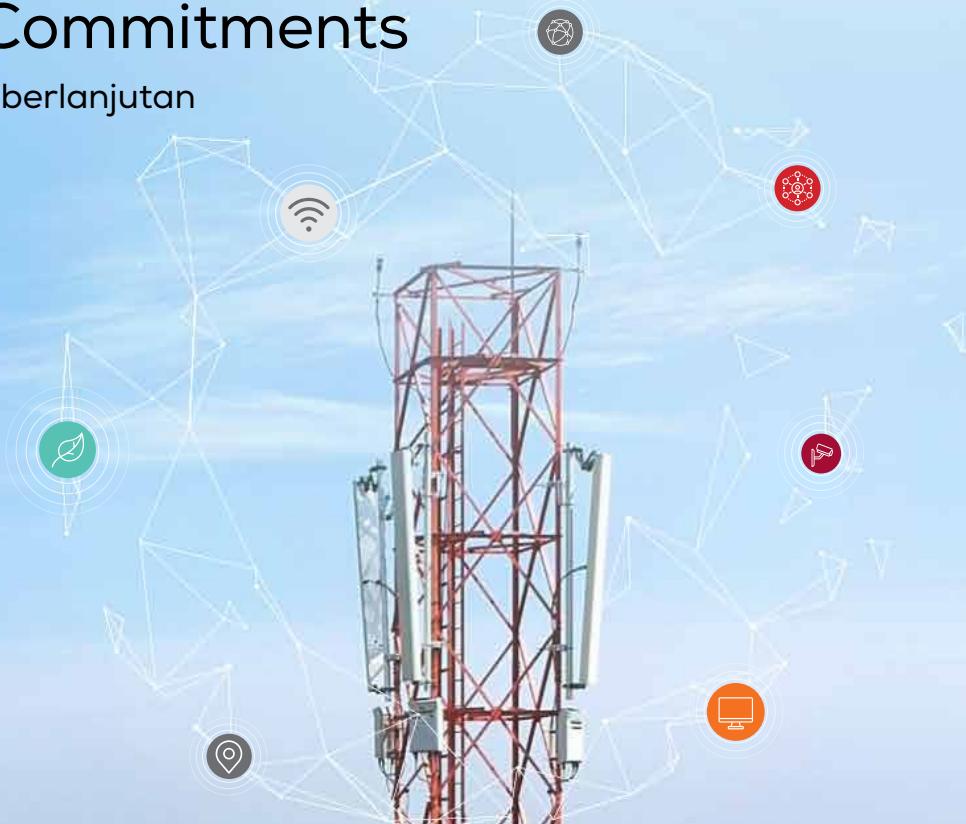


# Strengthening Sustainability Commitments

Mengukuhkan Komitmen Keberlanjutan

**2021**

Laporan Keberlanjutan  
Sustainability Report





# Strengthening Sustainability Commitments

Mengukuhkan Komitmen Keberlanjutan

Mitratel menyadari sektor telekomunikasi memiliki peran yang sangat besarnya dalam mendukung kegiatan ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena itu, Perseroan berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada seluruh pelanggan agar dapat menghadirkan layanan yang *reliable* dan *always on*.

Dalam pengembangan usahanya, Mitratel berkomitmen penuh untuk menjalin kolaborasi dan sinergi yang kokoh dengan para pemangku kepentingan dengan memposisikan diri sebagai *Partner* untuk membangun aspek sosial dan ekonomi, serta bersama-sama memitigasi dan mengatasi tantangan untuk pencapaian tujuan keberlanjutan, yakni kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan serta kelestarian lingkungan.

Mitratel realizes that the telecommunications sector has a significant role in supporting economic activities to improve people's welfare. Therefore, the Company strives to provide the best service to all customers in order to provide reliable and always on service.

In developing its business, Mitratel is fully committed to establishing strong collaboration and synergy with stakeholders by positioning itself as a Partner to develop social and economic aspects, as well as jointly mitigating and overcoming challenges to achieving sustainability goals, namely the welfare of all stakeholders and sustainability environment.



# Daftar Isi

## Content



Penjelasan Tema Theme Explanation	1
Daftar Isi Content	2
Tentang Laporan Keberlanjutan About Sustainability Report	4
Sambutan Direktur Utama Remarks from the Chief Executive Officer	6
Ikhtisar Keberlanjutan Sustainability Overview	14
Penghargaan dan Sertifikasi Award and Certifications	16
Peristiwa Penting 2021 2021 Milestones	18



## TENTANG MITRATEL About Mitratel

Sekilas Mitratel Mitratel at a Glance	24
Visi, Misi dan Nilai Perusahaan Vision, Mission, and Corporate Value	26
Nilai-Nilai Keberlanjutan Sustainability Values	28
AKHLAK di Mitratel AKHLAK at Mitratel	29
Kegiatan Usaha Business Activities	32
Wilayah Operasional Operational Areas	34
Struktur dan Komposisi Pemegang Saham Shareholder Structure and Composition	36
Anak Perusahaan Subsidiary	37
Rantai Pasokan Perusahaan Company Supply Chain	38
Perubahan Signifikan pada Perusahaan Significant Changes in the Company	40
Keanggotaan Asosiasi Membership in Associations	40





## TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Sustainability Governance

42

Komitmen Penerapan Tata Kelola Perusahaan  
Commitment to Implementing Corporate Governance

44

Kode Etik  
Code of Ethics

50

Sistem Pelaporan Pelanggaran  
Whistleblowing System

52

## KINERJA KEBERLANJUTAN

Sustainability Performance

54

Aspek Ekonomi  
Economic Aspect

56

Aspek Lingkungan  
Environmental Aspect

65

Aspek Sosial  
Social Aspect

77



## LAMPIRAN

Appendix

96

Daftar Indeks POJK  
POJK Index

98

Lembar Umpan Balik  
Feedback Form

101



# Tentang Laporan Keberlanjutan

## About Sustainability Report



Laporan keberlanjutan ini merupakan laporan keberlanjutan pertama yang diterbitkan oleh PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. Laporan berisi kinerja keberlanjutan yang terdiri dari tiga pilar, yaitu ekonomi, lingkungan dan sosial beserta dampak yang ditimbulkannya selama periode 1 Januari-31 Desember 2021.

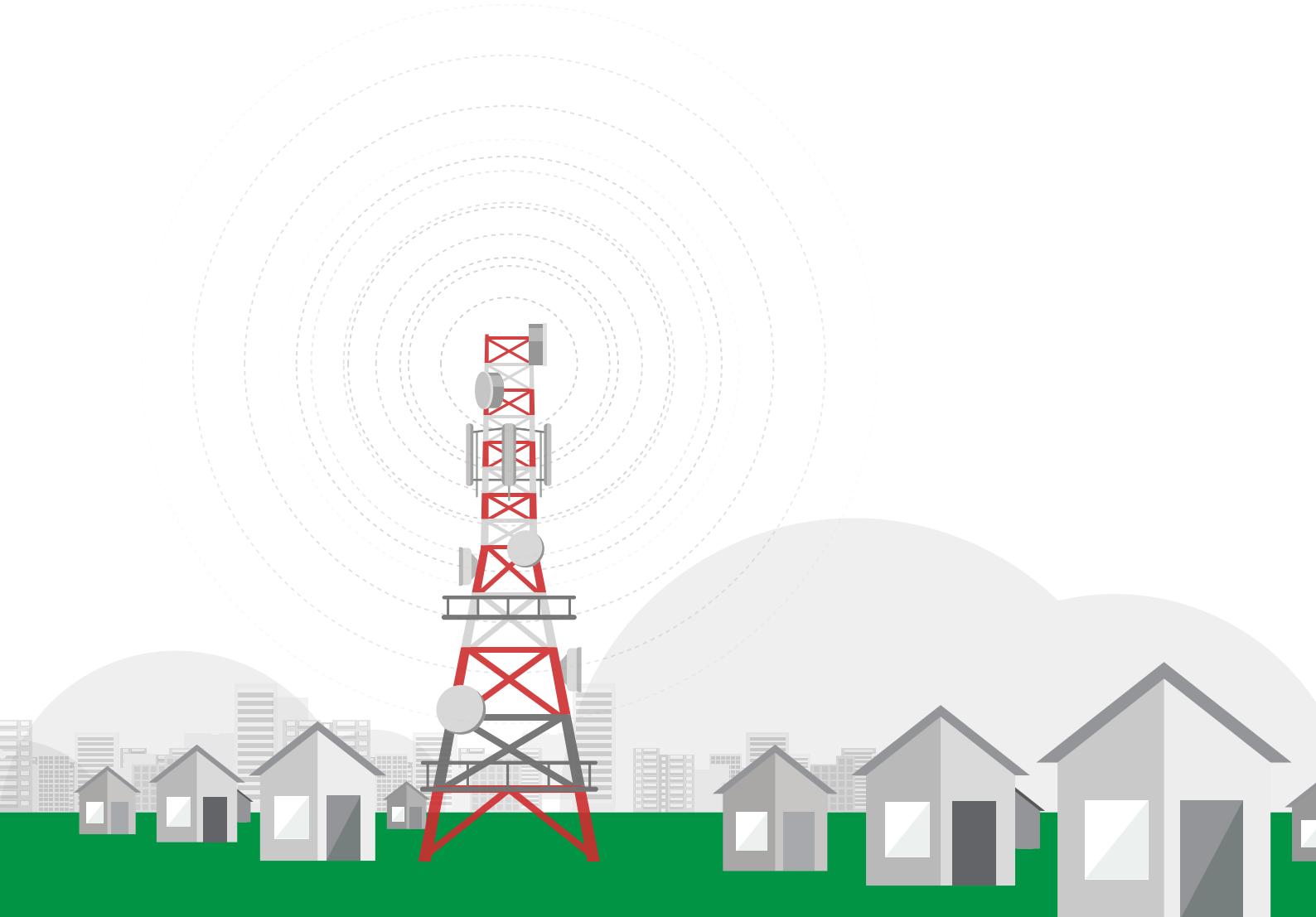
Selain sebagai implementasi akuntabilitas dan transparansi, penerbitan laporan ini sekaligus menjadi media bagi Mitratel untuk menyampaikan kontribusinya terhadap penerapan keuangan berkelanjutan serta pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/TPB (*Sustainable Development Goals/SDGs*) di Indonesia.

Penerbitan 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.

*This sustainability report is the first sustainability report published by PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. The report contains sustainability performance which consists of three pillars, namely economic, environmental, and social along with their impacts during the period 1 January-31 December 2021.*

*Apart from implementing accountability and transparency, the publication of this report is also a medium for Mitratel to communicate its contribution to the implementation of sustainable finance and the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia.*

*The publication of this report refers to the OJK Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies.*



## LINGKUP DAN BATASAN PELAPORAN

Laporan keberlanjutan ini mencakup aspek keberlanjutan Kantor Pusat PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk di Jakarta dan jaringan kantor di Medan, Surabaya, Pekanbaru, Denpasar, Palembang, Makassar, Jakarta, Balikpapan, Bandung, Jayapura dan Semarang.

## UMPAN BALIK

Untuk terwujudnya komunikasi dua arah, Perseroan menyediakan Lembar Umpaman Balik di bagian akhir laporan ini. Dengan lembar tersebut diharapkan pembaca dan pengguna laporan ini dapat memberikan usulan, umpan balik, opini dan sebagainya, yang sangat berguna bagi peningkatan kualitas pelaporan di masa depan. Pemberian umpan balik bisa disampaikan kepada:

## SCOPE AND LIMITS OF REPORTING

*This sustainability report covers the sustainability aspects of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk Head Office in Jakarta and its network of offices in Medan, Surabaya, Pekanbaru, Denpasar, Palembang, Makassar, Jakarta, Balikpapan, Bandung, Jayapura and Semarang.*

## FEEDBACK

*For the realization of two-way communication, the Company provides a Feedback Form at the end of this report. With this form, it is hoped that readers and users of this report can provide suggestions, feedback, opinions, and so on, which will be very useful for improving the quality of reporting in the future. Feedback can be submitted to:*

**PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk**

Gedung Telkom Landmark Tower, Lantai / Floor 25-27 Jl. Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta, 12710, Indonesia  
Tel. (021) 2793 3363, Fax: (021) 2277 0817 corporate.secretary@mitratel.co.id

# **Sambutan Direktur Utama**

Remarks from the  
Chief Executive Officer





# Sambutan Direktur Utama

Remarks from the Chief Executive Officer

[D.1] [A.1] [F.1]



**Theodorus Ardi  
Hartoko**

Direktur Utama  
Chief Executive Officer

## **Mitratel berkomitmen untuk terus tumbuh dan berkembang bersama lingkungan, masyarakat, dan tata kelola perusahaan dengan menciptakan hubungan yang harmonis dengan lingkungan dan masyarakat sekitar.**

Mitratel is committed to continuing to grow and develop together with the environment, society, and corporate governance by creating a harmonious relationship with the environment and the surrounding community.

---

Para Pemangku Kepentingan  
yang Terhormat,

Merupakan sebuah kehormatan bagi kami untuk dapat menyampaikan Laporan Keberlanjutan PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk yang pertama ini. Laporan ini bukan hanya sekedar untuk memenuhi ketentuan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, tapi juga sebagai wujud komitmen dan dukungan kami terhadap pembangunan berkelanjutan.

Kami sangat menyadari, kontribusi yang kami berikan terhadap pembangunan berkelanjutan masih belum optimal. Tapi, kami memiliki komitmen yang sangat kuat untuk menjadikan prinsip keberlanjutan sebagai salah satu pertimbangan dalam melakukan pengembangan

Honored Stakeholders,

It is an honor for us to be able to present this first Sustainability Report of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. This report is not only to fulfill the provisions of the POJK No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, but also as a form of our commitment and support for sustainable development.

We are very aware that our contribution to sustainable development has not been optimal. However, we have a very strong commitment to make the principle of sustainability as one of the considerations in developing our business. Mitratel is committed to continuing to grow and develop

usaha. Mitratel berkomitmen untuk terus tumbuh dan berkembang bersama lingkungan, masyarakat, dan tata kelola perusahaan dengan menciptakan hubungan yang harmonis dengan lingkungan dan masyarakat sekitar.

Tahun 2021, kami membuat sejarah penting dalam perjalanan usaha kami dengan melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) di Bursa Efek Indonesia. Langkah ini merupakan langkah penting yang akan sangat mempengaruhi strategi pengembangan usaha kami ke depan. IPO yang kami jalani berjalan dengan baik dan berhasil mengumpulkan dana hingga Rp18,8 triliun. Kami akan sangat berhati-hati dalam menggunakan dana hasil penawaran umum tersebut sesuai dengan prospektus yang telah kami sampaikan sebelumnya.

Selain itu, sepanjang tahun 2021 kami juga berhasil membukukan pertumbuhan usaha yang sangat membanggakan. Jumlah menara yang kami kelola bertambah 9.733 menara atau meningkat 52,7% dari tahun sebelumnya menjadi 28.206 menara. Dengan jumlah tersebut, kami menjadi salah satu *provider* menara yang memiliki jumlah menara yang terbanyak.

Penambahan jumlah menara tersebut juga diikuti dengan pertambahan jumlah *tenant* yang bertambah sebanyak 12.024 *tenant* atau naik 39,3% menjadi 42.594 *tenant*. Hal ini menyebabkan peningkatan yang cukup baik pada pencapaian *tenancy ratio* menara Mitratel, yaitu menjadi 1,51x di tahun 2021, sehingga pendapatan kami dapat tumbuh 11,0% menjadi Rp6.870 miliar.

Jumlah laba tahun berjalan yang dibukukan Perseroan tahun 2021 adalah sebesar Rp1.381 miliar, meningkat 129,4% dibandingkan tahun sebelumnya Rp602 miliar.

Hal yang membanggakan bagi kami adalah pencapaian yang sangat baik tersebut dapat kami raih di tengah kondisi perekonomian yang belum sepenuhnya pulih dari dampak pandemi Covid-19. Selain itu, terdapat sejumlah pembatasan yang diberlakukan pemerintah untuk menekan laju penyebaran virus.

Selain membukukan kinerja ekonomi yang sangat baik di tahun 2021, kami juga membukukan kinerja keberlanjutan yang cukup baik. Dari aspek lingkungan, kami telah menjalankan beberapa inisiatif untuk mengurangi jejak

together with the environment, society, and corporate governance by creating a harmonious relationship with the environment and the surrounding community.

In 2021, we made an important milestone in our business journey by conducting an Initial Public Offering (IPO) on the Indonesia Stock Exchange. This is an important step that will greatly affect our business development strategy going forward. Our IPO went well and managed to raise funds of up to IDR18.8 trillion. We will be very careful in using the proceeds from the public offering in accordance with the prospectus that we have submitted previously.

In addition, throughout 2021 we also managed to record an excellent business growth. The number of towers we manage increased by 9,733 towers or an increase of 52.7% from the previous year to 28,206 towers. With this number, we are one of the tower providers with the most towers.

The increase in the number of towers was also followed by an increase in the number of tenants, which increased by 12,024 tenants, an increase of 39.3% to 42,594 tenants. This has resulted in a significant increase in the achievement of Mitratel's tower tenancy ratio, which is 1.51x in 2021, so that our revenue can grow by 11.0% to Rp6,870 billion.

The total profit for the year recorded by the Company in 2021 was Rp1,381 billion, an increase of 129.4% compared to the previous year's Rp602 billion.

What we are proud of is that we were able to achieve this excellent achievement in the midst of economic conditions that have not yet fully recovered from the impact of the Covid-19 pandemic. In addition, there were a number of restrictions imposed by the government to suppress the spread of the virus.

In addition to posting a very good economic performance in 2021, we also posted a satisfying sustainability performance. From the environmental aspect, we have carried out several initiatives to reduce our environmental

lingkungan kami, salah satunya adalah melakukan peremajaan *battery* pada menara BTS Hotel dari jenis VRLA menjadi lithium yang memiliki daya tahan lebih panjang sehingga mengurangi limbah sampah.

Selain itu, melalui berbagai langkah yang kami lakukan, kami juga dapat menekan emisi cakupan 1 menjadi 31.262 ton CO<sub>2</sub> dari 34.146 ton CO<sub>2</sub> di tahun 2020. Walaupun dengan penambahan jumlah menara selama tahun 2021. Kami berupaya untuk terus menekan jumlah emisi yang dihasilkan secara langsung dari operasi kami.

Dari aspek sosial, tahun 2021 kami banyak terlibat dalam berbagai kegiatan sosial, khususnya dalam penanggulangan pandemi Covid-19. Kami menyadari, pandemi Covid-19 telah memberikan dampak yang sangat besar terhadap masyarakat, bukan hanya dari aspek kesehatan, juga dari aspek ekonomi. Karena itu, kami menjalankan serangkaian kegiatan dengan memberikan bantuan, termasuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kami juga telah membantu pembangunan sarana dan prasarana penyediaan air bersih untuk membantu masyarakat mengatasi kekeringan serta membantu korban bencana erupsi Gunung Semeru.

Di internal Perseroan, kami juga berupaya untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama dalam peningkatan kompetensi, kajian kinerja, pengembangan karir, dan menerima kompensasi dan apresiasi, serta memenuhi tanggung jawab K3 terhadap seluruh SDM dengan menyediakan fasilitas kesehatan dan melaksanakan program kesehatan kerja.

Sedangkan pada aspek tata kelola, di tahun 2021 kami melengkapi organ tata kelola dengan membentuk Komite Investasi CAPEX di yang berada di bawah Dewan Komisaris untuk melakukan pengawasan terhadap investasi yang kami lakukan. Selain itu kami juga melakukan perkuatan fungsi CFO menjadi CFRO (Chief Financial & Risk Officer), hal ini untuk memastikan kami dapat memitigasi setiap jenis risiko yang mungkin terjadi.

Tahun 2021 menjadi momentum bagi Perseroan untuk terus mengambil dan memanfaatkan peluang yang ada. Selain

footprint, one of which is rejuvenating the battery in the BTS Hotel tower from the VRLA type to lithium which has a longer durability so as to reduce waste.

In addition, through the various measures we have taken, we were also able to reduce scope 1 emissions to 31,262 tons of CO<sub>2</sub> from 34,146 tons of CO<sub>2</sub> in 2020 despite the addition of towers in 2021. We strive to continue to reduce the number of emissions generated directly from our operations.

From the social aspect, in 2021 we were heavily involved in various social activities, especially in dealing with the Covid-19 pandemic. We are aware that the Covid-19 pandemic has had a huge impact on society, not only from the health aspect, but also from the economic aspect. Therefore, we carry out a series of activities by providing assistance, including to improve the quality of health services.

We have also assisted in the construction of facilities and infrastructure for the supply of clean water to help the community cope with drought as well as assisting the affected community of the Mount Semeru eruption.

Internally, we also strive to ensure that every employee has equal opportunities to improve competence, review performance, career development, and receive compensation and appreciation, as well as fulfilling OHS responsibilities to all personnel by providing health facilities and implementing occupational health programs.

As for the governance aspect, in 2021 we completed the governance organs by establishing a CAPEX Investment Committee under the Board of Commissioners to supervise the investments we make. In addition, we also strengthen the function of CFO to become CFRO (Chief Financial & Risk Officer), to ensure we can mitigate every type of risk that may occur.

The year 2021 was a momentum for the Company to continue in taking advantage of existing opportunities.

itu, Perseroan telah mempersiapkan diri menghadapi berbagai tantangan dalam penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Peluang tersebut telah kami lihat, kami kaji dan akan kami implementasikan di masa mendatang. Kondisi ekonomi yang diprediksi akan terus meningkat di tahun 2022, menjadi peluang bagi Perseroan untuk turut meningkatkan kembali kinerja keberlanjutan secara keseluruhan.

Kami menyampaikan informasi tersebut di atas secara transparan ke dalam laporan keberlanjutan ini sebagai salah satu tanggung jawab Perseroan kepada seluruh pemangku kepentingan dan diharapkan dapat menjadi pedoman serta memotivasi internal Perseroan agar semakin peduli dan terus melakukan perbaikan tiada henti, serta inovasi demi masa depan yang lebih cerah.

Untuk menutup Laporan Keberlanjutan ini, jajaran Direksi mengucapkan apresiasi dan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pemangku kepentingan, atas segala dukungan, kepercayaan, pandangan positif, serta sumbangsih yang diberikan untuk menciptakan hari esok yang lebih baik.

In addition, the Company has prepared itself to face various challenges in implementing the principles of sustainable finance. We have seen these opportunities, studied them and will implement them in the future. Economic conditions which are predicted to continue to improve in 2022, are good opportunity opportunity for the Company to participate in improving the overall sustainability performance.

We convey the above information transparently in this sustainability report as one of the Company's responsibilities to all stakeholders and it is hoped that it can serve as a guide and motivate the internals of the Company to be more concerned and making continuous improvements, as well as innovations for a brighter future.

To conclude this Sustainability Report, the Board of Directors would like to express our deepest appreciation and gratitude to all stakeholders, for all the support, trust, positive views, and contributions to create a better tomorrow.

Atas nama Direksi  
On behalf of the Board of Directors,

Jakarta, Maret / March 2022



**Theodorus Ardi Hartoko**

Direktur Utama  
Chief Executive Officer



## **Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2021 PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk**

### **Statement of the Board of Commissioners and the Board of Directors on the Responsibility for the 2021 Sustainability Report of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk Tahun 2021 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan Perusahaan.

We, the undersigned, testify that all information in the Sustainability Report of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk for 2021 is presented in its entirety and we are fully responsible for the correctness of the contents in this Sustainability Report.

Dewan Komisaris / Board of Commissioners



Herlan Wijanarko  
Komisaris Utama  
President Commissioner



Mohammad Ridwan Rizqi  
Ramadhani Nasution  
Komisaris Independen  
Independent Commissioner



Henry Yosodiningrat  
Komisaris Independen  
Independent Commissioner



Hadi Prakosa  
Komisaris  
Commissioner

Direksi / Board of Directors



**Theodorus Ardi Martoko**  
Direktur Utama  
Chief Executive Officer



**Ian Sigit Kurniawan**  
Direktur Keuangan &  
Manajemen Risiko  
Chief Financial and  
Risk Officer



**Pratignyo Arif Budiman**  
Direktur Operasi & Pembangunan  
Chief Operating Officer



**Noorhayati Candrasuci**  
Direktur Bisnis  
Chief Business Officer



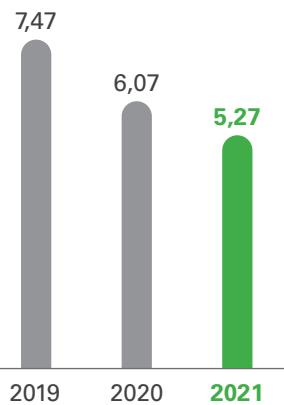
**Hendra Purnama**  
Direktur Investasi  
Chief Investment Officer

# Ikhtisar Keberlanjutan

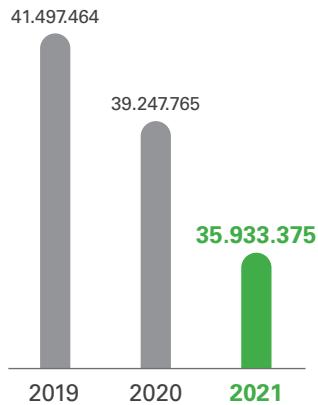
## Sustainability Overview

Keterangan Description	Satuan Unit	2021	2020	2019
<b>ASPEK EKONOMI / ECONOMIC ASPECT [B.1]</b>				
Jumlah Menara yang Dikelola Number of Managed Towers	Unit	28.206	18.473	15.892
Jumlah Pendapatan Netto Total Revenue	Miliar Rupiah Billion Rupiah	6.870	6.187	5.326
Laba (Rugi) Tahun Berjalan Income (Loss) for the Year	Miliar Rupiah Billion Rupiah	1.381	602	493
Jumlah Menara yang Menggunakan Baterai Lithium Number of Towers Using Lithium Batteries	Unit Produk Product Unit	189 site	93 site	68 site
<b>ASPEK LINGKUNGAN / ENVIRONMENTAL ASPECT [B.2]</b>				
Penggunaan BBM Fuel Consumption (On site /Tower)	Liter	823.943	709.779	836.470
	Rupiah (Dalam Juta) Rupiah (in Million)	12.893	9.858	11.872
Penggunaan listrik Electricity Usage (On site /Tower)	kWh	35.933.375	39.247.765	41.497.464
	Rupiah (Dalam Juta) Rupiah (in Million)	51.913	56.701	59.951
Emisi yang Dihasilkan Emissions Generated	ton CO <sup>2</sup> tons of CO <sup>2</sup>	5,27	6,07	7,47
Penggunaan Air /Water Use -PDAM / Public water utilities -Air Tanah / Groundwater	Meter kubik Cubic meter	N/A	N/A	N/A
	Meter kubik Cubic meter	N/A	N/A	N/A
Biaya Lingkungan Environmental Cost	Juta Rupiah Million Rupiah	4.009	3.009	N/A
<b>ASPEK SOSIAL / SOCIAL ASPECT [B.3]</b>				
Jumlah Karyawan Tetap Number of Permanent Employees	Orang Personnel	385	298	211
Jumlah Karyawan Kontrak Number of Contract Employees	Orang Personnel	153	230	354
Insiden Kecelakaan Kerja Work Accident Rate	Kasus Case	0	0	0
Jumlah Jam Pelatihan/Karyawan Number of Training Hours/Employee	Jam/Karyawan Hours/Employee	15,2	18,7	N/A
Penyaluran Dana CSR CSR Funds Distribution	Juta Rupiah Million Rupiah	1.282	838	N/A

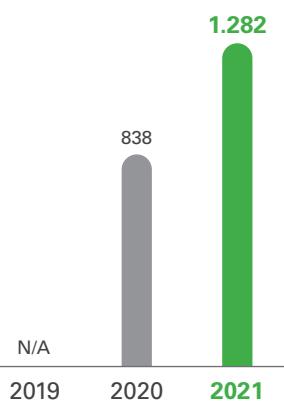
Emisi yang Dihasilkan  
Emissions Generated  
dalam ton CO<sub>2</sub> / in tons of CO<sub>2</sub>



Volume Penggunaan Listrik  
Electricity Usage  
dalam / in Kwh



Penyaluran Dana CSR  
CSR Funds Distribution  
dalam Juta Rupiah / in Million Rupiah



# Penghargaan dan Sertifikasi

## Awards and Certifications

### Penghargaan / Awards



#### Best Collection Performance

Tanggal Perolehan / Award Date  
**30 Juni / June 2021**

Nama Event / Event Name  
**NEXTGEN Award Q1 - 2021**

Lembaga (yang memberikan) /  
Awarding Organization  
**Telkom Indonesia**

Skala / Scale  
**Nasional / National**

#### Best Customer Experience and Digitization

Tanggal Perolehan / Award Date  
**30 Juni / June 2021**

Nama Event / Event Name  
**NEXTGEN Award Q1 - 2021**

Lembaga (yang memberikan) /  
Awarding Organization  
**Telkom Indonesia**

Skala / Scale  
**Nasional / National**

#### Penghargaan Pencapaian Performansi Tinggi untuk Delivery Project Non 3T H3I

High Performance Achievement Award for Non 3T H3I Delivery Project

Tanggal Perolehan / Award Date  
**26 Agustus / August 2021**

Nama Event / Event Name  
**H3I Batch#1 2021**

Bidang Penghargaan / Award Category  
**Performance delivery project Non 3T**

Lembaga (yang memberikan) /  
Awarding Organization  
**H3I**

Skala / Scale  
**Nasional / National**



#### Top Digital Corporate Branding

Tanggal Perolehan / Award Date  
**29 September 2021**

Bidang Penghargaan / Award Category  
**Corporate Branding**

Lembaga (yang memberikan) /  
Awarding Organization  
**Suara Pemerintah ID & TRAS N CO**

Skala / Scale  
**Nasional / National**

#### The Best Collaboration Partner – Winner 1

Tanggal Perolehan / Award Date  
**30 September 2021**

Nama Event / Event Name  
**Rapim NITS**

Lembaga (yang memberikan) /  
Awarding Organization  
**Telkom Indonesia**

Skala / Scale  
**Nasional / National**



### The Leader of TJSL Initiative on Telecommunication

Tanggal Perolehan / Award Date  
**14 Oktober / October 2021**

Nama Event / Event Name  
**TJSL & CSR Award 2021**

Lembaga (yang memberikan) /  
Awarding Organization  
**BUMN Track**

Skala / Scale  
**Nasional / National**

### Juara II Pilar Lingkungan *Second Place for Environmental Pillar*

Tanggal Perolehan / Award Date  
**14 Oktober / October 2021**

Nama Event / Event Name  
**TJSL & CSR Award 2021**

Lembaga (yang memberikan) /  
Awarding Organization  
**BUMN Track**

Skala / Scale  
**Nasional / National**

## Sertifikasi / Certifications



### **OHSAS 18001 : 2007 Safety Management System**

Masa Berlaku / Validity Period  
**25 Mei / May 2018 - 25 Mei / May 2021**

Lingkup Sertifikasi / Certification Scope  
**Safety Management System**

Lembaga (yang memberikan) /  
Certification Body  
**TQCSI**



### **Occupational Safety and Health Management System**

Masa Berlaku / Validity Period  
**30 Juli / July 2018 – 30 Juli / July 2021**

Lembaga (yang memberikan) /  
Certification Body  
**Kementerian Tenaga Kerja - NKRI  
Ministry of Manpower - Republic  
of Indonesia**



### **Sertifikasi Sistem Keselamatan & Kesehatan Kerja (SMK3)**

*Occupational Safety & Health System  
Certification (SMK3)*

Lingkup Sertifikasi / Certification Scope  
**Penerapan Sistem Manajemen  
Keselamatan dan Kesehatan Kerja  
Implementation of Occupational Health  
and Safety Management System**

Deskripsi Singkat / Brief Description  
**Sertifikat ini sebagai langkah Mitratel  
memenuhi Peraturan UU no. 1 tahun  
1970 tentang Keselamatan Kerja dan PP  
no. 50 tahun 2012 tentang Penerapan  
Sistem Manajemen Keselamatan dan  
Kesehatan Kerja**  
*This certification is a step for Mitratel  
to comply with Law no. 1 of 1970  
concerning Occupational Safety and  
Government Regulation no. 50 of  
2012 concerning the Implementation  
of Occupational Health and Safety  
Management Systems*

Lembaga (yang memberikan) /  
Certification Body  
**Kementerian Ketenagakerjaan RI  
Ministry of Manpower – Republic  
of Indonesia**

# Peristiwa Penting 2021

## 2021 Milestones



**Januari**  
January

**18 Januari / January**  
Mitratel berbagi melalui tim Area 4 menyerahkan bantuan logistik ke lokasi gempa bumi Majene dan Mamuju untuk meringankan para korban terdampak di lokasi pengungsian.

Mitratel Berbagi, represented by the team from Area 4, donated assistance for the refugees of Majene and Mamuju earthquake in the refugee camps.

**Mei**  
May

**1 Mei / May**  
Program Sembako Gratis merupakan gerakan kepedulian terhadap masyarakat sekitar dengan cara mengumpulkan dana dari karyawan Mitratel yang akan digunakan untuk memberikan sembako secara gratis kepada sahabat Mitratel (Ojol, Petugas Sampah, Satpam dll). Program Sembako Gratis ini bekerjasama dengan 50 warung sembako yang tersebar di wilayah Sumatra, Jawa/Bali, Kalimantan dan Sulmapua dengan melibatkan 50 Agen.

Program Sembako Gratis is a social movement for the surrounding community by raising funds from Mitratel employees which were used to provide free basic necessities to Mitratel friends (Ojol, Waste Collectors, Security Guards, etc.). Program Sembako Gratis collaborated with 50 small grocery stores spread across Sumatra, Java/Bali, Kalimantan, and Sulmapua by involving 50 agents.

**Juni**  
June

**8 Juni / June**  
Mitratel membangun sarana dan prasana sumber air bersih berupa sumur bor untuk memenuhi kebutuhan air bagi warga Desa Pengotan Kabupaten Bangli.

Mitratel built facilities and infrastructure for clean water in the form of drilled wells to meet the water needs of the residents of Pengotan Village, Bangli Regency.



**Desember**  
December

**Agustus**  
August

**10 Agustus / August**

Komisaris Utama, Direktur Utama dan Para Direksi Mitratel menyalurkan bantuan 2 Unit Ventilator kepada Direktur RSU PKU Muhammadiyah Gubug – Grobogan.

Bantuan ini merupakan dukungan perusahaan dalam percepatan penanganan pasien Covid-19, serta mampu menurunkan tingkat risiko kematian. Mitratel mengapresiasi setinggi-tingginya terhadap nakes yang berada di garda terdepan.

President Commissioner, CEO and Directors of Mitratel distributed the assistance of 2 Ventilator Units to the Director of the PKU Muhammadiyah Gubug RSU - Grobogan.

This aid is part of the company's support in accelerating the handling of Covid-19 patients in order to reduce the risk of death. Mitratel gives highly appreciation for the forefront health workers.

**16 Desember / December**

Mitratel melalui Program Mitratel Berbagi menyalurkan bantuan untuk masyarakat terdampak erupsi Gunung Semeru, berupa kebutuhan para pengungsi seperti genset, toilet portable, septic tank, tenda, terpal, dll. Bantuan disampaikan langsung oleh Direktur Utama Mitratel kepada Wakil Bupati Lumajang di Posko Tanggap Darurat Pasirian Lumajang.

Mitratel, through the Mitratel Berbagi Program, distributed assistance to communities affected by the eruption of Mount Semeru, in the form of basic needs for the refugees such as generators, portable toilets, septic tanks, tents, tarpaulins, etc. The assistance was delivered directly by the Managing Director of Mitratel to the Deputy Regent of Lumajang at the Pasirian Lumajang Emergency Response Post.

# Tentang Mitratel

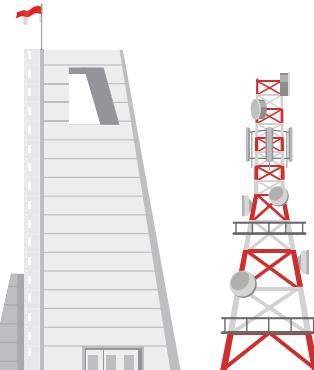
About Mitratel





# Sekilas Mitratel

## Mitratel at a Glance



PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk., selanjutnya disebut "Mitratel" atau "Perseroan" didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 50 tanggal 18 Oktober 1995, yang dibuat dihadapan HM Afdal Gazali, SH., Notaris di Jakarta dan mendapat pengesahan dari Kementerian Kehakiman Republik Indonesia melalui Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2-13273.HT.01.01TH'95. tanggal 19 Oktober 1995 dan telah diuraikan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 98 Tambahan No. 10081 tanggal 8 Desember 1995.

Mitratel merupakan salah satu anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang bergerak di bisnis menara telekomunikasi beserta ekosistemnya, termasuk jasa penunjang digital untuk *mobile infrastructure*, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh Perseroan. Pendirian Perseroan ditujukan untuk merespon pertumbuhan industri telekomunikasi di Indonesia, khususnya telekomunikasi seluler dengan menjalankan bisnis penyediaan menara telekomunikasi.

Mitratel memiliki visi untuk menjadi *leader* dan *best provider* terbaik dalam penyediaan infrastruktur telekomunikasi di Asia Tenggara, oleh karena itu, Perseroan banyak melakukan investasi dengan membangun menara dan melakukan akuisisi menara milik perusahaan lain. Saat ini Mitratel telah memiliki lebih dari 28.206 menara telekomunikasi tersebar di seluruh Indonesia.

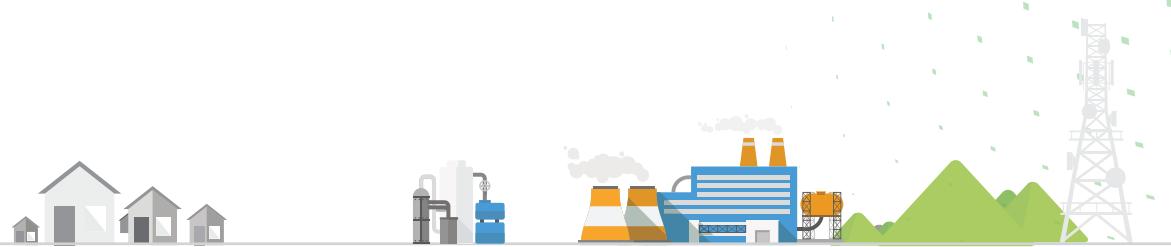
Mitratel memiliki 2 portofolio utama: *Tower Leasing (Built to Suit, colocation dan Reseller)* dan *Tower Related Business (Project Solution, dan managed service)*.

PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk, hereinafter referred to as "Mitratel" or "the Company" was established based on the Deed of Establishment No. 50 dated 18 October 1995, made before HM Afdal Gazali, SH., Notary in Jakarta, and was approved by the Ministry of Justice of the Republic of Indonesia through the Decree of the Minister of Justice of the Republic of Indonesia No. C2-13273.HT.01.01TH'95. dated 19 October 1995 and has been detailed in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 98 Supplement No. 10081 dated 8 December 1995.

Mitratel is a subsidiary of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk which is engaged in the Telecommunication tower business, along with its ecosystem, including supporting digital services for mobile infrastructure, as well as optimal utilization of Company's resources. The Company was established as a response to the growth of the telecommunications industry in Indonesia, particularly cellular telecommunications through provision of telecommunications towers business.

Mitratel has the vision to become the best leader and provider in the provision of telecommunications infrastructure in Southeast Asia, therefore, the Company invests a lot by building towers and acquiring towers owned by other companies. Mitratel currently has more than 28,206 telecommunication towers spread throughout Indonesia.

The Company has two main portfolios, namely Tower Leasing (Built to Suit, Colocation and Reseller) and Tower Related Business (Project Solution and Managed Service).



## **"MENJADI LEADER DAN PROVIDER TERBAIK DALAM PENYEDIAAN INFRASTRUKTUR TELEKOMUNIKASI DI ASIA TENGGARA".**

To be the leader and best provider in providing telecommunications infrastructure in Southeast Asia.

Dalam rangka memperkuat lini bisnis dan meningkatkan profitabilitas, Mitratel melakukan eksplorasi *2<sup>nd</sup> curve of business* dengan mengembangkan portofolio baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengembangan portofolio baru ini mengacu pada evolusi bisnis perusahaan menara di tingkat global yaitu terkait bidang *edge infra solution, power-to-tower, small cells, tower fiberization* dan bisnis digital (*internet of things*). Saat ini seluruh operator seluler di Indonesia telah menjadi pelanggan Mitratel melalui penempatan perangkat *Base Transceiver Station (BTS)* di menara Mitratel.

Tahun 2021, Mitratel memasuki babak baru dalam pengembangan usahanya dengan melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) di Bursa Efek Indonesia atas 23.493.524.800 lembar saham biasa atas nama atau sebesar 28,13% dari modal ditempatkan dan disetor Perseroan setelah Penawaran Umum Perdana Saham. Melalui aksi korporasi tersebut, Mitratel akan terus melakukan pengembangan usaha agar dapat memberikan manfaat yang optimal kepada seluruh pemangku kepentingan dan mewujudkan visi "Menjadi Leader dan Provider terbaik dalam penyediaan infrastruktur telekomunikasi di Asia Tenggara".

In order to strengthen business lines and increase profitability, Mitratel explores the 2nd curve of business by developing a new portfolio to meet customer needs. The development of this new portfolio refers to the business evolution of tower companies at the global level, namely related to *edge infra solution, power-to-tower, small cells, tower fiberization*, and digital business (*internet of things*). Currently, all cellular operators in Indonesia have become Mitratel customers through the placement of *Base Transceiver Station (BTS)* devices in Mitratel towers.

In 2021, Mitratel entered a new phase in its business development by conducting an Initial Public Offering (IPO) on the Indonesia Stock Exchange for 23,493,524,800 registered common shares or 28.13% of the Company's issued and paid-up capital after the Initial Public Offering. Through this corporate action, Mitratel will continue to develop its business in order to provide optimal benefits to all stakeholders and realize the vision of "To be the leader and best provider in providing telecommunications infrastructure in Southeast Asia".

## Visi, Misi dan Nilai Perusahaan

### Vision, Mission, and Corporate Value

[C.1]

#### Visi / Vision

## Menjadi *leader* dan *provider* terbaik dalam penyediaan infrastruktur telekomunikasi di Asia Tenggara.

To be the leader and best provider in providing telecommunications infrastructure in Southeast Asia.

#### Misi / Mission

- Memberikan layanan *infrastructure solution* dengan kualitas yang prima dan harga yang kompetitif.
- Menciptakan *value* bagi Pemangku Kepentingan
- To provide infrastructure solution services with excellent quality and competitive prices.
- To create value for the Stakeholders.

#### Penjelasan Visi

Explanation of Vision

Kami ingin menjadi Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas khususnya Jasa Konstruksi, Perdagangan Umum dan Outsourcing. Kami juga bertekad untuk memberikan pelayanan terbaik di antara perusahaan-perusahaan sejenis lainnya. Dengan pelayanan yang baik dan berkualitas, diharapkan terjalin hubungan usaha yang berkesinambungan dengan mitra bisnis, untuk mencapai hasil yang optimal bagi para pihak.

We aim to be a company that is able to provide quality services, especially Construction Services, General Commerce, and Outsourcing. We are also determined to provide the best service among other similar companies. With excellent and high-quality service, we hope to establish a sustainable business relationship with business partners to achieve optimal results for all parties.

#### Penjelasan Misi

Explanation of Mission

Komitmen kami yang utama adalah memberikan kualitas pelayanan terbaik. Pelayanan tersebut dihasilkan berkat kerja sama tim yang handal dan berdedikasi di segenap lini usaha, sehingga pelayanan terbaik itu konsisten dan menyeluruh dalam mewujudkan bisnis pelanggan. Terwujudnya bisnis pelanggan merupakan bagian utama dari strategi usaha kami.

Our main commitment is to providing the best quality service. The service is delivered by our reliable and dedicated teamwork in all lines of business, so that the best service is delivered consistently and comprehensively in realizing the customer's business. The realization of the customer's business is a major part of our business strategy.

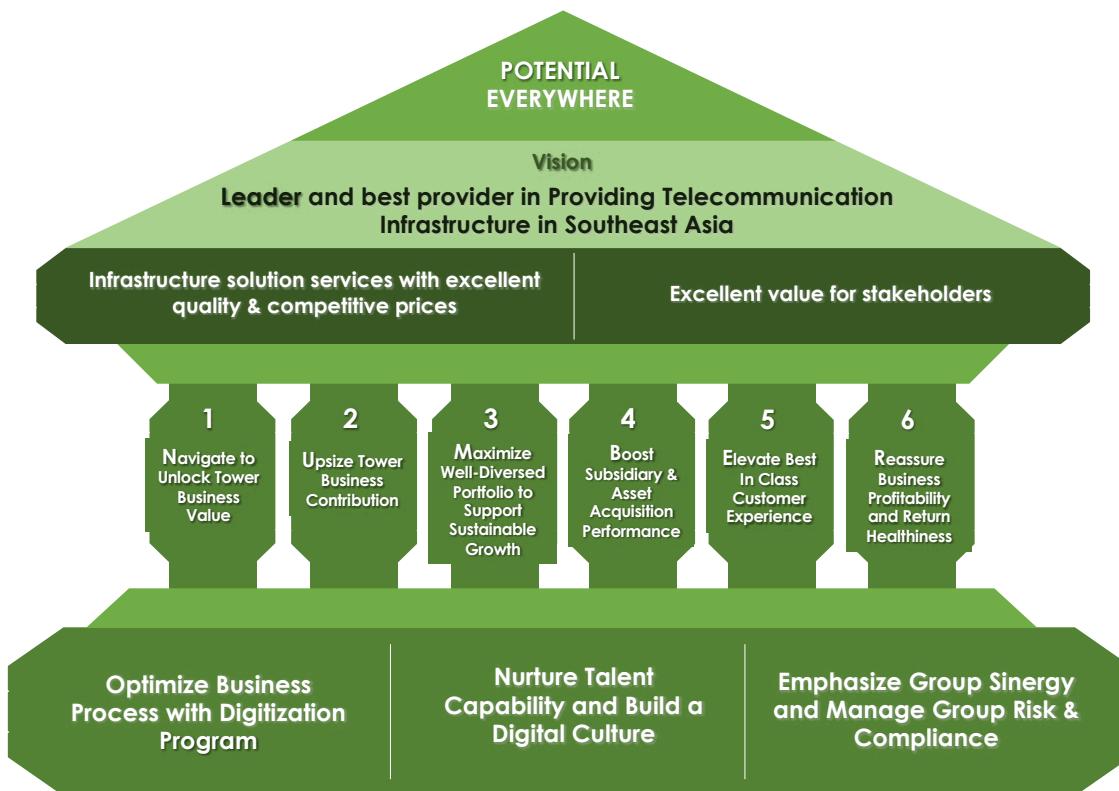
**Purpose:**

# *Potential Everywhere*

1. Kami percaya dalam menyebarkan potensi dan menciptakan peluang.
2. Kami membantu semua pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan mereka tanpa adanya batas.
3. Kami membantu membangun potensi nyata untuk Indonesia yang lebih baik.

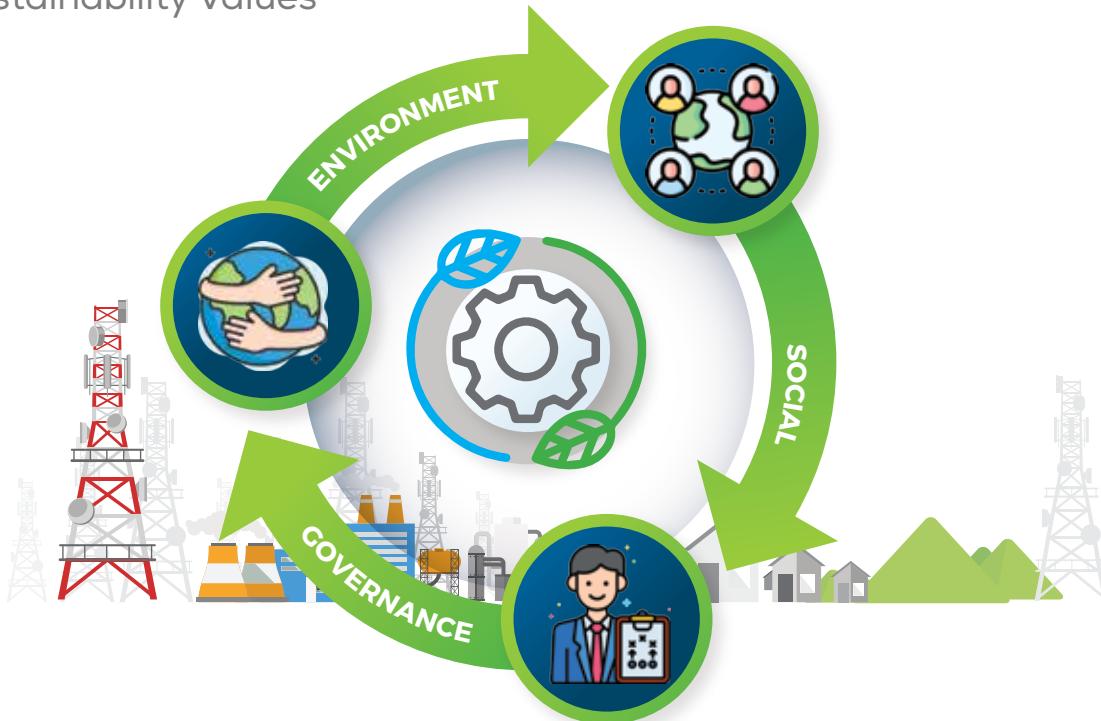
1. We believe in spreading potential and creating opportunities.
2. We help all of our stakeholders to achieve their goals without any limits.
3. We are helping to build real potential for a better Indonesia.

## **Arsitektur Strategis Perusahaan** Enterprise Strategic Architecture



Visi, Misi dan Nilai Perusahaan **Vision, Mission and Company Value**

## Nilai-Nilai Keberlanjutan Sustainability Values



Mitratel selalu mensinergikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola dalam menjalankan bisnis untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan

Mitratel always synergizes environmental, social, and governance aspects in running its business to achieve sustainable growth.

1 Mitratel menyadari bahwa membangun reputasi perusahaan penting untuk keberlanjutan dan pencapaian tersebut tidak hanya berkisar pada kinerja keuangan, tetapi juga melibatkan kontribusi kepada masyarakat sekitar. Untuk itu, program *Environment, Social, and Governance* (ESG) dilaksanakan berdasarkan kesadaran bahwa keberadaan dan keberhasilan Mitratel sebagai perusahaan infrastruktur telekomunikasi terkemuka di Indonesia tergantung pada sikap perusahaan terhadap lingkungan, keterlibatan dengan sumber daya manusia, dan penerimaan dari masyarakat sekitar. Mitratel berkomitmen terhadap isu sosial, baik terkait kesetaraan gender, keselamatan dan Kesehatan karyawan, peningkatan kompetensi karyawan, serta tanggungjawab social dan lingkungan yang diwujudkan dalam bentuk program kerja tahunan serta dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh *stakeholder*.

Mitratel realizes that building a company's reputation is important for sustainability and this achievement does not only revolve around financial performance, but also involves contributing to the surrounding community. For this reason, the Environment, Social, and Governance (ESG) program is implemented based on the awareness that the existence and success of Mitratel as a leading telecommunications infrastructure company in Indonesia depends on the company's attitude towards the environment, involvement with human resources, and acceptance from the surrounding community. Mitratel is committed to social issues, both related to gender equality, employee safety and health, improving employee competence, as well as social and environmental responsibilities which are realized in the form of annual work programs and can be accounted to all stakeholders.

2 Mitratel menjaga tata kelola dengan berfokus pada tata kelola manajemen yang baik dan berkelanjutan di sisi internalnya dengan menerapkan prinsip pertanggungjawaban, akuntabilitas, kesetaraan, kemandirian dan transparansi untuk menjaga tingkat kepercayaan dari seluruh *stakeholder* terhadap perusahaan.

Mitratel maintains governance by focusing on good and sustainable management practices internally by applying the principles of responsibility, accountability, equality, independence, and transparency to maintain the level of trust of all stakeholders in the Company.

## AKHLAK di Mitratel / AKHLAK at Mitratel

# AKHLAK

AKHLAK merupakan Nilai-nilai Utama Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang harus diadopsi oleh seluruh Perusahaan di bawah KBUMN agar setiap Sumber Daya Manusia BUMN mengetahui, mengimplementasikan, dan menginternalisasikan Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) tersebut secara sungguh-sungguh, konsisten, dan konsekuensi, sehingga melahirkan perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja BUMN yang selaras dengan Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) BUMN.

Akhlek adalah *Core Values* Badan Usaha Milik Negara, terdiri dari nilai-nilai Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.

AKHLAK are the Core Values of the Human Resources of State-Owned Enterprises (SOE) that must be adopted by all companies under the Ministry of SOEs so that all Human Resources of the SOEs know, implement, and internalize these Core Values sincerely, consistently, and consequently, which will generate daily behavior and SOE work culture that are in line with the Core Values of the SOE.

AKHLAK are the Core Values of State-Owned Enterprise, consisting of the values of Amanah (trustworthy), Kompeten (competent), Harmonis (harmonious), Loyal, Adaptif (adaptive), and Kolaboratif (collaborative);

### **KOMPETEN** Competent

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.  
*Continue to learn and develop capabilities.*

### **AMANAH** Trust

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.  
*Uphold the trust given.*

### **KOLABORATIF** Collaborative

Membangun kerja sama yang sinergis.  
*Build synergistic cooperation.*

### **HARMONIS** Harmonious

Saling peduli dan menghargai perbedaan.  
*Mutual care and respecting differences.*

### **LOYAL** Loyal

Beredikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.  
*Dedicated and prioritizing the interests of the Nation and the State.*

### **ADAPTIF** Adaptive

Terus berinovasi dan antusias dalam mengerakkan ataupun menghadapi perubahan .  
*Continue to innovate and be enthusiastic in driving or facing change.*



## Visi, Misi dan Nilai Perusahaan Vision, Mission and Company Value

### PERILAKU AKHLAK DI MITRATEL

Pembentukan Nilai Budaya tersebut tertuang dalam Peraturan Direktur Keuangan Nomor PR.21 /HC2 /JDMT-10000000/XL/2020 tentang Pedoman Penerapan Nilai Inti AKHLAK PT Dayamitra Telekomunikasi.

#### A AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

Panduan Perilaku:

1. Memenuhi janji dan komitmen;
2. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan;
3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

#### AKHLAK Behavior at Mitratel

The establishment of the Cultural Values is stated in the Director of Finance Regulation No. PR.21/HC2/JDMT-10000000/XL/2020 concerning Guidelines for the Implementation of PT Dayamitra Telekomunikasi's AKHLAK Core Values..

#### TRUSTWORTHY

Uphold the trust given.

Code of Conduct:

1. Keep promises and fulfill commitments;
2. Take responsibility for the tasks, decisions, and actions performed;
3. Adhere to moral and ethical values.

#### H KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

Panduan Perilaku:

1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan;
2. Membantu orang lain belajar;
3. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

#### COMPETENT

Continue to learn and develop capabilities.

Code of Conduct:

1. Increase personal competence to respond to challenges;
2. Help others learn;
3. Perform tasks with the best quality.

#### H HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

Panduan Perilaku:

1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
2. Suka menolong orang lain;
3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

#### HARMONIOUS

Mutual care and respecting differences.

Code of Conduct:

1. Appreciate everyone regardless of their background;
2. Cherish in helping others;
3. Create a conducive work environment.

#### A LOYAL

Beredikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

Panduan Perilaku:

1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara;
2. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar;
3. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

#### LOYAL

Dedicated and prioritizing the interests of the Nation and the State.

Code of Conduct:

1. Maintain the reputation of fellow employees, leaders, SOEs, and the State.
2. Willing to sacrifice to achieve a greater goal.
3. Obey the leaders as long as it does not contradict the laws and ethics.

#### A ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

Panduan Perilaku:

1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik;
2. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi;
3. Bertindak proaktif.

#### ADAPTIVE

Continue to innovate and be enthusiastic in driving or facing change.

Code of Conduct:

1. Adjust quickly to be better
2. Continuously make improvements to keep up with technological development
3. Act proactively.

#### A KOLABORATIF

Membangun kerja sama yang sinergis.

Panduan Perilaku:

1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;
3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

#### COLLABORATIVE

Build synergistic cooperation.

Code of Conduct:

1. Provide opportunities to various parties to contribute;
2. Be open in collaborating to generate added values;
3. Leverage the utilization of various resources for common goals.



# Kegiatan Usaha

## Business Activities

[C.4]



Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan yang terakhir, yang dimuat dalam Akta No. 31 tanggal 21 Agustus 2021, yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, Notaris di Jakarta, disebutkan bahwa Maksud dan Tujuan Perseroan adalah menjalankan usaha yang bergerak di bidang bisnis menara telekomunikasi beserta ekosistemnya, termasuk jasa penunjang digital untuk *mobile infrastructure*, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh Perseroan. Untuk melaksanakan maksud dan tujuan Perseroan, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha utama dan dapat melaksanakan kegiatan usaha penunjang. Produk yang dihasilkan adalah berupa jasa penyediaan. Perseroan memiliki 2 portofolio utama: *Tower Leasing (Built to Suit, Colocation dan Reseller)* dan *Tower Related Business (Project Solution dan Managed Service)*.

Based on the Company's most recent Articles of Association, stated in the Notarial Deed No. 31 dated 21 August 2021, made before Fathiah Helmi, Notary in Jakarta, the Company's Purpose and Objectives is to conduct a business engaged in the telecommunications tower business and its ecosystem, including digital support services for mobile infrastructure, as well as optimizing the utilization of available resources owned by the Company. To carry out its purposes and objectives, the Company may carry out main business activities and supporting business activities. The resulting product is in the form of services for the provision and operation of telecommunication infrastructure. The Company has two main portfolios, namely Tower Leasing (Built to Suit, Colocation and Reseller) and Tower Related Business (Project Solution and Managed Service).

### 1. Tower Lease

#### *Built to Suit*

*Built to Suit* ditawarkan dalam dua skema yaitu *Built to Suit Mikro* dan *Built to Suit Makro*.

- *Built to Suit* Mikro adalah penyewaan menara, layanan dengan membangun *site* mikro baru (<30m) baik untuk solusi *indoor* dan *outdoor*. Untuk solusi dalam ruangan (*indoor solution*) kami menyediakan *In Building System* (IBS) dalam bentuk *Distributed Antenna System* (DAS). Untuk solusi luar ruangan kami menyediakan BTS Hotel sebagai solusi dalam cakupan & kebutuhan peningkatan kapasitas layanan seluler dalam bentuk BTS room, FO akses dan *Antenna system* pada mikro pole.

#### 1. Tower Lease

##### *Built to Suit*

*Built to Suit* is offered in two schemes, namely Build to Suit Micro and Build to Suit Macro.

- Build to Suit Micro is a tower rental service that builds a new micro site (<30m) both for indoor and outdoor solutions. For indoor solutions, we provide In-Building Systems (IBS) in the form of Distributed Antenna System (DAS). For outdoor solutions, we provide BTS Hotel as a solution for coverage & increasing cellular service capacity in the form of BTS rooms, FO access, and Antenna systems on micro poles.

- *Built to Suit* Makro adalah layanan sewa menara dengan membangun *site* makro baru (>30m) sesuai dengan lokasi dan spesifikasi yang ditentukan oleh pelanggan sebagai penyewa/pelanggan pertama.

#### *Colocation*

Layanan Penyewaan *space* baik di menara maupun di lahan menara yang dimiliki Mitratel kepada pelanggan Mitratel (operator telekomunikasi dan non operator) untuk penempatan perangkat antena dan juga *Radio Base Station* (RBS) di lahan menara yang terhubung dengan jaringan listrik dan juga *fiber optic*.

#### *Reseller*

Layanan penyewaan menara dengan menawarkan menara pihak ketiga untuk digunakan oleh pelanggan atau disewakan ke pihak lain.

## **2. Tower Related Business**

#### *Project Solution*

Layanan terkait *project one time charge tower related business* menara telekomunikasi yang ditawarkan oleh Mitratel sebagai layanan *one stop solution*, termasuk: *Fiber Optic Solution*, *Service Solution*, *Mobile Solution* dan *ME (Mechanical Electrical) Solution*.

#### *Managed Service*

Layanan pengelolaan rutin infrastruktur telekomunikasi seperti *Fiber Optic*, Radio IP, SQUAT B dan SQUAT R, patroli akses dan pengelolaan sumber daya pendukung infrastruktur telekomunikasi tersebut.

- Built to Suit Macro is a tower rental service that builds a new macro site (>30m) in accordance with the location and specifications preferred by the customer as the first tenant/customer.

#### Colocation

Rental of Mitratel towers and land to Mitratel customers (telecommunications operators and non-operators) for the placement of antenna equipment and also Radio Base Station (RBS) on areas connected to the electricity network and also fiber optics.

#### Reseller

A tower rental service that offers third-party towers to customers for their own use or leased back to other parties.

## **2. Tower Related Business**

#### *Project Solution*

Services related to one-time charge project in telecommunications tower related business offered by Mitratel as a one-stop solution service, including: Fiber Optic Solution, Service Solution, Mobile Solution and ME (Mechanical Electrical) Solution.

#### *Managed Service*

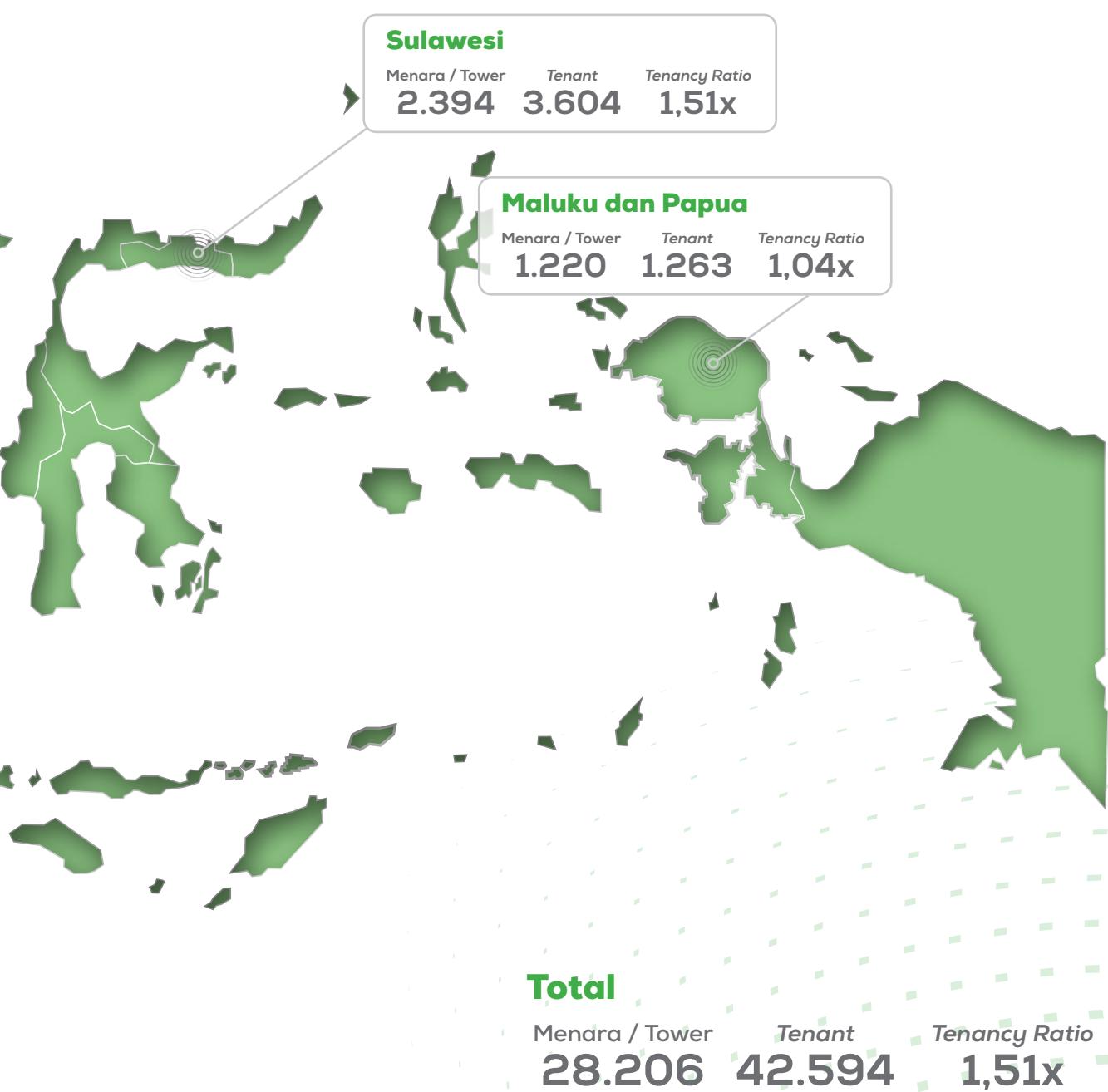
Services related to routine management of telecommunications infrastructure, such as Fiber Optic, IP Radio, SQUAT B and SQUAT R, access patrol, and management of supporting resources for the telecommunications infrastructure.

# Wilayah Operasional

## Operational Areas

[C.3]





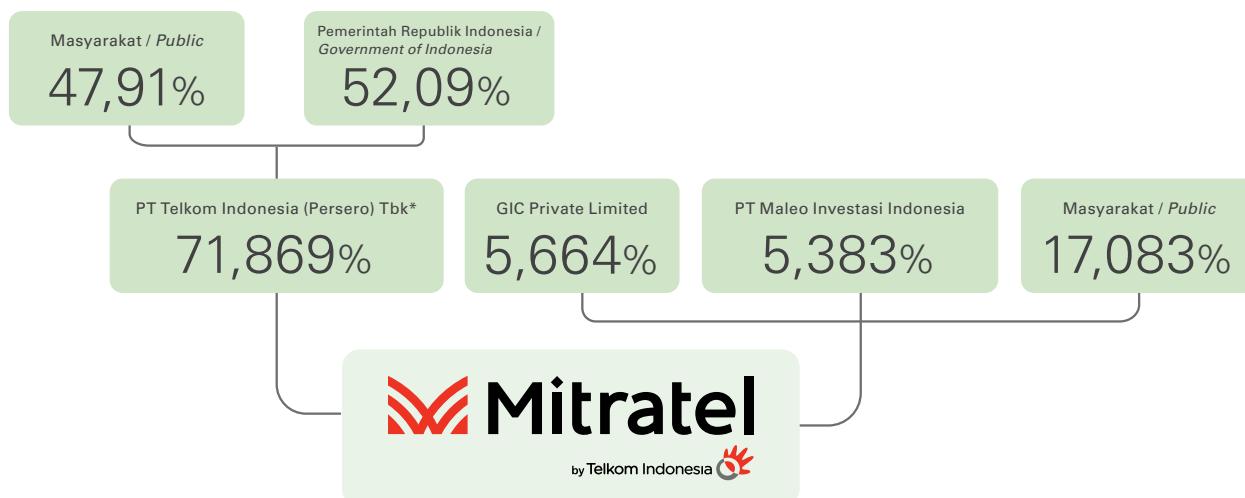
# Struktur dan Komposisi Pemegang Saham

## Shareholder Structure and Composition

[C.3]

### Struktur Pemegang Saham

#### Shareholder Structure



\*) Pemegang saham pengendali / Controlling shareholder

### Komposisi Pemegang Saham

#### Shareholder Composition

No	Pemegang Saham Shareholders	1 Januari / January 2021*		31 Desember / December 2021**	
		Jumlah Lembar Saham Number of Shares	Percentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership (%)	Jumlah Lembar Saham Number of Shares	Percentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership (%)
1	PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	2.161.638.131	99,99	60.021.928.043	71,869
2	Dwi Heriyanto B	1	0,01	0	0
3	GIC Private Limited S/A GOS	0	0	4.730.374.100	5,664
4	PT Maleo Investasi Indonesia	0	0	4.495.952.600	5,383
5	Masyarakat / Public	0	0	14.267.198.101	17,083
<b>Jumlah / Total</b>		<b>2.161.638.132</b>	<b>100</b>	<b>83.515.452.844</b>	<b>100</b>

\*belum go public / pre-IPO

\*\*Kepemilikan di atas 5% / ownership above 5%

# Anak Perusahaan

## Subsidiary

Mitratel memiliki 1 (satu) anak perusahaan yang sahamnya 100% dimiliki oleh Perseroan, yaitu PT Persada Sokka Tama, yang bergerak di bidang penyediaan sarana-prasarana jaringan telekomunikasi.

### PT Persada Sokka Tama [C.2]

Kantor pusat:

Gedung Grha Persada 2 Lantai / *Floor 2*  
Jl. Kyai Haji Noer Ali No. 89A, Kalimalang,  
Bekasi 17144

Mitratel has 1 (one) subsidiary whose shares are 100% owned by the Company, namely PT Persada Sokka Tama, which is engaged in the provision of telecommunications network infrastructure.

# Rantai Pasokan Perusahaan

## Company Supply Chain

Dalam menjalankan usaha, Mitratel menjalin kerja sama dengan berbagai pemasok/vendor/*supplier* barang dan jasa. Perseroan telah menentukan syarat dan kriteria tertentu dalam memilih pemasok/vendor/*supplier* yang akan menjadi mitra Perseroan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Kebijakan Perseroan tentang seleksi pemasok/vendor/*supplier* bertujuan untuk memastikan agar proses seleksi serta evaluasi atas pengadaan barang/jasa di Perseroan dilakukan secara efektif, efisien, kompetitif, adil dan wajar, transparan serta dapat dipertanggungjawabkan.

Mitra Usaha yang dapat mengikuti proses di Mitratel, minimal memenuhi namun tidak terbatas pada persyaratan berikut:

- a. Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjalankan usaha/ kegiatan sebagai Mitra Usaha;
- b. Memiliki keahlian, pengalaman, kemampuan teknis, finansial dan manajerial untuk menyediakan barang dan/atau jasa;
- c. Tidak dalam pengawasan pengadilan, tidak pailit, kegiatan usahanya tidak sedang dihentikan, dan/ atau Direksi yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan tidak dalam menjalani sanksi pidana;
- d. Secara hukum mempunyai kapasitas menandatangani kontrak;

In running its business, Mitratel cooperates with various suppliers/vendors of goods and services. The Company has determined certain terms and criteria in selecting suppliers/vendors who will become partners of the Company in carrying out its business activities. The Company's policy regarding supplier/vendor selection aims to ensure that the selection process and evaluation of the procurement of goods/services in the Company is carried out in effective, efficient, competitive, fair and reasonable, transparent, and accountable manner.

Business Partners who may participate in the process at Mitratel, at least fulfill the following requirements but not limited to:

- a. Comply with the provisions of laws and regulations to run a business/activity as a Business Partner;
- b. Have the expertise, experience, technical, financial, and managerial capabilities to provide goods and/or services;
- c. Not under court supervision, not bankrupt, business activities are not being stopped, and/or the Board of Directors acting for and on behalf of the company is not undergoing criminal sanctions;
- d. Legally have the capacity to sign contracts;

- e. Sebagai wajib pajak sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan memenuhi kewajiban perpajakan tahun terakhir, dibuktikan dengan melampirkan fotokopi bukti tanda terima penyampaian Surat Pajak Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) tahun terakhir, dan fotokopi Surat Setoran Pajak (SSP) PPh Pasal 29, dan bukti setor pajak 3 (tiga) bulan terakhir;
- f. Bagi Mitra Usaha Asing yang tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dapat digantikan dengan dokumen lain yang sejenis sesuai dengan ketentuan yang berlaku di negara Mitra Usaha Asing;
- g. Memiliki sumber daya manusia, modal, peralatan, dan fasilitas lain yang diperlukan dalam pengadaan;
- h. Memiliki alamat tetap dan jelas;
- i. Memiliki pengalaman/ *track record* yang baik dalam pelaksanaan pekerjaan/ proyek.
- j. Menandatangani Pakta Integritas yang berkaitan dengan proses pengadaan yang diikuti.

Pengadaan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan Perseroan dilakukan mekanisme seleksi, yang bisa dilakukan tender terbuka atau tertutup dan/atau penunjukan langsung dengan syarat telah mempunyai pengalaman kerja sama yang baik dengan Mitratel.

Kebijakan pengadaan Mitratel diatur dalam Peraturan Direksi Mitratel tentang Pedoman Pengadaan Barang dan/ atau Jasa.

Pelaksanaan fungsi pengadaan di Mitratel pada prinsipnya mengacu pada prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), yaitu:

- a. Transparansi (*Transparency*), yaitu semua ketentuan dan infarmasi mengenai pengadaan barang dan jasa, termasuk syarat teknis administrasi pengadaan, tata cara evaluasi, hasil evaluasi, penetapan calon penyedia barang dan jasa, sifatnya terbuka bagi peserta penyedia barang dan jasa yang berminat.
- b. Akuntabilitas (*Accountability*), yaitu pencapaian sasaran baik fisik, keuangan maupun manfaat bagi kelancaran tugas sesuai dengan tata kelola proses pengadaan dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga menjauhkan dari potensi penyalahgunaan dan penyimpangan.
- c. Pertanggungjawaban (*Responsibility*), yaitu kesesuaian dalam proses pengadaan terhadap peraturan ini.
- d. Kemandirian (*Independency*), yaitu suatu keadaan dimana proses pengadaan dilakukan secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/ tekanan dari pihak manapun.

- e. Be a taxpayer that already has a Tax Identification Number (NPWP) and fulfill the last year's tax obligations, as evidenced by attaching a photocopy of the receipt for the submission of the previous year Annual Income Tax, and a copy of the Income Tax Payment Letter (SSP) Article 29, and proof of tax payment for the last 3 (three) months;
- f. For Foreign Business Partners who do not have a Tax Identification Number (NPWP), can be replaced with other similar documents in accordance with the applicable provisions in the Business Partner's country;
- g. Have human resources, capital, equipment, and other facilities needed in procurement;
- h. Have a fixed and clear address;
- i. Have experience/good track record in the implementation of work/projects.
- j. Sign the Integrity Pact related to the procurement process followed.

Procurement of goods or services to meet the needs of the Company is carried out by a selection mechanism, which can be done by open or closed tender and/or direct appointment provided that they have had good working experience with Mitratel.

Mitratel's procurement policy is regulated in Mitratel Board of Directors' Regulation regarding Guidelines for the Procurement of Goods and/or Services.

The implementation of the procurement function at Mitratel refers to the principles of Good Corporate Governance (GCG), namely:

- a. Transparency, namely all provisions and information regarding the procurement of goods and services, including technical requirements for procurement administration, evaluation procedures, evaluation results, determination of prospective goods and services providers, are open to interested participants of goods and services providers.
- b. Accountability, namely the achievement of physical, financial, and benefits targets for the smooth running of tasks in accordance with the governance of the procurement process and can be held accountable so as to avoid potential abuse and irregularities.
- c. Responsibility, namely conformity in the procurement process to the regulation.
- d. Independency, which is a condition where the procurement process is carried out in a professional manner without conflict of interest and influence/ pressure from any party.

- e. Adil dan wajar, berarti memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon penyedia barang dan jasa yang memenuhi syarat dalam melaksanakan proses pengadaan.
- f. Efisien, berarti pengadaan barang dan jasa harus diusahakan untuk mendapatkan hasil yang optimal dan terbaik dalam waktu yang cepat dengan menggunakan dana dan kemampuan seoptimal mungkin secara wajar dan bukan hanya didasarkan pada harga terendah. Untuk pengadaan barang dan jasa strategis yang memiliki nilai yang signifikan dapat dilakukan pendekatan *total cost of ownership* (TCO).
- g. Efektif, berarti pengadaan barang dan jasa harus sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.
- h. Kompetitif, berarti pengadaan barang dan jasa harus terbuka bagi Mitra Usaha atau penyedia barang dan jasa yang memenuhi persyaratan dan dilakukan melalui persaingan yang sehat diantara Mitra Usaha atau penyedia barang dan jasa yang setara dan memenuhi syarat atau kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas dan transparan.
- i. Terbuka, berarti pengadaan barang dan jasa dapat diikuti oleh semua penyedia barang dan jasa yang memenuhi syarat.

Dalam pelaksanaan pengadaan barang dan/atau jasa, Mitratel dapat melakukan sinergi antar Badan Usaha Milik Negara/Anak Perusahaan/Perusahaan Terafiliasi Badan Usaha Milik Negara dalam rangka meningkatkan efisiensi, dengan tetap mempertimbangkan kualitas, harga dan tujuan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pengguna barang dan jasa mengutamakan penggunaan produksi dalam negeri, rancang bangun dan perekayasaan nasional, serta perluasan kesempatan bagi usaha kecil sepanjang kualitas, harga, dan tujuannya dapat dipertanggungjawabkan.

Pengguna barang dan jasa dapat memberikan preferensi penggunaan produk dalam negeri dengan tetap mengindahkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka mendorong pertumbuhan industri dalam negeri.

Mitratel mengutamakan untuk menggandeng pemasok lokal, yakni pemasok yang menjalankan usaha dan berdomisili di Indonesia. Apabila pemasok Indonesia tidak bisa memenuhi barang dan jasa yang dibutuhkan, Perseroan akan menggandeng pemasok asing/internasional, yaitu

- e. Fair and reasonable, means giving equal treatment to all prospective goods and service providers who meet the requirements in carrying out the procurement process.
- f. Efficient, means that the procurement of goods and services must be endeavored to obtain optimal and best results in a short time by using funds and capabilities as optimally as possible in a reasonable manner and not only based on the lowest price. For strategic procurement of goods and services that have a significant value, a total cost of ownership (TCO) approach can be used.
- g. Effective, means that the procurement of goods and services must be in accordance with the needs that have been set and provide the maximum benefit in accordance with the targets set.
- h. Competitive, means that the procurement of goods and services must be open to business partners or providers of goods and services that meet the requirements and are carried out through fair competition between business partners or providers of goods and services that are equal and meet certain requirements or criteria based on clear and transparent provisions and procedures.
- i. Openness, means that the procurement of goods and services can be followed by all qualified providers of goods and services.

In the implementation of the procurement of goods and/or services, Mitratel can perform synergies between State-Owned Enterprises/Subsidiaries/Affiliated Companies of State-Owned Enterprises in order to increase efficiency, while taking into account quality, price, and objectives.

Goods and services users prioritize the use of domestic production, design and engineering, as well as give ample opportunities for small businesses to participate, as long as their quality, price, and objectives can be accounted for.

Goods and services users can give preference to the use of domestic products while still observing the provisions of the applicable laws and regulations in order to encourage the growth of domestic industries.

Mitratel prioritizes collaborations with local suppliers, namely suppliers who do business and are domiciled in Indonesia. If Indonesian suppliers cannot fulfill the goods and services needed, the Company will cooperate with foreign/international suppliers, namely suppliers who

pemasok yang menjalankan usaha dan berdomisili di luar Indonesia. Berdasarkan kriteria tersebut di atas, selama tahun 2021 terdapat 273 pemasok barang dan jasa lokal yang bekerja sama dengan Mitratel, sedangkan pemasok asing hanya berjumlah 5 pemasok. Seluruh kebutuhan operasional, konstruksi, dan kebutuhan umum lainnya dipasok oleh pemasok lokal. Namun, untuk kebutuhan IPO, Perseroan menggandeng beberapa vendor asing.

Bukan hanya dari sisi jumlah pemasok, total nilai kontrak pekerjaan yang dilakukan oleh pemasok asing juga sangat kecil jika dibandingkan dengan pemasok lokal, yaitu hanya sebesar 0,82% dari total nilai kontrak pengadaan barang dan jasa Perseroan di tahun 2021.

run their business and are domiciled outside Indonesia. Based on the criteria mentioned above, throughout 2021 there were 273 local suppliers of goods and services collaborating with Mitratel, while there were only 5 foreign suppliers. All operational, construction, and other general needs are supplied by local suppliers. However, for the needs of the IPO, the Company cooperated with several foreign vendors.

Not only in terms of the number of suppliers, the total value of work contracts carried out by foreign suppliers was also very small when compared to local suppliers, at only 0.82% of the total contract value of the Company's goods and services procurement in 2021.

## Perubahan Signifikan pada Perusahaan

### Significant Changes in the Company

[C.6]

Pada tahun pelaporan terdapat perubahan signifikan berkaitan dengan operasional Mitratel, antara lain, berubahnya status Mitratel menjadi perusahaan publik/terbuka setelah Perseroan melakukan IPO pada tanggal 22 November 2021.

In the reporting year there were significant changes related to Mitratel's operations, among others, the change of Mitratel's status to a public company after the Company conducted an IPO on 22 November 2021.

## Keanggotaan Asosiasi

### Membership in Associations

[C.5]

Mitratel tergabung dalam Asosiasi Pengembang Infrastruktur Menara Telekomunikasi (ASPIMTEL). Tujuan Mitratel bergabung dalam ASPIMTEL adalah sebagai wadah komunikasi dalam hal update informasi yang berkaitan dengan perkembangan telekomunikasi, baik dalam hal aktual terkait akses pasar, akses keuangan, akses regulasi (perizinan) serta mendapatkan solusi yang berkaitan dengan permasalahan dan kendala berkaitan dengan pembangunan telekomunikasi. Saat ini Mitratel menduduki posisi sebagai Sekretaris Jenderal ASPIMTEL, yang dijabat oleh Bapak Pratignyo Arif Budiman.

Mitratel is a member of the Association of Telecommunications Tower Infrastructure Developers (ASPIMTEL). Mitratel's goal to join ASPIMTEL is to serve as a communication platform in terms of updating information related to telecommunications developments, both in terms of actual market access, access to finance, access to regulations (licensing), as well as obtaining solutions for problems and constraints related to telecommunications development. Mitratel currently holds the position of Secretary General of ASPIMTEL, held by Mr. Pratignyo Arif Budiman.



# Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance





## Komitmen Penerapan Tata Kelola Perusahaan

Commitment to Implementing Corporate Governance



**Mitratel meyakini bahwa penerapan GCG akan dapat mewujudkan keseimbangan dalam pengendalian perusahaan sehingga menekan peluang terjadinya kecurangan (*fraud*) serta meminimalkan risiko terjadinya kesalahan pengelolaan perusahaan.**

Mitratel believes that the implementation of GCG will be able to achieve a balance in the Company's control thus reducing the opportunities for fraud and minimize the risk of mismanagement of the Company.

Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) adalah prinsip-prinsip yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika berusaha. Sebagai korporasi yang bertanggungjawab, Mitratel berkomitmen untuk menerapkan GCG. Penerapan tersebut dilakukan tidak sekedar memenuhi ketentuan otoritas atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, akan tetapi lebih didorong oleh kesadaran bahwa tata kelola yang baik merupakan kunci penting untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan daya saing berkelanjutan.

Mitratel meyakini bahwa penerapan GCG akan dapat mewujudkan keseimbangan dalam pengendalian perusahaan sehingga menekan peluang terjadinya kecurangan (*fraud*) serta meminimalkan risiko terjadinya kesalahan pengelolaan perusahaan. Dengan upaya tersebut, maka akan tercipta nilai tambah Perseroan yang optimal bagi segenap pemangku kepentingan. Selain itu, dengan penerapan GCG yang tepat sesuai dengan perundangan-undangan yang berlaku, dan *best practices* yang ada, maka Mitratel optimistis akan mampu menjawab tantangan dan tuntutan dari pemangku kepentingan. Lebih dari itu, dengan penerapan GCG, Perseroan akan mampu bertahan, bahkan semakin berkembang dan berkelanjutan pada masa-masa mendatang.

## PRINSIP GCG

Prinsip dasar GCG yang berlaku dan diterapkan oleh Perseroan adalah meliputi lima aspek, yakni: prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan kewajaran. Penerapan kelima prinsip tersebut akan memberikan kontribusi positif dalam rangka meningkatkan praktik GCG Perseroan.

### 1. Transparansi

Menyediakan sarana komunikasi yang efektif dan responsif dalam memperoleh informasi mengenai perseroan

### 2. Akuntabilitas

Mengoptimalkan kinerja dan peran setiap karyawan sehingga seluruh aksi dan kegiatan Perseroan berjalan dengan efektif dan efisien.

Good Corporate Governance (GCG) is the principles that underlie a process and mechanism for managing a company based on laws and regulations and business ethics. As a responsible corporation, Mitratel is committed to implementing GCG. This implementation is carried out not only to comply with the provisions of the authorities or applicable laws and regulations, but is also driven by the awareness that good governance is an important key to improving performance and sustainable competitive advantage.

Mitratel believes that the implementation of GCG will be able to achieve a balance in the Company's control thus reducing the opportunities for fraud and minimize the risk of mismanagement of the Company. With these efforts, the Company will create optimal value added for all stakeholders. In addition, with the proper implementation of GCG in accordance with applicable laws and best practices, Mitratel is optimistic that it will be able to respond to the challenges and demands of stakeholders. Moreover, with the implementation of GCG, the Company will be able to survive, even grow and be sustainable in the future.

## GCN PRINCIPLES

The basic principles of GCG that are applied and implemented by the Company cover five aspects, namely: the principles of openness, accountability, responsibility, independency, and fairness. The implementation of these five principles will make a positive contribution in order to improve the Company's GCG practices.

### 1. Transparency

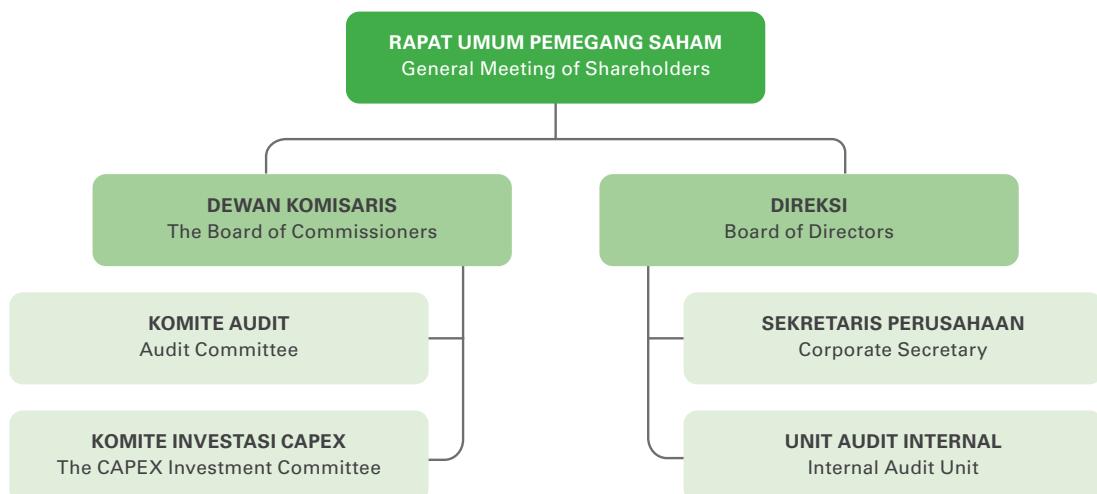
Provide an effective and responsive means of communication in obtaining information about the Company.

### 2. Accountability

Optimizing the performance and role of each employee so that all actions and activities of the Company run effectively and efficiently.

- 3. Pertanggungjawaban  
Bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan terkait, mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghindari segala transaksi yang dapat merugikan pihak lain.
- 4. Kemandirian  
Mengelola peran dan fungsi yang dimiliki secara mandiri tanpa ada tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5. Kesetaraan  
Memperhatikan hak setiap pemangku kepentingan secara adil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3. Accountability  
Responsible for the community and the related environment, comply with applicable laws and regulations, and avoid all transactions that can harm other parties.
- 4. Independence  
Manage roles and functions that are owned independently without any pressure from any party that is not in accordance with the applicable laws and regulations.
- 5. Equality  
Paying attention to the rights of each stakeholder fairly in accordance with the applicable laws and regulations.

## STRUKTUR TATA KELOLA



Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT) menyebutkan bahwa Organ Perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi, serta mengatur sistem kepengurusan dua badan (*two tier system*). Sesuai dengan Undang-Undang tersebut, kepengurusan di Mitratel juga terdiri dari *two tier system* yaitu Dewan Komisaris dan Direksi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab yang jelas sesuai fungsinya masing-masing sebagaimana diamanatkan dalam Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan.

Merujuk pada Undang-undang Perseroan Terbatas seperti tersebut di atas, maka struktur tata kelola Mitratel terdiri dari RUPS, Dewan Komisaris dan Direksi. Untuk menunjang pelaksanaan tugasnya dengan baik, Dewan Komisaris

Law No. 40/2007 on Limited Liability Companies states that the Company's organs consist of the General Meeting of Shareholders (GMS), the Board of Commissioners, and the Board of Directors, as well as a two-tier management system. In accordance with the Law, the management at Mitratel also consists of a two tier system, namely the Board of Commissioners and the Board of Directors which have clear authority and responsibility according to their respective functions as mandated in the Articles of Association and the laws and regulations.

Referring to the Limited Liability Company Law as mentioned above, the governance structure of Mitratel consists of the GMS, the Board of Commissioners, and the Board of Directors. To support the proper implementation

dibantu oleh organ pendukung berupa Komite Audit dan Komite Investasi CAPEX. Sesuai dengan Peraturan OJK No.34/POJK.04/2014 tentang Komite Nominasi dan Remunerasi Emiten dan Perusahaan Publik, dimana setiap emiten atau perusahaan publik harus memiliki fungsi Nominasi dan Remunerasi, maka berdasarkan Keputusan Dewan Komisaris No.005/DEKOM-DMT/01/2021 tertanggal 25 Agustus 2021, bahwa fungsi Nominasi dan Remunerasi akan dilakukan oleh Dewan Komisaris Perusahaan. Sementara itu, Direksi dibantu oleh Sekretaris Perusahaan dan Unit Audit Internal.

1. Rapat Umum Pemegang Saham, yang selanjutnya disebut RUPS adalah Organ Perseroan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris dalam batas yang ditentukan dalam Undang Undang dan/atau Anggaran Dasar.
2. Dewan Komisaris adalah Organ Perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan Anggaran Dasar serta memberi nasihat kepada Direksi.
3. Direksi adalah Organ Perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar.

Implementasi GCG Perseroan mengacu pada optimalisasi peran dan hubungan antara Organ Perseroan yaitu RUPS, Dewan Komisaris dan Direksi yang saling menghormati tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing sesuai peraturan perundang-undangan dan Anggaran Dasar Perseroan.

of its duties, the Board of Commissioners is assisted by supporting organs in the form of the Audit Committee and the CAPEX Investment Committee. In accordance with OJK Regulation No.34/POJK.04/2014 on the Nomination and Remuneration Committee for Issuers or Public Companies, where each issuer or public company is required to have a Nomination and Remuneration function, then based on the Decision of the Board of Commissioners No.005/DEKOM-DMT/01 /2021 dated 25 August 2021, that the Nomination and Remuneration function will be performed by the Company's Board of Commissioners. Meanwhile, the Board of Directors is assisted by the Corporate Secretary and the Internal Audit Unit.

1. General Meeting of Shareholders, hereinafter referred to as GMS, is the Company's Organ which has the authority not granted to the Board of Directors or the Board of Commissioners within the limits specified in the Law and/or Articles of Association.
2. The Board of Commissioners is the Company's Organ in charge of carrying out general and/or specific supervision in accordance with the Articles of Association and providing advice to the Board of Directors.
3. The Board of Directors is the Company's Organ which is authorized and fully responsible for the management of the Company for the benefit of the Company, in accordance with the purposes and objectives of the Company and represents the Company, both inside and outside the court in accordance with the provisions of the Articles of Association.

The implementation of the Company's GCG refers to optimizing the roles and relationships between the Company's organs, namely the GMS, the Board of Commissioners, and the Board of Directors. respect each other's duties, responsibilities, and authorities in accordance with the laws and regulations and the Company's Articles of Association.

## TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Mitratel berkomitmen untuk mendukung upaya-upaya untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Perseroan memberikan perhatian yang besar terhadap aspek ekonomi, lingkungan, sosial dan tata kelola.

Sebagai perusahaan publik, Mitratel juga harus menaati ketentuan yang terdapat dalam Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan

## SUSTAINABILITY GOVERNANCE

Mitratel is committed in supporting efforts to achieve sustainable development in Indonesia. The Company pays great attention to economic, environmental, social, and governance aspects.

As a public company, Mitratel must also comply with the provisions contained in OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable

bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, termasuk didalamnya Mitratel harus menerapkan prinsip usaha keberlanjutan.

#### **Penanggungjawab Penerapan Usaha Berkelanjutan**

Sesuai dengan statusnya sebagai perusahaan publik, maka Mitratel berkewajiban untuk menjalankan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Struktur tata kelola perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi. Masing masing memiliki peran penting dalam penerapan tata kelola sesuai dengan fungsi, tugas, dan tanggung jawab masing-masing.

Dalam pelaksanaannya, unit yang terkait erat dengan penerapan inisiatif keberlanjutan saat ini yaitu Corporate Secretary. [\[E.1\]](#)

#### **Pengembangan Kompetensi Terkait**

##### **Usaha Berkelanjutan [\[E.2\]](#)**

Mitratel menyadari agar pelaksanaan prinsip keberlanjutan dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan pengetahuan dan kompetensi yang lebih luas terkait hal tersebut. Untuk itu, Perseroan berkomitmen untuk terus meningkatkan pengetahuan dan kompetensi seluruh Insan Mitratel terkait bidang keberlanjutan.

#### **Penilaian Risiko Atas Penerapan Usaha Berkelanjutan [\[E.3\]](#)**

Mitratel menyadari bahwa pada proses operasional perusahaan tidak terlepas dari risiko ekonomi, lingkungan hidup, dan sosial. Terlebih pada kondisi saat ini dimana iklim ekonomi dan bisnis tengah diliputi oleh ketidakpastian akibat pandemi Covid-19 yang terjadi sejak akhir tahun 2019. Karena itu, Perseroan berupaya untuk terus meningkatkan penerapan manajemen risiko di lingkungan Perseroan.

Seluruh elemen Perseroan memiliki kesadaran dan kepedulian terhadap risiko dalam setiap kegiatan bisnis yang dilaksanakan sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Selain itu, Perseroan juga telah memiliki unit Manajemen Risiko yang melakukan pengelolaan risiko dan menyiapkan langkah mitigasi terhadap setiap jenis risiko yang dihadapi Perseroan.

Perseroan memiliki komitmen yang kuat untuk senantiasa mengungkapkan secara transparan risiko-risiko yang dapat memengaruhi jalannya Perseroan secara signifikan.

Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies, including Mitratel, must apply the principles of business sustainability.

#### **Responsible for Sustainable Business Implementation**

In accordance with its status as a public company, Mitratel is obliged to carry out Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies.

The Company's governance structure consists of the General Meeting of Shareholders (GMS), the Board of Commissioners, and the Board of Directors. Each plays an important role in implementing governance according to their respective functions, duties, and responsibilities.

In its implementation, the unit that is closely related to the implementation of current sustainability initiatives is the Corporate Secretary. [\[E.1\]](#)

#### **Competence Development Related to Sustainable Business [\[E.2\]](#)**

Mitratel is aware that in order for the implementation of sustainability principles to run properly, the extensive knowledge and competence are required. To that end, the Company is committed to continuously improving the knowledge and competence of all Mitratel personnel related to the field of sustainability.

#### **Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Business [\[E.3\]](#)**

Mitratel realizes that the Company's operational processes are inseparable from economic, environmental, and social risks. Especially in the current conditions where the economic and business climate is currently shrouded in uncertainty due to the Covid-19 pandemic that has occurred since the end of 2019. Therefore, the Company strives to continuously improve the implementation of risk management within the Company.

All elements of the Company have awareness and concern for risk in every business activity carried out according to their respective authorities and responsibilities. In addition, the Company also has a Risk Management unit that carries out risk management and prepares mitigation measures for each type of risk faced by the Company.

The Company has a strong commitment to always transparently disclose the risks that can significantly affect the running of the Company. This is intended so that all

Hal ini ditujukan agar semua pihak yang berkepentingan, dapat memperhitungkan risiko-risiko yang relevan apabila melakukan transaksi bisnis dengan Perseroan.

#### **Sistem Manajemen Risiko**

Perseroan senantiasa melakukan tinjauan atas efektivitas sistem manajemen risiko terkait dampak dan kemungkinan semua risiko yang dapat menghambat tercapainya sasaran atau target bisnis Perseroan.

Pengelolaan manajemen risiko tersebut mengacu pada Pedoman Pengelolaan Risiko sesuai dengan Peraturan Direksi No. C.Tel.002/HK 200/JDMT-1063000/2021 tentang Pedoman Pengelolaan Risiko Perusahaan (*Enterprise Risk Management*) Mitratel Group tanggal 17 Desember 2021. Pedoman ini menggunakan standar ISO 31000:2018 yang disusun oleh International Organization for Standardization yang terdiri dari Prinsip-prinsip, Kerangka Kerja dan Proses.

#### **Pemantauan Risiko**

Perseroan terus berupaya meningkatkan efektivitas manajemen risiko dengan mengevaluasi pelaksanaannya dan mensosialisasikan kebijakan manajemen risiko kepada Direksi dan manajemen terkait sebagai panduan dalam membuat keputusan. Selain itu, diperlukan kesepakatan dari Direksi dan manajemen terkait atas strategi yang akan diambil. Seluruh proses mulai dari identifikasi risiko sampai diperolehnya persetujuan dari organ yang menjalankan fungsi Komite Risiko atau Direktur yang mengelola fungsi Manajemen Risiko Perusahaan didokumentasikan dengan baik. Setelah keputusan dan strategi ditentukan, selanjutnya dilakukan pengawasan dan pelaporan dengan bantuan dari Unit Internal Audit. Pada struktur perusahaan Mitratel fungsi/unit Manajemen Risiko berada di bawah Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko

interested parties can consider the relevant risks when conducting business transactions with the Company.

#### **Risk Management System**

The Company constantly reviews the effectiveness of the risk management system related to the impact and possibility of all risks that may hinder the achievement of the Company's business goals or targets.

The regulation of the risk management refers to the Risk Management Guidelines in accordance with the Board of Directors Regulation No. C.Tel.002/HK 200/JDMT-1063000/2021 regarding Mitratel Group Enterprise Risk Management Guidelines dated 17 December 2021. These guidelines use the ISO 31000:2018 standard compiled by the International Organization for Standardization which consists of Principles, Frameworks, and Processes.

#### **Risk Monitoring**

The Company continues to improve the effectiveness of risk management by evaluating its implementation and disseminating risk management policies to the Board of Directors and related management as a guide in making decisions. In addition, an agreement from the Board of Directors and related management is needed on the strategy to be taken. The entire process from risk identification to obtaining approval from or the organ that carries out the function of the Risk Committee or the Director who manages the Company's Risk Management function is well documented. After the decisions and strategies are determined, then monitoring and reporting is carried out with the assistance of the Internal Audit Unit. In Mitratel's corporate structure, the Risk Management function/unit is under of Chief of Finance and Risk Officer.

## **HUBUNGAN DENGAN PEMANGKU KEPENTINGAN [E.4]**

Pemangku kepentingan adalah entitas atau individu yang terpengaruh oleh kegiatan Mitratel. Di sisi lain, keberadaan mereka juga mempengaruhi Perseroan dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan. Dengan posisi yang demikian penting, maka Perseroan berupaya untuk membangun kerja sama dan bersinergi dengan para pemangku kepentingan. Selain itu, Perseroan juga berupaya untuk menyelenggarakan komunikasi yang intensif bersama kelompok-kelompok pemangku kepentingan, dan mengupayakan pelibatan kelompok-kelompok tersebut sesuai dengan harapan masing-masing pemangku kepentingan.

## **STAKEHOLDER RELATIONS [E.4]**

Stakeholders are entities or individuals who are impacted by Mitratel's activities. On the other hand, their presence also influence the Company in realizing the successful implementation of strategies and achieving goals. With such an important position, the Company strives to build cooperation and synergize with stakeholders. In addition, the Company also strives to carry out intensive communication with stakeholder groups, and seeks to involve these groups in accordance with the expectations of each stakeholder.

Perseroan telah melakukan pemetaan terhadap pemangku kepentingan yang berpengaruh, terdampak dan/atau berdampak dari dan/atau Perseroan, yaitu:

1. Regulator (termasuk Pemerintah Daerah)
2. Pemegang Saham
3. Pelanggan
4. Karyawan
5. Mitra Kerja
6. Masyarakat
7. Media

Seluruh pemangku kepentingan tersebut menjadi pihak-pihak yang harus diperhatikan oleh Mitratel. Perseroan juga berupaya untuk membina hubungan dan bersinergi dengan seluruh pemangku kepentingan tersebut melalui berbagai program yang telah dirancang Perseroan, baik yang bersifat terencana maupun insidental.

## PERMASALAHAN TERHADAP PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN [E.5]

Tahun 2021 merupakan tahun pertama bagi Mitratel dalam menerapkan keuangan berkelanjutan sebagaimana diatur dalam POJK No. 51/POJK.03/2017. Sesuai dengan pasal 8 peraturan tersebut, dukungan terhadap keuangan berkelanjutan bagi Perusahaan Publik bisa dilakukan dengan mengalokasikan sebagian dana Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TSJL) untuk menyelenggarakan program atau kegiatan yang selaras dengan keuangan berkelanjutan. Mitratel mewujudkan TSJL melalui berbagai program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*).

Selama tahun pelaporan, masalah signifikan yang dihadapi Perseroan dalam menjalankan program CSR, dampak yang timbul, dan solusi yang diambil adalah sebagai berikut:

The Company has carried out a mapping of stakeholders who are influential, affected, and/or impacted by and/or the Company, namely:

1. Regulators (including Local Governments)
2. Shareholders
3. Customers
4. Employees
5. Partners
6. Community
7. Media

All of these stakeholders are parties that must be considered by Mitratel. The Company also strives to build relationships and synergize with all of these stakeholders through various programs that have been designed by the Company, both planned and incidental.

## PROBLEMS WITH THE IMPLEMENTATION OF SUSTAINABLE FINANCE [E.5]

2021 was the first year for Mitratel to implement sustainable finance as regulated in POJK No. 51/POJK.03/2017. In accordance with article 8 of the regulation, support for sustainable finance for Public Companies can be done by allocating part of the Social and Environmental Responsibility funds to organize programs or activities that are in line with sustainable finance. Mitratel realizes Social and Environmental Responsibility through various Corporate Social Responsibility (CSR) programs.

During the reporting year, significant problems faced by the Company in carrying out its CSR program, the impacts that arise, and the solutions taken are as follows:

Masalah yang Dihadapi Problems Encountered	Dampak yang Timbul Impact	Solusi yang Diambil Solutions
Kekurangan Pasokan Air Bersih di desa Pengotan, Bangli, provinsi Bali Lack of Clean Water Supply in Pengotan village, Bangli, Bali	Warga kesulitan mendapatkan air bersih untuk dipakai kegiatan sehari-hari Residents find it difficult to get clean water for daily use	Mitratel membangun prasarana air bersih dengan cara membangun sumur bor, pompa dan bak penampungan bagi warga sekitar Mitratel built clean water infrastructure by constructing drilled wells, pumps and reservoirs for local residents
Pekerja non formal kehilangan pendapatan karena pandemi Covid-19 Non-formal workers lose their income due to the Covid-19 pandemic	Banyak pekerja non formal yang kesulitan memenuhi kebutuhan sehari-hari karena banyak yang terdampak Many non-formal workers find it difficult to meet their daily needs because many are affected	Mitratel melalui program Mitratel Berbagi membuat program 15.000 sembako gratis di seluruh Indonesia Mitratel through the Mitratel Berbagi program created a program of distributing 15,000 free basic necessities throughout Indonesia

Masalah yang Dihadapi Problems Encountered	Dampak yang Timbul Impact	Solusi yang Diambil Solutions
Pelestarian Budaya Bali yang terdampak pandemi Preservation of Balinese Culture affected by the pandemic	Pekerja seni yang tidak bisa berkarya akibat pandemi berkepanjangan dan berdampak buruk bagi pariwisata Art workers who are unable to work due to a prolonged pandemic and have a bad impact on tourism	Mitratel memahami kondisi pariwisata Bali yang sedang turun, sehingga membantu pelestarian budaya melalui pengadaan alat gamelan dan peralatan tari lainnya Mitratel understands the declining condition of tourism in Bali, thus helping to preserve culture through the procurement of gamelan instruments and other dance equipment
Kasus Covid di daerah Gubug sehingga RS kekurangan alat bantu ventilator Covid cases in the Gubug area so that the hospital lacks ventilators	Meningkatnya kasus Covid di daerah mengakibatkan pihak RS Muhammadiyah Gubug kekurangan alat bantu ventilator untuk membantu pemulihan pasien The increasing number of Covid cases in the area has resulted in the Muhammadiyah Gubug Hospital being short of ventilators to help patients recover	Mitratel menyumbang 2 buah unit ventilator kepada RSU Muhammadiyah Gubug sebagai bentuk kepedulian terhadap penanganan pasien Covid-19 di daerah Jawa Tengah Mitratel donated 2 ventilator units to the Muhammadiyah Gubug Hospital as a form of concern for the handling of Covid-19 patients in the Central Java area

## Kode Etik

### Code of Ethics

#### ETIKA BISNIS

Etika Bisnis merupakan standar Etika Usaha (Etika Perusahaan) dan Etika Kerja Karyawan (Etika Karyawan) dalam berhubungan dengan stakeholders yang mempunyai hubungan dengan Perusahaan yang ditujukan untuk memastikan efektivitas implementasi GCG.

##### Etika Bisnis

1. Tujuan Etika Bisnis Perusahaan adalah untuk memastikan Direksi, Dewan Komisaris, dan seluruh Karyawan Perusahaan dapat mengimplementasikan nilai, norma dan perilaku yang ditetapkan sehingga terjalin hubungan yang adil dan sehat dengan Pelanggan, Mitra Kerja, Pemegang Saham, Masyarakat dan sesama Karyawan.
2. Etika Bisnis merupakan standar Etika Usaha (Etika Perusahaan) dan Etika Kerja Karyawan (Etika Karyawan) dalam berhubungan dengan stakeholders yang mempunyai hubungan dengan Perusahaan.
3. Etika Bisnis Perusahaan meliputi Etika Kerja Karyawan dan Etika Usaha.
4. Seluruh Karyawan wajib memahami, melaksanakan dan berperilaku sesuai dengan aturan Etika Bisnis Perusahaan.
5. Perusahaan memfasilitasi penanganan dan penyelesaian pengaduan Karyawan terkait Etika Bisnis melalui penyediaan prosedur, mekanisme dan media yang telah ditetapkan.

#### BUSINESS ETHICS

Business Ethics comprise standards of Corporate Ethics and Employee Ethics in dealing with stakeholders who have a relationship with the Company aimed at ensuring the effectiveness of GCG implementation.

##### Business Ethics

1. The purpose of the Company's Business Ethics is to ensure that the Board of Directors, Board of Commissioners, and all employees of the Company can implement the values, norms, and behaviors that have been set so that a fair and healthy relationship can be established with the Customers, Business Partners, Shareholders, Community and fellow Employees.
2. Business Ethics comprise standards of Corporate Ethics and Employee Ethics in dealing with stakeholders who have a relationship with the Company.
3. The Company's Business Ethics includes Employee Ethics and Corporate Ethics.
4. All employees are required to understand, implement, and behave in accordance with the rules of the Company's Business Ethics.
5. The Company facilitates the handling and resolution of employee complaints related to business ethics through the provision of established procedures, mechanisms and media.

Core Values	Panduan Perilaku Code of Conduct
<b>AMANAH</b> <b>TRUSTWORTHY</b>  Memegang teguh kepercayaan yang diberikan Uphold the trust given	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memenuhi janji dan komitmen</li> <li>2. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan</li> <li>3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keep promises and fulfill commitments;</li> <li>2. Take responsibility for the tasks, decisions, and actions performed;</li> <li>3. Adhere to moral and ethical values.</li> </ol>
<b>KOMPETEN</b> <b>COMPETENT</b>  Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas Continue to learn and develop capabilities	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan;</li> <li>2. Membantu orang lain belajar;</li> <li>3. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Increase personal competence to respond to challenges;</li> <li>2. Help others learn;</li> <li>3. Perform tasks with the best quality.</li> </ol>
<b>HARMONIS</b> <b>HARMONIOUS</b>  Saling peduli dan menghargai perbedaan Mutual care and respecting differences	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya</li> <li>2. Suka menolong orang lain</li> <li>3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appreciate everyone regardless of their background;</li> <li>2. Cherish in helping others;</li> <li>3. Create a conducive work environment.</li> </ol>
<b>LOYAL</b> <b>LOYAL</b>  Beredikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara Dedicated and prioritizing the interests of the Nation and the State	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara</li> <li>2. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar</li> <li>3. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maintain the reputation of fellow employees, leaders, SOEs, and the State.</li> <li>2. Willing to sacrifice to achieve a greater goal.</li> <li>3. Obey the leaders as long as it does not contradict the laws and ethics.</li> </ol>
<b>ADAPTIF</b> <b>ADAPTIVE</b>  Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan Continue to innovate and be enthusiastic in driving or facing change	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik</li> <li>2. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi</li> <li>3. Bertindak proaktif</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adjust quickly to be better</li> <li>2. Continuously make improvements to keep up with technological development</li> <li>3. Act proactively.</li> </ol>
<b>KOLABORATIF</b> <b>COLLABORATIVE</b>  Membangun kerja sama yang sinergis Build synergistic cooperation	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi</li> <li>2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah</li> <li>3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Provide opportunities to various parties to contribute;</li> <li>2. Be open in collaborating to generate added values;</li> <li>3. Leverage the utilization of various resources for common goals.</li> </ol>

## Sistem Pelaporan Pelanggaran

### Whistleblowing System

Sistem pelaporan pelanggaran atau *Whistle Blowing System* adalah salah satu unsur pengendalian internal pada tingkat entitas (*entity level control*). Sistem ini dirancang dan dijalankan oleh Dewan Komisaris untuk mencegah, mengidentifikasi dan mendeteksi kemungkinan adanya tindak pidana (*fraud*) dan pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi Perseroan. Sistem ini menyediakan laporan formal bagi pihak ketiga dan karyawan untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan serta menyediakan kebijakan dan prosedur yang jelas dan konsisten dalam penanganan pengaduan.

The whistleblowing system is one of the elements of internal control at the entity level. This system is designed and implemented by the Board of Commissioners to prevent, identify, and detect possible criminal acts (*fraud*) and violations of applicable regulations, which can result in losses for the Company. This system provides formal reports for third parties and employees to submit complaints and provides clear and consistent policies and procedures in handling complaints.

Pengaduan dari Pihak Ketiga dan Karyawan yang ditangani Komisaris, akuntansi dan pengendalian internal atas pelaporan keuangan yang berpotensi mengakibatkan salah saji material dalam laporan keuangan:

1. Permasalahan akuntansi dan pengendalian internal atas pelaporan keuangan yang berpotensi mengakibatkan salah saji material dalam laporan keuangan;
2. Permasalahan audit, terutama yang menyangkut independensi Kantor Akuntan Publik;
3. Pelanggaran terhadap peraturan perundangan yang berkaitan dengan operasi Perseroan;
4. Pelanggaran terhadap peraturan internal yang berpotensi mengakibatkan kerugian bagi Perseroan;
5. Kecurangan (*fraud*) dan/atau dugaan korupsi yang dilakukan oleh pejabat dan/atau karyawan Perseroan;
6. Perilaku Direksi dan Manajemen yang tidak terpuji, yang berpotensi mencemarkan reputasi Perseroan atau mengakibatkan kerugian bagi Perseroan.

Perilaku Direksi dan Manajemen yang tidak terpuji antara lain meliputi tidak jujur, benturan kepentingan (*conflict of interest*) dengan Perseroan, atau memberikan informasi menyesatkan kepada publik. Pengaduan yang disampaikan oleh pelapor harus dilakukan dengan rasa tanggung jawab dan bukan bersifat fitnah, yang dapat mencemarkan nama baik atau reputasi seseorang.

## SISTEM PELAPORAN

Pengaduan yang disampaikan harus dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

1. Pengaduan ditujukan langsung kepada Komisaris Utama atau kepada Ketua Komite Audit Perusahaan;
2. Pengaduan dapat disampaikan melalui surat tertulis yang pada bagian kanan atas dari sampul surat harus diberi tanda "Rahasia Pribadi" atau disingkat "RHSPRIB" dan dikirim ke alamat:

Komisaris Utama cq. Komite Audit  
PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk  
Gedung Telkom Landmark Tower, Lantai 27  
Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 52, Jakarta Selatan

Complaints from Third Parties and Employees handled by the Board of Commissioners, accounting, and internal control over financial reporting that have the potential to result in material misstatements in the financial statements:

1. Issues with accounting and internal control over financial reporting that have the potential to result in material misstatements in the financial statements;
2. Audit issues, especially regarding the independence of the Public Accounting Firm;
3. Violation of laws and regulations relating to the Company's operations;
4. Violation of internal regulations that have the potential to cause losses to the Company;
5. Fraud and/or alleged corruption committed by officials and/or employees of the Company;
6. The behavior of the Board of Directors and the Management that is not commendable and has the potential to tarnish the reputation of the Company or cause losses to the Company.

The behavior of the Board of Directors and the Management that is not commendable includes, among others: dishonesty, conflict of interest with the Company, or providing misleading information to the public. Complaints submitted by the informant must be made with a sense of responsibility and not slander, which can defame or damage the reputation of a person.

## REPORTING SYSTEM

Complaints submitted must be carried out with the following procedure:

1. Complaints are addressed directly to the President Commissioner or to the Chairman of the Company's Audit Committee;
2. Complaints can be submitted through letters which at the top right of the cover must be marked with "Rahasia Pribadi" or abbreviated as "RHSPRIB" and sent to the address:

President Commissioner cq. Audit Committee  
PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk  
Telkom Landmark Tower Building, 27<sup>th</sup> Floor  
Jl. General Gatot Subroto Kav. 52, South Jakarta

# Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance





## Aspek Ekonomi

Economic Aspect



**Pada tahun 2021, Mitratel secara keseluruhan menunjukkan kinerja ekonomi yang baik berkat dukungan seluruh Insan Perseroan yang mengimplementasikan strategi utama untuk mengoptimalkan kinerja Perseroan.**

In 2021, Mitratel as a whole demonstrated outstanding economic performance owing to the support of all the Company's personnel by implementing the main strategy to optimize the Company's performance.

## KONDISI PEREKONOMIAN INDONESIA

Pandemi Covid-19 masih menjadi tantangan utama bagi perekonomian Indonesia di tahun 2021. Pemerintah telah melakukan banyak hal untuk menanggulangi pandemi yang telah ditetapkan sebagai pandemi global ini. Penanganan pandemi Covid-19 menjadi semakin berat karena pandemi ini tidak hanya mengakibatkan terjadinya krisis kesehatan, tapi juga mendorong terjadinya krisis ekonomi.

Pemerintah telah merilis berbagai kebijakan, baik untuk penanggulangan pandemi maupun untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Untuk menanggulangi pandemi, Pemerintah menjalankan program vaksinasi secara masif di seluruh wilayah Indonesia. Program vaksinasi ini seolah menjadi pisau bermata dua. Di satu sisi, program ini ditujukan untuk melindungi masyarakat dari dampak buruk virus Covid-19, di sisi lain, program ini juga ditujukan untuk menciptakan *herd immunity* agar kegiatan ekonomi dapat kembali bergulir tanpa dihantui ketakutan terhadap virus Covid-19.

Untuk menekan laju penyebaran virus, Pemerintah juga menerapkan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dengan berbagai level, seperti PPKM Level 1, 2, 3 dan 4 serta PPKM Mikro. Kebijakan ini terbukti efektif dalam menekan jumlah kasus harian Covid-19. Indonesia sempat merasakan berada di zona hijau dengan kasus harian di bawah 100 kasus.

Di bidang ekonomi, Pemerintah mendorong pemulihan ekonomi dengan memberikan berbagai stimulus fiskal dan moneter bagi pelaku usaha dan masyarakat yang terdampak. Pemerintah juga meningkatkan pelaksanaan program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) dengan menambah anggaran program PEN menjadi Rp744,7 triliun dari Rp695,2 triliun di tahun sebelumnya.

Pemerintah tidak hanya menggelontorkan dana dukungan dari sisi permintaan masyarakat tapi juga membuka keran permintaan termasuk mendukung pembiayaan bagi UMKM dengan memberikan stimulus subsidi bunga kredit agar sektor UMKM dapat kembali bergerak. Pemerintah juga berupaya meningkatkan konsumsi dalam bentuk bantuan sosial, ada juga stimulus pelonggaran PPnBM, dan stimulus PPN, untuk mendorong masyarakat berbelanja.

## INDONESIA'S ECONOMIC CONDITION

The Covid-19 pandemic continues to be the major challenge for Indonesia's economy in 2021. The Government has taken numerous actions to overcome the pandemic that has been designated as a global pandemic. Handling the Covid-19 pandemic is becoming increasingly difficult because this pandemic not only resulted in a health crisis, but also triggered an economic crisis.

The Government has issued various policies, both to deal with the pandemic and to encourage economic growth. To deal with the pandemic, the Government has implemented a massive vaccination program throughout Indonesia. This vaccination program seems to be two-pronged. On one hand, this program is intended to protect the public from the adverse effects of the Covid-19 virus, on the other hand, this program is also aimed at creating herd immunity so that economic activity can resume without being haunted by fear of the Covid-19 virus.

To suppress the spread of the virus, the Government has also imposed a public activity restriction (PPKM) with various levels, such as PPKM Level 1, 2, 3 and 4 and Micro PPKM. This policy has proven effective in reducing the number of daily Covid-19 cases. Indonesia was in the green zone with daily cases below 100 cases.

In the economic sector, the Government encourages economic recovery by providing various fiscal and monetary stimulus for affected businesses and communities. The Government also expanded the implementation of the National Economic Recovery (PEN) program by increasing the PEN program budget to Rp744.7 trillion from Rp695.2 trillion in the previous year.

The Government not only disbursed assistance funds but also strived to boost the market demand, including financing for MSMEs by providing interest payment stimulus so that the MSME sector can move again. The Government also tried to increase consumption in the form of a social assistance fund, a luxury tax (PPnBM) cut, and a VAT stimulus to encourage public consumption.

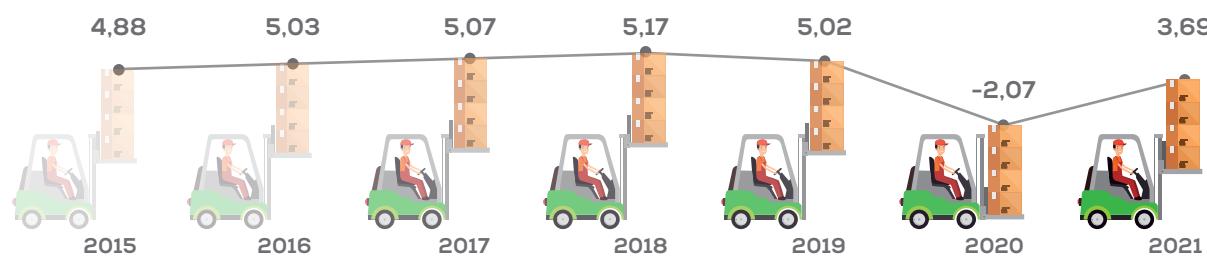
Bank Indonesia (BI) juga terus mengoptimalkan seluruh bauran kebijakan untuk menjaga stabilitas makroekonomi dan sistem keuangan serta mendukung upaya perbaikan ekonomi lebih lanjut, salah satunya dengan menurunkan tingkat suku bunga BI 7 Days Repo Rate sebesar 0,25 bps menjadi menjadi 3,50%.

Melalui upaya dan kebijakan yang diambil oleh Pemerintah dan pihak-pihak lainnya, tahun 2021 Indonesia berhasil keluar dari jerat resesi ekonomi dan membukukan pertumbuhan ekonomi sebesar 3,69% dengan tingkat inflasi yang terjaga pada level yang cukup rendah 1,87%.

Bank Indonesia (BI) also continued to optimize the entire policy mix to maintain macroeconomic and financial system stability and supported further economic improvement efforts, one of which was lowering the BI 7 Days Repo Rate by 0.25 bps to 3.50%.

Through the efforts and policies taken by the Government and other parties, in 2021 Indonesia managed to exit the economic recession and posted an economic growth of 3.69% with the inflation rate being maintained at a fairly low level of 1.87%.

**Pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) 2015-2021**  
Gross Domestic Product (GDP) Growth 2015 – 2021  
(persen / percentage)



Neraca perdagangan Indonesia tahun 2021 juga tercatat mengalami surplus yang cukup baik, yaitu sebesar US\$35,34 miliar, jauh lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya sebesar US\$21,74 miliar.

Berkaca pada pertumbuhan yang positif di tahun 2021, Bank Indonesia ("BI") optimis pertumbuhan ekonomi yang positif akan terus berlanjut di tahun 2022. BI memprediksi pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2022 akan berada pada kisaran 4,7%-5,5%. Namun demikian, prediksi pertumbuhan ekonomi tersebut juga akan sangat bergantung dengan perkembangan pandemi Covid-19, khususnya antisipasi terhadap munculnya gelombang ke-3 dari pandemi Covid-19.

**INDUSTRI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) TETAP TUMBUH**

Pandemi Covid-19 yang masih melanda Indonesia telah memukul banyak industri. Namun, lain halnya dengan industri TIK di Indonesia yang justru mengalami pertumbuhan. Hal ini salah satunya dikarenakan industri teknologi informasi dan komunikasi termasuk sektor esensial yang dapat tetap beroperasi di masa pandemi.

Indonesia's trade balance in 2021 also recorded a wide surplus, amounting to USD35.34 billion, much higher than the previous year's USD21.74 billion.

Reflecting on the positive growth in 2021, Central Bank of Indonesia ("BI") is optimistic that positive economic growth will continue in 2022. BI predicts Indonesia's economic growth in 2022 will be in the range of 4.7%-5.5%. However, this prediction will also depend heavily on the developments of the Covid-19 pandemic, in particular the preparation in handling the emergence of the 3rd wave of the Covid-19 pandemic.

**INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT) INDUSTRY CONTINUES TO GROW**

The ongoing Covid-19 pandemic is still affecting many industries in Indonesia. However, it is different with the ICT industry in Indonesia which is actually experiencing growth. This is partly because the information and communication technology industry is an essential sector that can continue to operate during the pandemic.

Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS), tahun 2021 sektor informasi dan komunikasi mengalami pertumbuhan 6,81% dan menjadi yang tertinggi kedua setelah sektor jasa kesehatan dan kegiatan sosial yang memang sangat dibutuhkan selama masa pandemi.

Pasca dua tahun pandemi Covid-19 menyerang seluruh negara, kinerja sebagian besar industri telekomunikasi di dunia sudah membaik. Bahkan, pertumbuhan industri telekomunikasi Indonesia jauh lebih baik dibandingkan negara tetangga seperti Singapura, Thailand, dan Vietnam. Layanan yang menopang pertumbuhan industri telekomunikasi di Indonesia tidak lain adalah konektivitas berupa peningkatan penggunaan *mobile* data dan *fixed broadband*, layanan TIK, serta layanan digital. Selama pandemi, masyarakat menjadi lebih *contactless* dan akan cenderung menggunakan layanan yang sifatnya digital. Karena itu TIK dan digital tumbuh lebih tinggi dibandingkan konektivitas.

Tahun 2021, sejumlah operator juga telah memberanikan diri menggelar jaringan 5G di Indonesia, pemanfaatannya di dunia akan terus meningkat. 5G diyakini akan memberikan dampak positif secara finansial bagi operator di Indonesia.

Pertumbuhan industri TIK jelas merupakan peluang bagi pelaku di bisnis infrastruktur telekomunikasi. Kebutuhan akan menara dan infrastruktur telekomunikasi lainnya diyakini akan terus meningkat. Terlebih dengan perkembangan teknologi 5G dan *fiber optic* jelas membutuhkan infrastruktur telekomunikasi yang lebih handal lagi.

Para pelaku industri telekomunikasi optimistis bisa mengakselerasi kinerja seiring pandemi kian terkendali penanganannya dan masyarakat mulai bisa masuk ke fase hidup berdampingan dengan Covid-19.

Tahun 2021, Presiden menerbitkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal tanggal 2 Februari 2021, yang mengeluarkan sektor telekomunikasi dari Daftar Negatif Investasi (DNI), sehingga investor asing dapat melakukan penyertaan langsung atau *Foreign Direct Investor* (FDI) ke sektor ini. Kebijakan tersebut menjadi tantangan sekaligus prospek khususnya terhadap industri menara telekomunikasi yang akan menciptakan iklim kompetisi yang semakin sehat ke depannya.

Based on the data released by the Central Statistics Agency (BPS), in 2021 the information and communication sector grew by 6.81% and became the sector with the second highest growth rate after the health services sector and social activities which are heavily required during the pandemic.

Two years after the Covid-19 pandemic outbreak, the performance of most of the telecommunications industry in the world has improved. The growth of Indonesia's telecommunications industry is strongly preferable to neighboring countries such as Singapore, Thailand, and Vietnam. Services that support the growth of the telecommunications industry in Indonesia are none other than connectivity in the form of increased use of mobile data and fixed broadband, ICT services, and digital services. This is in line with the fact that during the pandemic, the public practiced physical distancing and tended to use digital services. Therefore, ICT and digital services recorded a higher growth than connectivity.

In 2021, a number of operators have also ventured to deploy 5G networks in Indonesia, which continues to be adapted by more countries in the world. 5G is believed to bring a positive financial impact for operators in Indonesia.

The growth of the ICT industry is clearly an opportunity for players in the telecommunications infrastructure business. The need for towers and other telecommunications infrastructure is believed to continue to increase. Especially with the development of 5G and fiber optic technology, it is clear that a more reliable telecommunications infrastructure is needed.

The telecommunications industry players are optimistic that they can accelerate performance as the pandemic enters the control phase and the society learns to live with the Covid-19 in the long term.

In 2021, the President issued Presidential Regulation (Perpres) Number 10 of 2021 concerning the Investment Business Sector dated 2 February 2021, which excluded the telecommunications sector from the Negative Investment List (DNI), so that foreign investors can make direct investments or Foreign Direct Investors (FDI). to this sector. This policy is both a challenge and a prospect, especially for the telecommunications tower industry, which will create an increasingly healthy competitive climate in the future.

Industri telekomunikasi di Indonesia ke depan akan semakin berkembang didorong oleh peningkatan konsumsi data pelanggan *mobile* dan perkembangan teknologi 5G. Oleh karena itu, sektor telekomunikasi dituntut untuk berinvestasi khususnya untuk densifikasi jaringan dan perluasan cakupan operator telekomunikasi.

## STRATEGI MITRATEL TAHUN 2021

Visi jangka panjang Perseroan adalah mempertahankan kepemimpinan di pasar menara telekomunikasi Indonesia dan menjadi bagian dari 5 perusahaan teratas di Asia Pasifik berdasarkan jumlah menara telekomunikasi yang dimiliki. Selain itu, Perseroan berupaya menyediakan layanan yang inovatif dan solusi infrastruktur menara telekomunikasi yang menyeluruh kepada pelanggan. Melalui kepemimpinan Perseroan dari segi penawaran produk, Perseroan akan mampu terus menghasilkan nilai bagi pemegang saham.

Visi Mitratel 2021-2025: menjadi *leader* dan *provider* terbaik dalam penyediaan infrastruktur telekomunikasi di Asia Tenggara.

Misi: menyediakan layanan solusi telekomunikasi dengan kualitas terbaik dan harga kompetitif sehingga dapat menciptakan *value* maksimal bagi seluruh *stakeholder*.

Elemen kunci dalam strategi Perseroan meliputi:

1. Mempertahankan posisi sebagai pemimpin pasar melalui strategi pertumbuhan organik  
Perseroan mendukung perluasan cakupan layanan Mobile Network Operator (MNO) dengan menyediakan berbagai solusi menara telekomunikasi seperti *Build-to-suit*, *Colocation*, dan *Reseller*.

2. Strategi anorganik untuk melengkapi pertumbuhan organik

Sebagai perusahaan menara telekomunikasi unggulan dan konsolidator menara telekomunikasi pilihan Grup Telkom, Perseroan yakin telah berada di posisi yang tepat untuk dapat mengakuisisi menara tambahan dari dalam ekosistem Grup Telkom. Perseroan meyakini bahwa dengan memanfaatkan neraca dan arus kas perusahaan yang kuat, Perseroan berada di posisi yang tepat untuk berpartisipasi dalam konsolidasi sektor menara telekomunikasi.

Sejalan dengan pendekatan permodalan yang berhati-hati, Perseroan hanya akan melakukan akuisisi strategis yang akan memberikan nilai tambah untuk memperkuat posisi kepemimpinan Perseroan di pasar menara telekomunikasi Indonesia.

In the future, the telecommunications industry in Indonesia will continue to grow, driven by the increase in data consumption of mobile subscribers and the development of 5G technology. Therefore, the telecommunications sector is required to invest in particular for network densification and expansion of telecommunications operator coverage.

## MITRATEL STRATEGY IN 2021

The Company's long-term vision is to maintain leadership in the Indonesian telecommunications tower market and be among the top 5 companies in Asia Pacific based on the number of telecommunications towers owned. In addition, the Company strives to provide customers with innovative services and comprehensive telecommunications tower infrastructure solutions. Through the Company's leadership in terms of product offerings, the Company will be able to continue to generate value for shareholders.

Mitratel Vision 2021-2025: to be the best leader and the best provider in providing telecommunications infrastructure in Southeast Asia.

Mission: to provide telecommunications solution services with excellent quality and competitive prices so that it can create maximum value for all stakeholders.

Key elements in the Company's strategy include:

1. Maintain position as market leader through organic growth strategy  
The Company supports the expansion of the Mobile Network Operator (MNO) service coverage by providing various telecommunications tower solutions such as Build-to-suit, Colocation, and Reseller.

2. Inorganic strategy to complement organic growth

As the leading telecommunications tower company and the preferred telecommunications tower consolidator of the Telkom Group, the Company believes it is in the right position to acquire additional towers from within the Telkom Group ecosystem. The Company believes that by leveraging its strong balance sheet and cash flow, the Company is well positioned to participate in the consolidation of the telecommunications tower sector.

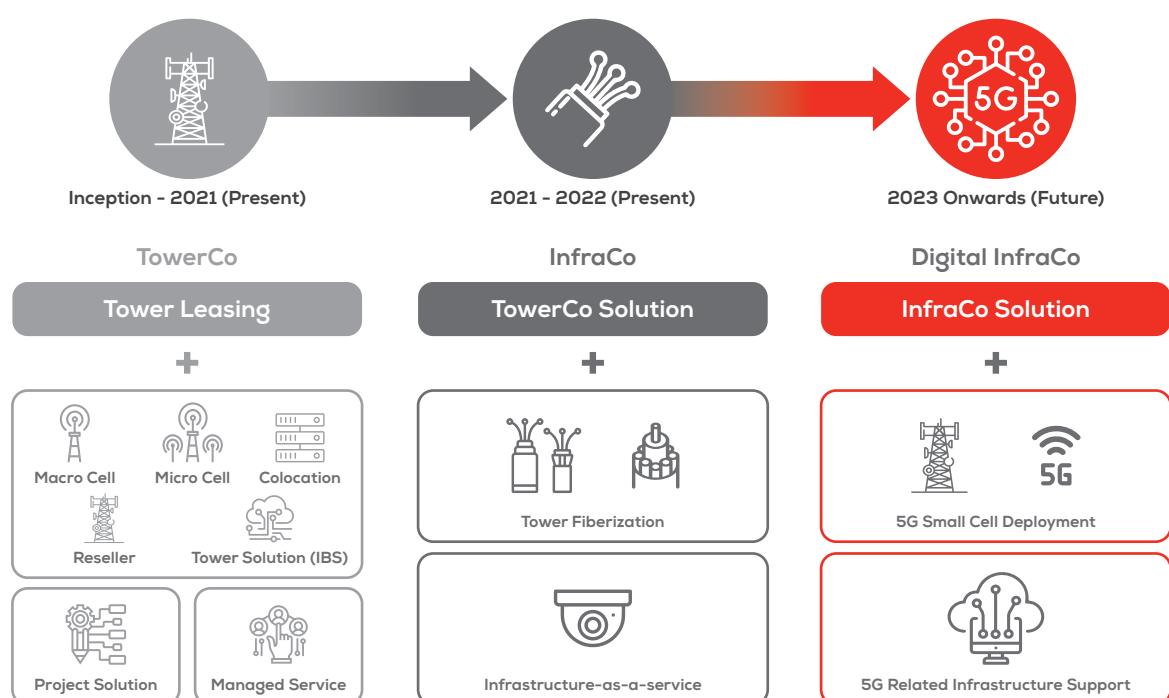
In line with a prudent capital approach, the Company will only make strategic acquisitions that will provide added value to strengthen the Company's leadership position in the Indonesian telecommunications tower market.

3. Ekspansi ke bisnis pelengkap untuk menyediakan solusi infrastruktur digital yang menyeluruh Perseroan akan memperluas dan mengembangkan portofolio layanan yang memposisikan Perseroan sebagai operator infrastruktur terdepan bagi para operator telekomunikasi, serta memperkuat dan meningkatkan masa depan digital Indonesia. Perseroan berupaya menawarkan serangkaian layanan seperti solusi *tower fiberization*, cakupan dalam ruang (*indoor*) dan luar ruang (*outdoor*) seperti pemanfaatan *small cell*, ruang menara, dan lahan untuk layanan terkoneksi serta menyediakan solusi infrastruktur untuk penyedia *Multi-access Edge Computing* (MEC). Perseroan telah merancang sebuah pendekatan bertahap untuk mencapai pertumbuhan melalui berbagai pendorong untuk memperluas usaha. Gambar di bawah ini menyajikan ilustrasi strategi pertumbuhan Perseroan.

Untuk semakin melengkapi solusi infrastruktur telekomunikasi Mitratel saat ini telah memiliki bisnis *Managed Service* dan *Project Solution* yang dikelola anak Perseroan, PST sebagai kendaraan utamanya. Di samping itu, Mitratel juga menyiapkan layanan pelengkap menara telekomunikasi melalui *small cell*, *Tower Fiberization*, *Edge Infra Solution*, dan *Power-to-Tower* untuk mendukung percepatan pengembangan 5G.

3. Expansion into complementary businesses to provide comprehensive digital infrastructure solutions  
The Company will expand and develop a portfolio of services that position the Company as a leading infrastructure operator for telecommunications operators, as well as strengthen and enhance Indonesia's digital future. The Company strives to offer a range of services such as *tower fiberization*, indoor and outdoor coverage such as the use of small cells, tower space, and land for connected services as well as providing infrastructure solutions for Multi-access Edge Computing providers (MEC). The Company has designed a phased approach to achieve growth through various drivers to expand the business. The image below presents an illustration of the Company's growth strategy.

To further complement the telecommunications infrastructure solution, Mitratel currently has a Managed Service and Project Solution business managed by the Company's subsidiary, PST, as its main vehicle. In addition, Mitratel also provides complementary services for telecommunications towers through small cell, Tower Fiberization, Edge Infra Solution, and Power-to-Tower to support the acceleration of 5G development.



4. Optimalisasi kegiatan operasional untuk meningkatkan layanan ke pelanggan
  - Mitratel melakukan berbagai inovasi untuk semakin meningkatkan kegiatan operasional pemeliharaan perangkat untuk terus menjaga layanan MNO yang berada di Menara Mitratel. Mitratel memiliki *Network Operation Center (Command Center)* untuk dapat melakukan pengawasan terdapat status operasional Menara Mitratel di seluruh Indonesia.
  - Dalam kegiatan konstruksi, Mitratel terus meningkatkan desain menaranya sehingga semakin kuat dan dapat memberikan layanan yang semakin panjang ke pelanggan.
  - Mitratel juga terus melakukan digitalisasi terhadap proses bisnis yang dimiliki, sehingga dapat semakin *lean* dan saling terintegrasi dalam setiap aktivitas.
5. Penawaran Umum Perdana Saham  
Pada bulan November 2021 Mitratel secara resmi melakukan *initial public offering* dan menjadi perusahaan terbuka. IPO ini ditujukan untuk mendapatkan modal bagi Mitratel untuk dapat semakin agresif melakukan ekspansi bisnisnya.

## KINERJA MITRATEL TAHUN 2021

Pada tahun 2021, Mitratel secara keseluruhan menunjukkan kinerja ekonomi yang baik berkat dukungan seluruh Insan Perseroan dengan mengimplementasikan strategi utama selama tahun 2021 untuk mengoptimalkan kinerja Perseroan. Tahun 2021, Perseroan membukukan pendapatan sebesar Rp6.870 miliar dan laba bersih sebesar Rp1.381 miliar. Pencapaian tersebut sejalan dengan target yang ditetapkan Perseroan. [\[F2\]](#)

### Pendapatan

Sepanjang tahun 2021, Perseroan membukukan pendapatan sebesar Rp6.870 miliar, meningkat Rp683 miliar atau 11,0% jika dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp6.187 miliar. Pendapatan Perseroan utamanya berasal dari pendapatan sewa menara telekomunikasi, yaitu sebesar Rp6.078 miliar atau mencapai 88,5% dari total pendapatan Perseroan. Pendapatan lainnya tahun 2021 tercatat sebesar Rp791 miliar.

### Beban Pokok Pendapatan

Jumlah beban pokok pendapatan Mitratel tahun 2021 tercatat sebesar Rp3.651 miliar, turun Rp426 miliar atau 10,4% dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp4.077 miliar. Penurunan beban pokok pendapatan tersebut disebabkan oleh perubahan estimasi umur manfaat aset tetap menara telekomunikasi beserta fondasi dari semula 20 tahun menjadi 30 tahun secara prospektif sehingga berpengaruh terhadap turunnya beban penyusutan Perseroan.

4. Optimization of operational activities to improve service to customers
  - Mitratel carries out various innovations to increase efficiency in operational activities without compromising the quality of the services provided. In addition, Mitratel has a Network Operation Center (helpdesk) that needs to be optimized so that it can supervise operational activities at Mitratel Towers throughout Indonesia.
  - In Construction activities, Mitratel continues to improve its tower design so that the towers are stronger and can provide longer services to customers.
  - Mitratel also continues to digitize its business processes, so that they can be
5. Initial Public Offering  
In November 2021, Mitratel officially conducted an Initial Public Offering (IPO) and became a public company. This IPO is intended to raise capital for Mitratel to be more active in expanding its business.

## MITRATEL PERFORMANCE IN 2021

In 2021, Mitratel as a whole demonstrated outstanding economic performance owing to the support of all the Company's personnel by implementing the main strategy throughout 2021 to optimize the Company's performance. In 2021, the Company recorded revenue of Rp6,870 billion and net profit of Rp1,381 billion. This achievement is in line with the targets set by the Company. [\[F2\]](#)

### Revenue

Throughout 2021, the Company recorded revenue of Rp6,870 billion, an increase of Rp683 billion or 11.0% compared to the previous year's Rp6,187 billion. The Company's revenue in 2021 was mainly derived from the telecommunications tower rental segment, which was Rp6,078 billion or equivalent to 88.5% of the Company's total revenue. Other revenue in 2021 amounted to Rp791 billion.

### Cost of Revenues

Mitratel's total cost of revenues in 2021 was recorded at Rp3,651 billion, a decrease of Rp426 billion or 10.4% compared to the previous year's Rp4,077 billion. This was due to a decrease in depreciation owing to changes in the estimated useful life of telecommunications towers and their foundations from 20 years to 30 years prospectively resulting in the decrease in the Company's depreciation expense. The Company's cost of revenues mainly derived

Beban pokok pendapatan Perseroan utamanya berasal dari beban penyusutan yang mencapai Rp1.317 miliar dan beban amortisasi sebesar Rp1.128 miliar.

#### **Laba Tahun Berjalan**

Jumlah laba tahun berjalan yang dibukukan Perseroan tahun 2021 adalah sebesar Rp1.381 miliar, meningkat 129,4% dibandingkan tahun sebelumnya Rp602 miliar.

#### **Aset**

Jumlah aset Perseroan pada akhir tahun 2021 tercatat sebesar Rp57.728 miliar, meningkat Rp32.443 miliar atau 128,3% dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp25.285 miliar. Peningkatan aset Perseroan tahun 2021 utamanya disebabkan penambahan Menara dari pembangunan dan kegiatan akuisisi Menara pada tahun tersebut.

#### **Ekuitas**

Tahun 2021, Perseroan mencatat pertumbuhan ekuitas sebesar 312,2% menjadi sebesar Rp33.646 miliar, dari sebesar Rp8.163 miliar. Peningkatan jumlah ekuitas tersebut utamanya disebabkan adanya penyertaan modal yang dilakukan oleh Telkom selaku pemegang saham selama tahun 2021 sehubungan dengan akuisisi 4.139 menara dari Telkomsel pada Februari 2021 dan pengalihan 798 menara dari Telkom pada Agustus 2021.

### **PEMBIAYAAN ATAU INVESTASI KEUANGAN BERKELANJUTAN**

Sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan seperti diatur dalam POJK No.51/POJK.03/2017, Mitratel telah melakukan pembiayaan atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan, yaitu peremajaan *battery* pada menara BTS Hotel dari jenis VRLA menjadi *lithium*.

Per 31 Desember 2021, target dan realisasi pembiayaan atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan tersebut adalah sebagai berikut: [F3]

from depreciation expense which reached Rp1,317 billion and amortization expense of Rp1,128 billion.

#### **Income for the Year**

The total income for the year recorded by the Company in 2021 was Rp1,381 billion, an increase of 129.4% compared to the previous year's Rp602 billion.

#### **Assets**

The Company's total assets at the end of 2021 were recorded at Rp57,728 billion, an increase of Rp32,443 billion or 128.3% compared to the previous year's Rp25,285 billion. The increase in the Company's assets in 2021 was mainly due to the addition of Towers from the construction and acquisition of Towers in that year.

#### **Equity**

In 2021, the Company recorded equity growth of 312.2% to Rp33,646 billion, from Rp8,163 billion. The increase in equity was mainly due to the equity participation made by Telkom as a shareholder during 2021 in connection with the acquisition of 4,139 towers from Telkomsel in February 2021 and the transfer of 798 towers from Telkom in August 2021.

### **SUSTAINABLE FINANCE FINANCING OR INVESTMENT**

In line with the implementation of sustainable finance as regulated in POJK No.51/POJK.03/2017, Mitratel has financed or invested in financial instruments or projects that are in line with Sustainable Finance, namely battery replacement in the BTS Hotel towers from VRLA to lithium battery.

As at 31 December 2021, the targets and realization of financing or investment in financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance are as follows: [F3]

Perbandingan Target dan Realisasi Pembiayaan/  
Investasi Keuangan Berkelanjutan Tahun 2021  
dalam juta Rupiah

*Comparison of Targets and Realization of  
Sustainable Finance Financing/Investment in 2021  
in million Rupiah*

<b>Uraian</b> <b>Description</b>	<b>Lokasi</b> <b>Location</b>	<b>Realisasi 2021</b> <b>2021 Realization</b>
<i>Lithium Battery</i>	189 Site / 222 Bank	8.815

## KONTRIBUSI KEPADA NEGARA

Sebagai bagian dari entitas bisnis di Indonesia, Mitratel berkomitmen untuk berkontribusi dalam pembangunan melalui ketaatan dalam pembayaran pajak. Selama tahun 2021, Perseroan telah mematuhi semua peraturan dan memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Hal ini dibuktikan dengan Mitratel tidak menerima peringatan apapun atau sanksi signifikan terkait dengan perpajakan sampai dengan 31 Desember 2021 dari regulator.

Adapun pajak yang dibayarkan Mitratel sepanjang tahun 2021 adalah sebagai berikut:

Dalam juta Rupiah	In million Rupiah
Jenis Pajak Tax Type	2021
PPh Pasal 21 / Article 21 Income Tax	54.427.327.244
PPh Pasal 23 / Article 23 Income Tax	24.832.621.999
PPh Pasal 4 ayat (2) Final / Article 4 paragraph (2) Income Tax	178.441.533.518
PPh Pasal 25 / Article 25 Income Tax	42.316.362.510
PPN WAPU / VAT Collector	501.774.871.182
<b>Jumlah / Total</b>	<b>801.792.716.453</b>

Selain itu, pada 28 Juni 2021 Perseroan juga membayarkan dividen sebesar Rp2 triliun kepada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk atas sebagian laba ditahan per 31 Desember 2019 dan Rp265,5 miliar atas kinerja tahun buku 2020.

## CONTRIBUTION TO THE GOVERNMENT

As part of a business entity in Indonesia, Mitratel is committed to contributing to development through compliance with tax payments. During 2021, the Company has complied with all regulations and fulfilled its tax obligations in accordance with applicable laws and regulations. This is evidenced by Mitratel not receiving any warnings or significant sanctions related to taxation from the regulator until 31 December 2021.

The taxes paid by Mitratel throughout 2021 are as follows:

In addition, on 28 June 2021, the Company also paid dividends of Rp2 trillion to PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk for part of its retained earnings as of 31 December 2019 and Rp265.5 billion for its 2020 financial year performance.

## Aspek Lingkungan

Environmental Aspect



**Perseroan berusaha mendukung operator dalam menghemat energi dan mengadopsi penggunaan energi terbarukan saat membangun menara.**

The Company strives to support operators in saving energy and adopting the use of renewable energy when building towers.

Mitratel adalah salah satu penyedia infrastruktur telekomunikasi untuk operator seluler dengan model bisnis jasa penyewaan infrastruktur Menara Telekomunikasi dengan membangun *site* baru atau penggunaan *site* yang sudah ada dalam pengelolaan Mitratel. Mitratel berusaha agar dapat beroperasi secara efisien dengan menjaga kualitas jasa. Perseroan berusaha menciptakan dampak minimal terhadap lingkungan dan menyadari pentingnya kelestarian lingkungan.

Perseroan menyadari dampak lingkungan terhadap kegiatan operasional, seperti energi, konsumsi air, emisi, dan limbah. Mitratel dalam proses menyempurnakan sistem data base untuk memberikan representasi yang lebih akurat dan lebih terukur dari dampak globalisasi lingkungan lainnya.

Mitratel saat ini diharapkan oleh berbagai pihak (*stakeholder*) untuk peduli terhadap keberlanjutan lingkungan. Mitratel yang bergerak di bidang infrastruktur telekomunikasi juga memiliki keterkaitan dengan keberlanjutan lingkungan yang menjadikan tuntutan dari para pemangku kepentingan. Karena itu, Perseroan berkomitmen untuk memenuhi tuntutan para pemangku kepentingan dalam hal lingkungan.

Untuk mengurangi dampak buruk akibat kerusakan lingkungan, maka seruan tentang pentingnya menjaga kelestarian lingkungan menyeruak ke permukaan. Tak hanya pemerintah, pemangku kepentingan yang lain, termasuk korporasi, dituntut untuk berkontribusi dalam penanganan masalah tersebut. Berkaitan dengan penanganan tersebut, paradigma lama dalam membangun harus diganti dengan paradigma baru, yaitu pembangunan yang menyelaraskan aspek ekonomi, lingkungan dan sosial, yang dikenal sebagai pembangunan berkelanjutan.

Perseroan mendukung upaya pemerintah dalam menjaga dan mengelola lingkungan. Landasan dari penerapan pengelolaan lingkungan hidup adalah Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Undang-Undang No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, Undang-Undang No. 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan No. 26 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan dan Penilaian Serta Pemeriksaan Dokumen Lingkungan Hidup dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Berbahaya dan Beracun.

Mitratel is a provider of telecommunications infrastructure for cellular operators with a business model of leasing Telecommunications Tower infrastructure by building new sites or using existing sites managed by Mitratel. Mitratel strives to keep its operations efficient while still delivering excellent service quality. The Company strives to create a minimal impact on the environment and realizes the importance of environmental sustainability.

The Company aware of the environmental impacts on operational activities, such as energy, water consumption, emissions, and waste. Mitratel is in the process of refining its database system to provide a more accurate and more measurable representation of the other impacts of environmental globalization.

Mitratel is currently expected by various parties (stakeholders) to care about environmental sustainability. Mitratel, which is engaged in telecommunications infrastructure, is also related to environmental sustainability required by the stakeholders. Therefore, the Company is committed to meet the demands of stakeholders in terms of the environment.

To reduce the negative impact of environmental damage, there is increasing awareness to take action for the environment. Not only the Government, but other stakeholders, including corporations, are required to contribute in handling these problems. In this regard, the old paradigm in development must be replaced with a new paradigm, namely development that harmonizes economic, environmental, and social aspects, known as sustainable development.

The Company supports the Government's efforts to protect and manage the environment. The basis for implementing environmental management is Law No. 32/2009 on Environmental Protection and Management, Law No. 18/2008 on Waste Management, Law No. 17/2019 on Water Resources, Minister of Environment and Forestry Regulation No. 26 of 2018 on Guidelines on the Preparation and Assessment as well as Examination of Environment Documents in the Implementation of the OSS system, Government Regulation No. 27/2012 on Environmental Permits, Government Regulation No. 101/2014 on Hazardous and Toxic Waste Management.

## KEBIJAKAN LINGKUNGAN MITRATEL

Telekomunikasi dan informasi merupakan bagian terpenting bagi masyarakat di kota dan daerah. Agar mendapatkan layanan telekomunikasi khususnya di daerah pedalaman, perairan dan perbatasan yang jauh dari pusat kota, perlu dibangun BTS (*Base Transceiver Station*) sebagai akses terhadap sinyal komunikasi dan informasi.

Ketidaaan pasokan energi listrik dalam hal ini dari PLN atau kurangnya jam operasional PLN, maka kebutuhan pasokan energi digantikan dengan menggunakan genset. Dalam operasional genset menggunakan Bahan Bakar Minyak jenis Solar, khususnya di wilayah kepulauan dan pedalaman (*remote area*). Kendala utama penggunaan genset di pedalaman adalah sulitnya transportasi dan terbatasnya sumber bahan bakar minyak. Mengatasi masalah tersebut dapat menggunakan energi alternatif seperti energi surya, atau lebih dikenal dengan sebutan *solar cell* yang ramah lingkungan.

## MENGELOLA LINGKUNGAN SESUAI REGULASI

Mitratel berupaya untuk mematuhi setiap regulasi yang diterbitkan oleh regulator, termasuk dalam hal lingkungan hidup. Perseroan menjadikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup sebagai dasar acuan dalam melakukan pengembangan usaha, khususnya dalam investasi pengembangan menara. Perseroan juga melengkapi seluruh dokumen perizinan dalam pengembangan menara, termasuk dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan ("AMDAL").

Merujuk pada OSS-RBA (*Online Single Submission Risk-Based Approach*/Perizinan Daring Terpadu dengan Pendekatan Perizinan Berbasis Risiko), seluruh menara Mitratel memiliki ijin SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan).

## PENGGUNAAN MATERIAL RAMAH LINGKUNGAN [F.5]

Perseroan telah menggunakan material ramah lingkungan untuk menjalankan kegiatan operasional di wilayah perkantoran dan menara telekomunikasi. Pada wilayah perkantoran dan menara telekomunikasi telah menggunakan

## MITRATEL ENVIRONMENTAL POLICY

Telecommunications and information are the most important tools for people in urban and rural areas. In order to obtain telecommunications services, especially in remote areas, it is necessary to build BTS (Base Transceiver Station) as access to communications and information signals.

In the absence of a supply of electrical energy, in this case from PLN or the lack of PLN operating hours, the need for energy supply is replaced by using a generator. In the operation of the generator set, diesel fuel is used, especially in the remote areas. The main obstacle to using generators in remote areas is the difficulty of transportation and the limited sources of fuel oil. The solution for this problem is alternative energy such as solar energy, better known as environmentally friendly solar cells.

## MANAGING THE ENVIRONMENT ACCORDING TO REGULATIONS

Mitratel strives to comply with every regulation issued by the regulator, including in environmental matters. The Company uses Law No. 32/2009 on Protection and Management of Environment as the basis in conducting business development, especially in tower development investments. The Company also fulfills all licensing documents for tower development, including Environmental Impact Assessment ("AMDAL") documents.

Referring to the OSS-RBA (Online Single Submission Risk-Based Approach), all Mitratel towers have SPPL (Environmental Management Statement Letters).

## USE OF ENVIRONMENTALLY FRIENDLY MATERIALS [F.5]

The Company uses environmentally friendly materials for its operational activities in the office area and telecommunications towers. In the office area and telecommunications towers, electricity is supplied by

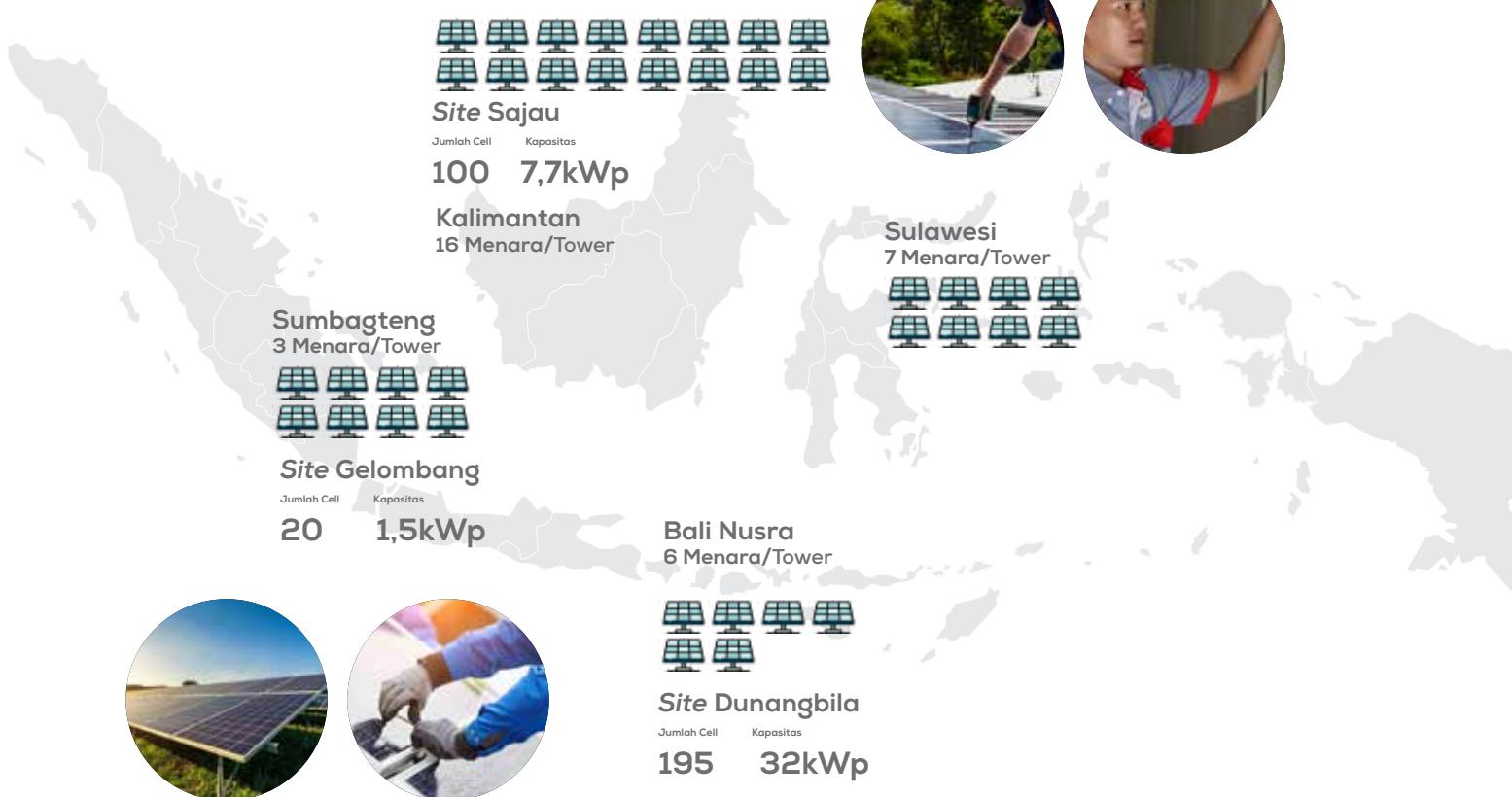
listrik yang dipasok oleh PLN. Sedangkan pada wilayah yang tidak tercatu jaringan listrik, menara telekomunikasi telah menggunakan energi surya dan didukung oleh genset bertenaga diesel yang hanya digunakan saat baterai cadangan energi surya tidak memadai sehingga dapat menjaga ketersediaan catuan optimal.

Kontributor terbesar pengelolaan tenaga listrik di menara telekomunikasi menjadi tanggung jawab operator selular. Namun, Perseroan berusaha mendukung operator dalam menghemat energi dan mengadopsi penggunaan energi terbarukan saat membangun menara. Pada tahun 2017, Mitratel telah mengimplementasikan inisiatif penggunaan tenaga surya atau *solar cell* untuk operasional menara 32 lokasi tersebar di seluruh Indonesia.

PLN. Meanwhile, in areas where electricity is not supplied, telecommunications towers use solar energy and are supported by diesel-powered generators which are only used when there is insufficient backup of the solar energy battery so as to maintain optimal supply availability.

The largest contributor to the management of electricity in telecommunications towers is the responsibility of the cellular operator. However, the Company strives to support operators in saving energy and adopting the use of renewable energy when building towers. In 2017, Mitratel has implemented an initiative to use solar power or solar cells for tower operations in 32 locations spread throughout Indonesia.

#### Solar Panel System Started in 2016 and 2017



- Telah terpasang sistem panel surya di 32 lokasi Telkom Indonesia.
- Kebutuhan BBM (Bahan Bakar Motor) menurun signifikan setelah pemasangan perangkat Photo Voltaic ("PV") sebesar 49% atau Rp3,98 miliar dari tahun 2016 ke tahun 2017.
- Masa transisi atau pemasangan dari catuan awal ke *solar panel* berada pada November 2016 s/d Januari 2017.
- Kebutuhan BBM pada tahun 2018 dan seterusnya diperkirakan akan sama atau bisa jadi lebih besar 1% s/d 5% dari tahun sebelumnya, dikarenakan mulai adanya degradasi kinerja pada sistem perangkat PV.

Selain itu, Perseroan juga menerapkan beberapa inisiatif penghematan energi yang digunakan di wilayah perkantoran maupun menara telekomunikasi, antara lain:

- Bekerja sama dengan PT Telkom Property dan Graha Sarana Duta, telah menggunakan sensor otomatis *on/off* untuk mendeteksi keberadaan orang di wilayah perkantoran. Perseroan telah menggunakan lampu LED hemat energi.
- Menerapkan *paperless* dan telah menggunakan *system e-sign* untuk proses persetujuan nota internal, nota dinas, *Minutes of Meeting (MOM)*/ Berita Acara/dan pengajuan lain, serta penggunaan aplikasi WIN DIGITAL bersama dengan Telkom Indonesia.
- Menerapkan pembatasan penggunaan kendaraan operasional untuk mesin yang berusia di atas empat tahun untuk menjaga efisiensi.
- Kebijakan *flexible working arrangement (FWA)*.

## PENGELOLAAN ENERGI

Telekomunikasi dan informasi merupakan bagian penting bagi masyarakat. Dengan meningkatnya kebutuhan akan akses informasi yang stabil di daerah pedesaan dan terpencil, perlu pelayanan yang spesifik mengingat beberapa daerah yang masih belum terjangkau oleh pasokan energi listrik dari negara. Sebelumnya, Perseroan mengandalkan BBM jenis Solar di wilayah perairan dan pedalaman untuk menyuplai listrik ke BTS dengan menggunakan genset sebagai catuan. Diesel menghasilkan emisi CO<sub>2</sub> yang cukup signifikan, kesulitan transportasi

- Solar panel systems have been installed in 32 locations of Telkom Indonesia.
- The need for BBM (motor fuel) decreased significantly by 49% or Rp3.98 billion from 2016 to 2017 after the installation of Photo Voltaic ("PV") equipment.
- The transition or installation period from initial supply to solar panels is from November 2016 to January 2017.
- Fuel demand in 2018 and beyond is estimated to be the same or may be 1% to 5% higher than the previous year, due to the degradation of performance in the PV system.

In addition, the Company also implements several energy saving initiatives used in office areas and telecommunication towers, including:

- In collaboration with PT Telkom Property and Graha Sarana Duta, the Company has installed automatic on/off sensors to detect the presence of people in the office area. The Company has also used energy-efficient LED lamps.
- Implement a paperless system and use the e-sign system for the approval process for internal notes, official notes, Minutes of Meeting (MOM)/Minutes of Events/and other submissions, as well as using the WIN DIGITAL application together with Telkom Indonesia.
- Limit the use of operational vehicles that are over four years old to maintain efficiency.
- Flexible working arrangement (FWA) policy.

## ENERGY MANAGEMENT

Telecommunications and information are important tools of society. With the increasing need for stable access to information in rural and remote areas, specific services are needed considering that some areas are still not covered by electricity supply from the state. Previously, the Company relied on diesel fuel in remote areas to supply electricity to BTS using a generator as a supply. Diesel produces significant CO<sub>2</sub> emissions, difficulties in transportation of diesel fuel to remote sites, and the scarcity and price of diesel fuel are obstacles in managing these towers. As a solution

BBM Solar untuk *site-site* yang terpencil, serta kelangkaan dan harga BBM Solar menjadi kendala dalam pengelolaan menara-menara tersebut. Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, digunakan energi surya sebagai alternatif lain dengan panel-panel surya yang ramah lingkungan. Mitratel menggunakan Solar Panel System untuk menara-menara yang masih *off grid*. Penggunaan Solar Panel System pada beberapa *site* Mitratel di seluruh Indonesia telah berkontribusi pada efisiensi sebesar Rp85 miliar per tahun apabila dibandingkan dengan penggunaan diesel. Energi listrik yang digunakan Perseroan utamanya dipasok oleh PLN. Mitratel juga menggunakan sumber energi lain yaitu mesin diesel dan baterai litium. Perseroan menyadari bahwa ketersediaan listrik saat ini masih terbatas dan belum tersebar merata karena listrik yang saat ini tersedia sebagian besar masih memanfaatkan pembangkit berbahan fosil, yang termasuk dalam sumber energi tak terbarukan. Bercermin dari kondisi faktual seperti itu, maka Mitratel berupaya untuk melakukan langkah-langkah penghematan listrik, antara lain dengan menggunakan mesin diesel dan baterai litium untuk menggantikan energi listrik pada beberapa menara milik Perseroan. [F7]

Sejalan dengan upaya efisiensi penggunaan listrik, per 31 Desember 2021, konsumsi listrik Mitratel tercatat sebesar 35.933.375 kWh, turun dibandingkan tahun 2020, yang mencapai 39.247.765 kWh. [F6]

Selain listrik, konsumsi energi lain yang dipakai Mitratel adalah BBM, digunakan untuk kendaraan operasional dan bahan bakar pengisian genset pada menara. Jenis bahan bakar yang dipakai adalah bensin dan solar. Sama seperti listrik, ketersediaan dan pasokan BBM juga terbatas karena masuk kategori energi tidak terbarukan sehingga diperlukan efisiensi dalam penggunaannya. Kebijakan yang diambil Perseroan untuk mendukung efisiensi penggunaan BBM, antara lain, mengurangi perjalanan dinas, melakukan pemeliharaan kendaraan operasional secara berkala guna mengoptimalkan kinerja mesin agar makin efisien dalam pemakaian bahan bakar.

Pemeliharaan dan perbaikan serta pembatasan waktu penggunaan kendaraan operasional sekaligus bertujuan untuk menekan emisi gas rumah kaca yang dihasilkan dari mesin kendaraan operasional sehingga sesuai dengan baku mutu yang diperbolehkan.

Dengan kebijakan tersebut, per 31 Desember 2021, jumlah penggunaan BBM Mitratel tercatat sebesar 823.943 liter, naik dibandingkan tahun 2020, yang mencapai 709.779 liter.

to these problems, solar energy is used as an alternative with environmentally friendly solar panels. Mitratel uses Solar Panel System for towers that are still off the grid. The use of the Solar Panel System at several Mitratel sites throughout Indonesia contributes to an efficiency of Rp85 billion per year when compared to the use of diesel. The electrical energy used by the Company is mainly supplied by PLN. Mitratel also uses other energy sources, namely diesel engines and lithium batteries. The Company realizes that the current availability of electricity is still limited and not evenly distributed because most of the electricity currently available still utilizes fossil-based power plants, which are included in non-renewable energy sources. Based on these considerations, Mitratel seeks to take steps to save energy, among others by using diesel engines and lithium batteries to replace electrical energy in several towers owned by the Company. [F7]

In line with the electricity efficiency efforts, as of 31 December 2021, Mitratel's electricity consumption was recorded at 35,933,375 kWh, a decrease compared to 2020, which reached 39,247,765 kWh. [F6]

Apart from electricity, other energy consumption by Mitratel is fuel oil, which is used for operational vehicles and fuel for generator sets in towers. The type of fuel used is gasoline and diesel. Just like electricity, the availability and supply of fuel is also limited because it is included in the category of non-renewable energy so that efficiency in its use is required. The policies taken by the Company to support fuel efficiency, among others, are reducing business trips, carrying out regular maintenance of operational vehicles to optimize engine performance so that they are more efficient in fuel consumption.

Maintenance and repairs as well as time limits on the use of operational vehicles are also aimed at reducing greenhouse gas emissions resulting from operational vehicle engines so that they comply with the permitted quality standards.

With this policy, as of 31 December 2021, Mitratel's total fuel usage was recorded at 823,943 liters, an increase compared to 2020, which reached 709,779 liters.

**Tabel Volume Penggunaan Energi**  
Energy Usage Volume Table

Energy / Energi	Unit/ Satuan	2021	2020
Grid Electricity (From Onsite / Towers)	kWh	35.933.375	39.247.765
	Rp (Dalam Juta/in million)	51.913	56.701
Diesel (From Onsite Generators / Towers)	Litre	823.943	709.779
	Rp (Dalam Juta/in million)	12.893	9.858

Upaya efisiensi energi yang dilakukan Perseroan juga merupakan bagian dari strategi Perseroan untuk menekan jumlah emisi gas rumah kaca (GRK) yang dihasilkan dari kegiatan operasi Perseroan. Sebagaimana diketahui, emisi GRK merupakan salah satu pemicu terjadinya pemanasan global dan perubahan iklim. Untuk menghindari dampak negatif berkelanjutan akibat emisi GRK, maka setiap kebijakan yang bertujuan untuk menurunkan emisi GRK dan pemanasan global wajib didukung.

Perseroan mempertimbangkan bahwa pengelolaan emisi GRK sangat penting untuk mitigasi perubahan iklim di Indonesia. Maka dari itu, Mitratel mulai menghitung emisi GRK yang dihasilkan oleh kegiatan operasional di menara pada tahun 2020 dan 2021. Emisi GRK Perseroan berasal dari bahan bakar solar yang digunakan oleh generator pada menara telekomunikasi dan penggunaan jaringan listrik pada menara telekomunikasi. Mitratel mendata dan memantau emisi cakupan 1 dan 2, masing-masing timbul dari penggunaan generator diesel di menara dan jaringan listrik menara. [\[F.11\]](#)[\[F.12\]](#)

Energy efficiency efforts performed by the Company are also part of the Company's strategy to reduce the amount of greenhouse gas (GHG) emissions resulting from the Company's operations, considering that GHG emissions are one of the triggers for global warming and climate change. To avoid the ongoing negative impact of GHG emissions, every policy that aims to reduce GHG emissions and global warming must be supported.

The Company considers that the management of GHG emissions is very important for mitigating climate change in Indonesia. Therefore, Mitratel has started to calculate the GHG emissions generated by operational activities in the towers in 2020 and 2021. The Company's GRK emissions come from diesel fuel used by generators in telecommunications towers and the use of electricity networks in telecommunications towers. Mitratel records and monitors scope 1 and 2 emissions, from the use of diesel generators in the tower and the tower power grid, respectively. [\[F.11\]](#)[\[F.12\]](#)

Listrik (menara) Electricity (tower)	2021	2020
kWh	35.933.375	39.247.765
Faktor emisi (ton CO <sub>2</sub> /MWh) Emission factor (ton CO <sub>2</sub> /MWh)	0,87	0,87
Lingkup 1 Emisi GRK (ton CO <sub>2</sub> ) Scope 1 GHG emissions (ton CO <sub>2</sub> )	31.262	34.146

Listrik (menara) Electricity (tower)	2021	2020
Liter	823.943	709.779
Faktor emisi (kg CO <sub>2</sub> /liter) Emission factor (kg CO <sub>2</sub> /liter)	2,81	2,81
Lingkup 2 Emisi GRK (ton CO <sub>2</sub> ) Scope 2 GHG emissions (ton CO <sub>2</sub> )	2.319	1.998

Catatan: Faktor emisi jaringan JAMALI (Jawa-Madura-Bali) dari Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, Indonesia, digunakan untuk menghitung emisi gas rumah kaca perusahaan.

Note: The JAMALI (Java-Madura-Bali) grid emission factor from the Directorate General of Electricity, Ministry of Energy and Mineral Resources, Indonesia, is used to calculate the Company's greenhouse gas emissions.

Total Emisi Cakupan 1 dan Cakupan 2 kami rangkum di bawah ini:  
Scope 1 and Scope 2 total Emissions are summarized below:

Emisi Emissions	Satuan Units	2021	2020
Scope 1	ton CO <sup>2</sup>	31.262	34.146
Scope 2	ton CO <sup>2</sup>	2.319	1.998
Emissions Intensity	ton CO <sup>2</sup> /bn Rp.	5,27	6,07

Emisi dan intensitas emisi Mitratel pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 2.562 ton dan 0,8 ton per miliar Rp dibandingkan tahun 2020 akibat serah terima listrik menara akuisisi yang menjadi tanggung jawab konsumen yang menyewa menara.

Perseroan memahami pentingnya mencatat dan menghitung data emisi yang kuat guna menjalankan perannya dalam membangun masa depan bumi bebas karbon. Mitratel akan selalu meninjau kebijakan pengelolaan karbon berdasarkan peraturan pemerintah dan berupaya mengurangi penggunaan karbon dengan menurunkan intensitas emisi Perseroan di masa mendatang.

Sejalan dengan komitmen keberlanjutan, Mitratel senantiasa berupaya untuk mengurangi emisi GRK dalam proses operasional sehari-hari. Upaya itu merupakan dukungan terhadap pemerintah Indonesia untuk mewujudkan komitmennya terhadap Perjanjian Paris. [\[F.12\]](#)

## PENGELOLAAN AIR [\[F.8\]](#)

Dalam operasionalnya, Perseroan tidak banyak menggunakan air, karena lingkup pengelolaan menara di Mitratel tidak sampai dengan pengelolaan air tanah. Air hanya digunakan untuk kebutuhan domestik di kantor dalam jumlah yang relatif terbatas.

## KEANEKARAGAMAN HAYATI

Dalam pembangunan menara, Perseroan juga memperhatikan keberadaan ekosistem di wilayah tersebut, termasuk keberadaan flora dan fauna di wilayah pembangunan menara. Dalam pembangunan menara, Perseroan berupaya mematuhi regulasi terkait dengan aspek lingkungan seperti Izin Lingkungan, UKL – UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan – Upaya Pemantauan Lingkungan) sesuai persyaratan dari regulator/pemda terkait.

Mitratel's emissions and emission intensity in 2021 decreased by 2,562 tons and 0.8 tons per billion Rp compared to 2020 due to the electricity handover of the acquisition towers which is the responsibility of the customers who rent the towers.

The Company understands the importance of recording and calculating robust emission data in order to carry out its role in building a carbon-free earth future. Mitratel will always review carbon management policies based on government regulations and seek to reduce carbon use by reducing the intensity of the Company's emissions in the future.

In line with its sustainability commitment, Mitratel strives to reduce GHG emissions in its daily operational processes. This effort is to support the Indonesian government to realize its commitment to the Paris Agreement. [\[F.12\]](#)

## PENGELOLAAN AIR [\[F.8\]](#)

In its operations, the Company does not use much water, because the scope of tower management at Mitratel does not extend to groundwater management. Water is only used for domestic needs in the office in relatively limited quantities.

## BIODIVERSITY

In building the tower, the Company also pays attention to the ecosystems in the area, including the presence of flora and fauna in the tower construction area. The Company strives to comply with regulations related to environmental aspects such as Environmental Permits, UKL - UPL (Environmental Management Efforts - Environmental Monitoring Efforts) as required by the relevant regulator/local government.

### PENGELOLAAN LIMBAH [F13] [F14]

Sejalan dengan prinsip operasional yang ramah lingkungan, Mitratel terus berupaya untuk mengurangi sampah dan limbah dengan menerapkan prinsip 3R (*Reduce, Reuse dan Recycle*). Perseroan menerapkan kebijakan untuk memberikan aksi nyata dalam mengurangi penggunaan sampah plastik di lingkungan kerja guna mengurangi limbah plastik kemasan minuman sekali pakai. Bukti nyata dukungan Perseroan dalam kebijakan ramah lingkungan melalui program “*Go Tumbler No Plastic*”, gerakan mengurangi penggunaan sampah plastik khususnya minuman kemasan.

Mitratel melakukan inisiasi penggunaan *tumbler* yang mulai diterapkan di lingkungan Mitratel. Peluncuran tersebut dilakukan berbarengan dengan acara jalan sehat yang rutin dilaksanakan setiap Selasa pagi sebagai bagian dari implementasi Kipas Budaya *Fast Forward*.

Dalam sambutannya, Herlan menyampaikan bahwa berdasarkan hitungan di internal perusahaan, Mitratel dapat menghasilkan sekitar 80 ton sampah plastik selama kurun waktu 1 (satu tahun). Dengan gerakan *Go Tumbler No Plastic* ini seluruh karyawan diajak untuk bersama menjaga lingkungan dengan mengganti wadah air minum kemasan plastik dengan *tumbler* yang dapat dibawa kemana-mana.

Perseroan berkomitmen untuk mengurangi penggunaan sampah plastik dimulai dari lingkungan kerja. Karyawan juga diharuskan menggunakan *tumbler* sebagai pengganti botol minuman kemasan plastik. Peluncuran penggunaan *tumbler* juga diwarnai dengan acara penulisan komitmen dari seluruh karyawan sebagai aksi nyata dalam mendukung program *Go Green* di lingkungan Perseroan. Direksi secara simbolis membuang sampah minuman plastik dan menggantinya dengan mengangkat *tumbler* secara bersama-sama.

### WASTE MANAGEMENT [F13] [F14]

In line with environmentally friendly operational principles, Mitratel strives to reduce waste by applying the 3R (Reduce, Reuse, and Recycle) principles. The Company implements a policy to reduce the use of plastic waste in the work environment in order to reduce plastic waste in single-use beverage packaging. Real evidence of the Company's support for environmentally friendly policies through the “*Go Tumbler No Plastic*” program, a movement to reduce the use of plastic waste, especially packaged drinks.

Mitratel launched the use of tumbler which has been implemented in the Mitratel environment. The launch was carried out in conjunction with a health walk which is routinely held every Tuesday morning as part of the implementation of the Kipas Budaya Fast Forward program.

In his remarks, Herlan said that based on the Company's internal calculations, Mitratel can produce around 80 tons of plastic waste over a period of 1 (one year). With the Go Tumbler No Plastic movement, all employees are invited to protect the environment by replacing plastic bottled drinking water containers with tumblers that can be taken anywhere.

The Company is committed to reducing the use of plastic waste starting from the work environment. Employees are also required to use tumblers instead of plastic bottled beverages. The launch of the use of the tumbler was also marked with a pledge from all employees as a real action in supporting the Go Green program within the Company. The Board of Directors symbolically disposed of plastic beverage bottles and replaced it by lifting the tumbler together.



Program *Go Tumbler No Plastic* ini menjadi salah satu kampanye Mitratel di tahun 2019. Seluruh karyawan Mitratel di seluruh Indonesia sudah mendapatkan *tumbler* yang telah diukir nama masing-masing.

Mitratel turut peduli lingkungan dengan menggunakan kembali limbah besi (*reuse*). Kebutuhan besi *scrap* untuk memenuhi bahan baku industri besi/baja sangat besar. Produsen besi/baja di Indonesia bahkan harus mengimpor besi *scrap*.

Sebagai aksi nyata, Mitratel telah mengimplementasikan kebijakan *waste handling* dengan pembuatan *battery belting* dan *cabinet belting* dengan menggunakan material dari satu site Karaba Indah dengan ketinggian 72M *dismantle tower* menjadi sebanyak 54 unit *belting* di daerah Jabodetabek pada 54 menara.

Sementara itu, untuk pengelolaan sampah domestik perkantoran, Perseroan telah menyediakan tempat sampah dalam jumlah cukup dan membedakannya berdasarkan jenis sampah: organik dan non-organik. Untuk pembuangan sampah ke tempat pembuangan akhir, Mitratel bekerja sama dengan pihak ketiga dengan mengeluarkan biaya tertentu.

The Go Tumbler No Plastic program is one of Mitratel's 2019 campaigns. All Mitratel employees throughout Indonesia have received tumblers that have their names engraved.

Mitratel also cares about the environment by reusing iron waste. The need for scrap iron to meet the raw materials for the iron/steel industry is very large. Iron/steel producers in Indonesia even have to import scrap iron.

To set an example, Mitratel has implemented a waste handling policy by manufacturing battery belting and cabinet belting using the materials from the Karaba Indah site with a height of 72 meters dismantled into 54 belting units in 52 towers in the Jabodetabek area.

Meanwhile, for the management of domestic waste from the office, the Company has provided a sufficient number of trash bins and separates them based on the type of waste: organic and non-organic. For the disposal of the waste, Mitratel cooperates with third parties by incurring certain fees.



Pada tahun 2021, Perseroan menghitung limbah padat bahan berbahaya dan beracun ("B3") dan limbah padat non bahan berbahaya dan beracun ("non-B3") yang dihasilkan. Perseroan mengacu pada Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pemanfaatan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun yang mendefinisikan limbah B3 dan non-B3 dan memberikan peraturan.

Limbah dari kantor Perseroan dan menara, seperti lampu OBL (lampa menara), bola lampu taman, dan baterai *rectifier*, dikelola oleh kontraktor pihak ketiga untuk penanganan akhir.

Pada tahun 2021, 796 menara telekomunikasi baru Mitratel dibangun di seluruh Indonesia, material utama Perseroan dalam pembangunannya adalah besi dan baja.

In 2021, the Company calculated the amount of solid hazardous and toxic waste ("B3") and solid non-hazardous and toxic waste ("non-B3") generated. The Company refers to the Minister of Environment and Forestry Regulation No. 18/2020 on the Use of Hazardous and Toxic Waste which defines B3 and non-B3 waste and provides regulations.

Waste from the Company's offices and towers, such as OBL lamps (tower lamps), garden light bulbs, rectifier batteries is managed by third party contractors for final handling.

In 2021, 796 new Mitratel telecommunication towers were built throughout Indonesia, with iron and steel as the main materials.

<b>Komponen Menara</b> Tower Component	<b>Komponen Material yang Digunakan</b> Component Materials
Menara, Fondasi dan Pagar Tower, Foundation, and Fence	Baja, Besi dan Beton Iron, Steel, and Concrete
Panel ACPDB & KWH ACPDB & KWH Panel	Plat Besi, Tembaga, Plastik, Material Elektrikal Iron plate, Copper, Plastic, Electrical Materials
Grounding Grounding	Tembaga, Aluminium Copper, Aluminium

Dalam proses pembangunan menara telekomunikasi oleh pihak ketiga tidak terdapat material yang tersisa di lokasi menara. Oleh sebab itu, Perseroan memastikan bahwa tidak terdapat material konstruksi menara yang dapat merugikan lingkungan atau masyarakat sekitar.

In the process of building a telecommunication tower by a third party, there is no material left at the tower site. Therefore, the Company ensures that there are no tower construction materials that can harm the environment or the surrounding community.

## BIAYA LINGKUNGAN [F.4]

Perseroan menyadari potensi dampak sosial dari kegiatan bisnis terhadap masyarakat sekitar. Mitratel secara aktif memperhatikan harapan dan kebutuhan masyarakat setempat dimana Mitratel beroperasi dengan memfasilitasi proses pengaduan publik dengan mengadakan pendekatan secara intensif dan persuasif, serta mengadakan forum musyawarah untuk mencapai mufakat. Selain itu, Perseroan juga memiliki tujuan untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat dengan menyediakan akses layanan telekomunikasi publik dan layanan lainnya.

## ENVIRONMENTAL COST [F.4]

The Company is aware of the potential social impact of business activities on the surrounding community. Mitratel actively pays attention to the expectations and needs of the local community where Mitratel operates by facilitating the public complaint process by taking an intensive and persuasive approach, as well as holding discussion forums to reach agreement with the affected parties. In addition, the Company also aims to have a positive impact on the society by providing access to public telecommunications services and other services.

Biaya Lingkungan Environmental Cost	Unit Satuan	2021	2020
Biaya Lingkungan (Corporate Office) Environmental Cost (Corporate Office)	Rp (Juta Million)	674	-
Biaya Lingkungan (Operation) Environmental Cost (Operation)	Rp (Juta Million)	3.425	3.099

Selama tahun 2021, Mitratel telah mengeluarkan biaya lingkungan sebesar Rp4.099.300.397, naik 32% dibandingkan tahun 2020 sebesar Rp3.099.028.937.

Throughout 2021, Mitratel has incurred environmental costs of Rp4,099,300,397, increased by 32% compared to 2020 of Rp3,099,028,937.

## PENGADUAN LINGKUNGAN [F.16]

Mitratel memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mendengarkan, menerima, dan menanggapi setiap masukan dan pengaduan. Mitratel berupaya untuk menangani pengaduan secara transparan dan berbagi penyelesaian secara berkala dengan unit kerja terkait. Pada tahun 2021, keluhan tersebut terdiri dari klaim asuransi, kekhawatiran tentang hak kepemilikan tanah, sewa tanah, dan dampak menara terhadap masyarakat. Untuk mengantisipasi pengaduan masyarakat terhadap keluhan dan manfaat menara telekomunikasi, tim regional kami secara proaktif melakukan pendekatan secara intensif dan persuasif dengan mengedepankan forum musyawarah untuk mencapai mufakat dengan masyarakat sekitar.

## ENVIRONMENTAL COMPLAINTS [F.16]

Mitratel provides an opportunity for the community to listen, receive, and respond to every input and complaint. Mitratel strives to handle complaints transparently and share resolutions regularly with the relevant work units. In 2021, the complaints consist of insurance claims, concerns about land ownership rights, land leases, and the impact of the tower on the community. To anticipate public complaints regarding complaints and benefits of telecommunications towers, our regional team proactively takes an intensive and persuasive approach by prioritizing communication forums to reach agreements with the surrounding community.

## Aspek Sosial

Social Aspect



**Perseroan secara berkesinambungan melakukan serangkaian program pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan kompetensi karyawan.**

The Company continuously holds a series of education and training programs to develop employee competencies.

## PENGELOLAAN KETENAGAKERJAAN DAN PEMENUHAN HAK KARYAWAN

Dalam rangka menghadapi kondisi bisnis yang semakin menantang, Perseroan melakukan optimalisasi di masing-masing fungsi dalam rangka mendukung kelancaran kegiatan operasi sehingga mencapai target yang ditetapkan oleh Perseroan. Meskipun begitu, fokus pengembangan kapabilitas SDM Perseroan tetap selalu dijaga agar dapat menjadi kekuatan Perseroan mencapai target dan memenangkan persaingan bisnis.

### Kesetaraan Kesempatan Bekerja [F.18]

Kesetaraan kesempatan dalam bekerja diterapkan di Mitratel sebagai bentuk ketataan Perseroan terhadap Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1999 tentang Pengesahan ILO Convention No. 111 Concerning Discrimination in Respect of Employment and Occupation (Konvensi ILO Mengenai Diskriminasi dalam Pekerjaan dan Jabatan), serta Panduan Kesetaraan dan Non Diskriminasi di Tempat Kerja di Indonesia (Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI).

Perseroan senantiasa memberikan hak dan kesempatan kerja yang sama dan seluas-luasnya kepada seluruh karyawan tanpa memandang perbedaan agama, etnis, ras, status sosial, warna kulit, gender, ataupun kondisi fisik lainnya, sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan yang berlaku.

Selain itu, kesejahteraan seluruh karyawan senantiasa menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh Perseroan agar selalu terjalin sinergi antar karyawan dengan Perseroan demi terciptanya produktivitas kerja dan kinerja yang optimal. Perseroan juga tidak mentoleransi perlakuan diskriminatif terhadap karyawan yang didasarkan oleh perbedaan ras, suku bangsa, agama, usia, jenis kelamin, kekayaan, orientasi seksual, keanggotaan dalam serikat pekerja, afiliasi politik, keadaan kesehatan, disabilitas maupun kendala fisik, termasuk kehamilan.

Perseroan berupaya untuk memberikan hak dan kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan dalam program pengembangan karier, di mana sistem pengembangan SDM yang berlaku pada internal Perseroan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap karyawan untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi mengikuti jenjang struktur organisasi Perseroan.

## EMPLOYMENT MANAGEMENT AND FULFILLMENT OF EMPLOYEE RIGHTS

To face increasingly challenging business conditions, the Company optimizes each function in order to support smooth operations so as to achieve the targets set by the Company. Even so, the focus on developing the Company's HR capabilities is consistently developed so that it can become the Company's strength to achieve targets and win business competition.

### Equal Employment Opportunity [F.18]

Equal opportunity in the workplace is implemented at Mitratel as a form of the Company's compliance with Law No. 13/2003 on Manpower and Law No. 21/1999 on Ratification of the ILO Convention No. 111 Concerning Discrimination in Respect of Employment and Occupation (ILO Convention on Discrimination in Employment and Occupation), and Guidelines for Equality and Non-Discrimination in the Workplace in Indonesia (Ministry of Manpower and Transmigration).

The Company always provides equal and broadest rights and work opportunities to all employees regardless of religion, ethnicity, race, social status, skin color, gender, or other physical conditions, in accordance with applicable labor laws and regulations.

In addition, the welfare of all employees is always a matter of great concern to the Company. This is necessary in order to establish a synergy between the employees and the Company, therefore delivering optimal work productivity and performance. The Company also does not tolerate discriminatory treatment against employees based on differences in race, ethnicity, religion, age, gender, wealth, sexual orientation, membership in a labor union, political affiliation, health condition, disability, or physical constraints, including pregnancy.

The Company strives to provide equal rights and opportunities for all employees in career development programs, where the HR development system that applies internally to the Company provides equal opportunities for every employee to be promoted to a higher position following the levels of the Company's organizational structure.

#### **Rekrutmen dan Turnover**

Mitratel melakukan rekrutmen untuk mendapatkan kandidat terbaik sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan Perseroan. Dalam melaksanakan proses rekrutmen, Perseroan memberikan kesempatan setara kepada semua warga negara untuk bergabung dan berkarya sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Proses seleksi dilaksanakan oleh Divisi Human Capital Management. Dalam proses seleksi, Mitratel akan memilih kandidat sesuai dengan kapasitas dan kompetensi yang dimiliki agar selaras dengan kebutuhan Perseroan.

Sejalan dengan spirit yang dipegang, sekaligus pemenuhan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), Perseroan berupaya untuk merekrut tenaga kerja lokal, yakni penduduk yang berada di sekitar operasional Perseroan, setidaknya mereka yang berada dalam satu kabupaten/kota, sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan Perseroan. Dengan demikian, masyarakat tetap dapat merasakan manfaat keberadaan Perseroan.

Selama tahun 2021, Mitratel merekrut sebanyak 58 orang karyawan baru sesuai dengan kebutuhan Perseroan. Jumlah itu turun dibanding rekrutmen tahun 2020, yang mencapai 80 orang. Komposisi karyawan baru hasil rekrutmen tahun 2021 berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia disampaikan dalam tabel-tabel berikut:

**Tabel Komposisi Karyawan Baru Tahun 2019-2021**  
Table of New Employee Composition for 2019-2021

Keterangan / Description	Tahun / Year		
	2021	2020	2019
Jenis Kelamin / Gender			
Pria / Male	37	58	71
Wanita / Female	21	22	32
Jumlah / Total	58	80	103
Rentang Usia / Age Range			
s/d 24 tahun / up to 24 years old	3	1	1
25 s/d 34 tahun / 25 to 34 years old	27	36	49
35 s/d 49 tahun / 35 to 49 years old	25	38	46
≥50 tahun / ≥50 years old	3	5	7
Jumlah / Total	58	80	103

Selain itu, terdapat karyawan Perseroan yang berhenti bekerja karena berbagai alasan, seperti pensiun, mengundurkan diri, habis masa kontrak, meninggal dan sebagainya. Selama tahun pelaporan, karyawan yang

#### **Recruitment and Turnover**

Mitratel conducts recruitment to obtain the best candidates according to the needs and development of the Company. In carrying out the recruitment process, the Company provides equal opportunities to all citizens to join and work according to the required qualifications. The selection process is carried out by the Human Capital Management division. In the selection process, Mitratel will select candidates according to their capacities and competences to align with the Company's needs.

In line with the spirit of the Company, as well as the fulfillment of the Social and Environmental Responsibility (TJSL), the Company strives to recruit local workers, namely residents around the Company's operations, at least those who live in the same district/city, in accordance with the qualifications and needs of the Company. Thus, the public can still feel the benefits of the Company's existence.

Throughout 2021, Mitratel recruited as many as 58 new employees according to the Company's needs. This figure is decreasing compared to recruitment in 2020, which amounted to 80 people. The composition of new employees recruited in 2021 based on gender and age range is presented in the following table:

In addition, there are employees who terminate their employment for various reasons, such as retirement, resignation, expiration of contract, death and so on. During the reporting year, there were 48 employees who terminated

berhenti bekerja dan meninggalkan Perseroan tercatat sebanyak 48 orang. Adapun komposisi karyawan yang berhenti bekerja dan meninggalkan Perseroan berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia adalah sebagai berikut:

**Tabel Karyawan Berhenti Bekerja Tahun 2019-2021**  
Table of Employee Termination for 2019-2021

<b>Keterangan</b> Description	<b>Tahun</b> Year		
	2021	2020	2019
<b>Jenis Kelamin</b> Gender			
Pria Male	40	84	62
Wanita Female	8	33	21
Jumlah Total	48	117	83
<b>Rentang Usia</b> Age Range			
s/d 24 tahun up to 24 years old	0	0	0
25 s/d 34 tahun 25 to 34 years old	17	39	41
35 s/d 49 tahun 35 to 49 years old	16	64	32
≥50 tahun ≥50 years old	15	14	10
Jumlah Total	48	117	83

Berdasarkan data karyawan yang berhenti dan meninggalkan Perseroan, maka bisa diketahui tingkat *turnover* atau pergantian karyawan selama tahun pelaporan. Dalam laporan ini, *turnover* diartikan sebagai kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan perusahaan dengan berbagai alasan dan di antaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Dengan demikian, berhentinya karyawan karena pensiun normal dan meninggal tidak menjadi faktor tingkat *turnover*. Dengan definisi tersebut, maka tingkat *turnover* pada tahun 2021 adalah sebagai berikut:

their employment and left the Company. The composition of employees who terminated their employment and left the Company based on gender and age range are as follows:

Based on the data of employees who terminated their employment and left the Company, the level of employee turnover during the reporting year can be determined. In this report, turnover is defined as the tendency or intensity of individuals to leave the Company for various reasons and one of them is motivation to get a better job. Thus, employee termination due to normal retirement and death does not become a factor in the turnover rate. With this definition, the turnover rate in 2021 is as follows:

**Tabel Penyebab Karyawan Berhenti dan Tingkat Turnover Tahun 2019-2021**  
Table of Causes of Employee Termination and Turnover Rates for 2019-2021

<b>Penyebab</b> Cause	2021	2020	2019
Pensiun normal Normal retirement	10	8	5
Pensiun dini Early retirement	0	0	0
Meninggal dunia Death	1	0	1
Mengundurkan diri atas permintaan sendiri Resigned at their own requests	8	9	22
Habis Kontrak Work Contract Expires	18	92	39
Exit Mutasi Telkom Group Transfer to Telkom Group	11	8	16

<b>Penyebab Cause</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Jumlah karyawan berhenti Number of Employees Terminated	48	117	83
Jumlah karyawan di awal tahun Number of Employees in the beginning the year	528	565	545
Jumlah karyawan di akhir tahun Number of Employees at the end the year	538	528	565
Tingkat turnover Turnover Rate	1.52%	1.63%	3.93%

Berdasarkan tabel di atas, tingkat *turnover* tahun 2021 adalah 1,52%, turun dibandingkan tahun 2020, yang mencapai 1,63%.

Dengan adanya penambahan dan pengurangan karyawan tersebut, maka komposisi karyawan Mitratel pada 31 Desember 2021 adalah sebagai berikut:

Based on the table above, the turnover rate in 2021 was 1.52%, a decrease compared to 2020, which reached 1.63%.

In total, the composition of Mitratel employees as of 31 December 2021 is as follows:

#### Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian

Employee Composition by Employment Status

<b>Status Kepegawaian Employment Status</b>	<b>2021</b>		<b>2020</b>		<b>2019</b>	
	<b>Jumlah Total</b>	<b>%</b>	<b>Jumlah Total</b>	<b>%</b>	<b>Jumlah Total</b>	<b>%</b>
Karyawan Tetap Permanent Employees	385	72%	298	56%	211	37%
Kontrak Contract Workers	153	28%	230	44%	354	63%
Jumlah Total	538	100%	528	100%	565	100%

#### Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Employee Composition by Education Level

<b>Jenjang Pendidikan Education Level</b>	<b>2021</b>		<b>2020</b>		<b>2019</b>	
	<b>Jumlah Total</b>	<b>%</b>	<b>Jumlah Total</b>	<b>%</b>	<b>Jumlah Total</b>	<b>%</b>
Pasca Sarjana (S2) Master's Degree	39	7%	35	7%	30	5%
Sarjana (S1) Bachelor's Degree	463	86%	457	87%	500	88%
Diploma Diploma	23	4%	26	5%	25	4%
SMU/Sederajat High School/Equivalent	13	2%	10	2%	10	2%
Jumlah Total	538	100%	528	100%	565	100%

#### Komposisi Karyawan Berdasarkan Rentang Usia

Employee Composition by Age Range

Rentang Usia Age Range	2021 Jumlah Total	%	2020 Jumlah Total	Jumlah Total	%	2019 Jumlah Total
50> tahun >50 years old	38	7%	35	7%	42	7%
41 – 50 tahun 41 – 50 years old	138	26%	128	24%	114	20%
26 – 40 tahun 26 – 40 years old	357	66%	359	68%	396	70%
<25 tahun <25 years old	5	1%	6	1%	13	2%
Jumlah Total	538	100%	528	100%	565	100%

#### Komposisi Karyawan Berdasarkan Level Jabatan

Employee Composition by Level of Position

Level Jabatan Level of Position	2021 Jumlah Total	%	2020 Jumlah Total	Jumlah Total	%	2019 Jumlah Total
Senior Leader	34	6%	30	6%	32	6%
Manager	87	16%	79	15%	74	13%
Officer	263	49%	247	47%	217	38%
Staff	154	29%	172	33%	242	43%
Jumlah Total	538	100%	528	100%	565	100%

#### PENDIDIKAN DAN PELATIHAN [F22]

Perseroan senantiasa berupaya untuk mengoptimalkan pengelolaan SDM dengan melakukan berbagai program pengembangan kompetensi serta memotivasi karyawan guna mendukung pertumbuhan bisnis Perseroan ke depannya. Untuk itu, Perseroan secara berkesinambungan melakukan serangkaian program pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan kompetensi karyawan.

Perseroan berkomitmen untuk menyediakan sarana dan fasilitas pengembangan SDM kepada karyawan dengan prinsip kualitas SDM akan menentukan kualitas hasil usaha. Program pengembangan SDM dapat berupa pengembangan kompetensi dan pengembangan karier.

Pengembangan kompetensi adalah kegiatan berupa peningkatan pengetahuan umum dan operasional yang relevan dengan tugas maupun perkembangan industri. Program pengembangan kompetensi dapat berupa pendidikan formal dan informal, pelatihan, *workshop*, *sharing knowledge* dan seminar.

#### EDUCATION AND TRAINING [F22]

The Company strives to optimize its HR management by conducting various competence development programs and motivating employees to support the Company's business growth in the future. To that end, the Company continuously holds a series of education and training programs to develop employee competencies.

The Company is committed to providing HR development tools and facilities with the basis that HR quality will determine the quality of business results. HR development programs can be in the form of competence development and career development.

Competence development is an activity in the form of increasing general and operational knowledge that is relevant to the task and industrial development. Competency development programs can be in the form of formal and informal education, training, workshops, knowledge sharing, and seminars.

Program pengembangan kompetensi SDM yang dilaksanakan di Mitratel: disiapkan melalui Tower Academy sebagai alat organisasi dalam menaungi program-program pengembangan karyawan yang terbagi menjadi 4 *development area*, yaitu: *Organization Awareness, Leadership, Functional* dan *Productivity*, dengan fokus dan tujuan pengembangan sesuai area masing-masing.

Pada tahun 2021 Tower Academy telah mengadakan 77 program pelatihan yang terdiri dari: 7 pelatihan tatap muka, 43 pelatihan *e-learning*, 8 Seminar dan 6 sertifikasi.

Dengan total lebih dari 3.099 *mandays* pelatihan atau setara dengan 46,2 jam per karyawan.

Selama tahun 2021, Perseroan telah melakukan pendidikan dan pelatihan sebanyak 77 kali, yang diikuti oleh 526 peserta. Total jam pelatihan pada tahun 2021 adalah 69.993 jam, turun dibandingkan tahun 2020, yang mencapai 103.415 jam. Penurunan terjadi karena pengurangan pelaksanaan program webinar rutin.

Untuk membiayai berbagai program pendidikan dan pelatihan tersebut, per 31 Desember 2021, Mitratel mengeluarkan biaya sebesar Rp1.967.089.489, turun dibandingkan tahun 2020, yang mencapai Rp2.645.572.685 Penurunan biaya pendidikan dan pelatihan terjadi karena beberapa program tidak dapat terlaksana akibat kesibukan operasional.

Tabel Biaya Pendidikan dan Pelatihan Tahun 2019-2021

Table of Education and Training Costs for 2019-2021

Tahun Year	Realisasi Realization
2021	Rp1.967.089.489
2020	Rp2.645.572.685
2019	Rp3.254.733.011

#### Kesejahteraan Karyawan dan Upah Layak [F.20]

Mitratel berkomitmen untuk memperhatikan kesejahteraan karyawan. Perseroan memastikan telah memenuhi ketentuan normatif dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan ketenagakerjaan dan remunerasi.

Perseroan menerapkan sistem remunerasi yang kompetitif, terstruktur dan adil yang didasarkan pada beberapa faktor yaitu bobot jabatan, skala upah, kinerja karyawan, kelangkaan jabatan dan lain-lain. Perseroan juga memastikan standar gaji yang telah ditetapkan sesuai dengan Upah Minimum Provinsi dan Kabupaten/Kota yang berlaku.

The HR competence development program implemented at Mitratel is prepared through Tower Academy as an organizational tool in overseeing employee development programs which are divided into four Development Areas, namely: Organization Awareness, Leadership, Functional and Productivity.

In 2021, Tower Academy held 77 training programs consisting of 7 face-to-face trainings, 43 e-learning trainings, 8 seminars, and 6 certifications.

With a total of more than 3,099 training mandays or the equivalent of 46.2 hours per employee.

In 2021, the Company held 77 education and training programs attended by 526 participants. Total training hours in 2021 was 69,993 hours, a decline compared to 2020, which reached 103,415 hours. The decrease was due to a reduction in routine webinars.

To finance the sharing of these education and training programs, as of 31 December 2021, Mitratel spent Rp1,967,089,489, a decline compared to 2020, which reached Rp2,645,572,685. The decrease in education and training costs occurred because several programs could not be implemented due to operational issues.

#### Employee Welfare and Fair Wages [F.20]

Mitratel is committed to paying attention to the welfare of the employees. The Company ensures that it has complied with the applicable laws and regulations related to employment and remuneration.

The Company implements a competitive, structured, and fair remuneration system based on several factors, namely the complexity of the position, the wage scale, employee performance, availability of the position, and others. The Company also ensures that the salary standards that have been set are in accordance with the applicable Provincial and Regency/City Minimum Wages.

Di samping itu, Perseroan juga memberikan fasilitas dan *benefit* lain yang jenis dan besarannya disesuaikan dengan jenjang jabatan karyawan

Mitratel berkomitmen untuk memperhatikan kesejahteraan pegawai. Perseroan memastikan telah memenuhi ketentuan normatif dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan ketenagakerjaan dan remunerasi.

Perseroan meyakini, strategi remunerasi yang tepat juga menjadi faktor penting dalam upaya mempertahankan talenta terbaik Perseroan.

Perseroan menetapkan kebijakan remunerasi karyawan dengan prinsip *fairness* yang didasarkan pada perkembangan karier, kontribusi dan kinerja setiap karyawan, melalui metode 3P yaitu:

- a. *Pay for Person* untuk menghargai kompetensi individu.
- b. *Pay for Position* untuk menghargai level posisi.
- c. *Pay for Performance* untuk menghargai pemenuhan target yang telah ditetapkan.

Selain itu Perseroan juga selalu menjaga keseimbangan kebijakan remunerasinya dengan kondisi keuangan Perseroan, serta memperhatikan praktik dan standar yang berlaku di industri.

In addition, the Company also provides other facilities and benefits, the type and amount of which is adjusted to the level of the employee's position

Mitratel is committed to paying attention to the welfare of the employees. The Company ensures that it has complied with the normative provisions of the laws and regulations related to employment and remuneration.

The Company believes that the suitable remuneration strategy is also a crucial factor to retain the best talents of the Company.

The Company establishes an employee remuneration policy with the principle of fairness based on career development, contribution, and performance of each employee, through the 3P method, namely:

- a. Pay for Person to reward individual competence.
- b. Pay for Position to appreciate position level.
- c. Pay for Performance to reward the fulfillment of predetermined targets.

In addition, the Company also always maintains the balance of its remuneration policy with the Company's financial condition, and observes applicable practices and standards in the industry.

Struktur dan komponen remunerasi karyawan Mitratel terdiri dari:

Mitratel's employee remuneration structure and components consist of:

Struktur Structure	Komponen Component
Kompensasi Compensation	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gaji Penuh/Take Home Pay</li> <li>● Tunjangan Hari Raya (THR)</li> </ul>
Benefit	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tunjangan Pajak Penghasilan serta Jaminan Sosial BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan</li> <li>● Bantuan Perumahan</li> <li>● Bantuan Perusahaan Fasilitas Kendaraan Jabatan (BPFKJ)</li> <li>● Bantuan Operasional</li> <li>● DPLK atau Dana Pensiun</li> <li>● Fasilitas Kesehatan</li> <li>● Bonus Kinerja</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Full Salary/Take Home Pay</li> <li>● Religious Holiday Allowance(THR)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Income Tax and Social Security (BPJS Kesehatan and BPJS Ketenagakerjaan) Benefits</li> <li>● Housing Assistance</li> <li>● Company Assistance in the Form of Vehicle Facilities (BPFKJ)</li> <li>● Operational Assistance</li> <li>● DPLK or Pension Funds</li> <li>● Health Facilities</li> <li>● Performance Bonus</li> </ul>

#### **Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa [F.19]**

Mitratel senantiasa mematuhi berbagai regulasi ketenagakerjaan di Indonesia, termasuk yang berkaitan dengan usia minimal dan jam kerja karyawan. Untuk itu, Perseroan memastikan bahwa seluruh karyawan, baik tetap maupun kontrak, telah berusia di atas 18 tahun. Hal tersebut sesuai dengan kebijakan rekrutmen Perseroan, yaitu untuk pendidikan kandidat minimal D3 untuk staff dan S1 untuk level office, sedangkan usia minimal 18 tahun.

Sementara itu, berkaitan dengan jam kerja, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menyebutkan bahwa pelaksanaan jam kerja bagi pekerja/buruh di perusahaan diatur dalam perjanjian kerja, peraturan perusahaan, atau perjanjian kerja bersama. Dalam hal ini, Mitratel menentukan bahwa jam kerja karyawan adalah 40 jam per minggu. Ketentuan tersebut selaras dengan ketentuan dalam pasal 77, Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yaitu 8 (delapan) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu. Dengan ketentuan seperti itu, maka setiap karyawan memiliki waktu istirahat yang cukup. Sementara itu, untuk karyawan yang menjalani lembur karena jenis pekerjaannya, yaitu melebihi 40 (empat puluh) jam dalam 1 (satu) minggu, mereka akan mendapatkan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga terhindar dari kerja paksa.

Kepatuhan Mitratel terhadap regulasi ketenagakerjaan dengan tidak mempekerjakan anak serta tidak ada kerja paksa membawa hasil dengan tidak adanya sanksi atau denda dari regulator terkait kedua isu tersebut. Selain itu, selama tahun pelaporan, Perseroan juga tidak mencatat adanya pengaduan dari masyarakat terkait pekerja anak dan kerja paksa.

#### **MENCIPTAKAN LINGKUNGAN KERJA YANG AMAN DAN NYAMAN**

Terciptanya lingkungan kerja yang aman, nyaman, sehat dan bebas cedera merupakan tujuan dari Mitratel. Untuk itu, Perseroan berupaya untuk menyiapkan langkah-langkah mitigasi terhadap semua jenis risiko yang dapat berdampak negatif terhadap kesehatan dan keselamatan karyawan, maupun mitra kerja, pelanggan, serta tamu yang mengunjungi fasilitas Perseroan. [F.21]

#### **Child Labor and Forced Labor [F.19]**

Mitratel has continued to abide by various labor regulations in Indonesia, including those relating to the minimum age and working hours of employees. To that end, the Company ensures that all employees, both permanent and contract, are over 18 years of age. This is in accordance with the Company's recruitment policy, the level of education for candidates is at least diploma for staff level and bachelor's degree for office level, while the minimum age is 18 years old.

Meanwhile, in regard to working hours, Law No. 11/2020 on Job Creation states that the implementation of working hours for workers/laborers in companies is regulated in work agreements, company regulations, or collective work agreements. In this case, Mitratel determines that the employee's working hours are 40 hours per week. These provisions are in line with the provisions in Article 77, Law No. 13/2003 on Manpower, namely 8 (eight) hours 1 (one) day and 40 (forty) hours 1 (one) week for 5 (five) working days within 1 (one) week. With such provisions, every employee has sufficient rest time. Meanwhile, for employees who have to work overtime due to the type of work, which exceeds 40 (forty) hours in 1 (one) week, they will receive compensation in accordance with applicable regulations so as to avoid forced labor.

Mitratel's compliance with labor regulations by not employing child labor and forced labor has resulted in no sanctions or fines from the regulators related to these two issues. In addition, during the reporting year, the Company also did not record any complaints from the public regarding child labor and forced labor.

#### **CREATING A SAFE AND COMFORTABLE WORKING ENVIRONMENT**

It is Mitratel's goal to create a safe, comfortable, healthy, and injury-free work environment. To that end, the Company strives to prepare mitigation measures against all types of risks that can have a negative impact on the health and safety of employees, as well as business partners, customers, and guests who visit the Company's facilities. [F.21]

### **Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Mitratel**

Mitratel bertekad selalu memenuhi kepuasan pelanggan dan pihak-pihak terkait dengan menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja sesuai persyaratan ISO 45001:2018 serta terus menerus melakukan perbaikan berkesinambungan. Untuk memenuhi kebijakan tersebut maka Perseroan berupaya:

1. Melakukan pemenuhan Sistem Manajemen K3 di semua jajaran perusahaan.
2. Mematuhi perundang-undangan dan persyaratan lainnya yang berkaitan dengan Sistem Manajemen K3.
3. Meminimalkan risiko usaha, mengelola informasi yang aman tersedia dan akurat, mencegah polusi, meningkatkan efisiensi kerja, mengefisiensikan penggunaan sumber daya, kecelakaan kerja yang berakibat fatal 0 persen serta mengutamakan produk ramah lingkungan.
4. Menyediakan sumber daya yang cukup untuk mengimplementasikan Sistem Manajemen K3, termasuk meningkatkan kompetensi pekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.
5. Mengkomunikasikan dan menanamkan kesadaran akan kebijakan ini kepada semua personil secara berkala, serta memastikan Kebijakan Sistem Manajemen K3 dikomunikasikan kepada subkontraktor dan terbuka untuk pihak-pihak terkait.
6. Meninjau secara berkala melalui tinjauan manajemen untuk memastikan relevansinya dan sesuai dengan dinamika perusahaan.

Selain itu, Perseroan juga telah menerapkan SMK3 dari KEMENAKERTRANS *National Occupational Health and Safety Management System* diterbitkan tanggal 22 April 2021.

### **MENJADI TETANGGA YANG BAIK BAGI MASYARAKAT**

Mitratel memiliki komitmen kuat untuk senantiasa memberikan manfaat kepada para Pemangku Kepentingan secara luas. Komitmen tersebut diwujudkan dengan menjalankan program Tanggung Jawab Sosial dan Kemasyarakatan sebagaimana diatur dalam Undang-undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Aturan perundang-undangan tersebut diperkuat dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No. 47 tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan bagi Perseroan Terbatas.

### **Mitratel Occupational Health and Safety (OHS) Policy**

Mitratel is determined to constantly satisfy the customers and other related parties by implementing an Occupational Health and Safety Management System according to the requirements of ISO 45001:2018 and making continuous improvements. To comply with this policy, the Company strives to:

1. Implement the OHS Management System at all levels of the company.
2. Comply with laws and other requirements related to the OHS Management System.
3. Minimize business risks, manage safe and accurate information, prevent pollution, increase work efficiency, efficient use of resources, zero percent fatal work accidents, and prioritize environmentally friendly products.
4. Provide sufficient resources to implement the OHS Management System, including improving employee competence in accordance with their duties and responsibilities.
5. Communicate and instill awareness of this policy to all personnel on a regular basis, as well as ensuring that the OHS Management System Policy is communicated to subcontractors and is open to related parties.
6. Review periodically through management review to ensure its relevance and in accordance with the conditions of the Company.

In addition, the Company has also implemented the National Occupational Health and Safety Management System from the Ministry of Manpower and Transmigration issued on 22 April 2021.

### **BEING A GOOD CORPORATE CITIZEN**

Mitratel is committed to continually provide benefits to the Stakeholders at large. This commitment is realized by implementing the Social and Community Responsibility program as stipulated in Law No. 40/2007 on Limited Liability Companies. These laws and regulations were reinforced by the issuance of Government Regulation no. 47/2012 on Social and Environmental Responsibility for Limited Liability Companies. This regulation emphasizes the obligations of all companies that carry out their business activities in the

Peraturan ini menegaskan kewajiban seluruh perusahaan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam untuk melaksanakan kegiatan tanggung jawab sosial dan lingkungan.

Bagi Mitratel, pelaksanaan CSR merupakan salah satu cara menciptakan keseimbangan antara kepentingan bisnis dengan masyarakat dan lingkungan. Perseroan memaknai program CSR sebagai bentuk tanggung jawab moral kepada *stakeholder* untuk memberikan manfaat lebih banyak kepada masyarakat. Program ini tidak sekedar Charity, namun memiliki semangat pemberdayaan guna mendukung kesinambungan usaha dan peningkatan nilai Perseroan.

#### **IMPLEMENTASI TJSL/CSR DAN TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN [F25]**

Sebagai perusahaan infrastruktur telekomunikasi, Mitratel selalu berusaha untuk selalu dekat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Oleh karenanya, Mitratel memiliki komitmen tinggi untuk melaksanakan program tanggung jawab sosial secara berkelanjutan. Kegiatan CSR yang dilaksanakan mencerminkan tanggung jawab moral terhadap para pemangku kepentingan strategis, yang akan tetap mengedepankan prinsip-prinsip kemanusiaan.

Program CSR Perseroan dikelola dan dilaksanakan oleh unit Corporate Office. Hal itu dilakukan karena program tanggung jawab sosial dan lingkungan memiliki fungsi strategis untuk reputasi perusahaan. Perseroan meyakini penerapan CSR yang baik tidak hanya akan meningkatkan laba tetapi juga keuntungan yang bersifat jangka panjang.

Program sosial dan lingkungan yang dijalankan Mitratel telah berkontribusi nyata dalam mendukung upaya penyelesaian masalah bangsa pada umumnya seperti masalah bencana alam, kemiskinan dan ketimpangan sosial ekonomi, masalah keamanan dan keselamatan, maupun problem kemanusiaan lainnya.

Sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, maka Mitratel harus melakukan pemetaan pelaksanaan TJSL/CSR dengan pencapaian 17 (Tujuh Belas) Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) di Indonesia. Hingga akhir tahun 2021, implementasi program TJSL/CSR terbukti membawa manfaat positif bagi masyarakat sebagai penerima manfaat. [F23]

field and/or related to natural resources to carry out social and environmental responsibility activities.

For Mitratel, the implementation of CSR is one way to create a balance between business interests with the society and the environment. The Company interprets the CSR program as a form of moral responsibility to the stakeholders to provide more benefits to the community. This program is more than charity but contains a spirit of empowerment to support business continuity and increase the value of the Company.

#### **IMPLEMENTATION OF TJSL/CSR AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS [F25]**

As a telecommunications infrastructure company, Mitratel strives to be close and connected with the surrounding community. Therefore, Mitratel has a high commitment to implement social responsibility programs in a sustainable manner. The CSR activities reflect moral responsibility towards strategic stakeholders, who will continue to prioritize humanitarian principles.

The Company's CSR program is managed and run by the Corporate Office unit. This is done because social and environmental responsibility programs have a strategic function for the Company's reputation. The Company believes that good CSR implementation will not only increase profits but also long-term profits.

The social and environmental programs run by Mitratel have made a real contribution in supporting efforts to resolve the nation's problems in general, such as natural disasters, poverty and socio-economic inequality, security and safety issues, and other humanitarian problems.

In accordance with POJK No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, Mitratel must align the implementation of TJSL/CSR with the achievement of 17 (Seventeen) Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia. Until the end of 2021, the implementation of the TJSL/CSR program has brought positive benefits to the community as the beneficiaries. [F23]

Sejalan dengan bisnis utama dan aktivitas sosial lingkungan yang dijalankan Mitratel, prioritas kegiatan TJSL/CSR dan tautannya dalam mendukung TPB adalah sebagai berikut:

Tabel TJSL/CSR Tahun 2021

Table of CSR Activities in 2021

No	Jenis Kegiatan Type of Activity	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goal	Penjelasan Description	Capaian Achievement
1	18 Januari 2021 – Mitratel Berbagi Penyerahan Bantuan Korban Gempa Bumi Majene dan Mamuju  18 January 2021 – Mitratel Donated Relief to Victims of Earthquake in Majene and Mamuju	 	Gempa bumi dengan magnitudo 6,2 SR mengguncang Majene dan Mamuju pada tanggal 15 Januari 2021. Atas kejadian tersebut, Mitratel Area 4 mengirimkan bantuan logistik ke lokasi gempa.  Selain mengirimkan bantuan logistik, Mitratel Area 4 juga mengirimkan sejumlah karyawan untuk mengecek kondisi aset yang terdampak gempa.  A 6.2-magnitude earthquake shook Majene and Mamuju on 15 January 2021. In response to this, Mitratel Area 4 extended logistical assistance to the site of the earthquake.  In addition to the logistical assistance, Mitratel Area 4 also dispatched employees to check assets that might be affected by the earthquake.	Mitratel memastikan kondisi telekomunikasi tetap berjalan di daerah bencana dan memberikan bantuan logistik bagi korban yang terdampak gempa.  Mitratel ensured telecommunications remained intact and accessible in the affected area and extended logistical assistance to the victims of the earthquake.
2	2 Maret 2021 – Mitratel Memberi Tali Kasih Ke 5 Panti Asuhan / Yatim Piatu dalam Acara Commanders Call 2021  2 March 2021 – Mitratel Donated to 5 Orphanages during the Commanders Call 2021 Event		Mitratel mengadakan Rapat Pimpinan tahunan yang dikemas dalam acara "Commanders Call Mitratel 2021".  Pada sesi acara, Mitratel memberikan tali kasih ke 5 panti asuhan/yatim piatu sebagai bentuk program CSR Mitratel yang tersebar di beberapa kota.  Mitratel conducted annual Leaders' Meeting called the Commanders Call Mitratel 2021.  At the event, Mitratel also donated to 5 orphanages as a form of Mitratel's CSR program encompassing various cities.	Membantu operasional yayasan tetap berjalan di masa pandemi.  Assisting the operations of the foundation to continue during the pandemic.
3	22 April 2021 – Mitratel Berbagi Tali kasih ke Asrama Yatim Putri Fadhillah pada Rangkaian Acara Safari Ramadhan di Gresik Jawa Timur  22 April 2021 – Mitratel Donated to Fadhillah Orphanage Boarding House at the Safari Ramadhan Event in Gresik, East Java		CEO, COO, Senior Leader Mitratel dan GM Area 3 melakukan Mitratel Berbagi di Asrama Yatim Putri Fadhillah, Gresik - Jawa Timur. Kegiatan ini merupakan rangkaian acara Safari Ramadhan CEO & COO Mitratel 2021 di Jawa Timur.  CEO, COO, Senior Leaders of Mitratel and GM Area 3 conducted the Mitratel Donation Event to Fadhillah Orphanage Boarding House in Gresik, East Java.  This event was part of the Safari Ramadhan series of events involving CEO and COO of Mitratel in 2021 in East Java.	Berkontribusi terhadap pendidikan dan kesejahteraan anak yatim di penjuru daerah.  Contributed to the education and welfare of orphans in various areas.

No	Jenis Kegiatan Type of Activity	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goal	Penjelasan Description	Capaian Achievement
4	26 April 2021 – Mitratel Berbagi Tali kasih ke Panti Asuhan Putri Aisyiyah pada Rangkaian Acara Safari Ramadhan di Medan Sumatera Utara  26 April 2021 – Mitratel Donated to Aisyiyah Orphanage Boarding House at the Safari Ramadhan Event in Medan, North Sumatra		CEO, CBO, Senior Leader Mitratel dan Direktur Utama PST melakukan kegiatan Mitratel Berbagi di Panti Asuhan Putri Aisyiyah Medan.  Kegiatan ini merupakan rangkaian acara Safari Ramadhan CEO & CBO Mitratel 2021 di Area Sumatera.  CEO, CBO, Senior Leaders and President Director of Mitratel conducted the Mitratel Donation Event to Aisyiyah Orphanage Boarding House in Medan. This event was part of the Safari Ramadhan series of events involving CEO and CBO of Mitratel in 2021 in Sumatra.	Berkontribusi terhadap pendidikan dan kesejahteraan anak yatim di penjuru daerah.  Contributed to the education and welfare of orphans in various areas.
5	3 Mei 2021 - Mitratel Berbagi Kepada Penjaga Site, Tempat Ibadah dan Yayasan Yatim Piatu di Area 2 Jabo-Jabar  3 May 2021 – Mitratel Donated to Sitekeepers, Houses of Worship, and Orphanage Foundations in Area 2 Greater Jakarta – West Java		Direksi Mitratel beserta jajaran melakukan kegiatan rutin Safari Ramadhan yang dimulai dari Area Makassar, Surabaya, Medan dan Jakarta.  Kegiatan ini dilaksanakan dengan mengunjungi site dan melihat kesiapan alat produksi menjelang libur Ramadhan dan Idul Fitri (RAFI) 2021 sekaligus bersilaturahmi bersama seluruh karyawan di area.	Mitratel memberikan bantuan kepada berbagai masyarakat sekitar lokasi menara.  Mitratel donated to various parts of the society around its towers' locations.
6	21 Juli 2021 – Mitratel Menyerahkan Bantuan Hewan Qurban sebagai Implementasi dari Wujud Rasa Syukur Perseroan yang Mengalami Peningkatan Baik Aset maupun Revenue.  21 July 2021 – Mitratel Donated Sacrificial Animals as a Form of Gratitude of the Company for Its Increase in Assets and Revenue.		Kegiatan ini merupakan bentuk tanggung jawab Perseroan kepada Stakeholder sebagai implementasi dari wujud rasa syukur Perseroan yang mengalami peningkatan baik aset maupun pendapatan sehingga dapat bermanfaat dan dinikmati oleh masyarakat.  This activity was a form of the Company's responsibility to its stakeholders and a form of gratitude of the Company that recorded an increase in both assets and revenue, thus creating value and benefits to be enjoyed by the greater public.	Hewan Qurban sapi dan kambing bagi masyarakat di daerah Jakarta dan sekitarnya.  Sacrificial animals (cows and lambs) to communities in Jakarta and the surrounding areas.
7	8 Juni 2021 - Mitratel Membangun Sarana dan Prasana Sumber Air Bersih berupa Sumur Bor untuk Memenuhi Kebutuhan Air bagi Warga Desa Pengotan Kabupaten Bangli.  8 June 2021 – Mitratel Built Clean Water Infrastructure of Drilling Well to Cater to the Needs for Clean Water among the Villagers of Pengotan, Bangli Regency.		Kegiatan ini merupakan bagian dari CSR Perseroan yang tahun sebelumnya telah dilakukan di beberapa wilayah.  This activity was part of the Company's CSR which in the previous year had been conducted in various regions.	Penyediaan pra sarana air bersih berupa sumur bor, pompa dan bak penampungan.  Provision of clean water infrastructure involving drilling well, pumps, and water containment tubs.

No	Jenis Kegiatan Type of Activity	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goal	Penjelasan Description	Capaian Achievement
8	<p>10 Agustus 2021- Mitratel Menyalurkan Bantuan 2 Unit Ventilator kepada RSU PKU Muhammadiyah Gubug Grobogan, dalam Mendukung Percepatan Penanganan Pasien Covid-19.</p> <p>10 August 2021 – Mitratel donated 2 ventilators to the Director of RSU PKU Muhammadiyah Gubug Grobogan to Expedite the Treatment of Covid-19 Patients.</p>		<p>Komisaris Utama, Direktur Utama dan Para Direksi Mitratel menyalurkan bantuan 2 Unit Ventilator kepada Direktur RSU PKU Muhammadiyah Gubug – Grobogan.</p> <p>Bantuan ini merupakan dukungan perusahaan dalam percepatan penanganan pasien Covid-19, serta mampu menurunkan tingkat risiko kematian.</p> <p>Mitratel mengapresiasi setinggi-tingginya terhadap nakes yang berada di garda terdepan.</p> <p>The President Commissioner, President Director, and Directors of Mitratel donated 2 ventilators to the Director of RSU PKU Muhammadiyah Gubug – Grobogan.</p> <p>This was a form of the Company's support to expedite the treatment of Covid-19 patients and reduce mortality rates.</p> <p>Mitratel extends its utmost appreciation to the health workers that have been toiling at the frontline.</p>	<p>2 unit ventilator diserahkan kepada RSU Muhammadiyah Gubug Grobogan.</p> <p>2 ventilators were donated to Muhammadiyah Hospital in Gubug Grobogan.</p>
9	<p>Agustus 2021- Mitratel Berbagi bersama Legiun Veteran dalam Menyambut dan Merayakan Hari Kemerdekaan RI ke-76.</p> <p>August 2021 – Mitratel Sharing Event with the Veterans' Legionnaire in Commemorating the 76th Anniversary of the Independence Day of the Republic of Indonesia</p>		<p>Kegiatan ini merupakan bentuk kepedulian Mitratel terhadap para legiun veteran sebagai rangkaian kegiatan dalam menyambut dan merayakan Hari Kemerdekaan RI ke 76.</p> <p>This activity was a form of Mitratel's attention to the Veterans' Legionnaire as part of the series of events held to commemorate the 76th Anniversary of the Independence Day of the Republic of Indonesia.</p>	<p>Legiun Veteran mendapatkan donasi untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari.</p> <p>The Veterans' Legionnaire received donation to cover daily expenses.</p>
10	<p>Desember 2021 – Mitratel Berbagi Perangkat Gamelan kepada Balerung Bali.</p> <p>December 2021 – Mitratel Donated a Set of Gamelan to Balerung Bali.</p>		<p>Kegiatan ini dalam rangka melestarikan budaya nasional khususnya di Bali yang sangat terdampak karena pandemi yang membuat terpuruknya pariwisata.</p> <p>This event was intended to preserve the national culture, especially in Bali, which had been immensely affected by the pandemic with the plummeting tourism industry.</p>	<p>Dukungan seperangkat alat gamelan dan peralatan tari lainnya dalam rangka mengembangkan seni tari di Bali.</p> <p>Support of a set of gamelan and other traditional dance equipment to foster the culture of the dance as an art performance in Bali.</p>
11	<p>Desember 2021 – Mitratel Menyerahkan Bantuan Tanggap Darurat Erupsi Gunung Semeru.</p> <p>December 2021 – Mitratel Extended the Emergency Relief for the Eruption of Mount Semeru</p>		<p>Crisis Management Team Mitratel melalui program Mitratel Berbagi mendatangi korban erupsi gunung Semeru dan memberikan dukungan dan bantuan logistik untuk pemulihan kondisi daerah yang terdampak.</p> <p>Crisis Management Team of Mitratel through the Mitratel Sharing Program visited the people affected by the eruption of Mount Semeru and extended logistical support for the recovery of the affected areas.</p>	<p>Pemberian bantuan logistik bagi warga sekitar gunung Semeru yang terdampak.</p> <p>Logistical assistance for affected inhabitants around Mount Semeru.</p>

## PENGADUAN MASYARAKAT [F.24]

Bagi Mitratel, penerapan kegiatan TJSL/CSR tak sekadar menuntaskan rencana yang telah disusun sebelumnya, namun juga menjadi momentum untuk menjalin komunikasi dan hubungan langsung dengan masyarakat. Pada kesempatan tersebut, masyarakat bisa mengadukan secara langsung jika ada masalah atau dampak negatif dari operasional perusahaan. Selain menyampaikan secara langsung, pengaduan masyarakat, termasuk konsumen, juga bisa dilakukan melalui:

Gedung Telkom Landmark Tower, Lantai 25-27  
Jl. Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta, 12710, Indonesia  
(021) 2793 3363  
mitratel@mitratel.co.id  
fax: 021 2277 0817

Keluhan atau pengaduan yang disampaikan tidak terbatas mengenai dampak operasional perusahaan, tapi boleh juga menyampaikan tentang berbagai hal yang dinilai bertentangan dengan etika, integritas, norma-norma dan dugaan pelanggaran peraturan atau tindakan yang mengganggu lingkungan hidup. Hingga akhir tahun 2021, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk terkait kegiatan usaha dan kegiatan CSR Perseroan yang bertentangan dengan nilai-nilai tersebut.

## BIAYA PROGRAM TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN

Sepanjang tahun 2021, total biaya yang dikeluarkan Mitratel untuk pelaksanaan kegiatan TJSL mencapai Rp1.28 miliar, jumlah tersebut meningkat dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp838 juta.

## MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK UNTUK KEPUASAN KONSUMEN

Pelanggan merupakan salah satu pemangku kepentingan utama bagi Mitratel. Keberadaan mereka sangat menentukan perkembangan dan keberlangsungan Perseroan. Semakin banyak pelanggan yang berhasil dimiliki dan dijaga kepercayaannya, maka keberlangsungan usaha Mitratel akan lebih terjamin. Begitu pula sebaliknya. Karena itu, Perseroan berupaya membangun hubungan yang erat terhadap konsumen dengan cara menyediakan produk dan layanan yang berkualitas.

## PUBLIC COMPLAINTS [F.24]

For Mitratel, the implementation of TJSL/CSR activities does not only complete the plans that have been prepared previously, but also becomes a momentum to establish communication and direct relationships with the community. On this occasion, the public can complain directly if there are problems or negative impacts arising from the Company's operations. In addition to submitting directly, public complaints, including consumers, can also be made through:

Telkom Landmark Tower Building, 25-27<sup>th</sup> floor  
Jl. Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta, 12710, Indonesia  
(021) 2793 3363  
mitratel@mitratel.co.id  
fax: 021 2277 0817

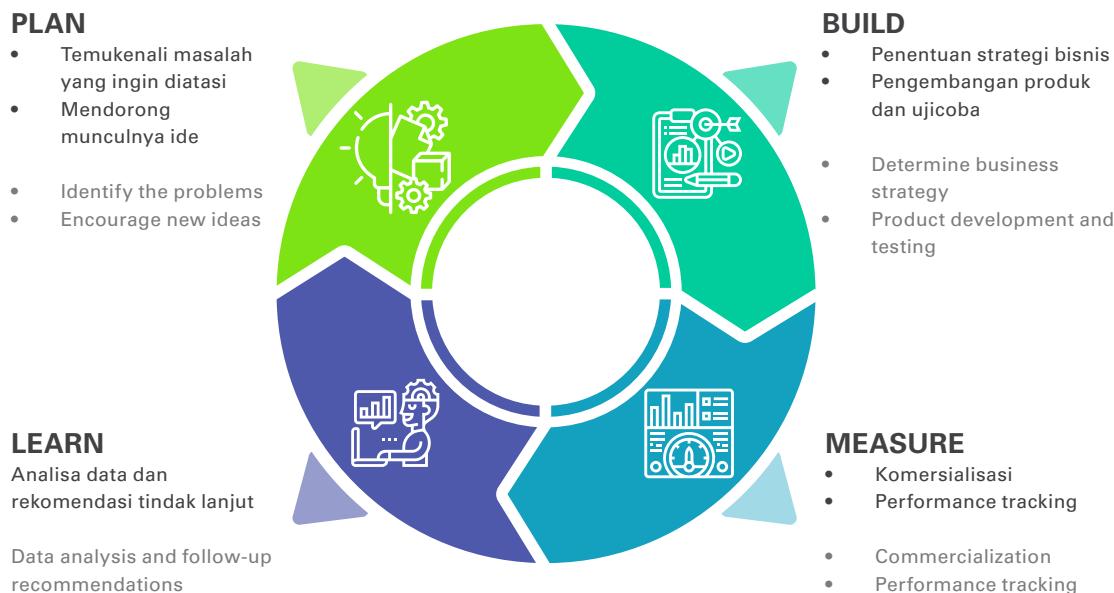
Complaints filed are not limited to the impact of the Company's operations, but may also express about various things that are considered contrary to ethics, integrity, norms, and alleged violations of regulations or actions that damage the environment. Until the end of 2021, there were complaints from the public regarding the Company's business activities and CSR activities that are contrary to these values.

## SOCIAL AND ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY PROGRAM COST

Throughout 2021, the total costs incurred by Mitratel for the implementation of the TJSL activities reached Rp1.28 billion, this number increased compared to the previous year's Rp838 million.

## DELIVERING EXCELLENT SERVICE FOR CUSTOMER SATISFACTION

Customers are one of the main stakeholders for Mitratel. Their presence really determines the development and sustainability of the Company. Customers whose trust is successfully earned and maintained can determine Mitratel's business continuity. Therefore, the Company seeks to build close relationships with consumers by providing high quality products and services.



Mitratel berkomitmen untuk memberikan layanan yang optimal dan setara kepada seluruh pelanggan. Komitmen tersebut diwujudkan dengan cara dengan cara: [F.17]

- memperkuat *customer intimacy* dan *engagement* ke pelanggan.
- memperkuat dan mempercepat pemenuhan *service level agreement* (SLA) dalam mendeliver produk dan layanan yang sudah diorder pelanggan
- memperkuat proses operation management secara efektif dalam rangka memenuhi aktivitas operation dan maintenance sesuai dengan SLA yang disepakati

Dari core proses Mitratel dapat diketahui bahwa proses bisnis dibuat secara terurut dengan harapan setiap proses implementasi produk dapat termonitor dan terkontrol secara baik dari proses pemenuhan, jaminan dan penagihannya.

Berbagai upaya dilakukan Mitratel untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan dengan memperbaiki proses dan juga melakukan digitalisasi proses yang ada di Mitratel.

Mitratel is committed to providing optimal and equal service to all customers. This commitment is realized by: [F.17]

- Strengthening customer intimacy and customer engagement.
- Strengthening and accelerating the fulfillment of service level agreement (SLA) in delivering products and services.
- Strengthening the operation management process effectively in order to fulfill operation and maintenance activities in accordance with the agreed SLA.

From Mitratel's core processes, it can be seen that business processes are made sequentially so that every product implementation process can be monitored and controlled properly from the fulfillment, assurance, to billing process.

Various efforts have been made by Mitratel to improve the quality of products and services by improving processes and also digitizing existing processes at Mitratel.

Beberapa produk digitalisasi yang saat ini ada di Mitratel untuk meningkatkan kualitas antara lain, M-Project sebagai bagian dalam *monitoring progress deployment* sehingga dapat termonitor dari sisi proses hingga waktu perampungan sesuai dengan SLA kepada konsumen.

Untuk di operation terdapat aplikasi AMPUH sebagai aplikasi monitoring proses operation secara periodik yang tentunya memberikan kepastian layanan kepada customer.

Proses inovasi di Mitratel dilakukan dengan memaksimalkan pembelajaran melalui pengembangan dan perbaikan secara berkelanjutan [F.26]

#### **KESEHATAN DAN KESELAMATAN PELANGGAN** **[F.27] [F.28]**

Perseroan berkomitmen untuk memasok produk dan layanan yang sesuai dengan standar yang berlaku dan menjadikan aspek kesehatan serta keselamatan konsumen sebagai prioritas utama. Komitmen tersebut diwujudkan dengan memenuhi ketentuan yang berlaku di industri telekomunikasi. Beberapa upaya yang dilakukan Mitratel untuk memastikan kesehatan dan keselamatan pelanggan seperti mulai menerapkan optimasi dan inovasi pada *green energy* dengan penggunaan solar panel system pada *site-site* Mitratel. Selain itu, Mitratel juga berupaya untuk memastikan tidak terdapat kebocoran frekuensi dan radiasi yang dapat berdampak pada pelanggan dan masyarakat secara umum.

#### **PRODUK/JASA YANG DITARIK KEMBALI** [F.29]

Sepanjang tahun 2021, tidak terdapat produk Perseroan yang ditarik kembali. Perseroan memastikan setiap produk yang dipasarkan telah melalui proses inspeksi yang ketat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara internasional.

Pengembalian produk/jasa tidak pernah dilakukan oleh Mitratel karena Perseroan menetapkan proses bisnis sesuai kebijakan Implementasi dengan menggunakan standarisasi (ISO 9001: 2015), yang di dalamnya terdapat elemen kunci dalam meningkatkan kualitas produk/jasa Mitratel:

Several digitalization products currently available at Mitratel to improve quality include, among others, M-Project as part of monitoring deployment progress to monitor the process side to delivery time according to the SLA to the customers.

For the operation process, the AMPUH application is designed as a periodic monitoring application for the operation process which provides service assurance to the customers.

The innovation process at Mitratel is carried out by maximizing learning through continuous development and improvement [F.26]

#### **CUSTOMER HEALTH AND SAFETY** [F.27] [F.28]

The Company is committed to supplying products and services in accordance with applicable standards and making consumer health and safety a top priority. This commitment is manifested by complying with applicable regulations in the telecommunications industry.

Several efforts have been made by Mitratel to ensure customer health and safety, such as starting to implement optimization and innovation in green energy by using a solar panel system at Mitratel sites. In addition, Mitratel also strives to ensure that there are no frequency and radiation leaks that can have an impact on customers and the public in general.

#### **RECALLED PRODUCTS/SERVICES** [F.29]

Throughout 2021, there were no Company products that were recalled. The Company ensures that every product marketed has gone through a strict inspection process and is in accordance with internationally applicable regulations.

Recalled products/services has never been experienced by Mitratel because the Company establishes business processes in accordance with the Implementation policy using standardization (ISO 9001: 2015), in which there are key elements in improving the quality of Mitratel products/services:

1. *People*
2. *Process*
3. *Tools (IT Pendukung)*
4. *Performance (Mitra dan PO)*
5. *Policy and Regulations (Kebijakan Pendukung)*

1. People
2. Process
3. Tools (IT Support)
4. Performance (Partners and POs)
5. Policy and Regulations (Supporting Policies)

## **SURVEI KEPUASAN PELANGGAN [F.30]**

Mitratel bekerjasama dengan Enciety sebagai konsultan independen yang ditunjuk oleh Telkom Group dalam melakukan pengukuran *customer experience* di tahun 2021. Hasil pengukuran menunjukkan, semua indikator customer experience mengalami peningkatan dari tahun 2020, baik *Net Promoter Score* (NPS) maupun *Customer Satisfaction Index* (CSI). NPS naik sebesar 7,6% dari 66,7% di tahun 2020 menjadi sebesar 71,8% di tahun 2021. CSI naik 5,3% dari 89,6% di tahun 2020 menjadi 97,8% di tahun 2021.

## **CUSTOMER SATISFACTION SURVEY [F.30]**

Mitratel collaborates with Enciety as an independent consultant appointed by Telkom Group to measure customer experience in 2021. The measurement results show that all customer experience indicators have increased from 2020, both the Net Promoter Score (NPS) and the Customer Satisfaction Index (CSI). NPS increased by 7.6% from 66.7% in 2020 to 71.8% in 2021. CSI rose 5.3% from 89.6% in 2020 to 97.8% in 2021.

## **LAYANAN KELUHAN DAN PENGADUAN BAGI PELANGGAN**

Perseroan memberi kesempatan kepada para konsumen untuk menyampaikan keluhannya kepada Perseroan secara langsung maupun tidak langsung melalui saluran komunikasi yang tersedia sebagai berikut:

## **CUSTOMERS COMPLAINT SERVICE**

The Company provides the opportunity for consumers to submit their complaints to the Company directly or indirectly through the available communication channels as follows:

Mitratel menyediakan kanal untuk menerima kebutuhan dan keluhan pelanggan, berupa *email*, telepon, media sosial maupun Mitratel *helpdesk* yang diatur pada PD Bisnis No. PR 004/BS4/DBS-a1300000/I/2013 Pedoman Pengelolaan Account Manager dan PD 22/2016 No Dok P11-SCC-L4-003 Bispro Penanganan Gangguan.

Mitratel provides a channel to receive customer needs and complaints, in the form of email, telephone, social media, and the Mitratel helpdesk which is regulated in PD Bisnis No. PR 004/BS4/DBS-a1300000/I/2013 on Guidelines for the Management of Account Managers and PD 22/2016 Doc No. P11-SCC-L4-003 on Bispro Problems Handling.

Saluran media yang digunakan untuk menyampaikan keluhan terhadap produk dan layanan Mitratel:

1. Account Manager ("AM") *in charge*
2. BOD & Management meeting
3. Telepon 24/7 melalui *helpdesk*

Media channels used to submit complaints against Mitratel products and services:

1. Account Manager ("AM") *in charge*
2. BOD & Management Meeting
3. 24/7 Call Centre via Helpdesk

Mitratel memiliki *helpdesk* yang berfungsi sebagai lini depan terhadap keluhan dari *tenant* agar proses penyelesaian gangguan dapat diatasi. Sistem *helpdesk* tersebut sudah terintegrasi dengan sistem NOC dan *online reporting* sehingga gangguan yang terjadi dapat dideteksi lebih dini tanpa menunggu komplain dari *tenant/customer*.

Mitratel has a help desk that functions as a front line for complaints from tenants so that the problems resolution process can be fulfilled. The helpdesk system has been integrated with the NOC system and online reporting so that problems that occur can be detected early without waiting for complaints from tenants/customers.

*Support & Customer Care/Officer Incident & Problem Management:*

- a. Menerima komplain dari *tenant*
- b. Verifikasi komplain sesuai dengan SLA dan SOW
- c. Membuat status *open trouble ticket*
- d. *Trouble ticket record: no ticket, problem, data tenant, waktu terjadi gangguan, kategori jenis gangguan (critical, major atau minor)*
- e. Eskalasi gangguan
- f. Menerima informasi dari mitra bahwa gangguan sudah selesai dilakukan
- g. Melakukan klarifikasi ke *tenant*
- h. *Closing trouble ticket*

Selain itu, Mitratel telah memiliki aplikasi atau tool Mitratel *Customer Experience* (MCX) untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada semua tahap. Setiap penyelesaian keluhan pelanggan telah dimonitor, dilakukan perbaikan, sampai dengan selesai. AM In charge merupakan akibat keterlibatan sales pada customer sehingga dibutuhkan penyelesaian gangguan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat.

*Support & Customer Care/Incident Officer & Problem Management:*

- a. Receive complaints from tenants.
- b. Verify complaints according to SLA and SOW.
- c. Create an open trouble ticket status.
- d. Trouble ticket record: ticket number, problem, tenant data, time of problem, category of problem (critical, major, or minor).
- e. Problem escalation.
- f. Receive information from partners that the problem has been resolved.
- g. Confirm to tenants.
- h. Close trouble ticket.

In addition, Mitratel already has a CXM (Customer Experience Management) application or tool to determine customer satisfaction at all stages. Every settlement of customer complaints has been monitored, resolved, until it is finished. AM In charge is the result of the involvement of sales to the customer so that the resolution of the problems is needed to be resolved quickly.

# Lampiran

## Appendix





## **DAFTAR INDEKS POJK 51/POJK.03/2017**

### **POJK 51/POJK.03/2017 INDEX**

No	Nama Indeks / Index Name	Hal. / Page
<b>Strategi Keberlanjutan</b> Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Explanation on Sustainability Strategy	8-11
<b>Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan</b> Overview of Performance on Sustainability Aspects		
B.1	Aspek Ekonomi Economic Aspect	16
B.2	Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspect	16
B.3	Aspek Sosial Social Aspect	16
<b>Profil Perusahaan</b> Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Sustainability Values	26
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	37
C.3	Skala Usaha Business Scale	34
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities	32
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership of Associations	40
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan Significant Changes in Issuers and Public Companies	40
<b>Penjelasan Direksi</b> Description on Board of Directors		
D.1	Penjelasan Direksi Description on Board of Directors	8-11
<b>Tata Kelola Keberlanjutan</b> Sustainability Governance		
E.1	Penanggung jawab Penerapan Keuangan berkelanjutan Units responsible for the Implementation of Sustainability Finance	48
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan berkelanjutan Competence Development Related to Sustainability Finance	48
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan berkelanjutan Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance	50
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relationship with Stakeholders	49
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan berkelanjutan Problems with the Implementation of Sustainable Finance	50
<b>Kinerja Keberlanjutan</b> Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Sustainable Culture Development	8-11
<b>Kinerja Ekonomi</b> Economic Performance		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Comparison of Target and Performance of Production, Portfolio, Financing Targets, or Investment, Income and Profit or Loss	62

No	Nama Indeks / Index Name	Hal. / Page
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi Pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan Comparison of Target and Performance of Portfolio, Financing Targets, or Investment in financial instruments or projects in line with the implementation of Sustainability Finance	63
<b>Kinerja Lingkungan Hidup</b> Environmental Performance		
<b>Aspek Umum</b> General Aspect		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Cost	75
<b>Aspek Material</b> Material Aspect		
F.5	Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan Use of Environmentally Friendly Materials	67
<b>Aspek Energi</b> Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of Energy Used	70
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievements made in Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	70
<b>Aspek Air</b> Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air Water Use	72
<b>Aspek Keanekaragaman Hayati</b> Biodiversity Aspect		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati Impacts from Operational Areas Close to or Situated in Areas of Conservation or Otherwise those that Contain Biodiversity	N/A
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Efforts	N/A
<b>Aspek Emisi</b> Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya Amount and Intensity of Emissions Produced By Type	71
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Efforts and Achievements Made in Emission Reduction	71
<b>Aspek Limbah Dan Efluen</b> Waste and Effluent Aspect		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis Amount of Waste and Effluent Generated by Type	73
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanism	73
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada) Spill that Occurred (If Any)	N/A
<b>Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup</b> Environmental Complaint Aspect		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan Number and Material of Environmental Complaints Received and Resolved	76

No	Nama Indeks / Index Name	Hal. / Page
<b>Kinerja Sosial</b> <i>Social Aspect</i>		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/atau Jasa yang Setara Kepada Konsumen Commitment of Financial Services Institution, Issuer, or Public Company to Provide Equal Services for Products and/or Services to Consumers	92
<b>Aspek Ketenagakerjaan</b> <i>Employment Aspect</i>		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Employment Opportunity	78
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	85
F.20	Upah Minimum Regional Regional minimum wage	83
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak Dan Aman Decent and Safe Working Environment	85
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Capabilities Training and Development	82
<b>Aspek Masyarakat</b> <i>Community Aspect</i>		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on Surrounding Communities	87
F.24	Pengaduan Masyarakat Community Complaints	87
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Environmental Social Responsibility Activities	87
<b>Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelaanjutan</b> <i>Responsibility for Sustainable Products and/or Services</i>		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan Innovation and Development of Sustainable Products/Financial Services	93
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan Products/Services That Have Been Undergone Safety Tests For Customers	93
F.28	Dampak Produk/Jasa Impacts of Products/Services	93
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali Number of Products Recalled	93
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelaanjutan Customer Satisfaction Survey on Sustainable Products and/or Financial Services	94
<b>Lain-lain</b> <i>Others</i>		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika Ada) Written Independent Verification, If Any	N/A
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Form	101
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya Response to Feedback from the Prior Year	N/A
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelaanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik List of Disclosures in accordance with POJK 51/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies	98-101

## **LEMBAR UMPAN BALIK** **FEEDBACK FORM**

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membaca Laporan Keberlanjutan 2021 ini. Guna meningkatkan Laporan Keberlanjutan pada tahun-tahun mendatang kami berharap kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara untuk mengisi Lembar Umpan Balik yang telah disiapkan, dan mengirimkannya kembali kepada kami.

Thank you for your willingness to read this 2021 Sustainability Report. In order to improve the Sustainability Report in the coming years, we hope that you are willing to fill out the Feedback Form that has been prepared and send it back to us.

1. Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi mengenai berbagai hal yang telah dilaksanakan PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk dalam pemenuhan tanggung jawab sosial perusahaan.  
This Sustainability Report has provided information on activities that have been implemented by PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk in fulfilling its corporate social responsibility.  
 setuju / agree     tidak setuju / disagree     tidak tahu / neutral
2. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini termasuk data dan informasi yang disajikan mudah dimengerti dan dipahami.  
Materials in this Sustainability Report including data and information disclosed are easy to understand.  
 setuju / agree     tidak setuju / disagree     tidak tahu / neutral
3. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasuk data dan informasi yang disajikan sudah cukup lengkap.  
Materials in this Sustainability Report including data and information disclosed are complete.  
 setuju / agree     tidak setuju / disagree     tidak tahu / neutral
4. Materi dalam Laporan Keberlanjutan ini, termasuk data dan informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.  
Materials in this Sustainability Report including data and information disclosed are accountable.  
 setuju / agree     tidak setuju / disagree     tidak tahu / neutral
5. Bagaimana dengan tampilan Laporan Keberlanjutan ini, baik dari isi, desain dan tata letak, serta foto-foto?  
This Sustainability Report, in terms of content, design, layout, and photos are appealing.  
 setuju / agree     tidak setuju / disagree     tidak tahu / neutral
6. Informasi apa saja yang dirasakan bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?  
What information is useful from this Sustainability Report?  
.....
7. Informasi apa saja yang dirasakan kurang bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?  
What information is deemed less useful from this Sustainability Report?  
.....
8. Informasi apa saja yang dirasakan kurang dan harus dilengkapi dalam Laporan Keberlanjutan mendatang?  
What information is felt to be lacking and must be supplemented in the upcoming Sustainability Report?  
.....

**Profil Anda / Your Profile**

Nama Lengkap / Full Name : \_\_\_\_\_  
Institusi/Perusahaan / Institution/Company : \_\_\_\_\_  
Email / Email : \_\_\_\_\_  
Identifikasi Pemangku / Stakeholder : \_\_\_\_\_ Pemerintah/LSM/Masyarakat/Lain-lain (pilih salah satu / Choose one)  
Kepentingan : \_\_\_\_\_

Mohon formulir ini dapat dikirimkan kembali kepada:

Please send this form to:

**PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk.**

Gedung Telkom Landmark Tower, Lantai 25-27

Jl. Gatot Subroto Kav. 52 Jakarta, 12710, Indonesia

Tel. (021) 2793 3363 Fax: 021 2277 0817 corporate.secretary@mitratel.co.id

Halaman ini sengaja dikosongkan. This page is intentionally left blank.



**2021**

**Laporan Keberlanjutan**

Sustainability Report



**PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk**

Gedung Telkom Landmark Tower, 25<sup>th</sup>-27<sup>th</sup> Floor  
Jl. Gatot Subroto Kav. 52, Jakarta, 12710  
Indonesia

Phone. +6221 2793 3363

Fax. +6221 2277 0817

[www.mitratel.co.id](http://www.mitratel.co.id)