BUMN UNTUK INDONESIA

Telkom Indonesia

the world in your hand

Sustainable Transformation

Towards Excellence



2023 LAPORAN KEBERLANJUTAN

TEMA

Sustainable Transformation Towards Excellence

Investasi dalam pengembangan teknologi terkini, seperti jaringan 5G, layanan digital, dan solusi berbasis kecerdasan buatan, menjadi langkah strategis dalam mencapai keunggulan bisnis. Dengan penekanan pada tanggung jawab sosial dan pengelolaan sumber daya yang bertanggung jawab, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) berupaya untuk menciptakan keseimbangan harmonis antara pencapaian keunggulan bisnis dan penerapan praktik keberlanjutan. Dalam langkah menuju transformasi, Telkom menjalankan kegiatan usahanya sekaligus konsisten menerapkan inisiatif-inisiatif keberlanjutan berlandaskan ESG, untuk mencapai kinerja unggul di masa depan. Inisiatif-inisiatif keberlanjutan tersebut mencakup kegiatan efisiensi dalam proses bisnis, upaya peningkatan sistem keamanan data dan keamanan siber, praktik bisnis yang ramah lingkungan, pengembangan inovasi teknologi dan digitalisasi, penerapan etika bisnis, hingga terus berinovasi dalam meningkatkan *customer experiences*.

PERNYATAAN

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, yang dikenal sebagai “Telkom”, telah merilis Laporan Keberlanjutan tahun 2023 yang memaparkan data dan informasi tentang kinerja ekonomi serta lingkungan, sosial, tata kelola (LST/ESG) dan tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB/SDG). Isu-isu yang signifikan dalam laporan ini dipilih dengan mempertimbangkan dampak dan perhatian dari para pemangku kepentingan. Data dan informasi yang disajikan bersumber dari berbagai sumber yang dapat diandalkan dalam lingkup TelkomGroup. Laporan ini melaporkan kinerja “TelkomGroup” atau “Telkom” yang mencakup kinerja PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dan anak perusahaannya.

Laporan ini juga mencakup pandangan ke depan (*forward-looking statement*) dari Telkom, termasuk target, harapan, estimasi, atau proyeksi yang akan datang. Telkom mengakui adanya risiko ketidakpastian terhadap informasi mengenai target dan proyeksi masa depan. Oleh karena itu, sebagai bagian dari praktik tata kelola yang baik, Telkom memberi peringatan kepada pembaca bahwa pandangan ini mungkin tidak sepenuhnya terwujud.

DAFTAR ISI

TEMA
PERNYATAAN
DAFTAR ISI

01 IKHTISAR

4 Tentang Laporan Keberlanjutan
6 Penjelasan Komisaris Utama
10 Penjelasan Direktur Utama
16 Profil Perusahaan
24 Pencapaian dan Ikhtisar Keberlanjutan
26 Apresiasi dan Penghargaan
28 Sertifikasi yang Dimiliki
29 Keanggotaan pada Asosiasi

02 KEBERLANJUTAN TELKOM

32 Tata Kelola Keberlanjutan
33 Strategi Keberlanjutan
38 Manajemen Risiko Keberlanjutan
40 Metrik dan Target Keberlanjutan

03 KINERJA KEBERLANJUTAN

50 *Environmental: Value for the Planet (Right Environmental Approach)*
50 Budaya Kerja Ramah Lingkungan
50 Pengelolaan Energi dan Emisi
57 Pengelolaan Air
57 Pelestarian Keanekaragaman Hayati
58 Pengelolaan Limbah
59 Inisiatif Lingkungan yang Melibatkan Pihak Eksternal
60 *Social: Value for the People (Right People)*
60 Pelanggan sebagai Prioritas Utama
66 Manajemen Sumber Daya Manusia
76 Pelibatan dan Pengembangan Masyarakat

80 *Governance: Value-Added Business (Right Governance)*
80 Tata Kelola Perusahaan
81 Pelibatan Pemangku Kepentingan
82 Manajemen Risiko dan Krisis
82 Etika Bisnis dan Kepatuhan
83 Kebijakan Pencegahan Korupsi, Suap, dan Tindak Penipuan
86 Perlindungan Privasi dan Keamanan Data
91 Penciptaan Nilai Ekonomi yang Berkelanjutan
92 Rantai Pasokan yang Bertanggung Jawab

04 LAMPIRAN

96 Lampiran 1: Keanggotaan Asosiasi
98 Lampiran 2: Daftar Istilah
100 Lampiran 3: Daftar Singkatan
102 Lampiran 4: Referensi Peraturan OJK No. 51/POJK.04/2017 dan Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021
104 Lampiran 5: Indeks Standar GRI
107 Lampiran 6: Indeks SASB





01.

Ikhtisar

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

PERIODE LAPORAN

Laporan Keberlanjutan ini berisikan data dan informasi terkait dengan kinerja lingkungan, sosial, tata kelola, dan ekonomi. Telkom menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun dengan laporan periode sebelumnya yang diterbitkan pada April 2023. Periode pelaporan adalah 1 Januari 2023 – 31 Desember 2023, sesuai dengan periode pelaporan keuangan terkonsolidasi. [2-2][2-3]

STANDAR LAPORAN

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.
2. Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik.
3. Standar Global Reporting Initiative (GRI) 2021, dengan kesesuaian: '*in reference to the* GRI *Standards*'.
4. Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Telecommunication Services Sustainability Accounting Standard 2021.
5. Adopsi awal International Financial Reporting Standard (IFRS) S1 dan S2.

Pada laporan ini, kami menyatakan kembali beberapa informasi dari pelaporan sebelumnya, di antaranya data energi dan emisi yang dihasilkan oleh *Data Center*. Perubahan data disebabkan karena perbedaan metode perhitungan yang sebelumnya menggunakan basis kapasitas *Data Center* menjadi basis *occupancy*. [2-4]



VERIFIKASI PIHAK INDEPENDEN

Saat ini, Laporan Keberlanjutan Telkom belum menunjuk pihak independen untuk melakukan *assurance service*. Namun demikian, Telkom memastikan bahwa seluruh data dan informasi telah disetujui dan divalidasi oleh divisi-divisi terkait untuk meningkatkan reliabilitas laporan. Seluruh pengungkapan informasi telah ditinjau kembali oleh manajemen dan telah mendapatkan persetujuan Direktur Utama dan Komisaris Utama sebagai pejabat tertinggi tata kelola keberlanjutan Telkom. [2-5][2-14]

KONTAK TERKAIT LAPORAN

Unit Investor Relation
PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk
The Telkom Hub, Telkom Landmark Tower, Lantai 39
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52, No. Indonesia

Telepon : (6221) 521 5109

E-mail : investor@telkom.co.id

Kami mengucapkan terima kasih atas tanggapan terhadap umpan balik Laporan Keberlanjutan 2022 dari para pemangku kepentingan lainnya. Manajemen Telkom juga telah menerima umpan balik atas kinerja keberlanjutan dari lembaga pemeringkat dan menindaklanjuti hasil penilaian ESG. Dalam Laporan Keberlanjutan tahun 2023, Telkom berupaya untuk terus meningkatkan pengelolaan aspek ESG dan kinerja keberlanjutan.

PENJELASAN KOMISARIS UTAMA

“Keberadaan Telkom di tengah masyarakat tidak hanya berkomitmen untuk memberikan solusi telekomunikasi, namun juga untuk menciptakan masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan. Dewan Komisaris meyakini bahwa keseimbangan antara pengelolaan aspek ekonomi serta aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST/ ESG) akan memberikan dampak positif dan nilai tambah bagi pemangku kepentingan dan lingkungan hidup.”



Bambang Permadi Soemantri Brodjonegoro

Komisaris Utama/Komisaris Independen

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Isu lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG) telah menjadi perhatian penting seluruh dunia. Sepanjang 2023, TelkomGroup berupaya untuk meningkatkan kinerja operasional dan keuangan yang diimbangi dengan pengelolaan aspek ESG guna berkontribusi pada keberlanjutan di masa depan serta mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Pandangan Dewan Komisaris terhadap Kebijakan dan Strategi yang Diimplementasikan

Dewan Komisaris menilai bahwa Direksi telah mengelola aspek ESG Perseroan sesuai dengan lingkup dan konteks keberlanjutan yang relevan bagi sektor telekomunikasi. Telkom telah memilliki pilar keberlanjutan yaitu *Right Environmental Approach, Right People,* dan *Right Governance* sebagai fondasi dalam merumuskan kebijakan dan strategi untuk mencapai target kinerja keberlanjutan.

Pada pilar *Right Environmental Approach,* Perseroan berupaya untuk menjalankan bisnis dengan memperhatikan aspek lingkungan. Dewan Komisaris menilai bahwa kebijakan dan strategi Perseroan dalam pengelolaan lingkungan sudah cukup baik, di antaranya mencakup manajemen *e-waste,* efisiensi energi, pengurangan emisi gas rumah kaca (GRK), penghematan air, hingga pemanfaatan energi baru dan terbarukan (EBT). Dewan Komisaris mengapresiasi dan mendukung inisiatif Perseroan untuk memitigasi dampak negatif lingkungan.

Pelaksanaan berbagai inisiatif pada pilar *Right People* dipandang sudah cukup baik, yang tercermin dari beberapa inisiatif, antar alain: internalisasi hak asasi manusia (HAM) dan etika bisnis di dalam rantai nilai TelkomGroup, penerapan strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam memenuhi talenta-talenta digital, penyediaan program pengembangan kompetensi, tempat bekerja yang layak dan aman, serta program untuk meningkatkan inklusivitas perempuan di lingkungan TelkomGroup. Perseroan juga menjalankan program tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) yang di antaranya mencakup pemberdayaan usaha kecil dan menengah (UMK), pengelolaan limbah berbasis masyarakat, bantuan pendidikan, serta bantuan sosial lainnya untuk membangun kemandirian masyarakat dan mendukung TPB. Dewan Komisaris mengapresiasi langkah-langkah Direksi dalam merencanakan dan merealisasikan seluruh inisiatif dalam pilar *Right People* yang telah dilakukan di tahun 2023, dan terus mendorong agar hal tersebut dapat dilanjutkan dan ditingkatkan di masa mendatang.

Pada pilar *Right Governance,* Perseroan memperkuat kebijakan dan strategi untuk menjalankan bisnis yang beretika, meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan mengelola keamanan data dan privasi, serta mematuhi peraturan dan perundang-undangan. Melalui penerapan tata kelola keberlanjutan yang matang, Dewan Komisaris optimis bahwa pengelolaan ESG dan penerapan praktik keberlanjutan dapat dimonitor dan dievaluasi dengan optimal sehingga dapat berdampak positif bagi pemangku kepentingan.

Pandangan atas Pencapaian Kinerja Keberlanjutan

Percepatan digitalisasi telah memicu peningkatan permintaan konektivitas dan infrastruktur telekomunikasi digital. Perseroan telah memiliki strategi untuk mengembangkan portofolio produk dan layanan, serta melanjutkan transformasi menjadi perusahaan *digital telco*. Dengan memperkuat aset, portofolio produk, serta pengelolaan ESG yang seimbang, Dewan Komisaris berharap bahwa Perseroan akan dapat meningkatkan pengembalian *(return)* dan mengoptimalkan nilai bagi para pemegang saham, serta memberikan dampak positif bagi pemangku kepentingan lainnya.

Sepanjang 2023, Perseroan telah mencatatkan kinerja keberlanjutan yang positif, yang mencakup kinerja aspek bisnis dan ESG. Dewan Komisaris mengapresiasi kepemimpinan Direksi yang didukung oleh kontribusi dan integrasi seluruh fungsi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja keberlanjutan Telkom yang baik di 2023, antara lain dibuktikan dengan diperolehnya beberapa penghargaan pada aspek ESG dari pihak eksternal, seperti penghargaan BUMN Corporate Communication & Sustainability (BCOMMS) 2023 dari Kementerian BUMN, penghargaan Most Excellence GCG Implementation dari CNBC Indonesia, penghargaan Asia Pacific Climate Leaders Award 2023 dari Financial Times and Statista, penghargaaan Corporate Governance Award dari IICD. Selain itu, Telkom juga berhasil mendapatkan ESG Rating dengan peringkat *Rating* A dari Morgan Stanley Capital International, dan Skor 27,1 (*Medium Risk*) dari Sustainalytics.

Perjalanan ke Depan

Dewan Komisaris mencermati bahwa risiko dan tantangan global yang perlu dimitigasi di antaranya risiko keamanan siber, dampak kecanggihan teknologi, serta kualitas SDM. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor telekomunikasi yang sedang bertransformasi menjadi *digital telco*, Perseroan perlu memperkuat tata kelola dan implementasi strategi pencegahan untuk meminimalisasi dampak negatif dari risiko-risiko dan tantangan yang dihadapi.

Di tengah era teknologi dan digitalisasi yang terus berkembang, Telkom akan berupaya untuk terus mengembangkan inovasi dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Upaya tersebut menjadi prioritas untuk mendukung transformasi menuju ekonomi digital yang unggul di Indonesia, serta mewujudkan masa depan yang lebih baik dan berkelanjutan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Apresiasi

Dewan Komisaris berterima kasih dan memberikan apresiasi kepada seluruh insan TelkomGroup dan pemangku kepentingan yang telah memberikan dukungannya, sehingga Perseroan dapat menerapkan praktik keberlanjutan dan mencapai kinerja yang positif. Kami sangat bersemangat menghadapi periode ke depan dengan pencapaian kinerja keberlanjutan yang lebih baik lagi, sehingga dapat meningkatkan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

Atas nama Dewan Komisaris, saya mengucapkan terima kasih dan berharap dapat mempererat kolaborasi serta sinergi untuk melanjutkan kemitraan dan mewujudkan masa depan yang berkelanjutan.

Jakarta, 31 Maret 2024

Bambang Permadi Soemantri Brodjonegoro
Komisaris Utama/Komisaris Independen

PENJELASAN DIREKTUR UTAMA [2-14]

“Dengan mengelola aspek lingkungan (*environmental*), sosial (*social*), dan tata kelola (*governance*) atau LST/ ESG, Telkom optimis akan dapat mencapai target-target kinerja keberlanjutan yang telah ditetapkan dan mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs). Pengelolaan ESG yang lebih serius juga menjadi bagian dari transformasi TelkomGroup untuk menjadi perusahaan *digital telco* yang memberikan solusi inovatif dan menciptakan nilai tambah berkelanjutan bagi pemangku kepentingan serta dampak positif bagi lingkungan hidup.”



Ririek Adriansyah
Direktur Utama

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Dinamika global saat ini memberi perhatian khusus akan pentingnya aspek lingkungan dan sosial untuk mengelola risiko dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk ("Telkom" atau "Perseroan"), sebagai pelaku utama di industri telekomunikasi, berkomitmen memperkuat budaya keberlanjutan. TelkomGroup fokus pada praktik-praktik terbaik untuk mendukung TPB dan menjalankan bisnis secara etis.

Telkom secara konsisten mengelola risiko ESG dengan upaya maksimal untuk menekan dan mengurangi dampak negatif atas kegiatan usaha, sekaligus mengoptimalkan peluang untuk mendukung transformasi Perseroan. Pendekatan ini selaras dengan nilai-nilai *planet, people, partnership, prosperity,* & *peace* (5P) sebagai dasar peningkatan kinerja keberlanjutan. Sebagai perusahaan digital telekomunikasi, Telkom tidak hanya mengelola risiko ESG, tetapi juga berinovasi dalam teknologi digital guna menciptakan kemudahan dan kenyamanan bagi kehidupan sehari-hari. Pemetaan risiko ESG dan pilar keberlanjutan menjadi dasar kuat untuk menjalankan bisnis secara berkelanjutan, berkontribusi positif pada pembangunan berkelanjutan serta menciptakan nilai positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

Kebijakan untuk Merespon Tantangan

Dalam menghadapi tantangan terkait aspek ESG, Telkom menerapkan kebijakan dan strategi keberlanjutan dengan berpedoman pada pilar keberlanjutan yaitu *Right Environmental Approach, Right People,* dan *Right Governance*.

- Pilar *Right Environmental Approach* mencerminkan komitmen dalam menjalankan bisnis secara bertanggung jawab terhadap lingkungan. Dengan fokus pada pengurangan dampak negatif dari rantai bisnis, Perseroan berupaya untuk terus meningkatkan pengelolaan limbah elektronik, bekerja sama dengan vendor dalam mengelola limbah, melakukan efisiensi energi dan berinovasi untuk mengurangi emisi di *Data Center*, hingga membangun BTS hijau yang menggunakan sumber Energi Baru dan Terbarukan (EBT). Pelaksanaan pilar ini juga menjadi upaya Telkom dalam memitigasi tantangan dan risiko iklim.
- Pilar *Right People* menandakan dedikasi dalam memberikan dampak positif kepada semua pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, dan masyarakat. Tantangan utama khususnya dalam aspek sosial adalah berkaitan dengan *talent management,* termasuk *digital talent readiness*. Respon Perseroan untuk menghadapi tantangan tersebut adalah dengan memperkuat pengelolaan sumber daya manusia serta menyesuaikan kebijakan-kebijakan yang dapat mendukung keberagaman, kesejahteraan, kesetaraan, termasuk peningkatan kompetensi SDM dan pemberdayaan difabel untuk menghadapi percepatan digital dan transformasi Perseroan.
- Pilar *Right Governance* mencakup komitmen dalam penerapan tata kelola keberlanjutan yang kuat, meliputi kepatuhan hukum, etika bisnis, privasi pelanggan, dan hak asasi manusia khususnya dalam menghadapi tantangan terbesar dalam bisnis telekomunikasi yaitu keamanan data dan keamanan siber yang dilakukan melalui tata kelola pengamanan data secara baik dan *comply* dengan regulasi sehingga dapat menjaga privasi dan data pelanggan.

Melalui pelaksanaan ketiga pilar ini, kami berharap dapat mencapai kinerja ESG yang seimbang dan berkelanjutan, serta dapat memastikan bahwa transformasi digital yang kami lakukan memberikan manfaat positif yang berkelanjutan bagi semua pemangku kepentingan.

Pencapaian Kinerja Keberlanjutan

Telkom percaya bahwa dengan mengintegrasikan ESG ke dalam seluruh aspek bisnis, maka kami dapat mencapai target kinerja keberlanjutan dan menciptakan dampak positif untuk masa depan yang lebih baik. Keberlanjutan bukan hanya tanggung jawab sosial, melainkan juga elemen integral dalam strategi bisnis, menciptakan dampak positif pada lingkungan dan masyarakat serta berkontribusi terhadap pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Pencapaian kinerja keberlanjutan Telkom diuraikan dalam masing-masing pencapaian pelaksanaan tiga pilar keberlanjutan yang selanjutnya tercermin dalam *economic growth* sebagai berikut:

Right Environmental Approach

Selama tahun 2023, TelkomGroup telah mengimplementasikan berbagai inisiatif untuk mendukung praktik keberlanjutan dan mengatasi tantangan yang dihadapi sebagai perusahaan telekomunikasi digital. Fokus pada aspek lingkungan, Perseroan telah secara proaktif mengambil tindakan konkret, seperti mengurangi emisi karbon melalui kegiatan pengelolaan limbah terutama *e-waste*, penanaman 45.500 pohon *mangrove*, revegetasi 62.150 pohon di 10 titik lokasi, dan rehabilitasi 3.920 terumbu karang. TelkomGroup telah menggunakan sumber energi ramah lingkungan di 830 *sites*, seperti sel surya, biodiesel, dan mikrohidro. Selain itu, TelkomGroup juga mendukung penggunaan transportasi ramah lingkungan dengan mendorong penggunaan kendaraan listrik (EV) di antara karyawan-karyawannya. Melalui inisiatif-inisiatif ini, pada tahun 2023 emisi GRK yang dihasilkan sebesar 1.724.335,18 ton CO_2eq, menurun 7% dibandingkan tahun 2022.

Di lingkungan perusahaan, TelkomGroup membangun budaya ramah lingkungan dengan mengelola sumber daya secara efektif dan efisien, meliputi pengurangan penggunaan kertas, air, dan listrik sehingga tercatat pengurangan penggunaan kertas, air, dan listrik sebesar 4-21% di tahun 2023. Upaya ini juga mencakup pengurangan limbah pribadi karyawan. Telkom secara aktif melibatkan karyawan dalam pengelolaan limbah elektronik dengan menyediakan kotak elektronik di setiap lokasi kerja. Dengan kolaborasi bersama mitra kerja, kami memastikan bahwa limbah elektronik didaur ulang menjadi barang bernilai tambah yang dapat dimanfaatkan dan didistribusikan kepada masyarakat. Seluruh upaya ini mencerminkan komitmen TelkomGroup terhadap keberlanjutan dan tanggung jawab lingkungan yang berkelanjutan.

Right People

Selama 2023, upaya pengembangan kompetensi SDM terus diperkuat melalui peningkatan program pelatihan dan pendidikan. Langkah konkret telah diambil dalam pengelolaan Digital Talent Readiness Program, suatu inisiatif yang bertujuan mengembangkan kapabilitas digital karyawan agar dapat beradaptasi dengan perubahan teknologi digital. Pada tahun 2023, Telkom memiliki *digital talent* sebanyak 4.033 orang atau 17,18% dari total karyawan.

Fokus kami juga melibatkan manajemen ketenagakerjaan yang adil dan beretika, dengan mengedepankan nilai-nilai hak asasi manusia, kesetaraan gender, keberagaman, serta inklusivitas di lingkungan perusahaan. Saat ini, sebanyak 36,95% dari total karyawan Telkom adalah perempuan, termasuk 29,96% di tingkat manajerial, dan ikut aktif dalam memberdayakan individu dari kalangan kaum disabilitas.

Tidak hanya berorientasi pada internal perusahaan, namun kami juga berkomitmen untuk memberikan pengalaman terbaik kepada konsumen. Transformasi MyTelkomsel merupakan bukti nyata dari upaya kami untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui integrasi layanan/*product* yang *end-to-end* sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam satu solusi aplikasi yang efisien. Melalui berbagai langkah ini, nilai *Net Promoter Score* (NPS) Telkom mengalami perbaikan menjadi 56 poin diakhir 2023.

Dalam lingkup komunitas, Perseroan aktif terlibat dalam pengelolaan peningkatan kapasitas Usaha Mikro dan Kecil (UMK). Upaya ini bertujuan meningkatkan kualitas UMK melalui pemberdayaan dan adaptasi digital. Inisiatif Pemberdayaan Digital untuk Bangsa melalui pemberdayaan UMK menjadi landasan kami dalam menggerakkan peran positif dalam mendorong kemajuan ekonomi. Pada tahun 2023, Telkom memiliki 11.180 UMK binaan dan sebanyak 11,76% UMK Naik Kelas.

Right Governance

Perseroan senantiasa menerapkan tata kelola keberlanjutan, etika bisnis, kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku, serta konsisten menjalankan pengawasan untuk memastikan kesesuaian dengan norma-norma yang berlaku maupun etika bisnis. Di 2023, kami melakukan upaya perbaikan struktural melalui pembentukan organisasi Data Protection Officer (DPO) dengan peta peran dan fungsi yang lebih jelas. Perseroan juga mengimplementasikan perubahan pada Kebijakan Privasi dan Peraturan Perusahaan agar selaras dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (PDP).

Perseroan juga mengacu pada ketentuan standar internasional salah satunya ISO 27001 untuk mengintensifkan tingkat perlindungan dan keamanan data. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa TelkomGroup selalu memenuhi standar global dalam pengelolaan dan perlindungan data dan sepanjang tahun 2023, tidak terjadi insiden kebocoran data. Semua upaya tersebut diarahkan untuk memastikan bahwa TelkomGroup bukan hanya mematuhi regulasi yang berlaku, tetapi juga menyediakan tingkat perlindungan dan keamanan optimal terhadap data, dengan tetap berpegang pada prinsip etika bisnis yang tinggi.

Economic Growth

TelkomGroup mencatat pencapaian positif dalam kinerja operasional dan keuangan sepanjang 2023. Capaian ini mencerminkan dampak positif dari pengelolaan ESG dan praktik keberlanjutan terhadap pertumbuhan bisnis. Pendapatan TelkomGroup pada 2023 ini mencapai Rp149.216 miliar, atau meningkat sebesar 1,30% dibandingkan tahun sebelumnya. Dari segi keuntungan bersih, TelkomGroup berhasil mencatatkan laba bersih sebesar Rp24.560 miliar, atau tumbuh sebesar 18,34% dibandingkan tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, pencapaian positif ini mencerminkan keberhasilan upaya TelkomGroup dalam mencapai target keuangan serta meningkatkan dampak positifnya dalam konteks praktik keberlanjutan.

Strategi Pencapaian Target

Seluruh Insan TelkomGroup, termasuk Direksi, Dewan Komisaris, dan Karyawan akan terus saling bekerja sama dan bertanggung jawab untuk menerapkan praktik keberlanjutan dalam kegiatan operasi sehari-hari. Secara konsisten, manajemen akan menjalankan pengawasan dan evaluasi terhadap capaian target kinerja operasional, kinerja keuangan, dan kinerja aspek ESG.

Di sisi lain, Perseroan juga senantiasa proaktif dalam mengidentifikasi tantangan dan peluang yang mungkin muncul. Kesadaran akan peran telekomunikasi digital sebagai pendorong utama kemajuan perekonomian digital telah menjadi dasar kami untuk terus berinovasi dan menjalankan transformasi. Telekomunikasi digital, selain memberikan kemudahan dan konektivitas, dianggap sebagai kunci untuk memperluas rantai nilai bisnis. TelkomGroup telah mengukuhkan tekad untuk menjalankan manajemen risiko ESG yang menyeluruh, dengan tujuan tidak hanya untuk mengurangi risiko bisnis tetapi juga membuka peluang baru yang strategis di era telekomunikasi digital. Saat ini, manajemen dan divisi-divisi terkait juga tengah menyiapkan strategi keberlanjutan yang dapat diimplementasikan secara holistik untuk meminimalisasi risiko, mengoptimalkan peluang, dan menciptakan dampak positif yang berkelanjutan.

Apresiasi

Mengakhiri penjelasan ini, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan atas dukungan yang diberikan kepada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam menerapkan praktik-praktik keberlanjutan. Dukungan ini merupakan pilar penting dalam perjalanan Perseroan untuk menjadi Digital Telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat. Kami yakin, Telkom dapat terus berinovasi di tengah berbagai tantangan dan peluang di era digital sehinga dapat terus bertumbuh secara berkelanjutan, untuk menciptakan nilai Perseroan yang lebih tinggi, dan dapat memberikan layanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan digital nasional.

Jakarta, 31 Maret 2024



Ririek Adriansyah
Direktur Utama

SURAT PERNYATAAN
TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2023

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Dewan Komisaris telah memeriksa dan menyetujui Laporan Keberlanjutan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk tahun 2023, dan menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan telah dimuat secara lengkap,
serta kami bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Perseroan.
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.
Jakarta, 31 Maret 2024

Dewan Komisaris

Bambang Permadi Soemantri Brodjonegoro
Komisaris Utama/Komisaris Independen

Wawan Iriawan
Komisaris Independen

Bono Daru Adji
Komisaris Independen

Abdi Negara Nurdin
Komisaris Independen

Marcelino Rumambo Pandin
Komisaris

Ismail
Komisaris

Rizal Mallarangeng
Komisaris

Isa Rachmatarwata
Komisaris

Arya Mahendra Sinulingga
Komisaris

Silmy Karim
Komisaris

SURAT PERNYATAAN
TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2023

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Direksi telah memeriksa dan menyetujui Laporan Keberlanjutan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk tahun 2023, dan menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan telah dimuat secara lengkap,
serta kami bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Perseroan.
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.
Jakarta, 31 Maret 2024

Direksi

Ririek Adriansyah
Direktur Utama

Heri Supriadi
Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko

FM Venusiana R
Direktur Enterprise & Business Service

Herlan Wijanarko
Direktur Network & IT Solution

Muhamad Fajrin Rasyid
Direktur Digital Business

Budi Setyawan Wijaya
Direktur Strategic Portfolio

Afriwandi
Direktur Human Capital Management

Bogi Witjaksono
Direktur Wholesale & International Service

Honesti Basyir
Direktur Group Business Development

PROFIL PERUSAHAAN [2-1]



Nama
PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk

Tahun Berdiri
19 November 1991

Kode Saham
TLKM – Bursa Efek Indonesia (BEI)
TLK – New York Stock Exchange (NYSE)

Status
Perusahaan Terbuka (Tbk)

Alamat Kantor Pusat
Jalan Japati No. 1 Bandung

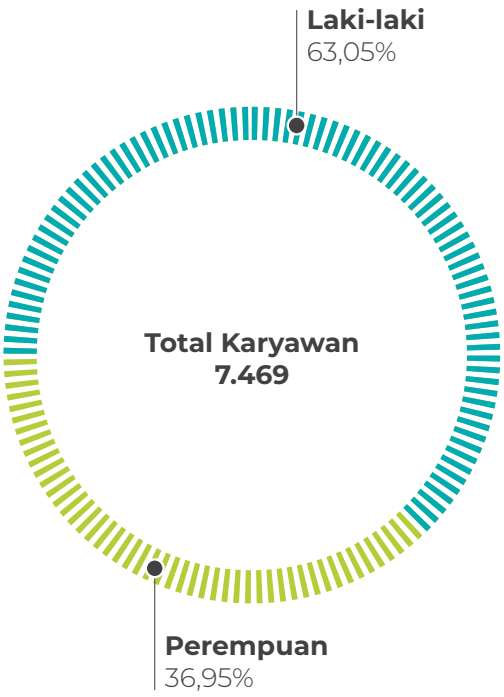
Kepemilikan Saham
- Negara Republik Indonesia 52,09%
- Publik 47,91%

Posisi Keuangan





Jumlah Karyawan Telkom



Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan [2-6]

Jasa layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta jaringan telekomunikasi.

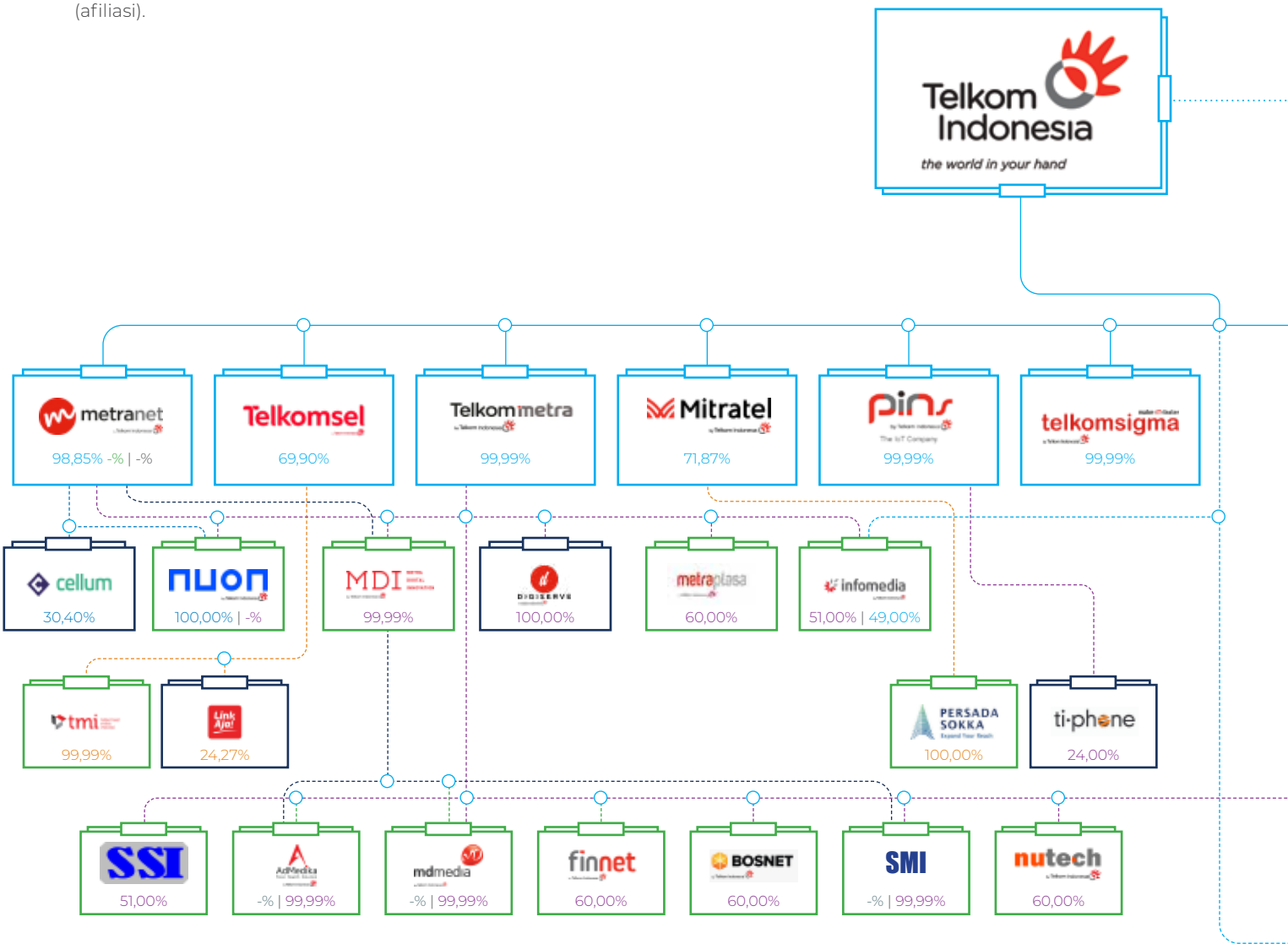
Domain Bisnis Digital

1. ***Digital Connectivity*** merupakan bisnis dan teknologi yang berfokus pada konektivitas.
2. ***Digital Platform*** merupakan infrastruktur atau kerangka kerja digital yang memungkinkan berbagai entitas untuk berinteraksi, berkolaborasi, dan bertukar barang, layanan, atau informasi secara elektronik.
3. ***Digital Services*** merupakan bisnis dan produk terkait konten digital.

Informasi lebih lanjut mengenai Telkom tersedia pada Laporan Tahunan secara terpisah dan situs resmi perusahaan (www.telkom.co.id).

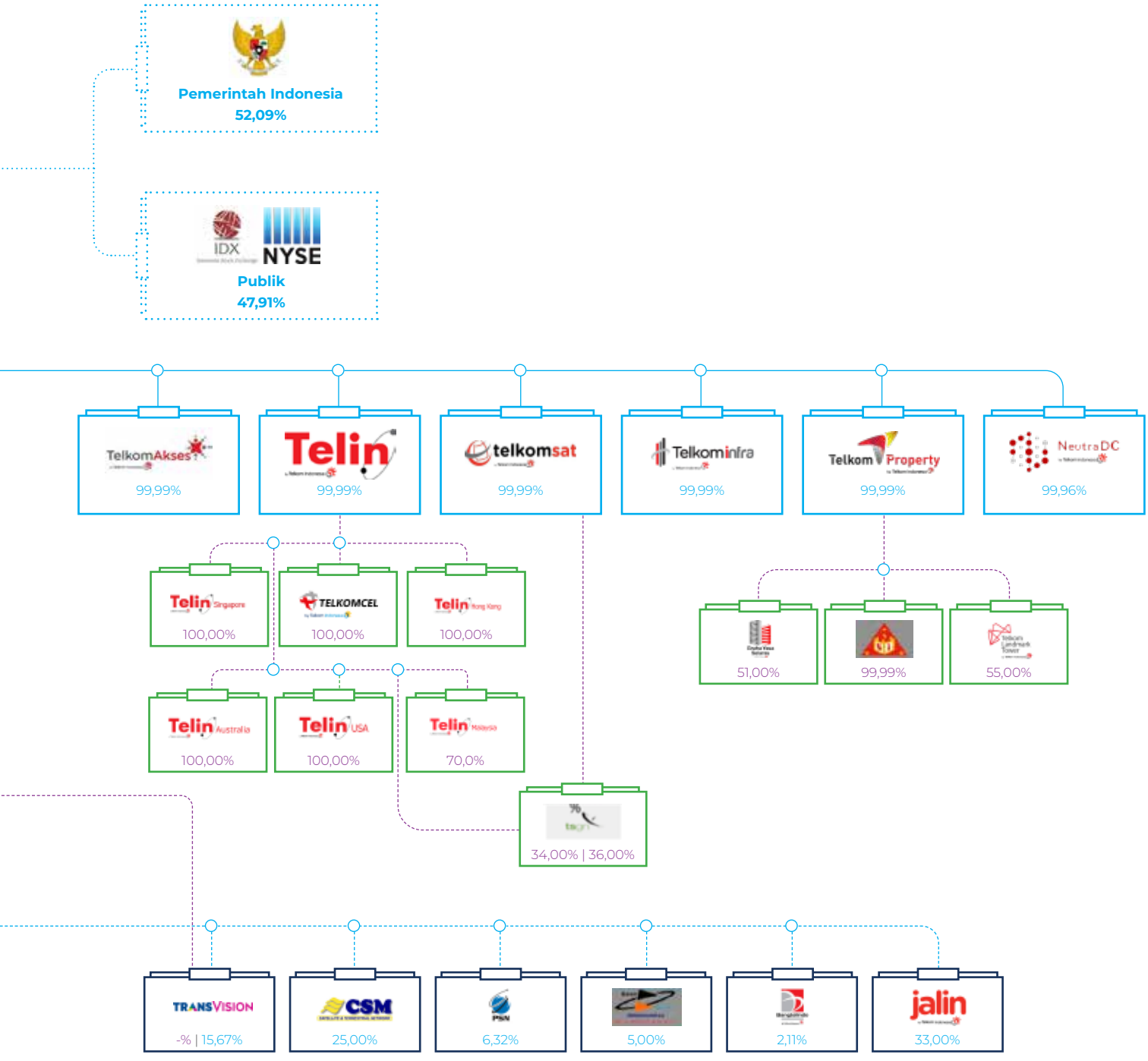
TELKOM DAN ANAK PERUSAHAAN

Per 31 Desember 2023, Telkom memiliki 45 entitas anak dengan kepemilikan langsung dan tidak langsung serta persentase kepemilikan lebih dari 50%, sehingga Laporan Keuangannya terkonsolidasi dengan Telkom sebagai Perusahaan Induk. Selain itu, terdapat 9 Entitas Anak yang tidak terkonsolidasi (afiliasi).



Keterangan:

- Kepemilikan langsung (terkonsolidasi)
- Kepemilikan tidak langsung (terkonsolidasi)
- Tidak Terkonsolidasi


Pemerintah Indonesia
52,09%
IDX
NYSE
Publik
47,91%
TelkomAkses
99,99%
Telin
99,99%
telkomsat
99,99%
Telkominfra
99,99%
Telkom Property
99,99%
NeutraDC
99,96%
Telin Singapore
100,00%
TELKOMCEL
100,00%
Telin Hong Kong
100,00%
51,00%
99,99%
55,00%
Telin Australia
100,00%
Telin USA
100,00%
Telin Malaysia
70,0%
34,00% | 36,00%
TRANSVISION
-% | 15,67%
CSM
25,00%
PSN
6,32%
5,00%
2,11%
jalin
33,00%

BERORIENTASI PADA PELANGGAN (*CUSTOMER-ORIENTED*)

Dalam menjalankan strategi bisnis dan operasionalnya, TelkomGroup menerapkan pendekatan yang berfokus pada pelanggan *(customer-oriented)*. Perusahaan berkomitmen untuk memberikan pengalaman yang luar biasa bagi pelanggan dan mengutamakan kepuasan pelanggan. Seiring dengan perubahan industri teknologi yang semakin canggih, TelkomGroup berupaya terus berkembang dan bertransformasi menjadi *digital telecommunication company* dengan tiga domain bisnis digital yaitu: *Digital Connectivity*, *Digital Platform*, dan *Digital Services*. Informasi lengkap mengenai *Digital Business Domain*, penjelasan produk dan jasa, serta pelanggan dan mitra kami tersedia di www.telkom.co.id.

PERUBAHAN SIGNIFIKAN

Di tahun 2023, Telkom menandatangani Perjanjian Pemisahan Bersyarat (*Conditional Spin-off Agreement*/ CSA) untuk mengintegrasikan IndiHome ke Telkomsel, sesuai dengan inisiatif *Fixed Mobile Convergence* (FMC) sebagai bagian dari strategi utama *Five Bold Moves*. Penandatanganan perjanjian ini merupakan bagian dari implementasi strategi Telkom untuk memperkuat bisnis dengan menyediakan layanan *broadband* yang lebih luas dan mengakselerasi pemerataan konektivitas digital di Indonesia yang inklusif dan berkelanjutan. Dengan demikian, Telkomsel fokus ke *Business to Consumer* (B2C) dan Telkom fokus ke *Business to Business* (B2B).

PURPOSE, VISI, MISI, DAN NILAI-NILAI PERUSAHAAN

PURPOSE

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

VISI

Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

MISI

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

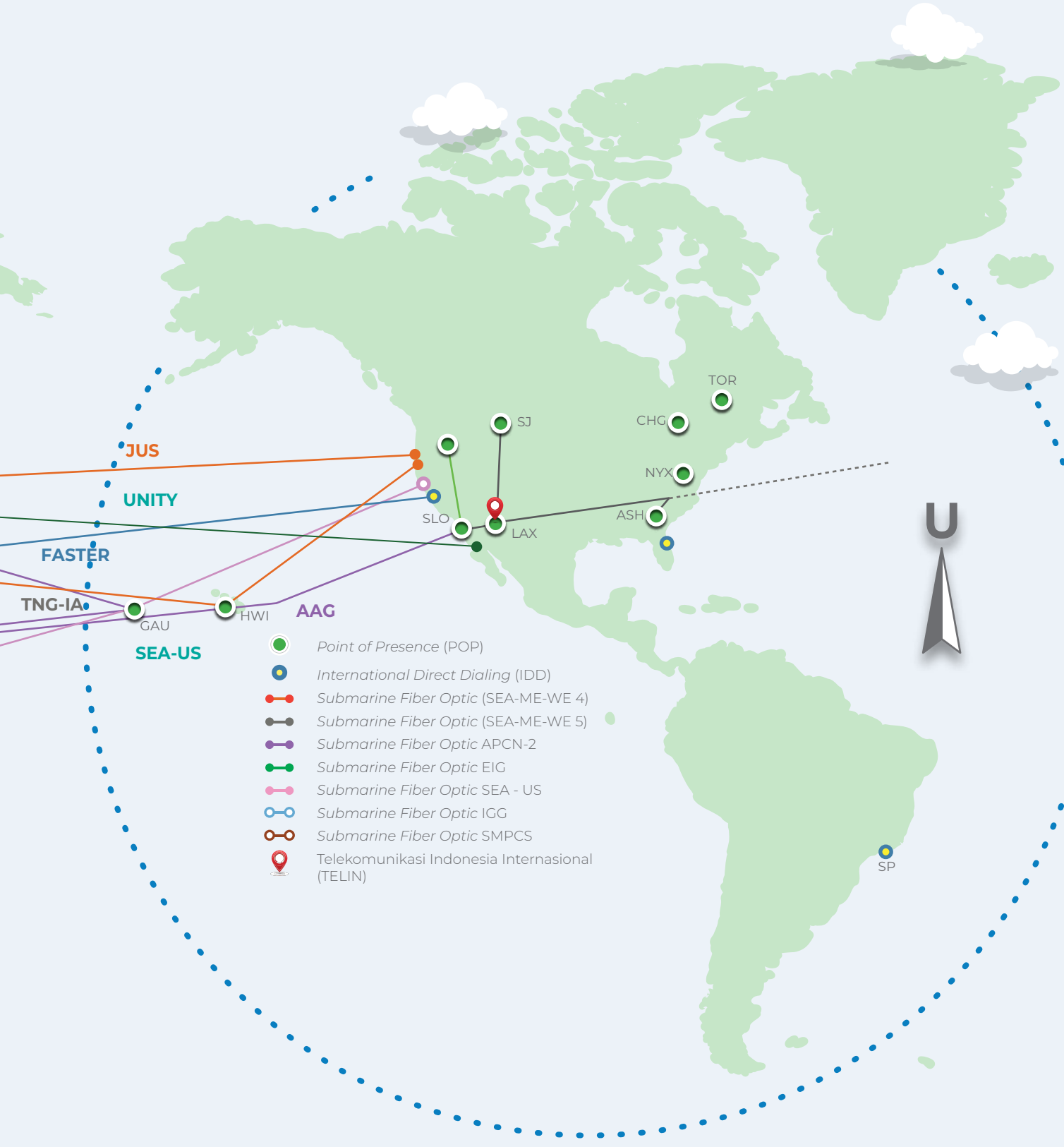
NILAI-NILAI PERUSAHAAN

AKHLAK

AMANAH **K**OMPETEN **H**ARMONIS
LOYAL **A**DAPTIF **K**OLABORATIF

CAKUPAN OPERASIONAL DAN INFRASTRUKTUR JARINGAN [2-1, 2-6] [TC-TL-000.D]




TOR
SJ
CHG
NYX
ASH
SLO
LAX
JUS
UNITY
FASTER
TNG-IA
GAU
HWI
AAG
SEA-US
SP
U
Point of Presence (POP)
International Direct Dialing (IDD)
Submarine Fiber Optic (SEA-ME-WE 4)
Submarine Fiber Optic (SEA-ME-WE 5)
Submarine Fiber Optic APCN-2
Submarine Fiber Optic EIG
Submarine Fiber Optic SEA - US
Submarine Fiber Optic IGG
Submarine Fiber Optic SMPCS
Telekomunikasi Indonesia Internasional (TELIN)

PENCAPAIAN DAN IKHTISAR KEBERLANJUTAN

ECONOMIC GROWTH

Rp149.216 miliar
Pendapatan usaha naik **1,30%**

Rp24.560 miliar
Laba bersih **18,34%**

Rp23.447 miliar
Pengeluaran untuk pemasok lokal **99,01%** dari total nilai *spending*

RIGHT PEOPLE

56 poin
Nilai NPS *Score*

47
Indeks Kepuasan Pelanggan Consumer (Telkomsel-Fixed)

36,95%
Karyawan perempuan di Telkom

Rp186 miliar
Biaya pendidikan dan pelatihan karyawan

989 UMK
Bersertifikat BPOM RI

RIGHT ENVIRONMENTAL APPROACH

45.500 pohon
Penanaman pohon *mangrove*

830 *sites*
Penggunaan *Green Energy*

7.308.845 GJ
Penggunaan energi

3,1 Ton
Limbah yang didaur ulang

71 unit
Penyaluran *Electronic Device Donation for Education* (Eduvice)

Revegetasi
62.150 pohon
di 10 titik lokasi

22% EV *Ownership*

3 *charging station*

13 *electric motorcycles*

Penggunaan *Electric Vehicle*

708.878 GJ
Penurunan penggunaan energi

1.724.335,18 Ton CO_2eq
Jumlah emisi GRK yang dihasilkan

4 – 21% Pengurangan penggunaan kertas, air, dan listrik

3.920 substrat
Rehabilitas terumbu karang

4,2 kWh kapasitas yang terpasang

23 rumah tangga penerima manfaat

Energi terbarukan dari Pembangkit Listrik Tenaga Mikro-Hidro untuk masyarakat

129.763,83 Ton CO_2eq
Penurunan emisi GRK

183.173 unit
Utilisasi penggunaan kembali perangkat modem

52.000 kartu ≈ 260 kg
limbah Daur ulang kartu SIM

3.785 UMK
bersertifikat BKPM

244 UMK
bersertifikat Halal

148 UMK
berpartisipasi pelatihan Pijar Mahir

11.180 UMK
Binaan

11,76%
UMK naik kelas

17,18% *digital talent*
Digital Talent Readiness Program

73
Indeks Kepuasan Pelanggan Wholesale & International Business

29,96%
Karyawati Telkom yang menduduki level manajerial

65,16 jam
Rata-rata jam pelatihan karyawan

2.900
active user UMK PaDi

>40,5
UMK dengan **>800** transaksi

Digitalisasi UMK

RIGHT GOVERNANCE

ISO 37001 Anti-Bribery Management System
Sertifikasi Anti Penyuapan untuk Telkom dan Entitas Anak

Tidak ada insiden kebocoran dan pelanggaran data

Sertifikasi ISO 27001 sampai 2025

100% laporan WBS yang memenuhi syarat telah ditindaklanjuti

Tidak ada penanganan insiden yang tidak memenuhi SLA

92
orang peserta Digistar Class mendaftar sebagai calon karyawan Telkom

65
Indeks Kepuasan Pelanggan Enterprise

0,39%
Karyawan difabel

Rp154,94 miliar
Program Pendanaan UMK dan Program Pemberdayaan Masyarakat di bidang Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan

APRESIASI DAN PENGHARGAAN

Telkom telah berhasil meraih sejumlah pengakuan dan prestasi yang menunjukkan posisinya sebagai pionir dalam industri telekomunikasi. Ini tidak hanya menjadi bukti konkret dari dedikasi kami untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, tetapi juga menjadi komitmen kami dalam menjaga keunggulan teknologi serta memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan.

Lingkungan

1. **Penghargaan Transparansi dan Penurunan Emisi Korporasi 2023** kategori ***Green*** dan ***Gold*** dari ajang B-Universe.
2. **Asia-Pacific Climate Leaders Award 2023** dari The Financial Times and Statista
3. **Katadata Green Initiative Awards 2023** sektor Transportation/Technology dari Katadata
4. **Anugerah CSR Republika 2023** bidang Dekarbonisasi dari Republika

Sosial

1. **BCOMMS 2023 dari Kementerian BUMN**
   - **Juara 1** kategori CID Pendidikan
   - **Juara 3** kategori *Internal Communications Implementation*
   - **Juara 3** kategori *Media Relations Management*
   - **Juara 1** kategori *Best Content Creator*
   - **Juara 2** kategori *Best Exposure of The Year* (*Agenda Setting*)
2. **The Great Indonesian CEO for Listed State-Owned Enterprises Company 2023** *category*: *Total Commitment for Developing* MSMEs *thru* PaDi UMKM *Digital Platform*
3. **Program CSR Digitalisasi Sebagai Solusi Akselerasi Peningkatan Kualitas Pendidikan di Wilayah 3T** mendapat penghargaan dalam kategori Economic CSR *Initiative* di ajang B-Universe CSR Award 2023
4. **Best Workplaces for Women 2023 in Providing Women Employee Welfare** kategori *Telecommunications and Internet Provider*
5. **Top CSR of the Year 2023** dari Infobrand
6. **CSR Strategy Award** by HR Excellence Awards 2023 Singapore
7. **"Gold Winner" BUMN Communication and Sustainability Award 2023** oleh Kementerian BUMN kategori CID Pendidikan
8. **"Gold Winner" Padmamitra Award 2023** oleh Forum CSR Indonesia kategori Pemberdayaan Pendidikan
9. **CSR Outlook Awards 2023** oleh Olahkarsa dan IBCSD kategori Pendidikan, CSV, dan Economic Empowerment
10. **"Gold Winner"** Bisnis Indonesia Corporate Social Responsibilty Award (BISRA) 2023 di kategori Pilar Ekonomi
11. Marketeers Editor's Choice Award 2023, **PaDi UMKM, SME Enabler Through Digital of the Year**
12. Indonesia Digital Innovation & Achievement Awards 2023 (IDIA)
    - **Best Digital Innovation and IOT Implementation 2023 in Telecommunication Industry**
    - **Best Senior Executive Indonesia Digital Innovation and Achievement of The Year 2023 (Rosmida)**
13. Anugerah CSR IDX Channel 2023 oleh IDX Channel, kategori ***Social Development Initiatives*** **untuk Program Innovillage (Inkubasi Sociodigipreneurship)**

Tata Kelola

1. **Indonesia Most Reputable Companies 2023** dengan predikat ***Excellent* Peringkat I (Champion)** kategori Telekomunikasi
2. **Indonesia GCG Award-VII-2023 Economic Review 1st. The Best Indonesia GCG for Public Company 2023**, *Sector*: *Infrastructure*, *Utilities* & *Transport - Industry*: *Telecommunications*
3. **The 14th IICD Corporate Governance Award Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD) Top 50 Emiten** dengan kapitalisasi Pasar Terbesar (kategori *Best Non Financial Sector*)
4. **CNBC Indonesia Awards 2023 CNBC Indonesia Most Excellence Good Corporate Governance Implementation**



5. **Indonesia Enterprise Risk Management Award-V-2023 (IERMA-V-2023) Economic Review 1st. The Best Indonesia Risk Management for Public Company 2023**, *Sector*: *Infrastructure*, *Utilities* & *Transport - Industry*: *Telecommunications*

SERTIFIKASI YANG DIMILIKI

TelkomGroup memiliki sertifikasi yang menegaskan komitmennya pada keamanan, keandalan, dan keberlanjutan bisnis. Ini mencerminkan standar mutu dan keamanan tinggi yang dipegang oleh perusahaan dalam industri telekomunikasi.

No.	Penerima	Sertifikasi	Badan atau Lembaga yang Memberikan	Masa Berlaku
1.	Telkom	ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan	Sucofindo	2026
		ISO 9001:2015 QMS	TUV Rheinland	2025
		ISO 27001:2013 ISMS	TUV Rheinland	2025
		ISO 22301:2019 BCMS	TUV Rheinland	2025
		ISO 20000-1:2018 ITSMS	TUV Rheinland	2025
2.	Telkomsel	ISO/IEC 27001:2013	British Standards Institution (BSI)	2025
3.	AdMedika	ISO/IEC 27001:2013	British Standards Institution (BSI)	2025
		ISO 45001:2008 Standard	MSC Global	2025
		ISO 9001:2015 Standard	MSC Global	2026
		ISO 37001:2016	TUV Nord	2026
4.	MD Media	IT IL Foundation Certificate in IT Service Management	IT IL Foundation	Berlaku seterusnya
5.	Infomedia	ISO 27001:2013	TUV NORD Indonesia	2025
		ISO 37001:2016	TUV NORD Indonesia	2025
6.	Telkomsigma	ISO 20000-1:2018	British Standards Institution (BSI)	2023
		ISO 27001:2013	British Standards Institution (BSI)	2025
		ISO 9001:2015	British Standards Institution (BSI)	2025
		PAS 99:2012	British Standards Institution (BSI)	2025
		ISO 37001:2016	PT. Mutuagung Lestari (MUTU International)	2024
7.	Telkom Data Ekosistem (TDE)	ISO 9001:2015	British Standards Institution (BSI)	2025
		ISO 14001:2015	British Standards Institution (BSI)	2025
		ISO/IEC 27001	British Standards Institution (BSI)	2025
		ISO 45001:2018	British Standards Institution (BSI)	2025
8.	Telin	ISO 27000-1:2013	Intertek	2023
9.	Telin Singapore	SS 564 for Telin-3 Data Centre	TUV SUD	2026
		ISO 50001 Energy Management System for Telin-3 Data Centre	TUV SUD	2026

No.	Penerima	Sertifikasi	Badan atau Lembaga yang Memberikan	Masa Berlaku
10.	Telkom Property	ISO 9001:2015	LLOYD Register	2025
		SNI ISO 45001:2018	Sucofindo	2024
		SMK3	Sucofindo	2026
11.	Telkomsat	ISO 9001:2015	TUV Rheinland	2024
		ISO 45001	Intertek	2024
		ISO 27001	Intertek	2024
		ISO 20000-1	Intertek	2026
12.	Telkom Akses	Kontraktor Jaringan Telekomunikasi CIQS 2000:2018	Telkom Professional Certification Center (TPCC)	2025
		ISO 9001:2015	British Standards Institution (BSI)	2025
		ISO 45001:2018	British Standards Institution (BSI)	2023
		ISO 27001:2013	British Standards Institution (BSI)	2024
		ISO 37001:2016	British Standards Institution (BSI)	2025
13.	PINS	ISO 14001:2015	Quality Certification Services	2023
		OHSAS 18001:2007	Quality Certification Services	2023
14.	Dayamitra Telekomunikasi	ISO 45001:2018	TQCSI	2026
		ISO 31000:2018	TQCSI	2026
		ISO/IEC 27001:2013	SGS	2025
		ISO 9001:2015	SGS	2025
15.	Digiserve	ISO/IEC 20000 IT Service Management System	British Standards Institution (BSI)	2025
		ISO/IEC 27001:2023 Information Security Management System	British Standards Institution (BSI)	2024
16.	TelkoMedika	SNI ISO 9001:2015	International Certification Services Management	2024
		SNI ISO 14001:2015	International Certification Services Management	2024
		SNI ISO 45001:2015	International Certification Services Management	2024

KEANGGOTAAN PADA ASOSIASI [2-28]

Telkom selalu mengikuti perkembangan teknologi dan tren terkini di sektor telekomunikasi melalui keterlibatan aktif dalam berbagai asosiasi, terutama asosiasi yang mendukung keberlanjutan. Dengan demikian, perusahaan dapat tetap berada di garis depan dalam menyediakan layanan telekomunikasi terkini dan terbaik kepada pelanggan serta menjalankan operasinya dengan berlandaskan praktik-praktik terbaik yang relevan di industri telekomunikasi. Daftar keanggotaan pada asosiasi terdapat pada Lampiran 1.


EXIS
SG Ex
e for Sustai
ility by



PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK

02.

Keberlanjutan Telkom

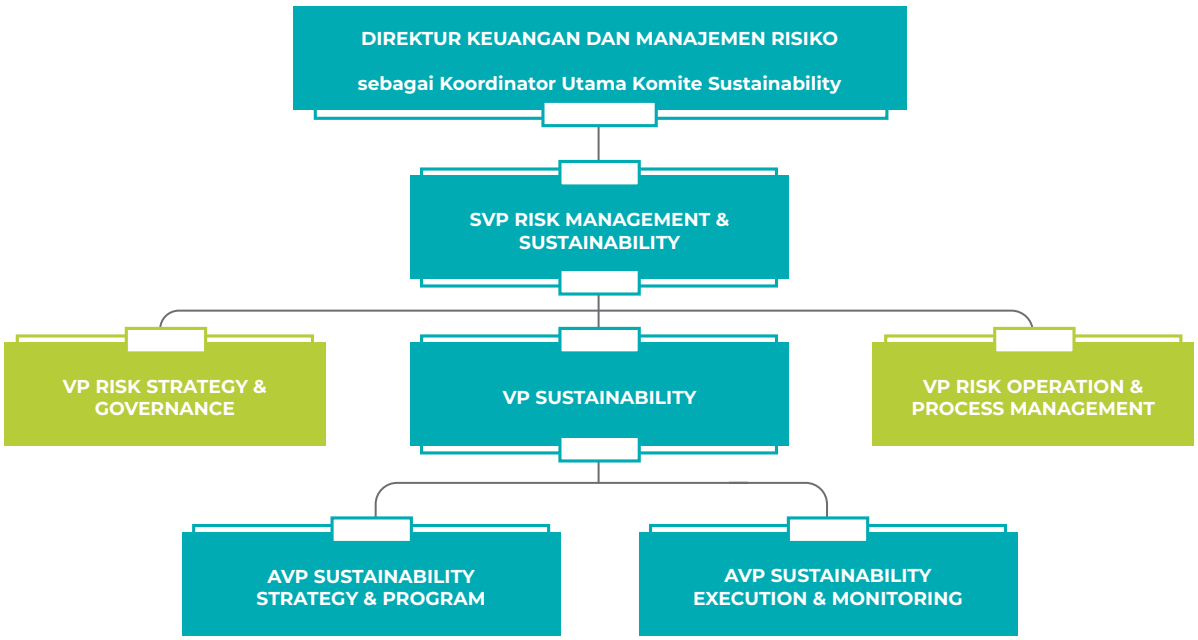
TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

[2-9, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-25]

Telkom memiliki struktur pengelolaan yang melibatkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, Direksi, serta berbagai komite dan divisi. Setiap organ dalam struktur ini memiliki peran yang krusial dalam menerapkan tata kelola sesuai dengan fungsi, tugas, dan tanggung jawab masing-masing.

Dengan mempertimbangkan banyaknya tantangan dan risiko terkait aspek ESG dalam praktik keberlanjutan dan memastikan agar inisiatif ESG telah terkonsolidasi secara TelkomGroup, ke depannya Komite TJSL akan disatukan ke dalam Komite Sustainability yang mengelola pelaksanaan program ESG terkonsolidasi dalam lingkup TelkomGroup.

Di akhir tahun 2023, Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko di bawah Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko ditunjuk sebagai unit yang mengelola *Sustainability*/ESG di lingkungan TelkomGroup. Departemen Risk Management & Sustainability yang berada di Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko berperan sebagai orkestrator tata kelola implementasi inisiatif *sustainability*, termasuk aspek ESG dan berperan sebagai *Center of Excellence* dalam *risk management & sustainability*. Peraturan ini ditetapkan berdasarkan Peraturan Direksi No. PD.202.47/r.08/HK200/COP-A2000000/2023 terkait Organisasi Direktorat Keuangan dan Manajemen Risiko, yang ditandatangani pada tanggal 29 Desember 2023.



Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko sebagai bagian dari komite *sustainability* (*environment*, *social*, dan *governance*) yang bertindak sebagai koordinator utama untuk memimpin, mengoordinasikan, memastikan, dan mengevaluasi, serta melaporkan eksekusi inisiatif *sustainability* (*environment, social,* dan *governance*) antar CFU/FU (termasuk *subsidiaries*) kepada BOD/BOC, termasuk menentukan *framework* yang tepat, mengatur tujuan, target, dan inisiatif lintas entitas yang berkolaborasi dengan CFU/FU (termasuk *subsidiaries*), serta berkolaborasi dengan Direktorat Network & IT Solution (NITS) untuk merancang *dashboard* terintegrasi untuk *monitoring* kinerja keberlanjutan.

Penerapan praktik dan inisiatif keberlanjutan di TelkomGroup didukung oleh seluruh entitas di Telkom Parent dan Anak Perusahaan Telkom. Beberapa Entitas yang memiliki keterkaitan erat dengan pelaksanaan inisiatif keberlanjutan meliputi:

- Lead Koordinator: Sub Departement Sustainability di Direktorat KMR
- Pemilik Program
  - Direktorat HCM: HC Organizational Effectiveness (HCOE), Community Development Center (CDC), HC Business Partner (HCBP)
  - Direktorat NITS: Cyber Security
  - Direktorat KMR: Risk Strategy and Governance
  - Corporate Secretary: Corporate Office Support (COS), Legal Compliance, Regulatory Management, Data Protection
  - Anak Perusahaan: Telkomsel, Telkom Property (GSD), Mitratel, Telkom Data Ekosistem (TDE), Telkom Infra
  - Digital Business
  - All CFU/FU dan Anak Perusahaan
- Pembuat Kebijakan:
  - Direktorat NITS: Network/IT Strategy, Technology, and Architecture (STA)
  - Direktorat KMR: Finance & Procurement Policy (FPP)
- Pengawalan KPI: Integrated Portfolio Management
- Komunikasi dan Pengungkapan: Corporate Communication & Investor Relation

STRATEGI KEBERLANJUTAN [2-22]

TelkomGroup terus berupaya untuk meningkatkan kinerja keberlanjutan yang diiringi dengan implementasi strategi untuk mengelola risiko ESG yang terintegrasi dengan model bisnis dan kegiatan operasionalnya. Kami secara terus-menerus mengevaluasi dan memperkuat strategi keberlanjutan, tidak hanya untuk mengelola risiko tetapi juga untuk memanfaatkan peluang ESG. Strategi keberlanjutan ini diimplementasikan untuk mendukung pilar-pilar keberlanjutan Telkom.

PILAR KEBERLANJUTAN [2-22, 2-23, 2-24, 2-27]

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, TelkomGroup berkomitmen untuk menerapkan praktik keberlanjutan melalui operasi yang etis dan bertanggung jawab di setiap lini bisnis. Pengelolaan aspek ekonomi dan ESG, serta implementasi praktik keberlanjutan di TelkomGroup didasarkan pada tiga pilar utama, yaitu: *Right Environmental Approach, Right People,* dan *Right Governance*.

Environmental: ***Right Environmental Approach***	***Social:*** ***Right People***	***Governance:*** ***Right Governance***
Dalam menjalankan bisnis yang bertanggung jawab, TelkomGroup menerapkan pendekatan dan manajemen lingkungan yang tepat guna untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasional.	Dalam menjalankan bisnis yang bertanggung jawab, TelkomGroup senantiasa memberikan dampak positif kepada semua manusia, mencakup karyawan, pelanggan, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya.	Dalam menjalankan bisnis yang bertanggung jawab, TelkomGroup menerapkan tata kelola keberlanjutan, mencakup memenuhi kepatuhan hukum dan peraturan, menjalankan etika bisnis dan antikorupsi, serta menjaga privasi dan keamanan data.







TOPIK MATERIAL DAN ISU SIGNIFIKAN [3-1][3-2][3-3]

Topik material yang disampaikan dalam laporan merupakan topik yang memiliki dampak signifikan dan memengaruhi pengambilan keputusan Perusahaan. Penentuan topik material untuk tahun buku 2023 dilakukan melalui proses analisa internal berdasarkan dokumen CSS (*Corporate Strategic Scenario*), Aspirasi Pemegang Saham (APS), *feedback* dari Lembaga Rating, *benchmark* dengan industri, Standard dan SDG, dan Risiko dan Peluang ESG, serta dilakukan *review* internal oleh manajemen.

Terdapat 8 topik material yang masih sama dengan periode pelaporan sebelumnya, dan terdapat 1 topik material yang dikeluarkan dari daftar yaitu Sistem Manajemen Risiko dengan pertimbangan bahwa Manajemen Risiko merupakan suatu proses yang telah terintegrasi dalam keseluruhan proses bisnis Perusahaan termasuk dalam menentukan Topik Material yang signifikan bagi Telkom berdasarkan hasil penilaian Profil Risiko Perusahaan yang telah dituangkan pada bagian Prinsip Pencegahan dan Mitigasi Risiko ESG sesuai dengan Telkom ESG *Strategy*.

DAFTAR TOPIK MATERIAL [3-2]

No.	Topik Material	Isu Signifikan	SDG
Right Environmental Approach			
1	Pengelolaan energi dan perubahan iklim	Efisiensi penggunaan energi dan pengurangan emisi	
2	Pengadaan material dan efisiensi	Pengelolaan *waste* dan *e-waste*	

No.	Topik Material	Isu Signifikan	SDG
Right People			
3	Pelayanan prima	Pengelolaan dan pengukuran pengalaman pelanggan	
4	Pelibatan karyawan dan masyarakat	· Rekrutmen pegawai difabel · Peningkatan UMK Naik Kelas · Peningkatan talenta dan inklusivitas perempuan di level manajerial	
5	Pelatihan dan pendidikan	· *Digital talent* · Program *pre-nurturing employee* (Digistar Class)	
Right Governance			
6	Kepatuhan	Proses penegakan hukum dan kepatuhan terhadap perubahan regulasi	
7	Etika bisnis	· Kepatuhan terhadap etika bisnis · Antikorupsi · *Whistleblowing system*	
8	Privasi dan keamanan data	Privasi data dan keamanan siber	



Pilar dan Topik Material ESG TelkomGroup

Perseroan kemudian mengintegrasikan besaran inisiatif ESG dengan Pilar ESG, disertai metrik dan target. Strategi ESG Perseroan yang saat ini dikembangkan bertajuk EXIST atau ESG Existence for Sustainability by Telkom Indonesia.

EXIST - STRATEGI ESG TELKOM

PURPOSE

Membangun bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai terbaik kepada pemangku kepentingan.



VISI

Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.



MISI

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas berkelanjutan yang terjangkau dan dapat diakses oleh semua orang.
2. Mengembangkan talenta digital terbaik di kelasnya untuk membantu mengembangkan kemampuan digital bangsa dan meningkatkan adopsi digital.
3. Mengatur ekosistem digital untuk memberikan pengalaman pelanggan yang unggul.

Komitmen Keberlanjutan Telkom:

ELEVATING YOUR FUTURE

Telkom Indonesia berkomitmen terhadap masa depan berbasis ESG, yang bertujuan untuk mewujudkan bisnis berkelanjutan dengan menciptakan dampak sosial dan lingkungan yang positif melalui solusi dan layanan inovatif.

	VALUE FOR THE PLANET	*VALUE FOR THE PEOPLE*	*VALUE-ADDED BUSINESS*
Pilar ESG & SDG	*ENVIRONMENT*	*SOCIAL*	*GOVERNANCE*
Topik Material	*Right Environment Approach* • **Pengelolaan energi dan perubahan iklim** • **Pengadaan material dan efisiensi**	*Right People* • **Pelayanan prima** • **Pelibatan karyawan dan masyarakat** • **Pelatihan dan pendidikan**	*Right Governance* • **Kepatuhan** • **Etika bisnis** • **Privasi dan keamanan data**
	Risk & Opportunity, *Benchmark*	*Rating Body*, *Standard & SDG*	*Stakeholder Aspiration*, *CSS Direction*

Inisiatif Utama	• **Penurunan emisi GRK (Cakupan 1, Cakupan 2)**
	• **Pengelolaan limbah**
		• **Pengalaman pelanggan**
		• **Program keterlibatan dan pengembangan masyarakat**
		• **Keberagaman & inklusi:**
		  · Tenaga kerja & kepemimpinan perempuan
		  · Karyawan penyandang difabel
		• **Talenta digital**
		• **Pemberdayaan digital**
		• **Pra pembinaan karyawan (Program Digistar)**
			• **Kepatuhan terhadap peraturan, hukum, dan kebijakan**
			• **Antisuap, antikorupsi, dan antipenipuan**
			• **Keamanan siber, PDP (Perlindungan Data Pribadi)**

MANAJEMEN RISIKO KEBERLANJUTAN [2-25]

Telkom mematuhi Peraturan Menteri BUMN No. PER 02/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan Badan Usaha Milik Negara yang mencakup inisiatif untuk memperkuat fungsi manajemen risiko dan menerapkan tata kelola BUMN. Dalam konteks ESG, Telkom tidak hanya mengelola risiko bisnis yang termasuk dalam profil risiko utama perusahaan, tetapi juga melakukan mitigasi terhadap risiko ESG. Telkom telah mengidentifikasi risiko-risiko ESG dan menerapkan prinsip kehati-hatian sebagai langkah pencegahan. Departmen Risk Management & Sustainability secara berkala akan memantau dan mengevaluasi risiko tersebut sebagai bagian dari *top risk/risk profile* TelkomGroup dan disampaikan kepada Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko (KMR) dan Komite Evaluasi dan Monitoring Perencanaan dan Risiko (KEMPR).

Secara holistik, manajemen risiko di Telkom mengacu kepada ISO 31000:2018 *Risk Management - Principles and Guidelines*, yang terdiri dari tiga komponen utama:

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

Penjelasan lebih detail mengenai tata kelola, Direksi dan Komisaris, manajemen risiko sebagai penerapan *precautionary approach*, pengendalian internal, dapat disampaikan secara lengkap dalam Laporan Tahunan 2023 pada Bab Tata Kelola Perusahaan.

IDENTIFIKASI DAN PENGELOLAAN RISIKO ESG [2-25]

Aspek	Risiko dan Dampak dari Operasional	Pengaruh pada Pemangku Kepentingan	Mitigasi Risiko
Lingkungan (E)	Risiko bencana alam yang dapat mengganggu operasional bisnis dan memberikan dampak negatif terhadap kinerja keuangan dan keuntungan, prospek usaha, serta harga pasar surat berharga	Pelanggan, Mitra, Masyarakat, Manajemen	a. Koordinasi dengan ASKALSI (Asosiasi Kabel Laut Seluruh Indonesia) untuk pengamanan SKKL b. *Preventive & corrective action* melalui penyusunan *disaster recovery plan* dan *crisis management team* c. Transfer risiko dengan menggunakan asuransi aset untuk mengantisipasi bencana alam dan kebakaran
	Risiko meningkatnya tingkat emisi perusahaan yang berdampak pada kenaikan biaya operasional, pajak karbon, dan menimbulkan dampak pada lingkungan		Melakukan program efisiensi energi, mencari alternatif energi baru terbarukan yang lebih *low emission*, melakukan berbagai program *offset* karbon
Sosial (S)	Gangguan stabilitas politik, gejolak sosial, dan keamanan, baik di lingkup domestik maupun internasional, yang diakibatkan oleh isu-isu spesifik, seperti krisis geopolitik, perang dagang, dan lain sebagainya yang berdampak negatif bagi pertumbuhan bisnis, operasi, keadaan keuangan, hasil usaha, rantai pasok alat produksi, dan prospek serta harga pasar surat berharga	Pelanggan, Mitra, Masyarakat, Manajemen, *Shareholder*	a. Monitoring pengaruh gejolak sosial politik terhadap gangguan operasional atau layanan b. Pemeliharaan kewaspadaan melalui peningkatan fungsi *safety & security* c. Memantau isu *supply chain* terkait bahan baku dan mencari alternatif pengganti bahan atau desain perangkat

Aspek	Risiko dan Dampak dari Operasional	Pengaruh pada Pemangku Kepentingan	Mitigasi Risiko
	Teknologi baru yang berdampak negatif pada daya saing	Pelanggan, Mitra, Masyarakat, Manajemen	a. Penyusunan *Roadmap* Teknologi dengan mempertimbangkan teknologi ke depan dan potensi implementasi teknologi kompetitor b. Percepatan program IDN (Indonesia Digital Network) untuk mendukung layanan masa depan
	Risiko pemenuhan *digital talent* yang berdampak negatif pada keberlanjutan bisnis	Manajemen	a. Penyusunan WFP (*Work Force Planning*) *Digital Talent* sesuai prioritas digital bisnis perusahaan b. *Improve Recruitment Strategy & Execution* untuk *job function Digital* c. Kerja sama dengan *tech giant*, akademisi & *external expert* untuk *expert* pelatihan & pengembangan modul pelatihan
Tata kelola (G)	Risiko hukuman/denda oleh KPPU terkait penetapan harga dan terjadi *class action* yang dapat menurunkan pendapatan Telkom dan berdampak negatif pada bisnis, reputasi, dan keuntungan	Manajemen, Regulator	Penguatan legal *review* terhadap rencana *corporate action* atau kontrak tertentu
	Risiko perubahan regulasi Indonesia atau Internasional yang berdampak terhadap bisnis, kondisi keuangan, kinerja operasional, dan prospek usaha	Manajemen, Regulator, Pelanggan	a. Analisis dampak rencana regulasi terhadap industri secara umum dan Telkom secara khusus b. Memberikan masukan agar peraturan yang akan ditetapkan memberi manfaat positif bagi Perusahaan dan industri
	Persaingan layanan internet (*Fixed Broadband*)	Pelanggan, Mitra, Masyarakat, Manajemen	a. Penguatan persepsi dan kualitas IndiHome sebagai *new digital lifestyle* b. Percepatan penggelaran infrastruktur layanan *fixed broadband*
	Risiko ancaman keamanan fisik dan *cyber*, seperti pencurian, perusakan atau tindakan lain yang berpengaruh negatif terhadap bisnis, kondisi keuangan dan hasil operasi secara material	Pelanggan, Masyarakat, Manajemen	a. Peningkatan Preventive Action berupa *Vulnerability Assessment* dan *Penetration Test* secara periodik b. Monitor dan identifikasi semua jenis serangan secara *real time* serta memilih dan melakukan tindakan yang diperlukan segera c. Menyusun rekomendasi penanganan *cyberattack* berdasarkan analisis historis *incident* d. Koordinasi yang intensif pihak-pihak yang terkait dengan penanganan *cyberattack*

METRIK DAN TARGET KEBERLANJUTAN

Untuk memastikan inisiatif ESG di TelkomGroup dapat berjalan secara terarah dan memiliki dampak yang terukur, maka setelah menetapkan pilar utama, topik material, dan isu signifikan, dan juga mempertimbangkan pencapaian inisiatif ESG yang telah dilakukan oleh TelkomGroup, maka Telkom menetapkan metrik dan target ESG 2030 yang selaras dengan strategi keberlanjutan perusahaan.

Metrik dan Target ESG 2025 dan 2030

Level 1	Level 2 Topik Material	Level 3 Significant Issue	Metrik	Target 2025	Target 2030
Right Environmental Approach	Pengelolaan Energi dan Perubahan Iklim	GHG Emission	ton CO_2eq	Pengurangan 10% (baseline 2020)	Pengurangan 20% (baseline 2020)
	Pengadaan Material dan Efisiensi	Waste Management	ton	Pengurangan 3,8 ton	Pengurangan 5 ton
		E-Waste Management	% pertumbuhan tahunan dalam unit pemanfaatan kembali modem	15%	15%
Right People	Pelayanan Prima	Customer Experience	Skor NPS	58	> 62
	Pelibatan Karyawan dan Masyarakat	Employees with Disabilities	% karyawan TelkomGroup	0,72%	1,5%
		Community Engagement	% pertumbuhan tahunan UKM Level Upgrade	7%	10%
		Diversity	% tenaga kerja perempuan di TelkomGroup	31,10%	32%
			% tenaga kerja perempuan pada posisi manajerial TelkomGroup	25,25%	27%
	Pelatihan dan Pendidikan	Digital Talent	% talenta digital TelkomGroup	21,17%	25%
		Pre-Nurturing Employee (Digistar Class)	% tingkat konversi pendaftaran rekrutmen	20% dari peserta Digistar Class	35% dari peserta Digistar Class
Right Governance	Kepatuhan	Regulation Compliance	Nol toleransi (memenuhi 100%)	Memenuhi 100%	Memenuhi 100%
	Etika Bisnis	Business Ethics	Nol toleransi (memenuhi 100%)	Memenuhi 100%	Memenuhi 100%
		Anti Bribery & Whistleblowing System	Nol toleransi (memenuhi 100%)	Memenuhi 100%	Memenuhi 100%
	Privasi dan Keamanan Data	Data Privacy	Tidak ada kebocoran data	Tidak ada kebocoran data	Tidak ada kebocoran data
		Cyber Security	% partisipasi karyawan dalam *e-learning* keamanan siber	90% terlibat	100% terlibat

MANAJEMEN METRIK DAN TARGET INISIATIF ESG [3-3, 2-23, 2-25]

Pengelolaan Energi	
Penting untuk Dikelola	Perseroan memerlukan banyak energi dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Pasokan energi ini diperoleh melalui kerja sama dengan mitra strategis.
Dampak	Dampak negatif dari penggunaan energi adalah emisi yang dihasilkan semakin lama akan memperparah pemasanan global dan risiko iklim. Oleh sebab itu, TelkomGroup berupaya untuk mengelola penggunaan energi dengan bijak guna mengurangi jejak emisi gas rumah kaca (GRK).
Komitmen dan Target	• Menjaga intensitas penggunaan energi di setiap tahun. • Mengharuskan adanya pengurangan emisi setiap tahun. • Konsisten menghitung total penggunaan energi dan emisi yang dihasilkan. • Mengharuskan adanya peningkatan penggunaan energi terbarukan setiap tahun.
Kebijakan dan Strategi	Strategi dan kebijakan internal untuk menurunkan emisi GRK yang dihasilkan yaitu melalui efisiensi penggunaan energi. Telkom mengembangkan 'BTS Hijau' melalui entitas anak kami yaitu Telkomsel dan Mitratel dengan memanfaatkan sumber energi alternatif yang ramah lingkungan berupa *fuel cell* dan *solar cell*. Selain itu, Telkom juga menjalankan program Gerakan Peduli Efisiensi Energi (GePEE), serta meningkatkan penggunaan kendaraan operasional bertenaga listrik/*electronic vehicle* (EV).
Evaluasi Efektivitas Manajemen	• Penurunan emisi GRK cakupan 1 & 2 sebesar 7% dibandingkan tahun 2022. • Konsumsi total energi sebesar 7.308.845 GJ. • Melakukan penanaman 45.500 pohon *mangrove* dan 3.920 terumbu karang, dan revegetasi 62.150 pohon di 10 titik lokasi. • 830 *sites* menggunakan *solar cell, fuel cell*, dan *micro-hydro*. • 22% kepemilikan kendaraan listrik/*electric vehicle* (EV) oleh karyawan terutama senior manajemen. • Jumlah penerima manfaat energi terbarukan dari PLTMH mencapai 23 rumah tangga.

Pengadaan Material dan Efisiensi	
Penting untuk Dikelola	Perusahaan membutuhkan banyak material berupa peralatan untuk memberikan layanan komunikasi. Kepastian dan ketersediaan peralatan ini sangat krusial, demikian pula pengelolaan limbahnya.
Dampak	Peralatan komunikasi di akhir masa pakai akan menjadi limbah, sehingga perlu dikelola.
Komitmen dan Target	• Pengurangan limbah mencapai 5 ton pada 2030. • Penggunaan kembali perangkat modem dengan pertumbuhan sebesar 15% pada tahun 2025. • Mengupayakan penurunan jumlah limbah yang dihasilkan setiap tahunnya, serta meningkatkan *reduce, reuse, recycle* (3R) limbah.

Kebijakan dan Strategi	Pengelolaan material peralatan telekomunikasi dilakukan dengan mengurangi material utama, mendaur ulang dan/atau menggunakan kembali limbah elektronik.
Evaluasi Efektivitas Manajemen	• Limbah elektronik (*e-waste*) diserahkan ke pihak ketiga yang memiliki izin pengolahan. • Jumlah pengolahan limbah terintegrasi mencapai 13 titik lokasi. • Selama 2023 tidak ada kasus terkait pencemaran lingkungan karena *e-waste*. • Jumlah perangkat modem yang digunakan kembali sejumlah mencapai 183.173 setara 0,32%. • Pengurangan limbah perkantoran (kertas, air, dan listrik) mencapai 21%. • Daur ulang kartu SIM mencapai 52.000 setara dengan 260 kg limbah.

Pelayanan Prima

Penting untuk Dikelola	Sebagai perusahaan jasa di bidang telekomunikasi, layanan prima menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam mendukung kinerja ekonomi.
Dampak	Pelanggan merupakan prioritas Telkom dan kami ingin selalu memberikan pengalaman terbaik bagi mereka. Pelayanan prima dapat meningkatkan pengalaman dan pertumbuhan pelanggan yang kemudian akan berdampak positif bagi kinerja keuangan dan operasional.
Komitmen dan Target	• *Net Promoter Score* (NPS) TelkomGroup ditargetkan minimal 54 di akhir tahun 2023. Pengukuran NPS adalah bentuk komitmen Telkom untuk mendengarkan *voice of customer* yang menjadi basis upaya *continuous improvement* dan *customer experience*. • *Net Promoter Score* (NPS) segmen *Consumer* (Telkomsel-Fixed) ditargetkan sebesar 40 pada akhir tahun 2023. Target skor tumbuh 33,3% dibandingkan pencapaian tahun sebelumnya sebesar 30. • Terus meningkatkan pengalaman pelanggan dengan *Net Promoter Improvement*.
Kebijakan dan Strategi	Menjalankan kegiatan preventif dan proaktif untuk mencegah gangguan, memberikan garansi purna jual, serta memberikan layanan terbaik yang mencakup aspek *service delivery, service assurance,* dan pengukuran kualitas layanan. Selain itu, kami juga melakukan perbaikan yang bersifat radikal dan menyeluruh, yang meliputi aspek *people*, *process*, *systems*, dan *tools*.
Evaluasi Efektivitas Manajemen	• Pencapaian skor NPS TelkomGroup pada semester 2 tahun 2023 adalah 56 dengan kenaikan poin sebesar 1 poin dari pencapaian skor NPS pada semester 2 tahun 2022. • Pencapaian skor NPS dari segmen Consumer (Telkomsel-Fixed) pada semester 2 tahun 2023 adalah 47 dengan kenaikan poin sebesar 17 poin dari pencapaian skor NPS semester 2 tahun 2022. • Tren gangguan teknis menurun 1,13% dari Desember 2022 ke Desember 2023. • Rata-rata waktu perbaikan teknis adalah 6,18 jam di tahun 2023.

Pelibatan Karyawan dan Masyarakat	
Penting untuk Dikelola	Karyawan handal dan berkompetensi tinggi menjadi tulang punggung Perseroan dalam memberikan layanan kepada pelanggan dan menjalankan operasional. Demikian pula, komunitas menjadi bagian dari target layanan yang memerlukan edukasi dan sebagai penerima manfaat atas layanan yang kami berikan.
Dampak	Perusahaan dengan SDM yang handal akan lebih mudah dalam menjalankan kegiatan usaha. Sementara itu, adanya masyarakat yang berkembang dan berdaya akan mendukung pertumbuhan ekonomi dan menjadi potensi pelanggan untuk mendukung pertumbuhan kinerja TelkomGroup.
Komitmen dan Target	• Jumlah penerima manfaat program Pengembangan UMK serta Pelibatan dan Pemberdayaan Masyarakat tumbuh sebesar 10% setiap tahunnya. • Jumlah karyawan perempuan di TelkomGroup mencapai 32% pada tahun 2030. • Jumlah karyawan perempuan berada di level manajemen mencapai 27% di tahun 2030. • 1,5% karyawan difabel dari TelkomGroup hingga 2030. • Inklusi digital bersama PaDi UMKM, Pijar Belajar, GOVTech.
Kebijakan dan Strategi	Pengelolaan SDM di TelkomGroup mengacu pada: 1. KD.28/PS560/SD M-20/2004 tentang Sistem Remunerasi. 2. PR.209.05/r.01/HK250/COP-A4000000/2020 Disiplin Karyawan. 3. PR.205.09/r00/HK250/COP-A300000/2021 tentang *Performance Management System*. 4. PR.204.06/r.00/HK200/COP-A0300000/2022 tentang *Talent Acquisition*. 5. PR.206.03/r.01/HK250/COP-B020000/2022 tentang *Learning and Development Management*. 6. PR.207.26/r.00/HK200/COP-A0300000/2022 tentang Pedoman Penetapan Penghasilan Karyawan Anak Perusahaan dan Afiliasi dalam Lingkup TelkomGroup. 7. PR.208.07/r00/HK250/COP-A0300000/2022 tentang *Career and Succession Management* untuk Karyawan. TelkomGroup juga mendukung komitmen Kementerian Ketenagakerjaan dan International Labor Organizational (ILO) dalam mewujudkan Indonesia bebas pekerja anak, serta menerapkan kesetaraan gender dan keberagaman. Di sisi lain, pelibatan masyarakat dilakukan melalui kegiatan tanggung jawab sosial yang mengacu pada: 1. Peraturan Direksi No. PD.703.00/r.00/HK200/CDC-A1000000/2021 tanggal 31 Desember 2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. 2. Peraturan Direktur Human Capital Management No. PR.703.01/r.00/HK200/CDC-A1000000/2022 tanggal 30 Maret 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Operasional Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan.

Evaluasi Efektivitas Manajemen	• Jumlah karyawan sebanyak 7.469 orang per akhir 2023. • Jumlah karyawan perempuan di Telkom Parent sebanyak 2.760 orang atau 36,95%. • 829 orang atau 29,96% karyawan perempuan menduduki level manajerial di Telkom Parent > Manajemen Senior dan Manajemen Madya. • *Employee engagement index* 88,15% untuk Telkom Parent. • Program Pengembangan UMK memberikan manfaat bagi 21.935 masyarakat serta program Pelibatan dan Pemberdayaan Masyarakat memberikan manfaat bagi 1.188 masyarakat penerima manfaat. • Jumlah UMK Mitra Binaan sebanyak 11.180 UMK Binaan. • 2.900 *active user* PaDi UMKM. • Jumlah karyawan difabel sebanyak 0,39%.

Pelatihan dan Pendidikan

Penting untuk Dikelola	Sumber daya manusia yang handal dan sadar akan penggunaan teknologi perlu didukung dengan pelatihan dan edukasi agar kemanfaatan teknologi mendukung produktivitas dan kesejahteraan. Riset dan pengembangan juga menjadi bagian dari perlunya memberikan layanan bermutu tinggi.
Dampak	Program pelatihan dan pendidikan yang memadai akan meningkatkan kualitas SDM dan produktivitasnya.
Komitmen dan Target	• 21,17% *digital talent* dari total karyawan TelkomGroup hingga 2025. • 20% hingga 2025 tingkat konversi berlaku dari peserta Digistar Class (*pre-nurturing employee*). • Total jam pelatihan setahun mencapai 11.019.700,80 jam, dengan rata-rata pelatihan per karyawan tercatat 65,16 jam setahun.
Kebijakan dan Strategi	Pelatihan dan pendidikan masuk dalam *talent journey*. Secara berkesinambungan, Telkom konsisten menjalankan program pelatihan dan pendidikan bagi karyawan baik secara *in-class, self-learning*, maupun dengan mengikutsertakannya dalam pelatihan eksternal. Di sisi lain, Telkom memiliki Telkom Corporate University yakni lembaga pendidikan yang juga dapat diakses oleh masyarakat umum untuk mengembangkan pendidikan.
Evaluasi Efektivitas Manajemen	• Karyawan yang mendapatkan pelatihan sebanyak 5.580 orang. • Rata-rata jam pelatihan per karyawan per tahun yaitu 65,16 jam. • Terdapat 19 institusi di luar TelkomGroup yang telah menggunakan jasa Telkom Corporate University. • Jumlah *Digital Talent* mencapai 17,18%. • Jumlah peserta Digistar Class yang mendaftar sebagai calon karyawan Telkom sebanyak 92 orang dari target 60 orang.

Kepatuhan	
Penting untuk Dikelola	Sebagai bagian dari BUMN, ketaatan pada semua regulasi menjadi dasar pelaksanaan tata kelola yang baik.
Dampak	Kepatuhan terhadap regulasi akan memperlancar kegiatan usaha dan meminimalkan risiko operasional maupun risiko lainnya, serta meningkatkan citra perusahaan.
Komitmen dan Target	Kepatuhan terhadap peraturan, hukum, dan kebijakan.
Kebijakan dan Strategi	Menjalankan kepatuhan terkait perizinan dan Hak Kekayaan Intelektual. Di samping itu, kami memastikan bahwa perusahaan mematuhi peraturan dan hukum yang berlaku dengan menyusun kebijakan, prosedur, dan pedoman yang jelas. Selain itu, kami juga melakukan monitoring dan pelaporan kepatuhan, serta penanganan atas pelanggaran yang dilakukan.
Evaluasi Efektivitas Manajemen	Dalam tiga tahun terakhir, TelkomGroup mematuhi peraturan, undang-undang, serta kebijakan. Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, tidak ada sanksi maupun denda terkait ketidakpatuhan yang dikenakan kepada TelkomGroup.

Etika Bisnis	
Penting untuk Dikelola	Tata kelola yang baik adalah penerapan etika usaha yang merupakan dasar kepercayaan pemangku kepentingan, dan reputasi Perseroan.
Dampak	Dampak dari topik ini berkaitan dengan integritas dan citra perusahaan. Oleh sebab itu Perusahaan mewajibkan kepada seluruh jajaran *top management* dan Insan Telkom untuk mematuhi kebijakan antikorupsi. Selain itu, vendor dan atau pemangku kepentingan lainnya yang bekerja sama juga diharapkan dapat mendukung praktik antikorupsi di Telkom.
Komitmen dan Target	Tidak ada toleransi terhadap pelanggaran etika dan kasus-kasus korupsi, gratifikasi, suap, atau *fraud*.
Kebijakan dan Strategi	Perusahaan telah memiliki kebijakan antikorupsi yang berlaku bagi seluruh Insan Telkom tanpa terkecuali. Untuk meningkatkan kesadaran terhadap antikorupsi, secara berkala dilakukan sosialisasi dan penyadartahuan kepada seluruh karyawan yang mana hal tersebut disampaikan juga dalam laporan monitoring dan evaluasi kepada Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). TelkomGroup juga menjalankan sistem pelaporan pelanggaran. Selain itu, TelkomGroup juga menerapkan penandatanganan pakta integritas, menjalankan pengendalian gratifikasi, melakukan sertifikasi ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan, serta menjalankan *whistleblowing system* (WBS).
Evaluasi Efektivitas Manajemen	• Penindakan kepada seluruh laporan kasus korupsi, gratifikasi, suap, maupun *fraud* sesuai dengan aturan yang berlaku. • Area yang diakses ISO 37001:2016 mencakup Group Strategic Procurement, Human Capital Business Partner (fungsi Recruitment), dan Telkom Shared Service Center (Unit Procurement Support & General Affair, Network Procurement Operation, dan IT & Others Procurement Operation). • Sepanjang tahun 2023, jumlah pengaduan yang masuk ke WBS adalah 184 Jumlah pengaduan yang memenuhi syarat untuk layak diproses sebanyak 28. • Tidak ada kasus korupsi, gratifikasi, suap, maupun *fraud*.

Privasi dan Keamanan Data	
Penting untuk Dikelola	Bagi kami, teknologi unggul harus disertai dengan kepercayaan dan keamanan data, serta jaminan kerahasiaan data pelanggan sebagai salah satu wujud usaha yang beretika.
Dampak	Dampak negatif yang perlu dikelola dari topik ini yaitu jika terjadi kebocoran data dan/atau penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, kejahatan siber juga perlu ditangani. TelkomGroup selalu memperkuat sistem manajemen pengamanan dan meningkatkan keamanan siber.
Komitmen dan Target	• Tidak ada pelanggaran data. • Kepatuhan dan pelatihan keamanan siber.
Kebijakan dan Strategi	TelkomGroup memiliki sistem manajemen maupun kebijakan internal terkait privasi dan keamanan data. Salah satu komitmen kami adalah mengimplementasikan sistem manajemen pengamanan data yang mengacu pada ISO 27001 dan telah mendapatkan sertifikasi yang berlaku sampai tahun 2025.
Evaluasi Efektivitas Manajemen	• Tidak ada pengaduan dan/atau insiden kebocoran data yang material pada periode pelaporan. • Terdapat pelatihan *awareness cyber security* yang diikuti 6.673 karyawan dari seluruh unit.







03.

Kinerja Keberlanjutan

KINERJA KEBERLANJUTAN

Telkom telah meneguhkan pilar keberlanjutan sebagai landasan utama dalam mengembangkan dan menjalankan inisiatif-inisiatif keberlanjutan dalam rantai nilai. Capaian kinerja keberlanjutan Telkom yang mencakup aspek ESG dan ekonomi diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan melalui pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, nilai tambah bagi pemangku kepentingan, dan mendukung pelestarian lingkungan hidup.

Environmental: Value for the Planet (Right Environmental Approach)



BUDAYA KERJA RAMAH LINGKUNGAN

Untuk meningkatkan kesadaran tentang kepedulian lingkungan, Telkom mengampanyekan budaya kerja ramah lingkungan. Harapannya, seluruh karyawan dapat aktif berpartisipasi dalam upaya ini sehingga dapat mengubah pola pikir agar lebih memperhatikan lingkungan dan berdampak nyata pada lingkungan. Upaya tersebut menjadi bagian dari implementasi kebijakan PK.209.07.01/R.00/HK200/COP-A3000000/2022 tentang Telkom *Wellbeing*, di mana *Environmental Wellbeing* menjadi salah satu dimensi dari tujuh dimensi Telkom *Wellbeing*. Tidak hanya untuk karyawan, Telkom juga mengajak mitra kerja yang beroperasi di wilayah TelkomGroup untuk mendukung budaya kerja ramah lingkungan.

Beberapa kegiatan yang diterapkan di lingkungan perusahaan mencakup:

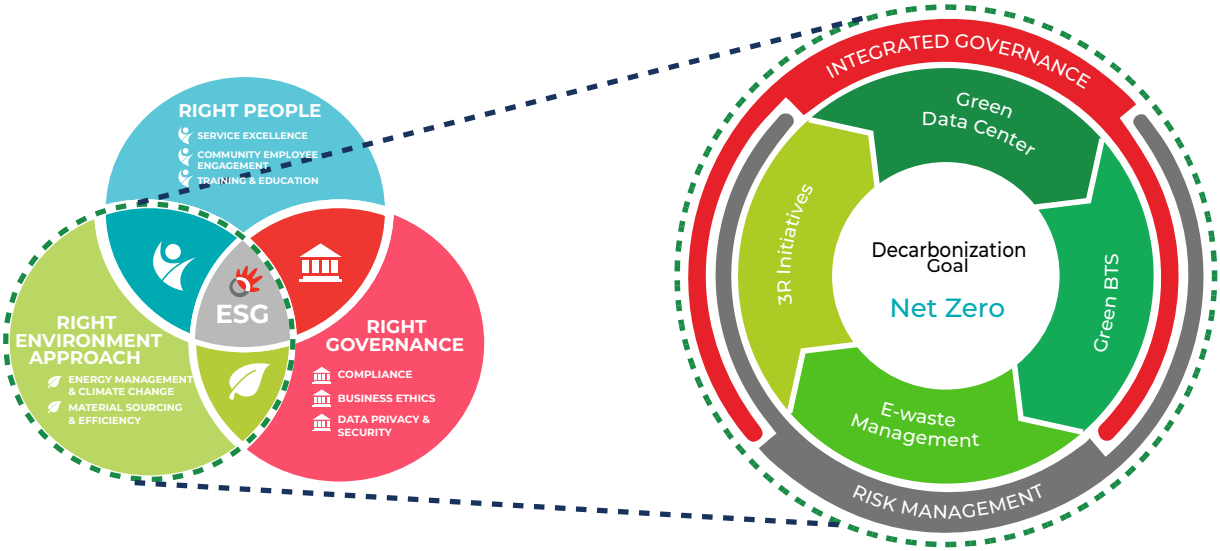
1. Maksimalisasi digitalisasi dan penggunaan teknologi informasi untuk mengurangi penggunaan kertas.
2. Penetapan kebijakan penggunaan dan distribusi informasi melalui sistem *online*, seperti nota dinas *online*, pertemuan virtual, berkas bersama, survei *online*, dan layanan SDM berbasis IT.
3. Penggunaan sistem tanpa kertas dalam pengiriman tagihan kepada pelanggan.
4. Penerapan sistem pengolahan sampah di beberapa kantor Telkom dan bekerja sama dengan mitra untuk melakukan daur ulang.
5. Penerapan kebijakan *flexible working arrangement* sebagai salah satu langkah untuk mengurangi emisi kendaraan bermotor.

PENGELOLAAN ENERGI DAN EMISI

Strategi Iklim

Sektor telekomunikasi dianggap sebagai industri dengan tingkat polusi rendah, meski demikian, Telkom tetap aktif dalam menjalankan inisiatif-inisiatif untuk mengurangi jejak lingkungan. Kami telah menjalankan inisiatif dekarbonisasi yang mencakup pengurangan energi, pengelolaan energi pada *data center*, pengelolaan limbah, efisiensi sumber daya, dan pemanfaatan sumber energi terbarukan untuk mengurangi emisi karbon.

Dalam rangka memperkuat komitmen Telkom untuk mendukung target pemerintah dalam mencapai *Net Zero Emission* (NZE) di 2060, Telkom merancang kerangka kerja *(framework)* Strategi Perubahan Iklim yang berisi rincian kegiatan dekarbonisasi. *Framework* ini dikembangkan dari Pilar ESG Telkom - *Right Environmental Approach*.



Untuk mencapai NZE, Telkom telah menetapkan *baseline* dan target terhadap pengurangan konsumsi energi listrik dan pengurangan bahan bakar, serta melakukan pengelolaan limbah elektronik yang secara keseluruhan dapat berkontribusi pada pengurangan emisi GRK.

Target Pengurangan Emisi

Hingga saat ini Telkom telah menjalankan inisiatif pengurangan emisi GRK sebagai bagian dari mitigasi risiko iklim. Melalui inisiatif-inisiatif tersebut, pada tahun 2023 emisi GRK yang dihasilkan sebesar 1.724.335,18 ton CO_2eq, menurun 7% dibandingkan tahun 2022.

Seiring dengan tantangan iklim yang menguat, TelkomGroup mengambil langkah strategis untuk meningkatkan pengelolaan risiko ESG, khususnya dalam menghadapi isu perubahan iklim. Pada tahun 2023, TelkomGroup mulai melakukan identifikasi risiko dan peluang terkait perubahan iklim yang berpotensi memberikan dampak bagi Perusahaan. Hal ini sejalan dengan upaya TelkomGroup untuk senantiasa menciptakan nilai yang berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan dengan mempertimbangkan aspek iklim dalam penyusunan strategi bisnis dan operasional Perusahaan.

TelkomGroup mengindentifikasi dan mengelompokkan risiko dan peluang terkait perubahan iklim ke dalam dua kategori, yakni risiko fisik dan transisi. Pengelompokkan risiko dan peluang terkait perubahan iklim ini mengacu pada International Financial Reporting Standards (IFRS) S2 yang dikembangkan dari rekomendasi Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD). Dalam setiap kategori, Perseroan mengidentifikasi beberapa risiko maupun peluang yang pernah terjadi maupun berpotensi terjadi seperti pada tabel di bawah ini. Namun dalam proses pertama ini, Perseroan hanya melakukan kajian mendetail dengan menggunakan skenario iklim hanya pada satu risiko untuk masing-masing kategori.

Tabel Risiko dan Peluang Terkait Iklim [201-2]

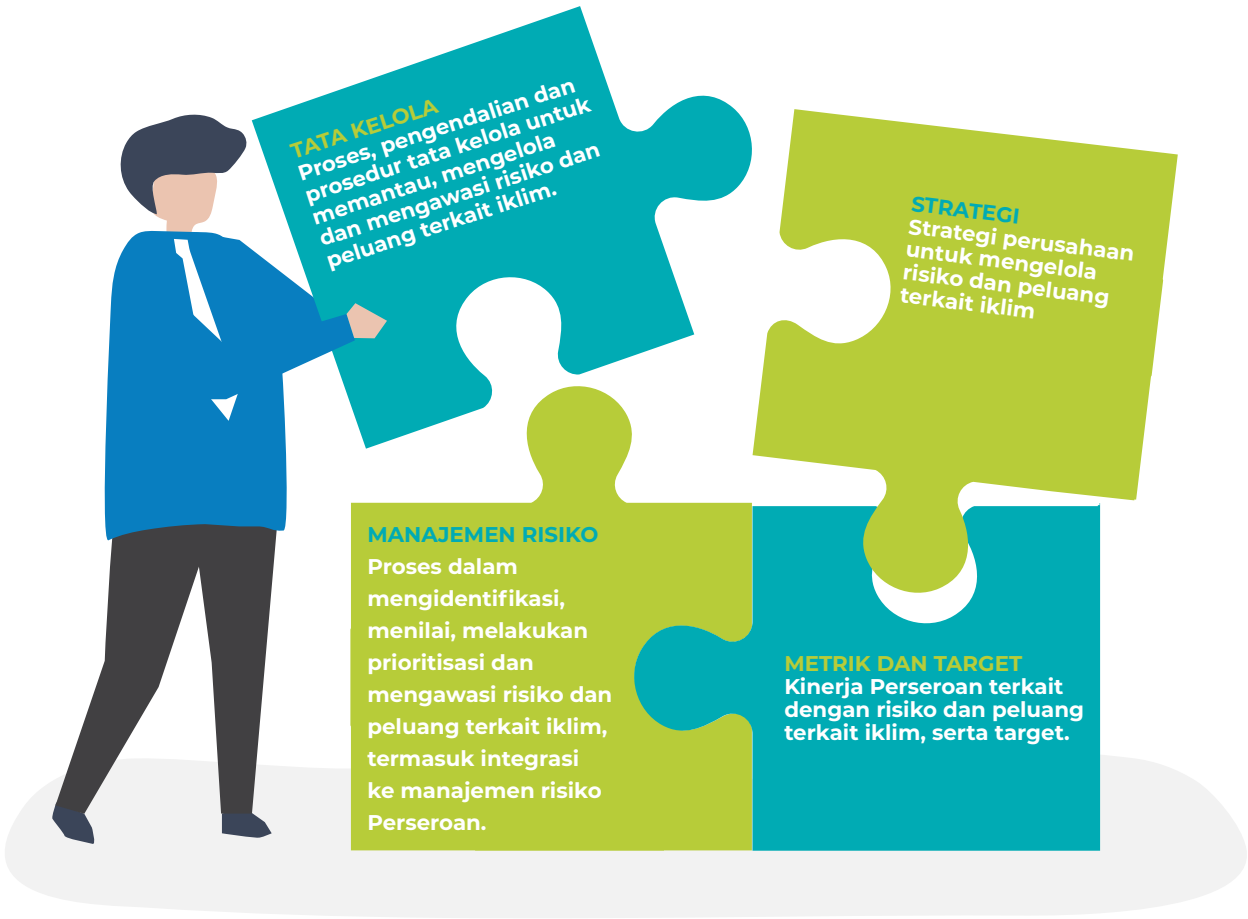
Tipe		Risiko (R)/Peluang (O)
Fisik	**Akut** Diakibatkan kejadian cuaca ekstrem	· Hujan ekstrem/banjir [R]* · Siklon [R] · Kebakaran hutan [R] · *Heatwave* [R]
	Kronis Diakibatkan perubahan jangka panjang dalam pola iklim	· Kenaikan suhu [R]* · Peningkatan curah hujan [R] · Kenaikan permukaan air laut [R] · *Water stress* (akibat kekeringan) [R]
Transisi	**Kebijakan & legal** Diakibatkan perubahan regulasi pengurangan emisi	· Peningkatan harga karbon [R/O]* · Perubahan biaya energi akibat regulasi energi [R]
	Teknologi Diakibatkan adopsi teknologi dan inovasi yang mendukung pengurangan emisi	· Energi terbarukan [O]* · Teknologi rendah karbon/*green* ICT [O]
	Pasar Diakibatkan perubahan harga pasar dan permintaan atas komoditas tinggi emisi, layanan dan produk rendah karbon	· Perubahan harga pasokan material [R/O]* · Perubahan preferensi konsumen [R/O]
	Reputasi Diakibatkan pergeseran persepsi dan ekspektasi pemangku kepentingan atas aksi iklim	Dampak reputasi sesuai pemenuhan ekspektasi pemangku kepentingan* [R/O]

* TelkomGroup memahami bahwa terdapat berbagai risiko/peluang terkait iklim lainnya yang dapat mempengaruhi bisnis Perseroan. Risiko/peluang yang disajikan pada tabel mengacu pada risiko dan peluang terkait iklim yang akan dianalisis lebih mendalam pada analisis skenario iklim pada periode pelaporan saat ini.

Hasil analisis ini merupakan modal penting bagi TelkomGroup untuk memperkuat resiliensi bisnis Perusahaan. Sejalan dengan komitmen TelkomGroup untuk terus bertransformasi dalam upaya keberlanjutan, Perseroan juga tengah menjalankan mitigasi dan adaptasi perubahan iklim secara sistematis, yang tertuang di dalam strategi ESG TelkomGroup.

Pengungkapan terkait Iklim sesuai dengan Standar Internasional

TelkomGroup menyadari aspirasi dan ekspektasi pemangku kepentingan terkait isu perubahan iklim yang kian meningkat. Oleh sebab itu, TelkomGroup untuk pertama kalinya membuat **Laporan Risiko Iklim Telkom Indonesia 2023** yang menyajikan pengungkapan iklim secara terstruktur, dengan mengacu pada IFRS S2 yang dibangun dari rekomendasi TCFD.



Untuk informasi lebih jauh terkait Laporan Risiko Iklim Telkom Indonesia 2023 dapat dilihat pada laporan Risiko Iklim yang disampaikan pada laporan terpisah, dan dapat diakses pula pada Website Telkom www.telkom.co.id dibagian ESG.

Pengelolaan Energi [302-1][302-2][302-3]

Penggunaan energi yang paling signifikan dari industri telekomunikasi terdapat pada data center, di mana konsumsi listrik untuk pendinginan data center akan sangat besar. Selain itu, bagi Telkom penggunaan energi signifikan lainnya berasal dari konsumsi bahan bakar minyak (BBM). Di tahun 2023, Perseroan mencatat total penggunaan energi mencapai 7.308.845 GJ dengan penurunan penggunaan energi 708.878 GJ dibandingkan tahun 2022. Faktor-faktor yang memengaruhi fluktuasi dalam konsumsi energi ini meliputi adanya penurunan penggunaan BBM:

Penggunaan Energi

Deskripsi	2023	2022	2021*
	GigaJoule (GJ)		
Konsumsi Listrik*	7.062.896	7.523.271	7.099.544
Konsumsi BBM	245.950	494.453	408.006
Jumlah Pemakaian Energi	**7.308.845**	**8.017.723**	**7.507.550**

Keterangan :
* *Restatement* akibat perubahan alat ukur konversi listrik di Telin Hongkong.

Pada tahun 2023, terjadi penurunan konsumsi listrik sebesar 6,1% dari total konsumsi sebelumnya sebesar 2.089.797.376 kWh pada tahun 2022 menjadi 1.961.915.432. Penurunan ini disebabkan oleh penurunan jumlah konsumsi dari BTS yang signifikan mulai beralih ke BTS hemat energi dan menggunakan EBT.

Penggunaan Listrik

Deskripsi	2023	2022	2021*
	kWh		
Jaringan Tetap (STO)	282.953.999	286.640.402	280.779.670
Jaringan Seluler (BTS)	1.477.828.063	1.644.933.633	1.555.857.416
Operasional (Gedung)*	109.690.516	72.934.383	53.447.585
Data Center	91.442.854	85.288.958	82.010.821
· *Data Center* Telkom Data Ekosistem	87.008.410	81.251.380	73.964.687
· *Data Center* Telin di Hong Kong**	2.644.994	2.345.578	6.512.534
· *Data Center* Telin di Timor Leste	1.789.450	1.692.000	1.533.600
Jumlah Penggunaan Listrik	**1.961.915.432**	**2.089.797.376**	**1.972.095.492**

Keterangan :
* Gedung yang dikelola oleh Telkom Property.
** *Restatement* akibat perubahan alat ukur konversi listrik di Telin Hongkong.

Sebagian besar dari kebutuhan operasional kami termasuk BTS, STO, *data center*, dan armada kendaraan, diakomodasi oleh penggunaan bahan bakar minyak (BBM). Pada tahun 2023, TelkomGroup mencatat penggunaan BBM sebesar 6.831.934 liter, mengalami penurunan sebanyak 50,3% dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini disebabkan oleh peningkatan penggunaan BTS yang hemat energi yang menggunakan EBT.

Penggunaan BBM

Deskripsi	2023	2022	2021*
	Liter		
Jaringan Tetap (STO)	466.395	575.475	952.913
Jaringan Seluler (BTS)	± 3.369.892	± 11.437.661	± 8.396.831
Kendaraan Operasional*	2.958.557	1.691.921	1.953.809
Data Center Telkom Data Ekosistem	31.090	17.735	19.954
Data Center Telin di Timor Leste	6.000	12.000	10.000
Jumlah Penggunaan BBM	**± 6.831.934**	**± 13.734.792**	**± 11.333.507**

Keterangan :
* Kendaraan yang dikelola oleh Telkom Property.

Inisiatif Pengurangan Energi [302-4]

Pengelolaan energi dilakukan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan energi setiap tahunnya. Inisiatif Telkom untuk mengoptimalkan energi listrik di antaranya:

1. Penggunaan lampu LED dan *cooling system management* pada gedung kantor.
2. Penggunaan kaca reflektif dengan ketebalan 6 mm pada sebagian gedung kantor sehingga mengurangi panas yang masuk.
3. Menggunakan skema *zoning lighting*, yakni membedakan area penyalaan *lighting* sesuai kebutuhan sehingga mampu menghemat energi.
4. Menerapkan jadwal pengoperasian penerangan maupun perangkat otomatis guna menghemat konsumsi listrik tanpa mengganggu kenyamanan dan keamanan pengguna gedung.
5. Penggunaan kumpulan kapasitor (*capacitor bank*) untuk mengoptimalkan penggunaan listrik.
6. Mendidik karyawan untuk melakukan penghematan energi.
7. Penempatan papan peringatan dan stiker di berbagai lokasi yang strategis guna mengingatkan karyawan untuk menghemat listrik dan air.
8. Pelaksanaan *Workshop Energy Management support* Gerakan Peduli Efisiensi Energi (GePEE) Telkom.
9. Manajemen operasional alat mobilisasi gedung (lift) untuk mengendalikan jam *traffic* penghuni gedung.
10. Melakukan *setting* temperatur ruangan *office* pada suhu 25° – 27° Celcius dan mengganti jenis refrigran ramah lingkungan.
11. Implementasi program uji coba energi tenaga surya di Telkom Data Ekosistem.
12. Melakukan penerapan *containtment system* untuk memisahkan *cold aisle* dan *hot aisle* pada *data center* agar udara dingin dan panas tidak bercampur maka penggunanaan *cooling system* dapat optimal dan efisien.

Pengurangan energi listrik pada jaringan tetap dilakukan dengan upaya berikut:

1. Optimalisasi sistem pengkondisian ruang perangkat untuk meningkatkan keandalan sistem pendinginan (AC) dan efisiensi energi listrik dengan menggunakan sistem *inverter* yang lebih hemat konsumsi daya listrik.
2. Revitalisasi perangkat obsolet dan tidak efisien dengan perangkat yang tingkat efisiensinya lebih besar dari 90%.
3. Penggunaan *solar panel system* pada 207 *sites* Telkomsel & 623 *sites* Mitratel.
4. *Enhancement cooling system* di data center.

Pengurangan energi yang berasal dari BBM dilakukan melalui inisiatif berikut:

1. Pada operasional STO, dilakukan optimalisasi kapasitas genset untuk efisiensi konsumsi BBM solar melalui penyesuaian kapasitas genset dengan kapasitas beban.
2. Menggunakan teknologi yang hemat energi dan ramah lingkungan untuk operasional BTS.
3. Membangun *Smart Energy Management Systems* yang bertujuan untuk memperoleh peluang-peluang penghematan pada pemakaian energi di gedung-gedung perkantoran.
4. Memanfaatkan energi terbarukan dari tenaga surya atap untuk beberapa gedung yang layak.

Sementara itu, pengelolaan energi di entitas anak kami yaitu Telin telah mengacu pada ISO 50001:2018 dan SS 564 Part-1:2013, serta dinilai secara berkala oleh pihak independen. Beberapa upaya pengelolaan energi pada *data center* Telin, yaitu:

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

Green Data Center

Dalam kegiatan operasi TelkomGroup, teridentifikasi bahwa penggunaan energi terbesar berasal dari pengelolaan *data center* yang dikelola oleh entitas anak kami yaitu PT Telkom Data Ekosistem (NeutraDC). Kami mengurangi konsumsi energi *data center* dengan menyesuaikan temperatur dan kelembapan pada perangkat pendingin dengan target menjaga *Power Usage Effectiveness* (PUE) pada tingkat rata-rata hingga efisien.

NeutraDC juga telah menjalankan inisiatif untuk melakukan dekarbonisasi melalui Program Green Data Center. Kegiatan yang telah dilakukan yaitu:

1. Solusi pendinginan yang efisien yang direalisasikan melalui investasi dalam teknologi pendinginan yang inovatif, seperti pendinginan cairan langsung ke *chip* dan pendinginan bebas untuk mengoptimalkan penggunaan energi dan meminimalkan konsumsi air.
2. Menjalankan pengelolaan energi berbasis AI untuk meningkatkan efisiensi energi dan mengurangi biaya operasional.
3. Menerapkan rancangan *green building* dengan memastikan infrastruktur yang minim limbah dan hemat energi.

Pemanfaatan Sumber Energi Terbarukan [302-1][302-4] [TC-TL-130a.1]

Pengelolaan energi menjadi pendekatan strategis untuk mencapai efisiensi optimal dalam penggunaan sumber daya energi dan sekaligus mengurangi dampak lingkungan melalui pengurangan emisi gas rumah kaca (GRK). Sejak 2016, Telkom telah memanfaatkan sumber energi terbarukan yaitu energi matahari (*solar cell*) dan teknologi sel bahan bakar (*fuel cell*) pada BTS yang dikelola atau disebut BTS Hijau.

Pemanfaatan *Solar Cell*

2023	**830** *site* **7.332,65 GJ**	**791** *site* **6.103,65 GJ**	2022

Pemanfaatan *Fuel Cell*

2023	**25** *site* **39,7 GJ**	**31** *site* **55,3 GJ**	2022

Inventarisasi Data Emisi [305-5]

Emisi yang kami hasilkan berasal berbagai kegiatan operasional TelkomGroup (konsumsi listrik dan BBM). Pada tahun 2023, aktivitas operasional TelkomGroup menghasilkan emisi GRK sebesar 1.724.335,18 ton CO_2 eq, mengalami penurunan dibandingkan dengan emisi GRK yang dihasilkan pada tahun sebelumnya. Penurunan jumlah emisi GRK ini terjadi karena dipengaruhi oleh pengurangan konsumsi BBM menggunakan alat hemat energi yang bersumber dari EBT khususnya pada BTS.

Emisi yang Dihasilkan [305-1][305-2]

Deskripsi	2023	2022	2021*
	Ton CO_2eq		
Dari Konsumsi Listrik	1.705.940,75	1.817.273,31	1.714.250,44
Dari Konsumsi BBM	18.394,43	36.825,69	30.407,57
Jumlah Emisi yang Dihasilkan	**1.724.335,18**	**1.854.099,00**	**1.744.658,01**

Keterangan :
* *Restatement* akibat perubahan alat ukur konversi listrik di Telin Hongkong.

Demi menyeimbangkan dampak emisi yang dihasilkan, kami mengimplementasikan beragam upaya untuk mengurangi emisi GRK. Langkah-langkah ini mencakup berbagai inisiatif, seperti mengimplementasikan penghematan penggunaan energi Listrik, yaitu dengan menggunakan lampu LED dan sistem HVAC yang efisien energi pada gedung kantor.

PENGELOLAAN AIR

Dalam upaya mengelola dampak lingkungan, kami sangat memperhatikan manajemen penggunaan air di gedung kantor yang kami operasikan. Pada tahun 2023, volume penggunaan air mencapai sebesar 1.518.789m^3, mengalami peningkatan sebesar 3% dari tahun sebelumnya. Perubahan ini disebabkan oleh peningkatan jumlah penghuni pada beberapa gedung dan faktor cuaca panas ekstrem El Nino secara global sepanjang tahun 2023.

Penggunaan Air [303-5]

Deskripsi	2023	2022	2021*
	m^3		
Penggunaan Air*	1.518.789	1.472.761	1.327.897

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

TelkomGroup juga mengedukasi karyawan tentang penggunaan air yang bertanggung jawab sebagai bagian dari komitmen lingkungan. Kami juga menerapkan inisiatif konservasi air untuk mendukung komitmen kami terhadap lingkungan. Misalnya, kami melakukan waste water recycle management, yaitu pemanfaatan air buang kondensasi dari Air *Handling Unit* (AHU) sebagai media pendingin ruangan dan untuk media penyiraman tanaman pada halaman gedung.

PELESTARIAN KEANEKARAGAMAN HAYATI

Telkom aktif dalam upaya melestarikan keanekaragaman hayati sebagai bagian dari tanggung jawab lingkungan, meskipun tidak memiliki wilayah operasional di daerah konservasi. Dengan kolaborasi erat bersama lembaga dan komunitas terkait, perusahaan menegaskan komitmennya untuk menjaga lingkungan dan berkontribusi positif pada pemeliharaan keseimbangan ekosistem di sekitarnya. [304-1]

Pada tahun 2023, dilakukan serangkaian inisiatif terkait keanekaragaman hayati, antara lain:

1. Penanaman *mangrove* sebanyak 45.500 di lahan seluas 45 ha.
2. Rehabilitasi 3.920 terumbu karang di 3 titik lokasi.
3. Menanam 62.150 pohon di 10 titik lokasi.
4. Sinergi program peduli lingkungan dengan 83 komunitas dari umum, warga sekitar kawasan konservasi, anggota pencinta alam, organisasi lingkungan serta perwakilan dari karyawan Telkom.

PENGELOLAAN LIMBAH [306-2]

Perangkat elektronik, kemasan, dan kertas adalah limbah padatan yang dihasilkan dari operasi kami. Serangkaian program dan upaya berkelanjutan telah digunakan secara konsisten untuk mengelola limbah dengan memberikan beberapa limbah kepada pihak eksternal untuk dikelola. TelkomGroup memberikan limbah padat (organik dan non-organik) kepada Dinas Kebersihan pemerintah setempat, sedangkan limbah elektronik padat diserahkan kepada pihak ketiga yang memiliki izin pengelolaan.

Pada tahun 2023, TelkomGroup mencatatkan limbah yang dihasilkan sebesar 108.556,6 ton, meningkat 342,6 ton dari tahun sebelumnya. Kenaikan dapat terjadi karena perusahaan mampu meningkatkan efisiensi perangkat terhadap kenaikan jumlah pelanggan.

Limbah B3 dan Non-B3 [306-3]

Deskripsi	2023	2022	2021*
	ton		
Limbah Padat Elektronik (*E-waste*)	20,7	18,1	15
Limbah Padat (Non *E-waste*)	108.535,9	108.195,9	106.931,2
Jumlah Limbah yang Dihasilkan	**108.556,6**	**108.214,0**	**106.946,2**

Dalam operasi kami, limbah elektronik *(e-waste)* adalah perangkat pelanggan yang sudah usang. Telkom telah menjalankan manajemen masa akhir pakai produk terhadap perangkat keras IT seperti komputer, server, dan *router* termasuk *Customer Premises Equipment* (CPE). Perangkat yang masih dapat digunakan akan disimpan sebagai penggantian sementara atau cadangan darurat. Perangkat akan disimpan menunggu keputusan manajemen jika tidak dapat digunakan. Selain itu, Telkom secara aktif menyaring dan memperbaiki limbah elektronik sehingga dapat digunakan sebagai sumber daya pendidikan bagi masyarakat yang membutuhkan. [TC-TL-440a.1]

Penarikan CPE dan Pengelolaanya

Jenis	Unit	Metode	2023	2022	2021
Modem (ONT)	Unit	Utilisasi Penggunaan Kembali	183.173 unit	278.776 unit	427.900 unit

Kami juga berupaya mengurangi timbulan limbah padat dari produk, yaitu dengan memperkecil ukuran kartu fisik menjadi *3-in-1* untuk *starter pack* SIM *card* baru dan *voucher* fisik. Upaya lainnya yaitu menjalankan program *Go Digital Channel*, dimana pelanggan dapat mengganti *voucher* fisik menjadi elektronik, sehingga akan mengurangi limbah, biaya cetak, logistik/penyimpanan, dan distribusi.

Demikian pula, guna mengurangi penggunaan material yang hanya dapat digunakan sekali, Telkom beralih ke penggunaan aplikasi, sementara fitur-fitur yang disajikan Telkom disesuaikan dengan kebutuhan para pelanggan. Telkom juga meluncurkan program Eduvice untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang cara mengatasi perubahan iklim. Program ini meminta karyawan untuk memasukkan sampah elektronik pribadi ke kotak elektronik di kantor utama dalam upaya mengurangi sampah elektronik. Limbah ini diolah menjadi barang bernilai tambah oleh mitra pengelola limbah. Siswa SMK juga diajarkan Telkom untuk memperbaiki alat elektronik dan mengurangi limbah.

Penyaluran Eduvice



INISIATIF LINGKUNGAN YANG MELIBATKAN PIHAK EKSTERNAL

Komitmen TelkomGroup untuk melestarikan lingkungan dan mewujudkan ketahanan iklim tidak hanya dilakukan dalam lingkup operasional saja. Melalui pelaksanaan program tanggung jawab sosial dan lingkungan, kami melibatkan pemangku kepentingan dalam aksi pelestarian lingkungan.

Program Bresih

Telkom menjalankan Program Bresih di Desa Tuksongo, Magelang, Jawa Tengah. Aksi yang dilakukan dalam program ini yaitu memberikan pelatihan pengelolaan sampah. Melalui program tersebut, kini masyarakat Desa Tuksongo aktif melakukan pemilahan sampah secara mandiri untuk kemudian diolah maupun diserahkan ke bank sampah. Jumlah sampah yang terkumpul per tahun rata-rata sekitar 825 kg, yang artinya kita dapat menekan emisi GRK sekitar 0,24 tonCO_2eq dari sampah.

Pengelolaan Sampah Terpadu Desa Tuksongo

Telkom bersama masyarakat desa Tuksongo melakukan pengelolaan sampah dengan metode daur ulang. Sebanyak 700 kg didaur ulang menjadi pupuk cair, biogas dan magot. Potensi pengurangan emisi GRK dari program ini yaitu 0,24 ton CO_2eq. Telkom juga memberi bantuan sarana pembuangan dan mesin pencacah sampah di 14 titik lokasi yang tersebar di 7 provinsi.

SOCIAL: VALUE FOR THE PEOPLE (RIGHT PEOPLE)



PELANGGAN SEBAGAI PRIORITAS UTAMA

Moto "EXIST", adalah semangat yang mendasari setiap langkah kami dalam mengembangkan bisnis dan memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Kami berkomitmen untuk memastikan kepuasan pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan yang memberikan solusi bagi mereka, serta menjaga standar kualitas layanan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang optimal. Di samping itu, kami juga terus menerus melakukan pengembangan produk dan layanan yang dapat berkontribusi positif pada aspek ESG.

Jumlah *User* Produk Telkom [TC-TL-000.A, TC-TL-000.B, TC-TL-000.C]

Consumer

Layanan *fixed voice, fixed broadband,* IP-TV, dan digital.

10,049 juta pelanggan *fixed broadband* IndiHome

Mobile

Layanan *legacy seluler* (*voice* dan SMS), *mobile broadband*, dan layanan mobile digital yang mencakup IoT, *big data*, layanan keuangan, VOD, musik, permainan, dan iklan digital.

159,3 juta pelanggan seluler

151,8 juta pelanggan prabayar

7,5 juta pelanggan pascabayar

127,1 juta pelanggan *mobile broadband*

Enterprise

Layanan ICT dan *platform* yang mencakup konektivitas, layanan teknologi informasi (TI) dan *cloud*, proses bisnis *outsourcing*, perangkat, bisnis satelit, layanan digital dan layanan yang berdekatan seperti layanan *e-health* dan manajemen ATM.

524 pelanggan BUMN, BUMD, & BLU (Badan Layanan Usaha)

618.854 pelanggan UMK

1.694 pelanggan Swasta

714 pelanggan Institusi Pemerintah

Wholesale & International Business

Layanan domestik dan *international wholesale traffic*, *network*, dan *digital platform & service*, serta *tower*, *data center*, dan *managed infrastructure & network*.

7 pelanggan *other licensed operator* (OLO)	26 pelanggan transponder & *closed user group*
382 pelanggan *internet service provider*	593 pelanggan *global partner*

Lain-lain

Layanan digital seperti *platform digital*, konten digital, *e-commerce* untuk B2B, dan manajemen properti dalam upaya memanfaatkan aset properti Telkom di seluruh Indonesia.

	17,7 juta pengguna aktif *digital music* (RBT, *music streaming*, dan Langit Musik)
	15,6 juta pengguna berbayar *digital games*
	10,5 juta pengguna berbayar *digital edutainment* (OTT Video)

Telkom melakukan pengembangan bisnis dengan fokus berorientasi pada pelanggan. Dari tahap perencanaan hingga peluncuran, kami memastikan bahwa setiap produk tidak hanya memenuhi standar kualitas, tetapi juga memiliki dampak positif dalam kehidupan sehari-hari pelanggan kami. Dengan merangkul kemajuan teknologi dan berbekal pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan lokal, TelkomGroup senantiasa akan mengembangkan solusi inovatif yang dapat menjawab perkembangan dan percepatan telekomunikasi digital.

Kami memastikan bahwa setiap produk yang dijual telah melalui proses uji keamanan dan evaluasi sepenuhnya guna menjamin keamanan bagi pelanggan, serta memenuhi standar yang berlaku di Indonesia. Informasi lengkap tentang produk yang dibeli telah secara jelas tertera pada perangkat elektronik yang menyertai produk dan layanan serta dapat diakses melalui situs resmi Telkom. Selain itu, Telkom telah menerapkan program Telkom Integrated Quality Assurance (TIQA) sebagai wujud komitmen dalam memberikan jaminan atas kualitas produk dan layanan kepada konsumen. Dengan fokus pada aspek purna jual dan kebijakan pelayanan pelanggan, TIQA hadir untuk menjamin pengalaman terbaik bagi para pelanggan. Sampai dengan saat ini, Telkom belum pernah melakukan penarikan produk karena alasan keamanan.

Menciptakan Pengalaman Pelayanan Terbaik

Menciptakan pengalaman pelayanan terbaik telah menjadi kunci utama bagi TelkomGroup dalam upaya menjaga kepuasan pelanggan. Kami sepenuhnya menyadari bahwa pengalaman positif dalam berinteraksi dengan layanan kami dapat membentuk opini pelanggan terhadap perusahaan kami secara keseluruhan. Oleh karena itu, kami telah memusatkan upaya kami untuk memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi pelanggan, mulai dari pertama kali mereka berhubungan dengan kami hingga setiap interaksi selanjutnya.

Sebelum pelanggan mengajukan keluhan, kami telah mengimplementasikan langkah-langkah korektif yang bertujuan untuk mengurangi insiden gangguan, mempercepat proses penanganan masalah, dan mencegah terulangnya masalah tersebut. Upaya dilakukan secara:

Proactive	*Preventive*	*Predictive*
Perbaikan atau penyelesaian gangguan sebelum pelanggan merasa terganggu (lapor) dengan pemanfaatan *Big Data*.	Meminimalisasi potensi gangguan sejak awal dari beberapa indikasi yang muncul.	Mencegah gangguan dari desain dan dengan pemanfaatan *Big Data*, *Artificial Intelligence*, dan *Robotic Process Automation* (RPA)

Komitmen TelkomGroup untuk terus memperbaiki layanan kepada pelanggan juga direalisasikan melalui berbagai program yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Setiap program yang diciptakan, diarahkan untuk mendukung pengalaman pelanggan dalam berbagai aspek interaksi dengan kami. Dari peningkatan dukungan teknis hingga kemudahan akses informasi, kami mengupayakan agar setiap program ini dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pelanggan kami.

Program Layanan Pelanggan Telkom

Preventif dan Proaktif	Garansi Purnajual	Layanan Pelanggan
Upaya mencegah gangguan yang terjadi di pelanggan melalui kegiatan preventif dan proaktif agar setiap potensi dapat ditindaklanjuti sebelum pelanggan melaporkan.	Program yang dilaksanakan dalam rangka memastikan pemenuhan standar layanan purnajual.	• *Service Delivery* • *Service Assurance* • Pengukuran Kualitas Layanan dengan *Service Quality Index*

Kecepatan Pengunduhan [TC-TL-520a.2]

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman mereka menggunakan produk dan layanan kami, salah satunya berkaitan dengan kecepatan internet. Kami berupaya untuk menyediakan jaringan internet yang stabil dan cepat. Berikut ini, data rata-rata kecepatan internet Telkom:

Rata-rata Kecepatan Pengunduhan

Deskripsi	2023	2022	2021*
	Megabits per second (Mbps)		
Telkom Server	33,38	28,09	23,60
All Server	31,43	25,79	21,88
All Server (Exclude Telkom)	28,88	22,37	19,82

Pengelolaan Gangguan Jaringan

Umumnya gangguan yang senantiasa kami tangani mencakup berbagai aspek, seperti fluktuasi kualitas jaringan, Dalam menghadapi beragam jenis gangguan ini, kami telah mengembangkan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan untuk memastikan kelancaran layanan bagi pelanggan. Pada tahun 2023, terjadi fluktuasi persentase gangguan yang memengaruhi kenyamanan pelanggan akibat dari berbagai faktor termasuk Gamas. Selain itu, waktu rata-rata yang diperlukan untuk mengatasi masalah ini mencapai sekitar 6,18 jam.

Tren Gangguan [TC-TL-000.D]

Deskripsi	2023	2022	2021*
	% Pelanggan terganggu		
Q gangguan(*)	2,88	3,59	5,12

Keterangan :
(*) Q gangguan merepresentasikan jumlah pelanggan yang terganggu per 100 pelanggan dalam rentang waktu pengukuran 30 hari.

Waktu Rata-Rata Perbaikan Gangguan

Deskripsi	2023	2022	2021*
	Jam		
Mean Time to Repair	6,18	6,2	8,5

Upaya kami untuk mengatasi gangguan jaringan adalah bagian dari komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan serta meminimalkan dampak gangguan terhadap pengalaman pelanggan. Upaya yang dilakukan di antaranya menjalankan program perbaikan terarah, yang dikenal dengan sebutan *close-the-loop*, yang menggabungkan pendekatan *caring* dan solusi terhadap masalah-masalah yang dikemukakan oleh pelanggan atau dalam istilah lain, *negative voice of customer* dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan *(Corrective).*

Tidak hanya itu, kami juga menjalankan inisiatif terus-menerus untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan melalui berbagai titik sentuhan digital seperti myIndiHome (diperuntukkan bagi segmen *Consumer*), MyCarrier (diperuntukkan bagi segmen *Wholesale*), dan MyTEnS (diperuntukkan bagi segmen *Enterprise*). Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelanggan kami memiliki akses yang lebih baik dan lebih efisien dalam berinteraksi dengan layanan kami.

Pengukuran *Net Promoter Score* (NPS) dan Penanganan Keluhan Pelanggan

Telkom mengadopsi metrik *Net Promoter Score* (NPS) untuk mendapatkan gambaran yang akurat tentang suara pelanggan pada waktu tertentu. Hasil NPS ini menjadi masukan berharga yang membimbing perbaikan berkelanjutan dalam pengalaman pelanggan kami dan memastikan bahwa langkah-langkah perbaikan yang kami ambil sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

NPS TelkomGroup 2022-2023

Customer Experience	2023		2022	
Net Promoter Score	2H 2023	1H 2023	2H 2022	1H 2022
Telkom	56	57	55	51
Kenaikan *Point*	-1	2	4	2

NPS Consumer 2022-2023

Customer Experience	2023		2022	
Net Promoter Score	2H 2023	1H 2023	2H 2022	1H 2022
Telkom (*Consumer*)	47	35	30	26
Kenaikan *Point*	12	5	4	3

NPS Enterprise 2022-2023

Customer Experience	2023		2022	
Net Promoter Score	2H 2023	1H 2023	2H 2022	1H 2022
Telkom (*Enterprise*)	65	73	66	65
Kenaikan *Point*	-8	7	1	5

NPS Wholesale 2022-2023

Customer Experience	2023	2022
Net Promoter Score		
Telkom (*Wholesale*)	73	64
Kenaikan *Point*	9	9

NPS Mobile (Telkomsel-Mobile) 2022-2023

Customer Experience	2023		2022	
Net Promoter Score	2H 2023	1H 2023	2H 2022	1H 2022
Mobile (Telkomsel-*Mobile*)	49	53	54	50
Kenaikan *Point*	-4	-1	4	1

Di sisi lain, kami senantiasa tersedia sepanjang waktu (24/7) untuk melayani pelanggan kami, memungkinkan mereka untuk mengajukan keluhan atau pertanyaan kapan saja. TelkomGroup telah menyediakan saluran pengaduan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Dalam hal ini, kami dengan cermat mengakomodasi pengguna dengan beragam metode untuk menyampaikan masukan mereka.

Keluhan pelanggan seluler, dapat disampaikan melalui:

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

Call center "Caroline" pada nomor:
- 188 (24 jam x 7 hari) untuk pelanggan pascabayar (gratis) dan prabayar (Rp300)
- +628110000333 dari Luar Negeri
- GraPARI Terdekat

Keluhan pelanggan individu, dapat disampaikan melalui:

Aplikasi	: myIndiHome.
Social Media	: @IndiHome (Twitter), @IndiHome (Instagram), IndiHome (Facebook).
Sarana pengaduan	: via *web chat* di www.indihome.co.id
e-mail	: customercare@telkom.co.id
Call Center	: 147
Plasa Telkom	

Keluhan pelanggan korporat, dapat disampaikan melalui:

Pelanggan UMK	Pelanggan Korporat dan Institusi Pemerintah	Pelanggan *Wholesale* dan *International*
0800-1835566 dan *e-mail:* tele-am@telkom.co.id Social Media: @Smart_Bisnis (Twitter) dan Smartbisnis (Facebook)	08001 Telkom atau 08001035566 *e-mail*: c4@telkom.co.id Social Media: @TelkomSolution (Twitter) dan TelkomSolutionID (Facebook)	OLO Care Center: 0800-1444-777 *e-mail*: occ@telkom.co.id LinkedIn: Telkom DWS Official Facebook: @dwstelkom @neucentrix Instagram:@dws_tekom @neucentrix Twitter: @neucentrix

Survei Kepuasan Pelanggan

Kami terus berupaya untuk mengumpulkan umpan balik dari pelanggan mengenai layanan yang telah kami berikan melalui sarana ini. Langkah ini kami jalankan secara tahunan, sebagai bagian dari komitmen kami untuk menjaga kualitas layanan dan memahami kebutuhan pelanggan kami dengan lebih baik.

Survei Kepuasan Pelanggan

Customer Satisfaction and Loyalty Survey (CSLS)	2023	2022	2021
		%	
Consumer			
Customer Satisfaction Index (CSI)	7,46*	89,97	88,72
Enterprise			
Customer Satisfaction Index (CSI)	94,9	97,70	96,20
Customer Loyalty Index (CLI)	90,4	95,10	92,40
Customer Dissatisfaction Index (CDI)	0,5	0,90	0,80
Wholesale			
Customer Satisfaction Index (CSI)	91,52	87,33	89,3
Customer Loyalty Index (CLI)	77,69	87,14	88,8
Customer Dissatisfaction Index (CDI)	1,09	0,00	0,3
Mobile			
Customer Satisfaction Index (CSI)	7,57*	7,56*	7,53*

Keterangan:
* skala 1-10.
** Terdapat perubahan metode penilaian di tahun 2023.

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

TelkomGroup menjalankan manajemen sumber daya manusia (SDM) dengan adil dan menjunjung tinggi hak asasi manusia (HAM). Pada tahun 2023, TelkomGroup mencatat jumlah karyawan sebanyak 23.064 orang. Angka ini terbagi menjadi dua kelompok, yaitu 7.469 karyawan yang berasal dari perusahaan induk dan 15.595 karyawan yang bekerja di entitas anak. Dari total jumlah karyawan TelkomGroup, 99% atau 22.863 orang bekerja di Indonesia, sementara 1% atau 201 karyawan lainnya berada di luar negeri.

Jumlah Karyawan Telkom 2023 per Kategori

Deskripsi	2023	2022	2021
	orang		
Karyawan Berdasarkan Gender			
Laki-laki	4.709	5.887	5.996
Perempuan	2.760	3.032	2.793
Jumlah	**7.469**	**8.919**	**8.789**
Karyawan Berdasarkan Usia			
>45 tahun	3.075	3.941	4.295
30-45 tahun	2.269	2.408	2.069
<30 tahun	2.125	2.570	2.425
Jumlah	**7.469**	**8.919**	**8.789**
Karyawan Berdasarkan Pendidikan			
Prakuliah	779	1.036	1.141
Diploma	437	607	666
Sarjana	4.628	5.485	5.205
Pascasarjana	1.625	1.791	1.777
Jumlah	**7.469**	**8.919**	**8.789**
Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian			
Pegawai Tetap	6.960	8.173	8.073
Tenaga Profesional	299	404	410
Rehire	-	284	252
Masa Persiapan Pensiun	84	37	33
Tugas Belajar	126	21	21
Jumlah	**7.469**	**8.919**	**8.789**
Karyawan Berdasarkan Jabatan			
Manajemen Senior	122	139	136
Manajemen Madya	2.645	2.994	2.988
Pengawas	3.653	4.436	4.434
Lainnya	1.049	1.350	1.231
Jumlah	**7.469**	**8.919**	**8.789**

Turnover Karyawan [401-1]

Pada tahun 2023, Telkom mencatat tingkat *turnover* karyawan sebesar 6,81% atau 5,94% lebih tinggi dibandingkan tahun lalu. Tingkat *turnover* karyawan lebih tinggi dibandingkan tahun lalu karena detail sebagai berikut:

***Turnover* Karyawan**

Deskripsi	2023	2022	2021
Jumlah Karyawan Telkom	7.469	8.919	8.789
Jumlah Perputaran Karyawan	509	530	1.150
Atas Permintaan Sendiri	12	56	55
Menjadi Direksi BUMN atau Pejabat Pemerintah	0	1	2
Pelanggaran Disiplin	1	1	6
Pensiun	475	436	1.022
Wafat	21	36	65
Tingkat *Turnover* (%)	6,81	5,94	13,08

***Turnover* Karyawan berdasarkan Usia dan Gender**

Deskripsi	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
< 30 tahun	5	2	14	19	27	7
30-50 tahun	9	4	22	14	15	16
> 50 tahun	437	52	398	63	932	153
Sub Total	**451**	**58**	**434**	**96**	**974**	**176**
Jumlah	**509**		**530**		**1.150**	

Keberagaman, Kesetaraan, dan Kesempatan yang Sama

Mulai dari proses rekrutmen hingga pensiun, Telkom memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh karyawan tanpa membedakan suku, agama, ras, status sosial, dan *gender*. Oleh sebab itu, Telkom berupaya mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman baik bagi karyawan perempuan dan laki-laki, termasuk juga karyawan difabel. Telkom telah memiliki Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang mengatur hak dan kewajiban seluruh (100%) karyawan Telkom.

TelkomGroup memberikan kesempatan kepada semua warga Indonesia (WNI) untuk berkarier di Telkom. Tidak ada pekerja anak maupun pekerja paksa di Telkom. Usia minimum karyawan Telkom adalah 18 tahun. Pada tahun 2023, karyawan baru Telkom terdiri dari 52 karyawan perempuan dan 64 karyawan laki-laki.

Rekrutmen Karyawan Telkom berdasarkan Usia dan Gender [401-1]

Deskripsi	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
18-25 tahun	22	31	128	190	228	270
26-30 tahun	23	13	147	112	74	35
> 30 tahun	19	8	10	9	0	0
Sub Total	**64**	**52**	**285**	**311**	**302**	**305**
Jumlah	**116**		**596**		**607**	

Kami juga memberikan kesempatan pada kaum difabel untuk bekerja di TelkomGroup. Kami bekerja sama dengan Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) dan beberapa universitas dalam rekrtumen karyawan difabel. Hingga akhir tahun 2023, TelkomGroup memiliki 19 orang karyawan difabel yang terdiri dari 68% karyawan laki-laki dan 32% karyawan perempuan. Karyawan difabel yang bekerja di TelkomGroup terdiri dari dari tuna daksa, tunarungu, tuna netra, dan tuna wicara yang ditempatkan pada posisi *call center*, admin, *finance & human capital, sales*, pengajar, *access network, planning & performance*, IT *platform*, dan *digital business*.

Jumlah Karyawan Difabel

Deskripsi	2023	2022	2021
	orang		
Karyawan Berdasarkan Gender			
Laki-laki	13	6	3
Perempuan	6	5	3
Jumlah	**19**	**11**	**6**
Karyawan Berdasarkan Usia			
<25 tahun	4	2	2
26-40 tahun	14	8	3
>40 tahun	1	1	1
Jumlah	**19**	**11**	**6**
Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian			
Karyawan Tetap	19	11	6
Karyawan Kontrak	0	0	0
Jumlah	**19**	**11**	**6**

TARGET 2023
0,43%

Karyawan Difabel di tahun 2023
Realisasi: **0,39%**

Untuk keberagaman, khususnya di Tingkat manajerial, kami memiliki 4.709 karyawan laki-laki dan 2.760 karyawan perempuan yang mana sebanyak 829 karyawan perempuan dan 1.938 karyawan laki-laki menduduki posisi manajerial.

Jumlah Karyawan Telkom berdasarkan Posisi Manajerial dan Gender [405-1]

Deskripsi	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Band I	104	18	126	13	126	10
Band II	480	79	549	88	550	79
Band III	1.354	732	1.602	755	1.684	675
Sub Total	1.938	829	2.277	856	2.360	764
Jumlah	**2.767**		**3.133**		**3.124**	

Waktu Kerja

Telkom menyediakan pengaturan kerja yang fleksibel, atau disebut *Flexible Working Arrangement*/FWA yang terdiri dari *Working from Anywhere* (WFA), *Working from Office* (WFO), dan *Hybrid* (WFO-WFA). Istilah yang sedikit berbeda adalah *Working from Anywhere* (WFA) yaitu penerapan cara bekerja karyawan yang disetujui oleh atasan yang terdiri dari tempat tinggal karyawan atau lokasi lainnya sesuai dengan radius 50 km dari kantor utama dalam wilayah lokasi kerja.

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penerapan jam kerja FWA maksimal delapan jam per hari, dan dilengkapi fleksibilitas waktu mulai bekerja. Keberhasilan FWA didukung dengan tersedianya sistem informasi HC Super Apps yang dapat dipantau langsung oleh atasan untuk monitoring produktivitas kerja dan disiplin karyawan.

Remunerasi [401-2] [405-2]

Kami memberikan remunerasi untuk seluruh karyawan menggunakan prinsip 3P + 1L, yaitu *pay for person* (sesuai kompetensi yang dibutuhkan), *pay for position* (sesuai tingkat tanggung jawab dan akuntabilitas), *pay for performance* (sesuai kinerja dalam pencapaian target, termasuk capaian kinerja ESG), dan *pay for location* (sesuai kota lokasi kerja). Oleh sebab itu, tidak ada perbedaan remunerasi karyawan pada level terendah hingga level manajemen senior, baik karyawan laki-laki maupun perempuan. Sesuai prinsip *pay for location*, pemberian remunerasi merujuk pada regulasi Upah Minimum Provinsi (UMP). Pemberian remunerasi karyawan di level terendah berada di atas UMP.

Hak Cuti

Kami memberikan hak cuti sebanyak 12 hari cuti tahunan kepada karyawan. Kami juga memberikan cuti orang tua (*parental leave*), yaitu cuti ayah berbayar selama 7 hari dan cuti bersalin berbayar bagi karyawan perempuan selama 3 bulan yang dapat diambil sebelum dan sesudah melahirkan. Selain itu, ada cuti untuk menjalankan ibadah haji selama 45 hari, cuti besar setiap 3 tahun sekali selama maksimal 45 hari, dan cuti alasan penting selama maksimal 7 hari.

Cuti Orang Tua [401-3]

Deskripsi	2023	
	Laki-laki	Perempuan
Karyawan yang berhak mendapatkan cuti orang tua	3.902	1.810
Karyawan yang mengambil cuti orang tua	90	174
Karyawan yang kembali bekerja setelah cuti orang tua	90	145

Penilaian Kinerja Karyawan [404-3]

Setiap tahunnya, karyawan mengikuti proses pengelolaan dan penilaian kinerja secara individual. Pengelolaan dan penilaian kinerja di Telkom dilakukan menggunakan 2 (dua) metodologi, yaitu:

1. *Hybrid KPI-OKR*, sebagai metode yang digunakan untuk perhitungan Nilai Kinerja Individu (NKI) berbasis pencapaian *Objective & Key Results* (OKR) yang selaras dengan *Key Performance Indicator* (KPI) Unit Kerja; dan
2. *Competency & Behavior Appraisal* (CBA), sebagai metode yang digunakan untuk penilaian Kompetensi (*Leadership and Technical*) dan Perilaku Kerja dari setiap individu Karyawan melalui Penilaian *Multi-rater* (*360° feedback*), Penilaian Atasan, *Knowledge Test*, dan parameter lain yang relevan.

Hasil Penilaian Kinerja berupa Nilai Kinerja Individu (NKI), Nilai Kompetensi, dan Nilai Perilaku Kerja setiap karyawan dimanfaatkan sebagai salah satu dasar dalam pengelolaan *Human Capital* seperti karir, pengembangan kompetensi, dan pemberian *reward* di Perusahaan.

Program Pensiun [201-3, 404-2]

Program pensiun berlaku untuk seluruh karyawan tetap di TelkomGroup. TelkomGroup menyertakan karyawannya pada Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) untuk karyawan yang bergabung dengan Telkom sebelum tanggal 1 Juli 2002 dan Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) untuk karyawan yang bergabung setelah tanggal 1 Juli 2002. Kedua program ini tidak berlaku untuk Direksi.

Kontribusi karyawan untuk program PPMP adalah 18% (8,4% sebelum Maret 2003). Hingga akhir tahun 2023, kontribusi Telkom untuk PPMP adalah sebesar Rp1.635 miliar. Sementara itu, PPIP dikelola oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), dengan ketentuan kontribusi Perseroan pada DPLK dihitung berdasarkan persentase tertentu dari gaji karyawan. Kontribusi Perseroan untuk PPIP ke DPLK untuk tahun 2023 sebesar Rp50 miliar.

Telkom juga memberikan pelatihan purnabakti. Program pelatihan yang diberikan berkaitan dengan psikologis, spiritual, program kesejahteraan sesuai kebutuhan, serta *workshop* dengan tema yang bermanfaat bagi karyawan yang memasuki masa pension. Pada tahun 2023, terdapat 687 karyawan yang mengikuti pelatihan purnabakti.

Selain pelatihan purnabakti, juga diselenggarakan *financial planning for millennials* sebanyak 2 *batch* dengan peserta 139 karyawan, yakni pelatihan bagi para karyawan dengan usia maksimal 35 tahun sebagai bentuk persiapan kesiapan pensiun dari sisi finansial yang tidak dapat dipenuhi dalam waktu *instant* (pensiun *awareness* dari sisi finansial).

Kebebasan Berpendapat

Telkom menjamin kekebasan berpendapat dan berserikat bagi seluruh karyawan. Hingga akhir tahun 2023 ada 5 sertikat pekerja sebagai wadah aspirasi bagi karyawan, yaitu:

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

Karyawan juga dapat menyampaikan saran dan kritik melalui surel, telepon, WhatsApp Chat, dan Telegram.

Fasilitas Khusus

Kami berkomitmen untuk kesetaraan baik untuk karyawan perempuan dan laki-laki, maupun karyawan difabel dan non-difabel. Telkom telah mengeluarkan kebijakan *Respectful Workplace* (RWP) yang menunjukkan komitmen Perusahaan terhadap penyediaan tempat kerja yang harmonis, saling menghargai, serta melindungi harkat dan martabat manusia, terbebas dari diskriminasi, kekerasan dan pelecehan.

Hal ini juga didukung oleh fasilitas khusus yang diberikan untuk karyawan difabel dan perempuan sehingga dapat menunjang kegiatan mereka di lingkungan TelkomGroup. Kantor Telkom dilengkapi dengan beberapa fasilitas untuk menunjang pekerjaan karyawan difabel seperti akses lift, akses masuk ruangan, akses ruang kerja, serta jalanan & parkir.

Kami juga memberikan hak mutasi atas permintaan sendiri (APS) atau *job transfer by choice* untuk bergabung dan tinggal di kota yang sama dengan keluarga tanpa perlu mengundurkan diri. Selain itu, kami juga menyediakan beberapa fasilitas seperti fasilitas penitipan anak, yaitu Telkom *Daycare* dan ruang laktasi, yang berguna mendukung ketenangan bekerja bagi karyawan dalam usia produktif.





Pada tahun 2023, Telkom Daycare menjadi fasilitas *daycare* pertama di Indonesia yang dianugerahi peringkat tertinggi sertifikasi Taman Asuh Ceria Anak (TARA) oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia (KemenPPPA RI).

Pengembangan Kompetensi Karyawan
[404-1, 404-2]

Telkom mengikutsertakan karyawannya dalam program peningkatan kompetensi yang setiap tahun secara berkesinambungan. Pelaksanaan program ini dapat diikuti oleh seluruh jenjang jabatan, baik karyawan perempuan maupun laki-laki. Peningkatan kompetensi menggunakan sistem *e-learning*. Modul pada sistem *e-learning* secara berkala di *update* sesuai kebutuhan karyawan dan Perseroan. Telkom juga memiliki *knowledge repository* yang dapat diakses oleh karyawan untuk meningkatkan sistem pembelajaran mandiri.

Selain itu, pengembangan kompetensi juga direalisasikan dalam *workshop* yang diadakan secara internal dengan melibatkan lembaga eksternal dan profesional. Telkom juga mengirimkan karyawannya untuk mengikuti *workshop* eksternal yang diadakan oleh lembaga pemerintah maupun pihak swasta.

Pada tahun 2023, Telkom mengeluarkan biaya sebesar Rp 186 miliar untuk kegiatan pelatihan karyawan. 5.580 karyawan mengikuti berbagai pelatihan dengan total jam pelatihan sebesar 1.019.700,80 jam setahun. Total jam pelatihan untuk kategori karyawan Telkom *Parent* adalah 864.573,6 jam, dan kategori *Subsidiaries* 154.947,2 jam. Rata-rata jam pelatihan per karyawan tercatat sebesar 65,16 Jam.

Pelatihan Karyawan Berdasarkan *Gender* [404-1]

Deskripsi	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Pelatihan Sertifikasi	549	313	620	334	954	1.077
Leadership Development Program	140	51	428	231	659	331
Pelatihan Reguler	2.870	1657	7.216	3.886	11.102	4.896
Jumlah	**3.559**	**2.021**	**8.264**	**4.451**	**8.990**	**6.304**

Pada tahun 2023, Telkom juga mengikutsertakan jajaran Direksi dan Dewan Komisaris pada pelatihan yang terkait aspek keberlanjutan, dengan topik 5 *Bold Moves Upskill & Reskill*.

Program Prioritas Pendidikan

Telkom mempunyai program beasiswa untuk karyawannya yang ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang magister dan/atau doktor melalui program Great People Scholarship Program (GPSP). Program tersebut merupakan program jangka panjang yang diberikan perusahaan untuk mempertahankan karyawan. Pada tahun 2023, sejumlah 98 karyawan melanjutkan pendidikan ke luar negeri dan tidak ada karyawan yang melanjutkan pendidikan di universitas dalam negeri.

Digital Talent Readiness [404-2]

Saat ini, kita berada pada era perkembangan teknologi yang pesat. Oleh sebab itu, diperlukan talenta digital yang memadai, baik dari kompetensi dan jumlah. Telkom memiliki program Digital Talent Readiness yang mengembangkan kapabilitas digital karyawan. Pengembangan kapabilitas dilakukan dengan pengembangan *soft skill* yang berkaitan dengan *Digital Mindset & Behavior* dan *technical skill* melalui program inovasi, digital *project-based*, serta sertifikasi yang berkaitan dengan kebutuhan *skill* digital. Selain itu, TelkomGroup juga sedang dalam proses mengembangkan program sehingga pada digital talent dapat melakukan transfer *knowledge*. Hingga akhir tahun 2023, Telkom memiliki *digital talent* sebanyak 4.033 orang atau 17,18% dari total karyawan. Angka *digital talent* tersebut mencapai 109% dari *digital talent* yang ditargetkan di tahun 2023, yaitu 3.700 orang. Kedepannya, Telkom menargetkan *digital talent* pada tahun 2026 mencapai 5.722 orang.

Pencapaian



Tidak hanya untuk internal, Telkom juga berupaya untuk mendorong pertumbuhan talenta digital di Indonesia. Telkom memiliki *platform digital learning* yang dapat diakses oleh semua BUMN, yaitu Pijar Mahir. *Platform* ini juga merupakan bentuk dukungan Telkom terhadap upaya dan Kementerian BUMN dalam mengembangkan ekosistem dan talenta digital berstandar global di lingkungan BUMN. Melalui Pijar Mahir, talenta digital dapat mengakses materi pembelajaran berupa video, materi baca, kuis, dan lainnya. Diharapkan melalui kolaborasi ini, pada tahun 2024 dapat tercipta 200.000 talenta digital BUMN.

Digistar

Digistar adalah bentuk upaya lain dari Telkom dalam menyiapkan talenta digital. Digistar membentuk dan membina talenta digital masa depan agar siap menajajaki dunia kerja, sekaligus menutup gap antar jumlah talenta digital dengan kebutuhan industri. Melalui program Digistar, Telkom menginkubasi bakat muda yang memiliki ambisi besar dan pengetahuan luas seperti kemampuan pertumbuhan diri, kepemimpinan, dan pengalaman teknis sambil memperkenalkan lingkungan kerja di Telkom. Digistar ditujukan untuk mahasiswa, *fresh graduates*, dan para pencari kerja, dengan lima subprogram, antara lain:

1. Digistar ClassProgram intensive mentoring;
2. Digistar CommunityProgram partnership
3. Digistar InternshipProgram magang
4. Digistar ConnectProgram
5. Digistar StoryKanal

Implementasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)

Telkom memiliki sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3) yang mencakup seluruh (100%) karyawan, vendor maupun pemangku kepentingan yang berada di wilayah operasional. Penerapan SMK3 mengacu pada Keputusan Direksi No. 37 tahun 2010 tentang Kebijakan Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan Perusahaan tanggal 26 Oktober 2010 (KD No.37/2010). Aspek K3 juga ada pada PKB VIII pasal 51, yaitu "Telkom wajib menyelenggarakan program keselamatan dan kesehatan kerja sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku". Sepanjang tahun 2023, seluruh area Kantor Regional dan Kantor Wilayah Telekomunikasi (Witel) telah tersertifikasi *Golden Flag* dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. [403-1, 403-8]

Identifikasi Bahaya dan Pelaporan Insiden [403-2, 403-9, 403-10]

Langkah awal dalam penerapan K3 adalah identifikasi jenis pekerjaan yang berisiko tinggi. Di Telkom, pekerjaan tersebut di antaranya:

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

Telkom juga sudah mengidentifikasi beberapa penyakit akibat kerja, di antaranya:






FISIK	INFEKSI	KIMIAWI	PSIKOLOGIS
Tersengat arus listrik, suara bising, penerbangan redup, dan faktor ergonomi yang dapat menyebabkan kelelahan fisik, nyeri otot, deformitas tulang, perubahan bentuk karena posisi kursi dan meja saat digunakan tidak memenuhi syarat ergonomis.	Tertular dari Virus Corona melalui kantor atau tempat bekerja.	Bahan kimia sehari-hari (misal: pembersih lantai) yang dapat menyebabkan penyakit kulit seperti dermatitis, biasa terjadi pada rekan-rekan Telkom Property.	Kurangnya *work-life balance*. Tuntutan kerja yang berat dan secara terus-menerus dapat menyebabkan *burnout* atau kelelahan secara mental.

Sebagai upaya memitigasi risiko insiden secara berkala. Telkom *Parent* melakukan pemantauan dan evaluasi penerapan K3. Selain itu, Telkom juga sudah memiliki prosedur dan panduan keamanan dan keselamatan, serta manual operasi yang ekstensif dengan panduan terperinci tentang protokol keamanan khususnya di lokasi proyek dan *tower*. Upaya lainnya untuk memitigasi risiko insiden kecelakaan adalah dengan melakukan *Check List* Kesiapan Kerja Aman dan *Safety Talk*, hingga HSE Patrol dan *Management Visit*. Kami juga memastikan vendor kami memiliki sertifikasi K3 dan patuh terhadap undang-undang. [403-7]

Mekanisme pelaporan insiden mengacu pada Keputusan Direksi No. 37/2010, dan bagi siapa saja yang melihat kondisi *unsafe* maka dapat melaporkannya kepada *Unit Security and Safety* yang berada di kantor wilayah maupun kantor pusat. Berikut adalah data kecelakaan kerja yang terjadi selama tahun 2023 di lingkungan Telkom Akses salah satu anak Perusahaan kami.

Data Kecelakaan Kerja Telkom Akses [403-9]

Kategori	2023
Lost Time Injuries	90
Fatality	1
Jumlah	**91**

Fasilitas K3 [403-3, 403-6]

Telkom juga memperhatikan kesehatan karyawan di tempat kerja. Hal tersebut diwujudkan dengan pemberian fasilitas kesehatan dan tertuang pada Keputusan Direktur Human Capital & General Affairs Perusahaan Perseroan (Persero) no. KR.08/PS600/COP-B0012000/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Kesehatan bagi Karyawan dan Keluarganya. Fasilitas kesehatan yang diberikan yaitu:

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

Telkom juga memiliki Yayasan Kesehatan (YAKES) yang bertanggung jawab dalam melakukan Perencanaan, pengendalian, dan pemeliharaan kesehatan karyawan, pensiunan dan keluarga, penyelenggaraan poliklinik di kantor pusat, penyuluhan, *promotive* fisik, serta *hygiene* Perusahaan dan keselamatan kerja.

Pelatihan terkait K3 [403-4, 403-5]

Secara berkala Telkom memberikan pelatihan K3 kepada karyawan untuk mengurangi risiko kecelakaan kerja dan meningkatkan kesadaran dan keahlian terkait K3.

Data Pelatihan K3 Tahun 2023

Jenis Pelatihan	Jumlah Karyawan	Jumlah Jam Pelatihan
Ahli K3 Umum	65	4
K3 Petugas Damkar Tipe D	39	3
Sertifikasi Auditor SMK3	14	2
Jumlah	**118**	**9**

Selain melalui pelatihan, Telkom juga meningkatkan kesadaran karyawan maupun mitra kerja di lingkungan TelkomGroup melalui komunikasi, sosialisasi, maupun konsultasi K3, dengan program-program yaitu:

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

Mengelola Umpan Balik Karyawan [406-1]

TelkomGroup memberikan *channel* kepada karyawan untuk memberikan pendapat, saran, kritik, dan pengaduan melalui:

HC *Help Desk*

1. *E-mail-in service* hr_helpdesk@telkom.co.id
2. *Phone-in service* nomor 1500305
3. *Chat-in* melalui WhatsApp di nomor 08111-900-305
4. Telegram @hchelpdesk_bot

HC Wiki

Layanan *search engine* untuk mencari informasi seputar ketenagakerjaan dan katalog kebijakan *human capital* Telkom.

With-U

Layanan konseling seputar masalah personal, masalah kinerja dan umum, karyawan dapat melakukan penjadwalan konseling melalui HC *Help Desk* serta melaksanakannya melalui *video conference* 1on1.

Selama tahun 2023, terdapat 32,346 *feedback* yang masuk. Mayoritas pengaduan yang masuk berkaitan dengan *Administration* & *Service* dengan total 6,438 *feedback*. Sepanjang tahun 2023 terdapat 17 kasus pengaduan yang berkaitan dengan pelanggaran kode etik dan telah diproses oleh Telkom. Sesuai dengan etika bisnis Telkom, kami tidak menoleransi tindakan diskriminasi, pelecahan, kekerasan, maupun perilaku yang tidak pantas, dan akan memberikan sanksi tegas kepada pelaku pelanggaran.



PELIBATAN DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT [203-2] [413-1]

Digital Learning Lab



Telkom mengembangkan program Digital Innovation Learning School sebagai upaya dalam membantu sekolah dan siswa untuk memperoleh akses internet & komputer, khususnya di daerah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal). Pada tahun 2022, Telkom telah menyalurkan 435 perangkat *device, network, application* (DNA) ke 435 sekolah di wilayah 3T dengan penerima manfaat sebanyak 15.810 jiwa.

Upaya Telkom dalam membantu sekolah dan siswa untuk memperoleh akses internet & komputer serta peningkatan keterampilan TIK (Teknologi, Informasi, dan Komputer) untuk tujuan pembelajaran di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal), melalui penggunaan teknologi *fiber optic* IndiHome, Orbit serta Satelit Mangoesky.

Telkom DigiUp



Telkom DigiUp adalah upaya Telkom dalam mendukung talenta muda siap kerja di tahun-tahun yang akan datang dengan tujuan menghasilkan siswa SMA/SMK yang bersertifikasi nasional/internasional dalam bidang kompetensi digital di seluruh Indonesia. Program DigiUp meliputi bantuan sertifikasi digital berstandar nasional/internasional bagi pelajar SMA/SMK, bantuan pelatihan Peningkatan kompetensi bidang digital, kegiatan seminar, *podcast*, *tips and trick series*, serta kompetensi aplikasi/*platform* digital dan penyediaan wadah bagi programer pelajar SMA/SMK. Pada tahun 2023 terdapat 9.741 siswa-siswi SMA/SMK dari 421 sekolah yang mendaftar program ini, dengan 1.000 peserta yang berhasil lulus sertifikasi.

Program Edukasi Konservasi



Program edukasi konservasi adalah salah satu upaya Telkom dalam menanggulangi krisis iklim di Indonesia. Pendidikan konservasi merupakan pendidikan yang mendukung adanya perubahan tingkah laku, sikap dan cara berpikir, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya alam termasuk ekosistemnya. Lebih dari 400 orang mendaftar sebagai peserta Program Edukasi Konservasi dan setelah melalui proses seleksi, 10% di antaranya telah terpilih berdasarkan pengetahuan dan wawasan umum mengenai konservasi, pengalaman, motivasi, harapan, dan rencana tindak lanjut atau tujuan jangka panjang setelah mengikuti kegiatan pelatihan. Program ini terintegrasi dan selaras dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB) atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) khususnya pada pilar pembangunan lingkungan Nomor 13 yaitu penanganan perubahan iklim atau *climate action*. Lebih dari itu, Program edukasi konservasi juga menjadi salah satu aksi nyata dalam mewujudkan target peningkatan pendidikan, penumbuhan kesadaran, serta peningkatan kapasitas manusia dan kelembagaan terkait mitigasi, adaptasi, pengurangan dampak, dan peringatan dini perubahan iklim. Total peserta yang mendaftar 97 peserta dari 6 Provinsi dan 26 Kabupaten/Kota. Seleksi tahap I terpilih 25 program, selanjutnya tahap II terpilih 15 program.

Pemberdayaan Kelompok Difabel dalam Rangka Peningkatan Kemandirian Masyarakat Rentan



Telkom mendukung pemberdayaan dan kemandirian difabel. Pada tahun 2023 Telkom memberikan bantuan ke 540 difabel di 20 lokasi berupa sarana pendidikan, pelatihan keterampilan, serta alat bantu difabel, yang di antaranya:

a. Aplikasi I can Hear and Talk (I-Chat) untuk penyandang difabel tuna rungu dan tuna wicara;
b. Computer braille (termasuk aplikasi) untuk difabel tuna netra;
c. Alat peraga untuk difabel tuna grahita dan tuna daksa;
d. Pelatihan keterampilan digital.

Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital melalui Pemberdayaan UMK





Telkom mendukung pengembangan dan pemberdayaan UMK melalui program:

a. *Access to capital*
   Telkom menyalurkan pendaan kepada UMK yang bergerak di 7 sektor, yaitu sektor industri, perdagangan, pertanian, peternakan, perkebunan, perikanan, dan jasa. Pada tahun 2023 Telkom telah menyalurkan pendanaan sebesar Rp20 miliar melalui kerja sama dengan BRI.

b. *Access to competence*
   Telkom memberikan pembinaan *Go Modern* dan *Go Digital* meliputi kegiatan pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan lainnya melalui Rumah BUMN yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Pada tahun 2023, terdapat 906 UMK yang mendapatkan inkubasi/pelatihan, pendampingan sertifikasi halal 1.117 UMK, Program Hibah 218.500 kemasan dengan penerima manfaat 320 UMK, NIB 4.578 UMKM, serta P-IRT 990 UMK.

c. *Access to commerce*
   Telkom memberikan pembinaan *Go Online* dan *Go Global* meliputi pelatihan dan pendampingan terkait perluasan jangkauan pasar secara online dan mendorong UMK binaan untuk berpartisipasi pada pameran berskala nasional dan internasional. Pada tahun 2023 UMK yang mengikuti pameran berskala nasional 286 UMK dan berskala internasional 32 UMK. Selain itu, Telkom juga memiliki MySooltan dan PaDi UMK dengan masing-masing 2.396 dan 2.900 *active user*.

Telkom juga menjalankan program *Business Matching* melalui *platfom* PaDi UMKM untuk membantu UMK naik kelas dengan menjembatani UMK agar dapat bertransaksi dengan berbagai BUMN di tanah air. PaDi UMKM juga sedang memperluas jaringan pasar hingga ke luar BUMN, guna memperkuat peran UMK dalam ekosistem ekonomi yang semakin terintegrasi.

Mendukung Terwujudnya Kota Berkelanjutan





Telkom mendukung Pemerintah dalam melakukan pemerataan pembangunan infrastruktur. Dukungan tersebut diwujudkan Telkom melalui bantuan renovasi rumah ibadah, renovasi rumah, pembuatan sarana olahraga, dan ruang terbuka hijau. Pada tahun 2023, kegiatan yang dilakukan adalah : Program Bedah Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) 43 rumah untuk para pensiunan , rumah korban bencana alam dan rumah kaum Lansia dan Duafa, Bantuan Rehab rumah ibadah di 48 titik di 13 provinsi, bantuan untuk pembuatan sarana umum (jalan, jembatan, dsb.) dan ruang terbuka hijau di 362 titik yang tersebar di 17 provinsi serta Program bantuan untuk aktivitas / upaya mengelola sampah rumah tangga dengan pendekatan daur ulang dan sirkular ekonomi, yang dilakukan di 14 titik di 7 provinsi.

Dukungan Penguatan *Governance System* dan IT *Support*





Salah satu tujuan program TJSL Perusahaan adalah membangun perdamaian, menciptakan keadilan yang merata untuk seluruh pihak, serta mengembangkan kelembagaan yang tangguh. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan sistem tata kelola dan pengambilan keputusan strategis, termasuk terkait program TJSL, Telkom melakukan penguatan sistem tata kelola dengan dukungan IT. Telkom menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) TJSL serta memanfaatkan *data analytics* dan *decision support system*.

Program DigiHeroes adalah upaya yang dilakukan untuk mengatasi dampak digitalisasi pada anak dengan melalui peningkatan *awareness* orang tua terhadap dampak dari transformasi digital bagi anak, memberikan keterampilan dan pengetahuan untuk mengatasi transformasi digital serta peningkatan *softskill* pada anak.

Dukungan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)

TelkomGroup telah memetakan prioritas dukungan pada TPB sesuai dengan mekanisme SDGs *compass*. Prioritas dukungan TPB diselaraskan dengan sektor bisnis dan pilar keberlanjutan Perseroan. Ringkasan dukungan, target, dan capaian TPB disajikan dalam tabel berikut:

Kode Indikator SDGs	Nama Indikator SDGs	Proyek/Kegiatan/ Produk/Jasa Berkelanjutan	Target tahun 2023	Pencapaian tahun 2023
4	4.a.1 Proporsi sekolah dengan akses terhadap internet dan *computer*	Pemberian akses internet & komputer pada daerah 3T dengan menyalurkan perangkat *device*, *network*, *application* (DNA).	400 sekolah	435 sekolah
	4.4.1(a) Proporsi remaja (usia 15-24 tahun) dan dewasa (usia 15-59 tahun) dengan keterampilan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)	Jumlah remaja/dewasa yang mendapatkan pelatihan keterampilan TIK melaui Pelaksanaan Program Pelatihan *Digital Skillset* untuk Siswa dan Lulusan SMK (Vokasional) serta Pelatihan TIK Bagi Disabilitas.	1.150 Peserta	1.397 Peserta
	4.c.1 Persentase guru yang memenuhi kualifikasi menurut jenjang pendidikan	Bantuan Pelatihan Peningkatan Kualitas Pendidik.	1.000 Guru	1.148 Guru
6	6.1.1 Presentase rumah tangga yang menggunakan layanan air minum yang dikelola secara aman	Program Bantuan Sarana Air Bersih.	60 titik lokasi	71 titik lokasi
	6.2.1* Persentase rumah tangga yang menggunakan layanan sanitasi yang dikelola secara aman, termasuk fasilitas cuci tangan dengan air dan sabun	Program Penyediaan atau Renovasi MCK Umum.	20 titik lokasi	78 titik lokasi
8	8 .3 .1(a) Persentase akses UMK (Usaha Mikro dan Kecil), ke layanan keuangan	Program Kerja Sama Salur BRI. *) PKS Kerjasama efektif mulai berjalan di bulan November.	157 Miliar	20 Miliar
	8.5.2 Tingkat pengangguran terbuka berdasarkan jenis kelamin dan kelompok umur	- Program Pengembangan Kapasitas Bisnis UMK melalui Pembinaan 4 GO. - Pelatihan & Sertifikasi UMK.	- *Go Modern*: 8.000 - *Go Digital*: 6.000 - *Go Online*: 1.000 - *Go Global*: 15 - Ikut Bazar/Expo: 160	- *Go Modern*: 8.800 - *Go Digital*: 7.643 - *Go Online*: 1.150 - *Go Global*: 22 - Ikut Bazar/Expo: 360

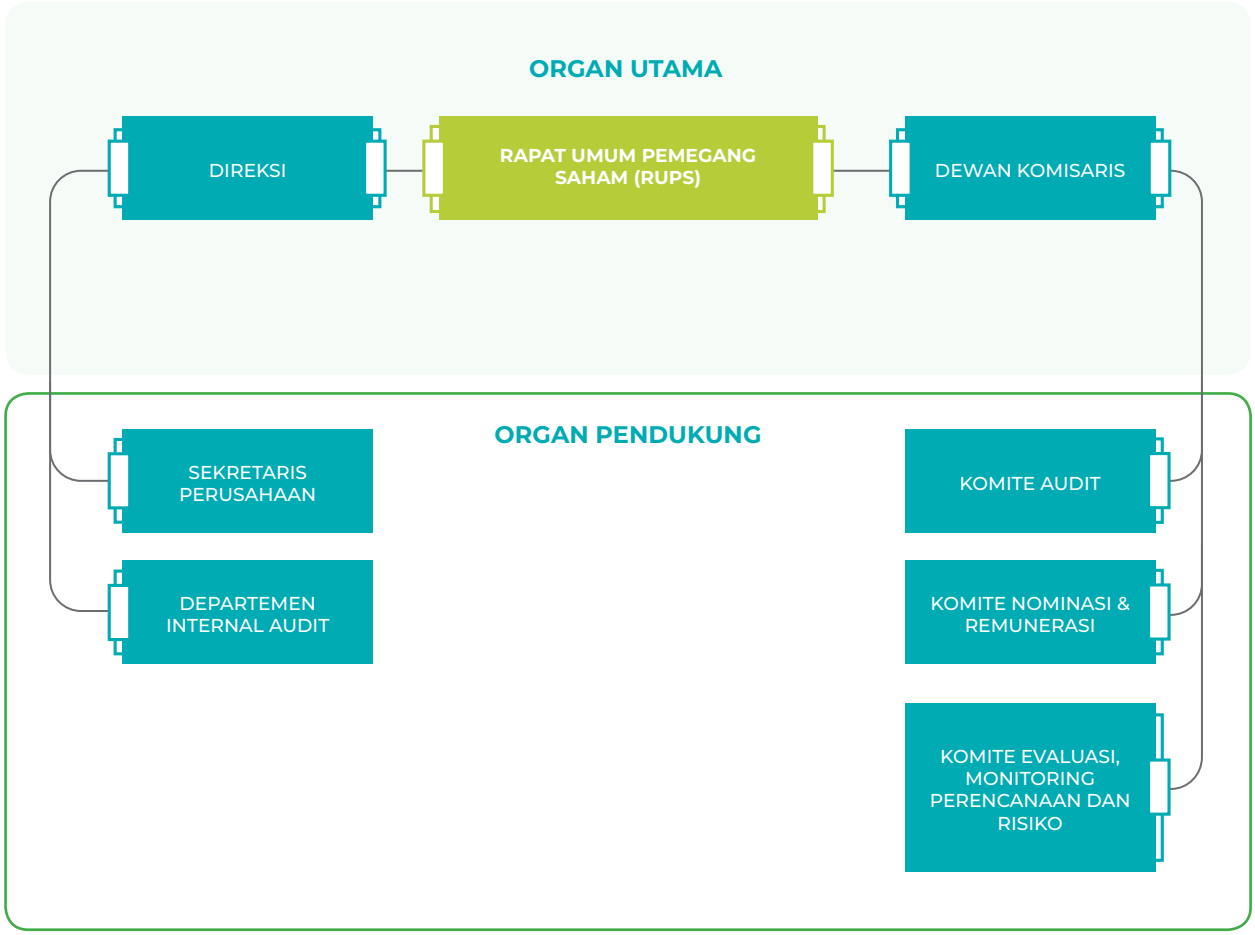
Kode Indikator SDGs	Nama Indikator SDGs	Proyek/Kegiatan/ Produk/Jasa Berkelanjutan	Target tahun 2023	Pencapaian tahun 2023
11	11.1.1 Persentase rumah tangga yang memiliki akses terhadap hunian yang layak dan terjangkau	Program Bedah Rumah Tidak Layak Huni (RTLH).	35 Rumah	44 Rumah
	11.6.1.(b) Jumlah timbulan sampah nasional yang terkelola	Program *E-Waste Management*:	5 Titik lokasi	10 titik lokasi
12	12.4.2 Jumlah limbah B3 yang ditangani/ dikelola berdasarkan jenis penanganannya	Program Eduvice.	- 210 perangkat dikumpulkan - 150 perangkat dikelola - 65 perangkat didistribusikan	- 230 perangkat dikumpulkan - 225 perangkat dikelola - 71 perangkat didistribusikan
13	13.3.1(a) Jumlah satuan Pendidikan formal dan Lembaga/ komunitas masyarakat peduli dan berbudaya lingkungan hidup	Sinergi Program Komunitas Sadar Lingkungan.	30 Komunitas	36 Komunitas
14	14.5.1* Jumlah luas kawasan konservasi perairan laut	- Program Penanaman Terumbu Karang. - Program Penanaman *Mangrove*.	- 600 Substrat - 35.000 Bibit *Mangrove*	- 3.920 Substrat - 45.500 Bibit *Mangrove*
15	15.2 meningkatkan pelaksanaan pengelolaan semua jenis hutan secara berkelanjutan, merestorasi hutan yang terdegradasi	- Program Konservasi Hutan Binaan Digital.	- 55 Hektar	- 62 Hektar

GOVERNANCE: VALUE-ADDED BUSINESS (RIGHT GOVERNANCE)



TATA KELOLA PERUSAHAAN

Sesuai ketentuan Pasar Modal dan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Telkom memiliki struktur tata kelola yang terdiri dari Organ Utama dan Organ Pendukung, sebagai berikut:



Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, seluruh organ tata kelola perusahaan senantiasa menjaga integritasnya dan mencegah benturan kepentingan. Dewan Komisaris dan Direksi memastikan pencegahan benturan kepentingan melalui penerapan prinsip transparansi. Seluruh anggota Dewan Komisaris dan Direksi tidak memiliki hubungan afiliasi, baik hubungan keuangan maupun keluarga dengan sesama anggota lainnya. Selain itu, anggota Dewan Komisaris dan Direksi juga tidak memiliki hubungan afiliasi dan benturan kepentingan dengan Pemegang Saham Pengendali. Sepanjang periode pelaporan, tidak ada benturan kepentingan terkait kepemilikan saham pada pamasok, maupun transaksi berbenturan kepentingan. [2-15]

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN [2-29]

Perhatian dan kebutuhan pemangku kepentingan memiliki peran penting dalam memengaruhi kebijakan maupun strategi perusahaan. Telkom berkomunikasi secara aktif dengan pemangku kepentingan, menjaga hubungan yang saling menguntungkan, dan berusaha memenuhi harapan mereka. Melalui kolaborasi yang erat dengan pemangku kepentingan, Telkom mampu menjalankan operasinya dengan memperhatikan prinsip keberlanjutan dan tanggung jawab sosial yang lebih luas, sehingga menciptakan dampak positif dalam berbagai aspek.

Pemangku Kepentingan		Metode Pelibatan dan Frekuensi	Topik & Perhatian Utama
Internal	Pemegang Saham dan Investor	• Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan, RUPS Luar Biasa, dan penjelasan kinerja per kuartal. • Konferensi Investor dan/atau *Non-Deal Roadshow*.	• Capaian indikator utama (KPI) operasional maupun keuangan, praktik tata kelola perusahaan yang baik • Pengembangan usaha.
	Karyawan	• Rapat berkala dengan manajemen. • Pelatihan-pelatihan. • Serikat Pekerja (Sekar) Telkom. • Pusat Pengaduan Karyawan.	• Jenjang karier. • Kejelasan hak dan kewajiban. • Remunerasi dan tunjangan lainnya. • Peningkatan kompetensi.
Eksternal	Pelanggan	• Survei kepuasan pelanggan minimal setahun sekali. • Pusat Pengaduan Pelanggan.	• Koneksi dan cakupan jaringan. • Kemudahan penyelesaian keluhan. • Keamanan dan kerahasiaan data. • Pelayanan yang prima.
	Pemerintah	• Pertemuan bipartit yang dilakukan minimal setahun sekali. • Pendapat dengan DPR dan kunjungan kerja.	• Kepatuhan hukum dan pelaporan. • Praktik usaha yang beretika.
	Mitra Kerja	Pertemuan langsung saat kontrak lelang dan pengadaan, seleksi dan manajemen pemasok, penilaian kinerja pemasok, serta proses pengadaan lebih lanjut dengan frekuensi sesuai kebutuhan.	• Proses pengadaan yang adil dan transparan. • Proses seleksi dan evaluasi yang objektif. • Pelaksanaan pekerjaan yang memenuhi standar K3. • Prosedur administrasi.
	Masyarakat	Musyawarah dalam perencanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan kegiatan serta pengawasan atas realisasi program.	• Hubungan yang harmonis • Kontribusi positif terhadap kehidupan ekonomi dan sosial • Partisipasi dalam program-program lainnya termasuk kegiatan pelestarian lingkungan.
	Media	*Press release*, *media gathering*, *press conference*, serta *press briefing* yang dilakukan sesuai kebutuhan minimal setahun sekali.	• Akurasi objek pemberitaan • Informasi terkini • Transparansi kondisi operasional, finansial, dan nonfinansial.

MANAJEMEN RISIKO DAN KRISIS

Sebagai perusahaan yang terdaftar di Bursa Saham New York (NYSE), Telkom juga diwajibkan menerapkan manajemen risiko yang memenuhi *Sarbanes-Oxley Act,* khususnya *article* 302 dan 404. Berdasarkan Peraturan Menteri BUMN No. PER-2/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan Badan Usaha Milik Negara, Telkom sebagai salah satu BUMN juga diwajibkan untuk menerapkan sistem manajemen risiko. Penerapan sistem manajemen risiko dilakukan sebagai pemenuhan aspek kepatuhan serta untuk menjaga kelangsungan bisnis agar berjalan dengan baik.

Selama tahun 2023, sistem manajemen risiko Telkom telah berjalan efektif dalam mengelola berbagai risiko bisnis Telkom untuk mendukung setiap kebijakan dan proses di TelkomGroup. Telkom menggunakan beberapa *tools* atau sistem informasi manajemen risiko, di antaranya:

1. *Generic Tools Enterprise Risk Management Online* (ERM *Online*) yang digunakan oleh seluruh unit untuk pengelolaan *Risk Register*.
2. *Specific Tools* untuk tujuan pengelolaan risiko tertentu misalnya:
   a. Aplikasi *Fraud Management System* (FRAMES) yang dipergunakan untuk sistem deteksi dini potensi *Customer and Third Party Fraud*.
   b. Aplikasi *i-Library* yang dikelola oleh Divisi Service Operation dan dipergunakan untuk pengelolaan sistem dokumentasi *Integrated Management System*.
   c. Aplikasi SMK3 *Online* yang dikelola oleh Unit *Security & Safety* untuk pengelolaan dokumentasi *Health and Safety*.

Telkom telah menjalankan *Business Continuity Management System* (BCMS) sejak tahun 2010 sebagai komitmen dalam melaksanakan *Sustainable Telkom Bussiness Continuity* dengan memastikan *cofidentiality of information, integrity of information, availibility of information, service excellent for customer satisfaction* dan IT *service excellent* secara terstruktur sesuai prosedur pada ISO 22301:2019, yang meliputi:

1. *Emergency Respon Plan*: informasi terkait penanganan gangguan/bencana.
2. *Business Continuity Plan*: informasi langkah-langkah pengurangan risiko, penanganan dampak gangguan/ bencana dan proses pemulihan.
3. *Disaster Recovery Plan*: Informasi langkah-langkah pemulihan yang fokus pada aspek teknologi yang kritikal.

Telin, Metranet, Infomedia, Telkomsat, Telkom Property, Telkom Akses, Admedika, Dapen Telkom, MD Media, Telkom Infra dan Telkom Sigma melakukan ratifikasi Peraturan yang berkaitan dengan Tata Kelola Data sesuai dengan penetapan peraturan yang telah disahkan di Telkom, sebagai bukti komitmen TelkomGroup menjamin pelindungan privasi dan keamanan data pribadi dengan kebijakan sebagai berikut:

1. Peraturan tentang Tata Kelola
2. Data Perusahaan.
3. Peraturan tentang Standar Pengendalian Data Perusahaan.
4. Peraturan tentang Standar Pengelolaan Rancangan Data Perusahaan
5. Peraturan tentang Standar Pengelolaan Operasi Data Perusahaan
6. Peraturan tentang Standar Pengelolaan Kualitas Data Perusahaan

ETIKA BISNIS DAN KEPATUHAN

[2-27]

Telkom menjalankan kegiatan operasi sesuai dengan praktik bisnis yang etis dan adil dalam industri telekomunikasi. Komitmen kami terhadap integritas dan transparansi tercermin dalam setiap aspek bisnis, dari layanan kepada pelanggan hingga interaksi dengan mitra dan komunitas. Kami mengutamakan kepatuhan terhadap regulasi dan standar industri yang ketat, serta memperhatikan hak dan privasi konsumen dalam setiap layanan yang kami tawarkan. Pedoman Etika Bisnis TelkomGroup ditetapkan dalam Keputusan Direksi No. PD.201.01/r.00/PS150/COP-B04000000/2014 tentang Etika Bisnis di Lingkungan TelkomGroup. [2-27]

Pelaksanaan prinsip-prinsip keberlanjutan memerlukan komitmen etika yang teguh dari TelkomGroup serta seluruh pihak yang terlibat dalam rantai bisnisnya. Penekanan utama dalam implementasi etika bisnis kami mencakup beberapa aspek krusial, antara lain:

1. Komitmen terhadap Pelanggan

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

2. **Komitmen terhadap Mitra Kerja**
   a. Memberikan peningkatan *skill*, kompetensi dan pelatihan tentang produk/jasa, prosedur layanan dan etika pelayanan kepada agen, *reseller*, instalatur, dan *setter* dalam rangka memberikan pengetahuan produk sehingga dapat meningkatkan layanan kepada pelanggan;
   b. Proses pengadaan barang dan jasa dilakukan secara *fair*, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan dengan melibatkan calon pemasok/rekanan yang memiliki reputasi dengan klasifikasi baik, sesuai peraturan perundangan yang berlaku serta prinsip GCG;
   c. Wajib melakukan seleksi dan evaluasi mitra kerja secara objektif.
3. **Komitmen terhadap Kompetitor**
   a. Usaha untuk mendapatkan informasi tentang bisnis pesaing dilakukan dengan cara yang jujur dan didapatkan dari sumber yang sah;
   b. Dilarang mendapatkan informasi kompetitor dengan cara ilegal dan tidak etis, seperti spionase, penyadapan, dan/atau pencurian.
4. **Komitmen terhadap Sosial Masyarakat**
   a. Membangun dan membina hubungan yang serasi dan harmonis serta memberi manfaat kepada masyarakat sekitar tempat usaha perusahaan;
   b. Mendorong munculnya rasa ikut memiliki dari masyarakat terhadap perusahaan dengan tujuan agar masyarakat ikut menjaga perusahaan;
   c. Mengurangi seminimal mungkin dampak terhadap lingkungan hidup antara lain namun tidak terbatas pada penggalian jalur kabel dan penggunaan frekuensi.
5. **Komitmen terhadap Karyawan**
   a. Menghindari praktik diskriminasi karyawan
   b. Menjaga kesehatan, keamanan, keselamatan, dan kenyamanan lingkungan kerja

PERILAKU KOMPETITIF

Di era 5G, operator seluler harus mengamankan lebar pita frekuensi yang luas untuk menjamin layanan yang optimal dan pengalaman pengguna yang menjanjikan. Pertumbuhan teknologi dan digitalisasi mendorong kebutuhan akan jaringan yang kuat dan cepat. Persaingan di era 5G bukan hanya tentang kualitas jaringan, tapi juga mencakup jangkauan layanan, harga, fitur, penguatan sistem TI, dan dukungan pelanggan. Telkom, sebagai pemain utama, berkomitmen pada persaingan usaha yang *fair*, dengan prinsip kehati-hatian dalam mengembangkan produk agar tetap sesuai dengan regulasi persaingan usaha. Sebagai perusahaan terkemuka di Indonesia, Telkom dan entitas anak selama ini telah mengadopsi praktik persaingan usaha yang etis tanpa catatan pelanggaran terkait monopoli atau aturan persaingan usaha dalam UU Persaingan Usaha tahun 1999. Pada tahun 2023, tidak ada kerugian moneter akibat dari proses hukum terkait dengan peraturan perilaku antipersaingan. [206-1] [TC-TL-520a.1]

KEBIJAKAN PENCEGAHAN KORUPSI, SUAP, DAN TINDAK PENIPUAN

TelkomGroup memiliki komitmen yang teguh untuk menjalankan bisnis yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Perwujudan komitmen ini tercermin dalam penegakan kebijakan *anti-fraud* yang dijalankan.

Telkom telah membentuk Komite Fungsi Kepatuhan Anti Penyuapan (FKAP) yang bertujuan untuk melakukan peninjauan dan evaluasi penerapan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) secara bersama-sama dengan Dewan Pengarah dan Manajemen Puncak untuk perbaikan yang berkesinambungan. SMAP telah diterapkan di sebagian Witel Kelas A dan Unit Bisnis serta Entitas Anak Monitoring penerapan SMAP telah dilakukan melalui smap.telkom.co.id. [205-1]

Secara rutin FKAP melakukan evaluasi risiko terkait korupsi dalam operasinya, mengidentifikasi potensi risiko di beberapa area bisnis unit perusahaan. Telkom tidak memberikan toleransi perilaku korupsi, suap, atau penipuan, dan akan memberlakukan sanksi tegas bagi pelanggarnya. [205-2]

Upaya kami dalam mencegah *fraud* dan korupsi juga diterapkan dengan keharusan pengisian Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LKHPN) bagi anggota Direksi, Komisaris, serta karyawan di level Band I-III (khusus Kakandatel). Selain itu, rutin dilakukan sosialisasi antikorupsi dan *anti-fraud* serta *e-learning* SMAP berdasarkan SNI ISO 37001:2016 yang berlaku dan wajib dituntaskan oleh seluruh karyawan Telkom Parent. Telkom secara rutin melakukan evaluasi risiko terkait korupsi dalam operasinya, mengidentifikasi potensi risiko di beberapa area bisnis unit perusahaan. Telkom tidak memberikan toleransi pada perilaku korupsi, suap, atau penipuan, dan akan memberlakukan sanksi tegas bagi pelanggarnya.

Di 2023, kami melaporkan kejadian korupsi yang melibatkan entitas anak, yaitu PT Telkom Telstra. Dugaan kasus korupsi melibatkan 8 orang dengan total nilai Rp236 miliar. Saat ini, proses kasus tersebut masih berlanjut menuju tahap kedua, yang akan diteruskan melalui pelimpahan memasuki proses persidangan. Telkom Parent mendukung proses hukum dan tindakan tegas atas kasus tersebut, dan berupaya meningkatkan pengendalian internal di seluruh TelkomGroup dengan lebih ketat. Kewajiban Sertifikasi ISO 37001:2016 SMAP ditargetkan kepada seluruh anak perusahaan langsung sampai dengan tahun 2024 dan himbauan pengelolaan implementasi anti penyuapan kepada anak perusahaan terafiliasinya. [205-3]

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN (*WHISTLEBLOWING SYSTEM*)

TelkomGroup secara konsisten menegakkan standar etika bisnis serta mengutamakan transparansi dalam operasionalnya. Salah satu implementasi dari komitmen ini adalah melalui sistem pelaporan pelanggaran atau *whistleblowing system* (WBS). Sistem ini menjadi media bagi siapa pun untuk menyampaikan pengaduan terkait masalah internal TelkomGroup. Selama tahun 2023, melalui *Integrity Line*, kami menerima sejumlah laporan, yakni 184 pengaduan. Dari laporan-laporan tersebut, sejumlah 28 dianggap layak untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kriteria serta prosedur yang telah ditetapkan dalam WBS. Rincian lebih lanjut mengenai sistem ini dapat ditemukan dalam Laporan Tahunan kami.

Perbandingan Penanganan Pengaduan dengan Tahun Sebelumnya

Deskripsi	Jumlah			Keterangan
	2023 (Deloitte)	2022 (Deloitte)	2021	
Jumlah pengaduan:	59	44	36	Pengaduan yang diterima
Memenuhi syarat:	28	26	0	Pengaduan yang layak ditindaklanjuti
Tindak lanjut:				
1. *Closed*	15	16	0	-
2. Tambahan Data	10	9	0	-
3. Pengkajian lebih lanjut sesuai prosedur	0	1	0	-

Keterangan :
- Jumlah Pengaduan pada *Annual Report* Tahun 2022 tertulis 129 *record* terdiri dari 44 *record* pengaduan, serta 85 record pengujian kanal pengaduan dan komunikasi tambahan terkait pengaduan.
- Pada *Annual Report* Tahun 2023, record hasil pengujian kanal pengaduan dan komunikasi tambahan terkait pengaduan tidak dihitung dalam jumlah pengaduan.

PENGELOLAAN RISIKO SISTEMIK BISNIS
[201-2][TC-TL-550a.1, TC-TL-550a.2]

TelkomGroup secara terus-menerus melakukan pemantauan terhadap gangguan teknologi dan potensi distrupsi guna meminimalkan risiko sistemik yang mungkin timbul. Di antara gangguan yang dihadapi, kondisi alam seperti kerusakan pada infrastruktur kabel laut akibat letusan gunung berapi dan gempa bumi di dalam laut menjadi salah satu aspek yang diperhatikan. Selain itu, pemantauan dilakukan terhadap gangguan pada sistem *backbone* serat optik yang mungkin disebabkan oleh aktivitas pelayaran, proyek konstruksi jalan, serta tindakan *vandalism* seperti pencurian kabel tembaga, ODC, dan BTS.

Selain gangguan tersebut, faktor lain yang menjadi penyebab gangguan teknologi meliputi migrasi infrastruktur atau sistem baru, kurangnya integrasi antar sistem yang berbeda, serta manajemen proteksi aset yang tidak optimal. Sebagai respons terhadap dampak perubahan iklim pada infrastruktur telekomunikasi, TelkomGroup telah melakukan penelitian yang mencakup evaluasi implikasi finansial dari risiko dan peluang yang mungkin muncul akibat perubahan iklim.

Selama tahun 2023, kami mengalami 3.811 gangguan atau disrupsi pada jaringan serat optik dan 6 gangguan atau disrupsi pada infrastruktur komunikasi kabel laut (SKKL).

Disrupsi Fiber Optic Backbone dan Sistem Komunikasi Kabel Laut

Deskripsi	Jumlah		
	2023	2022	2021
Fiber Optic Backbone	3.811	3.927	4.125
Sistem Komunikasi Kabel Laut			
1. *Wet Plant**	6	19	7
2. *Dry Plant***	-	4	-

Keterangan:
* *Wet plant* = OSP (*Out Side Plant*) merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/ laut yang terdiri dari kabel serat optik laut, repeater, equalizer, dan branching unit.
** *Dry plant* = ISP (*In Side Plant*) merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik, SLTE, DWDM, PFE, dan lain-lain.

SOLUSI KONTINUITAS LAYANAN DALAM KASUS GANGGUAN [TC-TL-550a.2]

Komitmen kami untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan tercermin dalam kesungguhan kami dalam mengelola serta mencegah gangguan pada layanan. Kami telah menegakkan serangkaian langkah mitigasi untuk memastikan kehandalan jaringan dan infrastruktur TI, sehingga interupsi layanan dapat diminimalisir. Langkah-langkah ini merupakan upaya kami untuk memastikan ketersediaan layanan yang optimal bagi pelanggan, sejalan dengan dedikasi kami dalam memberikan pengalaman yang konsisten dan terbaik:

1. Transfer risiko kepada perusahaan asuransi sebagai tindakan pencegahan.
2. Kolaborasi dengan Asosiasi Kabel Laut Seluruh Indonesia (ASKALSI) dan Badan Keamanan Laut (BAKAMLA) untuk menjaga keamanan Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL).
3. Penyusunan Rencana Pemulihan Bencana dan Tim Manajemen Krisis.
4. Peningkatan koordinasi serta pemantauan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pihak ketiga.
5. Kerja sama dengan aparat penegak hukum untuk operasi di area yang rentan terhadap kegiatan kriminal serta penerapan program bina lingkungan.
6. Perbaikan dan pemeliharaan yang ditingkatkan terhadap sistem perlindungan aset (seperti sistem *hydrant*, sistem proteksi kebakaran, APAR, dan CCTV).
7. Melakukan Verifikasi bahwa sistem cadangan beroperasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

PELUASAN JARINGAN DAN AKSES TELEKOMUNIKASI [203-1]

Telkom terus memusatkan perhatiannya pada upaya membangun infrastruktur telekomunikasi yang merata, terutama di daerah 3T, guna menyediakan solusi digital yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam semangat transformasinya, Telkom tak hanya memperkenalkan layanan digital, namun juga menitikberatkan pada peningkatan literasi digital masyarakat untuk menciptakan ekosistem digital yang menyeluruh. Keyakinan akan peran teknologi digital dalam mempercepat pemulihan ekonomi telah mendorong Telkom untuk memperluas konektivitas digitalnya ke seluruh nusantara. Infrastruktur jaringan fiber optik mencapai 171.654 km atau setara dengan 4 kali keliling bumi telah menjadi langkah konkret Telkom. Dukungan ini didukung oleh 2 satelit dengan total kapasitas 109 transponder yang dapat menjangkau daerah terpencil. Konektivitas ini memberikan kesempatan yang sama bagi masyarakat di daerah untuk mengembangkan usaha dan mendapatkan layanan yang mendukung kehidupan sehari-hari.

Selain itu, Telkom terus mendukung inklusi digital dengan memperluas infrastruktur telekomunikasinya, baik di dalam negeri maupun internasional. Di 2023, kami melalui Telin meluncurkan **Telin Next Gen Platform (TNeX)** untuk memenuhi permintaan pasar global akan konektivitas yang cepat, mudah beradaptasi, aman, dan terpercaya. Telin memiliki peran penting dalam membangun infrastruktur global yang menghubungkan *data center* yang ada di indonesia ke global melalui SKKL.

PENCEGAHAN RISIKO SOSIAL TERKAIT KONSUMEN

Masyarakat saat ini cenderung mengandalkan internet untuk berkomunikasi, menggunakan surat elektronik *(e-mail),* dan menjalin interaksi di jejaring sosial (*social networking*) karena dinilai lebih efektif dan efisien. Namun, kemudahan akses digital juga membawa risiko tertentu yang perlu diperhatikan, seperti kecanduan digital, paparan terhadap konten yang tidak mendidik, serta dampak negatif terhadap kesehatan mental. Telkom memperhatikan konsekuensi dari penggunaan internet bagi masyarakat dan terus berupaya mengampanyekan penggunaan internet yang lebih sehat. TelkomGroup secara aktif melakukan blokir terhadap konten-konten internet yang berkaitan dengan judi, pornografi, ujaran kebencian, penipuan, pelanggaran hak cipta, normalisasi kekerasan, serta konten yang tidak sejalan dengan nilai-nilai moral Indonesia melalui Program Internet Positif. Selain itu, Telkom juga memberikan fasilitas *parental control* di layanan IndiHomeTV untuk memberikan pengendalian kepada keluarga dalam membatasi tayangan atau konten yang diakses.

PERLINDUNGAN PRIVASI DAN KEAMANAN DATA

Telkom berkomitmen untuk terus menerus meningkatkan jaminan pelindungan data pelanggan, data internal perusahaan, serta data pemasok dan mitra bisnis. Tahun 2023, Telkom menetapkan tambahan organisasi baru, yaitu sub departemen Data Protection Telkom yang tertuang dalam dalam Peraturan Perusahaan tentang Organisasi Departemen Corporate Secretary tanggal 28 Desember 2023 yang disahkan oleh Direktur Utama dan Peraturan Perusahaan tentang Organisasi Sub Departemen Corporate Secretary yang disahkan oleh Direktur Human Capital Management. Sepanjang tahun 2023, tidak terdapat insiden pelanggaran data, serta tidak ada sanksi, denda, ataupun proses hukum terkait privasi pelanggan.
[418-1][TC-TL-220a.3, TC-TL-230a.1]

KEBIJAKAN PRIVASI DAN KEAMANAN DATA
[TC-TL-220a.1, TC-TL-230a.2]

Telkom memastikan kepatuhan terhadap regulasi eksternal dan kebijakan internal perusahaan yang ditetapkan melalui Tata Kelola Data yang dipimpin oleh Direktur NITS (Network and IT Solution) yang diatur oleh Perseroan.

Beberapa kebijakan penting atas privasi dan keamanan data:

1. Peraturan Direksi Nomor PD.404.00/r.01/HK200/ COP-CO300000/2022 tahun 2022 tentang Pedoman dan Kebijakan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi TelkomGroup yang mengadopsi COBIT 2019 IT *Governance Framework*.
2. Peraturan Direksi Nomor PD.406.00/r.00/HK.200/ COP-D3000000/2018 tahun 2018 tentang Tata Kelola Keamanan informasi yang mengadopsi ISO/IEC 27001:2013 I*nformation Security Management System*.
3. Peraturan Direktur Network & IT Solution Nomor. PR 404.03/r.01/HK.270/COP-D0031000/2022 tahun 2022 tentang Tata Kelola Keamanan Data (*Data Governance*) yang mengadopsi DAMA-DMBOK 2nd *Edition Data Governance Framework*.
4. Peraturan Direktur Network & IT Solution PR 146/r.00/ COP-D003100/2018 tahun 2018 tentang Standar Pengelolaan Kontrol Akses Sistem Informasi.
5. Peraturan Direktur Network & IT Solution S/NITS-ITSG.1/20 tentang Standar Verifikasi Keamanan Aplikasi TelkomGroup.
6. Standar-standar turunan dari peraturan perusahaan terkait, seperti standar proses layanan IT, standar pengelolaan kontrol akses sistem informasi, standar proses akuisisi sistem informasi, dan standar pengendalian data.

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

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

Pelanggan di segmen *retail* dapat mengakses informasi terkait kebijakan privasi melalui situs web resmi dengan alamat https://www.telkomsel.com/privacy-policy atau dapat menghubungi layanan pelanggan melalui email cs@telkomsel.co.id atau nomor telepon 188.

Pelanggan IndiHome dapat menemukan informasi mengenai syarat dan ketentuan privasi di situs web https://indihome.co.id/syarat-ketentuan#, atau menghubungi layanan pelanggan melalui alamat email customercare@telkom.co.id atau nomor telepon 147. Pelanggan produk digital TelkomGroup lainnya juga dapat menemukan informasi mengenai syarat dan ketentuan privasi pada website masing-masing produk

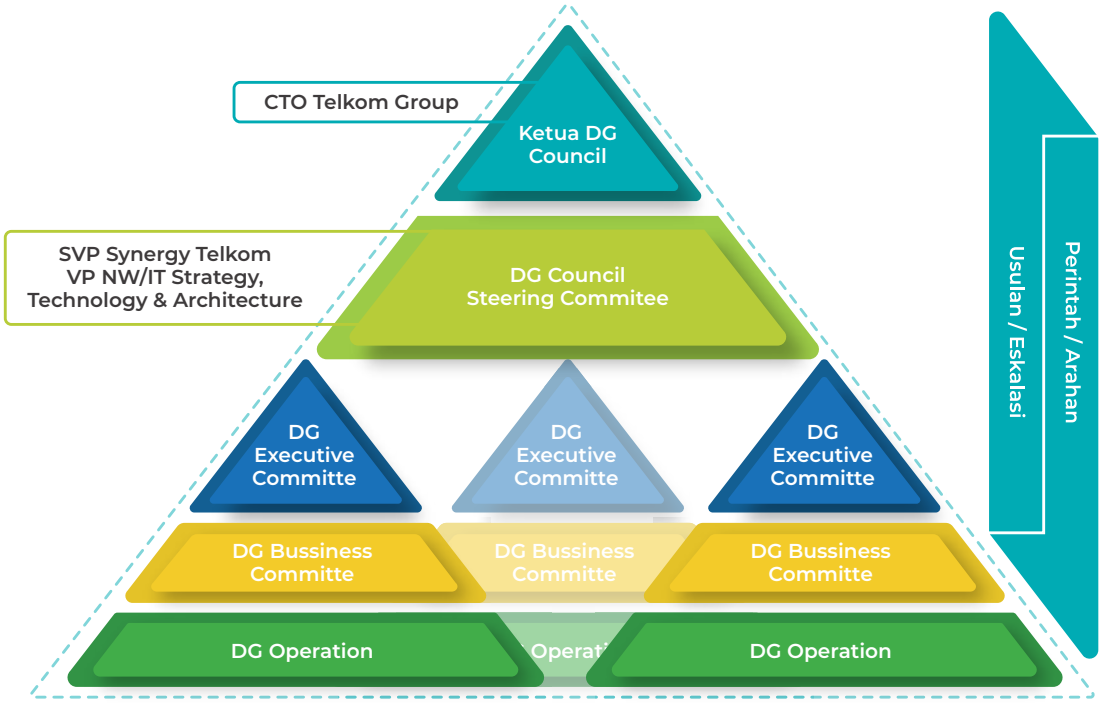
PENGGUNAAN DATA SECARA LEGAL

Telkom memastikan penggunaan data secara legal dan meminta izin atau persetujuan (*consent*) dari pelanggan sebelum menggunakan data pribadi mereka. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap penggunaan data pribadi pelanggan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam regulasi perlindungan data. Telkom berkomitmen menghapus data pelanggan yang sudah tidak berlangganan setelah jangka waktu yang ditentukan dan tidak mengumpulkan data pribadi dari pihak ketiga kecuali diwajibkan oleh hukum. Jangka waktu minimum untuk menghapus data mengacu peraturan internal Perusahaan, yaitu Standar Pengelolaan Operasi Data TelkomGroup Tahun 2022, dengan ketentuan penghapusan dan retensi data minimum 3 (tiga) bulan sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

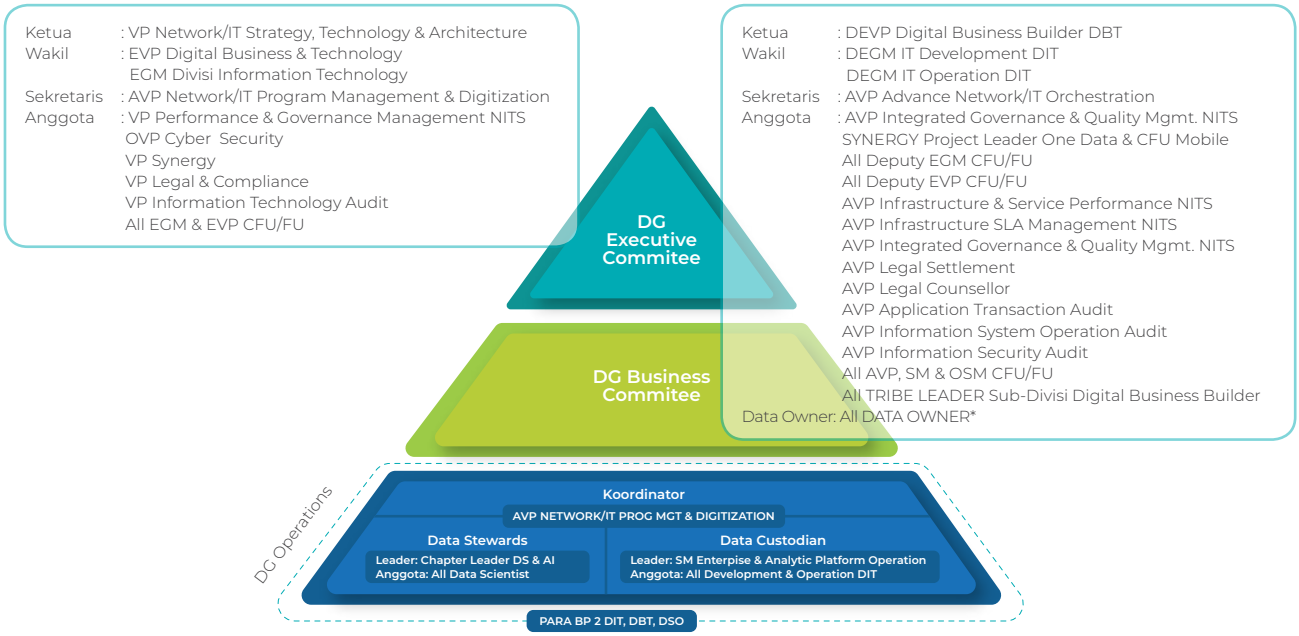
MEKANISME PENGELOLAAN DATA

Mekanisme implementasi tata kelola data di lingkungan TelkomGroup merupakan rangkaian aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan perencanaan, penggunaan, pengendalian, perlindungan, dan penghancuran aset data sehingga dapat digunakan secara efektif sebagai bahan analisis dan pengambilan Keputusan di lingkup TelkomGroup. Aliran dan pertukaran data dan informasi yang bersifat *confidential,* termasuk namun tidak terbatas pada data pribadi, dilakukan dengan terlebih dahulu melalui persetujuan DG Perusahaan maupun DG Council TelkomGroup. Sebagai jaminan pelindungan Data Pribadi, Chief of Technology Officer menetapkan adanya penunjukan Data Owner sebagai Pejabat yang bertanggung jawab atas pemanfaatan data/aset di lingkungan Direktorat sesuai kewenangannya. Mekanisme ini melibatkan sejumlah aspek, seperti persetujuan (termasuk persetujuan dari pemilik Data Pribadi), arsitektur data, metadata, pengendalian data, kualitas data, kriptografi, kontrol akses data dan *audit trail management* yang berfungsi sebagai jaminan pelindungan data dalam aktivitas pemrosesan data serta menjaga integritas data dalam penggunaannya.

Organisasi Tata Kelola Data TelkomGroup



Komite Tata Kelola Data Telkom (*Parent*)



*Sesuai dengan penunjukan CTO

Selain pendekatan tersebut, Telkom juga mengimplementasikan kegiatan sosialisasi dan peningkatan kesadaran mengenai pentingnya tata kelola data. Hal ini dilakukan melalui serangkaian program penyuluhan yang dilakukan secara berkala. Pada tahun 2023, sekitar 500 karyawan telah menerima *sharing expert insight* terkait dengan privasi dan keamanan data. Serta aktivitas sosialisasi, pelatihan maupun sertifikasi terkait dengan manajemen data, keamanan data, dan privasi melalui lembaga pelatihan yang dikelola oleh perusahaan.

Internal Audit melalukan kontrol/audit terhadap sistem tata kelola data secara rutin di seluruh entitas TelkomGroup. Audit ini tidak hanya menilai kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan, tetapi juga mengevaluasi kinerja keseluruhan dari tata kelola data yang telah dijalankan. Telkom juga melaksanakan *Assessment Data Governance Maturity Level* dengan tujuan membantu perusahaan menentukan langkah/*goals* untuk melakukan proses pengembangan dan menentukan optimasi.

PENGELOLAAN DATA UNTUK *SECONDARY PURPOSES* [TC-TL-220a.4, TC-TL-230a.2]

Sesuai UU no. 27 tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Telkom Group menerapkan praktik pemrosesan data, mencakup aktivitas perolehan data, pengolahan/analisis, penyimpanan, perbaikan/pembaruan, penyebarluasan/pengungkapan, dan pemusnahan data. Telkom tidak menyewakan, menjual, atau memberikan data pribadi kepada pihak ketiga untuk tujuan sekunder, kecuali disetujui oleh pelanggan, untuk penyelesaian layanan/transaksi, atau karena peraturan perundang-undangan. Penanganan praktik ini sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan, seperti Peraturan Direktur Keuangan & Manajemen Risiko.

Pelanggan akan diminta *consent*-nya oleh unit yang berhubungan langsung untuk mendapatkan persetujuan pengolahan data pribadi yang sah secara hukum. Selanjutnya, persetujuan penggunaan data pribadi pelanggan akan disimpan di sistem Telkom yang mengelola *consent*. Telkom sebagai Pengendali Data, memastikan bahwa *consent* yang diberikan pelanggan mencakup pemrosesan oleh pihak ketiga hanya demi meningkatan kualitas layanan dan memberikan produk/layanan terbaik kepada masyarakat. Pihak ketiga sebagai pihak Pemroses Data mempunyai tanggung jawab yang sama dengan Pengendali Data yang dituangkan dalam kontrak kerja sama sebagai jaminan pemenuhan pelaksanaan jaminan pelindungan data pribadi dalam aktivitas pemrosesan data pribadi.

Tahun 2023 terdapat 25 permintaan dari Aparat Penegak Hukum (APH) terkait dengan pelacakan penggunaan alamat IP, catatan panggilan (*call data record*), dan data pelanggan. Seluruh permintaan tersebut telah dipenuhi oleh Telkom sesuai tata kelola dan asas kepatuhan. Selain APH, terdapat lebih dari 50 permintaan dari *third party* untuk kebutuhan monetisasi dan konsultasi perkembangan bisnis Telkom dengan jaminan kerahasiaan data pribadi maupun data rahasia perusahaan. Setiap jaminan kerahasiaan dilakukan melalui penandatanganan *Corporate & Personal non-disclosure agreement* (NDA) sesuai dengan kebijakan Tata Kelola Data (*Data Governance*) dan Standar Pengendalian Data.

MENGHADAPI ANCAMAN SIBER

Meningkatnya ancaman siber telah menjadi titik fokus utama dalam kesadaran perusahaan. Untuk menghadapi kompleksitas ancaman yang ada, telah disusun langkah-langkah preventif yang melibatkan identifikasi dan pemetaan potensi risiko yang dapat timbul di masa mendatang. Risiko-risiko tersebut mencakup berbagai faktor seperti kurangnya kesadaran dan perhatian dari para pemangku kepentingan terhadap keamanan informasi, motif di balik serangan siber yang bervariasi dari pencarian keuntungan finansial hingga upaya sabotase reputasi oleh kompetitor, serta adanya kelemahan yang mungkin muncul dalam rantai pasokan teknologi, yang dapat menimbulkan kerentanan keamanan yang signifikan.

Untuk menanggulangi berbagai tantangan ini, sejumlah langkah mitigasi telah diambil oleh perusahaan. Pertama, peningkatan kesadaran para pemangku kepentingan terhadap urgensi dan pentingnya keamanan informasi dalam setiap aspek operasional perusahaan dilakukan. Langkah-langkah preventif lainnya melibatkan aktivitas seperti evaluasi rutin atas kerentanan yang ada dan uji penetrasi secara periodik, serta rutinitas pemeriksaan keamanan harian terhadap infrastruktur TI perusahaan. Selain itu, disusun juga rekomendasi-rekomendasi berdasarkan pengelolaan keamanan informasi sebagai bagian dari upaya mitigasi risiko. Koordinasi yang erat dan intensif dengan lembaga terkait dalam hal penanganan keamanan siber, seperti Badan Siber Sandi Negara, juga dijalankan secara rutin.

Tak hanya itu, Telkom juga telah mengembangkan *Cyber Security Operation Center* (CSOC) yang bertugas sebagai pusat pengawasan, deteksi, dan respons terhadap insiden keamanan informasi secara kontinu, beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu. CSOC didesain untuk mengantisipasi dan merespons cepat serta efektif terhadap berbagai permasalahan keamanan siber yang mungkin timbul, dengan tujuan memberikan perlindungan maksimal dan pencegahan atas insiden-insiden yang dapat mengganggu kelancaran operasional perusahaan.

PENINGKATAN *AWARENESS* KARYAWAN TERHADAP ANCAMAN KEAMANAN SIBER

Telkom memiliki program *security awareness* sudah dijalankan secara rutin setiap bulannya dengan topik yang bervariasi. *security awareness* disampaikan melalui media internal perusahaan dalam bentuk poster, *banner*, *podcast, quiz, webinar, comic strip* dan *motion video*. Materi *program security* awareness ditinjau secara berkala setiap tahunya oleh unit terkait agar pesan yang disampaikan dapat dipahami dan diterapkan oleh Karyawan.

Setiap tahunnya dilaksanakan *Mandatory Cyber Security Training* melalui platform *digital Learning* yang wajib diikuti oleh seluruh karyawan Telkom, serta pelatihan keamanan informasi yang bersifat wajib untuk karyawan baru.

TATA KELOLA KEAMANAN SIBER

Secara kebijakan:

1. PD.406.00/r.00/HK.200/COP-D3000000/2018 406/2018 tentang Tata Kelola Keamanan Informasi
2. PR direktur NITS no. 146/r.00/COP-D003100/2018 Standar Kontrol Access Sistem Informasi
3. Peraturan Direktur NITS No. S/ NITS-ITSG.1/20 tentang Standar verifikasi Keamanan Aplikasi

Pembentukan *Unit Cyber Security* selevel BoD-1 di direktorat NITS – OVP Cyber Security dan organisasinya sesuai PR.202.40/r.20/HK200/COP·A2000000/2021, yang terdiri dari sub-unit Cyber Security Governance, Planning, Program & Risk Management, Cyber Security Services, Cyber Security Operation Center dan Cyber Security Engineering.

KUALITAS DAN KUALIFIKASI PERSONEL SISTEM KEAMANAN INFORMASI

Sertifikasi SNI ISO/IEC 27001:2013 telah diperoleh oleh Sistem Manajemen Informasi di seluruh (100%) operasional TelkomGroup sebagai bagian dari usaha yang bertujuan untuk memperkuat keamanan infrastruktur TI. Sejumlah personel, sebanyak 2.604 telah mengikuti serangkaian sertifikasi untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas kerja karyawan dalam mengelola keamanan informasi. Sertifikasi yang dimiliki, antara lain:

1. *Certified Ethical Hacker (CEH)*
2. *Certified Ethical Hacker Practical (CEH Practical)*
3. *Computer Hacking Forensic Investigator (CHFI)*
4. *Certified Information System Auditor (CISA)*
5. *Certified Information Security Manager (CISM)*
6. *Certified Data Center Specialist (CDCS)*
7. *Certified Data Center Professional (CDCP)*
8. *Certified Digital Transformation Professional (CDTP)*
9. *Certified Information System Security Professional (CISSP)*
10. *Cisco Certified CCNA Cyber Ops*
11. *Cisco Certified CCNA Security*
12. *Certified Risk Management Officer (CRMO)*
13. *CompTIA CySA+ Cybersecurity Analyst (CySA+)*
14. *COBIT 2019 Foundation (COBIT 2019)*
15. *EC-Council Certified Incident Handler (ECIH)*
16. *EC-Council Certified Security Analyst (ECSA)*
17. *GIAC Certified Forensic Analyst (GCFA)*
18. *ITIL 4 Foundation (ITIL 4)*
19. *Offensive Security Certified Professional (OSCP)*
20. *Certified Risk Management Officer (CRMO).*

PELANGGARAN KEAMANAN INFORMASI

Selama tahun 2023, Telkom menghadapi ancaman terhadap *server*. Meskipun tidak mengancam atau mengganggu operasional, namun kami tetap memerlukan kewaspadaan dan pemantauan terus-menerus terhadap seluruh sistem keamanan informasi yang dimiliki.

Frekuensi Ancaman *Cyber*

Deskripsi	Jumlah		
	2023	2022	2021
Brute Force Attack to Network Element (attempts)	366.732	9.579	125.949
Longest Duration in DDoS Attacks (minutes)	1.818	6.779	841
Largest Volume Used in DDoS Attacks (Gbps)	199,1	210,7	299,7
Defacement	-	-	-

Keterangan:
Brute Force Attack : Proses menemukan solusi dengan terus-menerus mencoba banyak varian informasi yang mungkin seperti kata sandi, kunci yang diuraikan, dll., secara acak. (*reference*:https://www.cybrary.it/glossary/d-the-glossary/distributed-denial-service-ddos/, https://www.cybrary.it/glossary/d-the- glossary/denial-of-service-attack/)
DDoS Attack Teknik : Penolakan Layanan, serangan pada jaringan atau mesin untuk membuatnya tersedia bagi pengguna lain atau penting, yang menggunakan banyak host untuk melakukan serangan. (reference:https://www.cybrary.it/glossary/b-the-glossary/brute-force-attack/)
Defacement : Perubahan atau pengrusakan halaman Web atau situs Web oleh individu atau proses yang tidak sah, biasanya seorang peretas. (reference:https://www.trendmicro.com/vinfo/us/security/definition/website-defacement)

Perusahaan terus berkomitmen untuk menjaga kewaspadaan dan keamanan sistem informasi dengan meningkatkan strategi pemantauan dan pencegahan guna mengidentifikasi serta menangani dengan cepat setiap potensi ancaman terhadap server, hal ini dilakukan untuk memastikan integritas dan keamanan sistem yang terjaga.

PENGUJIAN KEAMANAN SIBER TERHADAP *VULNERABILITY* SISTEM-SISTEM KRITIKAL

Perusahaan melaksanakan pengujian keamanan siber terhadap sistem-sistem kritikal. Pengujian yang dilakukan adalah dengan menjalankan *Vulnerability Assessment* dan *Penetration Test*. Pengujian dilakukan secara berkala, dalam kurun waktu per triwulan maupun per semester. Selain dilakukan oleh internal Perusahaan, pelaksanaan pengujian juga dilakukan oleh pihak ketiga untuk menjamin obyektivitas dari hasil pengujian keamanan siber.

PENCIPTAAN NILAI EKONOMI YANG BERKELANJUTAN

Sepanjang 2023, TelkomGroup mencatatkan kinerja operasional dan keuangan yang positif. Pendapatan TelkomGroup mencapai Rp149.216 miliar, mengalami kenaikan sebesar 1,3% dari tahun sebelumnya yaitu Rp147.306 miliar. Jika dibandingkan dengan target RKAP, pendapatan usaha mencapai 95,64% dari target yang ditetapkan. Dari akun pendapatan yang dikurangi akun-akun biaya, TelkomGroup berhasil mencatatkan laba bersih sebesar Rp24.560 miliar, mengalami kenaikan sebesar 18,3% dibandingkan dengan tahun lalu yang tercatat Rp20.753 miliar. Laba bersih tahun ini mencapai 95,27% dari target RKAP.

Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan [201-1]

Uraian	2023	2022	2021
	Rp miliar		
Pendapatan	149.216	147.306	143.210
Laba Bersih	24.560	20.753	24.760
Kontribusi kepada Negara *	42.217	43.098	49.894
Pembayaran kepada Investor **	7.954	7.118	7.974
Pembayaran kepada Kreditur	40.071	48.368	48.166
Pembayaran kepada Pemasok dan Mitra ***	53.679	45.559	44.811
Pembayaran kepada Karyawan	13.833	13.195	13.660

Keterangan:
* Kontribusi dividen tahun 2022 menggunakan angka dividen RUPS Tahun Buku 2021 yang diselenggarakan pada tahun 2022. Angka tahun 2021 dan 2020 disajikan ulang menggunakan pendekatan seperti di atas dan sebagai perbaikan angka di Laporan Keberlanjutan 2021 yang tercatat senilai 48.963 untuk tahun 2021 dan 49.754 untuk tahun 2020.
** Pembayaran kepada investor tidak termasuk dividen atas saham publik tahun buku sebelumnya yang dibayarkan pada tahun tersebut.
*** Pembayaran kepada pemasok dan mitra untuk biaya operasional langsung maupun tidak langsung

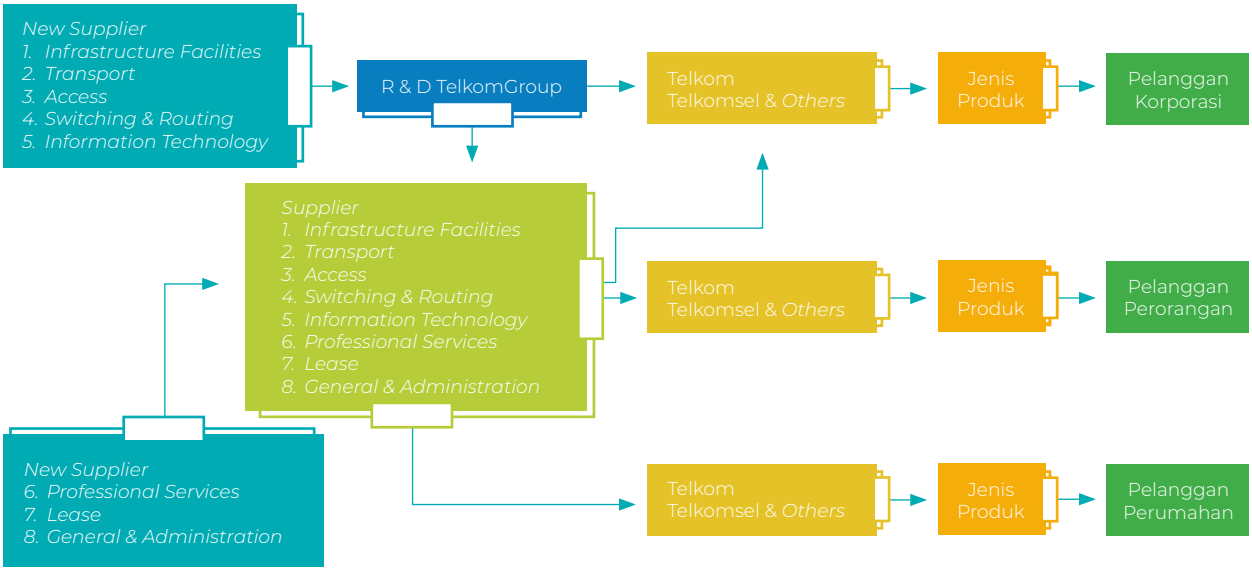
Dari perolehan nilai ekonomi di 2023, kami mencatat nilai ekonomi yang didistribusikan kepada pemangku kepentingan melalui akvivitas rantai nilai TelkomGroup. Kami patuh dan taat pajak kepada pemerintah dengan total pajak yang dibayarkan di 2023 mencapai Rp22.850 miliar. Distribusi nilai ekonomi kepada karyawan tercermin dari pembayaran gaji dan tunjangan yang mencapai Rp13.833 miliar.

Sementara itu, pengeluaran untuk pemasok dan mitra, termasuk bagi pihak lokal, tercatat sebesar Rp23.447 miliar. Dengan melibatkan pemasok lokal, aktivitas bisnis TelkomGroup telah berkontribusi untuk mendorong perekonomian dan pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Kami juga menyalurkan nilai ekonomi bagi masyarakat melalui berbagai program pelibatan dan pengembangan masyarakat dengan total nilai Rp20 miliar. Selain melalui program-program pelibatan dan pengembangan masyarakat, jaringan komunikasi dan broadband Telkom telah memberikan kontribusi besar dalam mendukung masyarakat untuk berkomunikasi dalam konteks pekerjaan, pembelajaran, dan kegiatan lainnya. Ini memberikan dampak positif dalam bentuk efek multiplier di segmen ekonomi digital. Hingga saat ini, TelkomGroup belum pernah menerima laporan negatif atau adanya konflik serta potensi konflik dengan masyarakat yang bersifat kritis terkait dengan dampak dari produk, jasa, dan proses bisnis yang dijalankan.

RANTAI PASOKAN YANG BERTANGGUNG JAWAB [2-6]

Salah satu praktik etika bisnis terealisasi dari pengelolaan rantai pasokan yang adil dan transparan. TelkomGroup juga melaksanakan manajemen rantai pasokan merujuk pada Pedoman Pelaksanaan Pengadaan. Setiap mitra diharuskan menandatangani Pakta Integritas yang berisi pernyataan untuk tidak terlibat dalam praktik korupsi, kolusi harga, dan konflik kepentingan selama setiap proses pengadaan.

Rantai Pasokan TelkomGroup



Keterangan:
→ Garis Rekomendasi

Kami telah menerapkan *e-procurement* melalui aplikasi SMILE. Tahap seleksi mencakup penilaian terhadap aspek *Quality, Cost, Delivery,* dan *Service* (QCDS). Kebijakan ini sesuai dengan Peraturan Direktur Keuangan dan Manajemen Resiko tentang Pedoman Pengelolaan Supplier, yang mengatur evaluasi pemasok dengan mempertimbangkan aspek *Quality, Cost, Delivery,* dan *Service* (QCDS). Selain itu, kami juga melakukan penilaian terhadap aspek ESG calon mitra. Kami memberikan perhatian khusus terhadap kebijakan dan kepatuhan calon mitra dalam memenuhi aspek integritas dan sosial-lingkungan, seperti penerapan kode etik, penghormatan terhadap HAM, pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta sistem manajemen lingkungan.

Setelah menjalin kerja sama, Telkom melakukan evaluasi kinerja pemasok dengan tujuan memastikan terjalinnya hubungan kerja sama yang baik, berkelanjutan, dan memberikan manfaat optimal bagi kedua belah pihak. Proses penilaian mencakup aspek yang bersifat wajib dan opsional. Evaluasi kinerja ini merupakan langkah mitigasi yang kami ambil terhadap potensi risiko dan bertujuan untuk memastikan ketidakadaan kecurangan atau penyimpangan dalam rantai pasokan. Hasil evaluasi tersebut akan menentukan tingkat risiko dari mitra kerja. Jika risikonya dianggap tinggi, kami akan melakukan pemantauan dan evaluasi ulang terhadap mitra kerja yang bersangkutan.

Pada tahun 2023, tidak ada tindakan *blacklist* yang diambil terhadap mitra yang menunjukkan kinerja buruk berdasarkan hasil evaluasi. Kami juga mencatat bahwa tidak ada mitra yang mengalami pemutusan hubungan kerja karena dianggap tidak mampu untuk menyelesaikan tugasnya. Di sisi lain, melalui implementasi penilaian aspek ESG dalam rantai pasokan TelkomGroup, kami mencatat bahwa tidak ada mitra yang terlibat dalam sanksi hukum terkait ketidakpatuhan sosial-lingkungan.

Pelibatan Pihak Lokal [204-1]

Keterlibatan pihak lokal, termasuk pemasok lokal, memiliki potensi untuk memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Telkom berkomitmen untuk memberikan prioritas kepada pemasok lokal dalam memenuhi kebutuhan pengadaan barang dan jasa, serta menggunakan komponen yang diproduksi di dalam negeri. Mitra kerja atau pemasok lokal, yang memiliki domisili di Indonesia, dapat berperan dalam mendukung operasional TelkomGroup di berbagai wilayah Nusantara dan membantu mengurangi dampak lingkungan, seperti jejak karbon yang lebih rendah jika dibandingkan dengan pemasok dari luar negeri. Sepanjang 2023, Telkom menjalin kerja sama dengan 99% atau 730 mitra lokal dari total 732 mitra kerja, sementara mitra kerja asing menyumbang 1%.

Tingkat Kandungan Dalam Negeri (TKDN)

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), TelkomGroup berkomitmen untuk mendukung peningkatan Tingkat Kandungan Dalam Negeri (TKDN). Meskipun demikian, dalam setiap proses pengadaan yang dilakukan, penggunaan produk dalam negeri oleh TelkomGroup tetap memperhitungkan aspek kualitas dan aspek keuangan ekonomis dari Barang dan/atau Jasa yang diperoleh. Per akhir 2023, pencapaian TKDN oleh TelkomGroup tercatat sekitar 37,66% dari total belanja *Capital Expenditure* (CAPEX) dan 85,32% dari total belanja *Operational Expenditure* (OPEX).





04.

Lampiran

LAMPIRAN 1: KEANGGOTAAN ASOSIASI

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

No.	Nasional	Peserta
37.	Asosiasi Perusahaan Perdagangan Barang Distributor, Keagenan Dan Industri (ARDIN)	Swadharma Sarana Informatika (SSI), Telkomsat
38.	Asosiasi Fintech (AFTECH)	Finnet, Telkomsel
39.	Asosiasi E-Commerce Indonesia (idEA)	Finnet
40.	Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEI)	Telkom
41.	Masyarakat Ekonomi Syariah (MES)	Telkom
42.	BUMN Muda	Telkom
43.	Business 20 (B20)	Telkom
44.	Forum Human Capital Indonesia (FHCI)	Telkom
45.	Asosiasi Pengembang Menara Telekomunikasi (ASPIMTEL)	Mitratel
46.	Asosiasi IoT Indonesia (ASIOTI)	Telkomsel
47.	Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)	Telkom, Mitratel
48.	Himpunan Jasa Konstruksi Indonesia (HJKI)	Telkom Akses
49.	Ikatan Akuntan Indonesia (IAI)	Telkom
50.	Indonesia Corporate Secretary Association (ICSA)	Mitratel
51.	Cyber Defense Indonesia (CDEF ID)	Telkom, Telkomsel

No.	Internasional	Peserta
1.	International Telecommunication Union (ITU)	Telkom
2.	International Telecommunications Satellite Organization (ITSO)	Telkom
3.	International Telecommunications Satellite (INTELSAT)	Telkom
4.	International Marine / Maritime Satellite (INMARSAT)	Telkom
5.	Asia Pacific Telecommunication (APT)	Telkom, Telkomsel
6.	Asia Pacific Economic Cooperation (APECTEL)	Telkom
7.	TM Forum	Telkom, Telkomsel
8.	ASEAN CIO Association (ACIOA)	Telkom
9.	Wireless Broadband Alliance (WBA)	Telkom
10.	The Institute of Certified Management Accountants	Telkom
11.	Asia-Pacific Satellite Communications Council (APSCC)	Telkomsat
12.	Asia Pacific Network Information Centre (APNIC)	Telkomsel
13.	Bridge Alliance	Telkomsel
14.	Global System for Mobile Communications Association (GSMA)	Telkomsel
15.	PMO Global Alliance (PMOGA)	Telkomsigma
16.	Pacific Telecommunications Council (PTC)	Telin
17.	Mobile Ecosystem Forum (MEF)	Telin
18.	International Cable Protection Committee (ICPC)	Telin
19.	The ITW Global Leader's Forum	Telin
20.	Information Systems Audit and Control Association (ISACA) Chapter Indonesia	Telkom
21.	Global Information Assurance Certification (GIAC) Advisory Board	Telkom
22.	International Information System Security Certification Consortium (ISC2)	Telkom
23.	International Association of Privacy Professionals (IAPP)	Telkom

LAMPIRAN 2: DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi
3P + 1L	Adalah *Pay for Person* (sesuai kompetensi yang dibutuhkan), *Pay for Position* (sesuai tingkat tanggung jawab dan akuntabilitas), *Pay for Performance* (sesuai kinerja dalam pencapaian target), dan *Pay for Location* (sesuai kota lokasi kerja).
Backbone	Jaringan komunikasi utama yang terdiri dari fasilitas transmisi dan *switching* yang menghubungkan beberapa *node* jaringan akses. Fasilitas jaringan transmisi antara *node* dan *switching* meliputi gelombang mikro, kabel bawah laut, satelit, serat optik, dan teknologi transmisi lainnya.
BEI	Bursa Efek Indonesia merupakan salah satu Lembaga di pasar modal yang terbentuk melalui penggabungan (*merger*) antara Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya.
Broadband	Metode pensinyalan yang mencakup atau menangani rentang frekuensi (atau pita) yang relatif luas.
BTS	*Base Transceiver Station* yang merupakan perangkat untuk mengirim dan menerima sinyal telepon radio ke dan dari sistem telekomunikasi lain.
BUMN	Badan Usaha Milik Negara adalah perusahaan milik pemerintah, perusahaan milik negara, entitas milik negara, perusahaan negara, perusahaan milik publik, atau *parastatal* yang merupakan badan hukum yang dibentuk oleh pemerintah untuk melakukan kegiatan komersial atas nama pemerintah sebagai pemiliknya.
CPE	*Customer Premises Equipment* merupakan perangkat *handset*, penerima, *set-top box* atau perangkat lain yang digunakan oleh pelanggan layanan telekomunikasi nirkabel, tetap maupun berbasis *broadband*, yang merupakan milik dari operator jaringan tertentu dan diletakkan pada lokasi pelanggan.
Cyberattack	Serangan siber disengaja atas eksploitasi sistem komputer, perusahaan yang bergantung pada teknologi, dan jaringan. Serangan siber menggunakan kode berbahaya untuk mengubah kode, logika, atau data komputer, yang mengakibatkan konsekuensi yang mengganggu yang dapat membahayakan data dan mengarah pada kejahatan dunia maya, seperti pencurian informasi dan identitas.
Cyber Security Operation Center	Pusat pemantauan, pendeteksian, dan pelaksanaan tanggapan pada insiden keamanan informasi.
Dry Plant	ISP (*In Side Plant*) merupakan komponen-komponen atau perangkat pada Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL) yang berada di perairan/laut yang terdiri dari kabel serat optik, SLTE, DWDM, PFE, dll.
e-Commerce	*Electronic commerce* merupakan penjualan dan pembelian produk atau layanan melalui sistem elektronik seperti jaringan internet dan jaringan komputer lainnya.
Eduvice	Program yang diluncurkan sebagai bentuk komitmen dalam mengurangi sampah elektronik (*e-waste*).
ESG	*Environmental, Social, and Governance* adalah seperangkat standar operasional yang merujuk pada tiga kriteria utama (lingkungan, sosial, dan governansi atau tata kelola) dalam mengukur keberlanjutan dan dampak dari sebuah investasi pada suatu perusahaan
Fiber Optic	Kabel yang menggunakan serat optik dan teknologi laser di mana pantulan cahaya yang mewakili data dikirim melalui filamen kaca yang tipis.
FTTx	*Fiber to the* "X" adalah istilah kolektif yang digunakan untuk menggambarkan berbagai pilihan arsitektur jaringan *broadband* yang menggunakan *fiber optic*. Salah satu contoh arsitektur ini adalah FTTH atau *fiber-to-the-home* yaitu jaringan fiber optic dari *Internet Service Provider* (ISP) ke rumah atau lokasi bisnis.
Gbps	*Gigabit per second* adalah rata-rata jumlah *bits*, karakter, atau blok per unit waktu yang bergerak antara perangkat dalam sistem pengiriman data. Biasanya diukur dalam kumpulan bit unit per detik atau *byte* per detik.

Istilah	Deskripsi
GraPARI	Pusat pelayanan pelanggan Telkomsel.
GRI	*Global Reporting Initiative* adalah organisasi pembuat standar pelaporan keberlanjutan yang berlaku secara internasional.
IDX	Bursa Efek Indonesia merupakan salah satu lembaga di bidang pasar modal yang dibentuk melalui penggabungan antara Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya.
IoT	*Internet of Things* (IoT) adalah jaringan perangkat, kendaraan, dan peralatan rumah yang terdiri dari perangkat elektronik, perangkat lunak, aktuator, dan konektivitas yang memungkinkan benda-benda tersebut terhubung, berinteraksi, dan bertukar data.
ISO	Organisasi Internasional untuk Standarisasi (ISO) adalah badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standardisasi nasional setiap negara.
KPPU	Komisi Pengawas Persaingan Usaha atau KPPU merupakan lembaga independen yang dibentuk untuk mengawasi pelaksanaan Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
LED	*Light Emitting Diode* adalah komponen elektronika yang dapat memancarkan cahaya monokromatik ketika diberi tegangan maju.
Mbps	*Megabits per second* adalah satuan pengukuran kecepatan pengiriman sinyal digital yang dinyatakan dalam jutaan bit per detik.
NPS	*Net Promoter Score* merupakan metrik riset pasar yang digunakan Telkom untuk mengetahui *voice of customer* terkini, sebagai masukan dalam perbaikan pengalaman pelanggan. Dengan demikian, Telkom dapat memastikan perbaikan yang dilakukan sudah tepat dan kepuasan pelanggan terjaga dengan baik.
NYSE	Bursa Efek New York (atau dikenal sebagai NYSE) adalah salah satu bursa saham di Amerika Serikat dimana saham Telkom tercatat, selain di Bursa Saham Indonesia.
OJK	Otoritas Jasa Keuangan, pengganti dari Bapepam-LK, merupakan Lembaga independen yang memiliki wewenang untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, sektor pasar modal, dan sektor industri keuangan nonbank.
OKR	Merupakan *Objective and Key Results* yaitu sebuah *framework* dalam menetapkan, mengkomunikasikan, mengeksekusi serta monitoring pencapaian target/*goals* suatu organisasi/Perusahaan yang efektif dan terukur.
PINS	PINS atau PT PINS INDONESIA adalah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan *Customer Premises Equipment* (CPE) dan merupakan anak usaha Telkom dengan saham sebesar 100%.
SASB	Dewan Standar Akuntansi Keberlanjutan atau *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) memberikan standar akuntansi keberlanjutan untuk digunakan oleh perusahaan publik di AS dalam mengungkapkan masalah keberlanjutan materi untuk kepentingan investor dan publik.
SDG	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau dikenal sebagai *Sustainable Development Goals* (SDGs) adalah 17 tujuan dengan 169 capaian yang terukur dan tenggat yang telah ditentukan oleh PBB sebagai agenda dunia pembangunan untuk kemaslahatan manusia dan planet bumi.
Service Assurance	Layanan yang menjaminkan performansi produk yang optimal melalui pemenuhan standar kualitas tertentu untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
Service Delivery	Layanan pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam bentuk produk atau solusi dari Telkom dengan disertai jaminan kualitas *delivery* yang baik.
SIM *Card*	Kartu *Subscriber Identity Module* (SIM) adalah kartu pintar berukuran prangko yang diletakkan di telepon seluler yang memegang kunci layanan telekomunikasi.

LAMPIRAN 3: DAFTAR SINGKATAN

Kata Kunci	Deskripsi
3T	Tertinggal, Terdepan, Terluar
AI	*Artificial Intelligence*
AKHLAK	Amanah Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif
ASKALSI	Asosiasi Kabel Laut Seluruh Indonesia
BBM	Bahan Bakar Minyak
BCMS	*Business Continuity Management System*
BEI	Bursa Efek Indonesia
BLS	*Basic Life Support*
BTS	*Base Transceiver Station*
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
CBA	*Competency & Behavior Appraisal*
CDC	*Community Development Center*
CDI	*Customer Dissatisfaction Index*
CID	*Community Involvement Development*
CIQS	*Cable Implementation Quality System*
CLI	*Customer Loyalty Index*
CO_2	Carbon Dioxide
CPE	*Customer Premises Equipment*
CSI	*Customer Satisfaction Index*
CSR	*Customer Social Responsibility*
CSV	*Creating Shared Value*
DDoS	*Distributed Denial of Service*
DaPen	Dana Pensiun Telkom

Kata Kunci	Deskripsi
DNA	*Device, Network, Application*
DPLK	Dana Pensiun Lembaga Keuangan
DRUPS	*Diesel Rotary Uninterruptible Power Supply*
Eduvice	*Electronic Device Donation for Education*
ESG	*Environment, Social, and Governance*
FWA	*Flexible Working Arrangement*
Gbps	*Giga byte per second*
GCG	*Good Corporate Governance*
GJ	*Gigajoule*
GraPARI	Graha Pari Sraya
GSD	Graha Sarana Duta
HAM	Hak Asasi Manusia
HR	*Human Resource*
HSE	*Health, Safety, and Environment*
ICT	*Information & Comunication Technology*
IDN	*Indonesia Digital Network*
IDX	*Indonesia Stock Exchange*
IEC	*International Electrotechnical Commission*
ILO	*International Labor Organizational*
IoT	*Internet of Things*
ISMS	*Information Security Management System*
ISO	*International Organization for Standardization*

Kata Kunci	Deskripsi
ISP	*In Side Plant*
ITSMS	*IT Service Management System*
K3	Keselamatan dan Kesehatan Karyawan
KPK	Komisi Pemberantas Korupsi
KPPU	Komisi Pengawasan Persaingan Usaha
LED	*Light Emitting Diode*
LTE	*Long Term Evolution*
Mbps	*Mega bits per second*
MSME	*Micro Small Medium Enterprise*
MTTR	*Mean Time to Repair*
NPS	*Net Promoter Score*
NYSE	*New York Stock Exchange*
OHSAS	*Occupational Health and Safety Assessment Series*
OJK	Otoritas Jasa Keuangan
OKR	*Objective dan Key Result*
OSP	*Out Side Plant*
PAK	Penyakit Akibat Kerja
PD	Peraturan Direksi
PDAM	Perusahaan Daerah Air Minum
PDB	Produk Domestik Bruto
PDP	Perlindungan Data Pribadi
PKB	Perjanjian Kerja Bersama
POJK	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
PPIP	Program Pensiun Iuran Pasti
PPMP	Program Pensiun Manfaat Pasti
PR	Peraturan Perusahaan
PUE	*Power Usage Effectiveness*
QCDS	*Quality, Cost, Delivery, dan Service*
QMS	*Quality Management System*
RUPS	Rapat Umum Pemegang Saham
SASB	*Sustainability Accounting Standards Board*
SDGs	*Sustainable Development Goals*
SDM	Sumber Daya Manusia
SEKAR	Serikat Karyawan
SEPAKAT	Serikat Pekerja Telkomsel
SKATA	Serikat Karyawan Graha Sarana Duta
SKKL	Sistem Komunikasi Kabel Laut
SLG	*Service Level Guarantee*
SMAP	Sistem Manajemen Anti Penyuapan
SMILE	*Supply Management and Logictic Enchancement*
SMK3	Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja
SNI	Standar Nasional Indonesia
SOE	*Stated-Owned Enterprise*
SPIN	Serikat Pekerja Infomedia Nusantara
SPMD	Serikat Pekerja Metra Digital Media
SROI	Social Return on Investment
TCU	*Telkom Corporate University*
TIQA	*Telkom Integrated Quality Assurance*

LAMPIRAN 4: REFERENSI PERATURAN OJK NO. 51/POJK.04/2017 DAN SURAT EDARAN OJK NO. 16/SEOJK.04/2021

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
Strategi Keberlanjutan		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	33-34
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan		
B.1	Aspek Ekonomi	24
B.2	Aspek Lingkungan Hidup	24
B.3	Aspek Sosial	24-25
Profil Perusahaan		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	20-21
C.2	Alamat Perusahaan	16
C.3	Skala Usaha	16-17, 22-23
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	17
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	29, Lampiran
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	20
Penjelasan Direksi		
D.1	Penjelasan Direksi	10-13
Tata Kelola Keberlanjutan		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	32-33
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	71
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	38-39
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	81
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	38-39
Kinerja Keberlanjutan		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	50
Kinerja Ekonomi		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan, dan Laba Rugi	91
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	-
Kinerja Lingkungan Hidup		
Aspek Umum		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	-
Aspek Material		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	50, 55-56
Aspek Energi		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	53-54
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	55

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
Aspek Air		
F.8	Penggunaan Air	57
Aspek Keanekaragaman Hayati		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati	57
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	57
Aspek Emisi		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	56
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	50-53
Aspek Limbah dan Efluen		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	58-59
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	58-59
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada)	Tidak relevan
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	84
Kinerja Sosial		
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	60-65
Aspek Ketenagakerjaan		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	67-68
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	67
F.20	Upah Minimum Regional	69
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	72-74
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	71-72
Aspek Masyarakat		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar	76-77
F.24	Pengaduan Masyarakat	84
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	76-79
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	Tidak relevan
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan	61
F.28	Dampak Produk/Jasa	84-91
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	58
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	65
Lain-lain		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	5
G.2	Lembar Umpan Balik	108
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	5
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik	102-103

LAMPIRAN 5:
INDEKS STANDAR GRI

Pernyataan Penggunaan : PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk telah melaporkan informasi yang dikutip dalam indeks konten GRI untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2023 dengan referensi pada Standar GRI.

GRI 1 Digunakan : GRI 1: Landasan 2021.

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Lokasi
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1	Rincian organisasi	16-17, 22-23
	2-2	Entitas pada pelaporan keberlanjutan organisasi	4
	2-3	Periode, frekuensi, dan kontak pelaporan	4
	2-4	Penyajian kembali informasi	
	2-5	Penjaminan eksternal	5
	2-6	Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	22-23
	2-7	Tenaga Kerja	
	2-8	Pekerja yang bukan pekerja langsung	
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola	32-33
	2-10	Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi	
	2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi	32-33
	2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak	32-33
	2-13	Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak	32-33
	2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	5, 10-13, 32-33
	2-15	Konflik kepentingan	80
	2-16	Komunikasi masalah penting	Laporan Tahunan
	2-17	Pengetahuan kolektif pejabat tata kelola tertinggi	Laporan Tahunan
	2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	Laporan Tahunan
	2-19	Kebijakan remunerasi	Laporan Tahunan
	2-20	Proses menentukan remunerasi	Laporan Tahunan
	2-21	Rasio total kompensasi tahunan	Laporan Tahunan
	2-22	Pernyataan tentang strategi pembangungan berkelanjutan	33-37
	2-23	Komitmen kebijakan	33-37, 41-46
	2-24	Menanamkan komitmen kebijakan	33-37
	2-25	Proses untuk memperbaiki dampak negatif	32-33, 38-39, 41-46
	2-26	Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah	Laporan Tahunan
	2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan	33, 82-83
	2-28	Asosiasi keanggotaan	29, Lampiran
	2-29	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	81
	2-30	Perjanjian perundingan kolektif	67

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Lokasi
GRI 3: Topik Material 2021	3-1	Proses menentukan topik material	34-35
	3-2	Daftar topik material	34-35
	3-3	Manajemen topik material	34-35, 41-46
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	91-92
	201-2	Implikasi finansial akibat perubahan iklim	52, 84
	201-3	Kewajiban pada program imbalan pasti dan program pensiun lainnya	70
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	85
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	76-77
GRI 204 : Praktik Pengadaan 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	93
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-1	Operasi yang dinilai memiliki risiko korupsi	83-84
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi	83-84
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	83-84
GRI 206: Perilaku Antipersaingan 2016	206-1	Langkah-langkah hukum untuk perilaku antipersaingan, praktik antipakat, dan monopoli	83
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi di dalam organisasi	53-54, 56
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi	53-54
	302-3	Intensitas Energi	53-54
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	55-56
GRI 303: Air dan Efluen 2018	303-5	Konsumsi air	57
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	56
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	56
	305-5	Pengurangan emisi GRK	56
GRI 306: Limbah 2020	306-2	Manajemen dampak signifikan terkait limbah	58
	306-3	Timbulan Limbah	58
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	67
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	69
	401-3	Cuti melahirkan	69

Standar GRI	Indikator	Pengungkapan	Lokasi
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	72
	403-2	Pengidentifikasian bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden	73
	403-3	Layanan kesehatan kerja	74
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja	74
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	74
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	74
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak-dampak keselamatan dan kesehatan kerja terkait hubungan bisnis	73
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	72
	403-9	Kecelakaan kerja	73
	403-10	Penyakit Akibat Kerja	73
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan pertahun pe rkaryawan	71
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	70-71, 74
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	69
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara 2016	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	68
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dengan laki-laki	69
GRI 406: Nondiskriminasi	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	75
GRI 413 : Masyarakat Setempat 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	76-77
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan pelanggan terkait privasi pelanggan dan kehilangan data pelanggan	86

LAMPIRAN 6: INDEKS SASB

Industri Telekomunikasi		
Kode	**Uraian**	**Halaman**
Metrik Aktivitas		
TC-TL-000.A	Jumlah pelanggan nirkabel	60
TC-TL-000.B	Jumlah pelanggan telepon kabel	60
TC-TL-000.C	Total pelanggan *broadband*	60
TC-TL-000.D	Lalu lintas jaringan	22-23, 63
Dampak Lingkungan atas Operasional Perusahaan		
TC-TL-130a.1	Jumlah energi yang dikonsumsi, persentase jaringan listrik, persentase energi terbarukan	56
Privasi Data		
TC-TL-220a.1	Deskripsi kebijakan dan praktik yang berkaitan dengan iklan perilaku dan privasi pelanggan	86-87
TC-TL-220a.2	Jumlah pelanggan yang informasinya digunakan untuk tujuan sekunder	86-87
TC-TL-220a.3	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum yang terkait dengan privasi pelanggan	86
TC-TL-220a.4	Jumlah permintaan penegak hukum untuk informasi pelanggan, jumlah pelanggan yang informasinya diminta, persentase yang mengakibatkan pengungkapan	89
Keamanan Data		
TC-TL-230a.1	Jumlah pelanggaran data, persentase yang melibatkan informasi identitas pribadi (PII), dan jumlah pelanggan yang terpengaruh	86
TC-TL-230a.2	Deskripsi tentang pendekatan untuk mengidentifikasi dan mengatasi risiko keamanan data, termasuk standar keamanan siber pihak ketiga	89
Manajemen Produk Akhir		
TC-TL-440a.1	Bahan yang dipulihkan melalui mengambil kembali program, persentase bahan pulih yang (a) digunakan kembali, (b) daur ulang, dan (c) dipendam	58
Perilaku yang Kompetitif & Internet yang Terbuka		
TC-TL-520a.1	Jumlah total kerugian moneter sebagai akibat dari proses hukum terkait dengan peraturan perilaku anti-persaingan	83
TC-TL-520a.2	Rata-rata kecepatan unduh berkelanjutan aktual dari konten yang dimiliki terkait komersial dan konten yang tidak terkait	62-63
TC-TL-520a.3	Deskripsi risiko dan peluang yang terkait dengan netralitas bersih, *peer-to-peer* berbayar, peringkat nol, dan praktik terkait	-
Mengelola Risiko Sistemik dari Gangguan Teknologi		
TC-TL-550a.1	Frekuensi gangguan rata-rata sistem dan durasi gangguan rata-rata pelanggan	84-85
TC-TL-550a.2	Diskusi sistem untuk menyediakan layanan tanpa hambatan selama gangguan layanan	84-85

UMPAN BALIK LAPORAN KEBERLANJUTAN 2023 PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK

Terima kasih atas kesediaan Anda untuk membaca Laporan Tahunan 2023 ini. Sebagai bagian dari upaya untuk menyempurnakan isi pelaporan tahun berikutnya, kami mengharapkan kiranya Anda berkenan memberikan masukan dengan menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini.

PERTANYAAN

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

   SS **S** **RR** **TS** **STS**

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

   SS **S** **RR** **TS** **STS**

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

   SS **S** **RR** **TS** **STS**

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

   SS **S** **RR** **TS** **STS**

Keterangan:

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

5. Menurut Anda, informasi apa saja yang telah disampaikan dalam pelaporan ini dan dirasakan bermanfaat?
   a. .....
   b. .....
   c. .....
6. Menurut Anda, informasi apa saja yang telah disampaikan dalam pelaporan ini dan dirasakan kurang berguna?
   a. .....
   b. .....
   c. .....
7. Menurut Anda, bagaimana dengan tampilan pelaporan ini baik dari isi, desain dan tata letak serta foto-foto yang disertakan?
   a. .....
   b. .....
   c. .....
8. Menurut Anda, informasi apa saja yang dirasakan kurang dan harus dilengkapi dalam Laporan Tahunan mendatang?
   a. .....
   b. .....
   c. .....

Profil Anda

Nama Lengkap : .....

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

Lembaga/Perusahaan : .....

Jenis Lembaga/Perusahaan : ☐ Pemerintah ☐ Industri ☐ Media ☐ LSM ☐ Masyarakat ☐ Lain-lain

Pengembalian formulir dan hal-hal lain terkait Laporan Tahunan 2023 dapat disampaikan kepada:

Investor Relations
The Telkom Hub, Telkom Landmark Tower Lantai 39
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52, Jakarta 12710
Tel : (6221) 521 5109
Fax : (6221) 522 0500
E-mail : investor@telkom.co.id
Website : www.telkom.co.id