya untuk mengoptimalkan penggunaan air yang juga berkontribusi terhadap pengurangan jejak lingkungan. [303-1] [303-2]

Hingga akhir tahun 2023, Telkomsel hanya mencatat penggunaan air di Kantor Pusat Jakarta. Mengingat ekspansi bisnis FMC melalui *merger* kami dengan IndiHome, pada tahun 2023, pengambilan air kami meningkat sebesar 32% dari 4,6 megaliter pada tahun 2022 menjadi 6,1 megaliter. [303-2] [303-3]



Empower People

08





Pengembangan dan Pertumbuhan Talenta

[2-25]

Sebagai wujud komitmen kami untuk memajukan bangsa, di Telkomsel kami melakukan pendekatan holistik untuk meningkatkan kapabilitas dan meningkatkan kesejahteraan karyawan kami atau “TFlyers”. Kami menerapkan praktik terbaik di bidang ketenagakerjaan yang mencakup aspek mulai dari rekrutmen, pengembangan kompetensi dan kemajuan karier hingga transisi pensiun. Dengan pendekatan ini, kami percaya bahwa Telkomsel dapat memberikan dampak yang paling besar dalam meningkatkan penghidupan, tidak hanya memberikan manfaat bagi karyawan kami, namun juga memberikan manfaat bagi keluarga, lingkungan sekitar, dan sekitarnya. [3-3:401, 403, 404]



Secara bahu-membahu, tim mengatasi tantangan yang memicu ketangkasan dan peningkatan kinerja.

PROFIL TENAGA KERJA

Hingga akhir tahun 2023, Telkomsel mempekerjakan total 6.301 karyawan dan 8 orang anggota Direksi. Jumlah karyawan kami meningkat hampir 16% pada tahun 2023, hal ini merupakan hasil rekrutmen yang berkelanjutan seiring dengan perluasan lini bisnis kami dengan integrasi IndiHome.

Tabel di bawah ini memberikan gambaran rinci mengenai profil tenaga kerja Perusahaan sehubungan dengan berbagai kategori keberagaman.

Profil Tenaga Kerja berdasarkan Gender dan Wilayah [2-7]

WILAYAH	2023						2022						2021					
	TETAP			KONTRAK			TETAP			KONTRAK			TETAP			KONTRAK		
	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ
Area 1	123	595	718	13	7	20	103	514	617	4	2	6	107	572	679	4	1	5
Area 2	176	585	761	12	6	18	142	523	665	6	1	7	156	565	721	8	-	8
Area 3	172	624	796	10	3	23	136	551	687	6	-	6	148	576	724	6	-	6
Area 4	140	557	697	10	12	32	117	488	605	5	2	7	128	505	633	4	-	4
Kantor Pusat	690	2.404	3.094	87	63	150	578	2.169	2.747	69	39	108	541	2.040	2.581	89	92	181
Total	1.301	4.765	6.066	152	91	243	1.076	4.245	5.321	90	44	134	1.080	4.258	5.338	111	93	204
Jumlah Total	6.309						5.455						5.542					

Catatan:

- Jumlah karyawan diperoleh dari *database* internal yang diupdate setiap bulannya. Angka-angka yang disajikan di sini adalah angka yang benar pada tanggal 31 Desember pada tahun yang bersangkutan.
- Seluruh data karyawan mengacu pada Telkomsel sebagai perusahaan induk, tidak termasuk anak perusahaan.
- Seluruh karyawan kontrak mengacu pada kontrak langsung di bawah Telkomsel.



Upaya kolektif dalam memecahkan masalah mengarah pada inovasi dan pertumbuhan.

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender, Status Kepegawaian, Jabatan, Kelompok Usia, dan Kelompok Rentan

KRITERIA KARYAWAN	2023			2022			2021		
	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ
Status Kepegawaian									
Kontrak	152	91	243	90	44	134	111	93	204
Tetap	1.301	4.765	6.066	1.076	4.245	5.321	1.080	4.258	5.338
Total	1.453	4.856	6.309	1.166	4.289	5.455	1.191	4.351	5.542
Posisi									
Direktur	-	8	8	-	8	8	-	8	8
Senior Vice President	2	11	13	2	13	15	2	15	17
Vice President	12	80	92	12	82	94	12	87	99
General Manager	50	316	366	48	295	343	47	304	351
Manager	177	1.247	1.424	150	1.094	1.244	149	1.076	1.225
Staf	1.212	3.194	4.406	954	2.797	3.751	981	2.861	3.842
Total	1.453	4.856	6.309	1.166	4.289	5.455	1.191	4.351	5.542
Usia Karyawan									
< 30	396	753	1.149	284	687	971	292	834	1.126
30-50	856	3.660	4.516	743	3.274	4.017	802	3.219	4.021
> 50	201	443	644	139	328	467	97	298	395
Total	1.453	4.856	6.309	1.166	4.289	5.455	1.191	4.351	5.542
Kelompok Rentan									
Disabilitas	2	1	3	2	1	3	2	1	3

Pekerja Non-Karyawan [2-8]

STATUS	2023	2022	2021
Magang	334	334	38
Subkontraktor	2.824	1.318	762
Total	3.158	1.652	800

Catatan:

- Informasi pekerja non-pegawai diperoleh dari *database* pekerja *outsourcing* pada aplikasi internal serta *database* pekerja magang lainnya.
- Peningkatan jumlah peserta magang hampir delapan kali lipat pada tahun 2022 disebabkan oleh implementasi program Kampus Merdeka yang diselenggarakan bekerja sama dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Peningkatan jumlah subkontraktor yang signifikan (91%) pada tahun 2023 disebabkan oleh *merger* antara IndiHome dengan Telkomsel.

Keberagaman Tenaga Kerja [405-1]

USIA	KEBERAGAMAN																	
	2023						2022						2021					
	DIREKSI			KARYAWAN			DIREKSI			KARYAWAN			DIREKSI			KARYAWAN		
	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ
< 30	-	-	-	396	753	1.149	-	-	-	284	687	971	-	-	-	292	834	1.126
30-50	-	4	4	856	3.656	4.512	-	3	3	743	3.271	4.014	-	4	4	802	3.215	4.017
> 50	-	4	4	201	439	640	-	5	5	139	323	462	-	4	4	97	294	391
Total	-	8	8	1.453	4.848	6.301	-	8	8	1.166	4.281	5.447	-	8	8	1.191	4.343	5.534
Proporsi Terhadap Total (%)																		
< 30	0	0	0	27	16	18		0	0	24	16	18		0	0	25	19	20
30-50	0	50	50	59	75	72		38	38	64	76	74		50	50	67	74	73
> 50	0	50	50	14	9	10		62	62	12	8	8		50	50	8	7	7

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1999 yang mengamanatkan usia kerja minimal 18 tahun untuk semua jenis pekerjaan, maka kami memastikan tidak ada karyawan Perusahaan yang berusia di bawah 18 tahun. Selain itu, Telkomsel telah menetapkan kriteria khusus bagi calon karyawan yang berpartisipasi dalam program pelatihan, yang memerlukan setidaknya gelar sarjana untuk memastikan bahwa individu memiliki latar belakang pendidikan yang diperlukan untuk memenuhi standar kompetensi Telkomsel. Perusahaan juga tidak membenarkan segala bentuk kerja paksa dan memastikan bahwa tidak ada seorang pun yang bekerja di Perusahaan yang dipaksa melakukan pekerjaan dengan terpaksa atau tanpa kompensasi. [408-1]

REKRUTMEN DAN TINGKAT PERPUTARAN KARYAWAN

Pada tahun 2023, untuk memenuhi kebutuhan pengembangan bisnisnya, Telkomsel merekrut 389 karyawan yang 150 di antaranya perempuan dan 239 laki-laki sehingga menghasilkan tingkat perekrutan baru secara keseluruhan sebesar 7%. Sebagian besar (62%) dari karyawan baru ini adalah talenta muda, berusia 30 tahun ke bawah, sesuai dengan strategi kami dalam mempertahankan sumber daya manusia yang memadai dan mampu untuk dilatih menjadi pemimpin masa depan melalui program pengembangan karier kami yang ekstensif. Para rekrutan baru ini ditempatkan di berbagai posisi di seluruh wilayah operasional kami, mulai dari kantor pusat hingga wilayah perbatasan Indonesia. [401-1]

Rekrutmen

PROFIL REKRUTMEN	2023			2022			2021		
	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ
Usia									
< 30	103	138	241	66	109	175	75	156	231
30–50	45	96	141	11	23	34	18	55	73
> 50	2	5	7	–	1	1	–	2	2
Total	150	239	389	77	133	210	93	213	306
Wilayah Penugasan									
Area 1	22	50	72	3	6	9	1	8	9
Area 2	13	10	23	3	3	6	4	3	7
Area 3	17	18	35	1	7	8	4	7	11
Area 4	34	58	92	5	18	23	1	19	20
Kantor Pusat	64	103	167	65	99	164	83	176	259
Total	150	239	389	77	133	210	93	213	306

Catatan: Angka rekrutmen tidak termasuk anggota Direksi.

Tingkat Rekrutmen Karyawan Baru

PROFIL REKRUTMEN	2023		
	W	P	Σ
Usia			
< 30	30%	19%	23%
30–50	6%	5%	3%
> 50	1%	1%	1%
Total	11%	5%	7%
Wilayah			
Area 1	18%	9%	11%
Area 2	8%	2%	3%
Area 3	10%	3%	5%
Area 4	24%	11%	14%
Kantor Pusat	9%	4%	5%
Total	11%	5%	7%

Sebanyak 132 karyawan tidak lagi bekerja di Perusahaan pada akhir tahun 2023, yang mengakibatkan tingkat perputaran (*turnover*) karyawan secara keseluruhan sebesar 2%. Tingkat *turnover* yang rendah ini merupakan wujud kepuasan kerja TFLyers yang kuat dan merupakan sebuah pencapaian yang kami yakini berkat penerapan budaya kerja yang komprehensif dan keberhasilan inisiatif kesejahteraan karyawan.

Perputaran Karyawan

KARYAWAN KELUAR	2023			2022			2021		
	W	P	Σ	W	P	Σ	W	P	Σ
Cuti	5	-	5	-	2	2	-	-	-
Kontrak Berakhir	18	13	31	16	16	32	34	62	96
Pelatihan Berakhir	-	-	-	-	-	-	36	69	105
Diberhentikan	-	1	1	-	3	3	1	4	5
Cuti Resmi	-	-	-	1	1	2	1	-	1
Meninggal	2	7	9	-	5	5	3	18	21
Masa pensiun	8	39	47	3	40	43	5	36	41
Pensiun dini	-	2	2	40	55	95	-	3	3
Pensiun Sakit/ Disabilitas	-	1	1	-	-	-	-	-	-
Gagal Masa Percobaan	3	1	4	2	2	4	-	-	-
Mengundurkan diri	13	19	32	16	26	42	9	37	46
Total	49	83	132	78	150	228	89	229	318

Tingkat Perputaran Karyawan

GENDER	2023
Wanita	4%
Pria	2%
Total	2%

HUBUNGAN INDUSTRIAL

Untuk melibatkan karyawan kami secara adil, bermartabat, dan setara, Telkomsel memiliki Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang diperbarui setiap dua tahun dan ditandatangani oleh perwakilan karyawan. Perjanjian yang berlaku bagi seluruh karyawan sampai dengan akhir tahun 2022 ini telah ditandatangani dan diserahkan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI pada tahun 2020. Dengan berakhirnya perjanjian tersebut, maka telah disusun PKB baru pada tahun 2023, dan akan ditandatangani oleh perwakilan karyawan pada awal tahun 2024. PKB baru tersebut akan mencakup seluruh karyawan Telkomsel dan berlaku hingga tahun 2026. [2-30]

Selanjutnya, perubahan pelaksanaan PKB dilakukan melalui serangkaian perundingan yang dimulai paling lambat tiga bulan sebelum tanggal berakhirnya perjanjian. Negosiasi ini dilakukan dengan mempertimbangkan potensi dampaknya terhadap berbagai aspek kondisi ketenagakerjaan. [402-1]

REMUNERASI DAN TUNJANGAN

Telkomsel bangga dapat memberikan skema remunerasi kompetitif kepada seluruh karyawannya yang menjadikannya unggul dibandingkan sejawat industrinya. Kami mematuhi persyaratan upah minimum yang ditetapkan oleh pemerintah daerah di Indonesia, dan memastikan bahwa tidak ada karyawan kami khususnya karyawan tingkat pemula yang menerima upah lebih rendah dari jumlah yang ditetapkan di wilayah masing-masing. **[405-2]**

Perusahaan menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dan keadilan dengan memastikan bahwa gaji pokok dan paket remunerasi tetap seragam untuk semua kalangan tanpa adanya perbedaan berdasarkan gender. Pendekatan ini didasarkan pada tingkat jabatan, di mana penentuan gaji dan remunerasi diterapkan secara konsisten, sehingga menumbuhkan lingkungan kesetaraan dan meritokrasi dalam organisasi. **[202-1]**

Di Telkomsel, standar upah ditetapkan pada tingkat yang sama pada *entry level* (*trainee*) dengan mempertimbangkan variabel biaya tunjangan hidup yang diperoleh dari indeks biaya hidup khusus untuk setiap kota di mana karyawan ditempatkan pertama kali. Pendekatan ini memerlukan penilaian komprehensif terhadap kondisi ekonomi lokal dan biaya hidup, sehingga memungkinkan Perusahaan untuk menentukan struktur upah yang kompetitif dan adil yang selaras dengan konteks regional. Telkomsel menerapkan prinsip kesetaraan gaji dan perlakuan antara karyawan laki-laki dan perempuan, sehingga tidak ada perbedaan besaran upah *entry level* antara karyawan baru laki-laki dan perempuan.

Selain gaji yang layak, Telkomsel juga memberikan berbagai fasilitas dan tunjangan kepada karyawannya, sehingga menjamin kesejahteraan dirinya dan anggota keluarganya. Fasilitas dan tunjangan tertentu hanya diberikan kepada karyawan tetap, sebagaimana dirinci di bawah ini.

Fasilitas dan Tunjangan **[401-2]**

DESKRIPSI	TETAP	KONTRAK	CATATAN
Tunjangan			
Asuransi dan Fasilitas Kesehatan	Ya	Ya	
Dana Kesehatan Pensiun	Ya	Tidak	
Tunjangan Pensiun	Ya	Tidak	
Cuti Melahirkan	Ya	Ya	
Tunjangan Cuti	Ya	Ya	Untuk karyawan Kontrak: hanya untuk bagian administratif dan kesekretariatan
Cuti Tidak Dibayar	Ya	Tidak	
Cuti <i>Sabbatical</i>	Ya	Tidak	
<i>Flexy-Time</i>	Ya	Ya	
<i>Hybrid Working Arrangement</i>	Ya	Ya	

Telkomsel menawarkan beragam manfaat bagi karyawan tetapnya yang mencakup pekerjaan dan kehidupan pribadi untuk mendukung kesejahteraan dan perkembangan mereka. Selain manfaat dasar yang tercantum pada tabel di atas, manfaat tambahan juga mencakup manfaat yang berkaitan dengan urusan keluarga dan pribadi; tunjangan yang memudahkan karyawan dalam bekerja sehari-hari; fasilitas yang mendukung perpindahan karier dan relokasi pegawai; serta tunjangan yang dimaksudkan untuk membekali karyawan melalui peningkatan keterampilan dan pengayaan kemampuan. Sebagian besar tunjangan ini tidak diberikan kepada karyawan kontrak.

CUTI MELAHIRKAN

Seluruh karyawan kami berhak mengambil cuti melahirkan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Perusahaan dan PKB. Karyawan laki-laki berhak mendapatkan cuti melahirkan selama 3 hari kerja, sedangkan karyawan perempuan berhak mengambil cuti selama total 90 hari. Hal ini menunjukkan reputasi Telkomsel sebagai Perusahaan yang ramah keluarga. **[201-3] [401-3]**

Pada tahun 2023, sebanyak 301 karyawan perempuan dan 75 karyawan laki-laki mengambil cuti melahirkan. Tingkat kembali bekerja setelah cuti melahirkan pada tahun 2023 adalah 100%, hal ini menunjukkan kebijakan Perusahaan yang mendukung dan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan untuk menginvestasikan waktunya bersama keluarga dan mencapai keseimbangan kehidupan kerja. Hal ini juga menunjukkan bagaimana karyawan kami merasa dihargai dan didukung, yang kami yakini akan meningkatkan loyalitas, kepuasan kerja, dan semangat kerja.

66

Perusahaan menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dan keadilan dengan memastikan bahwa gaji pokok dan paket remunerasi tetap seragam untuk semua kalangan, tanpa adanya perbedaan berdasarkan gender.

Karyawan yang Mengambil Cuti Melahirkan pada tahun 2023 [201-3]

CUTI MELAHIRKAN 2023	WANITA	PRIA	TOTAL
Karyawan yang berhak mendapatkan cuti	301	75	376
Karyawan yang mengambil cuti pada tahun sebelumnya	39	256	295
Karyawan yang mengambil cuti pada tahun buku	301	75	376
Karyawan yang kembali bekerja setelah mengambil cuti	301	75	376
Karyawan yang masih bekerja 12 bulan setelah mengambil cuti	39	256	295
Tingkat kembali bekerja pascacuti	100%	100%	100%
Tingkat retensi karyawan	100%	100%	100%

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARIER

Di Telkomsel, kami berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan dinamis di mana setiap karyawan didorong untuk tumbuh secara profesional dan pribadi. Inisiatif kami untuk meningkatkan keterampilan karyawan merupakan bukti dedikasi kami terhadap kesuksesan dan kesejahteraan karyawan. Sejalan dengan keyakinan ini, kami telah menerapkan program yang dirancang untuk memperkaya dan meningkatkan keterampilan karyawan, memastikan anggota tim kami siap menghadapi tantangan industri telekomunikasi saat ini dan masa depan.

Program pengembangan profesional Telkomsel dalam beberapa tahun terakhir difokuskan pada peningkatan keterampilan karyawan sekaligus mendorong inovasi, khususnya di bidang digital. Ini termasuk *Data Science Academy* dan *UX Academy* yang mendorong inovasi internal melalui ide dan inkubasi ide bisnis. Bantuan yang diberikan di Perusahaan pada tahun 2023 meliputi berbagai inisiatif pembelajaran, seperti *upskilling* dan *reskilling* pengembangan kapabilitas kritis, pengembangan kepemimpinan, peningkatan kapabilitas secara berkala, *sharing session*, dan *internal trainer*. Telkomsel juga memberikan bantuan pembelajaran karyawan melalui platform pembelajaran *online* yang banyak digunakan, seperti LinkedIn dan Udemy, serta melalui Internal Knowledge Management System.





Sesi pelatihan yang berlangsung di kantor Telkomsel.

Telkomsel melakukan pemantauan berkala terhadap kemajuan pembelajaran karyawannya. Karyawan yang telah berpartisipasi dalam program pengembangan profesional diharuskan mencatat aktivitas pembelajaran mereka secara rinci di *Internal Knowledge Management System*. Hal ini memungkinkan pelacakan dan evaluasi kemajuan pembelajaran setiap karyawan dengan cepat.

Evaluasi dilakukan secara berkesinambungan dengan mengikuti empat tahapan sebagai berikut:

1. Tahap "*Reaction*" adalah evaluasi umum terhadap setiap kegiatan pembelajaran, yang mencakup permasalahan seperti kualitas materi pembelajaran serta pemateri dan fasilitas terkait.

2. Tahap "*Learning Growth*" meliputi pengukuran tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta melalui penggunaan *pre-test* dan *post-test*.
3. Tahap "*behavioural change*" diterapkan pada program pengembangan kepemimpinan, berupa survei yang dilakukan terhadap atasan, rekan kerja, dan bawahan peserta program saat tiga bulan setelah program berlangsung.
4. Tahap "*Return of training investment (ROTI)*" diterapkan pada program pelatihan khusus saat tiga sampai enam bulan setelah program berlangsung.

Pada tahun 2023, rata-rata setiap pegawai Telkomsel mendapatkan pelatihan selama 44 jam.

Rata-rata Waktu Pelatihan [404-1]

LEVEL JABATAN	2023		2022		2021	
	WANITA	PRIA	WANITA	PRIA	WANITA	PRIA
Level 5-6	72	89	51	64	36	42
Level 4	75	66	36	32	34	29
Level 3	25	34	35	33	29	48
Level 2	34	49	24	34	22	55
Level 1	31	51	43	60	18	55
Total	33	47	33	38	22	51

Setiap tahunnya, Telkomsel melakukan penilaian kinerja terhadap karyawannya dan mengukur pencapaian OKR mereka selaras dengan tim masing-masing. Hasil evaluasi ini selanjutnya digunakan untuk menginformasikan pembentukan jalur pengembangan karier mereka di masa depan dalam Perusahaan. Pada tahun 2023, 100% karyawan telah menerima tinjauan kinerja ini. [404-3]

Kami juga memberikan bantuan transisi dan konseling bagi karyawan yang memasuki masa pensiun, membekali mereka dengan keterampilan hidup yang diperlukan untuk menjalani periode purnabakti dengan cara yang bermanfaat secara pribadi dan aman secara finansial. Selain itu, Telkomsel menunjuk *Agile Coaches* untuk memfasilitasi transisi yang lebih lancar bagi mereka. Program Masa Persiapan Pensiun (MPP) diberikan sebanyak dua kali kepada pegawai tetap yang mendekati masa pensiun normalnya. Sesi pertama terjadi lima tahun sebelum pensiun, diikuti oleh sesi berikutnya pada dua tahun menjelang pensiun. Program pensiun juga dibagi menjadi dua skema yaitu pensiun reguler dan pensiun dini.

Program pensiun reguler bersifat wajib bagi karyawan berusia 56 tahun, sedangkan pensiun dini bersifat sukarela bagi karyawan minimal berusia 40 tahun. Pada tahun 2022, terdapat 43 karyawan yang pensiun melalui program pensiun reguler, dan 95 orang memilih pensiun dini. Pada tahun 2023, jumlah pegawai yang pensiun pada program pensiun reguler sebanyak 47 orang. [404-2][201-3]

INOVASI [404-2]

Selain program pembelajaran dan pelatihan, Telkomsel juga menyediakan platform untuk menyintesis pengetahuan mereka menjadi ide. Telkomsel menyadari tantangan yang dihadapi karyawannya dalam menghadirkan inovasi dan menghadapi kompleksitas perjalanan transformatif seperti yang dilakukan Telkomsel. Oleh karena itu, untuk berkembang dan menjadi penggerak utama digitalisasi Indonesia, Telkomsel secara aktif mengelola inovasi melalui sumber daya manusianya, dan pada saat yang sama memaksimalkan penciptaan nilai. Perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperkaya keterampilan karyawan dengan mendorong inovasi melalui pendekatan dan program yang unik.



Ajang Polaris pada tahun 2023.

Sejak tahun 2022, Telkomsel telah melaksanakan program Polaris yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya inovasi di lingkungan Perusahaan. Karyawan didorong agar menjadi penggerak ambisi Telkomsel untuk menjadi perusahaan telekomunikasi digital terbaik di industri. Melalui Polaris, Telkomsel berupaya mengidentifikasi, mengembangkan, dan memberdayakan pemikiran inovatif, membekali mereka dengan keterampilan, pola pikir, dan sumber daya yang diperlukan untuk mendorong Perusahaan menuju keunggulan digital.

Polaris berdedikasi untuk membina mentalitas sebagai pendiri, ide, pengembangan dan penyempurnaan konsep bisnis baru di Telkomsel. Dengan memberikan penekanan kuat pada inovasi, Polaris berupaya untuk menggali ide-ide inovatif yang berpotensi merevolusi lanskap digital. Fokusnya adalah menemukan ide bisnis baru, proses bisnis internal, dan mengembangkan *Minimum Viable Products* (MVPs) yang siap secara komersial untuk diinkubasi, *scaling up*, dan berpotensi menjadi kandidat untuk menjadi salah satu vertikal di INDICO. Polaris terdiri dari tiga fase yang saling terkait: Polaris Founders, Polaris Ideation, dan Polaris Incubation.

Polaris Founders

Program pencarian bakat untuk menumbuhkan "*founder mentality*"



Top 20 founders



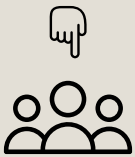
Kelas Eksklusif founders



Mengasah keterampilan dan perilaku di bawah bimbingan wirausahawan terdepan

Polaris Ideation

Kompetisi inovasi bisnis internal



shortlisted ideas



pengayaan lebih lanjut



menampilkan ide di hadapan Direksi



meneruskan ide ke tahap incubation

Polaris Incubation



memupuk ide-ide menjadi perusahaan digital yang terukur

Ide-ide yang dikembangkan pada tahun 2023:

- POTLOC (solusi untuk mendukung bisnis dan franchise dalam memilih lokasi bisnis terbaik)
- SPINS (sistem identifikasi masalah Smart IOT untuk BTS di hotel)

Pada tahun 2023, Polaris memupuk budaya inovasi di Telkomsel melalui berbagai cara. Polaris menyediakan platform bagi karyawan internal untuk menyumbangkan wawasan mereka, mengembangkan ide-ide inovatif, dan

menawarkan perspektif segar. Pendekatan inklusif dan berpola pikir maju ini mendorong kolaborasi, pengembangan solusi kreatif dan eksplorasi peluang baru di berbagai departemen dan tim dalam Perusahaan.

KESEJAHTERAAN KARYAWAN

Telkomsel sangat menyadari kebutuhan karyawan untuk menjaga kesehatannya dan memastikan mereka memiliki kerangka berpikir yang tepat untuk memberikan yang terbaik dengan produktivitas tingkat tinggi demi kemajuan Perusahaan. Berbagai acara untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan karyawan diadakan secara rutin di seluruh kantor Telkomsel, baik secara *online* maupun *offline*. Acara-acara yang diadakan di bawah *Wellbeing campaign* mencakup topik-topik seperti Finansial, Psikologis, Fisik, dan terkait Karier dan berujung pada *Wellbeing Day* yang mana serangkaian acara tersebut diadakan sepanjang tahun.



Physical Wellbeing

Kesehatan fisik karyawan adalah dasar untuk mempertahankan tingkat produktivitas dan keterlibatan yang tinggi. Dengan berinvestasi pada program kesejahteraan fisik, Telkomsel menjaga karyawannya tetap energik dan sehat, sehingga mengurangi tingkat ketidakhadiran dan biaya perawatan kesehatan serta mampu mempertahankan kinerja dan kepuasan kerja mereka dalam jangka panjang.

- Olympiasel
- Aktivitas Olahraga yang disubsidi Perusahaan
- Klub Olahraga (basket, lari, golf, dll.)
- Donor Darah
- Kelas Kesehatan & Kecantikan
- Program Peningkatan BMI

Career Wellbeing

Pertumbuhan dan pengembangan karier adalah pendorong utama retensi karyawan. Telkomsel berinvestasi pada tenaga kerjanya dengan akses berkelanjutan terhadap pengembangan profesional, pembelajaran dan peningkatan karier. Hal ini akan mendorong karyawan agar termotivasi, terlibat, dan terampil serta siap menghadapi tantangan industri telekomunikasi yang terus berkembang. Pada tahun 2023, kami telah menyelenggarakan *Career Clinic* di Instagram.





Psychological Wellbeing

Kesehatan mental berdampak langsung pada kinerja dan kepuasan hidup karyawan secara keseluruhan.

Telkomsel memberikan dukungan dan sumber daya untuk aspek kesehatan mental karyawan. Telkomsel menciptakan lingkungan kerja yang mendukung guna mengurangi tingkat stres terkait pekerjaan dan mencegah kelelahan, serta secara efektif meningkatkan ketahanan, kreativitas, dan kepuasan kerja. Pada tahun 2023, kami telah menyelenggarakan Program Bantuan Karyawan bekerja sama dengan IRADAT.

Spiritual Wellbeing

Fokus pada kesejahteraan spiritual mencerminkan tujuan yang ingin dikembangkan Telkomsel dalam diri setiap karyawannya. Telkomsel mendorong praktik-praktik yang memupuk kesejahteraan spiritual untuk mendekatkan karyawan agar menemukan makna yang lebih dalam pada pekerjaan dan kehidupan mereka melalui pertumbuhan pribadi dan penyalarsan nilai-nilai.

- Organisasi Keagamaan yang disubsidi Perusahaan
- Program Tunjangan Ibadah Haji



Financial Wellbeing

Tekanan finansial dapat berdampak buruk terhadap produktivitas dan kesehatan mental karyawan, sehingga Telkomsel menawarkan program untuk memperdalam literasi finansial karyawan dan membekali mereka dalam perencanaan keuangan, sehingga membuka jalan bagi keamanan finansial jangka panjang.

- Kelas Finansial untuk Persiapan Pensiun
- Kelas Pelaporan Pajak
- Kelas Finansial untuk Kepemilikan Rumah

KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

[403] [401-2] [403-1] [403-5] [403-6] [403-7] [403-8]
[403-2] [403-3] [403-4]

Telkomsel memberikan perhatian penuh terhadap kesehatan dan keselamatan karyawan serta melakukan berbagai tindakan untuk melindungi karyawan dari bahaya di tempat kerja, sehingga menjaga dan meningkatkan kesejahteraan mereka secara keseluruhan.

Telkomsel secara konsisten menerapkan *Occupational Health, Safety, and Environmental Management System* (OHSEMS) di seluruh proses unit kerjanya yang mencakup 100% karyawan. Setiap unit kerja berpegang teguh pada pedoman K3L yang mencakup Program Umum Perlindungan dan Pencegahan Kecelakaan dan Penyakit Akibat Kerja dalam menjalankan tugas dan menjalin kerja sama dengan pihak ketiga.

Lebih lanjut, melalui program HALO K3L (Kesehatan, Keselamatan, Keamanan dan Lingkungan), Telkomsel memastikan integrasi OHSEMS ke dalam budaya perusahaan guna menciptakan lingkungan kerja yang aman

dan meningkatkan kesadaran K3 di kalangan karyawannya, termasuk pekerja *outsourcing* di seluruh operasional Perusahaan serta pihak-pihak terkait.

Setiap unit kerja di Perusahaan wajib melaksanakan program HALO K3L sebagai upaya terpadu untuk perlindungan dan pencegahan kecelakaan dan penyakit akibat kerja. Program HALO K3L mencakup berbagai elemen komitmen dan kebijakan tingkat atas, hingga personel, sarana dan prasarana, program Peduli serta sistem manajemen dan penganggaran.

Perusahaan melakukan rekrutmen personel K3 dan melakukan penataan organisasi terkait pembentukan Satgas K3. Hal ini mencakup perumusan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab, wewenang dan akuntabilitas personel K3. Perusahaan melakukan identifikasi kompetensi personel K3 dan melaksanakan program pengembangan kompetensi melalui sertifikasi. Sertifikasi personel K3 dilaksanakan oleh Perusahaan Jasa K3 sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

66

Telkomsel secara konsisten menerapkan *Occupational Health, Safety, and Environmental Management System* (OHSEMS) di seluruh proses unit kerjanya dan mencakup 100% karyawan.

Telkomsel juga telah membentuk Satgas K3 untuk melakukan standarisasi penerapan K3 di lingkungan Perusahaan. Kelompok tugas ini bertanggung jawab untuk merancang kebijakan K3, mengidentifikasi fasilitas dan infrastruktur yang relevan dan mendapatkan izin terkait K3 dari lembaga terkait. Selain itu, Perusahaan juga melakukan inspeksi dan pengujian rutin sambil berupaya meningkatkan kesadaran karyawan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Satgas K3 melaksanakan tugas mengidentifikasi bahaya, mengevaluasi dan mengelola risiko sesuai dengan prinsip K3 yang relevan melalui *Job Safety Analysis* (JSA) untuk tugas-tugas baru, rutin dan non-rutin yang dianggap mempunyai risiko tinggi.

Pada tahun 2023, Satgas K3 merangkum peraturan perundang-undangan di bidang K3 dan menetapkan tujuan K3 masing-masing unit kerja/wilayah berdasarkan temuan identifikasi bahaya dan penilaian risiko serta menyelaraskan temuan tersebut dengan kebijakan Perusahaan. Satgas K3 juga menetapkan prosedur yang diperlukan dengan mempertimbangkan temuan-temuan tersebut serta mengidentifikasi sarana dan prasarana tanggap darurat yang diperlukan oleh Perusahaan. Hal ini melibatkan pembentukan Tim Tanggap Darurat yang mencakup Unit Respon Cepat yang siap menangani situasi darurat yang mungkin timbul dalam operasional

Perusahaan secara tepat waktu. Telkomsel akan melengkapi penerapan K3L ini dengan sistem untuk memantau dan menindaklanjuti kasus kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja yang melibatkan karyawan di seluruh wilayah operasionalnya.

Karyawan menerima pelatihan K3 tahunan untuk memastikan kesejahteraan dan keamanan mereka di tempat kerja. Pelatihan ini mencakup berbagai topik termasuk praktik kesehatan dan keselamatan kerja secara umum, protokol sistem pendingin dan sistem proteksi kebakaran, teknik pemecahan masalah untuk pengoperasian dan pemeliharaan serta sertifikasi dalam manajemen pusat data yang secara khusus berfokus pada manajemen aset teknologi informasi.

Untuk menjamin kesehatan karyawan dan meningkatkan produktivitas dalam bekerja, Telkomsel berupaya menjaga lingkungan kerja yang sehat dengan menyediakan fasilitas kesehatan seperti manfaat asuransi kesehatan untuk rawat jalan dan rawat inap, perawatan gigi, pengadaan kacamata dan persalinan.

Guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan sehat, Telkomsel melakukan sosialisasi gaya hidup sehat melalui *sharing session* yang rutin dilakukan oleh Dokter Perusahaan dan tim *Benefit Services*. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan di berbagai saluran media seperti *email* dan media sosial (Instagram, WhatsApp) bekerja sama dengan vendor untuk menyediakan aplikasi terkait manfaat kesehatan melalui MyAdmedika.



Tanggung Jawab dan Inklusi Digital



Telkomsel berupaya menghadirkan konektivitas yang andal ke seluruh wilayah di Indonesia.

Telkomsel berkomitmen penuh untuk memastikan produk dan layanannya memenuhi standar tertinggi dalam tanggung jawab digital, membuka peluang, dan memberikan manfaat besar yang dapat meningkatkan pengalaman hidup pelanggannya. Selama beberapa dekade, Telkomsel dikenal dengan fokus utamanya pada kualitas dan keandalan.

Sebagai bentuk komitmennya untuk menyediakan konektivitas yang kuat bagi seluruh masyarakat Indonesia, Telkomsel telah memperluas jangkauan jaringannya dengan menambah BTS baru, terutama di daerah yang sebelumnya memiliki akses terbatas serta di wilayah terpencil dan terdepan. Pada akhir tahun 2023, lebih dari 247 ribu BTS Telkomsel telah melayani lebih dari 97% wilayah Indonesia.

Total BTS & Jangkauan

JENIS JARINGAN	JUMLAH BTS (UNIT)			JANGKAUAN (%)		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
2G	48.980	50.158	50.241	98	98	98
3G	-	49.632	63.149	0	89	89
4G	197.838	165.120	137.613	97	97	96
5G	654	284	113	6	3	1

Merger dengan IndiHome pada Juli 2023 merupakan momen penting bagi Telkomsel dalam strategi inklusi digitalnya karena kini Telkomsel tidak hanya mampu melayani *mobile space* namun juga di ranah rumahan, berkat jaringan *fixed broadband* yang telah dibangun IndiHome selama bertahun-tahun dengan jangkauan 99% di Indonesia dan 8,7 juta pelanggan menjadikannya pemimpin pasar *fixed broadband*. Langkah ini telah memperluas jangkauan dan kehadiran Telkomsel di masyarakat Indonesia dengan potensi yang lebih luas di masa depan.

Sebagai perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, Telkomsel telah menjalankan perannya dalam menjaga pengalaman digital pelanggannya dan juga masyarakat luas. Untuk itu, Telkomsel turut terlibat dalam menciptakan dan membina ruang aman bagi masyarakat dalam berinteraksi di ranah digital, antara lain dengan mengurangi paparan terhadap konten yang tidak aman dan memitigasi risiko terkait meluasnya akses digital.

Terakhir, Telkomsel berupaya untuk membangun talenta digital yang terus berkembang dengan membina mereka dan meningkatkan

kemampuan yang relevan di lingkup digital melalui serangkaian program pengembangan seperti NextDev, IndonesiaNEXT, dan Tinc yang masing-masing dirinci lebih lanjut di bawah ini.

MITIGASI DAMPAK INTERNET DENGAN INTERNET BAIK



[3-3:203]

Internet BAIK merupakan wujud inisiatif Telkomsel dalam mengembangkan ekosistem digital nasional yang inklusif dan berkelanjutan. BAIK adalah singkatan dari Bertanggung Jawab, Aman, Inspiratif, dan Kreatif. Dirancang khusus untuk meningkatkan literasi digital, khususnya di sektor pendidikan, Internet BAIK menargetkan siswa sekolah, guru dan orang tua selaras dengan inisiatif pemerintah untuk membuka jalan bagi Generasi Emas 2045.

Program Internet BAIK Telkomsel memberikan dampak berkelanjutan pada aspek-aspek berikut.



Kegiatan Internet BAIK berlangsung dengan melibatkan siswa sekolah.



DAMPAK SOSIAL

Internet BAIK bertujuan untuk memberikan dampak positif kepada masyarakat melalui berbagai inisiatif pendidikan yang berfokus pada keterampilan digital, keamanan, etika dan budaya. Melalui aktivitas menarik termasuk seminar, pelatihan *online*, kompetisi dan rekognisi Pahlawan Internet BAIK, program ini berupaya memberdayakan individu dengan pengetahuan dan alat yang diperlukan untuk berkembang di era digital. Peserta dari sekolah dan komunitas belajar tentang keamanan digital, perlindungan data pribadi dan navigasi *online* yang aman. Mereka juga mendapatkan wawasan mengenai etika digital, perilaku *online* yang bertanggung jawab dan dampak jejak digital mereka. Melalui kemitraan, program ini membantu digitalisasi dan memastikan bahwa institusi pendidikan memiliki sumber daya dan dukungan untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam pengajaran mereka. Kolaborasi ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital dan mempersiapkan siswa menghadapi tuntutan dunia kerja digital.



DAMPAK INDIVIDU

Siswa mendapatkan manfaat dari peningkatan literasi digital dan motivasi untuk mengeksplorasi peluang baru di dunia digital. Mereka menerima dukungan dan bimbingan berkelanjutan dari pelatih program yang memberdayakan mereka untuk menjadi warga digital dan pembuat konten yang percaya diri. Guru memperoleh keterampilan dan sumber daya baru untuk membuat materi pembelajaran digital interaktif guna meningkatkan keterlibatan siswa. Dengan akses terhadap peluang sertifikasi internasional, para pendidik terinspirasi untuk lebih mengembangkan kompetensi digital mereka dan memperluas wawasan mengajar mereka.



DAMPAK BISNIS

Program Internet BAIK Telkomsel memperkuat kehadiran merek dan posisinya di pasar. Dengan memberikan solusi dan dukungan digital kepada sekolah, pendekatan proaktif Perusahaan tidak hanya meningkatkan reputasinya namun juga menumbuhkan niat baik dan loyalitas di antara pelanggan dan pemangku kepentingan.



PEMBERDAYAAN PENDIDIKAN DAN KREATIVITAS DIGITAL

[203-1] [203-2] [413-1]

Internet BAIK terdiri dari beberapa tahapan yaitu seminar, pelatihan *online*, kompetisi *online* dan pemberian penghargaan Pahlawan Internet BAIK. Program ini memberikan bantuan pendidikan dan keuangan kepada penerima manfaat yang memenangkan kompetisi *online* Internet BAIK. Seminar ini memberikan inspirasi, tips dan trik dalam menggunakan media sosial dan internet kepada para pembuat konten muda Indonesia serta wawasan mengenai peluang bisnis baru dengan mengoptimalkan aspirasi dan kreativitas dalam menciptakan konten yang Bertanggung Jawab, Aman, Inspiratif, dan Kreatif (BAIK). Pelatihan Kreatif Digital Online merupakan pembelajaran mandiri yang dapat diakses oleh seluruh peserta terdaftar di seluruh Indonesia. Mereka dapat mengikuti kelas pelatihan *online* yang masing-masing berdurasi sekitar 2-3 jam dengan fleksibilitas sesuai ketersediaan waktu mereka. Pelatihan diberikan kepada siswa SMP, SMA, serta guru, orang tua, dan masyarakat umum. Kompetisi Online kemudian menjadi wadah bagi para peserta untuk berlomba-lomba berbagi video positif, kreatif dan inspiratif melalui media sosial. [413-2]

Pada tahun 2023, Telkomsel menyelenggarakan Internet BAIK Seri 7 dengan tema “*Inspire, Be Creative, Be Positive*” untuk menumbuhkan interaksi positif di media sosial dan Internet. Peserta Internet BAIK berasal dari 780 sekolah yang tersebar di 36 provinsi dan mencakup 249 kota serta kabupaten di seluruh Indonesia. Konten ini dibagikan di platform media sosial termasuk Instagram, TikTok, Facebook dan YouTube.

Seminar Internet Internet BAIK Seri 7 diadakan secara *offline* di 4 kota besar di Indonesia yaitu Karawang, Lampung, Makassar dan Yogyakarta dan dihadiri oleh lebih dari 2.200 peserta. Pelatihan Kreatif Digital Online dilaksanakan sebanyak 4 gelombang dengan metode belajar mandiri dengan jumlah peserta sebanyak 1.800 orang. Pelatihan berlangsung di 120 kelas di mana peserta mendapatkan akses kelas pelatihan *online*.

Dalam kompetisi *online* tersebut, para peserta berlomba-lomba membagikan konten video yang positif, kreatif dan inspiratif ke media sosial. Acara ini menarik 223 *content creators* di seluruh negeri, yang menyumbangkan 1.009 video dalam berbagai kategori seperti pendidikan, hiburan, perjalanan, motivasi dan informasi.

Program ini diakhiri dengan acara Penghargaan Pahlawan Internet BAIK Seri 7 di setiap kategori. Selain itu, seperti pada program Baktiku Negeriku, dalam Internet BAIK Telkomsel juga memberikan bantuan terhadap upaya digitalisasi sekolah dengan menyediakan modem Telkomsel Orbit untuk 10 sekolah di 4 kota di Indonesia.



MENUMBUHKAN TALENTA DIGITAL

NextDev
The Impact Incubator

[3-3:203]

Telkomsel menjalankan fungsinya sebagai inkubator dampak melalui program NextDev yang fokus utamanya terletak pada aspek sosial untuk meningkatkan inklusi digital di masyarakat. Melalui upaya ini, NextDev berfungsi sebagai platform inkubasi inovasi dan *startup*, serta agen perubahan yang berupaya meningkatkan akses dan partisipasi masyarakat dalam revolusi digital.

Eksekusi NextDev berfokus pada pengembangan inovasi yang tidak hanya memenuhi standar kualitas tinggi namun juga selaras dengan prioritas nasional dan internasional, serta memastikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan daya saing global dengan tetap berpegang pada praktik bisnis yang etis dan bertanggung jawab. NextDev melakukan pemantauan dan evaluasi untuk menilai dampak programnya terhadap masyarakat lokal. Hal ini melibatkan pelacakan Key Performance Indicators (KPI) dan pengumpulan umpan balik dari para peserta.

Dengan memupuk inovasi, inkubasi dan investasi strategis, kami bertujuan untuk menciptakan masa depan di mana Telkomsel dan komunitas *startup* dapat berkembang sekaligus mengembangkan industri digital yang berkelanjutan dan saling terkoneksi. Selain itu, dalam hal penjangkauan komunitas *startup* berperan sebagai titik fokus utama keterlibatan Telkomsel yang merupakan penerima manfaat utama dari inisiatif kami. Berbagai produk Telkomsel, antara lain Kartu Halo, Indihome dan Telkomsel Orbit, dirancang secara strategis untuk menjawab kebutuhan yang terus berkembang dari ekosistem *startup* yang sedang berkembang ini.

DUKUNGAN PENGEMBANGAN STARTUP DAN INOVASI BERKELANJUTAN [203-1] [203-2] [413-1]

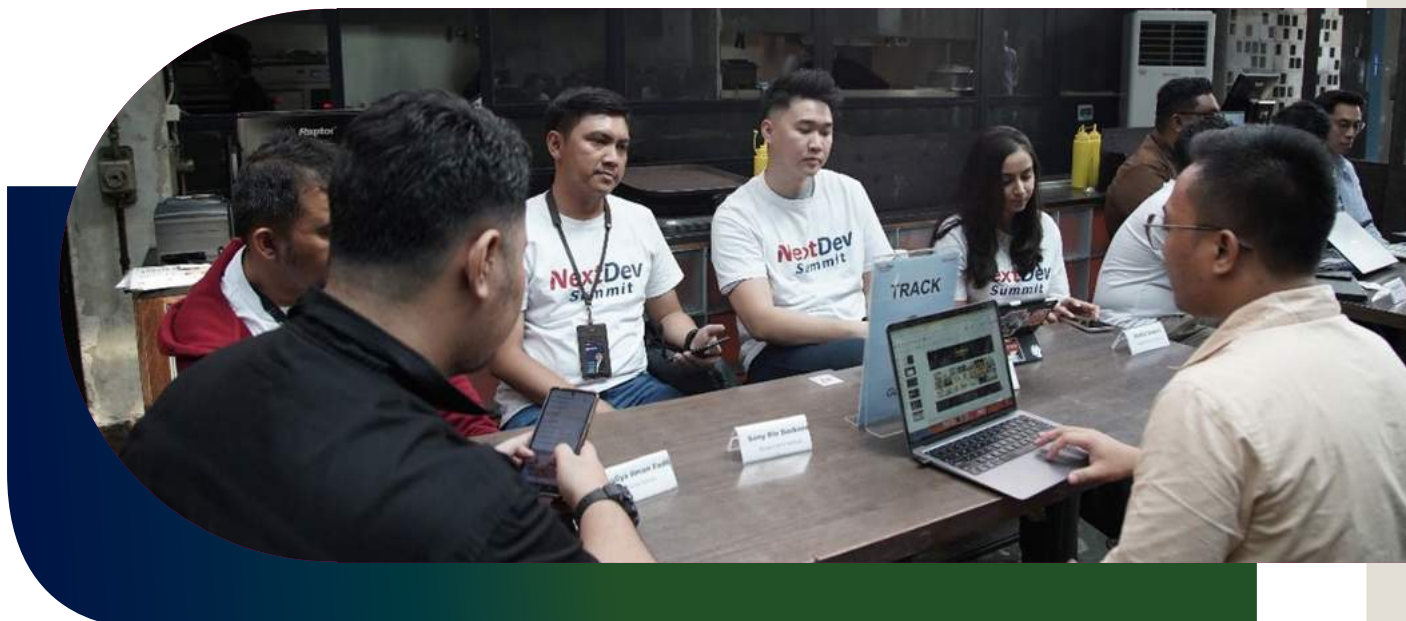
Sejak tahun 2021, NextDev telah memfokuskan perhatiannya pada isu dan tantangan terkait SDGs. Program ini mempersiapkan calon pengembang startup di Indonesia melalui beberapa tahapan, yaitu NextDev Talent Scouting, NextDev Academy dan NextDev Summit—untuk membuka potensi *early-stage startup*.

Program NextDev Talent Scouting mendorong pertumbuhan perusahaan *startup* tahap awal di Indonesia melalui program rekrutmen inkubasi untuk meningkatkan kapabilitas dan kompetensi digital mereka.

Program NextDev Academy merupakan tindak lanjut dari NextDev Talent Scouting yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi peserta melalui pendampingan, pengembangan keterampilan, dan pemanfaatan teknologi digital. Melalui NextDev Academy, Telkomsel memberikan akses bagi para *startup founders* untuk mengoptimalkan aset dan kapabilitas Telkomsel, memperkuat landasan pertumbuhan berkelanjutan dan dampak positif berkelanjutan

melalui berbagai kegiatan seperti diagnostik startup digital, orientasi, *webinar* dan *mentoring*. Finalis *startup* yang diinkubasi di NextDev Academy akan dipersiapkan untuk diakselerasi atau diinvestasikan oleh Tinc (bagian dari Telkomsel Ventures). Proses persiapan menyeluruh ini memastikan agar mereka mampu berkembang dan selaras dengan visi Telkomsel untuk inovasi dan keberlanjutan.

NextDev Summit berfungsi sebagai tempat pertemuan para ahli dan pemangku kepentingan di bidang *startup*, teknologi, ekosistem digital dan *impact investors* baik di tingkat Asia-Pasifik maupun nasional. Topik diskusi meliputi inovasi, *startup*, teknologi, dampak positif serta tren bisnis dan teknologi digital terkini. Kegiatan-kegiatan yang menarik dirancang untuk memberikan nilai maksimal kepada seluruh peserta, termasuk *Expert Talks Sessions*, *Silent Workshops*, *Business Matching & Investors Meetings*, and *Startup Demo Day*. Melalui kegiatan ini, para pemangku kepentingan *startup* diharapkan dapat mengembangkan inovasi dan solusi digital yang relevan dengan beragam tantangan yang dihadapi masyarakat dan lingkungan. [413-2]



Keterlibatan para peserta dalam kegiatan NextDev.

Pada tahun 2023, NextDev Academy 2023 telah melahirkan 12 *startup* terbaik dari NextDev Talent Scouting. Di antara mereka, Female in Action adalah salah satu perusahaan dengan *founders* yang sepenuhnya Perempuan dan berfokus pada pemberdayaan perempuan. Telkomsel memberikan bantuan pendampingan, peningkatan kapabilitas dan pemanfaatan teknologi digital kepada para *startup* tersebut untuk membangun landasan yang kuat dan menciptakan dampak positif yang berkelanjutan.

Untuk menciptakan platform kolaboratif, NextDev Summit 2023 yang bertema “Tech with Impact for Sustainable Living” diadakan untuk memberikan peluang kemajuan dan kolaborasi lintas sektor.

Pada tahun kedelapan ajang bergengsi Best Startup NextDev, Telkomsel menobatkan Nuxcle sebagai pemenang atas keberhasilannya mengubah kendaraan bermotor konvensional menjadi kendaraan listrik dengan memanfaatkan suku cadang bekas sebagai sebuah contoh penting dari ekonomi sirkuler. Sebagai pemenang, Nuxcle mendapatkan akses terhadap *global benchmarking* dan berkesempatan untuk menjelajahi pusat inovasi teknologi tercanggih di dunia. Disponsori oleh Telkomsel, orang-orang di belakang Nuxcle melakukan kunjungan eksklusif ke perusahaan teknologi terkemuka, seperti Google, Meta dan Apple di Silicon Valley, Amerika Serikat.

Telkomsel juga memberikan kesempatan kepada alumni NextDev untuk berkembang lebih jauh dan meraih prestasi yang lebih besar. Pada tahun 2023, Nuxcle dan MyEco, sebagai dua perwakilan utama program ini terpilih untuk mewakili Indonesia di acara bergengsi Singtel Group Future Makers (SGFM). Kompetisi *startup* Asia Pasifik ini menyoroti inovasi dan kreativitas

dalam industri teknologi. Pada ajang ini, MyEco yaitu sebuah *startup* aplikasi penghemat listrik rumah tangga (*smart home*) berhasil meraih medali perunggu.

Dalam menilai dampak inisiatif NextDev, Telkomsel menggunakan metodologi *Social Return on Investment* (SROI) dengan indeks 1:2.47. Metrik ini menunjukkan bahwa dampak yang dihasilkan NextDev terhadap pemangku kepentingan jauh melebihi investasi yang dialokasikan Perusahaan untuk program ini, dengan rasio sekitar 2.5 kali lipat. Pencapaian ini menunjukkan bahwa setiap fase NextDev mewakili lebih dari sekedar kemajuan bisnis; dan hal ini menandakan transformasi berkelanjutan yang meningkatkan dampak positif dalam ekosistem inovasi dan kemajuan teknologi.



Program IndonesiaNEXT merupakan landasan misi Telkomsel untuk memelihara ekosistem digital di Indonesia dengan meningkatkan kompetensi, kapabilitas dan daya saing *talent pool* digital bangsa. Inti dari inisiatif ini adalah pemberdayaan generasi muda Indonesia melalui pendidikan, keterampilan dan kepercayaan diri yang mereka butuhkan untuk berkembang di masa depan digital.

IndonesiaNEXT membuka pintu gerbang bagi generasi muda Indonesia, khususnya mahasiswa mulai dari tingkat Diploma 3 hingga pascasarjana untuk mendalami pelatihan bersertifikasi internasional. Inisiatif ini dirancang untuk membentuk generasi *digital experts* berikutnya di bawah gerakan #WeAreTheNext. Pada musim ketujuh di tahun 2023, tujuan gerakan ini adalah untuk mengasah kompetensi digital para talenta baru ini.

Melalui upaya ini, Telkomsel membekali mahasiswa untuk mendorong transformasi positif dan bermakna di Indonesia serta memosisikan bangsa ini sebagai pesaing tangguh di arena digital global. Rangkaian kegiatan pengembangan program ini melibatkan peserta dalam perpaduan *webinar* yang menginspirasi, pelatihan keterampilan keras dan lunak, peluang sertifikasi internasional dan *bootcamp* regional dan nasional. Kurikulumnya mencakup bidang-bidang kritis seperti Keterampilan Komunikasi, *Public Speaking*, *Creative Thinking*, *UI/UX Design* dan Kewirausahaan, semuanya bertujuan untuk membangun *well-rounded skill set*.

Sejak didirikan pada 2016, IndonesiaNEXT telah menorehkan kemajuan besar atas keberhasilannya menarik 79.412 pelamar dari 3.227 institusi pendidikan tinggi dan menyertifikasi 6.546 mahasiswa dengan kualifikasi yang diakui secara internasional. Pada tahun 2023, sebanyak

32 talenta digital luar biasa dari 6.648 peserta kompetitif menjadi sorotan di acara penobatan *Season 7*. Tiga talenta teratas menerima hadiah berupa kunjungan ke Silicon Valley, untuk mendapatkan wawasan mengenai dunia teknologi digital langsung dari tokoh-tokoh terkemuka di sana.



Telkomsel menyadari pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) merupakan pemangku kepentingan penting dan menjadi fokus utama dalam upaya pembinaan praktik bisnis berkelanjutan di masyarakat. UKM adalah klien potensial bagi Telkomsel, mengingat beragamnya produk dan solusi bisnis yang selaras dengan misi kami untuk memberdayakan dan mendukung bisnis lokal.



Aktivitas DCE di Medan.

Oleh karena itu, Telkomsel bertujuan untuk memberdayakan UKM potensial melalui program *Digital Creative Entrepreneurs* (DCE). Setelah bergabung dengan program DCE, komunitas UKM akan ditindaklanjuti secara strategis oleh unit bisnis khusus Telkomsel, termasuk *SME Solution*, *Kuncie*, dan *MyAds*. Pendekatan holistik ini memastikan integrasi yang lancar dari penawaran Telkomsel yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing UKM, sehingga mendorong pertumbuhan dan ketahanan dalam entitas ekonomi tersebut.

Dengan memanfaatkan sinergi yang dibangun oleh DCE dan keterlibatan selanjutnya dengan solusi yang berfokus pada UKM, Telkomsel memenuhi kebutuhan mendesak mereka dan berkontribusi terhadap keberlanjutan jangka panjang. Penyelarasan strategis dengan UKM di tingkat akar rumput ini dimotivasi oleh dorongan untuk menciptakan nilai bersama dalam ekosistem bisnis yang berkelanjutan. [203-2] [413-1]

Pada tahun 2023, program DCE melibatkan komunitas UKM lokal yang sebagian besar adalah perempuan melalui berbagai acara dan proyek kolaboratif yang melibatkan pemangku kepentingan lokal. Perusahaan menyelenggarakan lokakarya, sesi pelatihan dan program pengembangan keterampilan yang disesuaikan dengan kebutuhan komunitas kreatif lokal di empat wilayah operasional Telkomsel di Indonesia, seperti:

1. **Networking Events:** Telkomsel memfasilitasi peluang *networking* untuk menghubungkan wirausaha lokal, mentor, pakar dan profesional kreatif.
2. **Program Pengembangan:** Telkomsel melakukan peningkatan keterampilan digital dengan menawarkan program yang berfokus pada kreativitas digital, termasuk keterampilan *Search Engine Optimisation* (SEO), multimedia dan pemasaran digital.

3. **Akses Pasar:** Telkomsel memfasilitasi peluang bagi 20 UKM terbaik untuk menampilkan produknya di pasar yang lebih luas melalui pameran *virtual* di platform digital (*live shopping*).
4. **Inklusivitas:** Telkomsel menjawab beragam kebutuhan komunitas kreatif lokal, termasuk dari *underrepresented groups*. DCE juga dirancang untuk mengakomodasi partisipasi komunitas penyandang disabilitas.

TELKOMSEL VENTURES (TSV)



Aspirasi Telkomsel untuk menjadi penggerak utama ekonomi digital melalui pemberdayaan *startup* diwujudkan dalam serangkaian tahapan. NextDev dimaksudkan untuk memberikan bantuan kepada *startup* dalam tahap *ideation*, sedangkan untuk memberikan nilai kepada *startup* dalam tahap pengembangan berikutnya, Telkomsel Ventures (TSV) dibentuk untuk mempercepat dan memperluas kesempatan *startup* tersebut.

Telkomsel Ventures (sebelumnya dikenal sebagai Telkomsel Mitra Inovasi) merupakan cabang ventura kami yang berperan dalam membina *startup* menjanjikan dengan memanfaatkan ekosistem, aset, dan *expertise* Telkomsel yang luas. Perusahaan berfokus pada peningkatan konektivitas melalui *devices*, *content*, *commerce*, *data* and *Cloud services*. TSV terus melakukan investasi signifikan pada tahun 2023. Investasi tersebut termasuk memimpin putaran pendanaan untuk EdenFarm, platform *agritech* terbesar di Indonesia, bersama dengan AC Ventures dan AppWorks untuk mendukung distribusi pangan berkelanjutan. Pada akhir tahun 2023, Telkomsel Mitra Inovasi bertransisi ke Telkomsel Ventures, dengan komitmen baru untuk memberikan dampak pada pertumbuhan

startup di Indonesia dengan berfokus pada gaya hidup digital, pemberdayaan digital dan teknologi baru. Sejak 2019 hingga 2023, TSV telah mendukung 18 *startup* dengan investasi melebihi Rp526,7 miliar.

INDICO



INDICO merupakan anak perusahaan Telkomsel yang berdedikasi untuk memperkaya ekosistem digital Indonesia melalui pengembangan usaha dan menyelenggarakan vertikal bisnis baru. Sebagai perusahaan platform, INDICO membangun platform digital horizontal dengan memanfaatkan aset Telkomsel dan ekosistem sekitarnya di luar penggunaan telekomunikasi. Dengan memanfaatkan teknologi dan sumber daya komersial Telkomsel, INDICO bertujuan untuk mendorong perekonomian baru di berbagai industri di luar telekomunikasi. Perusahaan ini memelopori platform digital di bidang teknologi pertanian yang berfungsi sebagai platform dan perusahaan induk dengan misi untuk mendominasi ekonomi digital Indonesia melalui penciptaan nilai dan distribusi kekayaan digital. INDICO juga mengoperasikan bisnis digital di bidang pendidikan (Kuncie), kesehatan (Fita) dan *game* (Majamojo), dengan keterlibatan pengguna yang signifikan di seluruh platform ini pada tahun 2023. Dampak INDICO terhadap industri digital Indonesia pada tahun 2023 mencakup kolaborasi untuk program pembangunan, kemajuan teknologi pertanian yang mengarah pada keberhasilan panen dan peluncuran solusi serta *games* digital yang mendukung ketahanan pangan nasional dan mempromosikan budaya lokal. Puncak dari upaya tersebut adalah Telkomsel menerima *World Communications Award 2023* untuk *The Best Digital Transformation Program* di Amsterdam, Belanda.

MEMBERI DAMPAK POSITIF BAGI KOMUNITAS



[3-3:413]

Program Baktiku Negeriku pada tahun 2023 berfokus pada digitalisasi dan teknologi pertanian untuk pembangunan desa. Langkah ini menyoroti komitmen Telkomsel dalam mendukung Indonesia dalam menjaga ketahanan pangan nasional dan meningkatkan produksi beras secara signifikan untuk mencapai swasembada beras melalui teknologi.

Telkomsel juga mendukung inisiatif pertanian pemerintah dengan memberdayakan masyarakat desa sejalan dengan prinsip-prinsip ESG. Hal ini mencakup berbagai aspek untuk mendorong pembangunan berkelanjutan dan inklusif. Telkomsel berkonsentrasi pada beberapa elemen untuk memberdayakan masyarakat desa, khususnya dalam meningkatkan produktivitas pertanian dan literasi digital petani melalui *workshop* dengan para ahli terkemuka di bidangnya masing-masing. Selain *workshop* dan akses internet, program Baktiku Negeriku juga memberikan bantuan pendaftaran izin usaha bagi usaha kecil di pedesaan sehingga efektif mengurangi hambatan administratif bagi masyarakat desa dalam mengembangkan usahanya.

Inovasi digital dan teknologi pertanian memegang peranan penting dalam meningkatkan produktivitas pertanian. Peran ini terkikis dengan meluasnya konversi lahan pertanian produktif ke penggunaan non-pertanian, sehingga ekstensifikasi lahan menjadi tidak praktis di Indonesia. Telkomsel meyakini bahwa upaya mengatasi permasalahan ini sejalan dengan inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan petani, khususnya generasi muda.



Demonstration plot pertanian presisi yang difasilitasi oleh Baktiku Negeriku. [413-2]

MENINGKATKAN PRAKTEK PERTANIAN MELALUI INOVASI DIGITAL [203-1] [203-2] [413-1]

Pada tahun 2023, Telkomsel melaksanakan program Baktiku Negeriku di tiga lokasi: Desa Jati, Karanganyar, Jawa Tengah; Desa Kersamenak, Garut, Jawa Barat; dan Desa Pleret, Bantul, Yogyakarta. Program ini berfokus mendorong praktik-praktik baik dengan secara aktif memanfaatkan teknologi dan alat-alat digital untuk mendorong perubahan di bidang pertanian.

Karyawan Telkomsel terlibat dalam program Baktiku Negeriku melalui *Employee Volunteer Programme* (EVP) yang menugaskan mereka ke ladang atau bidang tanah yang disebut sebagai “laboratorium hidup” untuk melakukan tugas *managerial*. Mereka melibatkan pemanfaatan platform untuk pengelolaan lahan, mulai dari persiapan hingga panen dan terlibat di *demonstration plot* (demplot) selama tiga

hingga empat bulan. Hal ini sekaligus menjadi sarana untuk meningkatkan kompetensi dan literasi digital para petani.

Bertemakan “*Digitalisation and Precision Agricultural Technology for Village Progress*”, Baktiku Negeriku 2023 diselenggarakan dalam bentuk seminar *offline* mengenai optimalisasi digital dan teknologi dalam pengelolaan. Acara ini dihadiri lebih dari 400 peserta yang terdiri dari perangkat desa, pemilik usaha dan pemangku kepentingan. Telkomsel menghadirkan Baktiku Negeriku di *Creative Digital Centre*, menggunakan dua komputer *desktop* yang terhubung ke internet. Perangkat ini dilengkapi dengan platform pengelolaan pertanian yang presisi untuk menyebarkan informasi dan memberikan kursus pelatihan kompetensi dan literasi digital, sehingga memungkinkan pengguna mengelola lahan mereka secara efektif dan efisien dengan teknologi.

Telkomsel juga mengadakan kompetisi *online* di mana para peserta didorong untuk membuat dan berbagi konten video yang positif, kreatif, dan inspiratif melalui media sosial. Perusahaan menggunakan modem Telkomsel Orbit yang dilengkapi dengan paket data yang berlaku selama satu tahun, sehingga menjamin akses konektivitas internet berkualitas tinggi.

Aktivasi demplot dilakukan pada lahan seluas satu hektar di setiap desa selama satu siklus tanam dengan rentang waktu 5 hingga 6 bulan. Intervensi yang dilakukan adalah varietas padi Japonica yang berasal dari Jepang karena tergolong varietas premium dari segi harga, namun cara tanam varietas ini sama dengan varietas padi lokal yang ada di Indonesia. Teknologi digital diterapkan dalam proses pemantauan dan pendampingan melalui platform pengelolaan pertanian yang presisi untuk menghasilkan hasil pertanian yang optimal baik kuantitas maupun kualitas.

Pengaktifan demplot memberikan dampak yang signifikan, baik dari segi tonase panen maupun nilai jual gabah karena kualitasnya jauh lebih tinggi dibandingkan varietas padi lokal sebelumnya. Perusahaan mencatat peningkatan tonase panen sebesar 80% hingga 100% dari sebelumnya 4–6 ton menjadi 8–10 ton per hektar. Sementara itu, nilai jual gabah naik dari sebelumnya Rp4.500–Rp6.000 menjadi Rp6.500–Rp7.000 per kg gabah kering panen.

Telkomsel mendorong pembentukan Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan) guna menjaring minat generasi muda petani dalam mengelola lahan pertanian padi unggul serta mengaktifkan Badan Usaha Desa (BumDes) untuk ikut memantau dan menjual hasil panen guna meningkatkan ekosistem perekonomian, dan literasi digital masyarakat desa.



[203-1] [203-2] [413-1] [413-2]

Program TERRA merupakan wujud upaya berkelanjutan Telkomsel dalam meningkatkan kesadaran terhadap bencana dan penanganannya. Menurut laporan Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BPBN) pada tahun 2023, terdapat 4.940 bencana alam yang terjadi di Indonesia pada tahun tersebut. Selanjutnya, berdasarkan skor *World Risk Index* tahun 2022, Indonesia menduduki peringkat kedua negara paling rawan bencana di dunia dari 193 negara.

Perusahaan melaksanakan program TERRA dengan menyelenggarakan pelatihan penanggulangan bencana dan memberikan wawasan serta edukasi mengenai kebencanaan di Indonesia. Kegiatan-kegiatan ini melibatkan masyarakat yang dilatih oleh para ahli dengan pemahaman mendalam tentang potensi risiko bencana di wilayah mereka dan langkah-langkah untuk mengurangi dampaknya.

Selain itu, masyarakat menerima bantuan dalam meningkatkan kesiapsiagaan menghadapi bencana melalui aplikasi yang menyediakan informasi secara *real-time* mengenai kondisi bencana, peta daerah yang terkena dampak dan panduan tindakan dalam keadaan darurat. Oleh karena itu, pelatihan TERRA tidak hanya memberikan pengetahuan tetapi juga memberikan cara-cara praktis bagi masyarakat untuk meningkatkan kesiapsiagaan mereka dalam menghadapi bencana.



Sebagai perusahaan telekomunikasi dengan jangkauan wilayah terluas, Telkomsel berupaya memanfaatkan posisinya untuk mempercepat pemulihan jaringan telekomunikasi di wilayah terdampak bencana. Percepatan perbaikan jaringan telekomunikasi difasilitasi oleh aplikasi TERRA yang melacak pergerakan personel baik *offline* maupun *online*. Aplikasi TERRA terintegrasi dengan data beberapa pemangku kepentingan secara *real-time* seperti BMKG dan ESDM-PVMBG. Selain itu, TERRA memberikan informasi lokasi PLN terdekat, TNI, POLRI, rumah sakit, puskesmas dan BNPB/BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) di wilayah yang terkena bencana. Inisiatif ini mencerminkan peran besar Telkomsel dalam Penanggulangan Bencana, khususnya pada 14 hari pertama pasca bencana.

TERRA menawarkan pelatihan kesiapsiagaan bencana bagi laki-laki dan perempuan dan mengaplikasikan peran gender dalam kesiapan bencana dan mengupayakan pembagian tugas secara bijaksana. Laki-laki dan perempuan membawa keterampilan dan pengetahuan yang berbeda dalam upaya kesiapsiagaan

bencana. Misalnya, laki-laki mungkin memiliki keunggulan fisik dalam situasi tertentu seperti evakuasi darurat, sementara perempuan mungkin menunjukkan keterampilan komunikasi dan empati yang membantu dalam memberikan dukungan psikososial kepada korban bencana. Oleh karena itu, alokasi tanggung jawab yang lebih cerdas dilakukan oleh Perusahaan dengan mempertimbangkan kekuatan dan keahlian masing-masing gender untuk kesiapsiagaan bencana yang optimal. Program ini juga menjunjung tinggi pentingnya memberikan kesempatan yang setara tanpa memandang gender. Baik laki-laki maupun perempuan menerima pelatihan dan terlibat aktif dalam mitigasi, respon, dan pemulihan bencana secara setara, sehingga mendorong partisipasi masyarakat yang inklusif dan berkelanjutan dalam pengelolaan bencana.

TERRA juga memberikan bantuan berupa pemulihan jaringan telekomunikasi, *media centre*, Posko Siaga, kegiatan penelitian dan penyelamatan, tenda sekolah sementara, evakuasi, bantuan psikososial bagi penyintas,



Mahasiswa berpartisipasi dalam pelatihan kesadaran bencana Mapala Siaga Bencana yang difasilitasi oleh TERRA.

dukungan logistik dapur umum dekat lokasi bencana alam, dan pengembangan kapasitas dalam bidang kebencanaan bagi mahasiswa dan masyarakat umum.

Pada tahun 2023, Telkomsel melaksanakan pelatihan yang diberi nama Mapala Siaga Bencana kepada karyawan dan mahasiswa di Bandung dan Yogyakarta. Pelatihan ini diikuti oleh 80 peserta dari 15 perguruan tinggi, serta melibatkan pakar dari organisasi relawan, Basarnas dan BNPB/BPBD.

Melalui TERRA, Telkomsel juga melakukan kegiatan filantropi di beberapa daerah yang terkena dampak bencana alam. Aplikasi digital TERRA yang berjalan di perangkat Android dan iPhone menampilkan *database* masif yang berisi 15 kegiatan filantropi, 250 foto, 242 video, dan 2 *tracking* dari 150 posisi selama pelatihan Mapala Siaga Bencana, serta 348 data relawan dan 17.229 lokasi PLN, Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian (POLRI), Rumah Sakit, Puskesmas dan BPBD yang semuanya berguna dalam memitigasi bencana.

MENDUKUNG KOMUNITAS MELALUI PROGRAM RELIGI [203-1] [203-2] [413-1] [413-2]

Program-program religi Telkomsel diselenggarakan sebagai pemberdayaan masyarakat pada momen kemeriahan Ramadhan dan Idul Fitri 1444 H (RAFI 2023), Idul Adha 1444 H serta Natal 2023 dan Tahun Baru 2024 (NARU). Telkomsel menjunjung tinggi inklusivitas dan keberlanjutan sosial ekonomi di wilayah operasional Telkomsel, serta mengedepankan konsep *sharing economy* dalam memenuhi pengadaan bantuan sembako bagi penerima manfaat dengan mendorong pemberdayaan UMKM di wilayah penerima manfaat.

Di momen kemeriahan keagamaan yang dirayakan masyarakat Indonesia di tahun 2023, Telkomsel melakukan serangkaian program CSR.

Mengusung tema #NyalakanKebersamaan, pada Telkomsel Siaga RAFI 2023 bantuan disalurkan kepada penerima manfaat di seluruh Indonesia. Bantuan tersebut berupa bahan pokok, makanan sahur dan buka puasa, santunan bagi Duafa yang sakit, serta bantuan untuk yayasan, panti jompo dan masjid agung.

Telkomsel menyalurkan 720 hewan kurban kepada lebih dari 46.000 penerima manfaat yang tersebar di seluruh Indonesia pada Idul Adha 1444 H. Hewan kurban tersebut diperoleh dari UMKM peternak lokal, kemudian didistribusikan di 600 lokasi. Dalam penyalurannya, Telkomsel melibatkan platform *crowdfunding* KitaBisa, serta *startup* digital Ternaknesia. Karyawan Telkomsel juga membagikan langsung hewan kurban kepada masyarakat kurang mampu. Skema penyalurannya diprakarsai oleh Majelis Telkomsel Taqwa (MTT).

Mengusung tema #SemarakSemangat, Telkomsel memberikan kemudahan komunikasi bagi pelanggan selama NARU. Telkomsel melaksanakan program filantropi Sambungkan Senyuman di Manado, Bandung, Batam, dan Kupang. Selain di empat lokasi tersebut, Telkomsel juga memberikan bantuan pengobatan gratis dan menyalurkan sembako dan paket sembako, bantuan modal awal, bantuan pendidikan, dan bingkisan kepada anak yatim, kelompok penyandang cacat, duafa, serta yayasan, panti asuhan dan gereja.

Keterlibatan Pelanggan

[3-3:417]

Sepanjang tahun 2023, Telkomsel terus berupaya meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pelanggan, yang berpuncak pada integrasi layanannya dengan IndiHome. Strategi yang mengubah keadaan ini akan membawa kami meningkatkan posisi Perusahaan di pasar telekomunikasi Indonesia ke tingkat yang lebih tinggi, dengan memberikan spektrum penawaran layanan terluas kepada pelanggan kami yang tersebar di seluruh Nusantara.

Upaya dedikatif Telkomsel untuk meningkatkan kualitas jaringan di kota-kota prioritas dilakukan dengan memperkenalkan inovasi solusi layanan pelanggan dan memperkuat keandalan sistem yang semuanya mencerminkan komitmen kami terhadap keunggulan layanan, transparansi dan perlindungan privasi pelanggan. Langkah-langkah ini diambil untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

Di era digital saat ini, di mana transparansi dan akuntabilitas menjadi sangat penting, Perusahaan menyadari pentingnya menyelaraskan operasional kami dengan standar internasional yang berlaku dalam bidang pemasaran dan pelabelan serta menjadikan privasi data pelanggan sebagai prioritas utama kami.



Veronica Virtual Assistant

Untuk menyelaraskan *customer touch point*, kami telah memperbarui myTelkomsel dan meluncurkan inisiatif Telkomsel One, yaitu layanan pelanggan *mobile* dan *fixed* dalam satu aplikasi intuitif yang dapat membantu pelanggan menikmati pengelolaan layanan mereka tanpa kerumitan.

Dalam upaya kami untuk memastikan bahwa semua komunikasi mengenai produk dan layanan kami jelas, akurat dan dapat diakses, Telkomsel telah mengambil langkah signifikan. Peluncuran Veronica Virtual Assistant, sebuah platform yang didukung AI, menawarkan resolusi instan dan cepat terhadap pertanyaan pelanggan, sehingga menjamin bahwa informasi produk yang akurat selalu ada di ujung jari pelanggan kami. Selain itu, perluasan *SmartCare* Platform kami berperan penting dalam memberikan dukungan ekstensif dan informasi terperinci tentang layanan kami, sehingga pelanggan kami dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih tepat. [417-1]

Telkomsel bangga dengan praktik pemasaran yang etis dan kepatuhan yang ketat terhadap standar peraturan. Pada tahun 2023, uji tuntas ini menghasilkan nihil insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan layanan pada tahun 2023. Pencapaian ini mencerminkan komitmen kami dalam menjalankan bisnis dengan integritas dan transparansi. [417-2] [417-3]

Perlindungan privasi pelanggan adalah yang terdepan dalam bisnis kami. Pada tahun lalu, kami telah memperkuat langkah-langkah keamanan kami, menerapkan protokol canggih untuk melindungi data pelanggan dari akses tidak sah. Audit rutin dan pembaruan terhadap langkah-langkah perlindungan data kami memastikan standar privasi dan keamanan tertinggi untuk informasi pelanggan kami. Upaya kami mencapai puncaknya dengan tidak adanya keluhan yang berdasar dari Telkomsel mengenai pelanggaran privasi pelanggan atau kehilangan data. [418-1]

Pengaduan Pelanggan

JALUR	PERSENTASE PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DI 2023	
	MOBILE	HOUSEHOLD
Walk-in	99,99%	99,62%
Customer Care 188	99,86%	98,99%
eCare (termasuk MyTelkomsel)	99,78%	98,91%
MyIndiHome	-	99,36%

Telkomsel menunjukkan kerangka kerja yang kuat untuk mengatasi keluhan pelanggan melalui berbagai inisiatif strategis. GraPARI melaksanakan komitmen ini melalui tindakan kecil dan perlakuan yang dipersonalisasi guna memastikan bahwa setiap pelanggan merasa dihargai. Layanan Pelanggan Veronika semakin meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan solusi yang disesuaikan. Penerapan Bantuan Jaringan Pelanggan di seluruh *Customer Touch Points* (CTP) memastikan penyelesaian masalah terkait jaringan dengan cepat. Selain itu, program peningkatan pengalaman jaringan di kabupaten dan kota terpilih menggambarkan dedikasi kami dalam meningkatkan kualitas layanan. Kami juga melakukan langkah-langkah seperti mempercepat pembalikan isi ulang melalui MyTelkomsel dan menerapkan mekanisme otomatis untuk mencegah kegagalan transaksi yang telah meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Kami memberikan penanganan keluhan yang lebih cepat bagi pelanggan Diamond kami, juga untuk keluhan terkait poin *reward* dan isi ulang dari saluran *mobile* dan platform *fintech*. Kami juga menerapkan sistem pengaduan prediktif jaringan untuk memungkinkan penyelesaian proaktif, memastikan penyampaian layanan yang lancar dan kepuasan pelanggan.

Bukti dari strategi keterlibatan dan kepuasan pelanggan kami adalah *Net Promoter Score* (NPS) yang lebih kuat dibandingkan rata-rata industri (dari 30% pada tahun 2022 menjadi 31%, di atas industri). Peningkatan ini merupakan indikator langsung keberhasilan inisiatif kami dalam meningkatkan pengalaman pelanggan.

Prestasi kami dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga privasi sangat menggembirakan, namun kami tetap berdedikasi untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus. Telkomsel akan mempertahankan kepemimpinannya dalam memberikan layanan telekomunikasi yang unggul di Indonesia serta meneruskan kesuksesan masa lalu dan dedikasi berkelanjutan terhadap operasional yang transparan dan bertanggung jawab.

Responsible Business

09





66

Kerangka GCG dibangun atas dasar transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran.

Telkomsel berkomitmen untuk menjalankan bisnis yang bertanggung jawab dengan menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG) untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dan menumbuhkan kepemimpinan pasar dan nilai jangka panjang bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan.

Kerangka GCG dibangun atas dasar transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan keadilan. Prinsip-prinsip ini menjamin

keterbukaan akses terhadap informasi perusahaan, akuntabilitas dan integritas yang tinggi dalam bertindak, pengambilan keputusan yang bertanggung jawab, independensi operasional dan perlakuan yang adil terhadap seluruh pemegang saham serta pemangku kepentingan. Kerangka kerja ini memandu *corporate conduct* Telkomsel dan memastikan keunggulannya dalam industri telekomunikasi di kawasan ini.

Manajemen Risiko

[2-25]

MEMBANGUN MITIGASI RISIKO YANG KUAT

Bagi Telkomsel, kemajuan konkret dalam menjalankan bisnis harus didasarkan pada pemahaman dasar yang kuat mengenai risiko. Pemahaman dan kesadaran akan risiko tersebut sangat penting untuk membangun strategi mitigasi risiko yang kuat, dan hal ini kami wujudkan sejak tahun 2021 dengan dibentuknya Subdirektorat Manajemen Risiko Perusahaan dan Sistem Keuangan yang merupakan unit khusus untuk menangani seluruh aspek manajemen risiko di Telkomsel.

Kami bertekad untuk mengidentifikasi, mengelola dan memitigasi risiko yang kami temui dalam aktivitas bisnis Perusahaan. Kami berupaya melakukan yang terbaik dalam pemulihan dampak negatif apa pun yang diyakini telah kami sebabkan atau kontribusikan. Pendekatan kami terhadap manajemen risiko memiliki banyak aspek, mencakup *Enterprise Risk Management* (ERM) dan area risiko tertentu seperti Pengendalian Internal, *Business Continuity Management System* (BCMS), Manajemen Keamanan Informasi, *Data Governance* dan Manajemen Risiko Penipuan. Strategi ini menjaga nilai-nilai dan tujuan kita sekaligus mendorong transparansi, akuntabilitas dan integritas.

Telkomsel mempertahankan kebijakan manajemen risiko perusahaan yang selaras dengan kebijakan perusahaan induknya yaitu Telkom. Kebijakan ini mengikuti ISO 31000: standar manajemen risiko dan terdiri dari:

- Standar penerapan manajemen risiko pada seluruh aktivitas Telkomsel, anak perusahaan, dan/atau perusahaan asosiasi;
- Proses dan penerapan manajemen risiko serta pedomannya sesuai dengan karakteristik Perusahaan; dan
- Struktur manajemen risiko yang memuat tugas dan tanggung jawab pihak-pihak terkait yang menganut prinsip tiga lini pertahanan.

MEMITIGASI RISIKO PRAKTIK KORUPSI DAN KEAMANAN SIBER

[3-3:205]

Setelah melakukan evaluasi yang cermat terhadap berbagai bisnis dan lokasinya, Telkomsel memastikan bahwa tidak ada area bisnisnya yang teridentifikasi sebagai area yang berisiko tinggi terhadap korupsi atau praktik serupa lainnya. Selain itu, Telkomsel juga tidak menemukan risiko signifikan terkait korupsi selama evaluasi, mengingat standar yang ketat dan kerangka manajemen risiko yang kuat telah diterapkan secara konsisten. [205-1]

Dalam upaya pemberantasan praktik korupsi dan kecurangan di lingkungan Perusahaan serta dalam berhubungan dengan seluruh pemangku kepentingan, Perusahaan melakukan diseminasi dan pelatihan mengenai antikorupsi sepanjang tahun.

Pada tahun 2023, Telkomsel secara khusus menangani permasalahan terkait korupsi pada karyawannya, antara lain melalui pelatihan dan diseminasi yang berkelanjutan. Serangkaian kegiatan bertema “*Governance and Compliance Awareness*” diselenggarakan untuk mendiseminasikan kebijakan Telkomsel mengenai antikorupsi dan tata kelola kepada seluruh karyawan di seluruh wilayah operasional Perusahaan. Sarana yang digunakan dalam diseminasi antikorupsi ini antara lain *email blast* dan aplikasi internal. Seluruh karyawan menerima komunikasi rutin mengenai risiko dan dampak praktik korupsi, yang secara efektif menekankan larangan bagi mereka untuk terlibat dalam aktivitas tersebut. [205-2]

Selain itu, Telkomsel juga menerapkan beberapa kebijakan untuk memandu karyawannya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan memerangi korupsi. Kebijakan tersebut mencakup Kebijakan GCG, Pedoman Perilaku dan Kebijakan *Whistleblowing*. Telkomsel memiliki Komite Disiplin dan Tim Fungsi Kepatuhan Anti Penyuapan untuk lebih meningkatkan kinerja Perusahaan dalam hal ini. Pada tahun 2023, tidak ada kasus korupsi yang dilaporkan atau terdeteksi di Telkomsel. [205-3]



Sebagai operator telekomunikasi terkemuka di Indonesia, Telkomsel memprioritaskan keamanan siber untuk menjaga asetnya dan menjaga reputasinya sebagai penyedia layanan yang terpercaya. Dengan pendekatan preventif, Telkomsel memperkuat pertahanan sibernya melalui postur keamanan berlapis. Strategi ini memerlukan kombinasi langkah-langkah keamanan yang kuat, termasuk *firewall*, *antivirus software* dan sistem *intrusion detection*. Selain itu, langkah-langkah keamanan fisik, seperti penjaga keamanan, kamera pengintai dan kontrol akses diterapkan untuk melindungi lokasi serta melengkapi perlindungan digital.

Telkomsel mengamankan infrastruktur jaringannya dengan alat seperti *secure gateways* dan *Virtual Private Networks (VPN)* guna memastikan transmisi data terenkripsi dan aman. Hal penting dalam strategi keamanan siber Perusahaan adalah pengamanan aplikasi melalui praktik *coding* aman yang ketat, pembaruan rutin dan protokol pengujian keamanan. Perlindungan data adalah hal yang terpenting dan diwujudkan melalui *data encryption*, *robust backup systems* serta kontrol akses yang ketat untuk melindungi informasi sensitif.

Komitmen Telkomsel terhadap keamanan siber diperkuat dengan kepatuhannya terhadap kebijakan, standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Kami memiliki kebijakan internal yang memandu pengelolaan keamanan informasi dan keamanan perangkat telekomunikasi di seluruh

Perusahaan. Kami juga menerapkan kebijakan khusus untuk mendefinisikan pendekatan terstruktur terhadap tata kelola keamanan siber.

Perusahaan menyadari bahwa karyawan kami adalah kunci dalam menjaga ketahanan siber. Oleh karena itu, Telkomsel mengadakan sesi pelatihan rutin untuk meningkatkan kesadaran tentang ancaman siber yang muncul dan praktik terbaik untuk memitigasi risiko. Selain itu, kami memiliki rencana respons insiden yang kuat, sehingga memungkinkan tindakan yang cepat dan efektif jika terjadi pelanggaran untuk meminimalkan potensi kerusakan.

Kolaborasi dengan mitra rantai pasokan adalah bagian dari strategi keamanan siber Perusahaan. Kami menyertakan klausul keamanan siber yang ketat dalam kontrak dengan pemasok kami. Dengan demikian, kami dapat memastikan bahwa mitra menjunjung standar keamanan siber yang ketat sehingga memitigasi risiko di seluruh ekosistem.

Untuk meningkatkan pertahanan kami terhadap ancaman dunia maya yang terus berkembang, kami melakukan pemantauan berkelanjutan dengan perangkat *Security Information and Event Management (SIEM)*. Hal ini memungkinkan deteksi dan respons ancaman secara *real-time* yang menjadikan Telkomsel terdepan dalam deteksi kerentanan, sehingga menjaga operasional kami secara efektif.

Pada tahun 2023, Tidak ada insiden pembobolan data siber yang terjadi di Telkomsel. **[418-1]**

Nilai dan Kepatuhan

KODE ETIK DAN KOMITMEN KEBIJAKAN [2-23]

Telkomsel telah menetapkan kode etik pada standar tertinggi nilai-nilai etika dan praktik yang diterapkan secara *universal* kepada seluruh karyawan di Perusahaan. Pedoman ini dirancang untuk memandu karyawan dalam memenuhi tanggung jawab mereka, memastikan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku dan bertindak demi kepentingan terbaik Perusahaan. Pedoman ini menguraikan ekspektasi yang jelas terhadap perilaku karyawan, dengan menekankan pada perlindungan aset, pendapatan dan kepatuhan terhadap standar yang berlaku.

Dalam menjalankan usahanya, Telkomsel berpegang teguh pada prinsip dan ketentuan yang menjadi acuan dalam berbagai peraturan dan instrumen antar pemerintah yang ada, termasuk namun tidak terbatas pada:

1. Undang-undang Perseroan Terbatas Indonesia No. 40 Tahun 2007
2. Peraturan Menteri BUMN No. 2 Tahun 2011 dan No. 9 Tahun 2012 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*) pada BUMN
3. Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Indonesia No. 27 Tahun 2022
4. Undang-Undang Cipta Kerja No. 6 Tahun 2023
5. Sarbanes-Oxley Act di Amerika Serikat (sebagai anak perusahaan Telkom yang terdaftar di NYSE)

Komitmen terhadap perilaku bisnis yang bertanggung jawab diwujudkan dalam seluruh operasi Telkomsel dan didukung oleh praktik

uji tuntas melalui izin peraturan atau pendapat hukum. Lebih lanjut, Telkomsel menerapkan prinsip kehati-hatian dengan melakukan penilaian risiko awal dan berkelanjutan untuk memitigasi setiap dan seluruh potensi dampak operasionalnya terhadap lingkungan dan masyarakat. Terkait penghormatan terhadap hak asasi manusia, dilakukan khususnya melalui kebijakan perlindungan data pribadi dan hubungan industrial.

Dokumen yang menggambarkan kebijakan tata kelola Telkomsel diklasifikasikan sebagai dokumen internal dan tidak dapat diungkapkan kepada pihak ketiga. Persetujuan atas komitmen kebijakan ini terjadi pada tingkat tertinggi Perusahaan melalui proses persetujuan berjenjang, yang memerlukan tanda tangan Direktur terkait pada proses akhirnya. Kebijakan-kebijakan ini selanjutnya ditegakkan melalui berbagai strategi komunikasi dan sanksi diberikan jika pelanggaran sudah terkonfirmasi. Komitmen terhadap kebijakan-kebijakan ini dikomunikasikan ke seluruh unit Perusahaan dan mitra kerja melalui internalisasi staf melalui saluran resmi Unit Komunikasi Sumber Daya Manusia, diseminasi kepada mitra bisnis dilaksanakan oleh Unit Pengadaan dan keterbukaan publik dilakukan melalui *website* Perusahaan. [2-24]

Selain dokumentasi komitmen kebijakan, Telkomsel secara aktif melibatkan setiap pihak terkait untuk menanamkan komitmen tersebut dalam aktivitas dan interaksi bisnisnya.



66

Pada tahun 2023, Perusahaan menyelenggarakan serangkaian kegiatan bertema “*Governance and Compliance Awareness*”, untuk mendiseminasikan kebijakan antikorupsi dan tata kelola kepada seluruh karyawan di seluruh wilayah operasionalnya.

Tanggung jawab untuk melaksanakan komitmen ini dialokasikan ke berbagai tingkat organisasi dengan fungsi kepatuhan hukum yang ada di kantor pusat dan kantor regional. Komitmen ini diintegrasikan ke dalam strategi organisasi, kebijakan operasional dan prosedur melalui mekanisme pemantauan seperti Program *Corporate Social Responsibility (CSR), Objectives and Key Results (OKR)* serta mekanisme pengendalian lainnya seperti *Control Self-Assessment (CSA)*.

Telkomsel menjaga kebijakan kerja sama kemitraan yang menguraikan kriteria, prosedur dan wewenang kemitraan guna memastikan semua kemitraan berjalan selaras dengan peraturan dan kebijakan Perusahaan. Untuk memperkuat komitmen tersebut, Telkomsel menyediakan berbagai program pelatihan, antara lain *Employee Information Security Awareness (MISCA)* dan *Legal Awareness*.

PENGHINDARAN KONFLIK KEPENTINGAN [2-15]

Telkomsel telah menetapkan proses dalam kerangka tata kelolanya untuk mencegah dan memitigasi konflik kepentingan, sehingga

menjunjung tinggi integritas proses pengambilan keputusan. Hal ini mencakup pernyataan wajib dari pejabat dalam dokumen persetujuan Perusahaan, yang mengindikasikan potensi konflik kepentingan setiap kali hal tersebut berpotensi terjadi. Khususnya, dalam skenario di mana seseorang memegang beberapa posisi di Telkomsel dan anak perusahaannya, seperti menjadi Direktur Telkomsel dan juga menjabat sebagai Dewan Komisaris di anak perusahaan, maka individu tersebut diharuskan untuk tidak berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan terkait. Kebijakan *abstain* ini memastikan keputusan diambil berdasarkan konsensus mayoritas anggota Dewan lainnya demi menjaga keadilan dan integritas tata Kelola perusahaan.

Untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas, Telkomsel juga mengungkapkan potensi konflik kepentingan kepada para pemangku kepentingan. Pengungkapan ini mencakup beberapa bidang utama, termasuk namun tidak terbatas pada keanggotaan di direksi perusahaan lain, kepemilikan saham pemasok Telkomsel dan pemangku kepentingan lainnya serta transaksi pihak terkait. Pengungkapan ini membantu Telkomsel menjaga independensi

pengambilan keputusan. Kebijakan yang mengatur proses-proses tersebut dituangkan dalam Anggaran Dasar, Piagam Direksi dan peraturan yang berlaku.

WHISTLEBLOWING DAN PENANGANAN KELUHAN [2-25, 2-26]

Komitmen Telkomsel terhadap perilaku bisnis yang etis dan tata kelola yang bertanggung jawab ditegaskan melalui pendekatan yang mencakup pengintegrasian standar etika yang tinggi ke dalam setiap aspek operasinya, penerapan komitmen kebijakan yang ketat serta keterlibatan pemangku kepentingan secara terus-menerus dan berkomitmen dalam mengatasi keluhan mereka.

Landasan kerangka etika Telkomsel adalah kebijakan *whistleblowing*. Kebijakan ini memungkinkan karyawan dan pihak eksternal untuk melaporkan penipuan, perilaku tidak etis, korupsi, praktik tidak jujur, atau pelanggaran pengendalian internal dan kode etik Perusahaan secara langsung kepada tim Audit Internal Telkomsel. Telkomsel berkomitmen untuk memperlakukan pelapor secara adil dengan memastikan perlindungan mereka dari tindakan *reprisals*, sehingga menumbuhkan budaya transparansi dan akuntabilitas. Setiap laporan yang diterima akan diselidiki secara menyeluruh oleh tim audit khusus, dan temuannya dilaporkan kembali ke tim Audit Internal untuk ditindaklanjuti.

Telkomsel berupaya memastikan seluruh keluhan diselesaikan dengan baik. Perusahaan telah membangun berbagai saluran untuk menerima saran dan menangani keluhan masyarakat dan pengguna layanan. Melalui pusat layanan fisik seperti GraPARI, serta platform digital seperti *email*, panggilan telepon ke 188 dan layanan pelanggan yang didukung AI di aplikasi MyTelkomsel, Perusahaan memastikan respons yang cepat dan efektif terhadap masukan

pelanggan. Dengan pendekatan proaktif dalam penanganan pengaduan, Telkomsel memberikan informasi terkini secara rutin kepada para pelapor dan memelihara sistem yang memungkinkan pihak-pihak tersebut melacak proses penyelesaiannya. Secara internal, untuk mendukung kerangka ini, Telkomsel mengadakan program pelatihan tentang implementasi kebijakan, kesadaran hukum dan keamanan informasi.

Selain itu, Telkomsel melibatkan para pemangku kepentingan untuk mendapatkan pandangan dan masukan mereka dalam perancangan dan peninjauan mekanisme pengaduan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa produk dan layanan Telkomsel berpusat pada pelanggan, dan prosesnya dilakukan sesuai standar praktik tertinggi di industri telekomunikasi. Selain itu, untuk jenis pengaduan tertentu, karyawan dan pihak berkepentingan lainnya dapat memperoleh akses langsung ke anggota Direksi untuk menangani pengaduan tersebut. Hal ini mencerminkan nilai pola pikir terbuka yang dijunjung Telkomsel di seluruh organisasinya.

Pada tahun 2023, Telkomsel dengan tekun menjunjung tinggi prinsip-prinsip GCG dengan standar tertinggi. Meskipun demikian, Telkomsel menerima tiga laporan pengaduan dan korespondensi mengenai permasalahan kritis yang semuanya telah ditindaklanjuti secara menyeluruh. Telkomsel tidak terbukti melanggar peraturan apa pun yang mengatur bisnisnya.

[2-16, 2-27]



DATA GOVERNANCE

Data governance (tata kelola data) adalah prinsip yang sangat penting bagi Telkomsel sebagai penyedia layanan telekomunikasi. Dalam era digital yang terus berkembang, Telkomsel berkomitmen untuk memastikan bahwa pengelolaan, keamanan dan pemanfaatan data dilakukan secara etis guna menjaga privasi dan kepercayaan pelanggan.

Kerangka Tata Kelola Data Telkomsel yang komprehensif ini mencakup *Metadata Management, Reference Data Management, Data Quality Management, Data Operations, Data Science Management, Privacy Protection, Data Security Management* dan *Data Sharing Management* serta telah menetapkan implementasi praktis dari prinsip-prinsip *Data Governance* Perusahaan.

Telkomsel menyadari pentingnya *data governance* terhadap keberlanjutan bisnisnya sebagai cara untuk memitigasi risiko terkait pelanggaran data, ketidakpatuhan terhadap peraturan dan gangguan terkait, sehingga menjaga kepercayaan pelanggan dan meningkatkan ketahanan jangka panjang.

Grup *Data Governance* dan *Protection Management* di Telkomsel bertugas mengembangkan dan menegakkan pedoman *data governance*. Grup tersebut juga menjalankan berbagai tanggung jawab termasuk bertindak sebagai *Data Protection Officer*, menegakkan standar data, menyediakan layanan metadata, mengelola data referensi, memastikan kualitas data, mengawasi operasi data, melakukan program pelatihan dan kesadaran, mendukung lembaga penegak hukum dan memberikan pedoman tentang AI dan implementasi *Machine Learning*.

Perusahaan berupaya untuk menjunjung standar tertinggi dengan mengeluarkan serangkaian kebijakan perusahaan mengenai tata kelola dan perlindungan data. Kebijakan ini secara ketat mematuhi Kerangka Manajemen Data (DAMA) standar industri dan mengikuti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Indonesia No. 27 Tahun 2022.

PRIVASI DATA PELANGGAN [3-3:418, 418-1]

Sesuai dengan praktik bisnis digital saat ini, operasional Telkomsel menghadapi risiko keamanan siber yang dapat mengakibatkan pelanggaran data dan privasi pelanggan serta potensi konsekuensi finansial yang menyertainya.

Untuk memitigasi risiko tersebut, Telkomsel berupaya memperkuat protokol internal dalam mengelola *Data Subject Access Request* (DSAR) pelanggan dan menangani keluhan terkait *Data Subject Rights* (DSR). Kami telah melakukan upaya komprehensif dalam menjaga keamanan siber melalui program internal kami yang disebut Jaga Data, yang sangat mendukung keamanan data bagi karyawan kami.

Perusahaan telah menerapkan sertifikasi ISO 27001 dan protokol pelanggaran data standar dalam kerangka *data governance* dan manajemen perlindungan kami. Selain itu, Perusahaan secara aktif mengupayakan integrasi ISO 27701 ke dalam operasionalnya untuk lebih meningkatkan langkah-langkah privasi data.

Pada tahun 2023, Telkomsel tidak menerima keluhan resmi pelanggan mengenai pelanggaran data, dan berhasil mencegah semua kejadian kehilangan atau kebocoran data. Hal ini menunjukkan pendekatan proaktif Perusahaan dalam menjaga data dan privasi pelanggan.

Struktur Tata Kelola Perusahaan

[2-9]

KOMPOSISI, NOMINASI DAN TANGGUNG JAWAB

Struktur tata kelola perusahaan Telkomsel dirancang untuk memastikan pengelolaan organisasi yang bertanggung jawab dan efektif, dengan fokus pada dampak operasinya terhadap perekonomian, lingkungan dan sumber daya manusia.

Kerangka tata kelola Telkomsel terdiri dari tiga organ utama: Pemegang Saham, Dewan Komisaris dan Direksi. Pemegang Saham memegang kekuasaan tertinggi di Perusahaan, Dewan Komisaris mengawasi pengelolaan Perusahaan dan Direksi memikul tanggung jawab untuk memimpin operasional sehari-hari.

Untuk membantu peran pengawasannya, Dewan Komisaris memiliki komite-komite berikut yang berperan penting dalam pengambilan keputusan Dewan Komisaris dan mengawasi berbagai dampak Perusahaan:

1. Komite Remunerasi
2. Komite Audit
3. Komite Capex, Pembiayaan dan Proses Manajemen

KOMPOSISI DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris terdiri dari anggota-anggota berikut pada tanggal 31 Desember 2023:

PERWAKILAN TELKOM

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

PERWAKILAN SINGTEL

- Komisaris: Anna Yip
- Komisaris: Yuen Kuan Moon

Satu dari enam anggota Dewan Komisaris (17% dari total anggota) adalah perempuan.

Wishnutama Kusubandio, yang menjabat sebagai Komisaris Utama, bukan merupakan eksekutif senior di Telkomsel dan tidak terlibat dalam operasional Perusahaan sehari-hari. [2-11]

KOMPOSISI DIREKSI

Pada akhir tahun 2023, Direksi terdiri dari delapan anggota, yang semuanya adalah laki-laki:

- Nugroho
- Mohamad Ramzy
- Adiwinahyu Basuki Sigit
- R Muharam Perbawamukti
- Wong Soon Nam
- Bharat Alva
- Derrick Heng Tze Meng
- Indra Mardiatna

NOMINASI KEANGGOTAAN BADAN TATA KELOLA PERUSAHAAN [2-10]

Proses nominasi dan seleksi badan tata kelola tertinggi Telkomsel, yaitu Dewan Komisaris dan Direksi, berada di bawah kewenangan langsung Pemegang Saham, yaitu Telkom dan Singtel.



PERAN DAN TANGGUNG JAWAB DALAM PENGELOLAAN DAMPAK [2-12]

Peran badan tata kelola tertinggi Telkomsel, yang mencakup Dewan Komisaris dan Direksi, merupakan bagian integral dalam membimbing Perusahaan menuju pembangunan berkelanjutan. Sebagaimana tertuang dalam Anggaran Dasar Perusahaan No. 141 tanggal 27 Juni 2023, Dewan Komisaris dan Direksi bertugas menjunjung tinggi nilai-nilai budaya inti Perusahaan—yang berpusat pada pelanggan, pola pikir terbuka, kolaborasi, kreativitas, dan kemampuan beradaptasi. Nilai-nilai ini mendukung terciptanya lingkungan kerja yang mendorong meritokrasi, integritas, dan transparansi, yang semuanya diarahkan pada tujuan pengembangan Perusahaan.

Dewan Komisaris diberi wewenang untuk menetapkan dan menyetujui Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Perusahaan yang memberikan landasan bagi Direksi untuk mengelola operasional Perusahaan secara efektif pada tahun buku tersebut. Pendekatan terstruktur ini memastikan keselarasan rencana dengan tujuan, nilai-nilai, pernyataan misi, strategi, kebijakan dan sasaran Perusahaan secara menyeluruh, termasuk dalam aspek-aspek terkait ESG. Direksi diatur oleh Piagam Direksi serta serangkaian kebijakan Perusahaan.

Pengawasan terhadap uji tuntas Telkomsel dan pengelolaan dampaknya terhadap perekonomian, lingkungan, dan masyarakat mencakup proses seperti penilaian dan studi kelayakan sebelum mengambil keputusan bisnis secara tidak memihak dan independen. Pihak independen dapat dilibatkan untuk membantu evaluasi ini, memastikan adanya pendekatan terhadap pengelolaan dampak.

Efektivitas proses-proses ini ditinjau secara berkala melalui mekanisme yang dituangkan dalam Anggaran Dasar Perusahaan dan kebijakan internal. Inisiatif strategis dan dampaknya diteliti pada rapat Dewan Komisaris dan Direksi secara berkala, untuk memastikan pengawasan berkelanjutan dan kemampuan adaptasi strategi untuk memenuhi SDGs yang terus berkembang. Dengan adanya proses peninjauan terstruktur ini, kemajuan Perusahaan menuju tujuan keberlanjutannya dapat dipastikan, sementara lintasannya dapat disesuaikan jika diperlukan setelah evaluasi dan pengelolaan dampaknya. [2-13]

Struktur tata kelola Telkomsel dan Anggaran Dasarnya memungkinkan badan tata kelola tertinggi (Dewan Komisaris dan Direksi) untuk mendelegasikan tanggung jawab tertentu. Anggota Direksi diberi wewenang untuk menetapkan tanggung jawab tertentu di antara mereka sendiri, sebagaimana diatur dalam Piagam Direksi. Direksi dapat menyelaraskan setiap peran dan wewenangnya dengan potensi ekonomi dan bisnis yang dimilikinya. Seluruh anggota Direksi mempunyai tanggung jawab yang berbeda untuk mengawasi dan mengelola dampak di bidang kewenangannya masing-masing.

Dewan Komisaris dan Direksi mengadakan pertemuan rutin untuk meninjau aktivitas dan dampak bisnis. Melalui rapat-rapat ini, Dewan Komisaris dan Direksi terus mendapat informasi dan terlibat dalam mengawasi dan mengelola dampak Telkomsel terhadap perekonomian, lingkungan dan masyarakat. [2-18]

Penjelasan rinci mengenai peran dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi disajikan dalam *website* resmi Perusahaan dan Laporan Tahunan. Sementara itu, detail pendelegasian dan pengelolaan aspek dan kinerja terkait keberlanjutan disajikan pada bagian tersendiri dengan judul Pendekatan terhadap Aspek Keberlanjutan.

KOMPETENSI DAN REMUNERASI

Proses seleksi untuk menunjuk anggota Dewan tersebut dilakukan secara individual oleh masing-masing pemegang saham, dengan mengikuti kriteria dan prosedur internal mereka. Pengangkatan terakhir kemudian diresmikan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Kriteria yang digunakan untuk mencalonkan dan memilih anggota badan tata kelola tertinggi meliputi pertimbangan:

1. Kepentingan pemegang saham
2. Keanekaragaman dalam berbagai dimensi
3. Kompetensi yang relevan

Pendekatan terstruktur ini memastikan bahwa badan tata kelola Telkomsel terdiri dari individu-individu yang tidak hanya mewakili kepentingan Pemegang Saham namun juga memiliki perspektif yang beragam, kompeten dan independen terhadap manajemen dan arahan strategis Perusahaan.

PENINGKATAN KOMPETENSI

Telkomsel menyelenggarakan Program *Directorship* yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan kolektif, keterampilan dan pengalaman Direksi, khususnya terkait pembangunan berkelanjutan dan aspek-aspek terkait ESG. Program ini melibatkan mengundang

para ahli dari berbagai bidang, pejabat pemerintah dan aparat penegak hukum untuk berbagi wawasan dan praktik terbaik. Seluruh anggota organ tata kelola terkait termasuk Direksi, diwajibkan menghadiri sesi ini untuk memastikan bahwa pimpinan memahami dengan baik prinsip dan praktik pembangunan berkelanjutan. Inisiatif ini merupakan bagian dari komitmen Telkomsel yang lebih luas terhadap tanggung jawab perusahaan dan praktik bisnis yang beretika. **[2-17]**

Pada tahun 2023, Program *Directorship* diadakan pada bulan Maret, yang diikuti oleh seluruh anggota saat itu dan berfokus pada tata kelola dan mempromosikan pentingnya nilai antikorupsi dan anti suap dalam organisasi. Selain itu, anggota Direksi juga berpartisipasi dalam berbagai kapasitas dalam berbagai program pengembangan kompetensi sepanjang tahun.

STRUKTUR DAN KEBIJAKAN REMUNERASI

[2-19, 2-20]

RUPS berwenang menetapkan besaran remunerasi anggota Dewan Komisaris dan Direksi berdasarkan rekomendasi Komite Remunerasi.

Struktur remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi terdiri dari tiga komponen, yaitu kompensasi tetap, kompensasi variabel, tunjangan dan fasilitas. Dengan rincian sebagai berikut:

1. Kompensasi Tetap: terdiri dari gaji pokok yang mengacu pada RUPST.
2. Kompensasi yang Bersifat Variabel: bonus tahunan yang besarnya ditentukan dalam RUPST.
3. Tunjangan dan Fasilitas: meliputi kesehatan, tunjangan, perumahan, keanggotaan, komunikasi dan asuransi.

Pertanggungjawaban untuk Laporan Keberlanjutan 2023

Laporan Keberlanjutan untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2023 ini telah ditandatangani oleh anggota Dewan Komisaris dan Direksi PT Telekomunikasi Selular.

Jakarta, Juni 2024

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 Finance &
Risk Management



Adiwinahyu Basuki Sigit
Direktur Sales



Indra Mardiatna
Direktur Network



Indrawan Ditapradana
Direktur Human
Capital Management



Wong Soon Nam
Direktur Planning &
Transformation



Derrick Heng
Plt. Direktur IT



Derrick Heng
Direktur Marketing

Lampiran





Glosarium

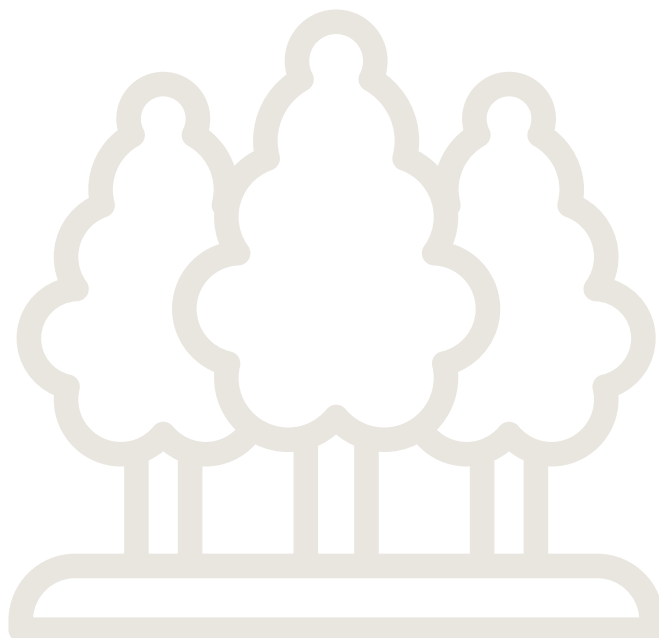
3G	Third Generation (wireless mobile telecommunications technology)
4G	Fourth Generation (broadband cellular network technology)
5G	Fifth Generation (broadband cellular network technology)
ARPU	Average Revenue Per User
B2C	Business to Consumer
BOC	Board of Directors
BOD	Board of Commissioners
BTS	Base Transceiver Station
Capex	Capital Expenditure
CSA	Control Self-Assessment
CSR	Corporate Social Responsibility
CVM	Customer Value Management
DSAR	Data Access Requests
DSR	Data Subject Rights

DX	Digital Transformation
EBITDA	Earning Before Interest, Tax, Depreciation, and Amortisation
ESG	Environmental, Social, and Governance
Fintech	Financial Technology
FMC	Fixed Mobile Convergence
GCG	Good Corporate Governance
GJ	Gigajoule
GHG	Greenhouse gases
GMS	General Meeting of Shareholders
GRI	Global Reporting Initiative
ICT	Information and Communication Technology
INDICO	PT Telkomsel Ekosistem Digital (subsidiary of Telkomsel)
IoT	Internet of Things
JSA	Job Safety Analysis
K3L	Health, Safety, Security and Environment
LinkAja	PT Fintek Karya Nusantara (subsidiary of Telkomsel)



LTE	Long-Term Evolution (standard for wireless communication)
MISCA	Employee Information Security Awareness
MSME	Micro, Small and Medium Enterprises
NDC	Nationally Determined Contribution
NPS	Net Promoter Score
NYSE	New York Stock Exchange
OHS	Occupational Health and Safety
OHSEMS	Occupational Health, Safety, and Environmental Management System
OJK	Indonesia's Financial Services Authority
OKR	Objectives and Key Results
OTT	Over-The-Top (media service)
RAN	Radio Access Network
RNC	Radio Network Controller
SCOPE 1	Emisi GRK langsung yang berasal dari sumber yang dikendalikan atau dimiliki oleh suatu organisasi (misalnya, emisi yang terkait dengan pembakaran bahan bakar di boiler, tungku, kendaraan)

SCOPE 2	Emisi GRK tidak langsung yang berasal dari pembelian listrik, uap, panas, atau pendinginan
SDGS	The Sustainable Development Goals
SIEM	Security Information and Event Management
SIM	Subscriber Identity Module
SME	Small Medium Enterprise
SMS	Short Messaging Service
SOE	State Owned Enterprise
TB	Terabytes
TERRA	Telkomsel Emergency Response and Recovery Activity
Tinc	Telkomsel Innovation Centre
TMI	PT Telkomsel Mitra Inovasi (subsidiary of Telkomsel)
TTC	Telkomsel Telecommunication Centre
VoLTE	Voice over LTE (high-speed wireless communication standard)
VPN	Virtual Private Network



Indeks Konten GRI

STANDAR GRI	PENGUNGKAPAN	HALAMAN
Pengungkapan Umum		
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1 Rincian organisasi	28
	2-2 Entitas yang dimasukkan dalam pelaporan keberlanjutan organisasi	13, 29
	2-3 Periode, frekuensi, dan titik kontak pelaporan	13
	2-4 Penyajian kembali informasi	13
	2-5 Penjaminan eksternal	13
	2-6 Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	28-29
	2-7 Tenaga Kerja	61
	2-8 Pekerja yang bukan pekerja langsung	62
	2-9 Struktur dan komposisi tata kelola	101
	2-10 Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi	101
	2-11 Ketua badan tata kelola tertinggi	101
	2-12 Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi manajemen dampak	36, 102
	2-13 Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak	36, 102
	2-14 Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	36
	2-15 Konflik kepentingan	98
	2-16 Komunikasi masalah penting	99
	2-17 Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi	103
	2-18 Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	102
	2-19 Kebijakan remunerasi	103
	2-20 Proses untuk menentukan remunerasi	103
	2-21 Rasio kompensasi total tahunan	Telkomsel tidak menerbitkan rasio-rasio remunerasi karena informasi tersebut merupakan informasi yang dilindungi kerahasiaannya.
	2-22 Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan	21
	2-23 Komitmen kebijakan	97
	2-24 Menanamkan komitmen kebijakan	97
	2-25 Proses untuk memperbaiki dampak negatif	60, 94, 99
	2-26 Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah	99
	2-27 Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan	99
	2-28 Asosiasi keanggotaan	31, 37
	2-29 Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	37
	2-30 Perjanjian perundingan kolektif	65
Topik Material		
GRI 3: Topik Material 2021	3-1 Proses untuk menentukan topik material	34
	3-2 Daftar topik material	34

STANDAR GRI	PENGUNGKAPAN	HALAMAN
Kinerja Ekonomi		
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	42-43
	201-2 Implikasi keuangan serta risiko dan peluang lain akibat perubahan iklim	45
	201-3 Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	67-68, 70
Keberadaan Pasar		
GRI 202: Keberadaan Pasar 2016	202-1 Rasio standar upah karyawan pemula berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	66
Dampak Ekonomi Tidak Langsung		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	78, 80
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1 Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	52, 53-54, 79, 81, 86-87, 89
	203-2 Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	79, 81, 84, 86-87, 89
Praktik Pengadaan		
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016	204-1 Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	43
Antikorupsi		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	95
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-1 Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	95
	205-2 Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur antikorupsi	95
	205-3 Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	95
Energi		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	48
GRI 302: Energi 2016	302-1 Konsumsi energi dalam organisasi	49
	302-3 Intensitas energi	49
	302-4 Pengurangan konsumsi energi	50
	302-5 Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa	49
Air dan Efluen		
GRI 303: Air dan Efluen 2018	303-1 Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	57
	303-2 Manajemen dampak yang berkaitan dengan pembuangan air	57
	303-3 Pengambilan air	57

STANDAR GRI	PENGUNGKAPAN	HALAMAN
Emisi		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	42
GRI 305: Emisi 2016	305-1 Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	51
	305-2 Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	51
	305-4 Intensitas emisi GRK	52
	305-5 Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	53
Limbah		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	55
GRI 306: Limbah 2020	306-1 Timbulan limbah dan dampak signifikan terkait limbah	55
	306-2 Manajemen dampak signifikan terkait limbah	55, 56
	306-3 Timbulan limbah	55
	306-4 Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir	55-56
	306-5 Limbah yang dikirimkan ke pembuangan akhir	55-56
Kepegawaian		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	60
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	63
	401-2 Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan pada kurun waktu tertentu atau paruh waktu	66, 75
	401-3 Cuti melahirkan	67
Hubungan Tenaga Kerja/Manajemen		
GRI 402: Hubungan Tenaga Kerja/Manajemen 2016	402-1 Periode pemberitahuan minimum terkait perubahan operasional	65
Kesehatan dan Keselamatan Kerja		
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018	403-1 Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja	75
	403-2 Pengidentifikasian bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden	75
	403-3 Layanan kesehatan kerja	75
	403-4 Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang kesehatan dan keselamatan kerja	75
	403-5 Pelatihan pekerja mengenai kesehatan dan keselamatan kerja	75
	403-6 Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	75
	403-7 Pencegahan dan mitigasi dampak-dampak kesehatan dan keselamatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis	75
	403-8 Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja	75

STANDAR GRI	PENGUNGKAPAN	HALAMAN
Pelatihan dan Pendidikan		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	60
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1 Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	70
	404-2 Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	70
	404-3 Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	70
Keanekaragaman dan Peluang Setara		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	60
GRI 405: Keanekaragaman dan Peluang Setara 2016	405-1 Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	63
	405-2 Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	66
Pekerja Anak		
GRI 408: Pekerja Anak 2016	408-1 Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	63
Masyarakat Setempat		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	85
GRI 413: Masyarakat Setempat 2016	413-1 Operasi dengan keterlibatan masyarakat setempat, penilaian dampak, dan program pengembangan	52, 53, 54, 79, 81, 84, 86, 87, 89
	413-2 Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat setempat	54, 79, 81, 84, 86, 87, 89
Pemasaran dan Pelabelan		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	90
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016	417-1 Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa	90
	417-2 Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa	90
	417-3 Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	90
Privasi Pelanggan		
GRI 3: Topik Material 2021	3-3 Manajemen topik material	100
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1 Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	90, 96, 100

Lembar Umpan Balik

Terima kasih telah meluangkan waktu untuk membaca Laporan Keberlanjutan 2023 Telkomsel dan memberikan umpan balik Anda yang bernilai. Wawasan Anda sangat penting bagi kami untuk memahami kekuatan dan area yang perlu diperbaiki. Formulir ini diperkirakan memakan waktu sekitar 5–10 menit untuk dilengkapi.

Silakan baca setiap pertanyaan dengan cermat sebelum memberikan umpan balik Anda. Semua respons akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan meningkatkan praktik keberlanjutan kami.

- Afiliasi Anda dengan Telkomsel:
 - ☐ Karyawan
 - ☐ Mitra/Pemasok
 - ☐ Pelanggan
 - ☐ Otoritas Regulasi
 - ☐ Lainnya: _____
- Seberapa dalam pemahaman Anda mengenai praktik keberlanjutan?
 - ☐ Sangat paham
 - ☐ Cukup paham
 - ☐ Kurang paham
- Bagaimana Anda menilai kelengkapan Laporan Keberlanjutan kami?
 - ☐ Sangat lengkap
 - ☐ Netral
 - ☐ Tidak lengkap
- Apakah laporan tersebut ringkas, jelas, dan mudah dipahami?
 - ☐ Ya
 - ☐ Netral
 - ☐ Tidak
- Menurut Anda, seberapa efektif inisiatif keberlanjutan Telkomsel berdasarkan laporan tersebut?
 - ☐ Sangat efektif
 - ☐ Cukup efektif
 - ☐ Netral
 - ☐ Cukup tidak efektif
 - ☐ Sangat tidak efektif

- Bagian mana dari laporan yang Anda temukan paling informatif? (Pilih semua yang berlaku)
 - ☐ Inisiatif lingkungan
 - ☐ Dampak sosial dan keterlibatan masyarakat
 - ☐ Tata kelola dan etika
 - ☐ Inovasi dan kepemimpinan industri
 - ☐ Lainnya: _____

- Area keberlanjutan apa yang menurut Anda seharusnya menjadi fokus lebih Telkomsel?

- Menurut Anda, bagaimana kami dapat meningkatkan Laporan Keberlanjutan kami untuk tahun depan?

Profil Responden (opsional)

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Institusi :

Terima kasih telah mengisi Formulir Umpan Balik Laporan Keberlanjutan 2023 Telkomsel. Masukan Anda sangat berharga bagi kami saat kami berupaya untuk meningkatkan upaya keberlanjutan dan pelaporan kami.

Formulir Umpan Balik ini juga tersedia *online* di sini dan dapat diakses dengan memindai kode QR di bawah.





PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel)

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