
BUMN UNTUK INDONESIA
Telkom Indonesia
Together Towards
SUSTAINABLE GROWTH
2024
LAPORAN KEBERLANJUTAN



Together Towards Sustainable Growth

Sinergi antara Telkom dan Anak Perusahaan (“Telkom Group”) dalam menjalankan praktik keberlanjutan menjadi kunci utama untuk mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, dimana pencapaian keunggulan bisnis diiringi dengan penciptaan nilai bersama (*shared value*) bagi seluruh pemangku kepentingan.



Tahun 2024 menandai upaya penguatan kolaborasi Telkom Group untuk memastikan keselarasan strategi dalam mengatasi tantangan, memanfaatkan peluang baru, serta mencapai target keberlanjutan Telkom Group 2030. Upaya bersama ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan peran Telkom Group sebagai pelaku utama industri telekomunikasi di Indonesia untuk mewujudkan pembangunan infrastruktur digital yang inklusif, mendorong inovasi teknologi yang bertanggung jawab, serta membangun ekosistem digital yang berkelanjutan.

Daftar Isi

01 Pengantar

08 Tentang Laporan Keberlanjutan
10 Pesan dari Komisaris Utama
12 Pesan dari Direktur Utama
16 Tanggung Jawab Pelaporan Keberlanjutan 2024
18 Ikhtisar Keberlanjutan di Tahun 2024
20 Penghargaan di Tahun 2024
22 Tentang Telkom

02 Keberlanjutan di Telkom

28 Tata Kelola Keberlanjutan
30 Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi
32 Proses Pemilihan dan Pengangkatan Dewan Komisaris dan Direksi
32 Konflik Kepentingan
33 Evaluasi Kinerja Dewan Komisaris dan Direksi
33 Kebijakan Remunerasi
35 Pelibatan Pemangku Kepentingan
36 Penilaian Materialitas
39 Manajemen Risiko dan Peluang Keberlanjutan
42 Strategi Keberlanjutan
44 Dukungan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

03 *Save Our Planet*

49 Perubahan Iklim dan Manajemen Energi
49 Pendekatan Manajemen
49 Mitigasi Iklim
57 Adaptasi Iklim
63 Manajemen Sumber Daya
63 Pendekatan Manajemen
63 Pengelolaan Limbah
66 Manajemen Lingkungan Lainnya
66 Pengelolaan Air
68 Pelestarian Keanekaragaman Hayati
74 Biaya Lingkungan
75 Kinerja Lingkungan Perusahaan

04 *Empower Our People*

83 Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi
84 Pendekatan Manajemen
84 Inklusifitas Rekrutmen Karyawan Telkom
85 Kompensasi dan Benefit
85 Pengembangan Talenta
88 Lingkungan Kerja yang Inklusif
90 Kesehatan dan Keselamatan Karyawan
91 Pendekatan Manajemen
92 Keselamatan dan Kesehatan Kerja
93 Kesejahteraan Karyawan

96 Pengalaman Pelanggan
96 Pendekatan Manajemen
97 Layanan Unggul bagi Semua Pelanggan
100 Inovasi Produk yang Bertanggung Jawab
101 Inklusivitas Digital dan Pelibatan Komunitas
101 Pendekatan Manajemen
102 Inklusivitas Digital
103 Pelibatan Komunitas
113 Kinerja Sosial Perusahaan

05 *Elevate Our Business*

124 Kepatuhan Regulasi
124 Pendekatan Manajemen
124 Pemasaran Produk yang Etis
125 Perilaku Persaingan Usaha yang Adil
125 Kesetaraan Akses Internet
126 Praktik Bisnis Beretika
126 Pendekatan Manajemen
127 Kebijakan Pencegahan Korupsi, Suap dan Tindak Penipuan
129 Telkom *Integrity Line*
130 Keamanan Siber & Pelindungan Data
131 Pendekatan Manajemen
133 Kebijakan Penggunaan dan Retensi Data untuk Melindungi Hak Pelanggan
134 Pengelolaan Data Sekunder yang Terkendali
135 Menghadapi Ancaman Siber
137 Rantai Pasok yang Bertanggung Jawab
138 Proses Pengadaan Bertanggung Jawab
139 Keterlibatan Pihak Lokal

06 Lampiran

142 Lampiran 1. Emisi Gas Rumah Kaca (GRK) per Entitas
146 Lampiran 2. Indeks Pengungkapan POJK 51/2017 dan SEOJK 16/2021
148 Lampiran 3. Indeks Pengungkapan GRI
151 Lampiran 4. Indeks Pengungkapan SASB – Industri Telekomunikasi
153 Lampiran 5. Metode Perhitungan Emisi Gas Rumah Kaca (GRK)
155 Lampiran 6. Keanggotaan Asosiasi
157 Lampiran 7. Pernyataan Penjaminan Eksternal
161 Lampiran 8. Lembar Umpan Balik



01 Pengantar


Telkom
Indonesia
the world in your hand



Pengantar

Tentang Laporan Keberlanjutan

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk ("Telkom") menegaskan komitmen atas praktik keberlanjutan melalui publikasi tahunan, yakni Laporan Keberlanjutan yang dirilis pada 21 April 2025. Laporan ini menyajikan informasi mengenai strategi, serta target dan kinerja lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) Telkom beserta 13 Anak Perusahaan yang dimiliki secara langsung, kecuali dinyatakan sebaliknya. Laporan ini merangkum informasi dari periode 1 Januari 2024 – 31 Desember 2024, sesuai dengan periode pelaporan keuangan terkonsolidasi. [GRI 2-2] [GRI 2-3]

Pembaca disarankan meninjau laporan ini bersamaan dengan Laporan Tahunan Telkom 2024, Laporan Risiko Iklim Telkom 2023, dan laman keberlanjutan Telkom untuk mendapatkan pemahaman secara menyeluruh atas praktik keberlanjutan di Telkom Group.

Standar Pelaporan

Penyusunan laporan ini mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik (POJK51) dan Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik, serta merujuk pada Standar *Global Reporting Initiative* (GRI) 2021 dan 17 *United Nation Sustainable Development Goals* (UN SDGs).

Laporan ini juga menyajikan informasi yang direkomendasikan oleh standar *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) untuk industri telekomunikasi, khususnya *Telecommunication Services Sustainability Accounting Standard* versi 2023-12. Selain itu, sebagai bentuk adopsi awal Telkom terhadap standar *International Sustainability Standard Board* (ISSB), laporan ini juga memuat ketentuan pengungkapan *International Financial Reporting Standard* (IFRS) S1 dan S2.

Penyajian Kembali Informasi

Kami menyajikan ulang sejumlah informasi dalam laporan ini seiring dengan upaya Telkom dalam meningkatkan akurasi pengumpulan dan cakupan perhitungan data, serta pelaksanaan verifikasi internal. Informasi yang disajikan kembali mencakup: emisi Gas Rumah Kaca (GRK), limbah, dan konsumsi air.
[GRI 2-4]

Penjaminan Eksternal

Kami menunjuk pihak eksternal independen, yakni TUV Rheinland Indonesia, untuk melakukan penjaminan eksternal atas Laporan Keberlanjutan 2024 dengan ruang lingkup kepatuhan pelaporan atas standar GRI 2021. Hasil penjaminan eksternal disajikan pada lampiran laporan ini.
[POJK. G.1] [GRI 2-5]

Pernyataan Berwawasan ke Depan

Laporan ini berisi pernyataan berwawasan ke depan *(forward-looking statement)*, seperti target, harapan, perkiraan, estimasi, atau proyeksi yang akan datang. Pernyataan tersebut disusun berdasarkan asumsi dan informasi yang diketahui Telkom pada saat penyusunan laporan. Telkom menyadari adanya risiko ketidakpastian dalam pernyataan tersebut yang mungkin berada di luar kontrol Telkom. Oleh sebab itu, tidak ada jaminan pernyataan tersebut dapat dipenuhi seluruhnya.

Pembaca perlu menafsirkan pernyataan berwawasan ke depan di dalam laporan ini dengan penuh kehati-hatian. Pembaca bertanggung jawab sepenuhnya atas segala tindakan yang diambil sebagai respons terhadap informasi yang disajikan dalam laporan ini.

Informasi Lainnya

Semua referensi terhadap nilai mata uang adalah dalam Rupiah Indonesia (Rp), kecuali dinyatakan sebaliknya. Istilah “Telkom” dan "Perseroan" dalam laporan ini mengacu pada entitas induk sedangkan istilah “Telkom dan Anak Perusahaan” atau “Telkom Group” mengacu pada keseluruhan perusahaan induk dan anak serta entitas afiliasi secara bersama-sama. Namun, penggunaan istilah “Telkom” tidak menghilangkan entitas anak dan afiliasi dalam lingkup isi dan pembahasan laporan.

Kontak Terkait Laporan

Kami menghargai setiap umpan balik pembaca yang dapat berkontribusi pada perbaikan laporan kami ke depan. Untuk mengajukan permintaan informasi, saran, atau umpan balik terkait laporan Keberlanjutan ini, pembaca dapat menghubungi:

Unit Sustainability
PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk
The Telkom Hub, Telkom Landmark Tower, Lantai 39
Jl. Jend Gatot Subroto Kav. 52, Indonesia
Email : sustainability@telkom.co.id

Kami mengucapkan terima kasih atas umpan balik terhadap Laporan Keberlanjutan 2023 dari para pemangku kepentingan. Manajemen Telkom juga telah menerima umpan balik atas kinerja keberlanjutan dari lembaga pemeringkat dan menindaklanjuti hasil penilaian *Environment, Social dan Governance* (ESG). Dalam Laporan Keberlanjutan tahun 2024, Telkom berupaya untuk terus meningkatkan pengelolaan aspek ESG dan kinerja keberlanjutan.

Pesan dari Komisaris Utama



> **Kami memandang positif kinerja keberlanjutan Telkom Group yang secara konsisten mengalami pengembangan, yakni dibuktikan dengan berbagai penghargaan dan pencapaian pada aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola.**

Bambang Permadi Soemantri Brodjonegoro
Komisaris Utama/Komisaris Independen

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Pertama-tama kami mengajak seluruh pemangku kepentingan untuk memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa bahwa di tahun 2024 ini Telkom dapat mempertahankan kinerja di tahun 2024 dengan cukup baik dan memperkuat fondasi pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Tahun 2024 ini dilalui dengan tantangan dalam berbagai aspek, seperti kondisi makroekonomi, kompetisi, perkembangan teknologi, dan isu keberlanjutan. Seiring dengan tantangan dan peluang keberlanjutan yang makin dirasakan industri telekomunikasi, Telkom melakukan upaya terbaik untuk meningkatkan kinerja operasional dan keuangan yang mampu menciptakan dampak positif dan nilai tambah yang berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan.

Sepanjang tahun 2024, kami menilai Direksi telah mengambil langkah konkret untuk memperkuat strategi dan inisiatif keberlanjutan di lingkungan Telkom Group, yang antara lain tercermin pada kepemimpinan Direksi yang didukung oleh seluruh Anak Perusahaan dalam memperkuat dan menyelaraskan strategi dan inisiatif keberlanjutan di lingkungan Telkom Group. Di tahun 2024 ini, Telkom telah menetapkan strategi dan target keberlanjutan Telkom Group 2030 sebagai peta jalan untuk menyempurnakan dan mengorkestrasi langkah-langkah korporasi di bidang lingkungan, sosial, dan tata kelola.

Tahun 2024 ini juga merupakan tahun pembuktian atas keseriusan Telkom dalam meningkatkan kualitas dan kredibilitas informasi kinerja keberlanjutan yang disajikan dalam laporan ini. Telkom telah melakukan penjaminan eksternal untuk Laporan Keberlanjutan Telkom Group 2024 yang dilakukan oleh pihak eksternal independen, yakni TUV Rheinland Indonesia.

Kami memandang positif kinerja keberlanjutan Telkom Group yang secara konsisten mengalami pengembangan, yakni dibuktikan dengan berbagai penghargaan dan pencapaian pada aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola. Beberapa penghargaan tersebut di antaranya *Outstanding Leadership in Sustainability* (CNBC Indonesia), peringkat pertama pengembangan UMK dan Rumah BUMN (BCOMSS Kementerian BUMN), *Integrated Sustainability Initiatives - Education, Decent Work and Technology* (IDX Channel), *Gender-Inclusive Workplace* (UN Indonesia WEPs), dan *Best Companies to Work for* dan *Sustainable Workplace* (HR Asia). Pada tahun 2024, Telkom juga telah berhasil meningkatkan ESG *Rating* Sustainalytics dari 27,1 menjadi 25,6 (*Medium Risk*), Penilaian ESG oleh BPKP dari 74,02 (Cukup Baik) menjadi 91,23 (Sangat Baik), serta mendapatkan predikat B dari CDP (*Carbon Disclosure Project*) yang spesifik menilai kesiapan Telkom terkait perubahan iklim. Pencapaian tersebut terus mendorong semangat dan konsistensi Telkom dalam meningkatkan kinerja keberlanjutan, tidak hanya terpaku pada peningkatan jumlah penghargaan dan peningkatan angka *rating*, tetapi lebih dari itu yaitu peningkatan kualitas pengelolaan perusahaan yang berdampak pada seluruh aspek keberlanjutan.

Sebagai bagian dari peningkatan kualitas pengelolaan perusahaan, kami mencermati bahwa Telkom perlu terus melakukan mitigasi risiko dan tantangan global yang berpotensi mengganggu operasi bisnis dan layanan Telkom Group, di antaranya risiko keamanan siber, cuaca ekstrem dan bencana akibat perubahan iklim, serta kualitas sumber daya manusia yang sejalan dengan transformasi digital Perusahaan. Pengembangan produk dan distribusi layanan telekomunikasi yang merata melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi perlu dilakukan dengan mengedepankan aspek kebermanfaatan, tanggung jawab, dengan tetap memperhitungkan nilai investasi dan harga yang wajar agar Telkom dapat menjaga keberlanjutannya dalam jangka panjang. Dalam menghadapi tantangan tersebut, tentunya harus diiringi dengan fondasi tata kelola yang kuat agar setiap langkah strategis dan operasional yang diambil tidak hanya mendorong pertumbuhan bisnis, tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan jangka panjang dan penciptaan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan Telkom Group. Konsekuensi dari penguatan tata kelola adalah penegakan kedisiplinan termasuk dalam hal pemberian apresiasi dan sanksi, penguatan integritas dan etika, serta penciptaan budaya perusahaan yang suportif terhadap aspek tata kelola.

Akhir kata, atas nama Dewan Komisaris, saya menyampaikan terima kasih atas dukungan penerapan praktik keberlanjutan di Telkom Group dan berharap dapat mempererat kolaborasi serta sinergi untuk melanjutkan kemitraan dan mewujudkan masa depan yang berkelanjutan. Selain itu, sebagai bagian dari rasa syukur, kami mengucapkan terima kasih kepada jajaran Direksi, mitra serta seluruh pemangku kepentingan Telkom atas kontribusi yang telah diberikan dalam mewujudkan pertumbuhan yang berkelanjutan.

Jakarta, 21 April 2025



Bambang Permadi Soemantri Brodjonegoro

Komisaris Utama/Komisaris Independen

Pesan dari Direktur Utama

[POJK. D-1]



Komitmen keberlanjutan Telkom terwujud pada langkah strategis yang diambil pada tahun 2024, di mana Telkom berhasil mencapai berbagai tonggak penting pada perjalanan keberlanjutan Perusahaan.

Ririek Adriansyah
Direktur Utama

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Dalam beberapa tahun terakhir, industri telekomunikasi global dihadapkan dengan berbagai peluang dan tantangan keberlanjutan, di antaranya peluang dari meningkatnya permintaan layanan digital dan inovasi berbasis *artificial intelligence*, namun juga tantangan seperti dampak perubahan iklim yang semakin nyata. Di tengah dinamika ini, Telkom tetap berkomitmen untuk mewujudkan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dan menciptakan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

Komitmen Telkom terwujud pada langkah strategis yang diambil pada tahun 2024, di mana Telkom berhasil mencapai berbagai tonggak penting pada perjalanan keberlanjutan Perusahaan. Telkom menunjuk pihak eksternal independen untuk melakukan penjaminan atas Laporan Keberlanjutan Tahun 2024 ini, yang telah dinyatakan memenuhi standar AA1000AP dan AA1000AS v3 dan telah mengikuti persyaratan pelaporan dengan mengacu pada GRI 2021.

Telkom berhasil meningkatkan *ESG Rating* dari beberapa lembaga pemeringkat, yaitu skor ESG Sustainalytics 25,6 (*Medium Risk*), skor ESG BPKP 91,23 (Sangat Baik), skor tata kelola ACGS 103,31 (*Leadership in Corporate Governance*), serta predikat B dari CDP (*Carbon Disclosure Project*) untuk kategori iklim.

Telkom juga melakukan pembaruan target dan strategi keberlanjutan yang mengusung program GoZero% sebagai wujud keseriusan kami untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan serta menjawab masukan serta ekspektasi para pemangku kepentingan kunci. Strategi keberlanjutan Telkom selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan bersifat holistik yang mencakup tiga pilar utama keberlanjutan.

Pilar ***Save Our Planet*** mencerminkan komitmen Telkom untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasi bisnis, khususnya pada area yang memiliki dampak signifikan, yaitu emisi dan limbah. Di tahun 2024 Telkom Group telah melakukan perhitungan emisi untuk seluruh cakupan (cakupan 1, 2, dan 3), dimana cakupan 3 meliputi 9 kategori, serta menetapkan tahun 2023 sebagai *base year* dalam penentuan target penurunan emisi. Perhitungan emisi GRK dilakukan menggunakan standar GHG Protocol, dan dilakukan verifikasi hasil inventarisasi emisi GRK cakupan 1 dan 2 oleh pihak independen menggunakan standar ISO 14064-1:2018. Hal ini sebagai langkah kami untuk meningkatkan keyakinan dan kredibilitas dalam perhitungan emisi GRK sebagai dasar menetapkan strategi menuju *Net Zero* 2060 serta persiapan dalam pemenuhan standar IFRS S2. Adapun total emisi GRK Telkom Group cakupan 1, 2 dan 3 adalah 2.417.474 ton CO_2e, dengan 84% emisi berasal dari emisi cakupan 2. Terdapat kenaikan emisi GRK cakupan 2 sebesar 2,8% yang disebabkan oleh penambahan infrastruktur BTS Telkomsel, sementara emisi GRK cakupan 1 turun 2,0% dari aktivitas pengurangan kendaraan operasional, serta penurunan emisi GRK cakupan 3 sebesar 8,1% dari aktivitas efisiensi belanja modal perusahaan. Adapun dalam manajemen energi, Telkom Group telah memanfaatkan *renewable energy*, termasuk solar PV dan *microhydro*, dalam bauran energinya. Telkom Group juga menggunakan *Electric Vehicle* sebagai kendaraan operasional, serta mendukung upaya lainnya untuk efisiensi energi, termasuk dalam pengadaan dan peremajaan peralatan ramah lingkungan.

Selain itu, Telkom Group berhasil mengurangi total limbah kantor yang dihasilkan sebanyak 6.387 ton, dan mengalihkan sebanyak 176.046 kg atau 80% limbah kabel *fiber optic* dari pembuangan akhir. Limbah kabel *fiber optic* yang dialihkan dapat digunakan kembali untuk pemenuhan layanan kepada pelanggan. Telkom Group juga telah banyak melakukan inisiatif untuk melestarikan keanekaragaman hayati dan meningkatkan daya dukung ekosistem, termasuk melalui penanaman mangrove dan revegetasi, serta transplantasi terumbu karang.

Pilar ***Empower Our People*** menandakan dedikasi Telkom Group untuk memberdayakan karyawan, pelanggan, serta masyarakat melalui penciptaan ekosistem digital yang inklusif sebagai landasan pengembangan kapabilitas serta inovasi yang berkelanjutan. Sepanjang tahun 2024, 22% posisi manajerial di Telkom Group diisi oleh karyawan wanita, hal ini didukung oleh inisiatif di Telkom yang mendorong kesetaraan gender di lingkungan kerja. Dalam hal pengembangan keterampilan digital, program Digital Talent berhasil mencetak 20,6% talenta digital Telkom melalui Telkom Athon serta berbagai pelatihan digital lainnya. Telkom juga menempatkan keselamatan kerja sebagai prioritas utama melalui kebijakan implementasi sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3) yang disusun sesuai dengan standar internasional seperti ISO 45001 dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi nasional yang berlaku.

Dari sisi pelanggan, Telkom Group terus meningkatkan kualitas layanan dengan menempatkan pelanggan sebagai fokus utama. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan *Net Promotor Score* (NPS) dari tahun sebelumnya menjadi 58 poin dengan kategori berdasarkan Bain & Company yaitu *Excellent*. Hal ini didorong oleh peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan dan strategi promosi yang lebih menarik. Telkom Group terus berperan aktif dalam pemerataan akses digital di Indonesia serta terus mengakselerasi pembangunan infrastruktur dan perluasan jaringan yang menjangkau seluruh wilayah. Infrastruktur kami telah menjangkau lebih dari 99% populasi Indonesia serta mendukung akses layanan data (internet) di wilayah tertinggal, terpencil, dan terdepan (3T) serta wilayah perbatasan. Terakhir, dalam aspek sosial, Telkom berkomitmen untuk memberdayakan Usaha Mikro dan Kecil (UMK) melalui program *Go Modern, Go Digital, Go Online*, dan *Go Global*. Telkom memberikan bantuan kepada 21.500 UMK, dan pada tahun 2024 sebanyak 2.298 UMK binaan atau 10,64% naik kelas, yang ditandai dengan peningkatan omzet, jumlah pegawai, dan aset.

Pilar ***Elevate Our Business*** mencakup komitmen Telkom untuk menjalankan praktik bisnis yang beretika dan bertanggung jawab, termasuk dalam hal pelindungan data di tengah ancaman keamanan siber. Sepanjang tahun 2024, Telkom patuh pada proses hukum dan peraturan yang berlaku. Telkom senantiasa menindak tegas setiap pelanggaran hukum di lingkungan Telkom Group, bersikap kooperatif pada proses hukum yang berlaku, serta melakukan tindakan preventif yang bertujuan pada 100% kepatuhan. Semua aduan yang masuk dari *whistleblowing system* juga telah ditindaklanjuti. Hal ini mencerminkan budaya kerja Telkom yang etis dan *respectful* yang sesuai dengan nilai perusahaan yang berlandaskan nilai utama AKHLAK. Kami memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan internal terkait keamanan siber dan pelindungan data melalui Tata Kelola Pelindungan Data Pribadi Telkom Group. Telkom telah mengeluarkan kebijakan terkait dengan pelindungan data dan keamanan informasi, termasuk membentuk unit *Data Protection* serta menunjuk pejabat *Data Protection Officer* (DPO) yang bertanggung jawab dalam memastikan aktivitas pelindungan data pribadi dan keamanan informasi di seluruh Telkom Group. Dari sisi keamanan data, tidak terdapat insiden kebocoran data yang bersifat kritikal dan seluruh pemrosesan data telah dilakukan secara aman. Pencapaian ini menegaskan komitmen Telkom dari sisi tata kelola untuk terus membangun kepercayaan, mendorong inovasi dan tumbuh bersama Indonesia menuju masa depan digital yang berkelanjutan.

Telkom senantiasa proaktif untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko keberlanjutan yang berpotensi memberikan dampak bagi Perusahaan. Tak hanya itu, Telkom akan terus melakukan inovasi untuk membuka dan mengoptimalkan peluang keberlanjutan baru yang strategis. Integrasi keberlanjutan di segala lini bisnis secara bertahap dilakukan seiring dengan transformasi digital Perusahaan. Langkah fundamental ini juga dilengkapi dengan sinergi inisiatif keberlanjutan di lingkungan Telkom Group untuk memastikan pencapaian target keberlanjutan Telkom Group 2030.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan atas dukungan yang telah diberikan dalam penerapan praktik keberlanjutan. Kami yakin, Telkom dapat terus berinovasi di tengah tantangan dan peluang di era digital sehingga dapat terus bertumbuh secara berkelanjutan untuk menjadi *Digital Telco* pilihan utama masyarakat.

Jakarta, 21 April 2025



Ririek Adriansyah

Direktur Utama



Tanggung Jawab Pelaporan Keberlanjutan 2024

Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2024 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Dewan Komisaris telah memeriksa dan menyetujui Laporan Keberlanjutan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk tahun 2024, 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, 21 April 2025

Dewan Komisaris

Bambang Permadi Soemantri Brodjonegoro
Komisaris Utama/Komisaris Independen

Wawan Iriawan
Komisaris Independen

Bono Daru Adji
Komisaris Independen

Marcelino Rumambo Pandin
Komisaris

Ismail
Komisaris

Rizal Mallarangeng
Komisaris

Isa Rachmatarwata
Komisaris

Arya Mahendra Sinulingga
Komisaris

Silmy Karim
Komisaris

Surat Pernyataan Anggota Dewan Direksi Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan 2024 PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Direksi telah memeriksa dan menyetujui Laporan Keberlanjutan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk tahun 2024, 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, 21 April 2025

Direksi



Ririek Adriansyah
Direktur Utama



Heri Supriadi
Direktur Keuangan & Manajemen Risiko



FM Venusiana R
Direktur Enterprise & Business Service



Herlan Wijanarko
Direktur Network & IT Solution



Muhamad Fajrin Rasyid
Direktur Digital Business



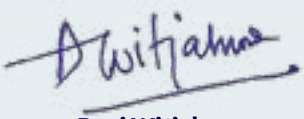
Budi Setyawan Wijaya
Direktur Strategic Portfolio



Afriwandi
Direktur Human Capital Management



Honesti Basyir
Direktur Group Business Development



Bogi Witjaksono
Direktur Wholesale & International Service

Ikhtisar Keberlanjutan di Tahun 2024

[POJK. B-1] [POJK. B-2] [POJK. B-3]

Kinerja ekonomi

- **Rp 149.967 Miliar** pendapatan usaha
- **0,5%** kenaikan pendapatan usaha
- **Rp 18.437 Miliar** pengeluaran untuk pemasok lokal
- **15,8%** *Net Income Margin*
- **Rp 23.649 Miliar** laba bersih
- **61,5%** pengeluaran untuk pemasok lokal

Sustainability Rating 2024

Sustainalytics	MSCI	S&P	IDX ESG Leaders
25,6 *Medium risk*	**A** *ESG Ratings*	**40** *Medium*	TLKM adalah Konstituen *IDX ESG Leaders Index*

CDP	BPKP	ASEAN Corporate Governance Scorecard	KEHATI Index
B Untuk ***Climate*** **C** Untuk ***Water***	**91,23** *Sangat baik*	**103,31** *Leadership in Corporate Governance*	Telkom masuk ke dalam ESGSKehati, ESGQKehati, dan SRI-Kehati

Kinerja lingkungan – *Save Our Planet*

- **Melakukan verifikasi emisi Gas Rumah Kaca (GRK)**
- Menginisiasi perhitungan emisi GRK **cakupan 3**
- Melakukan penambahan cakupan analisis risiko iklim meliputi wilayah rawan bencana berdasarkan Indeks Risiko Bencana BNPB
- **6.387 ton** total pengurangan jumlah limbah kantor dari tahun 2023
- **80%** Atau **176.046 kg** limbah kabel ***fiber optic*** dialihkan dari pembuangan akhir
- **275** *Base Transceiver Station* (BTS) menggunakan panel surya dan *microhydro*
- Kepemilikan atas **587 unit *Electric Vehicle* (EV)** dan **33 EV *charging station***
- **77 unit** Penerangan Jalan Umum Tenaga Surya digunakan **di area The Telkom Hub**
- **149.433** unit perangkat modem diperbaiki atau digunakan kembali
- 2 titik lokasi ***Reverse Vending Machine*** yang mengolah 48,1 kg atau 2.572 botol plastik
- **Rp 57 Miliar** dialokasikan untuk upaya efisiensi energi
- **Rp 11 Miliar** dialokasikan untuk menunjang program inisiatif lingkungan

Kinerja sosial – *Empower Our People*

22%
Manajerial di Telkom Group ditempati oleh **karyawan wanita**

31,96%
karyawan Telkom Group adalah **karyawan Wanita**

84,41%
skor Indeks Keterlibatan Karyawan Telkom

88
karyawan difabel diberdayakan di lingkungan Telkom Group

Mencapai skor NPS 58 untuk Telkom Group (masuk kategori *excellent**)

Rp 144,8 miliar
investasi untuk **pemberdayaan komunitas** melalui program TJSL di Telkom

21.500 UMK mendapatkan akses bantuan, dukungan pengembangan dan keberlanjutan usaha

Mewujudkan inklusivitas digital dengan jaringan yang menjangkau lebih dari **98% populasi di Indonesia**

* Menurut kategori *Bain and Company*

Kinerja tata kelola – *Elevate Our Business*

SNI ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP)
Telkom dan 13 Anak Perusahaan dengan kepemilikan langsung telah tersertifikasi ISO 37001 Sistem Manajemen Anti Penyuapan

0 insiden kebocoran data yang kritikal

Penerapan kebijakan **Pelindungan Data Pribadi**

100%
keikutsertaan karyawan dalam pelatihan ***cybersecurity***

Pembentukan unit ***Data Protection***

100%
tingkat kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku tanpa adanya kasus besar yang terbukti

100%
Direksi dan karyawan telah diberikan sosialisasi dan pelatihan terkait dengan **anti korupsi**

Penghargaan di Tahun 2024

Februari



- ***Investor Daily ESG Appreciation Night*** oleh Investor Daily dalam kategori *Appreciated Governance ESG Report 2023*



- ***Nusantara Sustainability Communications Award*** oleh Nusantara TV dalam kategori *the Most Sustainable Communication Company in Digital & Telecommunication Sector*

Maret



BCOMSS 2024 oleh Kementerian BUMN dalam kategori *Sustainability* (ranking pertama dalam pengembangan Usaha Kecil dan Menengah, serta mendapatkan predikat *Facilitator* Rumah BUMN *of the Year*) dan *Communications* (ranking pertama dalam *Crisis Handling* BUMN dan kedua dalam Media *Relations Management*)

Mei



HR *Asia Awards* 2024 untuk Telkomsel dalam kategori *Best Companies to Work for* dan *Sustainable Workplace*

Juni



CSR *Brand Equity Awards* 2024 kategori *Telecommunication* pada Indonesia CSR Awards 2024

Juli



ESG *Award* 2024 oleh KEHATI dalam kategori *Best Pension Fund Investor* pada sektor *Capital Market*

Informasi lengkap tentang pernghargaan keberlanjutan di Telkom Group tersedia di laman Profil Telkom



NAKER *Awards* 2024 oleh Kementerian Ketenagakerjaan dalam kategori BUMN atas komitmen Telkom untuk mempekerjakan Tenaga Kerja Penyandang Disabilitas

Agustus



***Marketeers Editor's Choice Awards* 2024 untuk Telkomsel** dalam kategori *Creative Content Marketing of the Year* (Candaan Ruang Tengah), *Immersive Marketing Program of the Year* (Telkomsel Awards 2024), dan *Customer Service Campaign of the Year* (Teman Tuli)

September



UN Women 2024 *Indonesia Women's Empowerment Principles (WEPs) Awards* dalam kategori *Gender-Inclusive Workplace*

Oktober



Indeks Integritas Bisnis Lestari oleh Tempo atas komitmen Telkom dalam implementasi aspek-aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST)

November



- **IDX *Channel* Anugerah Inovasi Indonesia 2024** dalam kategori *Integrated Sustainability Initiatives - Education, Decent Work and Technology* dalam bidang *Sustainability*



- **CNBC Indonesia Award 2024** kategori *Outstanding Leadership* dalam bidang *Sustainability*

Desember

Tentang Telkom

Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi serta telekomunikasi digital di Indonesia. Sejak didirikan di tahun 1991, Telkom telah menyediakan berbagai layanan digital untuk pelanggan individu dan korporasi.

Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, Telkom memiliki 45 Anak Perusahaan 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 Anak Perusahaan yang tidak terkonsolidasi (afiliasi). Informasi lengkap mengenai struktur perusahaan dan profil Anak Perusahaan disajikan dalam Laporan Tahunan Telkom 2024.

Pada tahun 2024, Telkom secara resmi mengalihkan pengelolaan operasional dan pengembangan infrastruktur jaringan fiber Telkom Group ke salah satu Anak Perusahaannya, yakni PT Telkom Infrastruktur Indonesia (TIF). Selain itu, TIF akan menyediakan layanan konektivitas fiber *wholesale* melalui jaringan bersama ke operator telekomunikasi. Dengan langkah ini, perusahaan memulai strategi untuk meningkatkan fokus pada bisnis infrastruktur fiber, yang diharapkan dapat membuka peluang pertumbuhan pendapatan dan meningkatkan valuasi Telkom Group, serta mempercepat konektivitas dan adopsi digital di Indonesia. [POJK. C-6]

Telkom memiliki tiga domain bisnis digital utama. Informasi lengkap mengenai domain bisnis serta penjelasan produk dan jasa tersedia di situs resmi Telkom. [POJK. C-4] [GRI 2-6]



Profil Perusahaan

[POJK. C-2] [POJK. C-3] [GRI 2-1]

Nama	Status	Tahun Berdiri
PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	Perusahaan Terbuka (Tbk)	19 November 1991

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

Alamat Kantor Pusat
Jalan Japati No. 1 Bandung

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

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

Purpose, Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan

[POJK. C-1]

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

AKHLAK

AMANAH KOMPETEN HARMONIS
LOYAL ADAPTIF KOLABORATIF

Posisi Keuangan 31 Desember 2024 (*consolidated*)

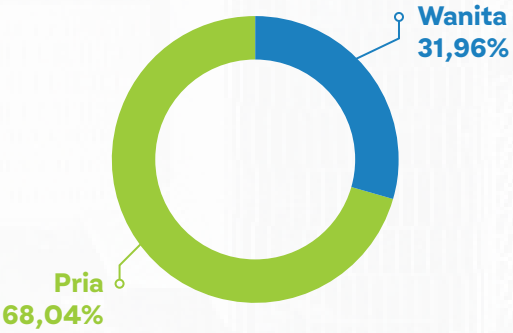
Aset:
Rp299.675 Miliar

Liabilitas (Kewajiban):
Rp137.185 Miliar

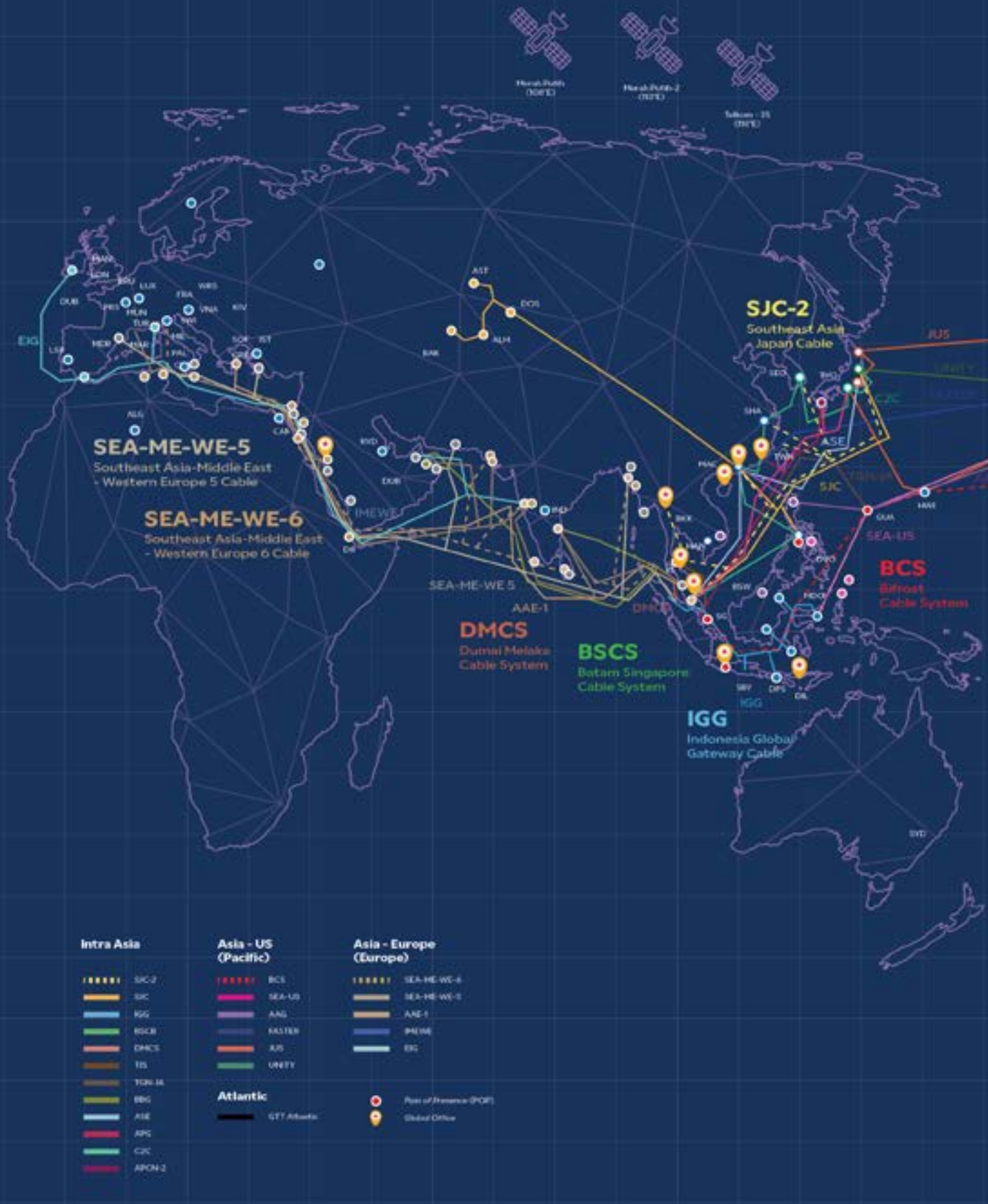
Ekuitas:
Rp162.490 Miliar

Jumlah Karyawan Telkom Group

Total karyawan 21.673



Wilayah Operasional dan Layanan





5 Kantor Telkom Regional

31 Wilayah Telekomunikasi

10 Global Offices di Indonesia, Singapura, Hong Kong, Australia, Malaysia, Taiwan, Amerika Serikat, Timor Leste, Uni Emirat Arab, dan Myanmar

5 Global Sales Representatives di Kanada, Inggris, Filipina, India, dan Vietnam

1 Global Sales Representative Telkomsel di Arab Saudi

486 GraPARI di Indonesia (termasuk gerai Plasa Telkom yang saat ini juga dikenal dengan nama GraPARI)

35 Data Center

- **5** data center (luar negeri)
- **26** neuCentrIX di 18 lokasi (dalam negeri)
- **3** data center *enterprise tier* 3 dan 4 (dalam negeri)
- **1** data center *hyperscale tier* 3 dan 4 (dalam negeri)

Internet of Thing (IoT)/Machine to Machine (M2M) Security

Dalam mencegah adanya serangan siber terhadap sistem dan aplikasi, dilakukan *Vulnerability Assessment* secara rutin terhadap aplikasi dan elemen jaringan yang kami operasikan. Proses pengujian tersebut dilaksanakan dengan menggunakan *Vulnerability Assessment Tools* untuk menjamin akurasi hasil pengujian.

177.443 km *Fiber Optic Backbone Network*

- **112.743 km** serat optik domestik
- **64.700 km** serat optik internasional

122 *Point of Presence* (PoP)

- **64 PoP** di jaringan domestik
- **58 PoP** di jaringan internasional

3 Satelit

- **Satelit Merah Putih-2 (32,4 Gbps)**
- **Satelit Merah Putih (5,4 Gbps)**
- **Telkom 3S (4,4 Gbps)**

271.040 BTS *Mobile Network*

- **48.775** BTS 2G
- **221.290** BTS 4G
- **975** BTS 5G

43.472 *Tower*

- **4.068** tower Telkomsel
- **39.404** tower Mitratel

Fiber Optic Access Network

- **39 juta** *Homes Passed*
- **16,7 juta** *Optical Port*

376.212 *Wi-Fi Access Point*

- **106.836** *Managed Access Point*
- **221.000** *Homespot*
- **48.376** ONT *Premium*



02 Keberlanjutan di Telkom


Telkom
Indonesia
the world in your hand
mandiri
ility Action
Indonesia



Keberlanjutan di Telkom

Tata Kelola Keberlanjutan

Telkom meyakini bahwa tata kelola yang kuat adalah landasan utama untuk mencapai tujuan keberlanjutan Telkom Group. Telkom menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* melalui pengawasan yang efektif dan struktur manajemen yang kokoh, sehingga strategi dan inisiatif keberlanjutan di lingkungan Telkom Group diharapkan dapat dilaksanakan secara komprehensif.

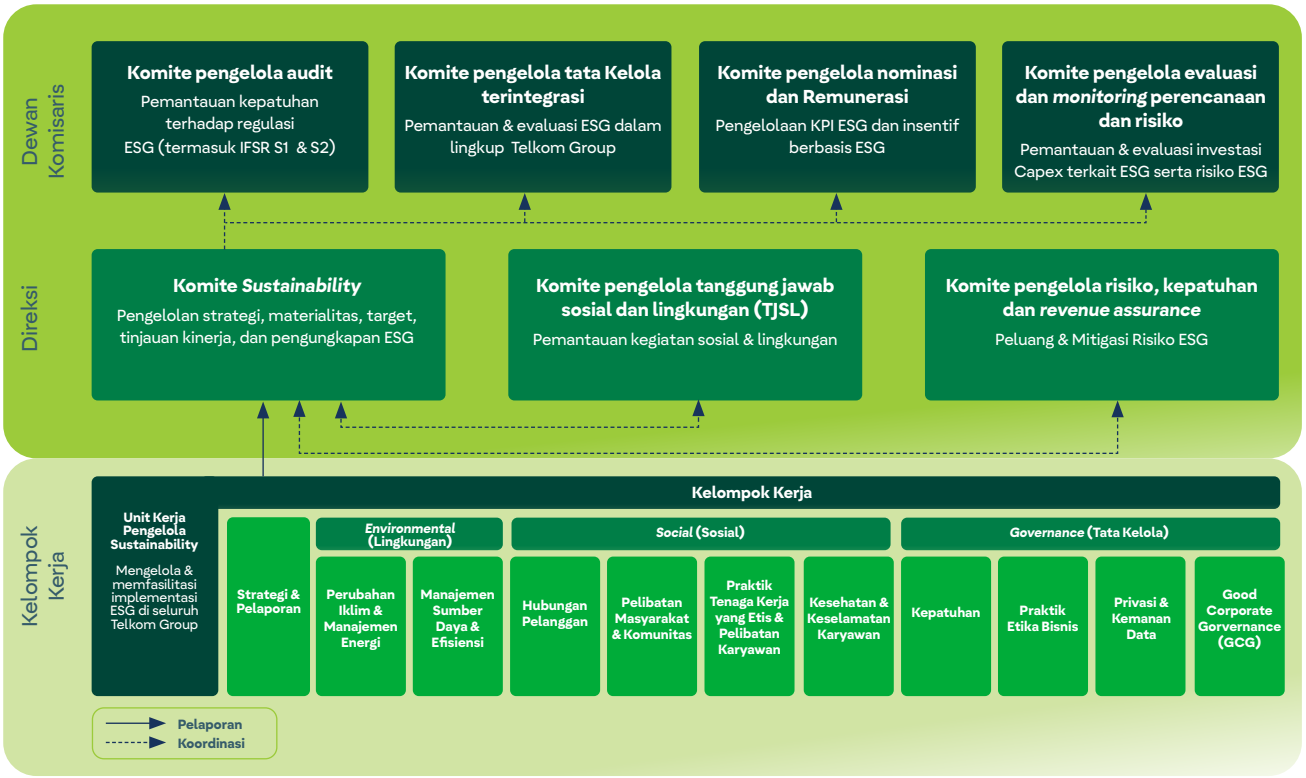
Struktur tata kelola Telkom terdiri dari tiga Organ Utama, yaitu Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Dewan Komisaris dan Direksi dapat membentuk Organ Pendukung dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, sesuai dengan kebutuhan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Organ Pendukung tersebut yaitu Sekretaris Perusahaan, Departemen Internal Audit, Komite Audit, Komite Nominasi dan Remunerasi, serta Komite Evaluasi, Monitoring, Perencanaan, dan Risiko. Peran Organ Utama dan Organ Pendukung dijelaskan secara komprehensif di Laporan Tahunan Telkom 2024.

Pada tahun 2024, Telkom memperkuat struktur tata kelola keberlanjutan dengan menetapkan peran dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi terkait dengan keberlanjutan, termasuk isu perubahan iklim. Selain itu, Telkom juga membentuk Komite *Sustainability* yang bertanggung jawab atas pengelolaan aspek *Environmental*, *Social*, *and Governance* (ESG) di Telkom Group. [GRI 2-11]

Komite *Sustainability* bertanggung jawab untuk mengawasi implementasi strategi dan pencapaian target keberlanjutan, pengelolaan risiko dan peluang keberlanjutan, serta pengungkapan keberlanjutan kepada pemangku kepentingan. Komite *Sustainability* dipimpin oleh Direktur Utama dan anggotanya terdiri dari direktur yang membidangi risiko, *network* dan IT, dan *human capital*, serta didukung oleh kelompok kerja ESG yang terdiri dari Kepala Unit Kerja terkait. [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14]

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, Komite *Sustainability* berkoordinasi dengan komite lain di bawah Dewan Komisaris dan Direksi, yang meliputi Komite pengelola tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL), Komite pengelola risiko, kepatuhan dan *revenue assurance*, Komite pengelola audit, Komite pengelola tata kelola terintegrasi, Komite pengelola nominasi dan remunerasi, dan Komite pengelola Evaluasi dan Monitoring perencanaan dan Risiko. Komite *Sustainability* mendapatkan informasi terkini terkait implementasi ESG di Telkom dan seluruh Anak Perusahaan secara berkala dari Unit Kerja pengelola *sustainability*. [POJK. E-1] [GRI 2-16]

Gambar 1. Struktur Tata Kelola Keberlanjutan di Telkom



Selain itu, Telkom melakukan restrukturisasi model operasi pengelolaan ESG dengan membentuk Departemen *Group Sustainability & Corporate Communication* yang dipimpin oleh Senior *Vice President* (SVP) *Group Sustainability & Corporate Communication* dan bertanggung jawab langsung ke Direktur Utama. Departemen *Group Sustainability & Corporate Communication* menaungi Unit Kerja Pengelola Sustainability, yakni Sub Departemen *Sustainability*, yang bertanggung jawab untuk mengorkestrasi dan mengelola implementasi ESG di Telkom Group termasuk melakukan koordinasi implementasi strategi dan pelaksanaan pelaporan ESG.



Gambar 2. Struktur Organisasi Sub Departemen Sustainability di Telkom

Telkom mengadopsi pendekatan desentralisasi yang memungkinkan seluruh Anak Perusahaan untuk mengembangkan dan melaksanakan inisiatif keberlanjutan secara mandiri namun tetap terkoordinasi sesuai arahan dari Sub Departemen *Sustainability*. Secara keseluruhan, transformasi organisasi yang dilakukan Telkom pada tahun 2024 diharapkan dapat memperkuat tata kelola, orkestrasi, dan sinergi inisiatif keberlanjutan di Telkom Group, serta meningkatkan komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal.

Telkom menyadari bahwa keberhasilan implementasi strategi dan pencapaian target keberlanjutan membutuhkan kapabilitas internal ESG yang memadai. Oleh karena itu, Telkom terus meningkatkan kapasitas Dewan Komisaris dan Direksi, serta unit kerja yang mengelola ESG, melalui berbagai program pelatihan terkait pengelolaan risiko keberlanjutan dan perubahan iklim, serta standar pengungkapan terbaru seperti IFRS S1 dan S2. Informasi lengkap mengenai program pelatihan Dewan Komisaris dan Direksi dapat ditemukan dalam Laporan Tahunan Telkom 2024. Sementara itu, komitmen dan program pengembangan kompetensi karyawan dijelaskan secara rinci pada bagian *Empower Our People*. [POJK. E-2] [GRI 2-17]

Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi

Telkom berkomitmen untuk menciptakan budaya kerja yang menjunjung keberagaman, salah satunya tercermin dari komposisi Dewan Komisaris dan Direksi. Telkom meyakini bahwa keberagaman latar belakang Dewan Komisaris dan Direksi dapat memberikan perspektif yang menyeluruh dan mendukung inovasi untuk pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan. Berikut komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Telkom sampai 31 Desember 2024. [GRI 2-9]

Tabel 1. Komposisi Dewan Komisaris Telkom

Nama	Jabatan	Dasar Pengangkatan	Durasi Menjabat	Jenis Kelamin	Usia	Keahlian
Bambang Permadi Soemantri Brodjonegoro	Komisaris Utama/ Komisaris Independen	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 28 Mei 2021	3 tahun 7 bulan	Pria	58 tahun	Strategi digitalisasi dan inovasi teknologi telekomunikasi, implementasi *smart city* dan konektivitas berkelanjutan
Wawan Iriawan	Komisaris Independen	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 19 Juni 2020	4 tahun 6 bulan	Pria	61 tahun	Kepatuhan hukum dan penanganan litigasi di industri telekomunikasi, tata kelola nominasi dan remunerasi di bidang telekomunikasi
Bono Daru Adji	Komisaris Independen	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 28 Mei 2021	3 tahun 7 bulan	Pria	56 tahun	Hukum bisnis dan tata kelola bidang telekomunikasi dan digital; akuntansi dan audit serta regulasi pasar modal khususnya mengenai ESG dan telekomunikasi
Marcelino Rumambo Pandin	Komisaris	Periode Pertama: Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 24 Mei 2019 Periode Kedua: Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 3 Mei 2024	5 tahun 7 bulan	Pria	59 tahun	Pengelolaan aspek keuangan dan akuntansi keuangan dan keberlanjutan bisnis telekomunikasi, tata kelola dan praktik bisnis yang sehat.

Nama	Jabatan	Dasar Pengangkatan	Durasi Menjabat	Jenis Kelamin	Usia	Keahlian
Ismail	Komisaris	Periode Pertama: Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 24 Mei 2019 Periode Kedua: Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 3 Mei 2024	5 tahun 7 bulan	Pria	55 tahun	Regulasi dan kebijakan di bidang telekomunikasi dan digital, infrastruktur jaringan telekomunikasi dan pengembangan 5G, kebijakan regulasi telekomunikasi untuk keberlanjutan
Rizal Mallarangeng	Komisaris	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 19 Juni 2020	4 tahun 6 bulan	Pria	60 tahun	Komunikasi publik dan strategi *branding* telekomunikasi
Isa Rachmatarwata	Komisaris	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 28 Mei 2021	3 tahun 7 bulan	Pria	58 tahun	Kebijakan publik dan tata kelola dengan pemangku kepentingan, serta pengelolaan keuangan di bidang telekomunikasi
Arya Mahendra Sinulingga	Komisaris	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 28 Mei 2021	3 tahun 7 bulan	Pria	54 tahun	Strategi komunikasi dan pemasaran telekomunikasi, tata kelola dan hubungan dengan pemangku kepentingan
Silmy Karim	Komisaris	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal tanggal 30 Mei 2023	1 tahun 7 bulan	Pria	50 tahun	Bisnis, teknologi, dan pengembangan organisasi industri telekomunikasi

Tabel 2. Komposisi Direksi Telkom

Nama	Jabatan	Dasar Pengangkatan	Durasi Menjabat	Jenis Kelamin	Usia	Keahlian
Ririek Adriansyah	Direktur Utama	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 24 Mei 2019 dan 3 Mei 2024	5 tahun 7 bulan	Pria	61 tahun	Transformasi digital, pengembangan infrastruktur telekomunikasi, dan implementasi ESG di Telkom
Heri Supriadi	Direktur Keuangan & Manajemen Risiko	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 19 Juni 2020	4 tahun 6 bulan	Pria	59 tahun	Keuangan & manajemen risiko, termasuk aspek keberlanjutan dan tata kelola perusahaan
FM Venusiana R	1. Direktur Consumer Services 2. Direktur Enterprise & Business Service	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 19 Juni 2020 dan 30 Mei 2023	4 tahun 6 bulan	Wanita	58 tahun	Layanan *enterprise* & bisnis, serta solusi telekomunikasi ramah lingkungan
Herlan Wijanarko	Direktur Network & IT Solution	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 19 Juni 2020	4 tahun 6 bulan	Pria	59 tahun	Jaringan & solusi IT, efisiensi infrastruktur, serta implementasi ESG dalam operasional jaringan

Nama	Jabatan	Dasar Pengangkatan	Durasi Menjabat	Jenis Kelamin	Usia	Keahlian
Muhamad Fajrin Rasyid	Direktur Digital Business	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 19 Juni 2020	4 tahun 6 bulan	Pria	38 tahun	Bisnis digital, inovasi teknologi, dan integrasi ESG dalam digitalisasi.
Budi Setyawan Wijaya	Direktur Strategic Portfolio	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 19 Juni 2020	4 tahun 6 bulan	Pria	52 tahun	Pengelolaan portofolio strategis, investasi berkelanjutan, dan inisiatif ESG.
Afriwandi	Direktur Human Capital Management	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 19 Juni 2020	4 tahun 6 bulan	Pria	53 tahun	Pengembangan SDM, inklusivitas tenaga kerja, dan budaya keberlanjutan.
Bogi Witjaksono	Direktur Wholesale & International Service	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 28 Mei 2021	3 tahun 7 bulan	Pria	57 tahun	Layanan *wholesale* & internasional, standar ESG global dalam operasional.
Honesti Basyir	Direktur Group Business Development	Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Telkom tanggal 30 Mei 2023	1 tahun 7 bulan	Pria	56 tahun	Pengembangan bisnis grup, pertumbuhan berkelanjutan, dan penerapan ESG di Telkom Group.

Proses Pemilihan dan Pengangkatan Dewan Komisaris dan Direksi

Proses pengangkatan Dewan Komisaris dan Direksi di Telkom berlandaskan prinsip penghormatan kepada hak asasi manusia (HAM), non-diskriminasi, serta kesetaraan. Pengangkatan anggota Dewan Komisaris Telkom mempertimbangkan integritas, dedikasi, pemahaman tentang manajemen perusahaan, pengetahuan di bidang usaha, ketersediaan waktu untuk melaksanakan tugas, dan persyaratan sesuai peraturan.

Adapun pemilihan dan pengangkatan anggota Direksi Telkom dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi dan keahlian, serta latar belakang yang dibutuhkan Perusahaan. Penetapan Dewan Komisaris dan Direksi Telkom dilakukan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Calon anggota yang terpilih harus memenuhi kriteria dan syarat yang ditentukan dalam *fit and proper test*. [GRI 2-10]

Konflik Kepentingan

Seluruh organ tata kelola perusahaan berkomitmen untuk menjaga integritas dan menghindari benturan kepentingan dalam pelaksanaan tugas. Panduan Tata Kerja Dewan Komisaris dan Direksi (*Board Manual*) secara spesifik mengatur hal ini sebagai bagian dari etika jabatan. Anggota Dewan Komisaris dan Direksi yang memiliki benturan kepentingan diwajibkan untuk mengungkapkan keadaan tersebut dan menarik diri dari pengambilan keputusan yang terkait.

Semua anggota Dewan Komisaris dan Direksi Telkom tidak memiliki hubungan afiliasi, baik finansial maupun keluarga, dengan anggota lainnya maupun Pemegang Saham Pengendali. Selama periode pelaporan, tidak ada indikasi benturan kepentingan terkait kepemilikan saham pada pemasok maupun transaksi yang dapat menimbulkan benturan kepentingan. [GRI 2-15]

Evaluasi Kinerja Dewan Komisaris dan Direksi

Telkom mengadopsi kebijakan *self-assessment* dalam menilai kinerja Dewan Komisaris. Proses penilaian dilakukan oleh Komite Nominasi dan Remunerasi (KNR) terhadap *key performance indicator* (KPI) kolegial yang diformulasikan dari tugas utama Dewan Komisaris, yakni mengawasi kebijakan dan jalannya pengurusan Perseroan yang dilakukan oleh Direksi dan memberikan nasihat kepada Direksi, termasuk mengawasi pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perseroan (RJPP), Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Perseroan (RKAP), *Corporate Strategic Scenario* (CSS), serta peraturan perundang-undangan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan. Hasil evaluasi kinerja Dewan Komisaris kemudian dilaporkan kepada Pemegang Saham dalam RUPS.

Berbeda dengan Dewan Komisaris, evaluasi kinerja Direksi dilakukan secara *self-assessment* oleh masing-masing anggota Direksi terhadap pencapaian KPI secara kolegial dan individual yang hasilnya kemudian ditinjau oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) yang melakukan audit atas Laporan Keuangan Telkom setiap satu tahun sekali. Laporan capaian tersebut akan dilaporkan kepada pemangku kepentingan, dalam hal ini Dewan Komisaris dan Kementerian BUMN. Ruang lingkup peninjauan oleh KAP meliputi kesesuaian metode penilaian pencapaian KPI Direksi secara kolegial dan individual, dan pada tahun 2024 hasilnya menunjukkan tidak ada inkonsistensi. [GRI 2-18]

Kebijakan Remunerasi

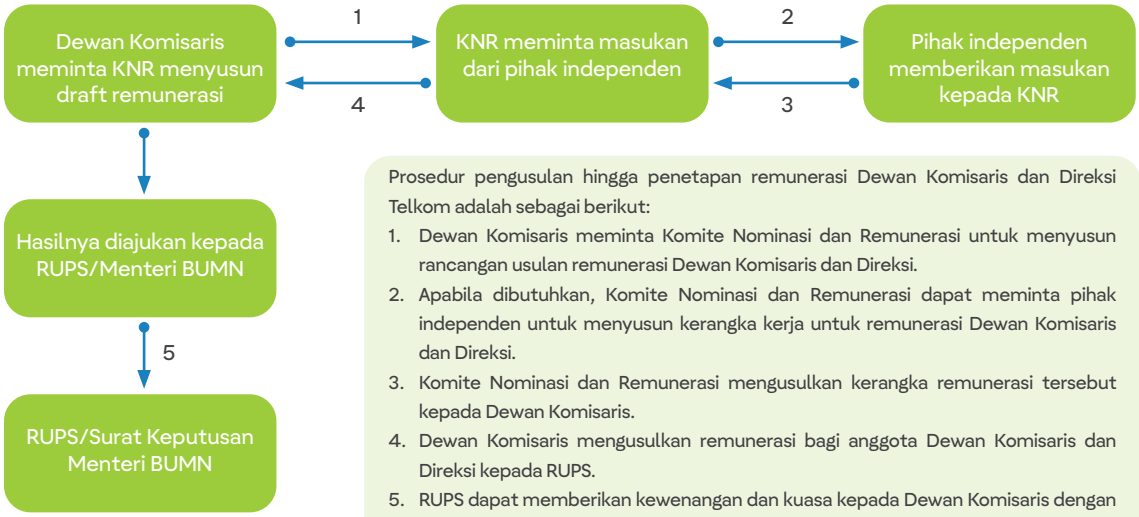
Pemberian remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris dan Direksi Telkom disusun dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-3/MBU/03/2023 tentang Organ dan Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara dan kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Dewan Komisaris Nomor 03/KEP/DK/2024 tentang Penghasilan Anggota Direksi dan Dewan Komisaris.

Komponen remunerasi Dewan Komisaris :

1. Honorarium
2. Tunjangan, yang terdiri atas:
   a. Tunjangan hari raya;
   b. Tunjangan transportasi; dan
   c. Asuransi purna jabatan.
3. Fasilitas, yang terdiri atas:
   a. Fasilitas kesehatan; dan
   b. Fasilitas bantuan hukum.
4. Tantiem/Insentif Kinerja/Insentif Khusus
5. *Long Term Incentive*/LTI yang diberikan perusahaan yang memenuhi ketentuan kinerja dan tata kelola dengan memperhatikan praktik terbaik internasional

Komponen remunerasi Dewan Direksi :

1. Gaji
2. Tunjangan, yang terdiri atas:
   a. Tunjangan hari raya;
   b. Tunjangan perumahan; dan
   c. Asuransi purna jabatan.
3. Fasilitas, yang terdiri atas:
   a. Fasilitas kesehatan;
   b. Fasilitas kendaraan; dan
   c. Fasilitas bantuan hukum.
4. Tantiem/Insentif Kinerja/Insentif Khusus
5. *Long Term Incentive*/LTI yang diberikan perusahaan yang memenuhi ketentuan kinerja dan tata kelola dengan memperhatikan praktik terbaik internasional [GRI 2-19]



Prosedur pengusulan hingga penetapan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi Telkom adalah sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris meminta Komite Nominasi dan Remunerasi untuk menyusun rancangan usulan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi.
2. Apabila dibutuhkan, Komite Nominasi dan Remunerasi dapat meminta pihak independen untuk menyusun kerangka kerja untuk remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi.
3. Komite Nominasi dan Remunerasi mengusulkan kerangka remunerasi tersebut kepada Dewan Komisaris.
4. Dewan Komisaris mengusulkan remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris dan Direksi kepada RUPS.
5. RUPS dapat memberikan kewenangan dan kuasa kepada Dewan Komisaris dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan Pemegang Saham Seri A Dwiwarna untuk menetapkan remunerasi bagi anggota Dewan Komisaris dan Direksi. [GRI 2-20]

Gambar 3. Prosedur dan Mekanisme Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi

Pada tahun 2023, Kementerian BUMN telah menerbitkan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: Per-3/MBU/03/2023 tentang Organ dan Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara (Permen 3 BUMN). Telkom telah mengukuhkan pemberlakuan Permen 3 BUMN di lingkungan Telkom, melalui Keputusan RUPS tahun buku 2022. Salah satu hal yang diatur dalam Permen 3 BUMN adalah ketentuan penangguhan pembayaran sebagian tantiem kepada Direksi dan Dewan Komisaris.

Telkom mengadopsi kebijakan *clawback* yang mengatur pemulihan kompensasi berbasis insentif dari anggota Dewan Komisaris dan Direksi, baik yang masih menjabat maupun yang sudah tidak, jika Perusahaan perlu melakukan *restatement* atas laporan keuangan yang telah diajukan ke *Securities and Exchange Commission* (SEC) Amerika Serikat berdasarkan *Exchange Act*. *Restatement* ini dilakukan untuk memperbaiki kesalahan yang bersifat material pada laporan keuangan yang sebelumnya diterbitkan, atau jika kesalahan tersebut dapat mengakibatkan penyajian yang salah secara material jika tidak diperbaiki pada periode saat ini. Kebijakan tersebut juga telah diadopsi oleh Kementerian BUMN melalui penerapan kebijakan tantiem yang ditangguhkan selama 3 (tiga) tahun bagi Dewan Komisaris dan Direksi.

Pelibatan Pemangku Kepentingan

Telkom menyadari bahwa keberhasilan strategi keberlanjutan Perusahaan sangat bergantung pada hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan utama, hal ini untuk memastikan strategi dan program keberlanjutan Telkom dapat menjawab isu-isu yang paling berdampak bagi pemangku kepentingan kunci Perusahaan. Telkom berkomunikasi secara aktif dengan pemangku kepentingan internal maupun eksternal, menjaga hubungan yang saling menguntungkan, dan mendengarkan pandangan serta harapan mereka melalui berbagai saluran. [POJK. E-4] [GRI 2-29]

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Topik dan Perhatian Utama
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 KPI operasional maupun keuangan • Pengembangan usaha • Praktik keberlanjutan dan risiko iklim • Praktik tata kelola perusahaan yang baik
Karyawan	• Rapat berkala dengan manajemen • Serikat Karyawan (Sekar) Telkom • Pelatihan • Pusat pengaduan karyawan	• Jenjang karier • Kejelasan hak dan kewajiban • Remunerasi dan tunjangan lainnya • Peningkatan kompetensi
Pelanggan	• Survei kepuasan pelanggan • Pusat pengaduan pelanggan	• Koneksi dan cakupan jaringan • Pelayanan yang prima • Kemudahan penyelesaian keluhan • Keamanan dan kerahasiaan data
Pemerintah	• Pertemuan bipartit • Rapat Dengar Pendapat (RDP) dengan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dan kunjungan kerja	• Kepatuhan hukum dan pelaporan • Praktik etika bisnis • Keamanan siber
Mitra Kerja	• Pertemuan pada saat proses pengadaan, pengawasan pelaksanaan pekerjaan, forum/gathering pemasok, survei kepuasan pemasok, uji kelayakan SMAP bagi pemasok	• Proses pengadaan yang adil dan transparan • Proses seleksi dan evaluasi yang objektif • Pelaksanaan pekerjaan yang memenuhi standar kesehatan dan keselamatan kerja • Kepatuhan hukum dan etika bisnis
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	• Akurasi objek pemberitaan • Informasi terkini • Transparansi kondisi operasional, finansial, dan nonfinansial

Penilaian Materialitas

Telkom melakukan peninjauan kembali topik-topik material tahun buku 2023 untuk menilai relevansi serta kesesuaiannya terhadap ekspektasi pemangku kepentingan. Proses ini difasilitasi oleh konsultan independen dengan menggunakan standar GRI 2021 sebagai acuan utama. [GRI 3-1]

Memahami konteks organisasi » **Identifikasi dampak aktual dan potensial** » **Penilaian signifikansi dampak** » **Prioritisasi dampak untuk pelaporan**

Melakukan tinjauan ulang untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai konteks ESG di Telkom Group terkait dengan komponen berikut:
- Rantai nilai, aktivitas dan strategi bisnis Telkom dan Anak Perusahaan
- Standar keberlanjutan yang relevan, baik standar pengungkapan (GRI, SASB, UN SDGs, IFRS S1 dan S2) dan penilaian ESG (MSCI, Sustainalytics, S&P, CDP).
- Umpan balik dari pemangku kepentingan, diantaranya hasil penilaian ESG oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP), lembaga pemeringkat, serta masukan dari investor.
- Tren dan praktik ESG di industri telekomunikasi.

Melibatkan pemangku kepentingan untuk memahami dampak operasional Telkom Group beserta signifikasinya, yang didasarkan pada tingkat dampak (*severity*) dan kemungkinan terjadinya (*likelihood*).
- *Workshop* dengan unit kerja di Telkom Group yang bertanggung jawab atas pengelolaan topik material ESG 2023. Proses ini difasilitasi oleh konsultan independen.
- Wawancara dengan pemangku kepentingan eksternal, seperti regulator, investor, dan lembaga *rating*. Proses ini difasilitasi oleh Unit *Investor Relation* dan Sub Departemen *Sustainability* Telkom.

Melakukan prioritisasi dampak dengan menggunakan kriteria internal berdasarkan hasil tinjauan ulang konteks organisasi dan pelibatan pemangku kepentingan oleh Sub Departemen *Sustainability* Telkom.

Hasil prioritisasi tersebut kemudian disampaikan kepada manajemen untuk mendapatkan persetujuan.

Dibandingkan tahun 2023, terdapat perubahan dalam topik material untuk pelaporan tahun 2024, yaitu penyesuaian fokus pada beberapa topik dan penambahan satu topik material baru berkaitan dengan kesehatan dan keselamatan karyawan. Pembaruan ini mempertimbangkan tren di industri telekomunikasi serta masukan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal. Topik-topik material ini kemudian dikelompokkan ke dalam tiga pilar utama keberlanjutan Telkom Group. [GRI 3-2]

Pilar	Topik Material	Standar GRI yang relevan	Penyelerasan dengan TPB
Save Our Planet	Perubahan Iklim dan Manajemen Energi	• GRI 302 • GRI 305	
	Manajemen Sumber Daya	• GRI 306	
Empower Our People	Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi	• GRI 401 • GRI 404 • GRI 405 • GRI 406	
	Kesehatan dan Keselamatan Karyawan	• GRI 403	

Pilar	Topik Material	Standar GRI yang relevan	Penyelerasan dengan TPB
	Pengalaman Pelanggan	• GRI 416	
	Inklusivitas Digital dan Pelibatan Komunitas	• GRI 413	
Elevate Our Business	Kepatuhan Regulasi	• GRI 206 • GRI 417	
	Praktik Bisnis Beretika	• GRI 205	
	Keamanan Siber dan Pelindungan Data	• GRI 418	



Gambar 4. Kerangka Keberlanjutan Telkom

Meskipun perspektif Anak Perusahaan telah dipertimbangkan dalam proses penilaian materialitas Telkom, namun setiap Anak Perusahaan dapat memiliki topik material yang berbeda. Hal ini disebabkan oleh keragaman aktivitas bisnis Anak Perusahaan, mulai dari penyediaan jaringan telekomunikasi hingga pengelolaan infrastruktur, yang tentunya memiliki dampak yang berbeda ke lingkungan dan masyarakat. Salah satu Anak Perusahaan, PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), telah melakukan penilaian materialitas dan menghasilkan tujuh topik material yang dikelompokkan ke dalam tiga pilar utama dalam kerangka keberlanjutan.



Gambar 5. Kerangka Keberlanjutan Telkomsel

Manajemen Risiko dan Peluang Keberlanjutan

Secara holistik, manajemen risiko di Telkom mengacu pada ISO 31000:2018 *Risk Management - Principles and Guidelines*. Kerangka kerja ini juga yang memandu proses identifikasi serta pengelolaan risiko ESG di Telkom yang telah diinisiasi sejak tahun 2023. Pada tahun 2024, Telkom melakukan peninjauan kembali atas risiko ESG dengan mempertimbangkan profil risiko perusahaan dan panduan ISSB dalam mengidentifikasi risiko dan peluang keberlanjutan yang dirilis pada November 2024. ISSB menggunakan empat konsep yang mendasari identifikasi risiko dan peluang keberlanjutan.

Konsep yang Mendasari Risiko dan Peluang Keberlanjutan

- Cakupan **rantai nilai** dan interaksi dengan masyarakat, ekonomi, dan lingkungan
- **Sumber daya dan hubungan** di sepanjang rantai nilai
- **Dependensi dan dampak** dari sumber daya dan hubungan
- **Risiko dan peluang terkait keberlanjutan** yang dapat diperkirakan **akan memengaruhi prospek**

Sumber: ISSB, 2024

Peninjauan ulang ini dilakukan oleh Sub Departemen *Sustainability* Telkom dengan berkoordinasi dengan Unit Kerja terkait di Telkom, terutama yang terlibat dalam penyusunan laporan berbasis IFRS S1 dan S2. Proses ini menghasilkan daftar risiko dan peluang keberlanjutan yang berpotensi berdampak pada keuangan ke Telkom, beserta estimasi jangka waktu dampaknya. Ke depannya, daftar risiko dan peluang keberlanjutan ini akan terus ditinjau untuk memastikan kesesuaiannya dengan perkembangan bisnis melalui pelibatan Anak Perusahaan. [POJK. E-3]

Menyadari pentingnya risiko dan peluang yang telah diidentifikasi, Telkom telah mengambil berbagai langkah untuk mengelola risiko dan peluang yang tercermin dari program dan inisiatif pada setiap topik material Telkom yang secara lengkap dibahas pada masing-masing bagian. Selain itu, Telkom juga telah menjalankan upaya mitigasi risiko strategis sebagai bagian dari *enterprise risk management* (ERM) yang pembahasannya tersedia pada Laporan Tahunan Telkom 2024. Adapun sistem ERM Telkom sendiri telah dikembangkan dan dapat diakses pada ermonline.telkom.co.id.

Tabel 3. Risiko dan Peluang Keberlanjutan Telkom

Perubahan Iklim dan Manajemen Energi*	
[R] Kerusakan aset dan disrupsi layanan akibat meningkatnya cuaca ekstrem, seperti hujan lebat dan kenaikan suhu akibat perubahan iklim	
Jangka waktu	Jangka pendek hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam pengelolaan risiko akibat cuaca ekstrem disajikan pada bagian *Save Our Planet*, khususnya Adaptasi Iklim, yang meliputi pelaksanaan penilaian risiko iklim atas aset tanah dan bangunan untuk memahami eksposur iklim pada tahun 2030 dan 2050 diikuti dengan langkah adaptasi berupa peningkatan infrastruktur menghadapi risiko banjir dan kenaikan suhu.
[R] Regulasi pengelolaan emisi Gas Rumah Kaca (GRK) yang semakin ketat akibat meningkatnya ekspektasi pemangku kepentingan dapat berdampak pada peningkatan biaya	
Jangka waktu	Jangka menengah hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam pengelolaan emisi GRK disajikan pada bagian *Save Our Planet*, khususnya Mitigasi Iklim, yang meliputi penguatan praktik manajemen inventarisasi emisi serta pelaksanaan verifikasi independen atas perhitungan emisi GRK Telkom Group.

[O] Penggunaan energi terbarukan untuk mengurangi emisi dan optimisasi biaya operasional	
Jangka waktu	Jangka menengah hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengoptimalkan peluang energi terbarukan disajikan pada bagian *Save Our Planet*, khususnya Mitigasi Iklim, yang meliputi peningkatan penggunaan energi terbarukan, di antaranya *solar photovoltaic (Solar PV)* pada menara *Base Transceiver Station* (BTS).
Manajemen Sumber Daya	
[R] Regulasi pengelolaan limbah (e.g., e-waste) yang semakin ketat akibat meningkatnya ekspektasi pemangku kepentingan dapat berdampak pada pengawasan dan pengenaan sanksi yang lebih tegas	
Jangka waktu	Jangka pendek hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam pengelolaan limbah disajikan pada bagian *Save Our Planet*, khususnya manajemen limbah, yang meliputi pelaksanaan monitoring limbah berbahaya dan tidak berbahaya, serta menjalin kemitraan dengan pihak ketiga yang memiliki izin dari pemerintah Indonesia dalam melakukan pengelolaan limbah.
Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi	
[R] Tidak terpenuhinya kebutuhan keberagaman talenta sesuai kebutuhan bisnis akibat pasar tenaga kerja yang kompetitif dapat berdampak pada pemenuhan target perusahaan	
Jangka waktu	Jangka menengah hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengelola risiko keberagaman talenta disajikan pada bagian *Empower Our People*, khususnya keberagaman, kesetaraan, dan inklusi, yang meliputi rekrutmen kelompok difabel, penciptaan lingkungan yang inklusif untuk mempertahankan talenta wanita, serta menerapkan prinsip penghormatan hak asasi manusia untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi seluruh karyawan.
Kesehatan dan Keselamatan Karyawan	
[R] Ketidakmampuan menjamin kesehatan, keselamatan, keamanan, dan kesejahteraan karyawan	
Jangka waktu	Jangka pendek hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengelola risiko kesehatan, keselamatan serta kesejahteraan karyawan disajikan pada bagian *Empower Our People*, khususnya kesehatan dan keselamatan karyawan, yang meliputi implementasi sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja karyawan (SMK3) dan penyelenggaraan berbagai inisiatif untuk mendukung kesejahteraan karyawan sesuai dengan Telkom *wellbeing wheels*.
Pengalaman Pelanggan	
[R] Ketidakmampuan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan terkait produk dan layanan	
Jangka waktu	Jangka menengah hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengelola risiko pemenuhan ekspektasi pelanggan disajikan pada bagian *Empower Our People*, khususnya pengalaman pelanggan, yang meliputi penyediaan berbagai saluran keluhan pelanggan hingga layanan yang inklusif bagi kelompok difabel.
[O] Peluang pengembangan produk dan layanan yang inovatif seiring dengan berkembangnya kebutuhan pelanggan di era digital	
Jangka waktu	Jangka menengah hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengoptimalkan peluang pengembangan produk disajikan pada bagian *Empower Our People*, khususnya pengalaman pelanggan, yang meliputi inovasi pengembangan produk dengan memanfaatkan teknologi AI secara bertanggung jawab .

Inklusivitas Digital dan Pelibatan Komunitas	
[O] Peningkatan *brand image* dan reputasi perusahaan akibat kinerja program tanggung jawab sosial	
Jangka waktu	Jangka pendek hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengoptimalkan peluang reputasi dari kinerja program TJSL disajikan pada bagian *Empower Our People*, khususnya pelibatan komunitas, yang meliputi penyediaan jaringan komunikasi yang menjangkau seluruh Indonesia serta berbagai program pelibatan komunitas yang memanfaatkan kapabiliats digital Telkom.
Kepatuhan Regulasi	
[R] Perubahan regulasi dan ketentuan pelaporan yang semakin ketat akibat meningkatnya ekspektasi pemangku kepentingan terkait keberlanjutan dapat berdampak pada peningkatan biaya operasional	
Jangka waktu	Jangka pendek hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengelola risiko perubahan regulasi disajikan pada bagian *Elevate Our Business*, khususnya kepatuhan regulasi, yang meliputi penerapan pendekatan sistematis dalam identifikasi ketentuan regulasi baru juga melakukan *legal review* atas aksi korporasi maupun kemitraan dengan pihak ketiga.
[O] Peningkatan kredibilitas dan reputasi perusahaan yang didorong oleh kinerja kepatuhan	
Jangka waktu	Jangka pendek hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengoptimalkan peluang reputasi dari kepatuhan disajikan pada bagian *Elevate Our Business*, khususnya kepatuhan regulasi, yang meliputi peningkatan kapasitas tim internal agar dapat menjalankan fungsinya secara optimal.
Praktik Bisnis Beretika	
[R] Korupsi dan konflik kepentingan khususnya berkaitan dengan kerjasama dengan pihak ketiga	
Jangka waktu	Jangka pendek hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengelola risiko korupsi dan konflik kepentingan disajikan pada bagian *Elevate Our Business*, khususnya praktik bisnis beretika,yang meliputi penerapan SNI ISO 37001: 2016 Sistem Manajemen Anti Korupsi (SMAP), sosialisasi serta pelatihan rutin sebagai upaya internalisasi membangun budaya anti korupsi.
Keamanan Siber dan Pelindungan Data	
[R] Insiden siber yang dapat mengganggu operasional bisnis dan/atau berdampak pada kebocoran data pribadi dan penurunan kepercayaan pelanggan	
Jangka waktu	Jangka pendek hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengelola risiko insiden siber disajikan pada bagian *Elevate Our Business*, khususnya keamanan siber dan pelindungan data, yang meliputi penetapan kebijakan tata kelola pelindungan data pribadi dan tata kelola informasi hingga peningkatan kesadaran karyawan.
[O] Peluang bisnis untuk menyediakan layanan digital yang aman di tengah ancaman keamanan siber dapat meningkatkan posisi Telkom sebagai pilihan utama pelanggan	
Jangka waktu	Jangka menengah hingga panjang
Aksi mitigasi/ pengelolaan	Langkah Telkom dalam mengoptimalkan peluang bisnis akan layanan digital yang aman disajikan pada bagian *Elevate Our Business*, khususnya keamanan siber dan pelindungan data, yang meliputi investasi pada infrastruktur informasi teknologi (IT) yang dapat menjamin keamanan layanan pelanggan.

* Risiko dan peluang terkait iklim secara komprehensif telah diidentifikasi menggunakan rekomendasi kerangka kerja TCFD dan IFRS S2, dan disajikan pada bagian *Save Our Planet*

** [R] risiko, [O] peluang

*** Jangka pendek didefinisikan sebagai 5 tahun mendatang, jangka menengah = 5 sampai 15 tahun, dan jangka panjang = 15+ tahun

Strategi Keberlanjutan

Telkom melakukan pembaruan strategi keberlanjutan di tahun 2024, seiring dengan perkembangan tantangan keberlanjutan dan ekspektasi pemangku kepentingan yang tercermin dalam perubahan topik material. Selain itu, Telkom juga melakukan tinjauan ulang atas target yang telah ditetapkan pada tahun 2023 dengan mempertimbangkan regulasi nasional, standar internasional, validasi konsultan independen, serta penilaian kapabilitas internal. Proses ini menghasilkan target baru untuk tahun 2030 yang terangkum dalam strategi keberlanjutan. Telkom secara spesifik mengusung program GoZero% dalam strategi keberlanjutan yang merepresentasikan aksi Telkom Group untuk menumbuhkan bisnis secara bertanggung jawab dengan berpedoman pada prinsip ESG.[POJK. A.1] [POJK. E.5]



Gambar 6. Filosofi Logo GoZero%

Untuk memastikan keselarasan implementasi strategi serta pencapaian target keberlanjutan di lingkungan Telkom Group, Telkom juga telah menyusun dan melakukan sosialisasi Telkom Group *Sustainability Master Plan* 2024-2030 kepada unit kerja dan Anak Perusahaan. Kegiatan sosialisasi ini merupakan bagian dari upaya Telkom untuk meningkatkan kesadaran serta membangun budaya keberlanjutan di lingkungan Telkom Group. [POJK. F.1]

Tujuan Keberlanjutan Telkom Group 2030

GoZero% Sustainability Action by Telkom Indonesia

Telkom Indonesia berkomitmen untuk membangun masa depan yang berkelanjutan melalui penerapan prinsip ESG, dengan fokus untuk menciptakan nilai jangka panjang yang memberikan dampak positif bagi masyarakat serta lingkungan melalui solusi dan layanan inovatif.

Save Our Planet

Perubahan iklim dan manajemen energi
- 20% penurunan emisi GRK Telkom Group cakupan 1 dan 2 dibandingkan dengan *base year* 2023

Manajemen sumber daya
- 70% limbah kantor dialihkan dari pembuangan akhir
- Minimum 70% limbah kabel *fiber optic* dialihkan dari pembuangan akhir

Empower Our People

Keberagaman, kesetaraan, dan inklusi
- 32% karyawan wanita
- 27% perwakilan karyawan wanita pada level manajerial
- 1,5% karyawan difabel
- 25% talenta digital

Kesehatan dan keselamatan karyawan
- Memastikan 0 kasus kematian akibat kecelakaan kerja setiap tahunnya
- Indeks keterlibatan karyawan di level "sangat terlibat" / skor > 80

Pengalaman pelanggan
- Mencapai skor NPS kategori ***Excellent*** dengan skor diatas 62 poin

Inklusivitas digital dan pelibatan komunitas
- 10% Usaha Mikro dan Kecil (UMK) yang didukung oleh Telkom untuk naik kelas setiap tahunnya

Elevate Our Business

Kepatuhan regulasi
- 100% tingkat kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku tanpa adanya kasus besar yang terbukti setiap tahunnya

Praktik bisnis beretika
- 100% karyawan menandatangani pakta integritas
- 100% Telkom dan 13 Anak Perusahaan yang dimiliki secara langsung tersertifikasi SNI ISO 37001 :2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan
- 100% aduan melalui WBS (*Whistleblowing System*) yang memenuhi syarat ditindaklanjuti setiap tahunnya
- 100% aduan terkait pelanggaran hak asasi manusia ditindaklanjuti setiap tahunnya

Keamanan siber dan pelindungan data
- Memastikan 0 kasus kebocoran data kritikal setiap tahunnya
- 100% tingkat kelulusan karyawan dalam pelatihan *awareness* keamanan siber

Dukungan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Telkom telah menetapkan tujuh Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) sebagai prioritas utama, di mana Telkom Group dapat memberikan dampak yang paling signifikan bagi lingkungan serta mendukung kesejahteraan masyarakat. TPB prioritas ini sejalan dengan topik material serta komitmen kami. Telkom secara aktif menjalin kolaborasi dengan pemangku kepentingan lain dalam menjalankan inisiatif keberlanjutan yang mencerminkan implementasi dari TPB 17. Selain itu, melalui program TJSL, Telkom secara konsisten memberikan kontribusi lebih luas ke pencapaian TPB di Indonesia. Informasi terkait pelaksanaan program TJSL secara lengkap disajikan dalam bagian *Save Our Planet* untuk program lingkungan dan *Empower Our People* untuk program sosial, serta Laporan Tahunan Telkom 2024. [GRI 2-22]

TPB	Deskripsi	Komitmen Telkom Group	Inisiatif*
	Menjamin Kualitas Pendidikan yang Inklusif dan Merata serta Meningkatkan Kesempatan Belajar Sepanjang Hayat untuk Semua	Telkom Group menjadi penggerak pemerataan dan peningkatan kualitas digitalisasi di sektor pendidikan, serta berperan aktif dalam mengembangkan talenta digital unggulan	• Program pengembangan kapasitas dan pemberian beasiswa untuk mendorong *long-term learning* karyawan (hlm. 87) • Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan secara terpadu melalui progam penyediaan akses aplikasi pembelajaran, internet dan komputer ke sekolah dan pelatihan digital yang menyasar siswa, guru kelompok penyandang disabilitas serta dalam rangka pemberdayaan wanita (hlm. 104-107)
	Mencapai Kesetaraan Gender dan Memberdayakan Kaum Perempuan	Telkom Group berupaya untuk mendorong kesetaraan gender di lingkungan kerja	• Menetapkan target persentase perwakilan wanita pada level manajerial di Telkom Group (hlm. 82) • Menciptakan lingkungan kerja yang inklusif (penyediaan ruang laktasi, serta *employee resource group* (Srikandi Telkom)) (hlm. 88-90)
	Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan, Kesempatan Kerja yang Produktif dan Menyeluruh, serta Pekerjaan yang Layak untuk Semua	Telkom Group mewujudkan ekosistem digital yang merata untuk mendukung berbagai aktivitas ekonomi di setiap segmen dan lapisan masyarakat	• Program pembinaan UMK secara terpadu melalui penyediaan akses kepada pendanaan dan pembinaan yang bertujuan untuk menguatkan kapabilitas dan kapasitas digital UMK meliputi *Go Modern, Go Digital, Go Online* dan *Go Global* menuju UMK yang tangguh dan mandiri (hlm. 108-111)
	Membangun Infrastruktur yang Tangguh, Meningkatkan Industri Inklusif dan Berkelanjutan, serta Mendorong Inovasi	Telkom Group melakukan percepatan pembangunan infrastruktur telekomunikasi yang handal dan merata, serta menghadirkan layanan terbaik bagi pelanggan	• Akselerasi pemerataan jaringan di daerah tertinggal, terpencil, dan terdepan (3T) (hlm. 102) • Menjalankan program sociodigipreneurship berkolaborasi dengan para mahasiswa dari perguruan tinggi di Indonesia dengan cara memfasilitasi inovasi solusi berbasis teknologi untuk tantangan sosial dan ekonomi yang ada di masyarakat (hlm. 106)
	Menjamin Pola Produksi dan Konsumsi yang Berkelanjutan	Telkom Group terus berinovasi untuk mewujudkan pengelolaan sumberdaya dan limbah yang berkelanjutan dan sejalan dengan prinsip ekonomi sirkular	• Menetapkan target untuk mengurangi jumlah limbah yang dibuang langsung ke pembuangan akhir (hlm. 63) • Menggunakan bahan ramah lingkungan dalam pengembangan kemasan produk (hlm. 64)

TPB	Deskripsi	Komitmen Telkom Group	Inisiatif*
13	Mengambil Tindakan Cepat untuk Mengatasi Perubahan Iklim dan Dampaknya	Telkom Group berkomitmen mengurangi jejak emisi karbon dari operasi bisnis dan rantai nilai sejalan dengan target *net zero emission* pemerintah Indonesia	• Melakukan verifikasi eksternal untuk perhitungan emisi GRK sebagai basis penetapan target dekarbonisasi (hlm. 49-51) • Menjalankan Gerakan Peduli Efisiensi Energi (GePEE) sebagai inisiatif efisiensi energi (hlm. 52)
16	Menguatkan Masyarakat yang Inklusif dan Damai untuk Pembangunan Berkelanjutan, Menyediakan Akses Keadilan untuk Semua, dan Membangun Kelembagaan yang Efektif, Akuntabel, dan Inklusif di Semua Tingkatan	Telkom group senantiasa menerapkan *good corporate governance* dan menjunjung tinggi prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagai landasan praktik bisnis yang bertanggung jawab.	• Menerapkan sistem manajemen anti korupsi (SMAP), serta sosialisasi hingga pelatihan ke seluruh Direksi dan karyawan (hlm. 127-129) • Menyediakan akses dan saluran bagi seluruh pemangku kepentingan untuk menyampaikan pengaduan melalui Telkom *Integrity Line* (hlm. 129-130)

*Inisiatif ini bersifat *non-exhaustive* dan hanya dimaksudkan untuk memberikan contoh inisiatif yang dilakukan Telkom Group.





03 Save Our Planet


Telkom
Indonesia
the world in your hand

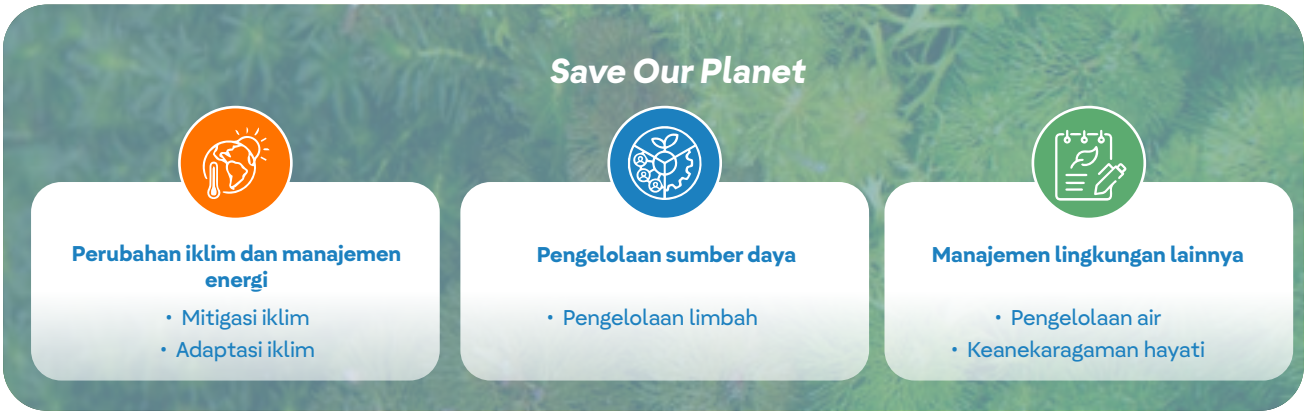


Save Our Planet

Telkom berkomitmen mengambil peranan untuk mewujudkan ekosistem yang lebih hijau melalui praktik bisnis berkelanjutan, yakni dengan mengurangi dampak lingkungan yang mungkin dihasilkan dari operasi bisnis perusahaan. Telkom menitikberatkan pada upaya pengelolaan risiko iklim dan limbah. Selain dua topik utama ini, Telkom juga melaporkan dua topik lingkungan lainnya yaitu pengelolaan air dan pelestarian keanekaragaman hayati untuk pemenuhan standar pengungkapan nasional.

Topik Material	Target 2030	Capaian Tahun 2024
Perubahan iklim dan manajemen energi	20% penurunan emisi GRK Telkom Group cakupan 1 & 2 dibandingkan dengan *base year* 2023	Kenaikan emisi GRK cakupan 1 dan 2 Telkom Group 2,6% dibandingkan *base year* 2023. - Penurunan emisi cakupan 1 sebesar 2,0% dari aktivitas efiesiensi penggunaan kendaraan operasional. - Kenaikan emisi cakupan 2 sebesar 2,8% dari aktivitas penambahan 3.531 BTS Telkomsel. Penurunan emisi cakupan 3 sebesar 8,1% dari aktivitas efisiensi belanja modal perusahaan.
Pengelolaan sumber daya	70% limbah kantor dialihkan dari pembuangan akhir	Telkom belum mendokumentasikan pengelolaan limbah, namun tahun ini telah ada pengurangan limbah total yang dihasilkan sebanyak 6.387 ton.
	Minimum 70% limbah kabel *fiber optic* dialihkan dari pembuangan akhir	80%* limbah kabel *fiber optic* dialihkan dari pembuangan akhir

*Angka ini dihasilkan dari perbandingan jumlah limbah kabel yang bisa dan telah digunakan kembali dengan limbah kabel yang dikumpulkan oleh TIF



Perubahan Iklim dan Manajemen Energi

Pendekatan Manajemen

Saat ini, Telkom telah menetapkan kebijakan payung yang menaungi praktik tata kelola keberlanjutan dan tertuang dalam Peraturan Direksi. Kebijakan formal ini meliputi skema organisasi tata kelola keberlanjutan serta pedoman praktik manajemen topik material termasuk perubahan iklim dan manajemen energi. Selain itu, Telkom juga mematuhi regulasi nasional yang mengatur isu lingkungan dan iklim, di antaranya Peraturan Menteri ESDM No. 14 Tahun 2012 tentang Manajemen Energi dan Peraturan Menteri BUMN No. PER-1/MBU/03/2023 tentang Penugasan Khusus dan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan BUMN. Terkait target, dalam rangka mengurangi dampak lingkungan terkait emisi, Telkom menetapkan target kuantitatif penurunan emisi GRK cakupan 1 dan 2 di tahun 2030, dan mendefinisikan ulang *base year* perhitungan menjadi tahun 2023. Telkom juga telah memiliki *masterplan* pembangunan infrastruktur (*Future State Architecture*) yang didalamnya mengandung inisiasi kebijakan penggunaan energi baru terbarukan dalam rangka mencapai target pengurangan emisi.

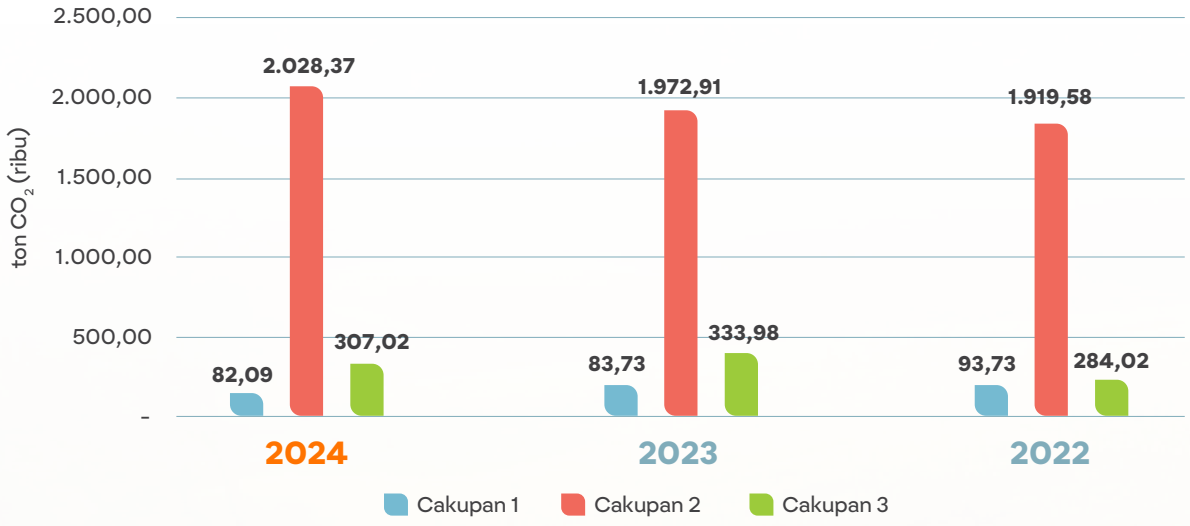
Untuk melacak progres pencapaian target, Telkom telah memiliki *dashboard* inventarisasi GRK untuk skala Telkom Group dan melakukan proses verifikasi emisi GRK pertama kali di tahun ini. Adapun dalam menanggapi isu perubahan iklim, Telkom telah bekerjasama dengan pihak ketiga untuk menerbitkan Laporan Risiko Iklim 2023. Laporan ini menjadi laporan perdana kami dengan mengikuti referensi TCFD/IFRS S2, di mana pilar pelaporan mendeksripsikan tata kelola isu terkait iklim, strategi dan resiliensi bisnis Telkom terhadap perubahan iklim, manajemen risiko iklim, serta metrik yang digunakan dalam mengukur kinerja Telkom terkait iklim.

Mitigasi Iklim

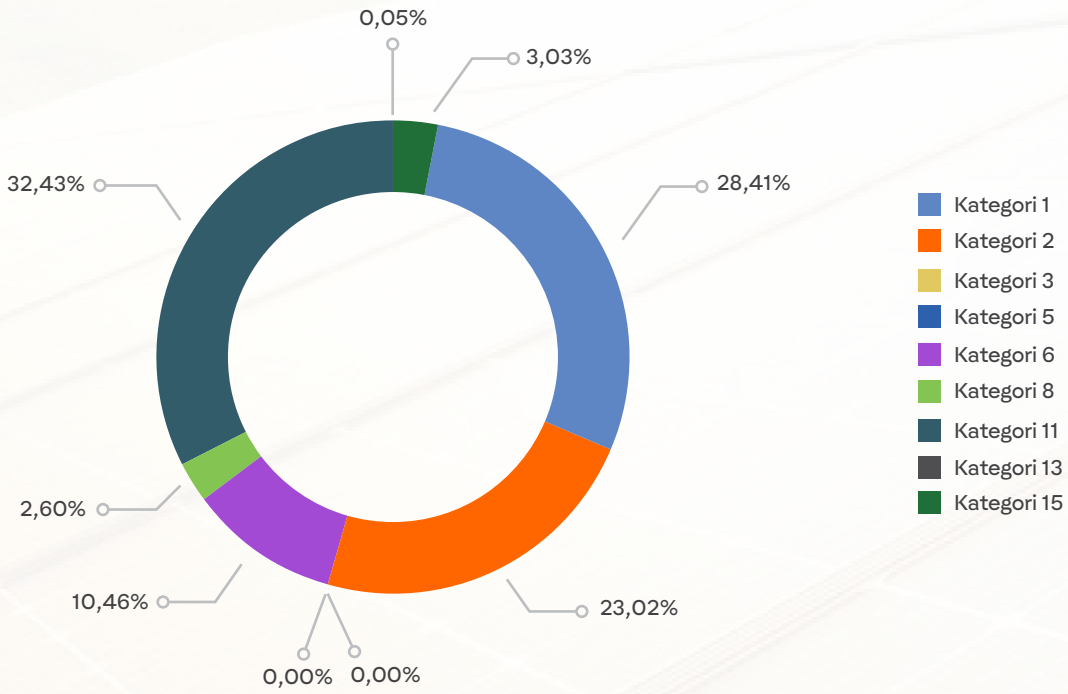
Perubahan iklim merupakan salah satu tantangan global terbesar saat ini yang menuntut upaya kolektif, termasuk peran aktif dari pelaku industri. Telkom berperan aktif dalam upaya mitigasi dengan berfokus pada manajemen energi, sejalan dengan profil emisi Telkom yang didominasi oleh konsumsi listrik. Pada tahun 2024, Telkom menetapkan ulang *base year* dalam perhitungan GRK menjadi tahun 2023. Penyesuaian ini dilakukan untuk menyempurnakan cakupan inventarisasi GRK agar dapat mencakup seluruh Anak Perusahaan Telkom. Dengan alasan yang sama, target pengurangan emisi GRK yang ditetapkan Telkom juga mengalami penyesuaian.

Manajemen Inventarisasi Emisi

Telkom secara konsisten telah melakukan perhitungan emisi GRK dari kegiatan operasional perusahaan (cakupan 1 dan 2) sejak tahun 2020. Tahun 2024 menjadi tonggak penting dalam upaya manajemen emisi di Telkom, di mana Telkom mulai melakukan perhitungan emisi GRK cakupan 3 untuk mendapatkan gambaran menyeluruh profil emisi GRK di sepanjang rantai nilai perusahaan. Adapun perhitungan emisi GRK cakupan 1, 2, dan 3 dilakukan dengan mengikuti *GHG Protocol Corporate Accounting & Reporting Standard* dan mencakup emisi dari Telkom, 13 Anak Perusahaan dengan kepemilikan langsung, 29 Anak Perusahaan dengan kepemilikan tidak langsung, serta 8 entitas terafiliasi, yang seluruhnya terkonsolidasi dalam laporan keuangan Telkom. Adapun pada laporan ini, rincian informasi emisi yang ditampilkan terbatas pada Telkom dan 13 Anak Perusahaan, sesuai dengan cakupan pelaporan.



Gambar 7. Emisi GRK Telkom Group Cakupan 1, 2, dan 3



Gambar 8. Disagregasi emisi GRK Telkom Group Cakupan 3 FY2024 berdasarkan kategori

Tabel 4. Emisi GRK Telkom Group Cakupan 3 FY2024 berdasarkan Kategori

Kategori		tCO2e	Persentase
Kategori hulu			
Kategori 1	Barang dan jasa yang dibeli	87.218	28,41%
Kategori 2	Barang modal	70.677	23,02%
Kategori 3	Aktivitas terkait bahan bakar dan energi (tidak tercakup dalam Cakupan 1 atau Cakupan 2)	0,3	0,00%
Kategori 5	Limbah yang dihasilkan dalam operasi	0,7	0,00%
Kategori 6	Perjalanan bisnis	32.119	10,46%
Kategori 8	Aset yang disewa di hulu	7.986	2,60%
Kategori hilir			
Kategori 11	Penggunaan produk terjual	99.559	32,43%
Kategori 13	Aset yang disewa di hilir	148	0,05%
Kategori 15	Investasi	9.308	3,03%
	Total	**307.017**	**100,00%**

Telkom Group mengidentifikasi polutan yang dihasilkan oleh kegiatan operasional perusahaan dan dihitung dalam inventarisasi GRK. Polutan ini meliputi karbondioksida (CO_2), metana (CH_4), metana (CH_4) non-fosil, nitrous oksida (N_2O), dan hidrofluorokarbon (rata-rata tertimbang) (HFCs). Meskipun demikian, pada tahun 2024, tidak terdapat kasus pencemaran udara akibat kegiatan operasional Telkom Group yang berdampak pada lingkungan sekitar. Adapun total emisi GRK Telkom Group pada tahun 2024 mencapai 2.417.474 ton CO_2e. Emisi ini terdiri dari emisi langsung cakupan 1 dari pembakaran bahan bakar, emisi tidak langsung cakupan 2 dari penggunaan listrik, dan emisi tidak langsung cakupan 3 dari beragam kategori pada rantai pasok. Penjelasan terkait sumber masing-masing emisi dijelaskan pada Lampiran 5.

Mayoritas (84%) dari emisi GRK Telkom Group berasal dari emisi tidak langsung cakupan 2, sebanyak 2.028.372 ton CO_2e. Emisi langsung cakupan 1 dan emisi tidak langsung cakupan 3 menyumbang berturut-turut 3% dan 13% dari total emisi, dengan jumlah 82.085 ton CO_2e dan 307.017 ton CO_2e. Terdapat kenaikan emisi GRK cakupan 2 sebesar 55.460 ton CO_2e apabila dibandingkan dengan *base year* tahun 2023. Kenaikan ini disebabkan oleh penambahan infrastruktur BTS Telkomsel sebanyak 3.531 titik.

Di sisi lain, penyesuaian kebijakan untuk *cost efficiency* aktivitas efisiensi belanja modal perusahaan menjadi pendorong adanya penurunan emisi GRK cakupan 3 yang tercatat sebesar 307.017 ton CO_2e atau turun sebesar 8,1% dibandingkan *base year* tahun 2023. Adapun dalam mengungkapkan informasi emisi GRK cakupan 3, Telkom melakukan prioritisasi kategori pengungkapan yang relevan berdasarkan beberapa faktor, yaitu signifikansi emisi, ketersediaan data, maupun hasil *benchmark* dengan *peer*. Hasil dari penilaian ini adalah 9 kategori yang diungkapkan emisinya dan disajikan pada Tabel 4. Lebih lanjut, rincian performa untuk masing-masing kategori emisi GRK cakupan 1, 2, dan 3 dibandingkan *base year* disajikan pada Tabel Kinerja Lingkungan Perusahaan.

Perhitungan di atas juga didokumentasikan dalam Laporan Inventarisasi GRK 2024, yang diikuti oleh proses verifikasi oleh pihak independen yang pertama kali dilakukan pada tahun 2024. Proses ini bertujuan untuk memastikan kelengkapan proses perhitungan, serta meningkatkan kredibilitas dan transparansi data. Informasi emisi GRK untuk tiap Anak Perusahaan disajikan dalam Lampiran 1.

Sebagai wujud komitmen untuk senantiasa melakukan perbaikan, pada tahun 2024 Telkom juga melakukan penguatan manajemen inventarisasi emisi melalui formalisasi prosedur perhitungan emisi berikut tata kelolanya. Langkah ini bertujuan untuk membangun fondasi praktik inventarisasi dan pelaporan emisi GRK yang terstruktur dan sistematis. Formalisasi tata kelola inventarisasi emisi GRK tahun 2024 ini salah satunya tercermin melalui adanya pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas antar pihak. Salah satunya dengan penetapan *Data Manager* di Telkom dan Anak Perusahaan yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan data emisi GRK, serta memastikan kualitas data emisi termasuk kewajaran dan kelengkapannya. Adapun peran koordinasi dengan *Data Manager* dilaksanakan oleh Unit Kerja pengelola *Sustainability* Telkom.

Dekarbonisasi Bisnis

Telkom telah menetapkan target dekarbonisasi sebesar 20% untuk cakupan 1 dan 2 di tahun 2030 dari *base year* tahun 2023. Dalam mendukung pencapaian target ini, Telkom akan menyusun strategi yang meliputi inisiatif kunci untuk mengurangi emisi dari kegiatan operasional perusahaan. Beberapa inisiatif ini telah dilakukan utamanya berkaitan dengan upaya efisiensi energi dan pemanfaatan energi terbarukan. [POJK F.7] [POJK F.12]

Efisiensi Energi

Telkom telah melakukan berbagai inisiatif efisiensi energi yang menyasar sistem penerangan dan pendingin di dalam gedung. Pada tahun 2024, Telkom melanjutkan inisiatif Gerakan Peduli Efisiensi Energi (GePEE) yang dibentuk sejak 2023. Program ini menggabungkan inisiatif penghematan energi (seperti mematikan lampu dan AC yang tidak terpakai) dan pemanfaatan *Internet of Things* (seperti implementasi *smart office*). Untuk sistem penerangan, Telkom telah menggunakan lampu LED yang lebih hemat energi, menerapkan skema *zoning lighting* untuk membedakan area penyalaan penerangan, serta menetapkan jadwal pengoperasian penerangan tanpa mengganggu kenyamanan dan keamanan pengguna gedung. Terkait sistem pendingin dan lift, Telkom telah memberlakukan sistem zonasi lift di Gedung Telkom di Surabaya dan Jakarta, menggunakan kaca reflektif dengan ketebalan 6 mm pada sebagian gedung kantor sehingga dapat mengurangi panas yang masuk, serta melakukan pengaturan suhu ruangan di 25 – 27° C dan menggunakan refrigeran ramah lingkungan.

Komitmen Telkom Group dalam upaya efisiensi energi juga tercermin pada sumber daya penunjang yang dialokasikan. Jumlah investasi yang telah dibelanjakan Telkom Group sejak 2022-2024 terkait inisiatif energi disajikan pada tabel Biaya Lingkungan. Biaya ini meliputi pengadaan maupun peremajaan peralatan ramah lingkungan, seperti lampu LED, refrigeran, baterai, maupun monitor yang lebih ramah lingkungan.

Inovasi *Green Data Center*



Gambar 9. *Green Data Center* oleh NeutraDC, Kiri : tampak depan, Kanan : tampak atas

NeutraDC, Anak Perusahaan Telkom yang mengelola *data center*, tengah mengembangkan *green data center* di Cikarang dan Batam dengan kapasitas masing-masing 121,5 MW dan 51 MW. Pengembangan *Hyperscale Data Center* (HDC) di Batam merupakan bentuk kerjasama *joint venture* dengan penyedia energi terbarukan Medco Energy. *Green data center* ini dirancang dengan tujuan efisiensi energi melalui penggunaan *high-density racks*, sistem pendinginan khusus, dan distribusi data yang optimal. Jika *system requirement* yang diperlukan sudah terpenuhi, langkah ini tak hanya mampu meningkatkan efisiensi energi, namun juga mengurangi biaya operasional.

Pemanfaatan Energi Terbarukan

Sebagai bentuk komitmen dalam upaya transisi menuju *net zero emission*, Telkom Group telah menggunakan pembangkit listrik dari sumber energi terbarukan untuk BTS maupun fasilitas umum. Inisiatif tersebut diuraikan dalam *Highlight* di bawah ini.

Pembangkit Listrik Tenaga Surya dan *Microhydro*



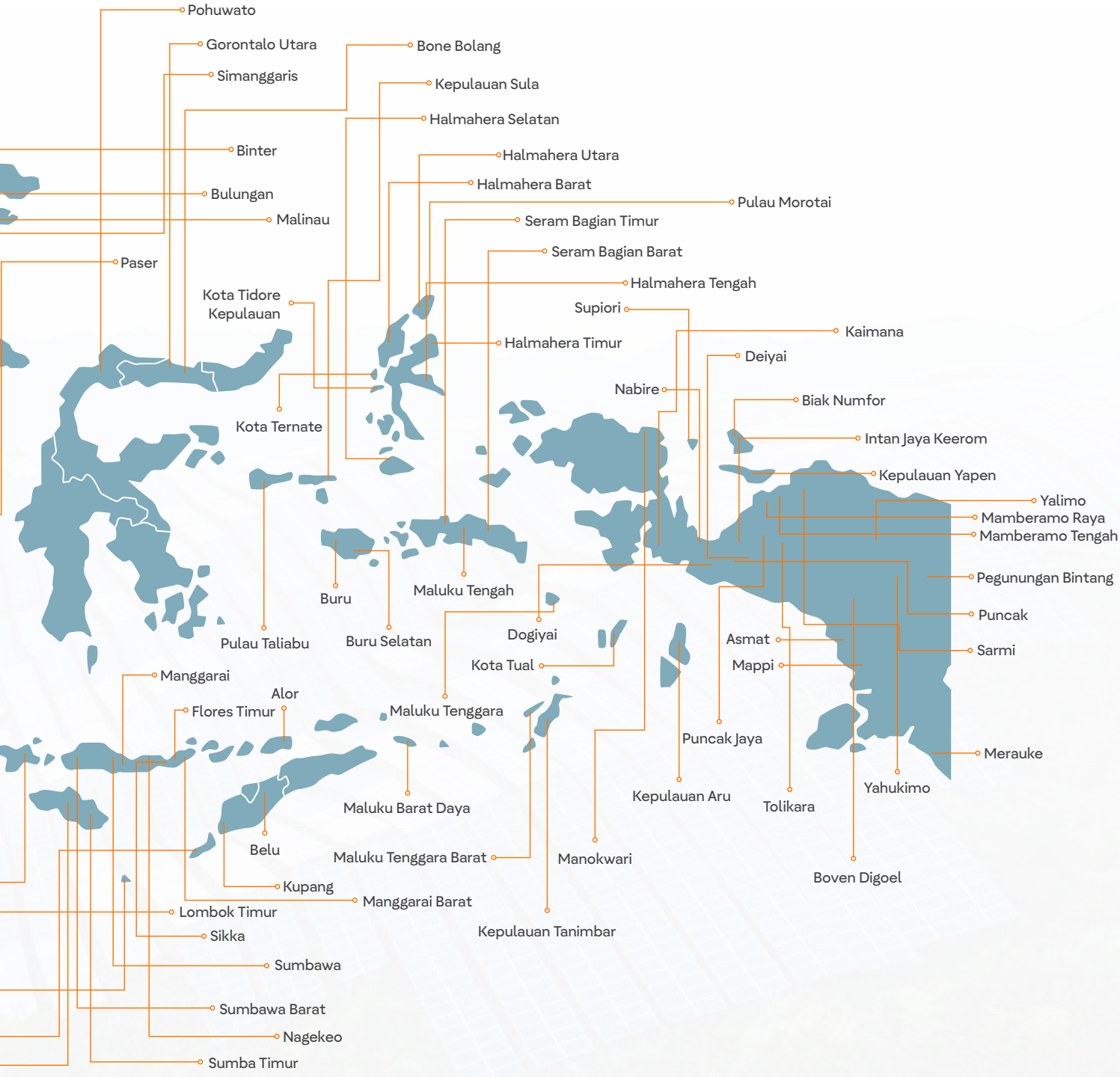
Gambar 10. Menara BTS dengan panel surya

Anak Perusahaan Telkom telah menggunakan energi terbarukan dalam bauran energinya. Pada tahun 2024, Telkomsel memanfaatkan energi dari panel surya dan *microhydro*, dengan total 9.559 GJ, untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Telkomsel memiliki 274 unit *Base Transceiver Station* (BTS) yang beroperasi menggunakan energi dari panel surya dan 1 unit BTS dari energi *microhydro*. BTS ini tersebar tidak hanya di kota-kota besar, namun juga di wilayah tertinggal, terdepan, dan terluar Indonesia untuk menghadirkan koneksi yang prima. Unit BTS yang memanfaatkan energi *microhydro* berlokasi di Kabupaten Sijunjung, Sumatra Barat. Selain itu, PT Dayamitra Telekomunikasi (Mitratel) – Anak Perusahaan yang mengoperasikan BTS Telkom – juga secara bertahap melakukan elektrifikasi BTS di daerah rural. Mitratel mengganti genset berbahan bakar fosil dengan teknologi panel surya. Sampai dengan 2024, sebanyak 1,6% dari konsumsi energi Mitratel atau 3.590 GJ berasal dari sumber energi terbarukan, yaitu panel surya. [POJK F.7]

Sebaran Menara BTS dengan Panel Surya



Gambar 11. Sebaran menara BTS dengan panel surya Telkom Group di seluruh Indonesia


Pohuwato
Gorontalo Utara
Simanggaris
Binter
Bulungan
Malinau
Paser
Kota Tidore Kepulauan
Kota Ternate
Pulau Taliabu
Bone Bolang
Kepulauan Sula
Halmahera Selatan
Halmahera Utara
Halmahera Barat
Pulau Morotai
Seram Bagian Timur
Seram Bagian Barat
Halmahera Tengah
Halmahera Timur
Supiori
Kaimana
Deiyai
Nabire
Biak Numfor
Intan Jaya Keerom
Kepulauan Yapen
Yalimo
Mamberamo Raya
Mamberamo Tengah
Pegunungan Bintang
Puncak
Sarmi
Buru
Buru Selatan
Maluku Tengah
Dogiyai
Kota Tual
Asmat
Mappi
Manggarai
Alor
Flores Timur
Maluku Tenggara
Puncak Jaya
Merauke
Maluku Barat Daya
Kepulauan Aru
Tolikara
Yahukimo
Belu
Maluku Tenggara Barat
Manokwari
Boven Digoel
Kupang
Manggarai Barat
Lombok Timur
Kepulauan Tanimbar
Sikka
Sumbawa
Sumbawa Barat
Nagekeo
Sumba Timur

Inovasi Penerangan Jalan Umum Tenaga Surya (PJUTS)



Gambar 12. Penerangan jalan umum dengan teknologi panel surya

Inisiatif lainnya berkaitan dengan energi terbarukan adalah pemanfaatan tenaga surya untuk lampu penerangan jalan umum. Inisiatif ini diimplementasikan pada wilayah *The Telkom Hub*, dimana terdapat 77 unit PJUTS dengan durasi *solar charging* selama 5-6 jam dan waktu kerja sampai dengan 12 jam per hari. Energi yang digunakan dalam satu hari melalui sistem penerangan ini tercatat 55,44 kWh/hari. Melalui inovasi ini, gedung Telkom *Landmark Tower* diperkirakan dapat menghemat hingga 20.235,6 kWh/tahun atau setara Rp 29.234.371/tahun, dengan asumsi harga listrik adalah Rp 1.444,7/kWh.

Inisiatif Lainnya

Dalam mendukung kegiatan operasional, Telkom Group juga menggunakan *Electric Vehicles* (EV) yang didukung dengan penyediaan EV *charging station*. Sebanyak 17% dari total kendaraan operasional Telkom menggunakan EV. Adapun sebanyak 4 unit EV difungsikan sebagai *Operational Support* dan 8 unit EV mejadi kendaraan dinas dewan direksi Telkom. Penggunaan kendaraan listrik ini juga dapat dilihat pada Anak Perusahaan, yakni TLT sebagai Anak Perusahaan PT Graha Sarana Duta (Telkom Property), yang memiliki 157 unit EV, dengan 18 titik EV *charging station*. Selain itu, sampai dengan tahun 2024, Telkom Property juga telah memiliki 418 *electric motorcycle* untuk kebutuhan operasional. Terkait fasilitas pendukung EV, Anak Perusahaan Telkom lainnya, yaitu Telkomsat dan Telkom Property, juga memiliki masing-masing 1 dan 14 titik EV *charging station* di wilayah operasinya.



Inovasi *Sustainable Material: Glass Fiber Reinforced Polymer Tower*



Gambar 13. *Glass Fiber Reinforced Polymer Tower*

Mitratel, Anak Perusahaan Telkom, melakukan inisiatif pilot dekarbonisasi pada satu *site tower* di Balikpapan dengan mengganti tiang menara telekomunikasi berbahan baja dengan *Glass Fiber Reinforced Polymer* (GFRP) pada tahun 2024. Pelaksanaan inisiatif ini berkolaborasi dengan berbagai lembaga riset termasuk ORITEC, Universitas Indonesia, Institut Teknologi Bandung, dan *Telkom Test House* (TTH). Riset dan pengujian terkait material GFRP oleh Mitratel dimulai sejak 2023, dan menara GFRP telah dinyatakan memenuhi syarat material pada Maret 2024 oleh Yayasan Lembaga Afiliasi Penelitian dan Industri – Institut Teknologi Bandung (Yayasan LAPI ITB).

Inisiatif pilot ini menunjukkan estimasi pengurangan emisi karbon sebanyak 0,119 ton CO_2 pada satu menara. Apabila diterapkan, material ini diperkirakan juga dapat mengurangi emisi karbon hingga 856,96 ton CO_2 pada 265 menara, dihitung berdasarkan penurunan *embedded emission* dari proses produksi material untuk bangunan baru. Selain mengurangi jejak karbon, GFRP memiliki biaya perawatan rendah dan lebih aman dalam proses instalasi. Inisiatif ini mendukung prinsip ESG dengan fokus pada pengurangan dampak lingkungan, peningkatan keselamatan kerja, dan komitmen terhadap inovasi serta transparansi dalam keberlanjutan bisnis.

Adaptasi Iklim

Telkom memahami dampak perubahan iklim yang semakin nyata dan dapat memengaruhi seluruh lini bisnis Perusahaan, termasuk kualitas layanan ke pelanggan. Untuk itu, Telkom menginisiasi pelaksanaan penilaian risiko iklim pada tahun 2023 yang mencakup identifikasi risiko dan peluang iklim serta analisis skenario iklim, sebagai basis perusahaan untuk memandu langkah adaptasi iklim. Adapun proses, metode, detail hasil, berikut limitasi dan asusmi disajikan dalam Laporan Risiko Iklim 2023 mengikuti pilar pengungkapan IFRS S2.

Penilaian Risiko Iklim

Identifikasi risiko dan peluang terkait iklim

Telkom mengidentifikasi risiko dan peluang terkait iklim untuk dua kategori, yaitu fisik dan transisi, yang berpotensi memberikan dampak bagi Perusahaan dalam jangka pendek (5 tahun mendatang), menengah (5-15 tahun), dan panjang (lebih dari 15 tahun). Informasi terkait metodologi dalam menentukan risiko dan peluang terkait iklim yang diidentifikasi Telkom dapat diakses pada Laporan Risiko Iklim 2023.

Risiko [R] fisik:

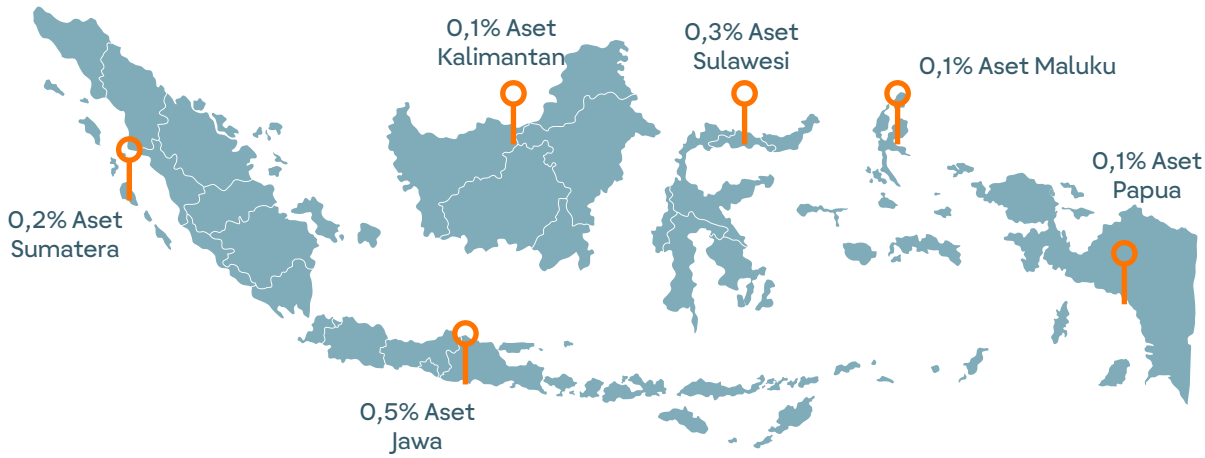
1. Akut:
   - [R] Peningkatan intensitas dan frekuensi hujan ekstrem yang dapat menyebabkan banjir.
   - [R] Peningkatan intensitas dan frekuensi siklon yang dapat mengganggu operasional perusahaan
   - [R] Peningkatan frekuensi kebakaran hutan yang dapat mengganggu operasional perusahaan.
   - [R] Peningkatan frekuensi *heatwave* yang dapat mengganggu operasional perusahaan
2. Kronis:
   - [R] Kenaikan suhu dapat menyebabkan kerusakan aset, infrastruktur, dan penurunan produktivitas pekerja lapangan.
   - [R] Peningkatan curah hujan yang dapat menyebabkan banjir
   - [R] Kenaikan permukaan air laut yang dapat menyebabkan kerusakan infrastruktur
   - [R] Peningkatan kekeringan yang dapat mengganggu operasional perusahaan

Risiko [R] dan peluang [O] transisi:

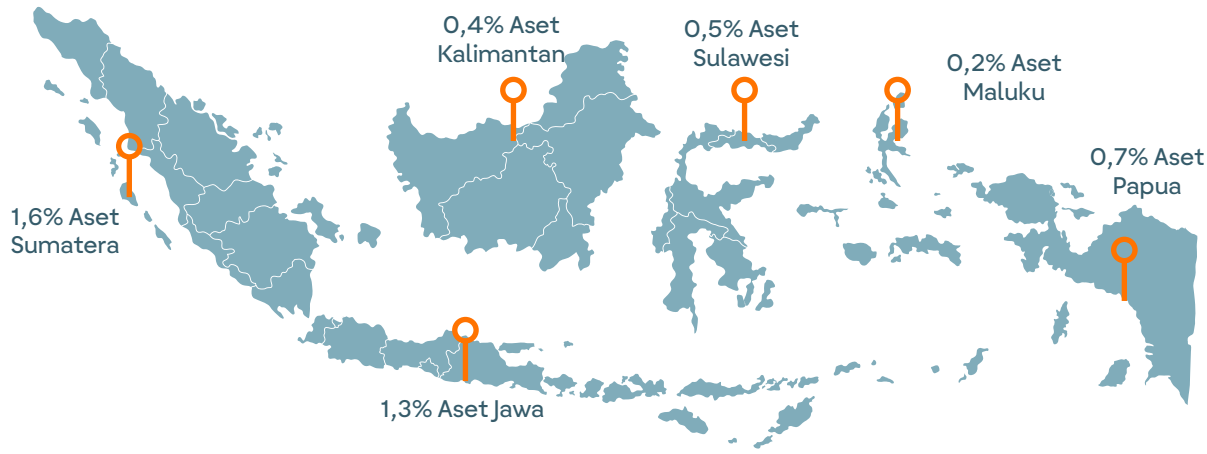
1. Kebijakan dan legal: [R/O] Peningkatan harga karbon yang didorong oleh regulasi pajak karbon yang semakin ketat untuk mendorong dekarbonisasi.
2. Teknologi: [O] Penggunaan energi terbarukan untuk mengurangi emisi dan optimisasi biaya operasional; [O] Perkembangan teknologi untuk mendorong efisiensi energi.
3. Pasar: [R/O] Peningkatan biaya energi dan listrik dari kenaikan tarif energi rantai pasok; [R/O] Peningkatan *demand* produk ramah lingkungan/ iklim dari konsumen.
4. Reputasi: [R/O] Dampak reputasi atas keberhasilan atau ketidakmampuan untuk memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan atas aksi iklim Perusahaan.

Analisis skenario iklim

Di tahun 2023 Telkom telah melakukan analisis skenario iklim atas dua risiko fisik, yakni hujan ekstrem/banjir dan kenaikan suhu, untuk mengetahui potensi eksposur atas aset tanah dan bangunan Telkom. Dua skenario referensi yang digunakan adalah *Shared Socioeconomic Pathways* (SSP) dari *Intergovernmental Panel of Climate Change* (IPCC), yaitu SSP1-2.6 dan SSP5-8.5, untuk risiko iklim fisik. Adapun untuk risiko iklim transisi, skenario referensi yang digunakan adalah *Network for Greening the Financial System* (NGFS) *Net Zero* dan *Current Policy*. Proses ini diperkuat dengan analisa lanjutan di tahun 2024 untuk memetakan aset yang terekspos kedua bahaya fisik iklim yang diidentifikasi pada skenario tinggi emisi serta berada di wilayah rawan bencana berdasarkan indeks *multihazard* dari Indeks Risiko Bencana Indonesia 2023 menurut Badan Nasional Penanggulangan Bencana. Langkah ini dimaksudkan untuk memperkaya analisis di tahun 2023 dan memandu Perusahaan untuk melakukan prioritisasi wilayah yang memerlukan respon. Hasil proses ini ditunjukkan pada kedua gambar di bawah ini.



Gambar 14. Persentase aset tanah dan bangunan terekspos hujan ekstrem dan kenaikan suhu di skenario SSP5-8.5 tahun 2030



Gambar 15. Persentase aset tanah dan bangunan terekspos hujan ekstrem dan kenaikan suhu di skenario SSP5-8.5 tahun 2050

Gambar 14 dan 15 menunjukkan jumlah dan sebaran aset tanah dan bangunan pada lokasi rawan bencana berdasarkan BNPB yang terekspos hujan ekstrem/banjir di tahun 2030 dan 2050. Pemetaan lokasi-lokasi ini berfungsi untuk membantu Telkom dalam menentukan wilayah prioritas dalam perencanaan dan implementasi upaya mitigasi dan adaptasi Perusahaan. Jumlah aset terekspos tertinggi secara konsisten diwakili oleh aset pada Pulau Jawa dan Sumatra, diikuti Sulawesi. Ke depannya, Telkom akan menggunakan hasil analisis ini sebagai input dalam memastikan resiliensi bisnis Perusahaan yang lebih baik.

Telkom juga melakukan analisis untuk risiko dan peluang iklim transisi yang meliputi: 1) peningkatan harga karbon, 2) penggunaan energi terbarukan, 3) peningkatan biaya energi dan listrik, serta 4) dampak reputasi untuk memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan. Analisis ini menggunakan dua skenario referensi, yaitu NGFS *Net Zero* dan *Current Policy*. Proses ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi eksposur Perusahaan berdasarkan potensi pengenaan harga karbon terhadap emisi GRK, biaya investasi panel surya, dan biaya energi yang dikeluarkan Perusahaan.

Melalui analisis, tercatat bahwa potensi eksposur Telkom terhadap biaya karbon mencapai Rp 2,7 triliun pada tahun 2050 untuk skenario NGFS *Net Zero*. Hasil analisis juga mengestimasi bahwa terdapat potensi penurunan biaya investasi untuk panel surya menjadi sekitar Rp. 140 miliar pada tahun 2050 untuk skenario NGFS Net Zero dibandingkan 2030 (Rp 229 miliar), akibat semakin masifnya upaya global dalam transisi menuju ekonomi rendah karbon. Sementara itu, biaya energi termasuk listrik dan BBM diperkirakan meningkat 4,4 – 4,5% CAGR sampai dengan tahun 2050 berdasarkan skenario NGFS *Net Zero*. Hasil penilaian dan metodologi analisis yang digunakan secara lengkap dapat diakses pada Laporan Risiko Iklim 2023.

Langkah adaptasi iklim

Telkom menyusun strategi bisnis untuk merespon risiko dan peluang terkait iklim yang diarahkan pada peningkatan resiliensi perusahaan. Telkom menetapkan metrik dan target untuk mengelola risiko iklim, dengan emisi GRK sebagai metrik utama yang akan terus dipantau dan diperkuat. Target iklim perusahaan mencakup pengurangan emisi GRK cakupan 1 dan 2 sebesar 20% pada 2030 dibandingkan dengan *base year* 2023, serta mencapai *Net Zero* untuk emisi GRK cakupan 1 dan 2 pada 2060. Adapun dalam merespon risiko fisik, Telkom telah mengimplementasikan berbagai langkah mitigasi, seperti *upgrading* infrastruktur bangunan untuk meningkatkan ketahanan terhadap banjir dengan mempertimbangkan hasil proyeksi iklim dalam instalasi infrastruktur dan pembangunan gedung baru, serta melakukan penilaian risiko banjir rutin, terutama pada aset kritikal seperti Sentra Telepon Otomat (STO) dan perangkat luar ruangan. Selain itu, perusahaan memastikan sistem pendinginan yang optimal pada gedung-gedung untuk mencegah *overheating* dan kerusakan peralatan akibat suhu tinggi, serta menjaga produktivitas pekerja lapangan melalui Unit *Finance & Asset Operation.*

Telkom sudah memiliki pedoman penanggulangan bencana banjir dan *Business Continuity Management* yang berlaku sejak 2010 untuk seluruh level organisasi Perusahaan serta *Crisis Management Team* yang bertugas memastikan respon darurat dilakukan hingga pemantauan untuk mencegah dampak insiden susulan. Telkom telah mendapatkan sertifikasi ISO 22301:2019 *Business Continuity Management System* (BCMS) untuk memastikan kesinambungan operasional dan mitigasi risiko gangguan bisnis. Telkom juga telah mengambil langkah untuk mengantisipasi banjir melalui penyediaan peralatan dan fasilitas penanggulangan banjir seperti pompa banjir, terlebih untuk area-area yang diidentifikasi rawan banjir. Langkah ini dapat meminimalisir dampak banjir yang pernah terjadi di Telkom Group di mana alat produksi dan peralatan jaringan berhasil diamankan serta tidak adanya korban jiwa dari musibah tersebut. Ketika banjir menyebabkan pemadaman listrik jaringan, jaringan telekomunikasi yang terdampak dapat tetap beroperasi dengan pengaktifan genset.

Selain untuk implementasi sistem manajemen bencana, Telkom turut mempertimbangkan hasil penilaian risiko iklim dalam pengambilan keputusan untuk perencanaan, pembangunan, dan pembaruan fasilitas. Ke depannya, Telkom berupaya untuk terus mengambil langkah proaktif dalam adaptasi iklim, termasuk membangun jaringan kerjasama dengan lembaga riset dan pemerintahan maupun pihak ketiga lainnya. Tidak hanya itu, Telkom juga berkomitmen untuk mematuhi ketentuan pengungkapan iklim berdasarkan standar internasional. Pada tahun 2024, Telkom telah menyusun respon terhadap *Carbon Disclosure Project* (CDP), untuk meningkatkan transparansi dalam pengungkapan inisiatif terkait topik lingkungan spesifik, termasuk perubahan iklim. Telkom menerima skor B untuk CDP *Climate* dan C untuk CDP *Water*.

Penilaian Risiko Iklim Telkomsel

Pada 2024, Telkomsel, anak perusahaan Telkom, telah memulai langkah awal dalam penilaian risiko iklim. Sejalan dengan Telkom, Telkomsel mengidentifikasi risiko (R) dan peluang (O) iklim yang dapat memengaruhi bisnis, yang dibagi menjadi kategori fisik dan transisi. Risiko iklim fisik meliputi risiko akut yaitu *extreme heat* (R) dan hujan ekstrem (R), serta risiko kronis yaitu kenaikan suhu (R). Adapun untuk risiko iklim transisi, Telkomsel telah mengidentifikasi risiko dan peluang iklim dalam 4 tema risiko menurut IFRS S2. Risiko kebijakan dan legal timbul dari peningkatan harga karbon (R) serta regulasi terkait iklim yang semakin ketat (R). Peluang teknologi berkaitan dengan kemajuan teknologi hijau (O) serta penerapan energi terbarukan (O). Risiko dan peluang pasar yaitu kenaikan harga bahan bakar dan fluktuasi biaya listrik (R) dan peningkatan permintaan produk dan layanan ramah iklim (O). Selain itu, dalam hal reputasi isu perubahan iklim juga dapat berdampak pada reputasi perusahaan (R/O), bergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan. Penjelasan lebih lanjut mengenai hasil dan metodologi yang digunakan dalam analisis dapat dibaca lebih lanjut pada laporan risikoi klim Telkomsel.

Tabel 5. Rangkuman Pengungkapan Iklim Telkom mengikuti IFRS S2

Informasi yang diungkapkan	Deskripsi
Tata Kelola	
Deskripsi terkait pengawasan dewan direksi terhadap risiko dan peluang terkait iklim	Telkom telah membentuk Komite *Sustainability* di tahun 2024 yang diketuai oleh Direktur Utama sebagai manajemen puncak, serta anggota yang terdiri dari Direktur yang membidangi *risk, network & IT*, serta *human capital*. Komite ini didukung oleh kelompok kerja yang terdiri dari kepala Unit Kerja, pengelola *Group Sustainability & Corporate Communication* sebagai sekretaris dan Unit kerja lainnya termasuk *sustainability, network & IT, asset, human capital, social responsibility, risk, legal & compliance, investor relation*, dan *financial accounting*. Komite *Sustainability* bertugas mengawasi, menetapkan, dan memberikan arahan terkait rencana, target, dan ukuran kinerja ESG termasuk perubahan iklim. Selain itu, komite ini juga memastikan bahwa Perusahaan telah menjalankan program keberlanjutan pada sektor ESG termasuk iklim, dan memastikan publikasi Laporan Keberlanjutan termasuk perubahan iklim sesuai ketentuan yang berlaku.
Deskripsi peran manajemen dalam menilai dan mengelola risiko dan peluang terkait iklim	Tanggung jawab utama terkait keberlanjutan dan perubahan iklim berada pada *Senior Vice President* (SVP) *Group Sustainability & Corporate Communication*, yang mengawasi kebijakan, pengelolaan, dan tata kelola implementasi inisiatif keberlanjutan dan iklim, termasuk aspek ESG (*Environment, Social, and Governance*). Dalam pelaksanaannya, SVP dibantu oleh Sub *Departemen Corporate Communication* dan Sub Departemen *Sustainability.* Sub Departemen *Sustainability* bertugas mengelola dan mengarahkan implementasi keberlanjutan di perusahaan. Departemen ini dipimpin oleh *Vice President* (VP) *Sustainability*, yang bertanggung jawab atas strategi, kebijakan, dan implementasi keberlanjutan, termasuk inisiatif iklim seperti manajemen inventarisasi emisi GRK (Gas Rumah Kaca), komunikasi, dan pelaporan terkait ESG. VP *Sustainability* memastikan adanya kebijakan dan mekanisme untuk mengelola kegiatan keberlanjutan perusahaan. Dalam tugasnya, VP *Sustainability* didukung oleh AVP *Sustainability Strategy & Program*, AVP *Sustainability Execution & Monitoring*, dan AVP *Sustainability Branding & Reporting*. VP *Sustainability* juga bertugas menyusun target reduksi emisi GRK, mengoordinasikan pengumpulan data sumber emisi GRK secara konsolidasi, dan meninjau laporan inventarisasi GRK sebelum disampaikan kepada pemangku kepentingan.

Informasi yang diungkapkan	Deskripsi
Strategi	
Deskripsi risiko dan peluang terkait iklim yang telah diidentifkasi oleh organisasi dalam jangka pendek, menengah, atau panjang	Secara spesifik, Telkom telah mengidentifikasi risiko dan peluang terkait iklim yang berpotensi memberikan dampak bagi Perusahaan dalam jangka pendek (5 tahun mendatang), menengah (5-15 tahun), dan panjang (lebih dari 15 tahun). Deksripsi dari masing-masing risiko telah dijelaskan pada bagian Penilaian Risiko Iklim. Adapun informasi terkait metodologi dalam penentuan risiko dan peluang terkait iklim yang diidentifikasi Telkom dapat diakses pada Laporan Risiko Iklim 2023.
Deskripsi dampak dari risiko dan peluang terkait iklim yang telah diidentifikasi terhadap bisnis, strategi, dan perencanaan keuangan organisasi	Risiko dan peluang terkait iklim yang telah diidentifikasi dinilai dapat memberikan dampak terhadap perusahaan. Dampak dari peningkatan intensitas dan frekuensi hujan ekstrem yang dapat menyebabkan banjir, kerusakan aset jaringan dan infrastruktur, disrupsi operasional, serta penurunan kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Selain itu, kenaikan suhu udara berisiko meningkatkan kebutuhan energi untuk pendinginan, *overheating* peralatan, dan menurunkan produktivitas karyawan akibat *heat stress*. Risiko ini menyebabkan peningkatan biaya operasional untuk perbaikan aset, kenaikan premi asuransi, dan biaya modal untuk penggantian aset atau investasi tambahan.
Deskripsi resiliensi dari strategi organisasi, dengan mempertimbangkan scenario iklim yang berbeda, termasuk scenario 2°C	Telkom telah menjelaskan upaya dan strategi organisasi untuk beradaptasi terhadap risiko iklim fisik pada bagian Penilaian Risiko Iklim. Adapun resiliensi Perusahaan untuk risiko transisi diupayakan melalui implementasi berbagai inisiatif iklim, termasuk pengurangan emisi GRK melalui program *carbon offset*, reforestasi, dan efisiensi energi sebagai bagian dari strategi ESG. Penggunaan energi terbarukan, seperti panel surya dan *solar fuel cells* pada BTS hijau serta fokus pada *green data center*, turut mendukung penurunan emisi dan efisiensi biaya operasional. Selain itu, Telkom menerapkan program efisiensi energi untuk mengurangi risiko fluktuasi biaya energi dan listrik, seperti Gerakan Peduli Efisiensi Energi (GePEE). Untuk menjaga reputasi, perusahaan secara berkala mengkomunikasikan inisiatif ESG dan berkolaborasi dengan pemeringkat ESG guna meningkatkan kualitas pelaporan dan aksi iklim.
Manajemen Risiko	
Deskripsi proses dan kebijakan terkait yang digunakan organisasi untuk mengidentifikasi, menilai, memprioritisasi, dan memantau risiko dan peluang terkait iklim	Telkom menggunakan pendekatan kombinasi *top-down* dan *bottom-up* untuk mengidentifikasi risiko dan peluang terkait iklim melalui *review* dokumen dan *workshop* lintas unit. Identifikasi tersebut kemudian dikelompokkan dalam kategori risiko fisik dan transisi. Analisis lebih mendalam dilakukan dengan metode skenario iklim untuk risiko prioritas, dan proses ini dikoordinasikan oleh Sub Departemen *Sustainability*. Pemantauan risiko dilakukan untuk mengawasi perkembangan risiko dan evaluasi efektivitas mitigasi, serta untuk mengidentifikasi risiko baru. Penanganan risiko dilakukan melalui penerimaan, penghindaran, mitigasi, atau transfer risiko, yang kemudian diintegrasikan dalam rencana manajemen perusahaan. Telkom juga memiliki *Business Continuity Plan* (BCP) untuk penanggulangan bencana alam, seperti banjir, kekeringan, dan cuaca ekstrem, yang melibatkan *Business Impact Analysis* dan pemulihan bencana.
Metrik dan Target	
Performa dan target iklim yang ditentukan oleh organisasi	Telkom menetapkan metrik dan target untuk mengelola risiko iklim, dengan emisi GRK sebagai metrik utama yang akan terus dipantau dan diperkuat. Target iklim perusahaan mencakup pengurangan emisi GRK cakupan 1 dan 2 sebesar 20% pada 2030 dibandingkan dengan *base year* 2023, serta mencapai Net Zero untuk emisi GRK cakupan 1 dan 2 pada 2060. Adapun performa tahun 2024 adalah kenaikan 2,6% emisi GRK Cakupan 1 dan 2 dibandingkan *base year* 2023. Disagregasi performa emisi GRK Telkom Group berdasarkan cakupan adalah sebagai berikut: • Penurunan emisi cakupan 1 sebesar 2,0% dari aktivitas efiesiensi penggunaan kendaraan operasional. • Kenaikan emisi cakupan 2 sebesar 2,8% dari aktivitas penambahan 3.531 BTS Telkomsel. • Penurunan emisi cakupan 3 sebesar 8,1% dari aktivitas efisiensi belanja modal perusahaan.

Manajemen Sumber Daya

Pendekatan Manajemen

Kebijakan formal yang menaungi topik manajemen sumber daya adalah Peraturan Direksi tentang praktik tata kelola *sustainability*. Tidak hanya meliputi tata kelola topik material perubahan iklim dan manajemen energi, dokumen ini juga menjadi pedoman praktik tata kelola topik material manajemen sumber daya. Sebagaimana topik material perubahan iklim dan manajemen energi, Telkom juga telah menetapkan target kuantitatif tahun 2030 untuk manajemen sumber daya, yaitu jumlah limbah kantor dan limbah kabel *fiber optic* yang dialihkan dari pembuangan, sebagai bentuk komitmen Telkom untuk mengurangi dampak lingkungan terkait limbah. Telkom telah melakukan monitoring dan evaluasi performa tahunan pencapaian target dengan pencatatan dan manajemen limbah yang bertanggung jawab. [GRI 3-3]

Pengelolaan Limbah

Kegiatan operasional yang menjadi inti bisnis Telkom memerlukan sumber daya material berupa peralatan penunjang komunikasi untuk memastikan kelancaran penyediaan layanan komunikasi kepada pelanggan. Dalam prosesnya, kegiatan operasional ini juga menghasilkan limbah yang memerlukan pengelolaan yang bertanggung jawab sesuai dengan prinsip keberlanjutan. Telkom telah mengimplementasikan pemilahan sampah kantor melalui fasilitas tempat sampah yang tersebar pada semua gedung kantor Telkom. Ke depannya, Telkom terus berupaya untuk memperkaya inisiatif pengelolaan dan pencatatan limbah yang bertanggung jawab. [POJK F.14]

Pengelolaan Limbah Elektronik

Salah satu limbah yang dihasilkan oleh kegiatan operasional Telkom Group adalah limbah kabel *fiber optic*. Telkom menargetkan minimum 70% limbah kabel *fiber optic* dapat dialihkan dari pembuangan akhir pada tahun 2030. Sampai dengan tahun 2024, tercatat bahwa jumlah limbah kabel *fiber optic* yang dialihkan dari pembuangan akhir oleh TIF, adalah sebanyak 176.046 kg atau 80% dari total limbah kabel. Angka ini dihasilkan dari perbandingan jumlah limbah kabel yang bisa dan telah digunakan kembali dengan limbah kabel yang dikumpulkan oleh TIF.

Prosedur pemilahan dan daur ulang limbah kabel *fiber optic* yang dilakukan TIF melibatkan kerjasama dengan pihak ketiga. Beberapa mitra yang dilbatkan yaitu Alfa-spark, Haidong, KSP, Pandawa, Semitech, Tio Putra Sulung, Yifeng, TMS, Mukti Mandiri Lestari, Griyo Asri 45, Airmas Tanjung, Devina Mandiri Sejahtera, Margo Mulyo Logam, dan Triado Jayano Abadi. Selain itu, Telkom Group juga memisahkan sampah elektronik (*e-waste*) dengan sampah non-elektronik. Sampah elektronik ini umumnya berasal dari perangkat yang sudah usang dan tidak terpakai.

Telkom juga telah menjalankan manajemen masa akhir pakai produk terhadap perangkat keras teknologi informasi seperti komputer, *server*, dan *router*, yang termasuk dalam *Customer Premises Equipment* (CPE) melalui Anak Perusahaannya, yaitu PINS dan Telkomsel. Perangkat CPE yang dikumpulkan kemudian dipisahkan berdasarkan kategori serta perlakuan yang diperlukan. Kategori ini meliputi perangkat hasil *refurbish* yang siap dipakai, perangkat yang dapat digunakan sebagai cadangan alat kerja karyawan, perangkat yang dijual ke pihak ketiga, serta perangkat yang tidak bisa lagi dipakai dan siap di-*write-off*. Selain itu, Anak Perusahaan Telkom yaitu Telkomsel, juga telah melakukan manajemen limbah modem. Pada tahun 2024, sebanyak 149.433 unit perangkat modem termasuk *Optical Network Terminal* (ONT) dan *Set Top Box* (STB) yang diperbaiki atau digunakan kembali.

Telkom bekerjasama dengan pihak ketiga yang memiliki izin untuk mengolah limbah berbahaya dan limbah elektronik, salah satunya dengan PT Triguna Abadi untuk implemetasi program eduvice (lihat Boks *Highlight*). Telkom melakukan seleksi mitra untuk memastikan prosedur pengelolaan limbah oleh mitra berjalan sesuai dengan Peraturan Daerah. Ke depannya, Telkom berkomitmen untuk memastikan pelaksanaan praktik pengelolaan limbah yang bertanggung jawab.

Pengurangan Penggunaan Kertas melalui Digitalisasi

Telkom menjalankan kebijakan penggunaan dan distribusi informasi melalui sistem *online*, seperti nota dinas elektronik, pertemuan *virtual*, berkas bersama, survei *online*, dan layanan SDM berbasis TI. Hal ini untuk memaksimalkan digitalisasi dan penggunaan teknologi informasi guna mengurangi penggunaan kertas. Tak hanya itu, penggunaan sistem tanpa kertas juga diberlakukan dalam pengiriman tagihan kepada pelanggan. Praktik ini juga dapat ditemui pada Anak Perusahaan. PT Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia (Telkom Infra), Anak Perusahaan Telkom, pada tahun 2024 berhasil mengurangi penggunaan kertasnya sebesar 35% dibandingkan tahun 2023.

Penggunaan Material Ramah Lingkungan



Gambar 16. *Paving block* dan *phone holder* dari limbah kartu SIM dan cangkangnya

Meski Telkom tidak menghasilkan produk fisik, Anak Perusahaan Telkom yaitu Telkomsel telah menggunakan material ramah lingkungan untuk pembuatan dan pengemasan produknya. Pada tahun 2024, Telkomsel mengganti kemasan SIM card dari PET (*Polyethylene terephthalate*) menjadi kertas untuk produk reguler termasuk Telkomsel Lite dan byU. Penggunaan material ini diterapkan pada 32.034.250 SIM card. [POJK F.5]

Selain untuk *packaging*, Telkomsel juga melakukan daur ulang untuk tujuan lainnya. Telkomsel mendaur ulang limbah kartu SIM beserta cangkangnya menjadi bata kotak untuk jalanan (*paving block*) dan dudukan ponsel (*phone holder*). Limbah ini dikumpulkan dari mitra - mitra Telkomsel di seluruh Indonesia, lalu dikelola oleh pihak ketiga bernama PlusTik yang bergerak dalam bidang manajemen limbah. Sampai dengan 2024, jumlah *paving block* yang telah diproduksi Telkomsel telah mencapai 75.000 buah, dan jumlah *phone holder* mencapai sekitar 20.000 buah. Ke depannya, *paving block* hasil daur ulang ini akan digunakan untuk material pembangunan gedung baru di *Telkomsel Smart Office* (TSO), sementara untuk *phone holder* akan didistribusikan kembali ke *outlet* untuk berbagai kepentingan di sana.

Mendukung Upaya Mengurangi Sampah

Eduvice: Gerakan Bersama untuk Mengurangi Sampah Elektronik



Gambar 17. Penyerahan bantuan alat elektronik Eduvice

Di tahun 2024, Telkom melanjutkan program *Electronic Device Donation for Education* (Eduvice) yang diinisiasi sejak tahun 2022. Program ini bertujuan untuk mengajak karyawan Telkom untuk mendonasikan alat elektronik, seperti *smartphone*, laptop, dan tablet. Terdapat dua kanal bagi karyawan untuk menyalurkan donasinya, yaitu melalui kotak donasi di gedung perkantoran Telkom seluruh Indonesia, serta melalui web Eduvice. Alat elektronik yang terkumpul dipilah dan diperbaiki untuk disalurkan sebagai alat penunjang pendidikan.

Sampah elektronik yang dikumpulkan kemudian dikelola dengan pendekatan *Reduce, Recycle* dan *Reuse*. Untuk mengurangi (*reduce*) sampah elektronik, dilakukan upaya untuk membangun kepedulian dan meningkatkan kesadaran tentang Isu-isu lingkungan. Pada tahap daur ulang (*recycle*), perangkat yang rusak akan diseleksi untuk masuk dalam proses perbaikan. Kemudian perangkat yang bisa digunakan kembali akan didistribusikan kepada komunitas yang membutuhkan dengan prioritas pada komunitas pendidikan. Perangkat elektronik yang tidak bisa digunakan kembali akan dimusnahkan dengan melibatkan pengelola limbah elektronik tersertifikasi pengelolaan limbah B3. Salah satu mitra pengelola limbah elektronik tersebut yaitu PT Triguna Abadi, sebuah lembaga yang mempunyai sertifikasi penghancuran limbah B3 yang ramah lingkungan.

Sejak dijalankan di tahun 2022, terdapat 516 unit perangkat yang berhasil dikelola dan sebanyak 313 unit perangkat berhasil disalurkan melalui program *Eduvice* kepada 89 lembaga yang meliputi panti asuhan, lembaga pendidikan atau komunitas lainnya di Indonesia. Beberapa sekolah ini di antaranya:

- SMKN 5 Bandung
- SDN Citere
- SMA Pasundan 2 Cianjur
- SMK Mandiri Bersemi Cianjur
- SMPN 51 Bandung
- SMPN 1 Cileunyi Bandung
- MIN 2 Bandung
- MTs Al-Hasan Bandung
- SMPN 9 Cirebon
- SDN 054 Tikukur Bandung
- SDN 265 Griya Bumi Antapani Bandung
- SDN 087 Bina Harapan Bandung
- SD Ibnu Rusyd Bandung
- SMKN 7 Bandung
- SMAN 3 Cirebon
- SMA PGRI 1 Bandung
- MA Assawiyah Bandung
- SDN Sukalilah Sumedang

Ke depannya, Telkom juga berencana untuk memperluas cakupan program, termasuk melalui pelibatan karyawan pada Anak Perusahaan

Penyediaan *Reverse Vending Machine (RVM)*



Gambar 18. *Reverse Vending Machine* di lingkungan Telkom Hub

Telkom mendukung budaya kerja ramah lingkungan untuk semua karyawannya, termasuk dengan menumbuhkan kebiasaan dan kesadaran pengelolaan sampah. Di lingkungan Telkom Hub, terdapat 2 lokasi RVM yang memungkinkan karyawan untuk menukarkan botol plastik menjadi poin yang dapat ditukarkan. Sampah botol plastik yang terkumpul akan didaur ulang menjadi produk daur ulang yang bermanfaat. **Pada tahun 2024, Telkom telah mengolah 48,1 kg atau 2.572 botol plastik**. Sampah botol plastik yang terkumpul akan didaur ulang menjadi produk daur ulang yang bermanfaat, diantaranya menjadi tas, *totebag*, *pouch*, tas laptop, dan berbagai barang daur ulang lainnya. Untuk penyediaan RVM dan proses daur ulang ini, Telkom bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu PlasticPay.

Manajemen Lingkungan Lainnya

Pengelolaan Air

Penggunaan air di Telkom Group berasal dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Adapun dalam pengelolaannya, Telkom menyadari potensi dampak lingkungan terkait air, sehingga Telkom Group memperhatikan manajemen penggunaan air pada gedung operasional perusahaan. Telkom Group memilliki fasilitas *Sewage Treatment Plant* (STP) yang berfungsi untuk mengelola limbah cair melalui beberapa tahap, seperti penyaringan maupun pengendapan. Penggunaan teknologi ini ditujukan untuk memantau kualitas limbah cair yang dibuang kembali ke saluran buang kota maupun didaur ulang lebih aman dan tidak mengandung *grey water* dan *black water*. [POJK F.14]

Adapun standar *output* dari limbah cair yang dikelola STP Telkom Group mengacu pada KemenLHK No. 68 tahun 2016. Sampai dengan 2024, fasilitas STP beroperasi di beberapa gedung Telkom Group, di antaranya Graha Merah Putih (GMP) Pekanbaru, T*elkomsel Telecommunication Centre* (TTC) Pekanbaru II, Witel Sumatra Utara Timur, Graha Telkom Sigma, Witel Jakarta Barat, OPMC Jakarta Barat dan Jakarta Utara, Graha Telkom Property, Menara Multimedia, *Telkom Landmark Tower* (TLT) Jakarta, GMP Bubat, TTC Solo Baru, GMP Pahlawan, dan TLT Manyar. Meskipun saat ini belum ditetapkan target kuantitatif pengurangan limbah cair, serta belum dilakukan pencatatan mengenai kandungan zat dalam limbah cair yang dikelola STP, ke depannya pencatatan akan dilakukan untuk menyempurnakan praktik pengelolaan air Telkom Group.

Pelestarian Sumberdaya Air di Dalam dan Luar Lingkungan Telkom Group

Wastewater Recycling untuk Menyiram Tanaman



Gambar 19. Fasilitas *Sewage Treatment Plant* yang dimiliki Telkom Group

Selain adanya fasilitas STP sebagai pengolahan limbah cair, Telkom juga telah melakukan *wastewater recycle management*, yaitu pemanfaatan air buang kondensasi dari *Air Handling Unit* (AHU) sebagai media pendingin ruangan dan untuk media penyiraman tanaman pada halaman gedung. Inisiatif konservasi ini dikembangkan dengan memanfaatkan hasil air dari STP dan diimplementasikan oleh unit Telkom Shared Service Center (TSSC) pada wilayah operasional Telkom Hub. Ke depannya, TSSC akan memperluas penggunaan air dari *wastewater recycling* ini untuk tujuan lainnya.



Mendukung Akses Air Bersih dan Sanitasi Berkelanjutan untuk Masyarakat





Gambar 20. Bantuan air bersih Telkom kepada masyarakat

Sebagai upaya mendukung tercapainya TPB 6, Telkom aktif berkontribusi dalam penyediaan akses air bersih dan sanitasi layak bagi masyarakat, terutama di wilayah yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur air. Telkom turut andil dalam membangun serta memperbaiki fasilitas air bersih, seperti sumur bor, instalasi pengolahan air, dan sistem distribusi air di berbagai daerah. Selain itu, Telkom juga mengambil peran melalui pembangunan sarana mandi, cuci, kakus (MCK) yang layak serta edukasi dan pelatihan terkait pola hidup bersih dan sehat di masyarakat.

Selama tahun 2024, program telah dimplementasikan di 19 Provinsi dengan menjangkau 70 titik lokasi dan dapat memberikan manfaat langsung bagi lebih dari 35.000 penerima manfaat.

Beberapa wilayah sasaran bantuan oleh Telkom di antaranya Desa Mantingan Tengah Kec. Jakenan Kab. Pati Jawa Tengah, Desa Ciladaeun Kampung Muhara Kabupaten Lebak Banten, serta Desa Billa, Nusa Tenggara Timur. Provinsi lain yang menjadi wilayah target adalah Jawa Timur, Banten, dan Jawa Tengah, DKI Jakarta, Sulawesi Selatan, dan Nusa Tenggara Barat. Program ini dijalankan dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, komunitas, serta mitra strategis untuk memastikan efektivitas dan keberlanjutannya, salah satunya Lembaga Amil Zakat Harapan Duafa (LAZ Harfa) di Desa Cikeusal Serang Banten. Berdasarkan pengukuran, tercatat bahwa *Social Return of Investment* (SROI) untuk program ini pada tahun 2024 adalah 1:3,51.

Pelestarian Keanekaragaman Hayati

Telkom Group mengidentifikasi dampak operasional bisnisnya terhadap lingkungan sekitar, antara lain GRK dan limbah, yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya. Sebagai bagian dari tanggung jawab lingkungannya, Telkom juga ikut turut serta dalam melestarikan keanekaragaman hayati, meskipun tidak ada wilayah operasional yang berlokasi langsung maupun dekat dengan kawasan konservasi. Bentuk tanggung jawab ini juga dapat dilihat dari tidak adanya aduan dari masyarakat terkait isu lingkungan hidup akibat kegiatan operasional Telkom selama tahun 2024. [POJK F.9] [POJK F.16]

Melalui kolaborasi erat bersama lembaga dan komunitas, Telkom turut mengambil peranan dalam pemeliharaan keseimbangan ekosistem. Berkoordinasi dengan Anak Perusahaan dan pihak ketiga, unit Social Responsibility Center (SRC) Telkom bertanggung jawab dalam melakukan program lingkungan untuk mendukung penyerapan karbon dan menjaga kelestarian lingkungan hidup. Beberapa program yang telah dilakukan pada tahun 2024 meliputi reforestasi (penghijauan kembali) dan konservasi pada ekosistem darat dan ekosistem laut (penanaman mangrove, rehabilitasi terumbu karang),

pemanfaatan energi baru terbarukan di masyarakat, menggerakkan komunitas untuk mengurangi potensi emisi karbon di masyarakat, dan program lainnya terkait pelibatan masyarakat. [POJK F.10] [POJK F.16]

Pada tahun 2024, sebanyak 102.450 pohon telah ditanam pada lahan dengan akumulasi luasan total 4,6 hektar bersama dengan komunitas masyarakat di Hutan Binaan Digital Telkom milik desa yang tersebar di Desa Sukanagara dan Desa Simpang Kabupaten Cianjur, Desa Balekembang, Desa Mangunjaya, Desa Sukajadi Kabupaten Sukabumi, Desa Kulur Kabupaten Majalengka, Bukit Siregol Kabupaten Purbalingga, Selo Kabupaten Boyolali, Desa Madenan dan Desa Les Buleleng Bali, serta Desa Pasempe dan Kecamatan Palakka Kabupaten Bone.

Pohon yang ditanam adalah mangga (*Mangifera indica*), alpukat (*Persea americana*), aren (*Arenga pinnata*), damar (*Agathis dammara*), durian (*Durio zibethinus Murr*), coklat (*Theobroma cacao*), mahoni (*Swietenia mahagoni*), petai (*Parkia speciosa*), jambu biji (*Psidium guajava*), dan sonokeling (*Dalbergia latifolia*). Telkom mengembangkan visualisasi berbasis WebGIS (*Web Geographic Information System*), yang menampilkan luasan wilayah konservasi dan lokasi pohon sebagai untuk monitoring program ini. Teknologi WebGIS ini dapat diakses pada web Telkom Green Digital.



Gambar 21. Dashboard WebGIS yang menunjukkan luasan wilayah penanaman oleh SRC Telkom

Selain peningkatan daya dukung ekosistem daratan, Telkom juga mengambil peran dalam inisiatif serupa untuk ekosistem lautan. Pada tahun 2024, Telkom melakukan penanaman 62.250 pohon mangrove (*Rhizophora mucronata*) dan transplantasi terumbu karang (*Acropora sp dan Porites sp*) sebanyak 896 substrat. Inisiatif ini dilakukan di berbagai pesisir dan perairan Indonesia, termasuk Lebak dan Pulau Tunda Kabupaten Serang, Desa Mayangan di Pantai Utara Subang, Desa Pantai Bahagia Bekasi, Desa Tambak Bulusan Karang Tengah Kabupaten Demak, Kelurahan Panggungrejo Kabupaten Pasuruan, Bungah Kabupaten Gresik, Taman Nasional Karimunjawa, Desa Morella Kabupaten Maluku Tengah, dan Pulau Lanjukang Kota Makassar.

Adapun dalam pemeliharaan mangrove setelah penanaman, Telkom melibatkan pihak lainnya seperti perguruan tinggi, kelompok Masyarakat, Yayasan pecinta alam, dan lainnya. Di daerah Desa Tambak Bulusan Demak, Telkom bekerjasama dengan *SDGs Center* Universitas Diponegoro untuk Aksi Restorasi Bumi. Di daerah Sumatra Utara, Telkom juga bekerjasama dengan kelompok Masyarakat sekitar yaitu Baitulmaal Muamalat (BMM) dan Kelompok Mangrove Tanjung Rejo untuk merawat dan memelihara tanaman mangrove. Sementara itu, monitoring untuk program transplantasi terumbu karang di Lanjukang melibatkan Komunitas Gusung Tallasa (Gustalkom) dan Universitas Hasanuddin.



Bapak Irawan Marhadi
(Penanggung Jawab Penerima Bantuan) Plt Direktur Utama Yayasan Wanadri

Kami mengucapkan terimakasih kepada PT Telkom Indonesia atas partisipasi aktif dalam program Penanaman Wali Mangrove Green Belt di Desa Mayangan, Kabupaten Subang. Program ini sangat penting untuk menjaga kelestarian mangrove dan mendukung budidaya tambak yang ramah lingkungan. Melalui Kerjasama ini, kami dapat memberikan kontribusi nyata dalam revegetasi kawasan hutan pantai yang rusak dan menciptakan ekosistem yang lebih sehat dan berkelanjutan.



Ariady Arsal
(Penanggung Jawab Penerima Bantuan) Ketua Komunitas Gustalkom

Kegiatan ini sangat luar biasa untuk menjaga ekosistem laut kita. Melalui Program Restorasi Terumbu Karang Kawasan Pulau Lanjukang kita turun bersama dengan berbagai elemen mulai Masyarakat lokal Pulau Lanjukang, Komunitas Gustalcom, perwakilan dari universitas-universitas, serta pihak lainnya untuk menjaga keindahan laut Kota Makassar ini."

Selanjutnya, melalui kolaborasi dengan Universitas Diponegoro dan Telkom University, Telkom mulai melakukan pengukuran stok karbon dari hasil pelaksanaan program TJSL khususnya di bidang lingkungan. Pada tahun 2024 dilakukan pengukuran di 10 lokasi. Melalui pengukuran, tercatat bahwa stok karbon pada biomassa atas tanah rata - rata 1,38 ton C/hektar untuk kawasan penanaman mangrove dan 0,11 ton C/hektar untuk kawasan reboisasi dan revegetasi. Dengan total luasan wilayah 105,8 hektar, diestimasi bahwa stok karbon atas tanah mencapai 69,18 ton. Ke depannya, Telkom terus berupaya untuk meningkatkan luasan implementasi penanaman mangrove dan revegetasi sebagai wujud komitmen pelestarian keanekaragaman hayati.



Aksi Kolektif Pelestarian Lingkungan

Aksi Restorasi Bumi



Gambar 22. Aksi Restorasi Bumi

Dalam rangka mendukung TPB khususnya aksi iklim, Telkom melaksanakan Aksi Restorasi Bumi pada November 2024 di Desa Tambak Bulusan, Kabupaten Demak, Jawa Tengah. Kegiatan yang merupakan bagian dari rangkaian *event* lari Digiland 2024 ini memungkinkan peserta lari untuk melakukan konversi setiap 5 km jarak tempuh menjadi satu bibit pohon mangrove. Melalui kegiatan ini, terkumpul sebanyak 18.000 bibit pohon mangrove yang ditanam selaras dengan komitmen Telkom untuk mendukung upaya pemulihan ekosistem terdampak abrasi. Adapun mitra yang dilibatkan untuk membantu melakukan pemeliharaan mangrove pasca penanaman adalah *SDGs Center* Universitas Diponegoro.

Festival Bumi Berseru



Gambar 23. Poster kegiatan Festival Bumi Berseru

Keterlibatan masyarakat menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan inisiatif lingkungan yang dijalankan Telkom. Karenanya, pada tahun 2024, secara perdana Telkom melaksanakan Festival Bumi Berseru sebagai wadah kolaborasi inisiatif masyarakat melalui kanal organisasi dan komunitas penggiat lingkungan. Serangkaian kegiatan ini diikuti oleh 2.318 peserta dari 527 komunitas dari 227 kota/kabupaten dan menghasilkan 236 inovasi *Eco Product*, dalam tiga kategori, yaitu produk daur ulang dan pemanfaatan kembali, bahan ramah lingkungan, dan produk sirkular ekonomi. Contoh *Eco Product* dari masing-masing kategori ini adalah miniatur motor kaleng, pewarna pakaian dari limbah mangrove, *tray* organik dari limbah sampah daun kering, dan tas limbah anyaman pandan.

Aksi Jaga Bumi oleh Telkomsel



Gambar 24. Aksi penanaman pohon oleh Telkomsel

Anak Perusahaan Telkom yaitu Telkomsel, telah mengembangkan berbagai inisiatif dalam *tagline* Telkomsel Jaga Bumi yang melibatkan berbagai mitra termasuk Plustik dan Jejakin. Salah satu inisiatif dilakukan melalui aplikasi MyTelkomsel yang memungkinkan pengguna untuk menghitung jejak karbonnya dan menukarkan Telkomsel Poin mereka menjadi penanaman pohon. Sebanyak 10.600 pohon mangrove telah ditanam di kawasan konservasi pada Taman Wisata Alam Angke Kapuk Jakarta, Pantai Indah Kapuk Mangrove *Ecotourism* Jakarta, Kabupaten Kendal, Kabupaten Demak, Kota Semarang, Kabupaten Cilacap, Tanjung, Karawang, serta Tanjung Kait Kota Tangerang pada periode Oktober – November 2024 sebagai hasil penukaran poin pelanggan.

Program Telkomsel Jaga Bumi lainnya juga termasuk inisiatif di Maros, Sulawesi Selatan, yaitu kegiatan *Public Clean-Up* di sepanjang Sungai Puteh hingga dermaga di Dusun Ramang Ramang dan pelatihan tanggap bencana Gladian PANJI Relawan dalam program *Telkomsel Emergency Response and Recovery Activity* (TERRA) yang dirancang untuk meningkatkan kesadaran dan kesiapsiagaan masyarakat terhadap potensi bencana. Tidak hanya *public clean-up*, edukasi mengenai pemilahan dan daur ulang sampah juga dilaksanakan dalam rangkaian kegiatan ini dengan melibatkan komunitas mahasiswa pecinta alam, komunitas anak sungai, masyarakat setempat, serta karyawan Telkomsel yang berpartisipasi melalui *Employee Volunteering Program* (EVP).

Sementara itu, pelatihan tanggap bencana Gladian PANJI Relawan TERRA memberdayakan mahasiswa serta pemuda dari komunitas pecinta alam dan komunitas peduli bencana. Program pelatihan berfokus pada beberapa topik terkait bencana alam, termasuk Pemetaan Risiko, Alokasi Sumber Daya, Notifikasi Dini, Jaringan Evakuasi Aman, dan Integrasi Penanganan Darurat (PANJI). Peserta pelatihan juga didorong untuk tanggap dalam mengamati potensi bencana di sekitar dan memahami pentingnya menjaga kelestarian alam, terutama di Kawasan Karst Maros - Pangkep.

Penanaman Mangrove di area *Cable Landing* oleh Telin



Gambar 25. Penanaman Mangrove di area *Cable Landing* oleh Telin

Sampai dengan tahun 2024, Telin melalui #TelinforCOMMUNITY telah melakukan penanaman 15.000 mangrove dan pemberdayaan 19 petani lokal di sekitar *cable landing* Telin di Tanjung Pakis, Karawang. Sebagai salah satu daerah terdampak abrasi terparah di Jawa Barat, Telin berusaha memastikan mangrove yang ditanam dapat tumbuh dengan baik. Hasil monitoring terbaru menunjukkan *survival rate* mencapai 97%, jauh diatas rata-rata global.

Pendampingan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah Terpadu oleh NeutraDC



Gambar 26. Pendampingan masyarakat dalam pengelolaan sampah terpadu oleh NeutraDC

NeutraDC mendampingi masyarakat di Desa Jambidan, Yogyakarta dalam pembangunan fasilitas pengelolaan sampah, penyediaan mesin pengolah sampah, dan distribusi tempat sampah terpisah kepada 10.450 penduduk desa yang dimulai di bulan Maret 2024. NeutraDC menggandeng Komunitas Omah Nyantrik untuk mendukung warga dalam mengelola sampah di desa. Fasilitas yang dibangun mampu mengolah sampah organik menjadi *pulp* untuk *biopond maggot*, yang kemudian dapat dimanfaatkan dalam industri peternakan lokal.

Biaya Lingkungan

Telkom dan Anak Perusahaannya telah mengalokasikan sumber daya untuk menunjang program dan inisiatif lingkungannya. Telkom Group setiap tahunnya mengalokasikan dana untuk mendukung inisiatif lingkungan. Biaya tersebut digunakan untuk pelaksanaan program terkait lingkungan termasuk upaya efisiensi energi dan inisiatif lingkungan lainnya. Rincian biaya lingkungan yang dikeluarkan Telkom Group dalam 3 tahun terakhir disajikan pada Tabel 5. [POJK F.4]

Tabel 6. Biaya lingkungan Telkom Group tahun 2022-2024 (dalam Rupiah)

Peruntukan	2024	2023	2022
Biaya untuk efisiensi energi*	57.443.772.856	26.083.011.122	23.495.000.000
Biaya untuk mendukung program inisiatif lingkungan**	11.199.138.467	5.571.836.437	8.076.562.399

* Biaya lingkungan untuk efisiensi energi Telkom Group dihitung berdasarkan biaya yang dikeluarkan untuk pengadaan maupun peremajaan peralatan ramah lingkungan, seperti lampu LED, refrigeran, baterai, monitor yang lebih ramah lingkungan. Angka dalam tabel diwakili oleh Mitratel, NeutraDC, dan TelkomSigma.

** Biaya lingkungan untuk program inisiatif lingkungan lainnya dihitung berdasarkan biaya yang dikeluarkan untuk konservasi dan revegetasi hutan binaan digital, penanaman mangrove, transplantasi terumbu karang, serta inisiatif aksi iklim melalui pemanfaatan IoT. Angka dalam tabel diwakili oleh Telkom dan Mitratel.



Kinerja Lingkungan Perusahaan

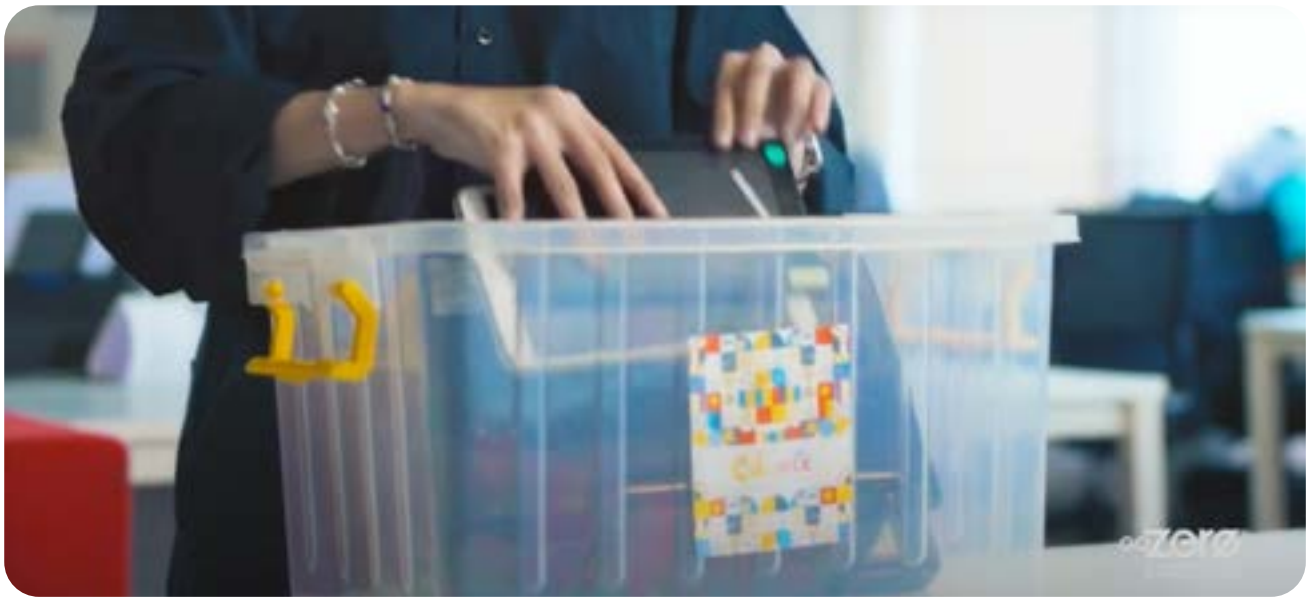
Tabel 7. Kinerja Pengelolaan Sumber Daya

Metrik	Telkom Group		
	2024	2023	2022
Pengelolaan limbah*			
Total limbah yang dihasilkan (ton)	285.480	291.867	293.397
Limbah tidak berbahaya (ton)	277.591	285.570	285.225
Limbah berbahaya (ton)	7.890	6.297	8.172
Pengelolaan air**			
Konsumsi air (m^3)	8.270.437	9.202.221	6.974.490

* Data limbah tidak berbahaya meliputi limbah organik dan anorganik Telkom Landmark Tower (TLT), serta limbah padat non-elektronik Telkom Akses, NeutraDC, Telkomsat, dan Telkom Property. Data limbah berbahaya meliputi data limbah elektronik Telkomsel, Telkomsat, dan Telkom Property. Data limbah berbahaya meliputi data limbah elektronik Telkomsel, Telkomsat, dan Telkom Property, serta data limbah medis dari entitas Telkom di bidang Kesehatan yaitu Telkomedika dan Yakes (Yayasan Kesehatan) Telkom. Dua entitas ini turut dicakup dalam perhitungan karena dinilai relevan berdasarkan *nature bisnis* yang dijalankan. Data limbah TLT tahun 2022 dikonversi dari m^3 dengan konstanta konversi berdasarkan konversi satuan sampah standar DKI Jakarta. Terdapat penyesuaian informasi yang diungkapkan berdasarkan perubahan cakupan pelaporan. Tahun ini, cakupan pelaporan meliputi seluruh Telkom dan Anak Perusahaan dengan menyesuaikan ketersediaan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Ke depannya, penyempurnaan proses pengumpulan data akan dilakukan agar informasi yang diungkapkan dapat lebih mewakili seluruh entitas Telkom Group.

** Terdapat penyesuaian informasi yang diungkapkan berdasarkan perubahan cakupan pelaporan sebelumnya. Tahun ini, cakupan pelaporan meliputi Telkom dan Anak Perusahaan dengan menyesuaikan ketersediaan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Data Telkom Group diwakili oleh gedung kantor Telkom Property, Mitratel, NeutraDC, PINS, TelkomSigma, Metranet, Telkomsat, dan Telkom Infra yang tersebar di seluruh Indonesia.

Penurunan dan kenaikan data yang tercatat disebabkan oleh beberapa hal. Telkom Group mulai menerapkan inisiatif pengelolaan limbah termasuk limbah domestik dan limbah elektronik, misalnya menyediakan fasilitas tempat sampah berdasarkan jenis, dan penggunaan kembali kabel *fiber optic*. Selain itu, di tahun 2024, terdapat penurunan jumlah karyawan akibat mekanisme pensiun dini. Adapun kenaikan penggunaan air dari tahun 2022 disebabkan oleh dimulainya kondisi *new normal*, selaras dengan upaya pemulihan kondisi ekonomi pasca pandemi. Penurunan konsumsi air 2024 juga didasari oleh alasan yang sama dengan limbah yang dihasilkan, yaitu adanya implementasi inisiatif lingkungan dan penurunan jumlah karyawan. [POJK F.8] [POJK F.13] [GRI 306-3]



Tabel 8. Kinerja Emisi GRK (dalam ton CO_2 ekuivalen/ tCO_2e)*

Metrik	Telkom Group			PT Telkom Indonesia Tbk			PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Total emisi GRK (tCO_2e)	**2.417.474**	**2.390.618**	**2.297.331**	**412.716**	**410.215**	**394.461**	**1.665.409**	**1.596.979**	**1.537.940**
Cakupan 1 dan 2	2.110.457	2.056.642	2.013.307	349.735	351.856	349.273	1.530.403	1.454.709	1.407.652
Cakupan 1	82.085	83.730	93.727	25.087	25.429	25.561	19.337	19.866	19.314
Fugitive emission – refrigerant	27.522	26.981	26.041	12.925	12.793	12.749	6.833	7.301	6.559
Fuel combustion – stationary	27.381	28.045	28.628	8.035	8.510	8.512	8.179	8.240	8.239
Fuel combustion – mobile	27.182	28.705	39.057	4.126	4.126	4.300	4.325	4.325	4.517
Cakupan 2	2.028.372	1.972.912	1.919.580	324.648	326.426	323.713	1.511.066	1.434.842	1.388.338
Cakupan 3	307.017	333.976	284.024	62.981	58.360	45.188	135.006	142.271	130.288
Kategori 1	87.218	72.727	84.823	31.983	5.117	6.623	4.177	10.491	22.126
Kategori 2	70.677	102.673	49.300	16.665	37.983	10.589	22.366	20.624	13.831
Kategori 3	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Kategori 5	1	81	71	0	0	0	1	73	63
Kategori 6	32.119	30.240	36.346	14.233	15.102	27.813	8.873	3.927	657
Kategori 8	7.986	7.750	6.379	0	0	0	0	0	0
Kategori 11	99.559	99.421	86.473	0	0	0	99.559	99.421	86.473
Kategori 13	148	107	32	0	0	0	0	0	0
Kategori 15	9.308	20.978	20.597	101	157	163	30	7.735	7.138
Intensitas emisi (ton CO_2/Rp miliar *revenue*)	14.07	13.78	13.67	7.61	6.86	6.23	13.50	14.21	12.29
Manajemen energi									
Total penggunaan energi (GJ)	9.153.835	9.055.129	8.979.190	1.430.271	1.444.698	1.434.309	6.374.794	6.067.332	5.882.005
Konsumsi listrik (GJ)	8.399.996	8.270.986	8.073.290	1.263.090	1.271.084	1.262.648	6.203.011	5.894.719	5.711.360
Konsumsi listrik yang dibeli dari total konsumsi energi (%)	91,8%	91,3%	89,9%	88,3%	88,0%	88,0%	97,3%	97,2%	97,1%
Konsumsi bahan bakar (GJ)	753.838	784.143	905.900	167.181	173.614	171.662	171.783	172.613	170.645
Penurunan penggunaan energi (GJ)**	98.705	75.939	679.835	-14.427	10.389	2.576	307.462	185.328	564.985
Penurunan penggunaan energi (%)**	1,09%	0,8%	8,2%	-1,0%	0,7%	0,2%	5,1%	3,2%	10,6%
Intensitas energi (GJ/Rp miliar *revenue*)	61,04	60,68	60,96	31,10	28,16	25,60	56,25	59,27	51,34
Total penggunaan listrik (kWh)	2.333.332.275	2.297.496.081	2.242.580.551	350.858.393	353.078.972	350.735.460	1.723.058.613	1.637.421.993	1.586.488.807

*Kemungkinan adanya perbedaan angka perhitungan emisi di Anak Perusahaan dapat terjadi akibat perbedaan faktor emisi dan metode perhitungan.
**Notasi minus (-) menunjukkan bahwa terjadi kenaikan penggunaan energi dibandingkan tahun sebelumnya.

	PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk (Mitratel)			PT Telekomunikasi Indonesia International (Telin)			PT Telkom Data Ekosistem (NeutraDC)			Anak Perusahaan lainnya		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
	53.706	62.743	61.109	65.356	111.117	112.284	105.844	89.398	22.695	114.443	120.166	168.842
	37.896	38.588	42.733	12.120	60.054	64.008	105.233	76.081	22.695	75.071	75.355	126.946
	3.446	3.848	4.284	833	3.273	2.598	3.311	360	90	30.072	30.954	41.880
	49	48	48	152	2.532	2.382	3.129	280	74	4.434	4.026	4.230
	1.262	1.535	2.041	401	504	92	143	54	15	9.361	9.201	9.728
	2.135	2.265	2.194	280	237	123	39	26	0	16.277	17.727	27.923
	34.450	34.740	38.449	11.287	56.781	61.410	101.922	75.721	22.605	44.999	44.401	85.066
	15.810	24.155	18.377	53.236	51.063	48.276	612	13.317	0	39.372	44.811	41.896
	440	400	359	45.804	44.454	43.696	0	0	0	4.815	12.265	12.018
	15.252	22.785	17.923	4.576	6.110	4.580	184	13.173	0	11.635	1.999	2.376
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8
	106	963	94	2.857	499	0	428	144	0	5.623	9.604	7.783
	12	8	0	0	0	0	0	0	0	7.974	7.742	6.379
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	148	107	32
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9.177	13.086	13.296
	4.11	4.49	5.53	1.00	5.27	5.61	89.47	140.25	46.89	2.20	2.16	2.40
	99,6%	99,7%	99,8%	56,9%	56,0%	57,7%	546.293	314.425	93.744	541.535	557.107	854.996
	128.226	130.680	146.788	76.226	478.090	507.665	543.813	313.328	93.537	185.629	183.084	351.292
	96,8%	96,7%	96,1%	89,2%	98,0%	99,4%	99,6%	99,7%	99,8%	56,9%	56,0%	57,7%
	47.255	52.786	56.794	9.234	10.010	2.888	2.480	1.097	206	355.905	374.023	503.704
	-7.986	-20.116	-14.967	-402.640	-22.453	12.632	231.868	220.681	93.744	-15.573	-297.889	20.866
	-4,4%	-9,9%	-6,8%	-82,5%	-4,4%	2,5%	73,7%	235,4%	NA	15,9%	10,3%	6,2%
	19,04	21,35	26,34	7,05	42,82	44,71	464,45	579,64	193,68	15,09	15,01	17,47
	35.618.327	36.300.030	40.774.581	21.174.012	132.802.909	141.018.083	151.059.230	87.035.600	25.982.570	51.563.700	50.856.577	97.581.051

Tabel 9. Kinerja penurunan emisi GRK tahun 2024 dibandingkan *base year* tahun 2023*

Metrik	Telkom Group	PT Telkom Indonesia Tbk	PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel)	PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk (Mitratel)	PT Telekomunikasi Indonesia International (Telin)	PT Telkom Data Ekosistem (NeutraDC)	Anak Perusahaan Lainnya
Penurunan emisi Cakupan 1 dibanding *base year* 2023 (ton CO_2e)	1.645	342	529	402	2.440	-2.951	882
Penurunan emisi Cakupan 1 dibanding *base year* 2023 (%)	2,0%	1,3%	2,7%	10,4%	74,6%	-819,7%	-8,6%
Penurunan emisi Cakupan 2 dibanding *base year* 2023 (ton CO_2e)	-55.460	1.779	-76.223	290	45.495	-26.201	-598
Penurunan emisi Cakupan 2 dibanding *base year* 2023 (%)	-2,8%	0,5%	-5,3%	0,8%	80,1%	-34,6%	-31,0%
Penurunan emisi Cakupan 3 dibanding *base year* 2023 (ton CO_2e)	26.959	-4.622	7.264	8.345	-2174	12.705	5.440
Penurunan emisi Cakupan 3 dibanding *base year* 2023 (%)	8,1%	-7,9%	5,1%	34,5%	-4,3%	95,4%	9,2%
Penurunan emisi Cakupan 1 & 2 dibanding *base year* 2023 (ton CO_2e)	-53.815	2.121	-75.694	692	47.935	-29.152	284
Penurunan emisi Cakupan 1 & 2 dibanding *base year* 2023 (%)	-2,6%	0,6%	-5,2%	1,8%	79,8%	-38,3%	0,4%
Penurunan emisi Total dibanding *base year* 2023 (ton CO_2e)	-26.856	-2.501	-68.430	9.036	45.761	-16.447	5.723
Penurunan emisi Total dibanding *base year* 2023 (%)	-1,1%	-0,6%	-4,3%	14,4%	41,2%	-18,4%	7,8%

* Notasi minus (-) menunjukkan bahwa pada tahun 2024, terjadi kenaikan emisi dibandingkan tahun 2023. Penjelasan terkait alasan terjadinya kenaikan maupun penurunan ini dielaborasi pada bagian Mitigasi Iklim.

Detail emisi untuk masing-masing Anak Perusahaan disajikan pada Lampiran 1. [POJK F.6] [POJK F.11] [GRI 302-1] [GRI 302-4] [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-4] [GRI 305-5] [SASB TC-TL-130a.1]







04 Empower Our People



Telkom Indonesia

the world in your hand



Empower Our People

Telkom Group berkomitmen untuk memberdayakan karyawan, pelanggan, serta masyarakat sebagai bentuk praktik bisnis yang bertanggung jawab. Upaya Telkom Group dimulai dengan menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan aman bagi karyawan sebagai prasyarat untuk mendorong inovasi guna memberikan layanan yang unggul kepada pelanggan. Sehingga, kapabilitas digital Telkom Group dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat luas.

Topik Material	Target 2030	Capaian tahun 2024
Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi	32% karyawan wanita (Telkom Group)	31,96% karyawan wanita di Telkom Group
	27% karyawan wanita di level manajerial (Telkom Group)	22% karyawan wanita di level manajerial di Telkom Group
	1,5% karyawan difabel (Telkom Group)	0,4% karyawan penyandang difabel di Telkom Group
	25% talenta digital (Telkom Group)	20,6% talenta digital di Telkom Group
Kesehatan dan Keselamatan Karyawan	0 kematian akibat kecelakaan kerja (Telkom Group)	0 kasus di Telkom Group
	Indeks keterlibatan karyawan di level "sangat terlibat" / skor > 80	Indeks keterlibatan karyawan di level "sangat terlibat"/skor 84,41
Hubungan pelanggan	Mencapai skor NPS kategori *Excellent* berdasarkan kategori Bain & Company dengan skor diatas 62 (Telkom Group)	58 poin NPS Telkom Group, dengan kategori "*Excellent*" menurut pengkategorian Bain & Company
Inklusivitas Digital dan Pelibatan Komunitas	Peningkatan jumlah UMK Naik Kelas sebesar 10% (Telkom)	10,64% UMK naik kelas

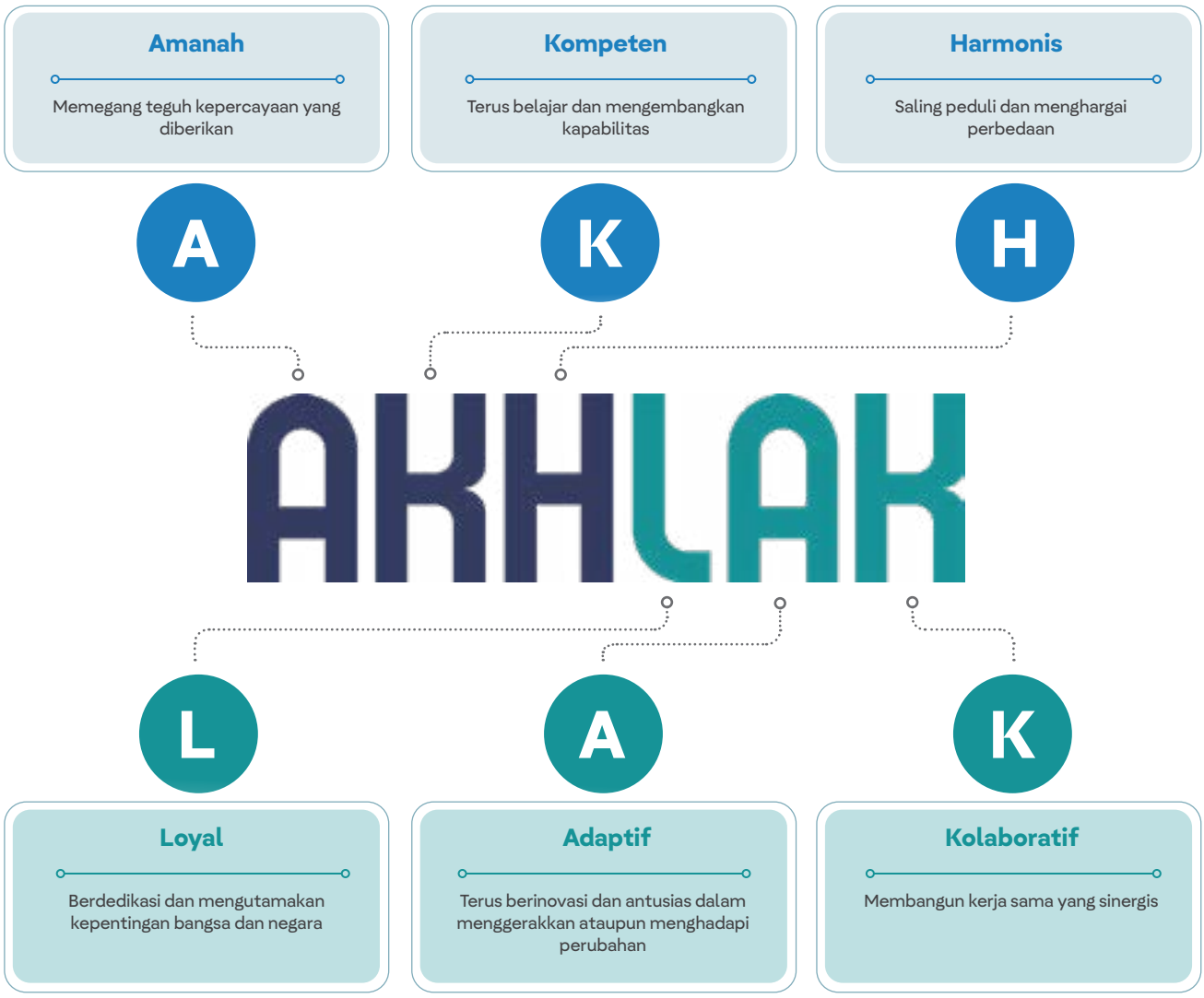


Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi

Pendekatan Manajemen

Secara umum, Telkom telah menyusun kebijakan payung yang mengatur pengelolaan dan pengawasan seluruh topik material Telkom. Adapun pendekatan spesifik untuk masing-masing topik tertuang dalam kebijakan dan strategi terpisah. Praktik ketenagakerjaan di Telkom secara komprehensif diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) 2023-2025 yang berlaku bagi seluruh karyawan Telkom. PKB ini mengatur hak dan kewajiban Telkom dan karyawan, jam kerja, serta kompensasi dan benefit bagi karyawan, termasuk tunjangan sosial, serta pengembangan kompetensi karyawan. Sebagai tambahan, terdapat tim manajemen *Human Capital* (HC) yang bertanggung jawab dalam implementasi program dan monitoring dari proses rekrutmen sampai masa pensiun/ hari terakhir menjadi karyawan Telkom. [GRI 3-3][GRI 2-30]

Telkom secara konsisten membangun budaya dan nilai perusahaan yang berlandasarkan nilai utama AKHLAK, yakni nilai-nilai yang wajib diterapkan oleh seluruh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia. Nilai ini menjadi landasan Telkom dalam mengintegrasikan prinsip keberagaman dan kesetaraan dalam seluruh praktik ketenagakerjaan serta menciptakan lingkungan kerja yang inklusif.



Inklusivitas Rekrutmen Karyawan Telkom

Telkom Group memberikan kesempatan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, status sosial, dan gender sebagai wujud pelaksanaan rekrutmen yang adil. Proses rekrutmen karyawan secara formal diatur dalam PKB yang juga memastikan kepatuhan Telkom terhadap regulasi ketenagakerjaan nasional diantaranya UU Cipta Kerja No.6 tahun 2023 dan UU No.8 tahun 2016, seperti tidak mempekerjakan pekerja anak maupun pekerja paksa serta terkait penyandang difabel. Adapun Anak Perusahaan memiliki kebijakan rekrutmen masing-masing, yang umumnya berbentuk Peraturan Perusahaan.
[POJK. F.18] [POJK. F.19]

Sebagai upaya untuk memberikan kesempatan setara bagi masyarakat lokal, Telkom melakukan rekrutmen melalui berbagai variasi program, salah satunya rekrutmen berdasarkan lokasi penempatan atau rekrutmen regional.

Sejak tahun 2019, Telkom secara konsisten membuka peluang kerja bagi penyandang difabel. Pada tahun 2024, terdapat 88 karyawan penyandang difabel di lingkungan Telkom Group yang ditempatkan pada posisi *call center, admin, finance* dan *human capital, sales,* pengajar, *access network, planning* dan *performance, IT platform*, dan *digital business*.

Beberapa upaya telah Telkom Group lakukan untuk mendukung karyawan penyandang difabel dapat bekerja dengan aman dan nyaman melalui penyediaan berbagai fasilitas aksesibilitas, seperti akses lift, akses masuk ruangan, akses ruang kerja, serta jalanan dan parkir. Selain itu, Telkom Group juga memberikan pelatihan yang disesuaikan dan pendampingan untuk memastikan mereka dapat berkembang secara profesional.

Bagi Telkom Group, mempekerjakan kelompok difabel tidak hanya wujud tanggung jawab sosial Perusahaan tetapi dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan, khususnya untuk mendorong inovasi dalam mengembangkan solusi digital yang inklusif - yang mampu menjawab kebutuhan semua segmen masyarakat, termasuk kelompok difabel.



Gambar 27. Aktivitas karyawan difabel di Telkom

Kompensasi dan Benefit

Secara umum, Telkom Group memberikan remunerasi sesuai peraturan perusahaan yang berlaku, di antaranya *salary*, tunjangan hari raya, fasilitas jabatan, fasilitas kesehatan, serta manfaat purna tugas sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Karyawan juga berhak mendapatkan insentif dan bonus yang berbasiskan performansi sesuai dengan ketentuan internal Perusahaan. Remunerasi ini diberikan secara transparan dan adil bagi seluruh karyawan, tanpa memandang gender. Sehingga, tidak ada perbedaan remunerasi antara karyawan pria maupun wanita. [GRI 401-2] [GRI 405- 2]

Telkom menerapkan prinsip 3P dalam penentuan remunerasi, yaitu *pay for person* (sesuai kompetensi yang dibutuhkan), *pay for position* (sesuai tingkat tanggung jawab dan akuntabilitas), dan *pay for performance* (sesuai kinerja dalam pencapaian target, termasuk dengan di dalamnya capaian kinerja ESG). Melalui proses ini, Telkom dapat menjaga nilai remunerasi karyawan di level terendah lebih tinggi di atas Upah Minimum Provinsi (UMP) di masing-masing provinsi [POJK F.20].

Selain pemberian kompensasi dan benefit yang kompetitif, Telkom Group juga memberikan berbagai hak cuti untuk karyawan termasuk cuti orang tua yang terdiri dari cuti ayah selama 7 (tujuh) hari dan cuti bersalin berbayar bagi karyawan wanita selama 3 (tiga) bulan dan dapat diperpanjang hingga 6 (enam) bulan jika terdapat indikasi tertentu, cuti tahunan sebanyak 12 hari, ibadah haji selama 45 hari, cuti besar setiap tiga tahun sekali selama maksimal 45 hari, cuti karena alasan penting karyawan selama maksimal 7 (tujuh) hari, dan cuti *moments that matter* (MTM) untuk karyawan merayakan peristiwa penting seperti ulang tahun dan sebagainya selama 1 (satu) hari dalam 1 (satu) tahun. Hal tersebut merupakan bentuk nyata komitmen Telkom Group dalam menghargai dan mendukung karyawan. [GRI 401-3]

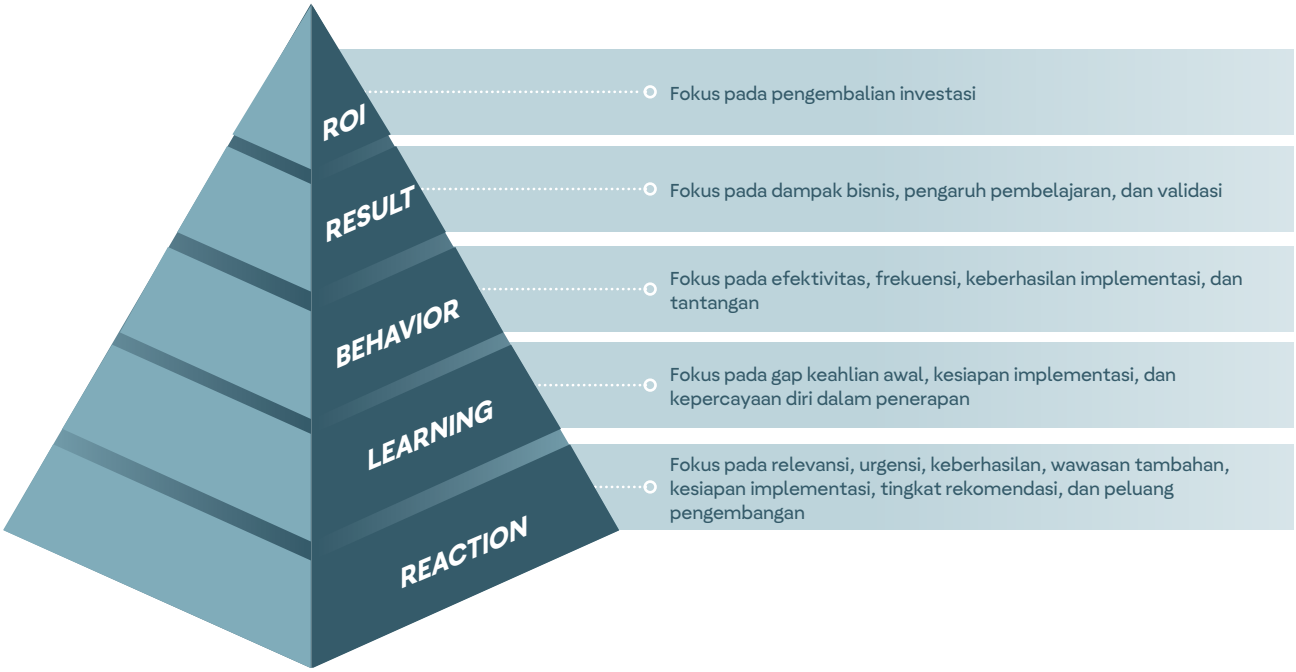
Pengembangan Talenta [POJK F.22]

Telkom Group percaya bahwa pengembangan talenta adalah kunci untuk membangun organisasi yang inovatif dan berdaya saing. Telkom memiliki berbagai program peningkatan kompetensi bagi seluruh karyawan agar mereka mampu mencapai potensi maksimal. Dengan demikian, karyawan dapat berkontribusi secara maksimal guna mendukung tercapainya visi dan misi Perusahaan.

Peningkatan Kompetensi

Telkom menjalankan program pengembangan kompetensi secara reguler, yang meliputi penyediaan modul pembelajaran elektronik, pelatihan internal dan eksternal, sertifikasi, pemberian beasiswa, serta pengembangan talenta. Ke depannya, Telkom akan terus mengevaluasi program-program ini agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi karyawan dan juga perusahaan. Telkom menggunakan pendekatan *Learning Impact Measurement* atau *Learning Evaluation* untuk mengukur dampak suatu pembelajaran dengan cara mencari, mengumpulkan, dan menganalisa data yang diperlukan serta menginterpretasikannya untuk membuat penilaian terhadap *objective* pembelajaran dengan *outcome* yang diharapkan. Evaluasi pembelajaran dapat dibagi menjadi beberapa tingkatan, yang masing-masing memiliki fokus dan tujuan.

Berikut adalah beberapa tingkatan evaluasi pembelajaran yang digunakan :



Gambar 28. Tingkatan evaluasi pembelajaran

Adapun capaian Telkom berkaitan dengan pelaksanaan program pengembangan kompetensi secara komprehensif disajikan dalam tabel kinerja sosial.

Program pelatihan yang dilaksanakan oleh Telkom telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja karyawan. Melalui pelatihan yang terstruktur dengan berbasis kepada *People Development Program* (PDP), Telkom berhasil meningkatkan keterampilan teknis dan *soft skills* karyawan, yang tercermin dari peningkatan produktivitas dan inovasi dalam operasional sehari-hari. Selain itu, program ini juga mendorong terciptanya budaya belajar yang berkelanjutan, mendukung adaptasi terhadap perubahan industri, membantu percepatan transformasi perusahaan, dan memperkuat *engagement* karyawan. Secara keseluruhan semua program pelatihan yang dilaksanakan pada akhirnya berkontribusi terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan.

Menyiapkan Talenta Digital melalui Program *Digital Talent Readiness*

Sejalan dengan semangat transformasi digital perusahaan, Telkom melakukan peningkatan kapabilitas digital karyawan melalui program *Digital Talent Readiness*. Program ini mencakup pengembangan *soft skill*, khususnya terkait *Digital Mindset & Behavior*, serta technical skill melalui berbagai inisiatif seperti program inovasi, proyek berbasis digital, dan sertifikasi sesuai kebutuhan keterampilan digital.

Hingga akhir 2024, Telkom Group memiliki 4.480 talenta digital, atau setara dengan 20,6% dari total karyawan. Kini Telkom tengah merancang program yang memungkinkan talenta digital di lingkungan Telkom Group untuk saling berbagi pengetahuan. Hal ini dipandang penting untuk membangun talenta yang adaptif dan kompetitif di era digital yang dinamis.



Angi Imaduddin
Off 3 Customer Care Pasuruan Stream UI/UX

"Kesan saya selama mengikuti Telkom Athon Batch 5 ini yaitu, *challenging*. Karena di tengah transformasi organisasi terutama di Telkom Regional, kita harus bisa membagi waktu dengan baik antara waktu mempelajari hal baru di operasional dan waktu untuk mempelajari dan *upgrade skill* di Telkom Athon. Tentunya saya sangat bersyukur dan berterima kasih kepada seluruh tim Telkom Athon yang telah mendampingi kami selama tiga bulan untuk siap menjadi *digital talent*. Pokoknya Telkom Athon joss!!"

Mendukung Pembelajaran Berkelanjutan melalui *Great People Scholarship Program*

Telkom menyelenggarakan *Great People Scholarship Program* (GPSP) sejak tahun 2014 sebagai bagian dari upaya pengembangan talenta dan retensi karyawan. Program ini bertujuan mempersiapkan pemimpin masa depan yang unggul, memperluas jaringan global serta mendukung strategi bisnis dan *Employee Value Proposition* (EVP).

GPSP *intake* 2024 dan 2025 difokuskan pada jenjang S-2 luar negeri pada 10 kampus Amerika Serikat, University of Oxford, University of Cambridge, atau 10 kampus terbaik dunia berdasarkan bidang studi/jurusan (10 kampus peringkat terbaik berdasarkan jurusan dari 50 kampus terbaik dunia) mengacu kepada *Quacquarelli Symonds* dan *Times Higher Education*. Adapun untuk jenjang S-3, ditujukan untuk mempersiapkan karyawan berperan sebagai peneliti independen dalam rangka penguatan penelitian perusahaan yang bertujuan untuk mendukung strategi bisnis perusahaan dengan studi di bidang Teknik Informatika dan Teknik Elektro di Telkom University. Saat ini, 34 karyawan telah terpilih untuk GPSP S-2 dan tengah menjalani proses administrasi di universitas. Sementara itu, 10 karyawan GPSP S-3 telah memulai studi mereka.



Satria Arief Wicaksono
Columbia University, USA

"Membuka ilmu dan wawasan global bahwa banyak sekali kesempatan untuk berkembang yang dapat dicoba diimplementasikan di TelkomGroup"



Nadia Shafira N
University of Cambridge, UK

"Pengalaman sangat berharga karena bisa bertemu orang baru, tinggal di luar zona nyaman, dan tentunya banyak belajar banyak hal (tidak hanya *hard skills*, namun yang paling penting *soft skills*)"

Pengembangan Karier

Telkom memiliki kerangka yang secara sistematis dapat membantu pertumbuhan profesional karyawan. Secara reguler, Telkom melakukan penilaian kinerja seluruh karyawan secara individual dengan melihat pencapaian KPI unit kerja dan kompetensi serta perilaku individual karyawan. Penilaian kompetensi dan perilaku individu utamanya dilakukan melalui metode 360°, penilaian atasan, tes pengetahuan, serta parameter lain yang ditetapkan. Adapun hasil penilaian kinerja karyawan ini akan digunakan sebagai salah satu dasar dalam pengelolaan karier, pengembangan kompetensi, serta pemberian *reward* di Telkom. [GRI 404-3]

Telkom juga secara spesifik memiliki komitmen untuk mendukung kepemimpinan wanita melalui target perwakilan karyawan wanita pada posisi manajerial. Selain menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, Telkom melalui *employee resource group* – Srikandi Telkom Group yang bertujuan untuk saling mendukung karyawan wanita dalam berkarya dan berprestasi, juga aktif menyelenggarakan berbagai seminar dan *webinar* yang mengambil tema peran ganda wanita, yakni *webinar* "Menyeimbangkan Peran Ganda di Era Digital" untuk memperingati Hari Kartini 2024.

Transisi menuju Masa Pensiun

Sejak tahun 2014, Telkom Group menyertakan seluruh karyawannya, kecuali Direksi, pada Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP) atau Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) tergantung tahun karyawan bergabung bersama Telkom Group . Selain itu, Telkom juga memberikan pelatihan purnabakti bagi karyawan yang memasuki masa pensiun. Program pelatihan ini berkaitan dengan aspek psikologis, spiritual, dan program kesejahteraan, serta *workshop* dengan tema tertentu. [GRI 404-2]

> "Bagus, pada umumnya materi pembekalan purnabakti ini sangat bagus, sebagai gambaran/persiapan kami yang akan menjalani pensiun. Namun, kedepan alangkah baiknya diselenggarakan secara *offline*. Banyak manfaat selain materi juga mendapat energi positif jika berkumpul bersama teman-teman.
>
> Terimakasih U/Tim LC Makassar"
>
> – salah satu peserta purnabakti tahun 2024

Lingkungan Kerja yang Inklusif

Telkom Group terus berusaha merangkul karyawan dengan keragaman latar belakang dan kebutuhan melalui penciptaan lingkungan kerja yang inklusif. Di tahun 2024, Telkom secara konsisten menerapkan *Flexible Working Arrangement* (FWA) untuk mendukung keseimbangan kehidupan pribadi serta profesional bagi seluruh karyawan. Telkom juga memastikan kondisi fasilitas penitipan anak (Telkom *Daycare*) dan ruang laktasi tetap terjaga dengan baik untuk mendukung ketenangan bekerja bagi karyawan dalam usia produktif.



Gambar 29. Telkom *Daycare*



Aneta Indra
Officer Telkom Indonesia

"Awalnya, saya ragu dengan kualitasnya. Namun, setelah mencoba, saya mendapati bahwa fasilitas di Telkom *Daycare* sangat lengkap, dan tenaga kerjanya profesional serta tersertifikasi. Hal ini membuat saya bisa bekerja tanpa rasa khawatir.

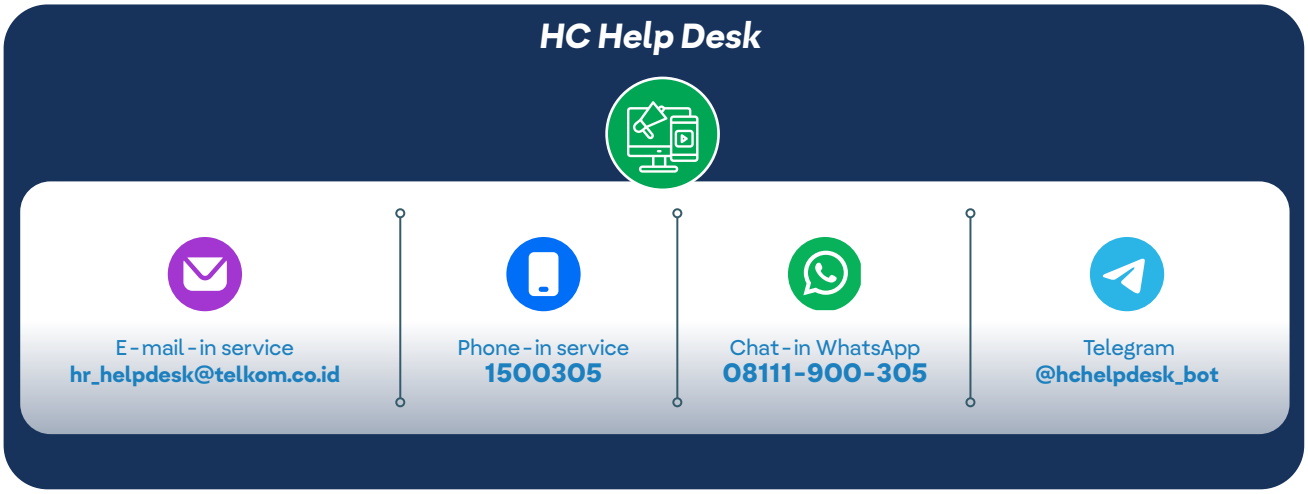
Selain itu, setiap sore saat menjemput anak, kami menerima laporan aktivitas harian. Kami juga dapat memantau anak sepanjang hari dari tempat kerja, sehingga kami selalu mengetahui perkembangan mereka.

Keberadaan Telkom *DayCare* sangat membantu, terutama bagi karyawan wanita, karena memungkinkan kami untuk tetap fokus dan maksimal dalam bekerja tanpa mengesampingkan tumbuh kembang anak."

Telkom menjunjung tinggi praktik bisnis dan HAM dengan saling menghargai, dan terbebas dari diskriminasi, kekerasan, pelecehan fisik maupun mental. Komitmen ini diwujudkan melalui kebijakan *Respectful Workplace Policy* (RWP) yang secara komprehensif mengatur mekanisme pencegahan, penanganan, dan pelaporan diskriminasi, kekerasan, dan pelecehan di lingkungan Telkom.

Karyawan dapat menyampaikan pengaduan, khususnya terkait tindakan diskriminasi, melalui berbagai kanal, seperti Telkom *Integrity Line* yang merupakan saluran *whistleblowing system* dengan jalur pelaporan terintegrasi dan dikelola oleh pihak eksternal independen, surel pengelola RWP, serta Unit Kerja pengelola *Human Capital*. Pada tahun 2024, tidak ada laporan berkaitan dengan tindak diskriminasi yang tercatat di Telkom. [GRI 406-1]

Telkom juga menyediakan berbagai saluran bagi karyawan untuk menyampaikan umpan balik yang lebih luas ke Unit Kerja *Human Capital*, yakni melalui surel, telepon, *WhatsApp Chat*, dan Telegram.



Selain itu, karyawan dapat menyampaikan aspirasinya melalui serikat pekerja. Hingga akhir tahun 2024 terdapat 6 (enam) serikat pekerja sebagai wadah aspirasi karyawan di lingkungan Telkom Group. Keberadaan serikat pekerja ini sekaligus menjadi bukti nyata penjaminan kebebasan berpendapat dan berserikat di Telkom Group [GRI 407-1]. Berikut daftar serikat pekerja yang ada dalam lingkup Telkom Group:

a. Serikat Karyawan Telkom Indonesia (SEKAR TELKOM)
b. Serikat Pekerja Telkomsel (SEPAKAT)
c. Serikat Pekerja Infomedia Nusantara (SPIN)
d. Serikat Pekerja Metra Digital Media (Serikat Pekerja Digital atau SPMD)
e. Serikat Karyawan Graha Sarana Duta (Serikat Pekerja Graha Sarana Duta atau SKATA)
f. Serikat Karyawan Telkomsigma (SERASI)

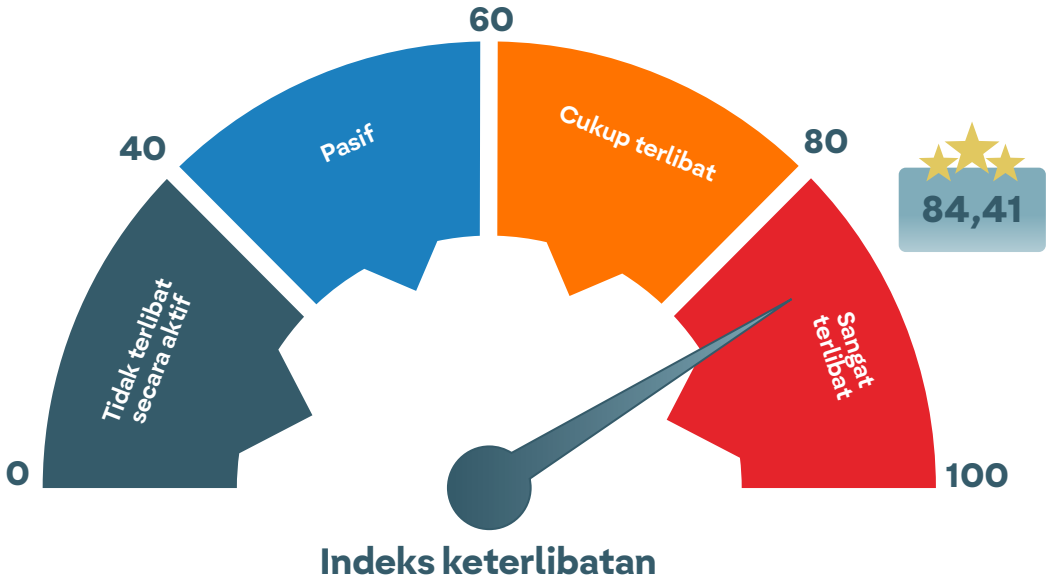
Kesehatan dan Keselamatan Karyawan

[POJK F.21]

Melindungi karyawan serta memastikan mereka dapat bekerja di lingkungan yang aman dan nyaman adalah prioritas Telkom Group. Untuk itu, Telkom Group terus berupaya untuk melakukan pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Sebagai bentuk komitmen Telkom memiliki target indeks keterlibatan karyawan di level sangat terlibat . Di tahun 2024, berdasarkan penilaian indeks keterlibatan karyawan, level keterlibatan pegawai Telkom adalah “sangat terlibat”.

Tabel 10. Indeks Keterlibatan Pegawai Telkom

2024	2023	2022
84,41	89,79	88,15



Gambar 30. Indeks keterlibatan karyawan

Pendekatan Manajemen

Telkom berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan mendukung kesejahteraan karyawan sebagai bagian dari strategi keberlanjutan. Telkom telah menetapkan kebijakan Pengelolaan Keamanan dan Keselamatan Perusahaan yang terdapat pada Keputusan Direksi No.37 tahun 2010 dan berlaku bagi seluruh karyawan maupun pemangku kepentingan yang berada di wilayah operasional. Kebijakan yang menjadi acuan implementasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) di Telkom ini disusun sesuai dengan standar internasional seperti ISO 45001 dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi nasional yang berlaku melalui audit secara berkalan dan pengecekan rutin.

Selain itu, Telkom memiliki Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) yang bertanggung jawab untuk:

1. Memberikan saran dan mempertimbangkan mengenai Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)
2. Membantu menyusun kebijaksanaan manajemen dan pedoman kerja dalam rangka upaya meningkatkan keselamatan kerja, higiene perusahaan, kesehatan kerja, ergonomi dan gizi tenaga kerja
3. Mencegah dan mengurangi terjadinya kecelakaan kerja, kebakaran, peledakan, keracunan, penyakit akibat kerja serta pencemaran lingkungan [GRI 403-1] [GRI 403-8]

Adapun dalam mendukung kesejahteraan karyawan, Telkom telah memiliki peraturan internal yang menjadi payung besar Program kesejahteraan karyawan, yakni mencakup 7 dimensi (*mental*, *physical*, *financial*, *social*, *intellectual*, spiritual, dan *environmental*), seperti akses layanan medis, program kebugaran, serta dukungan psikologis. Untuk menilai efektivitas pendekatan ini, perusahaan secara rutin melakukan audit, survei keterlibatan karyawan. [GRI 3-3]

Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Telkom menerapkan kebijakan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang komprehensif, termasuk identifikasi risiko, mitigasi bahaya, serta pelatihan berkelanjutan bagi seluruh karyawan dan kontraktor. Penerapan SMK3 di Telkom mengikuti pedoman yang diamanatkan regulasi nasional. [GRI 403-2]



Gambar 31. Kerangka Penerapan SMK3

Dalam melakukan perencanaan K3, Telkom utamanya mempertimbangkan potensi bahaya. Telkom telah melakukan identifikasi jenis pekerjaan yang berisiko tinggi, 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. Selain itu, Telkom juga sudah mengidentifikasi beberapa penyakit akibat kerja yang relevan dengan aktivitas bisnis perusahaan. [GRI 403-10]



Gambar 32. Penyakit Akibat Kerja

Untuk memastikan pelaksanaan K3 yang komprehensif, Telkom telah menyusun prosedur dan panduan keamanan dan keselamatan, manual operasi yang ekstensif dengan panduan terperinci tentang protokol keamanan khususnya di lokasi proyek dan tower, *check-list* Kesiapan Kerja Aman, serta mekanisme pelaporan insiden. Tak hanya itu, Telkom juga memastikan vendor kami, khususnya yang terlibat dalam pekerjaan berisiko tinggi, telah memiliki sertifikasi K3 dan patuh terhadap undang-undang. Upaya ini membuahkan hasil positif, di mana secara konsisten Telkom mampu mempertahankan nol kasus kematian akibat kecelakaan kerja. [GRI 403-7]

Telkom juga menyediakan fasilitas kesehatan sebagai bentuk nyata komitmen kami terhadap kesehatan karyawan, di antaranya 1) Poliklinik umum dan gigi; 2) Tempat *fitness*; 3) Ruang laktasi; 4) Tempat simulasi *basic life support*; dan 5) Tempat periksa kebidanan. Penyelenggaraan poliklinik, khususnya yang berlokasi di kantor menjadi tanggung jawab Yayasan Kesehatan (YAKES), yang tugas dan tanggung jawabnya meliputi perencanaan, pengendalian, dan pemeliharaan kesehatan karyawan, pensiunan, dan keluarga, penyuluhan, *promotive fisik*, serta hygiene perusahaan. [GRI 403-3] [GRI 403-6]

Telkom Group terus melakukan komunikasi, sosialisasi, maupun konsultasi K3 untuk meningkatkan kesadaran karyawan maupun mitra kerja di lingkungan Telkom Group. Adapun inisiatifnya meliputi *Safety Talk, Safety Risk Observation Round* (SROT), HSE Patrol, hingga *Management Visit*. Telkom Group meyakini bahwa penerapan K3 perlu didukung dengan kapabilitas sumber daya yang mumpuni. Karenanya, berbagai program pelatihan dan sertifikasi K3 dilakukan. Pada tahun 2024, terdapat 25 karyawan di lingkungan Telkom Group yang mendapatkan sertifikasi Auditor SMK3. [GRI 403-4] [GRI 403-5]

Tabel 11. Data Pelatihan K3 Tahun 2022-2024

Jenis Pelatihan	Jumlah Karyawan (orang)			Jumlah Jam Pelatihan (jam)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Ahli K3 Umum	37	62	66	1.776	65	568
K3 Petugas Damkar Tipe D	50	39	16	744	39	12
Serifikasi Auditor SMK3	25	14	26	504	14	27
Pelatihan K3	126	118	607	2.456	9	5.938,6

Pada tahun 2024, kantor regional dan kantor wilayah telekomunikasi (Witel) juga telah tersertifikasi *Golden Flag* dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.

Kesejahteraan Karyawan

Telkom menggunakan pendekatan yang holistik dalam mendukung kesejahteraan karyawan, yakni dikemas dalam konsep 4R, yaitu: (1) Olah **Rasa** setiap aktivitas yang terkait dengan proses pengembangan dan pemahaman emosional, perasaan, serta kepekaan batin seseorang sehingga dapat menciptakan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kehidupan, lingkungan, maupun hubungan sosial, (2) Olah **Raga** setiap aktivitas fisik yang dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kebugaran tubuh, kesehatan mental, dan kemampuan fisik serta sebagai sarana untuk meningkatkan keterampilan motorik, kekuatan, dan daya tahan tubuh, (3) Olah **Rasio** setiap aktivitas yang terkait dengan proses pengembangan dan penggunaan kemampuan rasio atau akal budi, yang merujuk pada kemampuan kognitif manusia untuk menganalisis informasi, membuat penilaian, serta menarik kesimpulan berdasarkan fakta dan logika, untuk berpikir logis, analitis, serta rasional dalam menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan, serta (4) Olah **Ruh** setiap aktivitas yang terkait dengan proses pengembangan dan pemurnian aspek spiritual atau batiniah seseorang untuk mencapai kedamaian, kesadaran diri, serta hubungan yang lebih dalam dengan Tuhan atau dimensi spiritual. Konsep ini selanjutnya dikembangkan menjadi tujuh dimensi yang disebut dengan Diagram Telkom *Employee Well-being*.



Gambar 33. Diagram Telkom *Employee Well-being*

Mental Well-being

Salah satu inisiatif utama Telkom adalah layanan dalam bentuk aplikasi untuk *Mental Readiness Support* bernama *With-U*, yang mencakup layanan konseling, *coaching*, *mentoring*, dan pelatihan untuk membantu karyawan menghadapi tantangan di lingkungan kerja maupun kehidupan pribadi. Melalui *With-U*, karyawan juga dapat melakukan penjadwalan konseling melalui *video conference* atau tatap muka *1 on 1*. Untuk terus memperkuat upaya dalam mendukung kesehatan mental karyawan, Telkom secara rutin melakukan survei tahunan dan menyelenggarakan kegiatan Webinar bertemakan *mental health* untuk meningkatkan *mentall well-being* karyawan Telkom Group.

Physical Well-being

Telkom menyediakan berbagai program yang mencakup pencegahan, perawatan, dan peningkatan kebugaran untuk mendukung kesehatan fisik karyawan. Program pencegahan meliputi pemeriksaan kesehatan berkala bagi karyawan Telkom serta edukasi mengenai gaya hidup sehat. Telkom juga memberikan akses ke fasilitas kesehatan, termasuk layanan medis di tempat kerja dan asuransi kesehatan yang komprehensif, untuk memastikan karyawan mendapatkan perawatan yang diperlukan. Telkom berkolaborasi dengan karyawan dalam menyediakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif melalui pelaksanaan kegiatan yang tergabung dalam komunitas-komunitas olahraga Telkom.

Financial Well-being

Telkom mengadakan berbagai webinar terkait literasi keuangan yang fokus pada perencanaan keuangan bagi karyawan dengan usia maksimal 35 tahun yang bertajuk *Financial Planning for Millennials* dan pemberian materi *financial planning* pada Pelatihan pembekalan purnabakti bagi karyawan yang akan memasuki masa pensiun. Adapun bagi seluruh karyawan Telkom, telah disediakan *e-learning financial well-being*.

Social Well-being

Melalui *Telkom Employee Corner*, Telkom menyediakan fasilitas yang dapat digunakan karyawan untuk melepas penat dan berkumpul dengan kolega, seperti ruang band dan tempat karaoke. Selain itu, Telkom memiliki program cuti "*Moments that Matter*" yang dapat dipergunakan karyawan saat merayakan ulang tahun atau ulang tahun perkawinan.

Intellectual Well-being

Telkom menyediakan *online platform*, yakni myDigiLearn, yang dapat dimanfaatkan untuk pelatihan karyawan. Telkom juga memfasilitasi karyawannya untuk dapat melakukan *hack idea* baik yang terbuka sepanjang tahun melalui posting ide-ide inovasi melalui *Idea Box*, maupun yang berbentuk *hack idea* dari CFU/FU untuk bisa berkontribusi memberikan ide-ide bisnis digital.

Spiritual Well-being

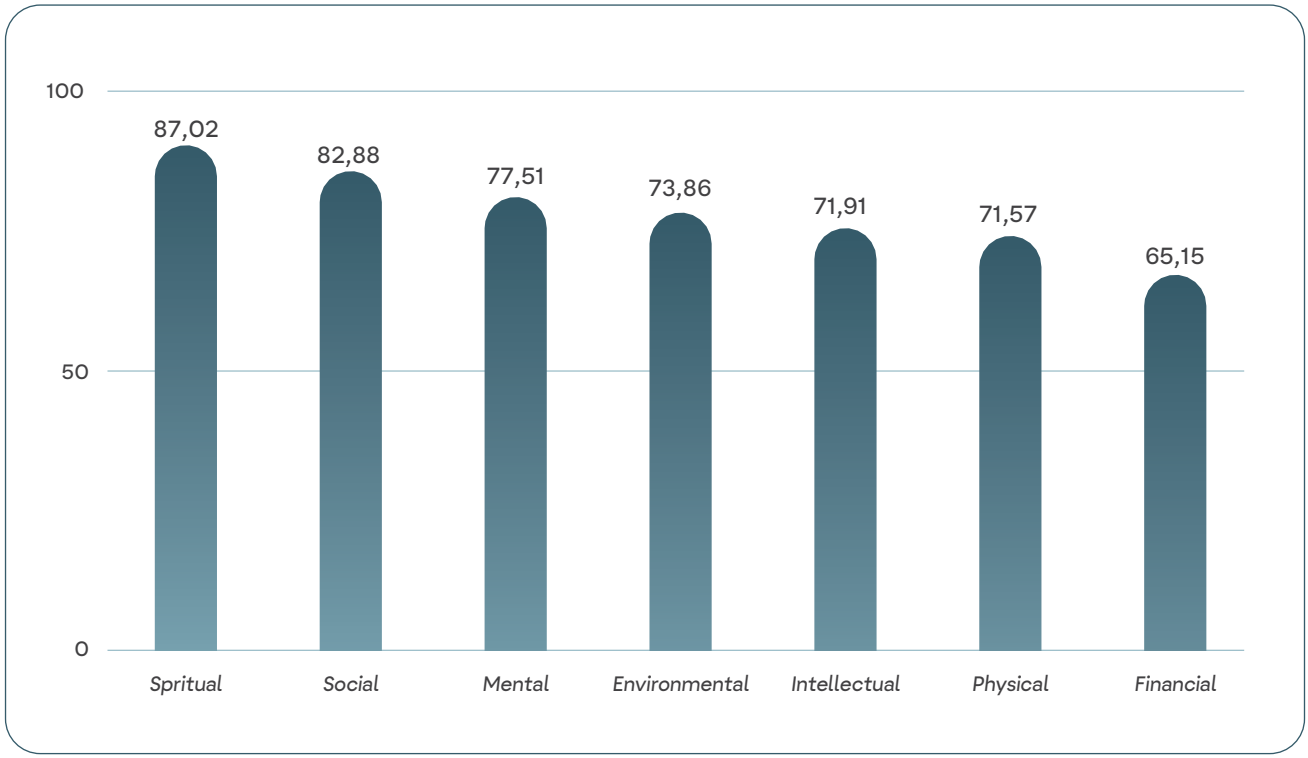
Telkom melakukan pembinaan rohani mengacu pada silabus keagamaan yang dibuat setiap tahun sebagai dasar materi ceramah rutin bersilabus di seluruh area Telkom termasuk juga pembinaan melalui *e-learning* maupun webinar spiritual di masing-masing agama. Selain itu, Telkom mendukung pengelolaan zakat melalui Unit Pengelolaan Zakat (UPZ) Telkom yang bekerjasama dengan Baznas RI.

Environmental Well-being

Telkom menginisiasi program *Telkom Employee Social Activities* (TESA), sebuah inisiatif untuk mengajak karyawan berpartisipasi dalam kegiatan TJSL dan inisiatif keberlanjutan yang lebih luas. Program ini tidak hanya bertujuan mendukung masyarakat sekitar, tetapi juga meningkatkan kesadaran sosial di kalangan karyawan.

Untuk menilai efektivitas program kesejahteraan karyawan, Telkom melakukan survei tahunan yang menghasilkan skor *employee well-being*. Di tahun 2024, nilai *employee well-being* mencapai 75,70 (baik), dengan nilai terendah terdapat pada aspek kesejahteraan finansial, fisik, dan intelektual. Kedepannya, Telkom Group akan menaruh fokus lebih besar pada ketiga aspek tersebut, beserta tetap mempertahankan kekuatan di aspek spiritual.





Gambar 34. Nilai kesejahteraan karyawan

Pengalaman Pelanggan

Telkom Group berkomitmen untuk memberikan layanan digital yang unggul dan inklusif agar semua pelanggan dengan latar belakang yang beragam mendapatkan *customer experience* yang setara. Selain itu, Telkom Group juga terus berinovasi untuk menghasilkan solusi digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi secara bertanggung jawab.

Pendekatan Manajemen

Dalam upaya menjaga kepuasan pelanggan, Telkom menerapkan prinsip pelanggan sebagai prioritas utama. Oleh karena itu, Telkom terus berupaya untuk memberikan pengalaman yang mudah dan efisien bagi pelanggan, mulai dari pertama kali mereka berhubungan dengan Telkom hingga setiap interaksi berikutnya. Telkom telah mengambil langkah preventif untuk mengurangi gangguan, mempercepat solusi, dan memastikan masalah serupa tidak terulang sebelum pelanggan mengajukan keluhan.[GRI 3-3]

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).

Selain itu, Telkom Group memiliki layanan *customer service* untuk pelanggan menyampaikan keluhan melalui :

Tabel 12. Layanan pelanggan berdasarkan segmentasi

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

[POJK. F.24] [GRI 3-3]

Layanan Unggul bagi Semua Pelanggan

Telkom Group terus menghadirkan pelayanan terbaik bagi pelanggan dengan mengutamakan inovasi, keandalan, dan aksesibilitas. Aspek kunci dari komitmen ini adalah mengukur pengalaman pelanggan secara menyeluruh guna memastikan bahwa setiap pelanggan dapat mengakses dan menggunakan produk serta layanan terbaik kapan pun dan di mana pun mereka membutuhkannya. Telkom Group mengadopsi *Net Promoter Score* (NPS) sebagai metrik untuk mendapat gambaran tentang kepuasan pelanggan dan pengalaman pelanggan terhadap seluruh tahapan *customer journey*, juga sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan pengalaman pelanggan.

Untuk klasifikasi NPS, *Bain & Company* membagi kategori nilai NPS menjadi 4 kategori :

Tabel 13. Kategori NPS menurut *Bain & Company*

Kategori	Skor
Good	NPS > 0
Favorable	NPS > 20
Excellent	NPS > 50
World Class	NPS > 80

Pada akhir tahun 2024, NPS Telkom Group meningkat menjadi 58 poin. Poin NPS ini dikategorikan sebagai *"Excellent"* berdasarkan kategori yang di atas. Alasan utama yang mendorong kenaikan NPS meliputi peningkatan kualitas pelayanan. [POJK F.30]

Tabel 14. NPS Telkom Group 2023-2024

Pengalaman Pelanggan	2024		2023	
Net Promoter Score	2H 2024	1H 2024	2H 2023	1H 2023
Telkom Group	58	58	56	57
Kenaikan Poin	0	2	-1	2

Tabel 15. NPS *Enterprise* 2023-2024

Pengalaman Pelanggan	2024		2023	
Net Promoter Score	2H 2024	1H 2024	2H 2023	1H 2023
Telkom (*Enterprise*)	68	68	65	73
Kenaikan Poin	0	3	-8	7

Tabel 16. NPS *Wholesale* 2023-2024

Pengalaman Pelanggan	2024		2023	
Net Promoter Score	2H 2024	1H 2024	2H 2023	1H 2023
Telkom (*Wholesale*)	72	73		73
Kenaikan Poin	-1	0		9

Tabel 17. NPS *Consumer Fixed* Broadband (Telkomsel-Indihome) 2023-2024

Pengalaman Pelanggan	2024		2023	
Net Promoter Score	2H 2024	1H 2024	2H 2023	1H 2023
Telkom (*Fixed broadband*)	56	51	47	35
Kenaikan Poin	5	4	12	5

Tabel 18. NPS *Consumer Mobile Broadband* (Telkomsel-Mobile) 2023-2024

Pengalaman Pelanggan	2024		2023	
Net Promoter Score	2H 2024	1H 2024	2H 2023	1H 2023
Telkom (*mobile broadband*)	48	49	49	53
Kenaikan Poin	-1	0	-4	-1

Tabel 19. NPS *Digital Business* 2024

Pengalaman Pelanggan	2024	2023
Net Promoter Score	2H 2024	2H 2023
Telkom (*Digital Business*)	43	44
Kenaikan Poin	-1	-

Telkom Group juga memiliki komitmen *beyond the number*. Kami percaya bahwa semua pelanggan memiliki hak untuk mendapatkan pengalaman yang adil. Untuk itu, kami terus berdedikasi untuk menghadirkan layanan yang inklusif. Sejak tahun 2023, Telkomsel telah menghadirkan layanan bagi pelanggan penyandang difabel dalam penyampaian keluhan. Telkomsel kini menyediakan Teman Tuli di 19 titik GraPARI di Indonesia yang memungkinkan pelanggan dengan gangguan pendengaran untuk berkomunikasi dengan staf GraPARI.

Untuk mendukung inisiatif ini, Telkomsel berkolaborasi dengan Silang.id dalam memberikan pelatihan Bahasa Isyarat Indonesia (Bisindo) kepada petugas layanan. Dengan keahlian ini, staf dapat berkomunikasi lebih efektif dengan pelanggan penyandang difabel, menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan inklusif.



Gambar 35. Teman Tuli GraPARI

Selain itu, fasilitas layanan telah disesuaikan dengan kebutuhan difabel, termasuk akses bagi pengguna kursi roda, toilet inklusif, dan ruang tunggu yang nyaman. Kami juga menyediakan akses prioritas, memungkinkan pelanggan penyandang difabel mendapatkan layanan tanpa antrean panjang untuk pengalaman yang lebih efisien. [POJK. F.17]

Inovasi Produk yang Bertanggung Jawab [POJK F.26]

Telkom memastikan bahwa setiap produk tidak hanya memenuhi standar kualitas, tetapi juga memberikan dampak positif dalam kehidupan sehari-hari pelanggan, mulai dari tahap perencanaan hingga peluncuran. Telkom juga terus berinovasi untuk menghadirkan solusi cerdas yang meningkatkan pengalaman pelanggan. Yang terpenting, kami memastikan bahwa setiap produk yang dijual, misalnya *optical network terminal* (ONT) telah melalui proses uji keamanan dan evaluasi menyeluruh. Hal ini dilakukan guna menjamin keamanan pelanggan serta memastikan kepatuhan terhadap standar yang berlaku di Indonesia. Informasi lengkap tentang produk tersedia secara jelas melalui perangkat elektronik yang menyertai produk dan layanan serta dapat diakses melalui situs resmi Telkom.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap kualitas, Telkom telah menerapkan program Telkom *Integrated Quality Assurance* (TIQA) untuk menjamin kualitas produk dan layanan bagi pelanggan. TIQA berfokus pada aspek purna jual dan kebijakan layanan pelanggan, memastikan pengalaman terbaik bagi pengguna. Hingga saat ini, Telkom belum pernah melakukan penarikan produk karena alasan keamanan.[GRI 416-1] [GRI 416-2][POJK F.27][POJK F.28][POJK F.29]

Pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) untuk Solusi Inovatif

Telkom Group berfokus pada pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan (AI) untuk menghadirkan layanan yang lebih personal, cepat, dan relevan. Namun, Telkom Group juga berkomitmen untuk menerapkan AI secara bertanggung jawab guna memberikan dampak optimal bagi pelanggan. Untuk itu, Telkom telah membentuk Satgas AI yang bertugas merumuskan strategi pengembangan AI dalam perusahaan. Teknologi ini tidak hanya digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk menghadirkan solusi inovatif bagi pelanggan.

Strategi besar pengembangan AI di Telkom bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi baik di internal dan eksternal perusahaan, serta melakukan inovasi yang dapat mendukung bisnis maupun membuka peluang bisnis baru.

Implementasi AI di Telkom Group yaitu penggunaan *Chatbot* untuk layanan pelanggan Veronica Agent di Telkomsel dan Indibiz di Telkom. Dengan penyematan *Chatbot* pada kedua layanan tersebut, pengguna kini tak hanya bisa bertanya soal permasalahan mereka, tetapi juga bisa mengeksplor layanan hingga melihat produk dengan lebih mudah. *Chatbot* bernama Bizy pada ekosistem myIndibiz mampu membantu pelaku Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia mendapatkan solusi sesuai kebutuhannya pada produk dan layanan digital.

Untuk memenuhi kebutuhan pasar terkait penggunaan teknologi *Artificial Intelligence* (AI), Telkom telah mentransformasi BigBox menjadi *platform* penyedia solusi AI yang komprehensif. Solusi yang ditawarkan BigBox membantu perusahaan maupun instansi mengadopsi AI dan data analitik dengan mudah. AI dari BigBox dapat menunjang proses kerja yang lebih cerdas dan sederhana sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan maupun instansi.

Layanan AI dari Telkom menawarkan enam solusi AI komprehensif yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional penggunanya :

- *Natural Language Processing* (NLP) yang mampu menganalisis data dan teks dalam bahasa manusia melalui teknologi *machine learning*.
- AI *Predictive Analytics* yang bisa digunakan untuk memperkirakan bermacam peluang bisnis dengan memanfaatkan pemodelan dan statistik dari data historis.
- AI Data *Analytics and Management*, yang dapat mendukung pengguna dalam mengelola dan menjaga kualitas data untuk memastikan bahwa keputusan bisnis didasarkan pada informasi yang akurat dan berkualitas.
- *Generative AI* yang dapat mengubah teks menjadi berbagai jenis konten percakapan hingga visualisasi data.
- *Computer Vision* yang dapat menganalisis data visual dengan mengidentifikasi objek menggunakan kamera, untuk meningkatkan keamanan hingga mengoptimalkan pelayanan publik.
- *Object Detection BigVision* berbasis solusi AI yang dihadirkan BigBox mampu melakukan *vehicle counting*, *crowd detection*, dan *people counting*, yang dapat memantau kondisi di lapangan secara *real time*.

Sebagai bagian dari jaminan kualitas, penerapan AI di Telkom juga berada dalam lingkup TIQA, yang mencakup *cyber patrol, vulnerability assessment*, serta pengujian ketat untuk memastikan sistem memenuhi standar keamanan dan pelindungan privasi pelanggan serta karyawan.

> "Kami telah memanfaatkan AI secara internal untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas, tidak hanya dalam bisnis, tetapi juga dalam pengelolaan human capital, keuangan, dan berbagai proses operasional. AI terbukti membantu membuat proses lebih lean dan efisien, terutama pada area yang sebelumnya memerlukan teknologi untuk optimalisasi"
>
> **Komang Budi Aryasa**
> EVP *Digital Business and Tecnology Telkom*
> (dalam acara INFINITE *Conference* 2024 di Telkom *Landmark Tower*, Jakarta

Kolaborasi dengan Kementrian BUMN dalam Efisiensi Perekrutan

Pada tahun 2024, Telkom bekerja sama dengan Kementerian BUMN untuk meningkatkan efisiensi sistem perekrutan melalui implementasi Dokumen AI. Teknologi ini memungkinkan pemeriksaan dokumen unggahan peserta secara otomatis dan akurat, memastikan kesesuaian dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Sebelum Dokumen AI diluncurkan, Telkom menerapkan TIQA, termasuk dalam bentuk pemantauan ancaman siber, pengujian kerentanan (*vulnerability assessment*), dan pengujian sistem guna memastikan keamanan dan keandalan solusi. Dengan langkah ini, Dokumen AI tidak hanya meningkatkan efisiensi proses perekrutan, tetapi juga menjamin keamanan dan keandalan sistem bagi seluruh pengguna.

Inklusivitas Digital dan Pelibatan Komunitas

Dengan menghadirkan layanan telekomunikasi yang terjangkau dan program pemberdayaan berbasis digital, Telkom Group memastikan bahwa setiap lapisan masyarakat, termasuk di daerah terpencil, dapat merasakan manfaat konektivitas. Inisiatif ini tidak hanya mendorong kesetaraan akses informasi dan peluang ekonomi, tetapi juga memperkuat keterlibatan komunitas dalam transformasi digital yang berkelanjutan.

Pendekatan Manajemen

Telkom Group berkomitmen untuk meningkatkan inklusivitas digital dan memberdayakan komunitas sebagai bagian dari strategi keberlanjutan kami. Kami memastikan bahwa akses terhadap teknologi dan layanan digital dapat menjangkau kelompok rentan, termasuk masyarakat di daerah terpencil, penyandang difabel, serta pelaku usaha mikro dan kecil. Melalui program pelibatan komunitas, di bawah tanggung jawab Social Responsibility Center (SRC), Telkom menginisiasi pelatihan keterampilan digital, pengembangan talenta berbasis teknologi, serta kemitraan strategis untuk memperluas akses ekonomi digital. Efektivitas pendekatan ini diukur melalui tingkat partisipasi masyarakat, indikator keberlanjutan proyek, serta dampak sosial-ekonomi yang dihasilkan. Dengan langkah ini, Telkom berkontribusi pada penciptaan ekosistem digital yang inklusif, setara, dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat. [GRI 3-3]

Inklusivitas Digital

Sebagai pelaku utama di industri telekomunikasi, Telkom Group sepenuhnya sadar akan tanggung jawab untuk berperan aktif dalam pemerataan akses digital di Indonesia. Untuk itu, kami terus mengakselerasi pembangunan infrastruktur dan perluasan jaringan yang menjangkau seluruh Indonesia guna memberikan dampak optimal bagi berbagai elemen masyarakat.

Pada tahun 2024, jaringan Telkomsel telah menjangkau 99% populasi Indonesia. Selain itu, Telkomsel telah mengoperasikan belasan ribu BTS, termasuk BTS Reguler, BTS Merah Putih, dan BTS Broadband, untuk mendukung akses layanan data (internet) di wilayah 3T dan wilayah perbatasan dengan Singapura, Malaysia, Vietnam, Timor Leste, Australia, Filipina, dan Papua Nugini. Bersama pemerintah melaui BAKTI Kominfo, Telkomsel juga membangun BTS *Universal Service Obligation* (USO) di desa-desa tanpa layanan komunikasi guna meningkatkan produktivitas dan perekonomian masyarakat.

Membangun Konektivitas untuk Pemerataan Akses di Kabupaten Jayapura

PT. Telkom Akses Indonesia dan Diskominfo Kabupaten Jayapura menggelar pertemuan dengan Masyarakat Adat (MA) Demoutru di Distrik Nimboran untuk menyelesaikan persoalan pemalangan pada rute penarikan kabel fiber Telkom. Masyarakat menyoroti kurangnya koordinasi dalam pemasangan infrastruktur telekomunikasi di tanah adat, sementara pemerintah menegaskan pentingnya layanan telekomunikasi di tanah adat, sementara pemerintah menegaskan pentingnya layanan telekomunikasi bagi pemerataan Pembangunan.

Kepala Dinas Kominfo, Gustaf Griapon, menekankan bahwa akses telekomunikasi harus merata, tidak hanya di kota Sentani, tetapi juga di wilayah terpencil seperti Depapre, Nimboran, dan Nimbokrang. Infrastruktur ini dianggap krusial untuk konektivitas dan pertumbuhan ekonomi daerah.

Melalui dialog ini, diharapkan tercapai kesepakatan yang mendukung Pembangunan telekomunikasi secara inklusif, memberikan manfaat bagi Masyarakat, dan memastikan konektivitas yang lebih luas di Kabupaten Jayapura.

Telkomsat melalui "Telkomsat Berbagi" menyediakan layanan internet satelit MangoStar untuk mendukung respons BNPB pasca banjir dan longsor di Kabupaten Luwu, Sulawesi Selatan. Gangguan komunikasi yang terjadi di Posko BNPB di Kantor Bupati Luwu kini dapat diatasi dengan konektivitas yang andal, memungkinkan petugas tetap terhubung dan berkoordinasi lebih efektif.

MangoStar menghadirkan *broadband true unlimited* berbasis satelit orbit rendah dengan latensi rendah, ideal untuk komunikasi *real-time*. Layanan ini juga menjadi solusi bagi wilayah terpencil yang sulit dijangkau jaringan konvensional, mendukung sektor UMKM, *enterprise*, pemerintahan, dan maritim. Inisiatif ini mempercepat pemulihan pasca bencana dan menegaskan komitmen Telkomsat dalam menyediakan teknologi yang mendukung kebutuhan kritis. Ke depan, kami akan terus memperluas akses komunikasi guna memperkuat ketahanan digital Indonesia. [POJK. F.23][GRI 413-1]



Gambar 36. Layanan MangoStar dari Telkomsat, solusi konektivitas wilayah 3T

Pelibatan Komunitas [POJK F.25]

Telkom Group juga meyakini bahwa kapabilitas digital kami dapat dioptimalkan untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat luas sehingga Telkom secara konsisten menjalankan program Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) dengan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah, BUMN, akademisi, komunitas, media, serta karyawan melalui *employee volunteering* program. Pada tahun 2024, program TJSL Telkom menyasar investasi dalam empat pilar, yaitu lingkungan sebesar Rp48,3 miliar, sosial sebesar Rp61,25 miliar, ekonomi Rp34,8 miliar, dan hukum & tata kelola Rp0,36 miliar, dengan total sebesar Rp144,8 miliar. Bagian ini hanya menjelaskan program di sektor pendidikan dan ekonomi, sementara program lingkungan telah dibahas dalam bagian *Save Our Planet*.

Tabel 20. Tujuan dan inisiatif TJSL Telkom

Sektor	Pendidikan *Uplift Impactful Social Empowerment*	Ekonomi *Strengthen Excellent MSME Digital Capacity*
Tujuan	Mendorong digitalisasi sektor pendidikan	Menguatkan kapabilitas digital UMK

Inisiatif	• *Digital learning school* dan *cyber security awareness*
	• *Digital skill for vocational* dan sertifikasi guru
	• *Digital empowerment program for woman*
	• *Digital skill for disabilities*
	• *Sociodigipreneurship*
		• Program pembinaan UMK secara terpadu melalui:
		  • Peningkatan Kapasitas Bisnis UMK melalui UMK ***Go Modern***
		  • Mendukung proses digitalisasi pengelolaan UMK (Media Sosial Marketing & hibah kemasan) melalui UMK ***Go Digital***
		  • Akselerasi Perluasan Pasar secara online (*e-commerce*/toko online) melalui UMK ***Go Online***
		  • Perluasan Akses Pasar Internasional melalui UMK ***Go Global***

Mendorong Digitalisasi Sektor Pendidikan

Digital Learning School dan *Cybersecurity Awareness*

Telkom berkomitmen untuk membantu sekolah dan siswa dalam memperoleh akses kepada aplikasi pembelajaran, internet dan komputer serta peningkatan keterampilan TIK untuk tujuan pembelajaran serta mendukung bidang Pendidikan digital di Indonesia khususnya di daerah 3T secara berkesinambungan. *Digital Learning School* sudah dilaksanakan sejak tahun 2021 dan *Cybersecurity Awareness* baru dilakukan tahun 2024. Pada tahun 2024, dukungan infrastruktur digital meningkat menjadi 472 sekolah, dibandingkan 435 sekolah pada 2023, tersebar di 19 provinsi dan 49 kabupaten/kota. Peningkatan ini berdampak signifikan, dengan jumlah penerima manfaat mencapai 30.100 siswa, naik dari 15.810 siswa pada tahun sebelumnya.

DigiUp: Pembekalan Keterampilan Digital bagi Siswa SMA/SMK



Gambar 37. Telkom DigiUp

Telkom DigiUp adalah upaya untuk mendukung tercipatanya talenta digital muda untuk siswa SMA/SMK yang bersertifikasi nasional sesuai dengan industri digital sejak tahun 2022. Program ini bekerjasama dengan Diknas kabupaten/kota Provinsi, Perguruan Tinggi dan Lembaga sertifikasi serta hasil kolaborasi antara Unit Social Responsibility Center (SRC) dan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Pada tahun 2024, Telkom menyediakan 11 topik pelatihan untuk siswa, termasuk keamanan siber, *web programming*, dan *UI/UX design*. Jumlah peserta pelatihan mencapai 1.150 siswa, dengan 1.007 di antaranya berhasil lulus.

Indonesia *Digital Learning*: Sertifikasi Guru



Gambar 38. Indonesia *Digital Learning for Great Teacher*

Telkom menyediakan bantuan pelatihan peningkatan kompetensi guru yang mencakup pelatihan dan sertifikasi. Telkom bekerjasama dengan Diknas Kabupaten/Kota, Provinsi, PGRI, Perguruan Tinggi untuk peningkatan kompetensi guru berbasis digitalisasi sejak tahun 2014. Pada tahun 2024, terdapat dua cakupan pelatihan bagi guru, yaitu pembelajaran berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi serta pemanfaatan digitalisasi untuk mendukung pendidikan. Sebanyak 1.602 guru mengikuti pelatihan yang tersebar di Malang, Serang, dan Jawa Barat, meningkat dari 1.150 peserta pada tahun 2023.

Bootcamp Digital Empowering for Women





Gambar 39. *Bootcamp Digital Empower Women*

Telkom berkomitmen mendukung wanita, ibu rumah tangga, dan komunitas wanita dalam berwirausaha untuk meningkatkan ekonomi keluarga melalui pelatihan dan pendampingan. Pada tahun 2024, untuk pertama kalinya, sebanyak 484 peserta menerima bantuan dalam berbagai program, termasuk *Bootcamp Empowering Women* Literasi Digital bagi ibu rumah tangga di Donggala, *Digital Empowerment for Women* di Jatimalang, serta pelatihan serupa di Medan dan Denpasar. Telkom Witel Magelang juga berkolaborasi dengan Rumah BUMN melalui Digital Empowerment Program for Women, yang mendukung komunitas istri nelayan Kalaju di Purworejo. Program ini membantu membekali para peserta dengan keterampilan digital, mulai dari ideasi hingga strategi pemasaran, sehingga mereka dapat lebih mandiri dalam mendigitalisasi bisnisnya dan meningkatkan daya saing di pasar.

Pelatihan dan Sertifikasi Keterampilan TIK serta Bantuan Perangkat bagi Kelompok Difabel



Gambar 40. Pelatihan TIK bagi kelompok difabel

Telkom rutin mengadakan pelatihan TIK bagi kelompok difabel untuk mendukung pendidikan, pekerjaan, dan komunikasi sejak tahun 2021. Pada 2024, sebanyak 675 penyandang difabel di Palembang, Purbalingga, Yogyakarta, Jawa Tengah, dan Jawa Barat mendapat pelatihan serta bantuan infrastruktur TIK. Telkom juga menyalurkan *Personal Computer (PC)* Multimedia dan aplikasi i-Chat ke 11 Sekolah Luar Biasa (SLB), membantu lebih dari 300 siswa tunarungu-wicara berkomunikasi lebih efektif.

Sociodigipreneurship



Gambar 41. Anugerah Innovilage

Telkom secara konsisten mendukung pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi digital melalui pendanaan proyek sosial dalam program Innovillage, sebagai wujud nyata implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi. Sejak didirikan, Telkom telah mendanai lebih dari 163 proyek sosial dengan total anggaran Rp5,5 miliar.

Selain itu, Telkom juga menyalurkan bantuan sosial Innovillage di seluruh area Regional Telkom sebesar Rp 3,9 miliar, mencakup 30 lokasi dengan 1.500 penerima manfaat. Sejak didirikan, sebanyak 60 kelompok proyek sosial mahasiswa turut berpartisipasi, dengan alokasi Rp4,8 miliar, memberikan manfaat bagi 12.000 penduduk desa di berbagai provinsi dan kabupaten/kota.

Digistar



Gambar 42. Peserta DIGISTAR 2024

Sebagai bagian dari komitmen dalam mengembangkan ekosistem talenta digital di Indonesia, Telkom Indonesia menghadirkan Digistar, sebuah inisiatif strategis yang juga merupakan program *employer branding* perusahaan, untuk mengembangkan potensi talenta muda secara *end-to-end*, dengan melibatkan kolaborasi berbagai pihak, termasuk universitas, instansi, lembaga maupun komunitas *edu-tech* serta digital sejak tahun 2022. Program ini dirancang untuk mempercepat transformasi digital khususnya di bidang sumber daya manusia membentuk dan membina talenta digital masa depan agar siap menjajaki dunia kerja, sekaligus menutup gap antara jumlah talenta digital dengan kebutuhan industri. Hal ini diimplementasikan melalui pemberikan akses pembelajaran dan pengalaman kerja yang relevan dengan industri telekomunikasi dan teknologi.

Digistar memiliki lima sub-program utama yang dirancang untuk mengakselerasi pengembangan potensi talenta masa depan. Melalui *Digistar Class*, yaitu program mentoring intensif yang mengasah *digital skill* dan *soft skill* para peserta, didukung oleh para profesional berpengalaman. Program ini terbuka bagi mahasiswa, *fresh graduate*, dan komunitas digital guna memastikan bahwa talenta digital Indonesia memiliki daya saing global. *Digistar Connect* merupakan program roadshow dan kunjungan ke kampus-kampus dan komunitas, termasuk diaspora.

Selain itu, *Digistar Internship* memberikan kesempatan magang bagi pelajar dan mahasiswa yang memperoleh pengalaman praktis di lingkungan kerja nyata, menerapkan ilmu yang telah dipelajari serta memahami dinamika industri digital secara langsung. Untuk membangun sinergi percepatan transformasi digital, *Digistar Community* dan *Digistar Connect* hadir sebagai program kolaborasi dengan komunitas-komunitas yang bergerak di bidang teknologi edukasi (*edu-tech*), keterampilan digital, dan kepemudaan yang sejalan dengan nilai-nilai Telkom. Selain itu, terdapat *roadshow* dan *networking event* yang membuka kesempatan bagi peserta untuk lebih mengenal dunia profesional sejak dini. Selanjutnya, untuk memperkuat kolaborasi dan inovasi, Telkom juga menghadirkan *Digistar Club*, sebuah komunitas yang menjadi wadah bagi talenta digital untuk saling berbagi pengetahuan, berjejaring, dan berkembang bersama. Melengkapi inisiatif ini, *Digistar Story* hadir sebagai sumber inspirasi dan wawasan bagi peserta untuk memahami tres digital, inovasi, serta keberagaman industri secara mendalam.

Melalui berbagai kegiatan dan inisiatif dalam program Digistar, Telkom berkontribusi dalam mencetak SDM unggul di bidang digital yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan mendukung agenda transformasi digital nasional. Dalam kurun waktu 4 tahun pelaksanaannya, Digistar telah melibatkan lebih dari 60.000 talenta muda Indonesia untuk meningkatkan kompetensi digital sehingga mampu berdaya saing, membuka peluang digitalisasi di berbagai industri dan memperkuat ekosistem digital.

Menguatkan Kapabilitas Digital UMK

Program Pemberdayaan UMK



Gambar 43. Pemberdayaan UMK oleh Telkom

Telkom mentargetkan untuk 10% pertumbuhan jumlah UMK naik kelas di bawah binaan Telkom di setiap tahun. Sebanyak 21.500 UMK mendapatkan akses bantuan, dukungan pengembangan dan keberlanjutan usaha mereka. Pada tahun 2024, Telkom berhasil melampaui target sebesar 2.298 UMK atau 10,64% jumlah UMK yang naik kelas. Peningkatan ini diukur berdasarkan pertumbuhan omzet, jumlah karyawan, dan peningkatan aset. Untuk mencapai target ini, Telkom menyelenggarakan program Penguatan Kapasitas Bisnis UMK, yang mencakup inisiatif ***Go Modern*** dan ***Go Digital*** serta penetrasi ke pasar digital dan global melalui program ***Go Online*** dan ***Go Global***.



Go Modern



Gambar 44. Pelatihan Indibiz untuk UMK mitra

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk UMK dengan memberikan pendampingan dalam registrasi Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui lembaga *Online Single Submission* (OSS). Selain itu, Telkom juga membantu UMK dalam memperoleh Sertifikasi Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) dan Sertifikasi Halal, guna memastikan standar kualitas dan daya saing produk di pasar.

Selain sertifikasi, Telkom turut memberikan pelatihan digital marketing bagi pemula, pengembangan keahlian teknis UMK, serta program Rumah Kemasan (PackFest) untuk membantu UMK meningkatkan daya tarik produk melalui kemasan yang lebih profesional. Berdasarkan pengukuran *Social Return on Investment* (SROI), program Packfest ini menunjukkan rasio 1:2,23.

Sepanjang tahun 2024, semakin banyak UMK yang mendapatkan dukungan untuk berkembang melalui program ***Go Modern***. Dari tahun ke tahun, upaya ini menunjukkan hasil nyata, dengan 18.102 UMK mendapatkan pembinaan, meningkat dari 11.180 UMK pada 2023.

Bagi banyak pelaku UMK, memiliki legalitas usaha adalah langkah awal menuju pertumbuhan yang lebih besar. Tahun ini, 5.647 UMK berhasil memperoleh sertifikasi NIB, lebih banyak dibandingkan 4.578 UMK pada tahun sebelumnya. Selain itu, 3.756 UMK mendapatkan sertifikat halal dan SPP-IRT, naik dari 2.107 UMK di 2023.

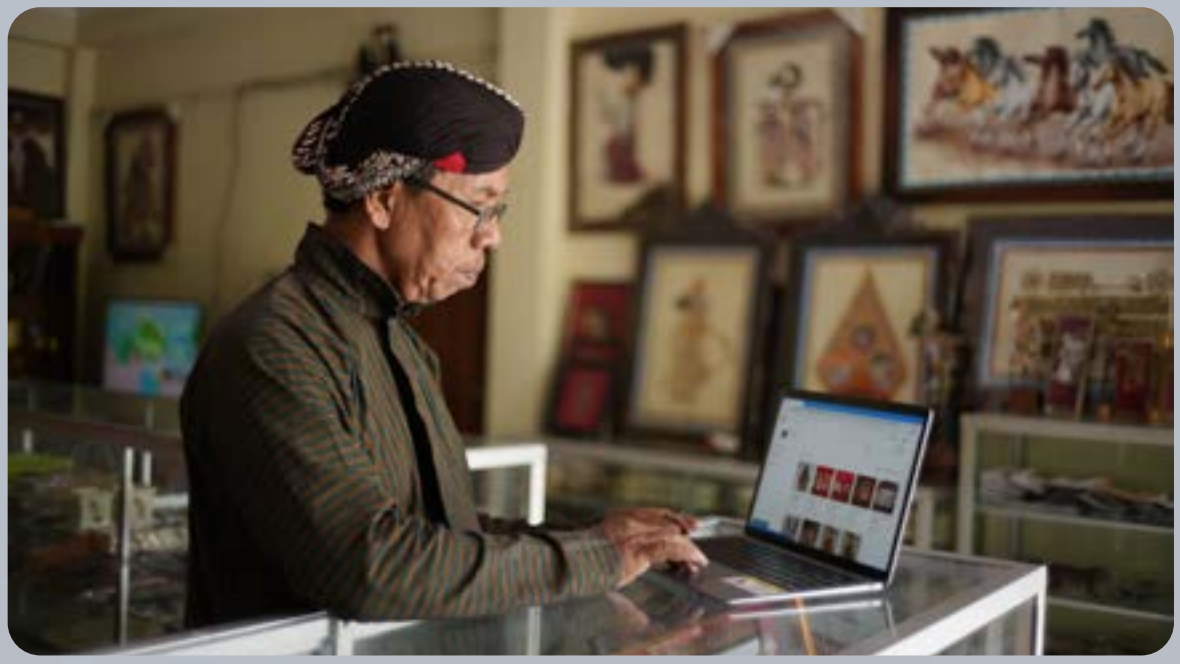
Tak hanya legalitas, peningkatan keterampilan juga menjadi fokus utama. Sebanyak 2.581 UMK mengikuti pelatihan teknis untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka, melonjak drastis dibandingkan hanya 320 UMK pada tahun sebelumnya. Kesempatan untuk memasarkan produk pun semakin luas, dengan 615 UMK berpartisipasi dalam mini bazar dan pameran, memperkenalkan produk mereka kepada pasar yang lebih besar.

Dengan semakin banyak UMK yang naik kelas, program ini terus membuka jalan bagi pelaku usaha kecil untuk menjadi lebih mandiri, kompetitif, dan siap bersaing di era digital.

"Sehari-hari, saya membuat kue tradisional timphan untuk dijual, dengan saya bergabung dengan RKB ini, saya jadi mengatahui kalau kemasan mempengaruhi tingkat penjualan, seperti desain kemasan *brand*"

Rika
anggota UKM RKB Sabang

Go Digital



Gambar 45. Pemanfaatan PadiUMKM oleh mitra UMK

Program ini bertujuan untuk mendorong digitalisasi usaha. Pada tahun 2024, Telkom telah menyeleranggakan berbagai pelatihan untuk mempercepat transformasi digital UMK. Pelatihan digitalisasi creating shared value (CSV) dilakukan dengan pemanfaatan KasirAja, PadiUMKM, dan Indibiz, yang membantu meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas akses pasar bagi pelaku usaha. Selain itu, Telkom juga mengadakan pelatihan digital dan content marketing di Makassar untuk memperkuat strategi pemasaran *online* bagi UMK.

Telkom mendukung UMK dalam memperluas akses pasar digital melalui pelatihan di Rumah BUMN (RB) di berbagai daerah, membantu mereka memasarkan produk di *e-commerce* seperti Tokopedia. Untuk meningkatkan daya tarik visual, Telkom juga mengadakan pelatihan fotografi produk serta program ***Go Digital*** melalui TikTok Jalin Nusantara agar UMK lebih efektif memanfaatkan media sosial.

Pada 2024, sebanyak 16.845 UMK mendapat manfaat dari program ini, meningkat dari 10.844 di 2023. Dukungan ini memperkuat daya saing UMK di era digital.

> "Sejak mengadopsi kartu santri, kami merasa sangat terbantu. Kami bisa memahami preferensi santri saat bertransaksi di kantin atau koperasi, sehingga lebih mudah menentukan stok jajanan yang dibutuhkan. Selain itu, masalah klasik seperti uang santri yang hilang pun berkurang drastis"
>
> **Hani Buntari**
> *Squad Leader Pesantren Go Digital* Telkom

Go Online

Program ini bertujuan mendukung digitalisasi UMK untuk meningkatkan penjualan *online*. Pada 2024, Telkom mengadakan Ramadhan *Fest Online* untuk mendorong transaksi selama Ramadan serta pelatihan optimalisasi *marketplace* Shopee guna meningkatkan daya saing bisnis digital.

Selain itu, Telkom menyelenggarakan *roadshow* pelatihan ***Go Online*** di berbagai Rumah BUMN Telkom di Indonesia, berkolaborasi dengan Tokopedia untuk membantu UMK memanfaatkan fitur *marketplace* guna meningkatkan *traffic* dan penjualan. Sepanjang 2024, sebanyak 5.216 UMK mendapatkan manfaat dari program ***Go Online***, meningkat signifikan dari 4.060 UMK pada 2023. Program ini membantu UMK beradaptasi dengan ekosistem digital, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan daya saing mereka secara *online*.



"Setelah mengikuti pelatihan ***Go Online*** dari Rumah BUMN Telkom, saya belajar cara memasarkan produk dengan lebih efektif. Hasilnya, penjualan meningkat dari 10% menjadi 30%"

Ni Putu Sekaryati
pengrajin sandal khas Bali

Go Global

Selain pemasaran dalam negeri, Telkom mendukung UMK binaannya go global melalui program ***Go Global***. Pada 2024, sebanyak 96 UMK berpartisipasi dalam pameran internasional seperti *Celebration of Nature's Palette* (Jepang), *Gayeng Bugis* (Singapura), *Melayu Day*, dan *Malaysia International Tourism Expo*. Jumlah ini meningkat signifikan dibanding 2023 yang hanya mencapai 22 UMK, memperluas peluang ekspor dan eksposur global bagi pelaku usaha lokal.

"Mengikuti pameran dan *business matching internasional* adalah langkah strategis untuk mendorong UMK ***Go Global***, memperluas pasar, dan meningkatkan wawasan agar mampu bersaing di tingkat internasional"

Helmy Fadly
CEO Rumah BUMN Aceh
(dalam 2024 *Malaysia International Tourism* (MIT) Expo Pahang)

Ringkasan Dukungan dan Capaian Pelibatan Komunitas Bidang Sosial

Tabel 21. Capaian proyek/kegiatan berkelanjutan tahun 2022-2024

Kode Indikator SDGs	Proyek/Kegiatan Berkelanjutan	Metriks	2024	2023	2022
	*Digital Learning School* dan *Cybersecurity Awareness*	Jumlah Sekolah	472	435	364
		Jumlah Siswa	30.100	15.810	18.200
	DigiUp: Pembekalan Keterampilan Digital bagi Siswa SMA/SMK	Jumlah pendaftar	1.150	2.170	4.917
		Jumlah peserta lulus	1.007	1.397	1.040
	Indonesia *Digital Learning*: Sertifikasi Guru	Jumlah Peserta	1.602	1.150	
		Jumlah lokasi	4 titik lokasi	3 titik lokasi	
	Pelatihan dan Sertifikasi Keterampilan TIK serta Bantuan Perangkat bagi Kelompok Difabel	Jumlah Pendaftar	675	980	326
	Bootcamp Digital Empowering for Women	Jumlah Peserta	484		
	Digistar	Jumlah Peserta	18.394	21.183	12.453
	*Go Modern*	Penerima Manfaat	18.102	11.180	15.261
		UMK memperoleh sertifikasi NIB	5.647	4.578	3.785
		UMK mendapat SPP-IRT	2.127	2.107	1.362
		UMK memperoleh Sertifikasi Halal	1.629		
		UMK mengikuti pelatihan teknis keterampilan	2.581	320	
	Go Digital	UMK penerima manfaat program	16.845	10.844	15.135
	Go Online	UMK penerima manfaat program	5.793	4.060	5.216
	Go Global	UMK penerima manfaat program	96	22	21

Kinerja Sosial Perusahaan

Tabel 22. Kinerja Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi di Telkom

Metrik	PT Telkom Indonesia Tbk		
	2024	2023	2022
Karyawan berdasarkan *gender*			
Karyawan pria	2.703	4.709	5.887
Karyawan wanita	2.227	2.760	3.032
Total karyawan	**4.930**	**7.469**	**8.919**
Karyawan berdasarkan status dan *gender*			
Karyawan tetap (pria)	2.571	4.535	5.373
Karyawan kontrak (pria)	132	174	514
Karyawan tetap (wanita)	2.135	2.635	2.858
Karyawan kontrak (wanita)	92	125	174
Pekerja status non karyawan			
Peserta magang	2.265	1.475	1.915
Karyawan berdasarkan wilayah			
Regional I	261	488	679
Regional II	407	904	2.045
Regional III	493	937	1.288
Regional IV	202	362	478
Regional V	204	361	512
Non Regional	3.363	4.417	3.917
Karyawan berdasarkan usia			
>50 tahun	1.028	2.300	2.892
30 – 50 tahun	2.470	3.044	3.457
<30 tahun	1.432	2.125	2.570
Karyawan berdasarkan tingkat pendidikan			
Prakuliah	175	779	2.570
Diploma	129	437	637
Sarjana	3.175	4.628	5.485
Pascasarjana	1.451	1.625	1.791

Metrik	PT Telkom Indonesia Tbk		
	2024	2023	2022
Profil usia berdasarkan level kepegawaian (Manajemen senior)			
>50 tahun	67,3%	50%	50,4%
30 – 50 tahun	32,7%	50%	49,6%
<30 tahun	-	-	-
Profil usia berdasarkan level kepegawaian (Manajemen madya)			
>50 tahun	39,3%	35,3%	32,7%
30 – 50 tahun	60,7%	64,6%	67,3%
<30 tahun	0,1%	-	-
Profil usia berdasarkan level kepegawaian (Pengawas)			
>50 tahun	10,4%	35,6%	41,5%
30 – 50 tahun	55,2%	32,2%	28,4%
<30 tahun	34,4%	32,2%	30,1%
Profil usia berdasarkan level kepegawaian (Staf dan lainnya)			
>50 tahun	-	0,4%	0,3%
30 – 50 tahun	16,3%	9,4%	8,4%
<30 tahun	83,7%	90,2%	91,3%
Profil gender berdasarkan level kepegawaian (% wanita)			
Manajemen senior	15%	14,8%	9,4%
Manajemen madya	36,4%	30,7%	28,2%
Pengawas	50,7%	38,7%	33.9%
Staff dan lainnya	54,8%	49,3%	49,9%
Karyawan penyandang disabilitas berdasarkan gender			
Karyawan pria	14	13	6
Karyawan wanita	8	6	5
Rekrutmen berdasarkan gender			
Karyawan pria	85	62	154
Karyawan wanita	77	50	153
Rekrutmen berdasarkan usia			
>30 tahun	60	22	31
26 – 30 tahun	40	34	113
18 - 25 tahun	62	56	163

Metrik	PT Telkom Indonesia Tbk		
	2024	2023	2022
Rekrutmen berdasarkan penempatan			
Regional 1	7	5	20
Regional 2	5	4	39
Regional 3	13	6	37
Regional 4	2	2	22
Regional 5	7	4	17
Non Regional	128	91	172
Karyawan dengan status pegawai kontrak berdasarkan regional			
Regional 1	7	12	46
Regional 2	13	16	88
Regional 3	21	22	159
Regional 4	4	6	36
Regional 5	9	13	50
Non Regional	170	230	309
Turnover* berdasarkan *gender			
Karyawan pria	2.096	1.452	936
Karyawan wanita	604	418	339
***Turnover rate* berdasarkan alasan**			
Voluntary (permintaan sendiri)	1%	0,6%	3,5%
Involuntary (i.e., menjadi direksi di BUMN, pelanggaran disiplin)	0,1%	0%	0,2%
Lainnya (i.e., pensiun, wafat)	98.9%	94%	96,3%
Karyawan yang memiliki hak cuti melahirkan			
Karyawan pria	2.485	3.902	5.330
Karyawan wanita	2.090	1.810	2.843
Karyawan yang mengambil hak cuti melahirkan			
Karyawan pria	99	90	106
Karyawan wanita	132	174	30
Karyawan yang kembali bekerja setelah cuti melahirkan			
Karyawan pria	107	90	75
Karyawan wanita	130	145	21
Karyawan yang masih bekerja setelah 12 bulan setelah kembali bekerja			
Total karyawan	167	74	33
Karyawan yang mendapatkan pelatihan berdasarkan *gender*			
Pelatihan sertifikasi (pria)	871	549	620

Metrik	PT Telkom Indonesia Tbk		
	2024	2023	2022
Pelatihan sertifikasi (wanita)	572	313	334
Leadership Development Program (pria)	256	140	428
Leadership Development Program (wanita)	148	51	231
Pelatihan reguler (pria)	2.525	2.870	7.216
Pelatihan reguler (wanita)	1.735	1.657	3.886
Rata-rata jam pelatihan dalam setahun			
Total karyawan	265,96	65,16	53,27
Rasio gaji pokok			
Rasio gaji pokok dan remunerasi karyawan wanita terhadap karyawan pria untuk masing-masing jabatan	1:1	1:1	1:1
Jumlah insiden diskriminasi			
Total jumlah insiden	0	0	0
Umpan balik karyawan			
Umpan balik karyawan terkait administrasi dan pelayanan	7.982	6.364	4.626
Total umpan balik karyawan	30.124	26.656	17.033

[GRI 2-7] [GRI 2-8] [GRI 401-1] [GRI 401-3] [GRI 404-1] [GRI 404-3] [GRI 405-1] [405-2]

Tabel 23. Kinerja Kesehatan dan Keselamatan Kerja Telkom

Metrik	PT Telkom Indonesia Tbk		
	2024	2023	2022
Jumlah kematian akibat kecelakaan kerja pada karyawan	0	0	0
Jumlah kecelakan kerja dengan konsekuensi tinggi	0	0	0
Tingkat Kecelakaan Kerja	0	0	0

[GRI 403-9]

Tabel 24. Kinerja Risiko Disrupsi Sistemik Telkom Group

Metrik	PT Telkom Indonesia Tbk		
	2024	2023	2022
Gangguan Fiber Optic Backbone			
Rata – rata frekuensi frekuensi gangguan	4.652	3.811	3.927
Gangguan Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL)			
Rata – rata frekuensi gangguan - Wet Plant *	19	6	19
Rata – rata frekuensi gangguan - Dry Plant **	1	0	4
Ganguan Layanan Pelanggan			
Q Gangguan ***	2,30	2,88	3,59
Rata-Rata perbaikan gangguan (jam)	5,9	6,18	6,2

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.
*** Q gangguan merepresentasikan jumlah pelanggan yang terganggu per 100 pelanggan dalam rentang waktu pengukuran 30 hari.
[TC-TL-550a.1]

Tabel 25. Kinerja Keberagaman, Kesetaraan, dan Inklusi Telkom Group

Metrik	PT Telkom Selular (Telkomsel)			PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk (Mitratel)			Anak Perusahaan Lainnya*			Telkom Group		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Karyawan berdasarkan *gender*												
Karyawan pria	4.796	4.856	4.289	410	373	379	6.837	6.081	6.099	14.746	16.109	16.654
Karyawan wanita	1.420	1.453	1.166	193	164	158	3.087	2.668	2.783	6.927	7.045	7.139
Total karyawan	6.216	6.309	5.455	603	537	537	9.924	8.749	8.882	21.673	23.064	23.793
Karyawan berdasarkan status dan *gender*												
Karyawan tetap (pria)	4.732	4.765	4.245	394	285	262	5.898	4.922	4.980	13.595	14.507	14.860
Karyawan kontrak (pria)	64	91	44	16	88	117	939	1.159	1.119	1.151	1.512	1.794
Karyawan tetap (wanita)	1.313	1.301	1.076	185	128	101	2.467	2.034	2.056	6.100	6.098	6.091
Karyawan kontrak (wanita)	107	152	90	8	36	57	620	634	727	827	947	1.048
Profil gender berdasarkan level kepegawaian (% wanita)												
Manajemen senior	16%	12%	12%	0%	0%	0%	4%	7%	9%	13%	12%	10%
Manajemen madya	14%	13%	12%	6%	5%	8%	19%	20%	19%	23%	22%	22%
Pengawas	22%	22%	20%	22%	2%	17%	31%	29%	28%	28%	30%	28%
Staff dan lainnya	34%	34%	31%	36%	36%	33%	49%	57%	59%	44%	45%	47%
Rekrutmen karyawan												
Total rekrutmen	141	389	210	114	67	32	423	392	354	840	960	903
***Turnover rate* karyawan**												
Total *turnover rate*	4%	2%	4%	8%	12%	6%	6%	8%	8%	19%	7%	9%

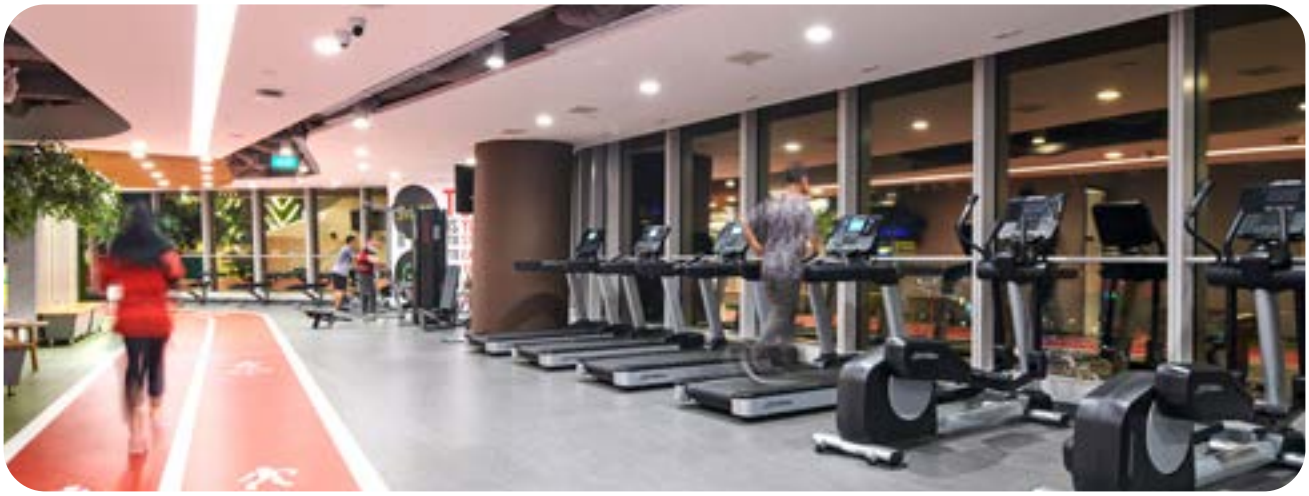
Metrik	PT Telkom Selular (Telkomsel)			PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk (Mitratel)			Anak Perusahaan Lainnya*			Telkom Group		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
***Turnover* (% atas *total turnover*)**												
Voluntary	15%	26%	19%	63%	85%	70%	38%	34%	54%	33%	35%	44%
Involuntary	48%	26%	16%	0%	0%	0%	12%	18%	2%	14%	14%	3%
Lainnya	38%	48%	65%	37%	15%	30%	50%	48%	45%	50%	51%	53%
Karyawan yang mengambil hak cuti melahirkan												
Karyawan pria	243	75	246	19	18	17	64	51	43	424	234	412
Karyawan wanita	83	301	51	7	10	4	27	29	27	249	514	112
Karyawan yang kembali bekerja setelah cuti melahirkan												
Karyawan pria	243	75	246	19	18	17	64	51	43	432	234	381
Karyawan wanita	82	301	51	7	10	4	27	29	27	246	485	103
Karyawan yang masih bekerja setelah 12 bulan setelah kembali bekerja												
Total karyawan	325	376	297	26	28	21	30	80	70	548	558	421
Rata-rata jam pelatihan dalam setahun												
Karyawan pria	69	47	38	16	12	15	595	954	521	411	646	356
Karyawan wanita	27	33	33	8	5	7	612	513	357	414	346	245
Total karyawan	60	44	37	24	17	22	1.207	1.467	878	825	992	601

* Anak Perusahaan lainnya diwakili oleh semua Anak Perusahaan Telkom kecuali Telkomsel dan Mitratel.
[GRI 401-1] [GRI 401-3] [GRI 404-1] [GRI 405-1]

Tabel 26. Kesehatan dan Keselamatan Kerja Telkom Group

Metrik	PT Telkom Selular (Telkomsel)			PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk (Mitratel)			Anak Perusahaan Lainnya*			Telkom Group		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Jumlah kematian akibat kecelakaan karyawan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah kecelakan kerja dengan konsekuensi tinggi	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Tingkat kecelakaan kerja	0	0	0	0	0	0	4.725	4.735	NA	4.725	4.735	NA

* Anak Perusahaan lainnya diwakili oleh PT PINS Indonesia, PT Telekomunikasi Indonesia Internasional (Telin), PT Telkom Sigma, PT Telkom Akses, PT Graha Sarana Duta (Telkom Property), dan PT Telkom Satelit Indonesia (Telkomsat) [GRI 403-9]




EXIT



05 Elevate Our Business



Telkom Indonesia

the world in your hand



Elevate Our Business

Tata kelola yang kuat memungkinkan Telkom Group untuk *Elevate Our Business* dengan meningkatkan daya saing, memperkuat kepercayaan pemangku kepentingan, dan memastikan keberlanjutan jangka panjang. Dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan, Telkom tidak hanya memenuhi regulasi, tetapi juga membangun ekosistem bisnis yang inovatif dan berkelanjutan.

Bagi Telkom, tata kelola yang efektif dapat mendukung pengelolaan risiko yang lebih baik, optimalisasi operasional, serta penciptaan peluang pertumbuhan yang selaras dengan dinamika industri telekomunikasi. Telkom memastikan bahwa setiap inisiatif strategis tidak hanya berorientasi pada kinerja jangka pendek, tetapi juga agar pemangku kepentingan dapat tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan bersama dengan Telkom.

Tata kelola Telkom Group mencakup tiga pilar utama: Kepatuhan Regulasi, Etika Bisnis, serta Keamanan Siber dan Pelindungan Data, yang memastikan kepatuhan hukum, integritas operasional, dan pelindungan data. Selain topik material tersebut, Telkom juga mengungkap aspek non-material seperti rantai pasok.

Topik Material	Target 2030	Capaian tahun 2024
Kepatuhan regulasi	100% tingkat kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku tanpa adanya kasus besar yang terbukti	100%
Praktik bisnis beretika	Kepatuhan terhadap etika bisnis, 100% karyawan menandatangani pakta integritas	100%
	Sertifikasi SNI ISO 370001 : 2016 SMAP *Telkom parent* dan Anak Perusahaan langsung	100%
	100% aduan yang masuk ke *whistleblowing system* ditindaklanjuti	100% temuan ditindaklanjuti
	100% aduan terkait HAM ditindaklanjuti	100% ditindaklanjuti, 0 aduan terbukti terkait HAM (*respectful workplace*)
Keamanan siber dan pelindungan data	Tidak terjadi kebocoran data yang kritikal	0 insiden kritikal
	100% tingkat kelulusan karyawan dalam pelatihan kesadaran *cybersecurity*	95,63%

Secara umum, Telkom telah menyusun kebijakan yang mengatur pengelolaan dan pengawasan seluruh topik material Telkom. Adapun pendekatan spesifik untuk masing-masing topik tertuang dalam kebijakan dan strategi terpisah. Keamanan siber, pelindungan data, praktik etika bisnis, dan kepatuhan regulasi merupakan prioritas utama bagi Telkom dalam menjaga kepercayaan pelanggan dan keberlanjutan bisnis.

Sebagai penyedia infrastruktur telekomunikasi yang vital, Telkom memastikan pengelolaan data yang aman serta kepatuhan terhadap regulasi dan standar etika bisnis. Dengan menerapkan tata kelola keamanan informasi yang ketat, kebijakan anti-korupsi, sistem *whistleblowing*, serta audit berkala, Telkom berkomitmen menciptakan ekosistem bisnis yang transparan, berintegritas, dan berkelanjutan.

Ringkasan kebijakan Telkom yang terkait dengan keberlanjutan dapat dilihat pada laman kebijakan ESG yang meliputi :

1. **Fungsi Dewan Direksi dan Peran Manajemen atas Aspek ESG dan Iklim**
2. **Kebijakan dan Framework Sistem Manajemen Risiko**
3. **Kebijakan Payung ESG Perusahaan**
4. **Kebijakan *Respectful Workplace***
5. **Kebijakan Penanggulangan Bencana**
6. **Peran dan Tanggung Jawab Komite atau Divisi Yang Bertanggung Jawab atas aspek ESG dan Iklim**
7. **Ruang Lingkup Pedoman Etika Bisnis Telkom Group**
8. **Struktur Tata Kelola ESG dan Iklim**
9. **Tata Kelola Keamanan Informasi**
10. **Tata Kelola Pelindungan Data Pribadi**
11. **Kebijakan Pengelolaan dan Keamanan dan Keselamatan Perusahaan**



Kepatuhan Regulasi

Telkom berkomitmen untuk menjalankan bisnis sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku di industri telekomunikasi. Kepatuhan terhadap regulasi bukan hanya sebuah kewajiban hukum, tetapi juga fondasi utama dalam menjaga keberlanjutan usaha dan kepercayaan para pemangku kepentingan. Untuk memastikan kepatuhan yang optimal, Telkom menerapkan kebijakan dan prosedur yang selaras dengan regulasi yang berlaku. Selain itu, sistem kepatuhan yang ketat diterapkan guna mengidentifikasi, mengelola, dan memitigasi risiko hukum yang berpotensi memengaruhi operasional perusahaan. [GRI 2-27]

Pendekatan Manajemen

Telkom berkomitmen untuk menjalankan bisnis secara berkelanjutan dengan memastikan kepatuhan terhadap regulasi melalui prinsip transparansi, mitigasi risiko, dan *continuous improvement*. Pendekatan ini memastikan bahwa seluruh proses operasional dan tata kelola perusahaan sejalan dengan regulasi internal maupun hukum yang berlaku.

Telkom menerapkan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko hukum demi melindungi kepentingan perusahaan dan pemangku kepentingan. Untuk mencegah risiko hukum yang dapat merugikan perusahaan, Telkom melakukan berbagai langkah, seperti:

- **Melakukan *legal review* terhadap rencana aksi korporasi dan kontrak bisnis.**
- **Koordinasi dan memberikan bantuan hukum dengan seluruh unit terkait untuk penyelesaian kasus litigasi sesuai peraturan internal dan eksternal.**
- **Melakukan *legal review* atas peraturan internal yang akan diterbitkan.**
- **Penguatan kompetensi penanganan sengketa bisnis baik litigasi maupun non litigasi.**

Sedangkan dalam aspek pemasaran, Telkom mengedepankan komunikasi yang jelas, adil, dan bertanggung jawab, sejalan dengan regulasi pelindungan konsumen serta standar etika bisnis yang tinggi. Dalam persaingan usaha, Telkom menjunjung prinsip keadilan dan kepatuhan terhadap regulasi antimonopoli guna menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan berdaya saing.

Pemasaran Produk yang Etis

Bagi Telkom, pemasaran produk dengan prinsip tanggung jawab adalah dasar utama dalam membangun loyalitas dan kepercayaan pelanggan. Telkom berkomitmen untuk menjalankan praktik pemasaran yang adil, transparan, dan etis, dengan memastikan setiap pesan yang Telkom sampaikan mencerminkan komitmen kuat terhadap kepatuhan dan tanggung jawab sosial perusahaan.

Telkom berkomitmen untuk memberikan pengalaman pelanggan yang transparan dan adil dengan memastikan akses terhadap informasi yang jelas terkait produk dan layanan. Pelindungan terhadap hak pelanggan menjadi prioritas utama bagi Telkom, yang tercermin dalam kontrak berlangganan (KB) yang diatur dalam Peraturan Perusahaan tentang Etika Bisnis di Lingkungan Telkom Group dan Peraturan Perusahaan tentang Panduan Penyusunan dan Pengelolaan Kontrak Berlangganan. Melalui regulasi internal ini, Telkom memastikan bahwa setiap pelanggan memahami hak dan kewajibannya dengan jelas, sehingga tercipta hubungan yang transparan dan berkelanjutan antara perusahaan dan pelanggan.

Telkom menjunjung tinggi kepatuhan terkait kegiatan pemasaran dan pelindungan terhadap hak-hak konsumen, hal ini dilakukan dengan memastikan praktik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 1 tahun 2024 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik.

Hasil evaluasi pada periode pelaporan menunjukkan bahwa tidak terdapat insiden ketidakkepatuhan terkait regulasi pelabelan produk yang mengakibatkan denda, sanksi, atau peringatan resmi, serta tidak ada pelanggaran terhadap standar pelabelan produk. Selain itu, tidak ditemukan insiden ketidakkepatuhan dalam komunikasi pemasaran yang berujung pada denda, sanksi, peringatan resmi, maupun pelanggaran terhadap standar sukarela komunikasi pemasaran. Hal ini mencerminkan kepatuhan penuh terhadap regulasi dan standar yang berlaku dalam aspek pelabelan produk serta komunikasi pemasaran. [GRI 417-1] [GRI 417-2] [GRI 417-3]

Perilaku Persaingan Usaha yang Adil

Di era 5G, persaingan di industri telekomunikasi tidak hanya soal kecepatan internet, tetapi juga mencakup jangkauan layanan, harga yang terjangkau, fitur inovatif, sistem TI yang andal, dan layanan pelanggan yang baik. Sebagai pemimpin pasar di Indonesia, Telkom berkomitmen untuk bersaing secara adil dengan menghadirkan produk dan layanan berkualitas yang tetap mematuhi aturan yang berlaku.

Dalam menjalankan bisnisnya, Telkom patuh terhadap Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat dan regulasi lainnya untuk memastikan persaingan yang sehat demi mendorong inovasi dan memberikan manfaat terbaik bagi masyarakat. Dengan memegang prinsip ini, Telkom selalu mengutamakan praktik persaingan yang etis, tanpa adanya catatan pelanggaran terkait monopoli atau aturan persaingan usaha dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999. [GRI 206-1]

Selama periode pelaporan tahun 2024, tidak ada tindakan hukum yang dialami Telkom terkait dugaan pelanggaran peraturan persaingan usaha dan monopoli, serta tidak ada kerugian finansial yang diakibatkan oleh pelanggaran peraturan. Telkom senantiasa memastikan bahwa setiap aktivitas bisnis yang dijalankan selaras dengan prinsip keadilan, transparansi, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.
[SASB TC-TL-520a.1]

Kesetaraan Akses Internet

Telkom Group berkomitmen untuk menyediakan layanan yang transparan, berkualitas, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Kepatuhan terhadap standar industri dan peraturan telekomunikasi menjadi dasar dalam memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan akses internet yang aman, adil, dan andal. Sejalan dengan prinsip *open internet* (*net neutrality*), Telkom Group terus meningkatkan aksesibilitas dan kualitas jaringan agar lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Kualitas layanan telekomunikasi dapat diukur melalui kecepatan dan stabilitas jaringan, termasuk kecepatan pengunduhan. Pada tahun 2024, Telkom Group berhasil meningkatkan rata-rata kecepatan pengunduhan menjadi 39,36 Mbps. Kecepatan ini naik sebesar 17,9% dibandingkan dengan rata-rata kecepatan pengunduhan di tahun 2023. [SASB TC-TL-520a.2]

Tabel 27. Rata - Rata Kecepatan Pengunduhan

Deskripsi	*Megabits per second* (Mbps)		
	2024	2023	2022
Telkom *Server*	39,36	33,39	28,09
All Server	37,49	31,44	25,79
All Server (*Exclude* Telkom)	35	28,88	22,37

Peningkatan ini mencerminkan komitmen Telkom Group dalam menyediakan konektivitas yang lebih merata dan berkualitas, sejalan dengan visi untuk menjadikan internet sebagai sarana inklusif yang mendukung pertumbuhan ekonomi digital Indonesia.

Perbedaan kualitas kecepatan pengunduhan antara Telkom *Server, All Server,* dan *All Server* (*exclude* Telkom) dapat disebabkan oleh perbedaan kualitas/ kapasitas layanan internet yang disediakan Telkom dan yang disediakan oleh penyedia internet di luar Telkom.

Praktik Bisnis Beretika

Telkom Group percaya bahwa keberlanjutan tidak hanya tentang bisnis yang terus bertumbuh, tetapi juga bagaimana pertumbuhan tersebut terjadi dengan prinsip etika yang kuat dalam koridor kepatuhan terhadap regulasi, serta memastikan pelindungan hak dan privasi konsumen dalam setiap layanan yang Telkom tawarkan. Untuk mewujudkan prinsip keberlanjutan secara nyata, Telkom berpegang teguh pada komitmen etika yang kuat, bersama dengan seluruh mitra dalam ekosistem bisnis Telkom. Dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan, Telkom menekankan integritas dan tanggung jawab pada setiap aspek operasional, dengan fokus utama pada beberapa aspek krusial berikut:



Gambar 46. Komitmen Telkom dalam Praktik Bisnis Beretika

Pendekatan Manajemen

Telkom Group menempatkan integritas sebagai pondasi utama dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan. Telkom berkomitmen penuh untuk menciptakan ekosistem bisnis yang bersih dan transparan dengan menerapkan kebijakan *zero tolerance* terhadap segala bentuk korupsi, kolusi, nepotisme, suap, penipuan, dan praktik bisnis tidak etis lainnya dan langkah-langkah mitigasi yang ketat telah diterapkan, termasuk peningkatan pengawasan, sosialisasi kebijakan, dan pelatihan bagi personel terkait. Komitmen ini dituangkan di dalam Peraturan Perusahaan tentang Etika Bisnis di Lingkungan Telkom Group.

Kebijakan Pencegahan Korupsi, Suap dan Tindak Penipuan

Untuk menegakkan komitmen ini, Telkom menerapkan SNI ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) yang diawasi oleh Komite Fungsi Kepatuhan Anti Penyuapan (FKAP) bersama *top management*. Berikut merupakan struktur dari komite FKAP di Telkom [GRI 2-23]



Gambar 47. Komite FKAP Telkom

Secara rutin FKAP melakukan evaluasi risiko terkait penyuapan dalam operasinya, mengidentifikasi potensi risiko di beberapa area bisnis unit. Pada tahun 2024, Perusahaan telah melakukan penilaian risiko penyuapan pada ruang lingkup ISO 37001: 2016 SMAP terhadap 100% unit yang memiliki risiko tinggi terjadinya penyuapan, yaitu fungsi *Recruitment* dan *Procurement*. [GRI 205-1]

Deklarasi Komitmen Anti Korupsi



Menjelang Hari Antikorupsi Sedunia (Hakordia) pada 9 Desember 2024, PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) menegaskan komitmennya terhadap praktik bisnis yang bersih dan bebas korupsi. Pada 14 November 2024, Direktur Utama Telkom, Ririek Adriansyah, bersama jajaran direksi dan seluruh pemimpin senior TelkomGroup, mendeklarasikan Komitmen Anti Korupsi dalam Rapat Pimpinan di Jakarta. Deklarasi ini akan diterapkan di seluruh anak perusahaan TelkomGroup sebagai wujud komitmen manajemen dan karyawan dalam pencegahan korupsi di lingkungan kerja alam pencegahan korupsi di lingkungan kerja .

Upaya Telkom 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 (khususnya di HO). Selain itu, rutin dilakukan sosialisasi antikorupsi dan *anti-fraud serta e-learning* SMAP berdasarkan SNI ISO 37001:2016 SMAP yang berlaku dan wajib dituntaskan oleh seluruh karyawan Telkom. Tahun ini 100% karyawan dan 100% Direksi Telkom telah mengikuti sosialiasi dan pelatihan terkait anti korupsi, anti *fraud* dan *e-learning* SNI ISO 37001:2016 SMAP. [GRI 2-24] [GRI 205-2]

Pada tahun 2024, dalam proses pengawasan internal, Telkom mengidentifikasi satu kasus korupsi di tingkat induk usaha serta beberapa insiden serupa di entitas anak. Beberapa di antaranya telah memperoleh putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap (*inkracht*). Menanggapi hal tersebut, Telkom segera melakukan investigasi internal, menerapkan tindakan korektif, serta memberikan sanksi sesuai kebijakan kepatuhan perusahaan. Tidak ada pemutusan kontrak kemitraan yang terjadi akibat insiden ini. Selain itu, Telkom memperkuat kebijakan pengawasan dan meningkatkan program pelatihan kepatuhan bagi karyawan Telkom Group untuk mencegah kasus serupa di masa depan.

Telkom senantiasa memastikan kepatuhan penuh terhadap regulasi serta proses hukum yang berlaku di setiap yurisdiksi operasional Telkom. Setiap insiden yang teridentifikasi melalui mekanisme kontrol internal ditangani secara cepat dan tepat sesuai dengan prinsip *zero tolerance* Telkom terhadap pelanggaran integritas.

Telkom terus berkomitmen untuk menjaga integritas melalui kebijakan antikorupsi yang ketat, sistem pengaduan pelanggaran yang efektif, serta pelatihan rutin bagi seluruh karyawan dan mitra bisnis. Dalam menangani kasus yang terjadi, Telkom mendukung penuh proses hukum dan menerapkan tindakan tegas terhadap pihak yang terbukti melanggar. Selain itu, perusahaan berupaya memperketat pengendalian internal, seperti melalui Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) berbasis SNI ISO 37001:2016 di seluruh lini bisnis guna memastikan kepatuhan terhadap prinsip tata kelola yang baik dan mencegah potensi risiko korupsi di masa depan. [GRI 205-3]

Telkom *Integrity Line*

Telkom berkomitmen untuk menjaga standar etika bisnis yang tinggi dan transparan di seluruh operasional Telkom. Salah satu upaya Telkom untuk meningkatkan transparasi, mencegah upaya *fraud* atau pelanggaran etika lainnya, adalah melalui sistem penyampaian keluhan kami yakni "*Telkom Integrity Line*".

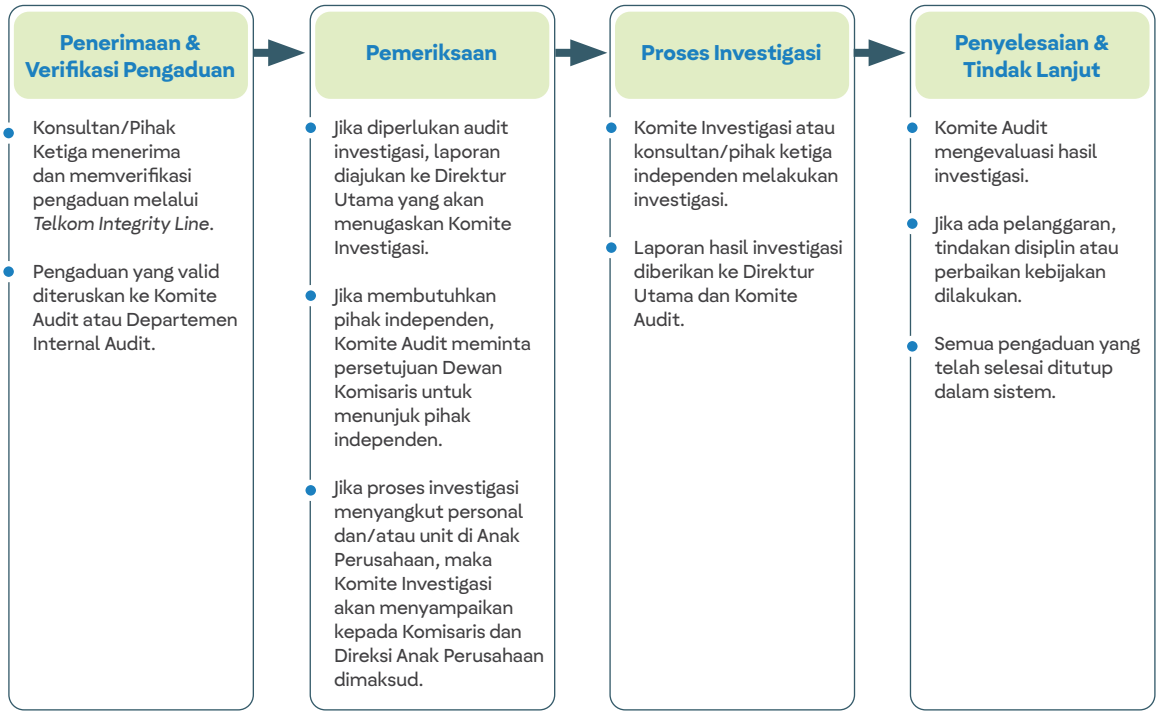
Mekanisme *Whistleblowing System* (WBS) Telkom berada di bawah tanggung jawab Komite Audit serta mengacu pada Peraturan OJK Nomor 55/POJK.04/2015 dan Sarbanes-Oxley *Act* 2002 *Section* 301. Sistem ini merupakan mekanisme *whistleblowing* yang aman bagi karyawan dan pemangku kepentingan untuk melaporkan potensi pelanggaran seperti penipuan, korupsi, pelanggaran HAM atau perilaku bisnis tidak etis yang berkaitan dengan Telkom Group, termasuk diantaranya perilaku-perilaku yang tidak sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan baik dilakukan oleh Telkom maupun pihak ketiga yang terafiliasi dengan Telkom. Telkom juga memastikan bahwa setiap laporan yang diterima diproses dengan penuh perhatian dengan asas praduga tak bersalah.

Tabel 28. Data Pengaduan yang Diterima WBS

Deskripsi	Telkom Group			Keterangan
	2024 (Deloitte)	2023 (Deloitte)	2022 (Deloitte)	
Jumlah pengaduan:	56	59	44	Pengaduan yang diterima
Memenuhi syarat:	46	28	26	Pengaduan yang layak ditindaklanjuti
Tindak lanjut:				
Closed	33	19	16	-
Tambahan Data	12	9	9	-
Pengkajian lebih lanjut sesuai prosedur	1	0	1	-

Selama tahun 2024, melalui *Integrity Line* Telkom menerima 56 pengaduan. Dari laporan-laporan tersebut, sejumlah 46 pengaduan atau 82% dari total pengaduan yang masuk dianggap layak untuk ditindaklanjuti, 33 pengaduan dinyatakan *closed*, 9 dari 33 pengaduan tersebut terbukti terdapat pelanggaran, sedangkan untuk 13 pengaduan lainnya masih menunggu tambahan data dan/atau pengkajian lebih lanjut. Telkom melindungi kerahasiaan identitas pelapor sepanjang proses investigasi, memberikan pelindungan anonimitas dengan menggunakan penyedia layanan pihak ketiga terpercaya, dan memastikan bahwa pelapor tidak akan mengalami tindakan balasan. [POJK. F.24] [GRI 2-25] [GRI 2-26]

Kategori pengaduan untuk *Telkom Integrity Line* adalah: Akuntansi dan pengendalian internal atas pelaporan keuangan, permasalahan audit, pelanggaran terhadap peraturan dan perundangan, pelanggaran terhadap peraturan internal, kecurangan, perilaku tidak terpuji, pelecehan, gratifikasi dan suap. Sedangkan kanal pelaporan yang digunakan adalah situs internet, *email*, PO BOX, Fax, *Hotline*, *whatsapp* dan SMS. Sepanjang tahun 2024, mayoritas pengaduan dilakukan melalui kanal whatsapp (24 pelaporan), *email* (14 pelaporan) dan situs internet (15 pelaporan). Terkait dengan pemrosesan aduan, berikut merupakan proses bagaimana aduan yang masuk ke *integrity line* diproses oleh Telkom:



Telkom berkomitmen untuk selalu melakukan evaluasi secara berkala dari hasil investigasi dan menindaklanjuti dengan langkah korektif serta perbaikan sistem untuk mencegah terjadinya pelanggaran yang sama di masa depan. Laporan terkait *whistleblowing* ini disampaikan dalam laporan tahunan dan laporan keberlanjutan sebagai bentuk akuntabilitas Telkom kepada pemangku kepentingan.

Keamanan Siber & Pelindungan Data

Di era digital yang semakin berkembang, keamanan siber dan Pelindungan data menjadi aspek fundamental dalam menjaga kepercayaan pelanggan serta kelangsungan bisnis. Sebagai perusahaan telekomunikasi yang melayani jutaan pelanggan dan mengelola data dalam skala besar, Telkom berkomitmen untuk melindungi informasi pelanggan, mitra, serta seluruh pemangku kepentingan dengan standar keamanan tertinggi.

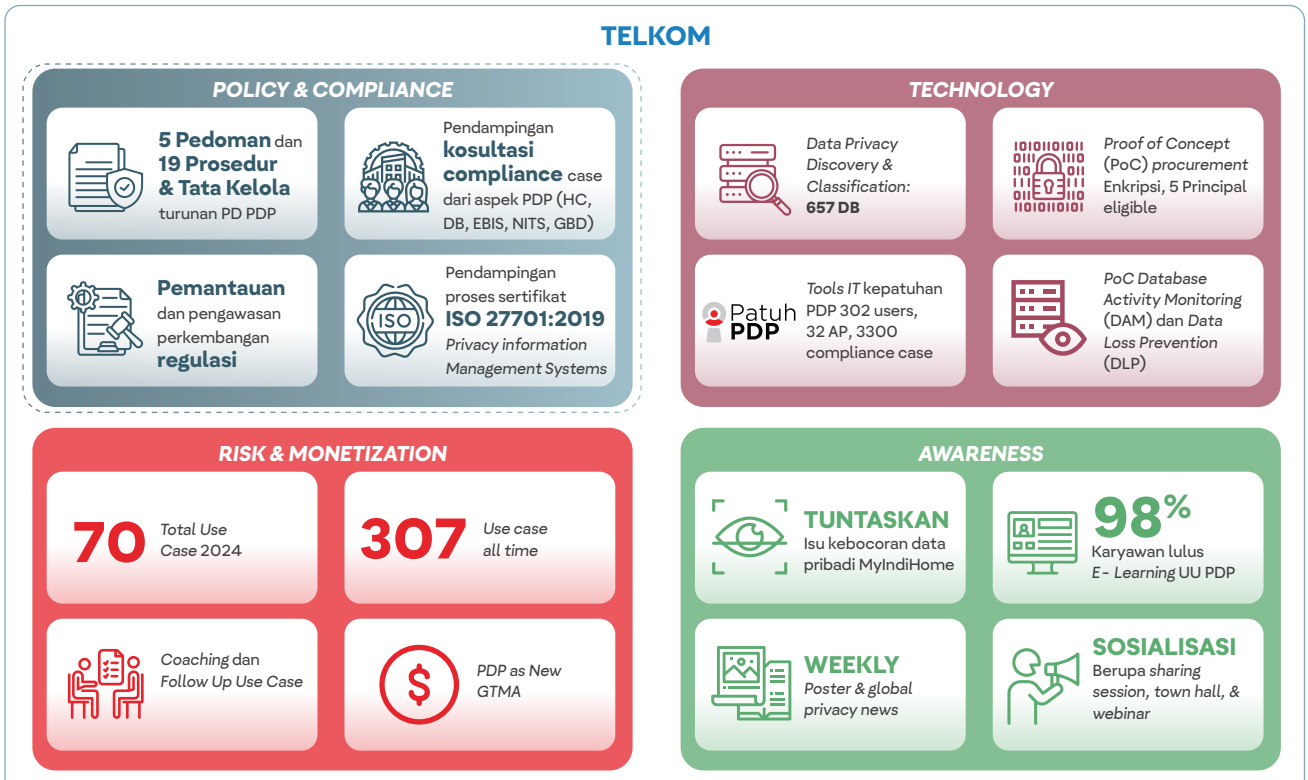
Sepanjang tahun 2024 tidak ditemukan pelanggaran ketentuan pemrosesan data pribadi, baik berupa kebocoran, pencurian atau kehilangan data pelanggan, serta tidak ada sanksi, denda, ataupun proses hukum terkait privasi pelanggan. Selain itu, Telkom memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku, termasuk Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi No. 27 Tahun 2022, serta standar keamanan informasi ISO 27001:2013 dan ISO 27001:2022. Secara keseluruhan, Telkom terus memastikan Pelindungan data melalui kebijakan keamanan yang ketat dan pemantauan proaktif untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan pemangku kepentingan. [SASB TC-TL-220a.3] [SASB TC-TL-230a.1]

Pendekatan Manajemen

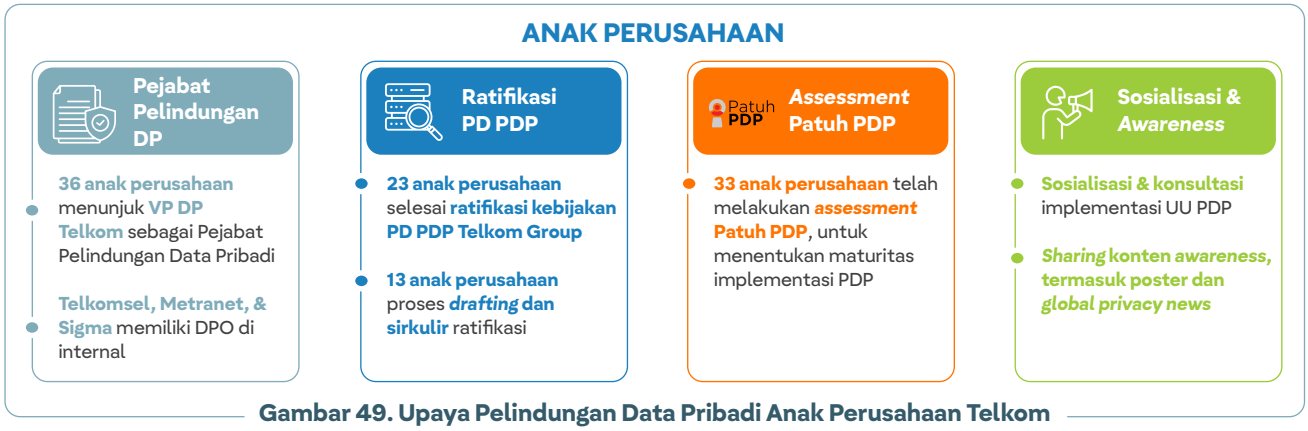
Kebijakan Keamanan Siber dan Pelindungan Data

Telkom memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan internal terkait keamanan siber dan pelindungan data melalui Tata Kelola Pelindungan Data Pribadi Telkom Group yang telah diterbitkan pada 27 Agustus 2024 dan Tata Kelola Keamanan informasi yang telah diterbitkan pada 18 Desember 2024. Untuk mendukung implementasi kebijakan ini, Telkom telah membentuk sub-departemen Data Protection Telkom dan menunjuk pejabat *Data Protection Officer* (DPO) yang bertanggung jawab atas pemantauan kepatuhan privasi, serta mengoordinasikan audit dan mitigasi risiko. Sub-departemen Data Protection berperan dalam mengawasi kepatuhan terhadap kebijakan Pelindungan data, meningkatkan kesadaran di seluruh organisasi, serta memastikan bahwa setiap proses pengelolaan data dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku. Langkah tersebut merupakan kebijakan internal yang komprehensif untuk Pelindungan data pribadi dan keamanan informasi di Telkom Group.

Sepanjang tahun 2024 Telkom Group telah melakukan upaya-upaya berikut terkait dengan pelindungan data pribadi:



Gambar 48. Upaya Pelindungan Data Pribadi Telkom



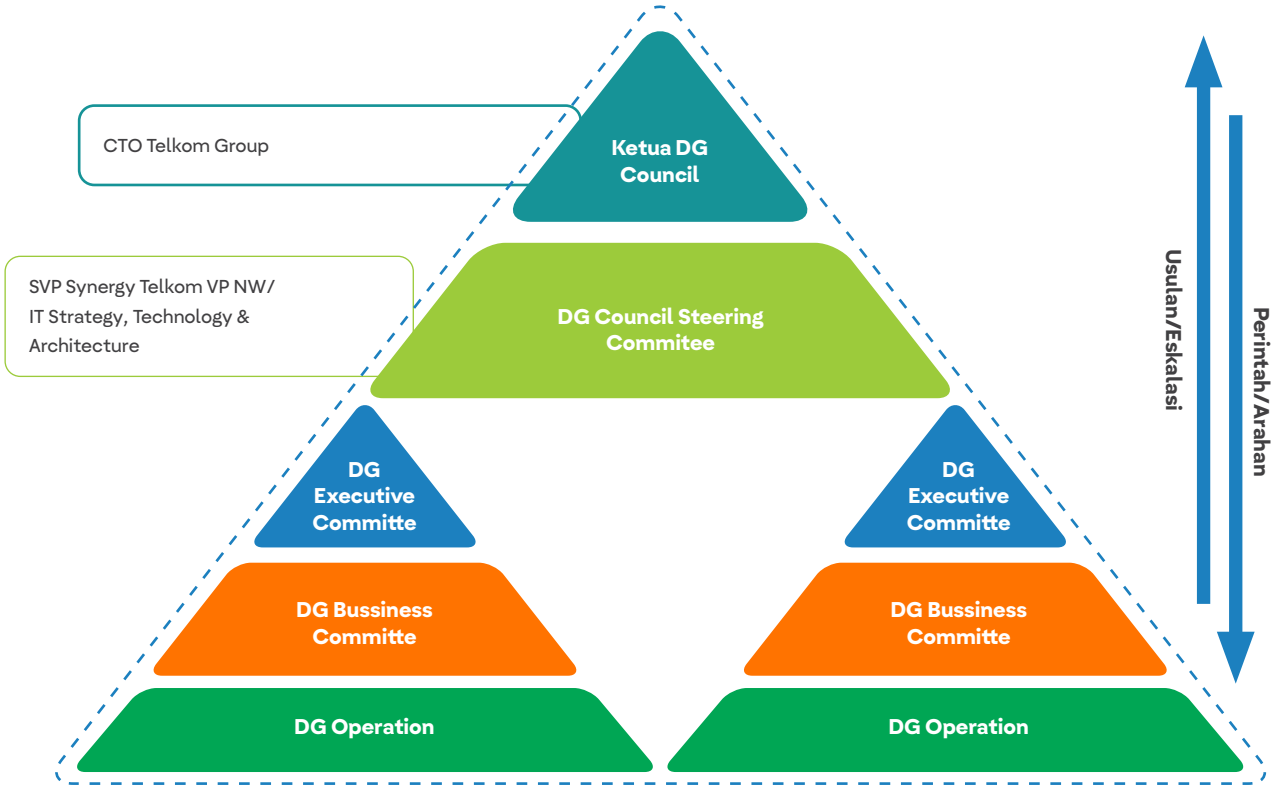
Gambar 49. Upaya Pelindungan Data Pribadi Anak Perusahaan Telkom

Kebijakan dan program ini dirancang untuk memastikan tata kelola data dan keamanan yang kuat di seluruh ekosistem Telkom Group, termasuk di Anak perusahaan. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas regulasi pelindungan data. Telkom tahun 2024 ini juga telah, membentuk sub-departemen *Data Protection Telkom*, yang berperan dalam mengawasi kepatuhan terhadap kebijakan Pelindungan data, meningkatkan kesadaran di seluruh organisasi, serta memastikan bahwa setiap proses pengelolaan data dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku [SASB TC-TL-220a.1]

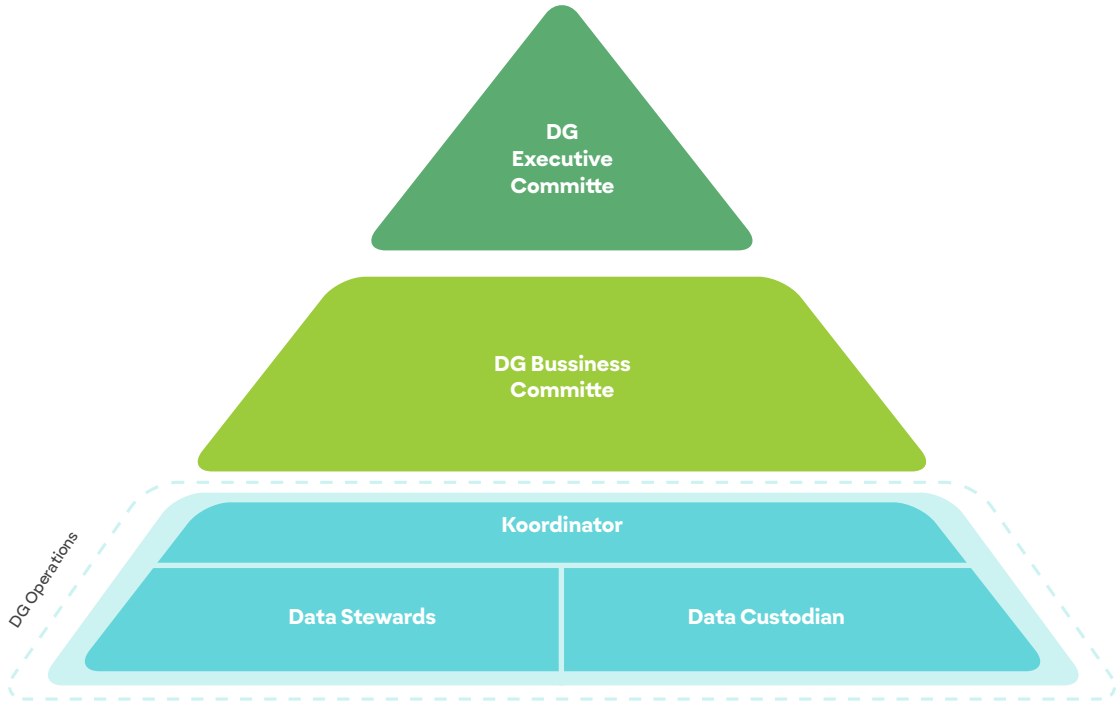
Tata Kelola Data Telkom Group

Telkom memiliki *Framework* Tata Kelola Data yang bertujuan untuk mengelola aset data secara menyeluruh, mencakup perencanaan, penggunaan, pengendalian, pelindungan, dan penghancuran data. *Framework* ini dirancang untuk mendukung analisis dan pengambilan keputusan yang lebih efektif. Dalam pelaksanaannya, Direktur Network & IT Solution (NITS) bertanggung jawab atas pengelolaan strategis *framework* ini, sementara *Chief of Technology Officer* menunjuk *Data Owner* yang memiliki kewenangan atas pemanfaatan aset data. *Data Owner* bertanggung jawab memastikan bahwa penggunaan data sesuai dengan prinsip tata kelola yang ditetapkan.

Sebagai bagian dari mekanisme pelindungan data, *framework* ini mengatur aspek-aspek utama seperti persetujuan pemilik data, arsitektur data, metadata, pengendalian data, kualitas data, enkripsi (kriptografi), kontrol akses, serta audit *trail management*. Langkah-langkah ini diterapkan untuk memastikan keamanan serta integritas data selama proses penyimpanan dan penggunaannya.



Gambar 50. Organisasi Tata Kelola Data Telkom Group



Gambar 51. Komite Tata Kelola Data Telkom

Selain menerapkan kebijakan tata kelola data, Telkom aktif mengedukasi karyawan melalui program sosialisasi, pelatihan, dan sertifikasi terkait manajemen data, keamanan data, dan privasi. Telkom juga memastikan kepatuhan dan efektivitas tata kelola data melalui audit rutin oleh Internal Audit di seluruh entitas Telkom Group. Audit ini menilai kepatuhan terhadap standar serta kinerja keseluruhan tata kelola data. Selain itu, *Assessment Data Governance Maturity Level* dilakukan untuk menentukan strategi pengembangan dan optimasi tata kelola data di perusahaan.

Kebijakan Penggunaan dan Retensi Data untuk Melindungi Hak Pelanggan

Sebagai Pengendali Data maupun Prosesor Data, Telkom berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap pemrosesan data pribadi dilakukan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Sejalan dengan regulasi pelindungan data pribadi, Telkom telah memiliki dasar sebelum melakukan pemrosesan data pribadi, di antaranya persetujuan yang sah dan eksplisit. Persetujuan yang sah dan eksplisit berarti pelanggan memberikan izin secara langsung dan tegas, baik melalui cara elektronik maupun non-elektronik, untuk memproses data pribadinya.

Dengan mekanisme pelindungan data yang ada saat ini, Telkom memastikan bahwa data pribadi pelanggan tetap terlindungi, digunakan secara etis, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sepanjang tahun 2024, Telkom telah berhasil melindungi 100% data pelanggan tanpa adanya kebocoran data kritikal.

Selain itu, untuk memastikan tata kelola data yang bertanggung jawab, setiap permintaan pengeluaran atau penggunaan data pribadi oleh pihak eksternal harus melalui proses sidang *Data Governance (DG) Council* terlebih dahulu. Selain itu, Telkom juga telah memperhatikan aspek privasi data *by design*, di mana setiap aplikasi yang Telkom kembangkan telah memperhatikan aspek privasi data sejak desain awal aplikasi tersebut.

Telkom berkomitmen menghapus data pelanggan yang tidak lagi berlangganan sesuai ketentuan, dengan retensi minimum 3 bulan berdasarkan Standar Pengelolaan Operasi Data Telkom Group dan PP No. 52 Tahun 2000. Telkom juga tidak mengumpulkan data pribadi dari pihak ketiga kecuali diwajibkan oleh hukum.

Telkom Menghargai Hak Pelanggan atas Akses Data

Sebagai pemilik data, pelanggan memiliki hak penuh atas data pribadi mereka. Telkom menyediakan pusat layanan khusus bagi pelanggan yang memiliki keluhan atau permintaan terkait Pelindungan Data Pribadi. Layanan *hotline* ini merupakan inisiatif baru dari Telkom sebagai saluran khusus untuk menangani isu-isu terkait *Personal Data Protection*. Pelanggan dapat menghubungi Telkom melalui nomor berikut ini untuk mendapatkan bantuan atau informasi lebih lanjut:

nomor *hotline* +62 811-254-737

Pelanggan Telkomsel juga dapat mengakses informasi terkait kebijakan privasi melalui situs web resmi pada link berikut **https://www.telkomsel.com/privacy-policy** atau menghubungi layanan pelanggan melalui email cs@telkomsel.co.id dan nomor telepon 188.

Sementara itu, pelanggan IndiHome dapat menemukan syarat dan ketentuan privasi di **https://indihome.co.id/syarat-ketentuan#** atau menghubungi layanan pelanggan melalui email customercare@telkom.co.id dan nomor telepon 147.

Untuk pelanggan produk digital lainnya di bawah Telkom Group, informasi mengenai syarat dan ketentuan privasi dapat diakses melalui situs web masing-masing produk.
Pada periode pelaporan tahun ini, tidak ada pengaduan dari pihak eksternal terkait dugaan pelanggaran privasi pelanggan. [GRI 2-25] [GRI 2-26] [GRI 418-1] [POJK F.24]

Pengelolaan Data Sekunder yang Terkendali

Sesuai dengan UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Telkom Group berkomitmen untuk mengelola data pribadi pelanggan secara bertanggung jawab, mencakup pemerolehan, pengumpulan, pengolahan, dan penganalisaan; penyimpanan; perbaikan dan pembaruan; penampilan, pengumuman, transfer, penyebarluasan atau pengungkapan; dan/atau penghapusan atau pemusnahan data. Telkom tidak memproses data pribadi tanpa adanya dasar pemrosesan yang tepat, kecuali untuk keperluan penyelesaian layanan, kepatuhan hukum, atau pemenuhan regulasi yang berlaku.

Seluruh dasar pemrosesan data pribadi pelanggan diproses sesuai dengan prinsip-prinsip pemrosesan data pribadi dan dikelola secara sistematis dan sah secara hukum, memastikan transparansi dan kepatuhan dalam setiap pemrosesan data. Sebagai Pengendali sekaligus Prosesor Data Pribadi, Telkom juga memastikan bahwa pemrosesan data oleh pihak ketiga hanya digunakan untuk peningkatan layanan dan produk, dengan tanggung jawab yang diatur dalam perjanjian pelindungan data yang transparan, guna menjaga keamanan serta privasi pelanggan.

Pada tahun 2024, 100% permintaan data dari Pemerintah dan Aparat Penegak Hukum (APH) telah dipenuhi sesuai dengan asas kepatuhan, sementara tidak ada permintaan dari pihak ketiga untuk tujuan monetisasi atau konsultasi bisnis. Apabila terdapat permintaan data dari pihak ketiga, seluruh proses pengungkapan data dilakukan dengan pelindungan ketat melalui *Non-Disclosure Agreement* (NDA) yang sejalan dengan kebijakan *Data Governance*, Standar Pengendalian Data dan Undang-Undang PDP. [SASB TC-TL-230a.2] [SASB TC-TL-220a.4]

Pada tahun 2024, terdapat perpindahan data sebanyak 70 *use cases* yang ditangani secara aman, terenkripsi, dan sesuai dengan prosedur di lingkungan Telkom Group.

Setiap permintaan data harus melalui *Data Governance (DG) Council*, sebuah proses sidang untuk memastikan kepatuhan pengelolaan data, mulai dari tujuan pemrosesan, metode transfer data, hingga enkripsi data. Hal ini dilakukan atas komitmen Telkom untuk menjaga transparansi, keamanan, dan kepatuhan dalam setiap aktivitas pengelolaan data pelanggan.

Menghadapi Ancaman Siber

Di era digital yang semakin terhubung, ancaman siber terus meningkat dan menjadi tantangan serius bagi perusahaan, terutama di sektor telekomunikasi yang mengelola infrastruktur vital. Keamanan informasi kini bukan hanya kebutuhan, tetapi juga prioritas strategis. Menyadari hal ini, Telkom mengambil langkah proaktif dalam mengantisipasi risiko siber dengan strategi preventif yang mencakup identifikasi dan pemetaan ancaman, mulai dari kurangnya kesadaran pemangku kepentingan, beragam motif serangan siber, hingga potensi kelemahan dalam rantai pasokan teknologi.

Sebagai upaya mitigasi, Telkom meningkatkan kesadaran keamanan informasi melalui program kesadaran (*awareness*) keamanan siber kepada karyawan secara rutin, evaluasi kerentanan, uji penetrasi berkala, serta pemantauan keamanan harian terhadap infrastruktur TI. Telkom juga telah membentuk CSIRT (*Computer Security Incident Response Team*) dan telah terdaftar di Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sejak tahun 2023, untuk memperkuat sistem pelindungan, berkoordinasi dalam penanganan insiden siber, mendapatkan informasi ancaman terbaru, serta meningkatkan kapasitas keamanan siber Telkom melalui bimbingan dan kolaborasi dengan BSSN dan CSIRT lainnya.

Peningkatan Kesadaran dan Respon Cepat



Gambar 52. *Cyber Security Operation Center* (CSOC)

Dalam upaya untuk memberikan respons cepat terhadap insiden siber, *Cyber Security Operation Center* (CSOC) beroperasi 24/7 guna mendeteksi, mengawasi, dan menangani ancaman secara proaktif. Selain itu, program *security awareness* dijalankan setiap bulan melalui berbagai media, seperti poster, *podcast*, dan webinar, serta diwajibkannya *Mandatory Cyber Security Training* bagi seluruh karyawan berupa *awareness* dan pelatihan. Pada tahun 2024, sebanyak 4.933 karyawan Telkom telah lulus pelatihan kesadaran *cyber security* atau setara dengan 95,63% total karyawan pada saat itu. Dari sisi tata kelola, Telkom mengacu pada kebijakan keamanan siber yang ketat, yang mengadopsi ISO/IEC 27001:2022, serta membentuk unit *Cyber Security* di tingkat BoD-1 yang terdiri dari tim tata kelola, layanan keamanan, operasi, dan rekayasa keamanan. [SASB TC-TL-230.a.2]

Melalui strategi ini, Telkom berkomitmen untuk menciptakan ekosistem digital yang aman dan terpercaya bagi seluruh pemangku kepentingan. Menjaga ketahanan digital adalah prioritas bagi Telkom di tengah meningkatnya ancaman siber. Sepanjang tahun 2024, Telkom menghadapi ancaman siber, namun tidak terjadi insiden yang mengganggu operasional. Namun, kewaspadaan dan pemantauan terus dilakukan untuk memastikan keamanan informasi serta menjaga kelangsungan layanan bagi pelanggan.

Telkom telah memperoleh sertifikasi ISO 27001:2013 sejak tahun 2022, yang tetap berlaku hingga 11 April 2025. Sebagai kelanjutan dari sertifikasi yang ada, pada akhir tahun 2024, perusahaan telah menjalani proses sertifikasi ISO 27001:2022 untuk memperbarui dan menyelaraskan standar keamanan informasi yang diterapkan.

Tabel 29. Frekuensi Serangan Siber

Deskripsi	Tahun		
	2024	2023	2022
Brute Force Attack terhadap elemen jaringan (frekuensi)	879	366.732	9.579
Serangan *Distributed Denial of Service* terlama (menit)	4.407	1.818	6.779
Serangan dengan volume terbesar (Gbps)	537,1	199,1	210,7

Sepanjang tahun 2024, tercatat 879 upaya *Brute Force Attack* terhadap elemen jaringan. Serangan *Distributed Denial of Service* (DDoS) terlama terjadi pada Januari 2024 dengan durasi 4.407 menit, sementara serangan dengan volume terbesar mencapai 537,1 Gbps pada Maret 2024. Secara frekuensi serangan jauh berkurang dibandingkan tahun 2023, namun dalam hal volume dan durasi serangan jauh lebih besar. Serangan siber tersebut tidak mengganggu operasional perusahaan, sehingga data ini menegaskan bahwa sistem keamanan Telkom memiliki ketahanan yang kuat untuk menghadapi ancaman siber yang terus berkembang.

Telkom tetap berkomitmen menjaga kewaspadaan dan keamanan sistem informasi dengan memperkuat strategi pemantauan serta pencegahan. Upaya ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan merespons potensi ancaman terhadap *server* dengan cepat, memastikan integritas serta keamanan sistem tetap terjaga.

Tata Kelola dan Keamanan AI di Telkom Group

Telkom Indonesia berkomitmen untuk mengadopsi dan mengembangkan kecerdasan buatan (AI) secara bertanggung jawab, aman, dan berorientasi pada kepentingan pelanggan serta pemangku kepentingan. Dalam ekosistem digital yang terus berkembang, kami menempatkan privasi data, keamanan sistem, transparansi, serta keadilan dalam penerapan AI sebagai prinsip utama.

Rantai Pasok yang Bertanggung Jawab

Telkom Group berkomitmen untuk menjalin hubungan profesional dengan mitra kerja berdasarkan prinsip keadilan, transparansi, dan tata kelola yang baik. Sebagai pemimpin di industri telekomunikasi Indonesia, Telkom Group memiliki jaringan rantai pasok yang luas. Telkom Group menyadari bahwa perusahaan dan seluruh rantai pasoknya memiliki dampak dan jangkauan yang signifikan. Oleh karena itu, dalam mengelola rantai pasokan, perusahaan bertujuan untuk menciptakan ekosistem yang bertanggung jawab dengan mengacu pada pedoman pengadaan. Setiap mitra juga diwajibkan menandatangani Pakta Integritas yang menyatakan komitmen untuk tidak terlibat dalam praktik korupsi, kolusi harga, atau konflik kepentingan selama proses pengadaan. [GRI 2-6]



Gambar 53. Gambaran Umum Proses Pengadaan di Telkom Group

Proses pengadaan dimulai dengan identifikasi kebutuhan, penyusunan *Purchase Requisition* (PR), dan persetujuan internal. Setelah itu, dokumen pengadaan seperti Rencana Kerja dan Syarat-Syarat (RKS) dan Harga Perhitungan Sendiri (HPS) atau *Owner's Estimate* (OE) disiapkan, diikuti dengan penetapan metode pengadaan (Tender, Penunjukan Langsung, atau Pemilihan Langsung). Pengumuman atau undangan peserta dilakukan, disusul dengan pengambilan dokumen pengadaan dan, jika diperlukan, rapat penjelasan untuk klarifikasi. Peserta kemudian mengajukan proposal administrasi, teknis, dan harga, yang dievaluasi hingga tahap negosiasi jika diperlukan. Setelah penetapan pemenang dan masa sanggah (jika ada), dilakukan penyusunan dan penandatanganan kontrak, serta penerbitan *Purchase Order* (PO). Proses berakhir dengan pengiriman barang/jasa, verifikasi, pembayaran, dan evaluasi pasca-pengadaan. Untuk supplier baru, terkait dengan jasa fasilitas infrastruktur, transportasi, akses, *switching & routing*, dan proyek IT diperlukan proses tambahan untuk masuk melalui R&D Telkom Group terlebih dahulu, sebelum masuk ke Telkom atau Telkom Group. Sedangkan untuk jasa konsultansi professional, *lease*, dan *General & Administration* dapat melakukan *engagement* langsung dengan bisnis terkait.

Proses Pengadaan Bertanggung Jawab

Selama periode pelaporan, Telkom bekerja sama dengan 405 pemasok untuk mendukung kelancaran operasional bisnis Telkom. Sebagai bagian dari komitmen terhadap praktik bisnis yang bertanggung jawab, setiap pemasok diwajibkan menandatangani pakta integritas yang mencakup bahwa pengadaan barang/jasa dilakukan secara independen, transparan, dan sesuai dengan peraturan, tanpa praktik KKN atau benturan kepentingan, serta berkomitmen terhadap kepatuhan hukum, prinsip kehati-hatian, anti-penyuapan, kepatuhan Tingkat Komponen Dalam Negeri (TKDN), dan larangan transaksi dengan karyawan aktif Telkom. Terkait dengan prosedur anti penyuapan dalam proses pengadaan, Telkom mengimplementasikan SNI ISO 37001 : 2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan.

Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa seluruh rantai pasokan Telkom Group beroperasi sesuai dengan prinsip keberlanjutan dan etika bisnis yang telah ditetapkan dan ke depannya akan dikembangkan untuk memasukkan aspek keselamatan kerja.

Untuk medukung proses pengadaan yang lebih transparan, kompetitif dan akuntabel. Telkom Group telah mengadopsi sistem *e-procurement* melalui aplikasi SMILE. Melalui aplikasi ini, proses seleksi pemasok dilakukan secara sistematis dengan mempertimbangkan berbagai aspek utama, yaitu *Quality* (kualitas), *Cost* (biaya), *Delivery* (ketepatan waktu pengiriman), dan *Service* (layanan) atau yang dikenal sebagai QCDS. Proses pengadaan di Telkom dilakukan secara ketat untuk memastikan bahwa pemasok yang dipilih memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Seluruh mekanisme *e-procurement* ini dijalankan sesuai dengan Peraturan Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko tentang Pedoman Pengelolaan *Supplier*.

Telkom mewajibkan setiap pemasok untuk tetap mematuhi pakta yang telah ditandatangani sejak awal proses pengadaan selama periode kerja sama berlangsung. Setiap tahun, Telkom memberikan sosialisasi terkait dengan SMAP kepada mitra-mitra Telkom sebagai bentuk pengembangan kapasitas.

Telkom juga secara berkala mengevaluasi kinerja pemasok dan bekerja sama dengan mereka untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia (HAM), menghindari penggunaan bahan berbahaya, serta menjunjung tinggi integritas dan transparansi tanpa adanya praktik *fraud*. Jika ditemukan ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang telah disepakati, Telkom berhak untuk mengakhiri hubungan bisnis guna menjaga standar etika dan keberlanjutan operasional perusahaan. Pada tahun 2024, tidak ada mitra yang diputus kontraknya karena pelanggaran kepatuhan tersebut.

Keterlibatan Pihak Lokal

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. Yang dimaksud dengan mitra lokal Telkom adalah perusahaan yang memiliki badan hukum Indonesia dan memiliki kantor operasional di Indonesia. [GRI 204-1]

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Telkom Group berkomitmen untuk mendukung peningkatan TKDN, pada tahun 2024 pencapaian TKDN Telkom mencapai 61,47%. Dalam setiap proses pengadaan yang dilakukan, penggunaan produk dalam negeri oleh Telkom Group tetap memperhitungkan aspek kualitas dan aspek keuangan ekonomis dari barang dan/atau jasa yang diperoleh. Per akhir 2024, Telkom telah membelanjakan Rp18,3 Triliun untuk pengadaan barang dan jasa bekerja sama dengan 100% pemasok lokal, dimana 42,91% dibelanjakan untuk IBL *Operating Expense* (OPEX), 41,07% untuk IBL *Capital Expenditure* (CAPEX) dan 16,02% untuk OBL.



06 Lampiran


Telkom
Indonesia
the world in your hand

Lampiran 1. Emisi Gas Rumah Kaca (GRK) per Entitas

Metrik	Telkom Group			PT Telkom Indonesia Tbk		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Total emisi GRK (tCO_2)	2.417.474,17	2.390.617,97	2.297.330,87	412.716,06	410.215,41	394.461,10
Cakupan 1 dan 2 (tCO_2)	**2.110.456,91**	**2.056.641,75**	**2.013.306,69**	**349.734,62**	**351.855,56**	**349.273,09**
Cakupan 1 (tCO_2)	**82.085,39**	**83.730,04**	**93.726,59**	**25.087,04**	**25.429,08**	**25.560,55**
Fugitive emission – refrigerant	27.521,91	26.980,54	26.041,38	12.925,21	12.792,99	12.748,60
Fuel combustion – stationary	27.381,47	28.044,63	28.628,06	8.035,41	8.509,67	8.512,44
Fuel combustion – mobile	27.182,01	28.704,87	39.057,15	4.126,42	4.126,42	4.299,51
Cakupan 2	**2.028.371,52**	**1.972.911,71**	**1.919.580,10**	**324.647,58**	**326.426,48**	**323.712,54**
Cakupan 3	**307.017,26**	**333.976,22**	**284.024,18**	**62.981,44**	**58.359,85**	**45.188,01**
Kategori 1	87.218,14	72.727,06	84.822,85	31.982,91	5.117,33	6.623,25
Kategori 2	70.677,03	102.672,62	49.299,96	16.664,70	37.982,89	10.589,41
Kategori 3	0,33	0,06	2,83	-	-	-
Kategori 5	0,66	80,65	71,01	-	-	-
Kategori 6	32.119,47	30.239,81	36.345,77	14.232,50	15.102,41	27.812,61
Kategori 8	7.985,91	7.749,54	6.379,30	-	-	-
Kategori 11	99.559,37	99.421,13	86.473,29	-	-	-
Kategori 13	148,05	107,34	31,83	-	-	-
Kategori 15	9.308,30	20.978,01	20.597,34	101,33	157,22	162,74
Intensitas emisi (ton CO_2/Rp miliar *revenue*)	14,07	13,78	13,67	7,61	6,86	6,23

Metrik	PT Telkom Data Ekosistem (TDE)			PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Total emisi GRK (tCO_2)	105.844,33	89.397,74	22.694,56	6.978,64	7.111,42	53.745,08
Cakupan 1 dan 2 (tCO_2)	**105.232,77**	**76.080,93**	**22.694,56**	**6.965,66**	**7.080,76**	**51.772,30**
Cakupan 1 (tCO_2)	**3.310,52**	**359,96**	**89,72**	**1.203,43**	**1.274,41**	**1.347,38**
Fugitive emission – refrigerant	3.128,64	280,07	74,30	516,74	618,24	688,10
Fuel combustion – stationary	143,20	54,11	15,42	10,00	7,93	9,09
Fuel combustion – mobile	38,68	25,78	-	676,69	648,24	650,19
Cakupan 2	**101.922,25**	**75.720,97**	**22.604,84**	**5.762,23**	**5.806,35**	**50.424,92**
Cakupan 3	**611,56**	**13.316,81**	**-**	**12,98**	**30,66**	**1.972,78**
Kategori 1	-	-	-	-	6,20	1,01

	PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel)			PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk (Mitratel)			PT Telekomunikasi Indonesia International (Telin)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
	1.665.409,07	1.596.979,46	1.537.940,08	53.706,33	62.742,81	61.109,21	65.355,77	111.116,61	112.283,76
	1.530.402,95	**1.454.708,89**	**1.407.652,25**	**37.896,02**	**38.587,69**	**42.732,62**	**12.119,50**	**60.054,11**	**64.008,07**
	19.337,30	**19.866,45**	**19.314,35**	**3.445,86**	**3.847,92**	**4.283,58**	**832,89**	**3.272,90**	**2.597,95**
	6.833,44	7.301,40	6.558,75	49,15	47,74	47,99	151,92	2.532,36	2.382,08
	8.179,14	8.240,33	8.238,82	1.261,79	1.535,33	2.041,44	400,55	503,98	92,41
	4.324,72	4.324,72	4.516,78	2.134,92	2.264,85	2.194,15	280,42	236,56	123,46
	1.511.065,65	**1.434.842,44**	**1.388.337,90**	**34.450,16**	**34.739,77**	**38.449,04**	**11.286,61**	**56.781,21**	**61.410,12**
	135.006,12	**142.270,57**	**130.287,83**	**15.810,31**	**24.155,12**	**18.376,59**	**53.236,27**	**51.062,50**	**48.275,69**
	4.176,53	10.490,74	22.125,93	440,11	399,50	359,48	45.803,80	44.454,09	43.695,78
	22.366,16	20.623,57	13.831,15	15.251,53	22.784,70	17.923,37	4.575,87	6.109,90	4.579,91
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	0,51	72,73	62,80	-	-	-	-	-	-
	8.873,21	3.927,44	656,54	106,44	963,42	93,66	2.856,60	498,51	-
	-	-	-	12,23	7,50	0,08	-	-	-
	99.559,37	99.421,13	86.473,29	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	30,34	7.734,96	7.138,12	-	-	-	-	-	-
	13,50	14,21	12,29	4,11	4,49	5,53	1,00	5,27	5,61

	PT PINS Indonesia (PINS)			PT Sigma Cipta Caraka (Telkom Sigma)			PT Telkom Akses (Telkom Akses)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
	10.106,01	13.463,97	13.571,65	7.375,83	9.994,11	1.897,59	16.096,57	17.719,08	28.952,09
	103,77	**103,41**	**94,79**	**3.111,26**	**1.068,43**	**352,12**	**15.368,84**	**16.825,71**	**27.054,56**
	-	**-**	**-**	**115,63**	**65,60**	**23,59**	**15.368,84**	**16.825,71**	**27.054,56**
	-	-	-	72,65	40,20	12,57	1.764,85	1.764,85	1.779,74
	-	-	-	1,67	1,67	0,55	-	-	-
	-	-	-	41,31	23,73	10,47	13.603,99	15.060,86	25.274,82
	103,77	**103,41**	**94,79**	**2.995,63**	**1.002,83**	**328,53**	**-**	**-**	**-**
	10.002,24	**13.360,56**	**13.476,86**	**4.264,57**	**8.925,68**	**1.545,47**	**727,73**	**893,37**	**1.897,53**
	0,51	2,77	20,18	-	-	-	81,63	361,59	-

Metrik	PT Telkom Data Ekosistem (TDE)			PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Kategori 2	183,68	13.172,53	-	12,50	20,25	42,81
Kategori 3	-	-	-	-	-	-
Kategori 5	-	-	-	-	-	-
Kategori 6	427,88	144,28	-	-	3,13	1.928,96
Kategori 8	-	-	-	-	-	-
Kategori 11	-	-	-	-	-	-
Kategori 13	-	-	-	-	-	-
Kategori 15	-	-	-	0,48	1,08	-
Intensitas emisi (ton CO_2/miliar Rp *revenue*)	89,47	140,25	46,89	0,24	0,24	1,81

Metrik	PT Metra Net (Metranet)			PT Telkom Satelit Indonesia (Telkomsat)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022
Total emisi GRK (tCO_2)	279,52	307,11	333,59	18.890,86	18.511,07	19.461,76
Cakupan 1 dan 2 (tCO_2)	**265,58**	**286,99**	**306,89**	**5.819,81**	**8.137,38**	**7.863,81**
Cakupan1 (tCO_2)	**73,28**	**82,02**	**114,80**	**397,55**	**433,20**	**371,49**
Fugitive emission – refrigerant	47,33	45,40	67,34	163,57	163,55	163,47
Fuel combustion – stationary	-	-	-	5,12	5,49	3,98
Fuel combustion – mobile	25,95	36,62	47,46	228,86	264,16	204,04
Cakupan 2	**192,30**	**204,97**	**192,09**	**5.422,26**	**7.704,18**	**7.492,32**
Cakupan 3	**13,94**	**20,12**	**26,70**	**13.071,05**	**10.373,69**	**11.597,95**
Kategori 1	-	-	-	2.036,52	9.198,71	9.776,53
Kategori 2	-	-	-	11.004,83	1.139,77	1.773,58
Kategori 3	-	-	-	-	-	-
Kategori 5	-	-	-	-	-	-
Kategori 6	0,47	4,13	6,93	18,98	22,87	33,71
Kategori 8	13,47	15,99	17,01	10,72	12,34	14,13
Kategori 11	-	-	-	-	-	-
Kate gori 13	-	-	-	-	-	-
Kategori 15	-	-	2,76	-	-	-
Intensitas emisi (ton CO_2/Rp miliar *revenue*)	0,10	0,12	0,11	2,46	3,72	3,63

	PT PINS Indonesia (PINS)			PT Sigma Cipta Caraka (Telkom Sigma)			PT Telkom Akses (Telkom Akses)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
	471,73	9,69	3,30	-	479,91	0,98	130,95	265,03	347,18
	-	-	-	-	-	0,97	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	7,92	8,21
	64,59	22,46	17,11	4.264,57	8.445,77	1.543,52	515,15	258,83	1.542,14
	141,21	133,55	110,72	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	148,05	107,34	31,83	-	-	-	-	-	-
	9.176,15	13.084,75	13.293,72	-	-	-	-	-	-
	0,14	0,14	0,12	0,95	0,30	0,10	2,54	2,30	3,10

	PT Graha Sarana Duta (Telkom Property)			PT Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia (Telkom Infra)			PT Telkom Infrastruktur Indonesia (TIF)		
	2024	2023	2022	2024	2023	2022	2024	2023	2022
	32.355,31	31.458,22	31.168,59	22.345,48	21.600,96	19.711,81	14,39	-	-
	31.702,03	**31.109,01**	**28.660,06**	**11.734,10**	**10.742,88**	**10.841,57**	-	-	-
	3.528,69	**3.057,79**	**3.158,22**	**9.384,36**	**9.215,00**	**9.810,40**	-	-	-
	1.864,28	1.389,61	1.514,31	4,13	4,13	4,13	-	-	-
	65,91	62,61	-	9.278,68	9.123,51	9.713,91	-	-	-
	1.598,50	1.605,57	1.643,91	101,55	87,36	92,36	-	-	-
	28.173,34	**28.051,22**	**25.501,84**	**2.349,74**	**1.527,88**	**1.031,17**	-	-	-
	653,28	**349,21**	**2.508,53**	**10.611,38**	**10.858,08**	**8.870,24**	**14,39**	-	-
	-	-	-	2.696,13	2.696,13	2.220,69	-	-	-
	0,20	1,13	80,54	14,88	83,25	127,73	-	-	-
	0,33	0,06	1,86	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	0,15	-	-
	652,75	348,02	2.426,13	92,09	498,54	284,46	14,24	-	-
	-	-	-	7.808,28	7.580,16	6.237,36	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	9,41	8,80	8,13	3,93	3,84	4,63	-	-	-

Lampiran 2. Indeks Pengungkapan POJK 51/2017 dan SEOJK 16/2021

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
Strategi Keberlanjutan		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	Hlm. 42
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan		
B.1	Aspek Ekonomi	Hlm. 18-19
B.2	Aspek Lingkungan Hidup	Hlm. 18-19
B.3	Aspek Sosial	Hlm. 18-19
Profil Perusahaan		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	Hlm. 22-23
C.2	Alamat Perusahaan	Hlm. 22-23
C.3	Skala Usaha	Hlm. 22-23
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	Hlm. 22-23
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	Hlm. 155-156
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	Hlm. 22-23
Penjelasan Direksi		
D.1	Penjelasan Direksi	Hlm. 12-13
Tata Kelola Keberlanjutan		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	Hlm. 28-30
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	Hlm. 28-30
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	Hlm. 39-41
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	Hlm. 35
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	Hlm. 42-43
Kinerja Keberlanjutan		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	Hlm. 42-43
Kinerja Ekonomi		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan, dan Laba Rugi	Laporan Tahunan
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	Laporan Tahunan
Kinerja Lingkungan Hidup		
Aspek Umum		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	Hlm. 74
Aspek Material		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	Hlm. 64
Aspek Energi		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	Hlm. 76-77
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	Hlm. 52-56
Aspek Air		
F.8	Penggunaan Air	Hlm. 75

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
Aspek Keanekaragaman Hayati		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati	Hlm. 68
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	Hlm. 69
Aspek Emisi		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	Hlm.76-77
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	Hlm. 52-56
Aspek Limbah dan Efluen		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	Hlm. 75
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	Hlm. 63, 66
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	Hlm. 68
Kinerja Sosial		
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	Hlm. 99
Aspek Ketenagakerjaan		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	Hlm.84
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	Hlm. 84
F.20	Upah Minimum Regional	Hlm. 85
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	Hlm. 90-97
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	Hlm. 85-87
Aspek Masyarakat		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar	Hlm. 102
F.24	Pengaduan Masyarakat	Hlm. 97, 129, 134
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	Hlm. 103-112
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	Hlm. 100-101
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan	Hlm. 100
F.28	Dampak Produk/Jasa	Hlm. 100
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	Hlm. 100
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	Hlm. 97-98
Lain-lain		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen	Hlm. 158-161
G.2	Lembar Umpan Balik	Hlm. 161
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	Tidak relevan
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	Hlm. 147-148

Lampiran 3. Indeks Pengungkapan GRI

Pernyataan Penggunaan	PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk telah melaporkan informasi yang dikutip dalam indeks konten GRI untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2024 dengan merujuk pada GRI 2021.
GRI Digunakan	GRI 2021

No Indeks	No Indeks	Nama Indeks	Halaman/ Catatan
	2-1	Rincian organisasi	Hlm. 22
	2-2	Entitas pada pelaporan keberlanjutan organisasi	Hlm. 8
	2-3	Periode, frekuensi, dan kontak pelaporan	Hlm. 8
	2-4	Penyajian kembali informasi	Hlm. 8
	2-5	Penjaminan eksternal	Hlm. 8
	2-6	Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	Hlm. 22
	2-7	Tenaga Kerja	Hlm. 113-117
	2-8	Pekerja yang bukan pekerja langsung	Hlm. 113
	2-9	Struktur dan komposisi tata kelola	Hlm. 30-32
	2-10	Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi	Hlm. 32
	2-11	Ketua badan tata kelola tertinggi	Hlm. 28
	2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak	Hlm. 28
	2-13	Delegasi tanggung jawab untuk mengelola dampak	Hlm. 28
	2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	Hlm. 28
	2-15	Konflik kepentingan	Hlm. 32
	2-16	Komunikasi masalah penting	Hlm. 28
	2-17	Pengetahuan kolektif pejabat tata kelola tertinggi	Hlm. 30
	2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	Hlm. 33
	2-19	Kebijakan remunerasi	Hlm. 33-34
	2-20	Proses menentukan remunerasi	Hlm. 34
	2-21	Rasio total kompensasi tahunan	98,2 : 1
	2-22	Pernyataan tentang strategi pembangungan berkelanjutan	Hlm. 44-45
	2-23	Komitmen kebijakan	Hlm. 127-129
	2-24	Menanamkan komitmen kebijakan	Hlm. 128
	2-25	Proses untuk memperbaiki dampak negatif	Hlm.129, 134
	2-26	Mekanisme untuk mencari nasihat dan mengemukakan masalah	Hlm.129, 134
	2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan	Hlm. 125
	2-28	Asosiasi keanggotaan	Hlm. 156-157
	2-29	Pendekatan untuk keterlibatan pemangku kepentingan	Hlm. 35
	2-30	Perjanjian perundingan kolektif	Hlm. 83
GRI 3: Topik Material 2021	3-1	Proses menentukan topik material	Hlm. 36-37
	3-2	Daftar topik material	Hlm. 36-37

No Indeks	No Indeks	Nama Indeks	Halaman/ Catatan
Perubahan Iklim dan Manajemen Energi			
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	Hlm. 49
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi di dalam organisasi	Hlm.76-77
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	Hlm.76-77
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	Hlm.76-77
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	Hlm.76-77
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	Hlm.76-77
	305-4	Intensitas emisi GRK	Hlm.76-77
	305-5	Pengurangan emisi GRK	Hlm.76-77
Manajemen Sumber Daya			
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	Hlm. 63
GRI 306: Limbah 2020	306-3	Timbulan limbah	Hlm. 75
Kesetaraan, Keberagaman, dan Inklusi			
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	Hlm.83
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Rekrutmen dan turnover karyawan	Hlm. 113-118
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	Hlm. 85
	401-3	Cuti orang tua	Hlm. 85, Hlm 113-118
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan pertahun per karyawan	Hlm 113-118
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	Hlm. 88
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	Hlm. 88, Hlm 113-118
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara 2016	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	Hlm 113-118
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi wanita dengan pria	Hlm 113-118
GRI 406: Nondiskriminasi	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	Hlm. 90
Kesehatan dan Keselamatan Karyawan			
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	Hlm. 91
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2018	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	Hlm. 91
	403-2	Pengidentifikasian bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden	Hlm. 92
	403-3	Layanan kesehatan kerja	Hlm. 93
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja	Hlm. 93
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	Hlm. 93
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	Hlm. 93

No Indeks	No Indeks	Nama Indeks	Halaman/ Catatan
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak-dampak keselamatan dan kesehatan kerja terkait hubungan bisnis	Hlm. 93
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	Hlm. 91
	403-9	Kecelakaan kerja	Hlm. 116
	403-10	Penyakit Akibat Kerja	Hlm. 92
Pengalaman Pelanggan			
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	Hlm. 96-97
GRI 416: Keselamatan dan Kesehatan Pelanggan 2016	416-1	Penilaian dampak keamanan dan kesehatan produk dan layanan	Hlm. 100
	416-2	Insiden ketidakpatuhan terkait dampak keamanan dan kesehatan produk dan layanan	Hlm. 100
Inklusivitas Digital dan Pelibatan Komunitas			
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	Hlm. 101
GRI 413 : Masyarakat Setempat 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	Hlm. 102
Kepatuhan Regulasi			
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	Hlm.124
GRI 206: Perilaku Antipersaingan 2016	206-1	Langkah-langkah hukum untuk perilaku antipersaingan, praktik antipakat, dan monopoli	Hlm. 125
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016	417-1	Pemasaran dan Komunikasi Pemasaran	Hlm. 125
	417-2	Pelabelan Produk dan Layanan	Hlm. 125
	417-3	Ketidakpatuhan terhadap Hukum dan Regulasi Pemasaran	Hlm. 125
Praktik Bisnis Beretika			
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	Hlm. 126
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-1	Operasi yang dinilai memiliki risiko korupsi	Hlm. 127
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi	Hlm.128
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	Hlm.129
Keamanan Siber dan Pelindungan Data			
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Manajemen topik material	Hlm. 131
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan pelanggan terkait privasi pelanggan dan kehilangan data pelanggan	Hlm. 134

Lampiran 4. Indeks Pengungkapan SASB – Industri Telekomunikasi

Topik	Standar	Informasi yang diungkapkan	Halaman/ Catatan
Jejak lingkungan operasi	TC-TL-130a.1	1. Jumlah energi yang dikonsumsi 2. Persentase jaringan listrik yang dibeli 3. Persentase energi terbarukan	Hlm. 76-77
Manajemen akhir masa pakai produk	TC-TL-440a.1	1. Berat total material yang dipulihkan melalui program pengambilan kembali produk dan layanan daur ulang 2. Persentase material yang diperoleh kembali, berdasarkan beratnya, yang digunakan kembali 3. Persentase material yang diperoleh kembali, berdasarkan berat, yang didaur ulang atau diproduksi ulang 4. Persentase material yang diperoleh kembali, berdasarkan beratnya, yang ditimbun	1. 52.582 kg 2. 3.281 kg (6%) 3. 24.138 kg (46%) 4. 28.444 kg (54%)
Mengelola Risiko Sistemik dari Disrupsi Teknologi	TC-TL-550a.1	1. Rata-rata durasi interupsi sistem 2. Rata-rata frekuensi interupsi sistem 3. Rata-rata durasi interupsi per pelanggan	1. Tidak dilakukan perhitungan 2. Hlm. 117 3. Hlm. 117
Competitive behaviour and open internet	TC-TL-520a.1	Jumlah total kerugian finansial akibat proses hukum yang terkait dengan pelanggaran regulasi perilaku anti-kompetitif	Tidak ada kerugian finansial Hlm.125
	TC-TL-520a.2	Rata-rata kecepatan unduhan yang tercapai secara nyata untuk (1) konten milik dan terkait secara komersial dan (2) konten yang tidak terkait	Telkom tidak melakukan pengungkapan berdasarkan metrik tersebut namun hanya melakukan pengungkapan rata-rata kecepatan pengunduhan Hlm.125
	TC-TL-520a.3	Deskripsi risiko dan peluang yang terkait dengan *net neutrality, paid peering, zero rating*,dan praktik terkait lainnya.	Belum dilakukan pengungkapan

Topik	Standar	Informasi yang diungkapkan	Halaman/ Catatan
Privasi Data	TC-TL-220a.1	Deskripsi kebijakan dan praktik terkait periklanan berbasis perilaku dan privasi pelanggan.	Tata Kelola Pelindungan Data Pribadi Telkom Tata Kelola Keamanan informasi Hlm.132
	TC-TL-220a.2	Jumlah pelanggan yang informasinya digunakan untuk tujuan sekunder	Tidak melakukan perhitungan metrik ini tapi bagaimana data diproses dan dikelola di deskripsikan dalam Tata Kelola Pelindungan Data Pribadi Telkom Tata Kelola Keamanan informasi
	TC-TL-220a.3	Total kerugian finansial akibat proses hukum yang terkait dengan privasi pelanggan	Tidak ada kerugian finansial Hlm. 130
	TC-TL-220a.4	(1) Jumlah permintaan informasi pelanggan dari penegak hukum, (2) jumlah pelanggan yang informasinya diminta, (3) persentase yang berujung pada pengungkapan data.	Telkom tidak melakukan pengungkapan kecuali dibutuhkan untuk keperluan penegakan hukum
Keamanan Data	TC-TL-230a.1	(1) Jumlah pelanggaran data, (2) persentase yang merupakan pelanggaran data pribadi, (3) jumlah pelanggan yang terdampak.	Hlm. 130
	TC-TL-230a.2	Deskripsi pendekatan dalam mengidentifikasi dan menangani risiko keamanan data, termasuk penggunaan standar keamanan siber pihak ketiga	Hlm. 135

Lampiran 5. Metode Perhitungan Emisi Gas Rumah Kaca (GRK)

Perhitungan emisi GRK mengikuti GHG *Protocol Corporate Accounting & Reporting Standard*. Adapun proses konsolidasi menggunakan *operational control approach*.

Emisi GRK	Metode	Pengecualian
Cakupan 1	Emisi meliputi: a. Bahan bakar untuk *genset* b. Bahan bakar kendaraan operasional Perusahaan c. *Sewage Treatment Plant* d. Refrigeran yang digunakan e. APAR CO_2	-
Cakupan 2	Emisi tidak langsung dari listrik yang dibeli dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang dihitung dengan menggunakan metode *location-based method.*	-
Cakupan 3		
Kategori 1 dan 2	Emisi yang berkaitan dengan produk dan jasa yang dibeli dan dihitung dengan menggunakan metode berikut: a. *Average-based method* b. *Spend-based method*	-
Kategori 3	Emisi dari pembelian bahan bakar lainnya yang tercatat dalam sistem manajemen bisnis internal	-
Kategori 5	Emisi dari limbah yang dihasilkan kegiatan operasional perusahaan dihitung dengan menggunakan metode *waste-type specific method*	-
Kategori 6	Emisi dari perjalanan bisnis dihitung dengan menggunakan distance-based method	-
Kategori 8 dan 13	Emisi dari penyewaan aset (*upstream dan downstream*) dihitung dengan menggunakan *average-data method*	-
Kategori 11	Emisi dari total konsumsi listrik dari penggunaan produk yang dihasilkan	-
Kategori 15	Emisi dari investor, dihitung berdasarkan data emisi investor atau emisi berbasis aktivitas ekonomi	-

Sumber referensi:
Sumber faktor emisi:

- *IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006)* (*Intergovernmental Panel for Climate Change*)
- *IPCC Sixth Assessment Report (AR6)* (*Intergovernmental Panel for Climate Change*
- *DEFRA (2023)* (*UK Department for Environment, Food & Rural Affairs*)
- Annex 4 Pedoman Penghitungan dan Pelaporan Inventarisasi Gas Rumah Kaca Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Bidang Energi - Sub Bidang Ketenagalistrikan (2018) (Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral)
- Inventarisasi Emisi GRK Bidang Energi (2020) (Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral)
- Faktor Emisi Ketenagalistrikan Kementerian ESDM (2019) (Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral)
- Faktor Emisi Bahan Bakar Minyak dan Batubara Kementerian ESDM (2023) (Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral)
- Exiobase dan Climatiq (Proksi konsorsium dan *Artificial Intelligence-driven data provider*)

Sumber *Global Warming Potential* (GWP):
- *IPCC Sixth Assessment Report (AR6)* (*Intergovernmental Panel for Climate Change*)

Sumber *Net Calorific Value* (NCV):
- Annex 4 Pedoman Penghitungan dan Pelaporan Inventarisasi Gas Rumah Kaca Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Bidang Energi - Sub Bidang Ketenagalistrikan (2018) (Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral)
- Faktor Emisi Ketenagalistrikan Kementerian ESDM (2019) (Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral)
- Faktor Emisi Bahan Bakar Minyak dan Batubara Kementerian ESDM (2023) (Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral)
- *IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006)* (*Intergovernmental Panel for Climate Change*)

Sumber *Methane Producing Capacity* dan *Methane Correction Factor* (MCF):
- *2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2019)* (*Intergovernmental Panel for Climate Change*)
- Metodologi Perhitungan Emisi GRK Sektor Pengolahan Limbah KLHK (2012) (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan)



Lampiran 6. Keanggotaan Asosiasi

[POJK. C.5] [GRI 2-28]

No.	Nasional	Peserta
1.	Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL)	Telkom, Telkomsat, TelkomMetra, Infomedia, AdMedika, Mitratel, Telkomsel, Telkominfra
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, Telkominfra
14.	Keanggotaan Green Building Council Indonesia (GBCI)	Telkom Property
15.	Keanggotaan Persatuan Perusahaan Real Estate Indonesia (REI)	Telkom Property
16.	Asosiasi Gabungan Rekanan Konstruksi Indonesia (GARANSI)	Telkom Property
17	Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan Indonesia (ABUJAPI)	Telkom Property
18.	Asosiasi Perusahaan Klining Servis Indonesia (APKLINDO)	Telkom Property
19.	Kamar Dagang dan Industri (KADIN)	Telkom, Telkom Property, Telkomsat, Infomedia, Nutech, AdMedika, Bosnet, Swadharma Sarana Informatika (SSI), Telkominfra
20.	Asosiasi Perawatan Bangunan Indonesia (APBI)	Telkom Property
21.	Asosiasi Kontraktor Ketenagalistrikan Indonesia (AKLINDO)	Telkom Property
22.	Asosiasi Pengelola Gedung Badan Usaha Milik Negara (APG BUMN)	Telkom Property
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

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

Lampiran 7. Pernyataan Penjaminan Eksternal

[POJK. G.1]

AA1000
Licensed Report
000-308/V3-XGZSB

TÜVRheinland®
Precisely Right.

INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT

The 2024 Sustainability Report of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk
Statement No: 366/TRID/BS-A02/3/2025

PT TUV Rheinland Indonesia (hereinafter "TÜV Rheinland" or "we") has been engaged by the management of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (hereinafter "Telkom" or "the Reporting Company") to provide an independent assurance of the PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Sustainability Report 2024 (hereinafter, "the Report"). TÜV Rheinland, headquartered in Germany, is a global independent Environmental, Social, and Governance ("ESG") & Sustainability Assurance service provider with qualified ESG practitioners worldwide.

This assurance statement applies only to the relevant information included in the scope of the assurance. The entire content and information of the Report is in the responsibility of Telkom. The responsibility of the assurance team (the "Assurance Team" or the "Assurer") is to provide Telkom and its stakeholder with an independent assurance statement based on our expert opinions by applying the verification methodology for the specified assurance scope. The overall objective is to provide Telkom's stakeholders with assurance on the reliability and objectivity of the information contained in the Report. The intended users of this assurance statement are stakeholders who are interested in Telkom's overall sustainability performance and the impacts of its business activities.

SCOPE OF ASSURANCE AND SUBJECT MATTER

The scope of assurance engagement agreed upon with Telkom includes the following:

1. The reporting period: 1st January 2024 to 31st December 2024.
2. The assurance covers the Report against the reporting criteria including evaluation of quality, accuracy and reliability of performance information, and all entities under the control of the reporting company which includes 13 subdiaries with direct ownership including PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk (Mitratel), PT Telekomunikasi Indonesia Internasional (Telin), PT Telkom Data Ekosistem (NeutraDC), PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra), PT PINS Indonesia, PT Sigma Cipta Caraka (TelkomSigma), PT Telkom Akses, PT Metra-Net, PT Telkom Satelit Indonesia (Telkomsat), PT Graha Sarana Duta (Telkom Property), PT Infarastruktur Telekomunikasi Indonesia (Telkom Infra) and PT Telkom Infrastruktur Indonesia (TIF).
3. Material topics identified and reported by Telkom consist of 9 material topics (the "Subject Matter"). These material topics include the following:
    - Climate Change and Energy Management.
    - Resource Management
    - Diversity, Equality, and Inclusion
    - Employee Health and Safety
    - Customer Experience
    - Digital Inclusivity and Community Engagement
    - Regulatory Compliance
    - Ethical Business Practices
    - Cybersecurity and Data Protection

AA1000
Licensed Report
000-306/V3-XGZSB

TÜVRheinland®
Precisely Right.

REPORTING CRITERIA AND FRAMEWORK

- Reporting with reference to the Global Reporting Initiative Standards 2021 ("GRI 2021").
- The Regulation of Financial Services Authority Number 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies.
- The Circular Letter of The Financial Services Authority Number 16/SEOJK.04/2021 on the Form and Content of the Annual Report of Issuers or Public Companies.
- Seventeen Sustainable Development Goals of the United Nations.
- Sustainability Accounting Standards Board (Telecommunication Services Version 2023-12).
- International Financial Reporting Standard (IFRS) S1 dan S2.

ASSURANCE STANDARD AND LEVEL OF ASSURANCE

The independent assurance was conducted in accordance:

- AA1000AP (2018) Principles, covering the accountability principles of inclusivity, materiality, responsiveness, and impact (the "AA1000AP (2018) Principles").
- AA1000AS v3 with assurance engagement: **Type 2** and level of assurance: **Moderate.**

LIMITATIONS

The assurance was performed at a moderate assurance level in accordance with AA1000AS. The information and performance data subject to assurance is limited to the content of the Report and supporting data provided by the reporting organization. It implies that no significant errors were found during the assurance process and that there are limitations related to the unavoidable risks that may exist.

ASSURANCE METHODOLOGY

We have evaluated the overall sustainability strategy, targets and commitments disclosed in the Report. We have performed an objective review of the reported information and evidence gathered against the criteria defined in the assurance standards, i.e. the accountability principles of inclusivity, materiality, responsiveness and impact. The processes and system controls applied by the Reporting Company in the disclosure of quantitative and qualitative information on sustainability performance, from source to aggregation, were evaluated. Analytical procedures, interviews, and data testing were performed on a sample basis to test the generation and collection of data for defined sustainability key performance indicators in accordance with Telkom's corporate sustainability strategy, governance, and management systems as disclosed in the Report. Our work included interviews with Telkom representatives, including senior management at the executive and functional levels, as well as relevant employees responsible for collecting, aggregating and reporting the data. The assurance work was performed by our multidisciplinary team of experienced professionals in the areas of corporate sustainability, climate change, environmental, social, governance and stakeholder engagement. The opinion expressed is based on a moderate level of assurance and at the level of materiality of the Assurer's professional judgment.

AA1000
Licensed Report
000-306/V3-XGZSB

TÜVRheinland®
Precisely Right.

ADHERENCE TO THE AA1000AS v3

Inclusivity:

Telkom ensures inclusiveness by proactively identifying and engaging with diverse stakeholder groups, whose concerns are systematically addressed throughout the Report. Its approach to stakeholder engagement is supported by formal strategies designed to foster ongoing communication and collaboration. This commitment comes from the highest levels of leadership within the organization. Engagement activities include a variety of formats, including customer and employee surveys, meetings, and group discussions. Each interaction is carefully documented, and dedicated personnel are responsible for managing the feedback received. In addition, Telkom is transparent in communicating sustainability goals and commitments to stakeholders. This ensures that stakeholders are well-informed about initiatives and progress toward its sustainability goals.

Materiality:

Telkom has systematically conducted a materiality assessment of sustainability issues, taking into account the industry landscape, due diligence findings, risk assessments and stakeholder engagement. This assessment, which has become an annual practice, is a cornerstone of their commitment to sustainability. The Sustainability Steering Group reflecting the commitment of top management, carefully reviews and approves the list of material issues. The materiality assessment provides a comprehensive understanding of the relevant issues. These material issues are then methodically addressed in specific sections, each outlined by measurable metrics. Telkom's senior management and cross-functional teams are well versed in these processes, which are informed by extensive documentation and interviews.

Responsiveness:

Telkom is committed to addressing stakeholder concerns through a multi-faceted approach embedded in the sustainability strategy, policies, procedures, code of conduct and established sustainability goals. Telkom actively promotes stakeholder engagement through various channels, including multi-stakeholder platforms and customer interfaces. In particular, the dialog-driven approach is exemplified throughout the Report.

Impact:

Telkom adheres to the GRI 2021, which prioritize the assessment of internal and external impacts. Telkom has systematically identified the impacts associated with its operations and products. Their commitment to impact assessment is reflected in careful documentation and tracking of impacts through internal processes and systems. Impact analysis covering environmental, economic, social, people and its human rights. In addition, their commitment to identifying and mitigating negative impacts is evident in their annual risk and materiality assessment.

STATEMENT OF RESPONSIBILITY OF THE MANAGEMENT OF TELKOM

The Management of Telkom has sole responsibility for preparing and presenting the Subject Matter (material topics) with reference to GRI 2021 and preparing the Report in adherence to the AA1000AP (2018) Principles. Telkom's responsibilities also include maintaining effective internal controls over the

AA1000
Licensed Report
000-306/V3-XGZSB

TÜVRheinland®
Precisely Right.

information and data, resulting in the preparation of the Subject Matter in a way that is free from material misstatements.

STATEMENT OF RESPONSIBILITY, COMPETENCY, INDEPENDENCY AND IMPARTIALITY OF ASSURANCE PROVIDER

TÜV Rheinland ensures that appropriately qualified individuals are selected based on their qualifications, training and experience. We have maintained complete impartiality and independence throughout the assurance engagement and have not been involved in the preparation of the content of the Report or provided any related information. The assurance statement is only valid if it is published in its entirety with the Report. TÜV Rheinland does not accept any liability or responsibility to any third party for any perception or decision regarding Telkom based on this assurance statement.

CONCLUSION DAN OPINION

In conclusion, we can mention that no instances or information came to our attention that would be contrary to the statement made below:

- The Report 2024 **meets** the requirements of the AA1000AP Accountability Principles.
- The Report **meets** the requirements of **Type 2, Moderate Assurance Level** according to the AA1000AS v3 and follows the requirements of reporting **with reference to** GRI 2021.
- The Report contains statements and claims that reflect Telkom's sustainability achievements and challenges, supported by documentary evidence and internal records.
- The Assurer concludes that the Report for all the performance indicators related to the material topics are **reasonably represented**, and nothing has come to our attention that would cause us to believe that Telkom has not presented accurate and not reliable data.

For and on behalf of PT TUV Rheinland
Indonesia

Jakarta, 26 March 2025

Nyoman Susila
President Director

www.tuv.com

Lampiran 8. Lembar Umpan Balik

[POJK. G.2]

UMPAN BALIK LAPORAN KEBERLANJUTAN 2024 PT TELKOM INDONESIA (PERSERO) TBK

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

Pertanyaan

1. Menurut Anda, Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi bermanfaat mengenai berbagai aktivitas yang telah dilaksanakan oleh PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk.
   ◯ **SS** ◯ **S** ◯ **RR** ◯ **TS** ◯ **STS**
2. Menurut Anda, materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan mudah dimengerti dan dipahami.
   ◯ **SS** ◯ **S** ◯ **RR** ◯ **TS** ◯ **STS**
3. Menurut Anda, materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan sudah cukup lengkap, mencakup semua isu keberlanjutan.
   ◯ **SS** ◯ **S** ◯ **RR** ◯ **TS** ◯ **STS**
4. Menurut Anda, materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan dapat diandalkan untuk pengambiilan keputusan.
   ◯ **SS** ◯ **S** ◯ **RR** ◯ **TS** ◯ **STS**

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

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

Profil Anda

Nama Lengkap :
Umur dan Jenis Kelamin : ..... Thn L / P (coret yang tidak perlu)
Lembaga/Perusahaan :
Jenis Lembaga/Perusahaan : ◯ Pemerintah ◯ Industri ◯ Media ◯ LSM ◯ Masyarakat ◯ Lainnya

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

Unit Sustainability
PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk
The Telkom Hub, Telkom Landmark Tower II, Lantai 39
Jl. Jend Gatot Subroto Kav. 52, Indonesia
Tel: (62-21) 521 5109
Fax: (62-21) 522 0500
email: sustainability @telkom.co.id
website: www.telkom.co.id

Telkom Indonesia

the world in your hand

Unit Sustainability

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk

Telkom Landmark Tower, Lantai 39
Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 52
Jakarta Selatan 12710

sustainability@telkom.co.id
www.telkom.co.id