



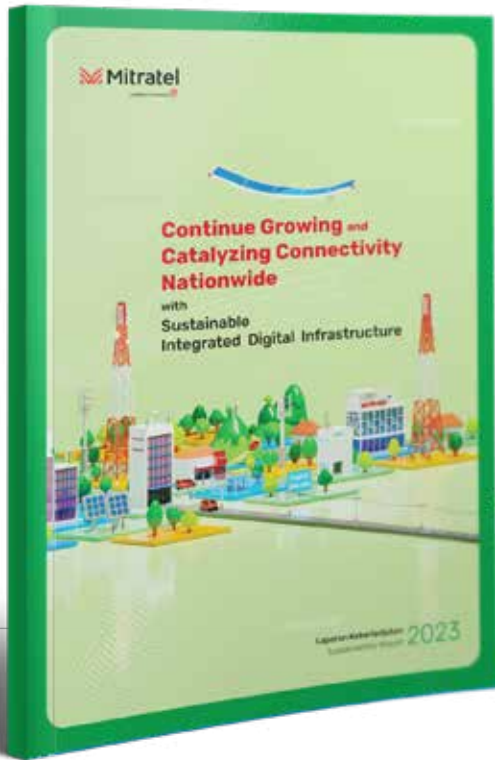
# Continue Growing and Catalyzing Connectivity Nationwide

with  
Sustainable  
Integrated Digital Infrastructure





## Tentang Tema About the Theme



# Continue Growing and Catalyzing Connectivity Nationwide with Sustainable Integrated Digital Infrastructure

Pembangunan infrastruktur digital merupakan salah satu faktor kunci untuk mempercepat proses digitalisasi di berbagai sektor. Dengan dukungan infrastruktur digital yang mumpuni, berbagai layanan dan aplikasi digital dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat dan pelaku usaha. Sepanjang tahun 2023, Mitratel terus bertumbuh serta memperluas dan memperkuat posisinya sebagai katalisator utama dalam mendukung terwujudnya konektivitas nasional, melalui pembangunan infrastruktur digital yang terintegrasi. Hal ini sekaligus menjadikan Mitratel sebagai salah satu entitas yang mengambil peran penting dalam transformasi digital di Indonesia.

Dalam menjalankan bisnisnya, Mitratel menjunjung tinggi pentingnya penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan sebagai elemen kunci untuk mendukung pertumbuhan jangka panjang serta mewujudkan visi dan misi Perseroan. Dengan mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam strategi bisnis dan operasional, Mitratel berupaya menciptakan sinergi antara kepentingan perusahaan, pemegang saham, dan tanggung jawab etis terhadap lingkungan serta masyarakat secara lebih luas, sekaligus menjamin keberlanjutan operasional Perseroan dalam jangka panjang.

The development of digital infrastructure emerges as a key catalyst for accelerating the digitalization process across myriad sectors. With a foundation of formidable digital infrastructure, a wide array of digital services and applications becomes readily accessible to both the society and businesses. Throughout the year 2023, Mitratel has continued to grow, broadening and reinforcing its role as a prime catalyst in the realization of national connectivity, through the establishment of integrated digital infrastructure. This concurrently positions Mitratel as a pivotal player in Indonesia's digital transformation narrative.

In operating its business, Mitratel upholds the integration of sustainability principles as a core component, instrumental in supporting long-term growth and actualizing the Company's vision and mission. By weaving sustainability principles into its business strategy and operational framework, Mitratel strives to create a synergy between corporate interests, shareholder expectations, and ethical responsibilities towards the environment and the community at large. This strategic alignment ensures the Company's operational sustainability over the long haul.

# Daftar Isi

## Table of Contents

- 1 Penjelasan Tema  
Theme Explanation
- 2 Daftar Isi  
Table of Contents
- 4 Tentang Laporan Keberlanjutan  
About Sustainability Report
- 6 Ikhtisar Keberlanjutan  
Sustainability Overview
- 8 Penghargaan dan Sertifikasi  
Award and Certifications

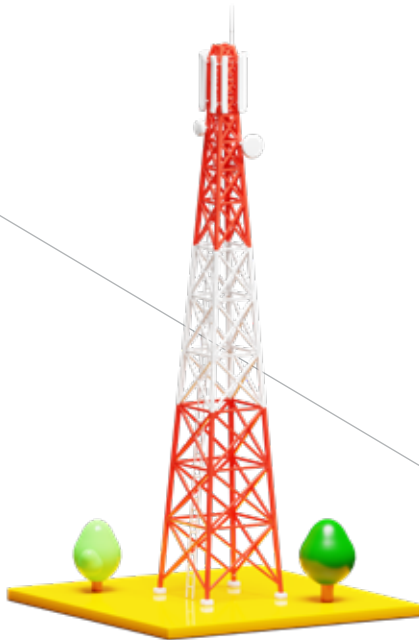
## Sambutan Direktur Utama Remarks from President Director

01.

## Tentang Mitratel About Mitratel

02.

- 24 Sekilas Mitratel  
Mitratel at a Glance
- 24 *Purpose*, Visi dan Misi Perusahaan  
Corporate Vision, Mission and Purpose
- 28 AKHLAK di Mitratel  
AKHLAK at Mitratel
- 32 Kegiatan Usaha  
Business Activities
- 36 Wilayah Operasi  
Operational Areas
- 38 Struktur dan Komposisi Pemegang Saham  
Shareholder Structure and Composition
- 39 Anak Perusahaan  
Subsidiary
- 39 Kebijakan Rantai Pasokan  
Supply Chain Policy
- 42 Perubahan Signifikan pada Perusahaan  
Significant Changes in the Company
- 43 Keanggotaan Asosiasi  
Membership in Associations



## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance

# 03.

- 46 Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan  
Implementation of Sustainability Governance
- 47 Pilar Keberlanjutan Mitratel  
Mitratel's Sustainability Pillars
- 48 Penanggung Jawab Penerapan Usaha Berkelanjutan  
Challenges in Implementing Sustainability Strategy
- 48 Pemangku Kepentingan  
Stakeholders
- 49 Pengelolaan dan Pemantauan Risiko Keberlanjutan  
Sustainability Risk Management and Monitoring
- 50 Tantangan dalam Penerapan Strategi Keberlanjutan  
Challenges in Implementing Sustainability Strategy
- 51 Peta Jalan Keberlanjutan  
Sustainability Roadmap

## Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance

# 04.

- 55 Aspek Ekonomi  
Economic Aspect
- 58 Aspek Lingkungan  
Environmental Aspect
- 64 Aspek Sosial  
Social Aspect

## Lampiran Appendix

# 05.

- 86 Daftar Indeks POJK  
POJK Index List
- 89 Lembar Umpan Balik  
Feedback Form



# Tentang Laporan Keberlanjutan

## About Sustainability Report



Laporan keberlanjutan ini merupakan laporan keberlanjutan ketiga yang diterbitkan oleh PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. Laporan ini berisi kinerja keberlanjutan yang terdiri dari pilar ekonomi, lingkungan, dan sosial beserta dampak yang ditimbulkannya selama periode 1 Januari sampai 31 Desember 2023.

This sustainability report is the third sustainability report published by PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. The report contains sustainability performance, which consists of three economic, environmental, and social pillars, along with their impacts from 1 January to 31 December 2023.

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/TBP (*Sustainable Development Goals/SDGs*) di Indonesia.

Penerbitan laporan ini mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

### Lingkup dan Batasan Pelaporan

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

### Umpan Balik

Untuk terwujudnya komunikasi dua arah, Perseroan menyediakan Lembar Umpan 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:

#### **PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk**

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

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 Financial Services Authority/OJK Regulation (POJK) number 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies.

### 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, Pekanbaru, Palembang, Jakarta, Bandung, Surabaya, Semarang, Denpasar, Makassar, Balikpapan and Jayapura.

### 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:

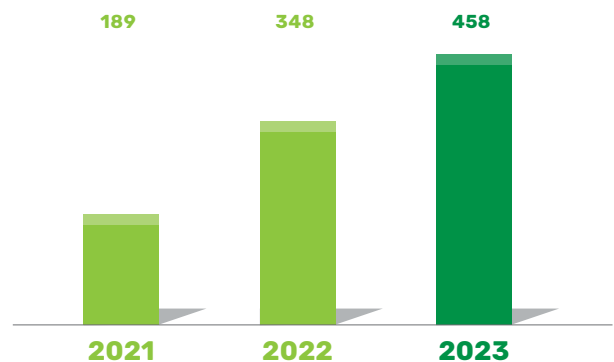
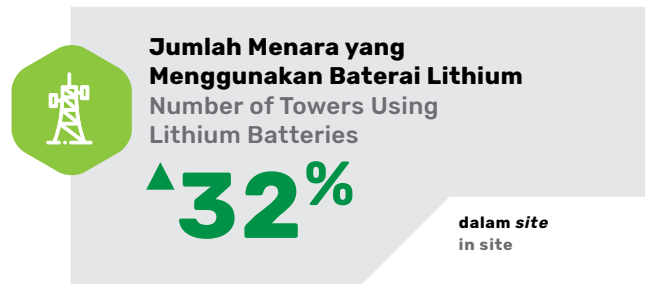
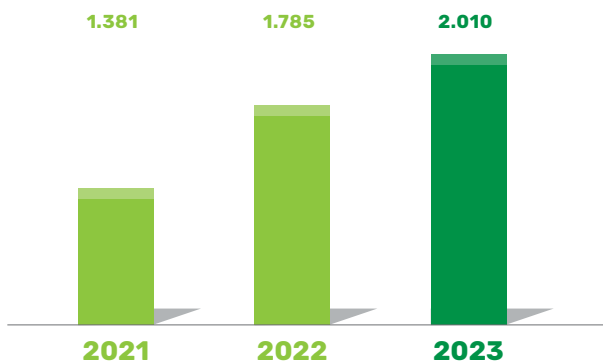
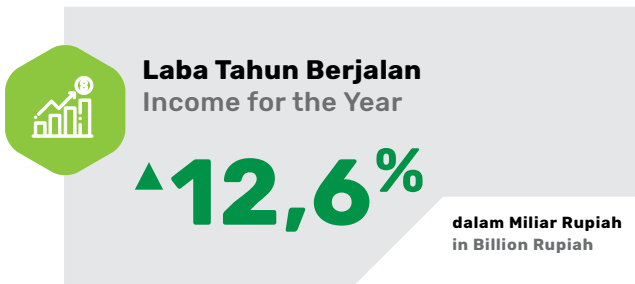
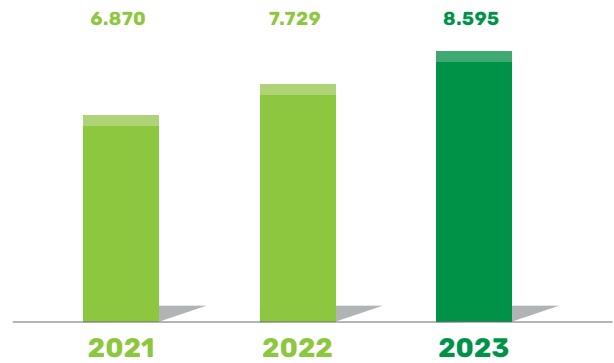
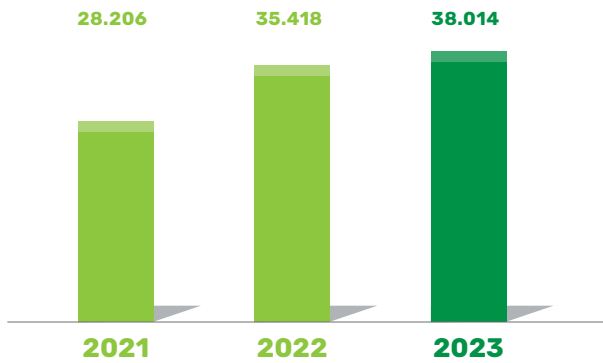
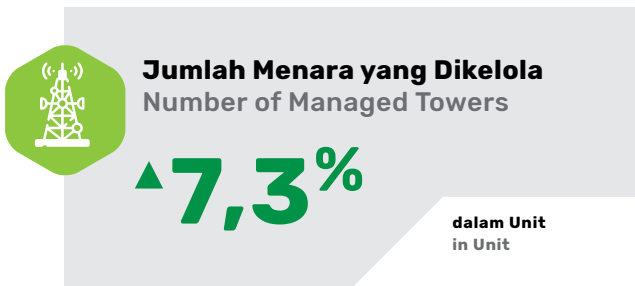


# Ikhtisar Keberlanjutan

## Sustainability Overview

### Aspek Ekonomi [B.1]

Economic Aspect [B.1]

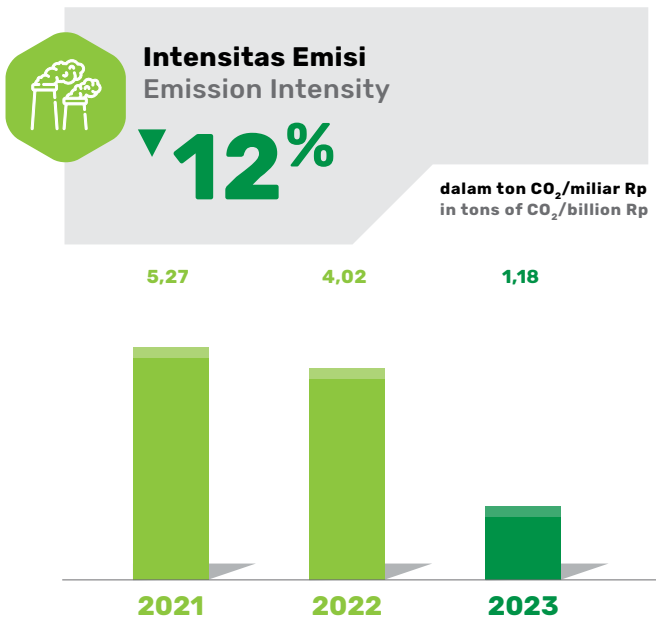




## Aspek Lingkungan [B.2]

### Environmental Aspect [B.2]

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Penggunaan BBM Fuel Consumption (On site/Tower)	Liter	52.538	740.765	823.943
	Juta Rupiah Million Rupiah	1.853.525.416	15.469	12.893
Penggunaan Listrik Electricity Usage (On site/Tower)	kWh	12.044.394	33.217.146	35.933.375
	Juta Rupiah Million Rupiah	18.270.563.225	47.988	51.913
Intensitas Emisi Emission Intensity	ton CO <sub>2</sub> /miliar Rp tons of CO <sub>2</sub> /billion Rp	1,18	4,02	5,27
Biaya Lingkungan Environmental Cost	Juta Rupiah Million Rupiah	8.432	6.436	4.009



## Aspek Sosial [B.3]

### Social Aspect [B.3]

Uraian Description	Satuan Unit	2023	2022	2021
Jumlah Karyawan Tetap Number of Permanent Employees	Orang Personnel	413	363	385
Jumlah Karyawan Kontrak Number of Contract Employees	Orang Personnel	124	174	153
Insiden Kecelakaan Kerja Work Accident Rate	Kasus Case	0	0	0
Jumlah Jam Pelatihan/Karyawan Number of Training Hours/Employee	Jam/Karyawan Hours/Employee	17	22	15,2
Penyaluran Dana CSR CSR Funds Distribution	Juta Rupiah Million Rupiah	1.878	1.310	1.282

# Penghargaan dan Sertifikasi

## Awards and Certifications

### Penghargaan

#### Awards

#### Best Public Relations in Company Strategy on Strengthening Digital Telecommunication Infrastructure Ecosystem



Tanggal Perolehan/Award Date

4 Februari/February 2023

Nama Event/Event Name

Indonesia Public Relation Award (IPRA) 2023

Lembaga yang Memberikan/Awarding Organization

Warta Ekonomi

#### Best Performance Chief Financial Officer 2023 in Increasing the Company's Business Profitability Consistently



Kategori/Category

Informasi, Teknologi, dan Komunikasi  
Information, Technology, and Communication

Tanggal Perolehan/Award Date

8 Februari/February 2023

Nama Event/Event Name

CFO Awards

Lembaga yang Memberikan/Awarding Organization

Warta Ekonomi

#### Indonesia 50 Most Popular CEO



Kategori/Category

Informasi, Teknologi, dan Komunikasi  
Information, Technology, and Communication

Tanggal Perolehan/Award Date

8 Februari/February 2023

Nama Event/Event Name

CFO Awards

Lembaga yang Memberikan/Awarding Organization

Warta Ekonomi

**Penghargaan Utama Untuk Inovasi “Produk Power-as-a-Service  
Grand Award For Innovation “Power-as-a-Service Products**



**Kategori/Category**

**Produk & Model Bisnis  
Product & Business Model**

**Tanggal Perolehan/Award Date**

**20 September 2023**

**Nama Event/Event Name**

**IDX Channel Anugerah Inovasi Indonesia (ICAI) 2023**

**Lembaga yang Memberikan/Awarding Organization**

**IDX**

**Partner Appreciation Award XL**

**Tanggal Perolehan/Award Date**

**10 Oktober/October 2023**

**Nama Event/Event Name**

**Partner Appreciation Award XL**

**Lembaga yang Memberikan/Awarding Organization**

**PT XL Axiata Tbk**



**TOP Human Capital Awards 2023 # Star 5 dan/and**

**The Most Committed Top Leader on Human Capital 2023 untuk Direktur Utama**

**The Most Committed Top Leader on Human Capital 2023 for President Director**



**Tanggal Perolehan/Award Date**

**19 Oktober/October 2023**

**Nama Event/Event Name**

**Top Human Capital Awards 2023**

**Lembaga yang Memberikan/Awarding Organization**

**TOP Business**



### The Most Anticipated High Engagement

**Kategori/Category**  
Sektor Jasa Telekomunikasi & Media  
Telecommunications & Media Services Sector

**Tanggal Perolehan/Award Date**  
27 Oktober/October 2023

**Nama Event/Event Name**  
Keterbukaan Informasi Digital 5.0 KIP BUMN Awards 2023

**Lembaga yang Memberikan/Awarding Organization**  
BUMN Track



### The Best CEO In Wireless Telco and Services

**Tanggal Perolehan/Award Date**  
1 Desember/December 2023

**Nama Event/Event Name**  
The Best CEO Tempo-IDN Financials

**Lembaga yang Memberikan/Awarding Organization**  
Tempo-IDN Financials

### The Best Support to Telkomsel Area Jawa Bali in 2023 Network Excellence Tower

**Tanggal Perolehan/Award Date**  
5 Desember/December 2023

**Nama Event/Event Name**  
Partner Excellence Awards Tekomsel 2023

**Lembaga yang Memberikan/Awarding Organization**  
Telkomsel



## Sertifikasi

Certificates



### ISO 45001:2018

Masa Berlaku/Validity Period

30 Januari/January 2023–16 Januari/January 2026

Lingkup Sertifikasi/Certification Scope  
Sistem Manajemen Keselamatan  
Safety Management System

Lembaga Sertifikasi/Certification Body  
TQCSI



### ISO 31000:2018

Masa Berlaku/Validity Period

30 Januari/January 2023–16 Januari/January 2026

Lingkup Sertifikasi/Certification Scope  
Manajemen Risiko - Prinsip dan Pedoman  
Risk Management - Principles and Guideline

Lembaga Sertifikasi/Certification Body  
TQCSI

## ISO/IEC 27001:2013

Masa Berlaku/Validity Period

**30 Maret/March 2023–31 Oktober/October 2025**

Lingkup Sertifikasi/Certification Scope

**Sistem Manajemen Keamanan Informasi untuk Perancangan, Pengembangan, Implementasi, dan Pengoperasian Aplikasi CRM dan TMS untuk Penyediaan dan Penyewaan Infrastruktur Telekomunikasi dan Menara**  
**Information Security Management System for Design, Development, Implementation, and Operation of CRM and TMS Application for the Provision and Rental of Telecommunication Infrastructure and Tower**

Lembaga Sertifikasi/Certification Body  
**SGS**



## ISO 9001:2015

Masa Berlaku/Validity Period

**24 Mei/May 2019 - 24 Mei/May 2025**

Lingkup Sertifikasi/Certification Scope

**Penyediaan dan Penyewaan Infrastruktur dan Menara Telekomunikasi**  
**Provision and Rental of Telecommunication Infrastructure and Tower**

Lembaga Sertifikasi/Certification Body  
**SGS**





# Sambutan Direktur Utama

Remarks from President Director

[D.1]



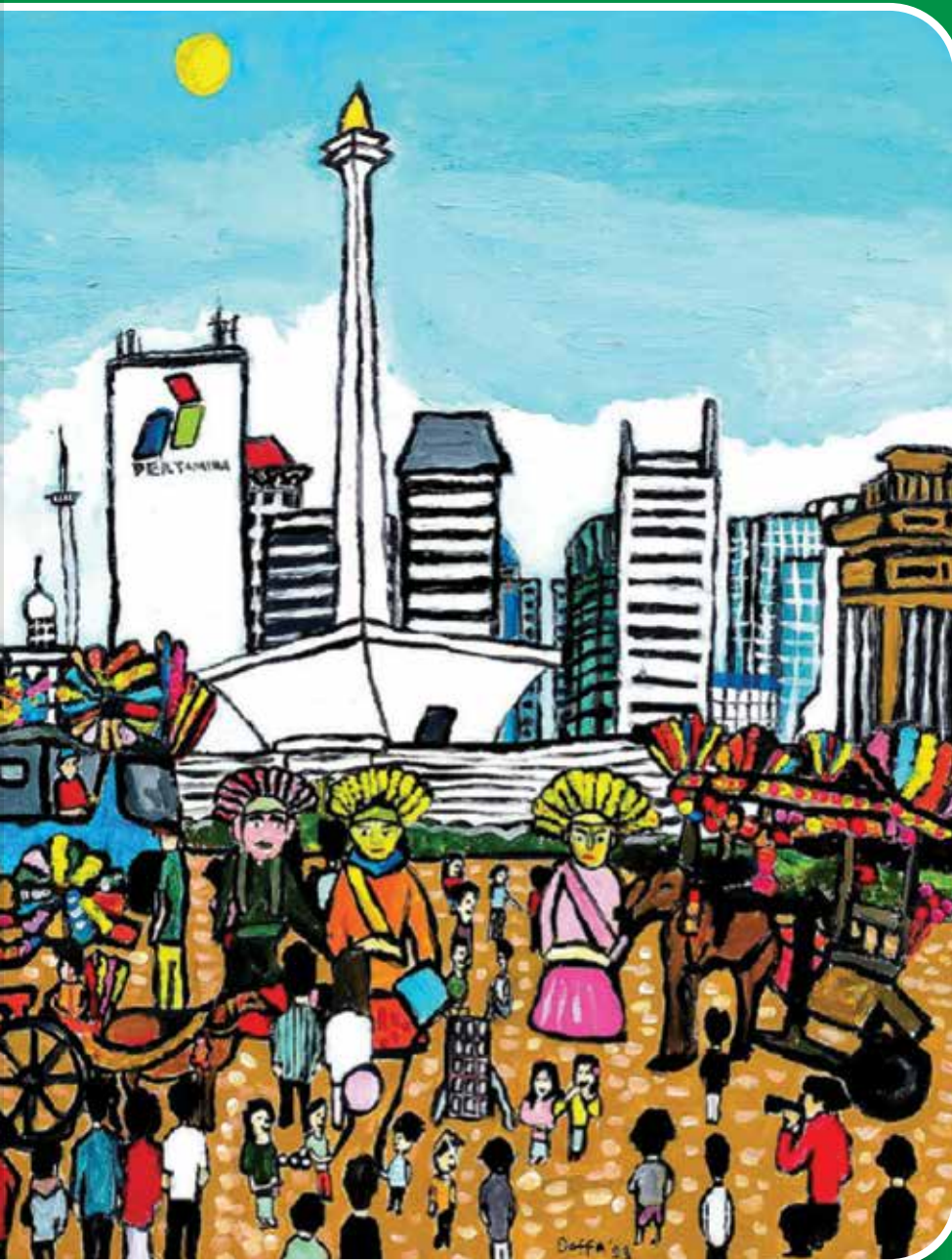
# 01.





//////

# Mendukung Kesejahteraan Bersama



//////

## Tugu Monas

Acrilic on Canvas,  
2023

Karya

**Daffa Airotama Kumara**

Autistik,

Lahir 1998

# Sambutan Direktur Utama

## Remarks from the President Director



**Dengan mengintegrasikan dan menerapkan prinsip keberlanjutan di semua aspek, Mitratel membangun fondasi bisnis yang tangguh dan etis sehingga dapat menciptakan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan, termasuk lingkungan, masyarakat, dan karyawan.**

**By integrating and implementing sustainability principles across all aspects, Mitratel is building a resilient and ethical business foundation that creates added value for all stakeholders, including the environment, community, and our employees.**



**Para pemegang saham, Dewan Komisaris, dan seluruh pemangku kepentingan yang terhormat, Esteemed shareholders, Board of Commissioners, and all respected stakeholders,**

Kami merasa bahagia dapat menyampaikan Laporan Keberlanjutan PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk untuk tahun ketiga. Laporan Keberlanjutan ini menguraikan kinerja dan pencapaian yang telah diraih Mitratel di tahun 2023 dalam mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam operasional kami.

Kami berkomitmen penuh terhadap keberlanjutan, yang tercermin dalam upaya kami untuk terus menerus melakukan peningkatan secara progresif dengan dipandu oleh pilar keberlanjutan Mitratel: *Right Governance*, *Right Environmental Approach*, dan *Right Communication (Social)*. Lebih dari sekedar panduan untuk strategi bisnis kami, pilar-pilar ini juga merupakan perwujudan dari tekad Mitratel untuk berkontribusi secara positif terhadap semua pemangku kepentingan dan lingkungan.

### **Pelaksanaan Strategi Keberlanjutan di tahun 2023**

Mitratel menempatkan prinsip keberlanjutan sebagai inti dari strategi bisnis dan operasionalnya dengan pemahaman bahwa

It is with great pleasure that we present the third annual Sustainability Report of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk. This Sustainability Report outlines the performance and achievements of Mitratel in 2023, demonstrating how we have integrated sustainability aspects into our operations.

We are wholeheartedly committed to sustainability, which is reflected in our ongoing endeavors to make progressive improvements guided by Mitratel's pillars of sustainability: *Right Governance*, *Right Environmental Approach*, and *Right Communication (social)*. These pillars are more than just a framework for our business strategy; they are a manifestation of Mitratel's resolve to make a positive contribution to all stakeholders and the environment.

### **Implementation of the Sustainability Strategy in 2023**

At Mitratel, we place sustainability principles at the core of our business and operational strategy, understanding that

## Theodorus Ardi Hartoko

Direktur Utama  
President Director



prinsip keberlanjutan tidak hanya mendukung keberlangsungan dan pertumbuhan jangka panjang, tetapi juga memperkuat reputasi Perseroan. Dukungan kami pada aspek keberlanjutan berakar pada pemahaman akan pentingnya keseimbangan antara pencapaian tujuan bisnis dan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan yang lebih luas. Dengan mengintegrasikan dan menerapkan prinsip keberlanjutan di semua aspek, Mitratel membangun fondasi bisnis yang tangguh dan etis sehingga dapat menciptakan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan, termasuk lingkungan, masyarakat, dan karyawan.

Sepanjang tahun 2023, Mitratel melaksanakan berbagai program keberlanjutan yang mencakup aspek sosial dan lingkungan, seperti kebijakan ramah lingkungan dengan menggunakan botol air minum yang dapat dipakai ulang, Mitratel Berbagi bersama Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Republik Indonesia, pembangunan prasarana air bersih untuk warga sekitar, pelatihan dan pengembangan karyawan, dan implementasi whistleblowing system Mitratel Integrity Line.

sustainability not only supports our longevity and long-term growth but also enhances our corporate reputation. Our commitment to sustainability is rooted in the recognition of the importance of balancing business achievements with our responsibilities to society and the broader environment. By integrating and implementing sustainability principles across all aspects, Mitratel is building a resilient and ethical business foundation that creates added value for all stakeholders, including the environment, community, and our employees.

Throughout 2023, Mitratel implemented various sustainability programs covering social and environmental aspects, such as an eco-friendly policy using reusable water bottles, Mitratel Shares with the National Alms Agency (BAZNAS) of the Republic of Indonesia, the construction of clean water infrastructure for local residents, employee training and development, and the implementation of the Mitratel Integrity Line whistleblowing system.

Namun, pelaksanaan Strategi Keberlanjutan ini tidak tanpa kendala. Mitratel dihadapkan pada berbagai tantangan seperti perubahan proses operasional dan pengadopsian teknologi ramah lingkungan, serta upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan terhadap strategi keberlanjutan. Di samping itu, Mitratel menyadari bahwa kesuksesan pelaksanaan Strategi Keberlanjutan sangat tergantung pada partisipasi aktif dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan. Mitratel bertekad untuk mengatasi berbagai tantangan ini dan melihatnya sebagai peluang untuk berinovasi dan memperkuat posisinya sebagai perusahaan infrastruktur telekomunikasi yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Di balik tantangan yang dihadapi, Mitratel melihat peluang besar dalam menciptakan inovasi produk dan layanan yang berkelanjutan serta meningkatkan daya saing. Praktik bisnis yang efisien dan citra positif yang dibangun melalui Strategi Keberlanjutan tidak hanya membedakan Mitratel dari pesaing, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan dukungan dari konsumen, investor, dan pemangku kepentingan lainnya. Sebagai hasilnya, Mitratel tidak hanya berhasil mencapai target Perseroan di tahun 2023, tetapi juga memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam industri telekomunikasi yang berkelanjutan. Hal ini tercermin dari penilaian Sustainalytics yang memberikan Mitratel nilai 22,0 (risiko medium) berdasarkan data tahun 2023, menunjukkan peningkatan signifikan dari nilai sebelumnya yaitu 34,5 (risiko tinggi). Dengan hasil ini, Mitratel menempati peringkat ke-58 di tingkat global dalam industri sejenis, mengukuhkan komitmennya dalam praktik keberlanjutan dan manajemen risiko.

### Tata Kelola Keberlanjutan

Dalam upaya memperkuat penerapan Strategi Keberlanjutannya, Mitratel secara proaktif mengintegrasikan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, dengan penekanan khusus pada aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola/*Environmental, Social and Governance* (LST/ESG). Langkah awal yang ditempuh Mitratel adalah memastikan bahwa Direksi dan manajemen memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai risiko dan peluang keberlanjutan, dengan cara memasukkan pertimbangan ESG ke dalam kerangka pengambilan keputusan strategis. Untuk menunjang hal ini, Mitratel membentuk unit di bawah Direktorat Bisnis yang bertugas mengawasi dan memfokuskan upaya pada implementasi Strategi Keberlanjutan.

Selanjutnya, Mitratel merancang dan mengkomunikasikan kebijakan tata kelola yang menyeluruh, menggarisbawahi komitmen terhadap etika bisnis, transparansi, dan akuntabilitas terkait dampak sosial dan lingkungan, termasuk dengan menerapkan target keberlanjutan dalam skema insentif, serta mendorong semua karyawan Mitratel untuk berpartisipasi aktif dalam implementasi Strategi Keberlanjutan.

Pendekatan Mitratel dalam membangun dan menjaga hubungan positif dengan pemangku kepentingan eksternal—termasuk investor, pemasok, dan masyarakat lokal—juga menjadi elemen kunci dari Strategi Keberlanjutan. Mitratel berkomitmen pada praktik pelaporan keberlanjutan yang transparan dan akurat untuk memberikan keyakinan kepada pemangku kepentingan tentang upaya Perseroan dalam mencapai target Strategi Keberlanjutan. Dengan mengadopsi

Implementing our Sustainability Strategy is not without its challenges. Mitratel faces various obstacles, such as changes in operational processes and the adoption of eco-friendly technologies, as well as efforts to enhance employee awareness and understanding of our sustainability strategy. Furthermore, Mitratel acknowledges that the success of implementing the Sustainability Strategy heavily depends on the active participation and support from all stakeholders. Mitratel is determined to overcome these challenges, viewing them as opportunities to innovate and strengthen our position as a responsible and sustainable telecommunications infrastructure company.

Despite these challenges, Mitratel sees significant opportunities in creating sustainable product and service innovations and enhancing competitiveness. Efficient business practices and the positive image cultivated through our Sustainability Strategy not only set Mitratel apart from competitors but also increase trust and support from consumers, investors, and other stakeholders. As a result, Mitratel not only successfully achieved our corporate targets in 2023 but also strengthened our position as a leader in the sustainable telecommunications industry. This achievement is reflected in the Sustainalytics rating, which awarded Mitratel a score of 22.0 (medium risk) based on 2023 data, marking a significant improvement from the previous score of 34.5 (high risk). With this outcome, Mitratel ranks 58th globally in the industry, solidifying our commitment to sustainable practices and risk management.

### Sustainability Governance

In our endeavor to fortify the implementation of our Sustainability Strategy, Mitratel proactively integrates the principles of sound governance, with a special emphasis on Environmental, Social, and Governance (ESG) aspects. Our initial step has been to ensure that both the Board of Directors and management possess a comprehensive understanding of the sustainability risks and opportunities by incorporating ESG considerations into our strategic decision-making framework. To support this initiative, Mitratel has established a unit within the Business Directorate tasked with overseeing and focusing efforts on the implementation of the Sustainability Strategy.

Furthermore, Mitratel has designed and communicated a comprehensive governance policy, underlining our commitment to business ethics, transparency, and accountability regarding social and environmental impacts. This includes setting sustainability targets within our incentive schemes and encouraging all Mitratel employees to actively participate in the implementation of the Sustainability Strategy.

Mitratel's approach to building and maintaining positive relationships with external stakeholders—including investors, suppliers, and local communities—is also a key component of our Sustainability Strategy. Mitratel is committed to transparent and accurate sustainability reporting practices to reassure stakeholders of our efforts in achieving the Sustainability Strategy targets. By adopting this approach, Mitratel not only meets high governance

pendekatan ini, Mitratel tidak hanya memenuhi standar tata kelola yang tinggi tetapi juga meletakkan dasar yang kokoh untuk keberlanjutan bisnis serta menjamin penciptaan nilai jangka panjang yang selaras dengan tujuan Strategi Keberlanjutan.

### Rencana 2024

Dalam menjawab tantangan global dan memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan, Mitratel memasuki tahun 2024 dengan tujuan memperkuat komitmen terhadap Strategi Keberlanjutan. Fokus utama kami adalah pada pengurangan dampak lingkungan, yang akan kami capai melalui adopsi dan integrasi teknologi ramah lingkungan di seluruh operasi kami.

Dalam aspek sosial, Mitratel berencana memperkuat kebijakan dan program yang mendukung kesejahteraan karyawan dan komunitas lokal. Kami berkomitmen untuk memperluas dukungan kami kepada program yang mendorong pengembangan sosial yang berkelanjutan. Kami juga berencana untuk mendorong karyawan kami untuk terlibat dalam kegiatan sukarelawan dan program kesadaran keberlanjutan, menanamkan nilai-nilai keberlanjutan dalam setiap aspek bisnis kami.

Tahun 2024 akan menjadi tahun dimana Mitratel tidak hanya berupaya mencapai kinerja bisnis yang kuat tetapi juga membuat perbedaan nyata dalam hal keberlanjutan. Kami yakin bahwa melalui upaya bersama dan komitmen terhadap inovasi, Mitratel dapat menjadi kekuatan untuk perubahan positif, menciptakan nilai yang berkelanjutan untuk pemegang saham kami, komunitas, dan lingkungan secara keseluruhan.

### Penutup

Sebagai penutup laporan ini, kami, Direksi PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk, ingin menyatakan rasa syukur dan penghargaan yang mendalam kepada semua pemegang saham, Dewan Komisaris, pelanggan kami yang setia, rekan-rekan bisnis, rekan-rekan di media, masyarakat luas, dan semua pemangku kepentingan yang telah mendukung usaha kami dalam mewujudkan pertumbuhan yang berkelanjutan. Kami berharap era digital yang penuh dengan peluang akan terus memotivasi kita semua untuk menciptakan masa depan yang berkelanjutan, membawa kebaikan dan manfaat yang luas untuk kita semua. Bersama, kita bisa melewati tantangan dan memanfaatkan peluang untuk membangun dunia yang lebih baik bagi generasi yang akan datang.

standards but also lays a solid foundation for business sustainability and ensures the creation of long-term value aligned with the goals of the Sustainability Strategy.

### 2024 Plan

As we navigate the global challenges and strive to meet stakeholder expectations, Mitratel enters 2024 with the objective of reinforcing our commitment to our Sustainability Strategy. Our primary focus is on reducing our environmental impact, which we plan to achieve through the adoption and integration of eco-friendly technologies across all our operations.

In terms of social aspects, Mitratel intends to bolster policies and programs that support the welfare of our employees and local communities. We are dedicated to expanding our support for programs that promote sustainable social development. Furthermore, we plan to encourage our employees to participate in volunteer activities and sustainability awareness programs, embedding sustainability values into every aspect of our business.

2024 will be the year Mitratel not only aims for strong business performance but also makes a tangible difference in sustainability. We believe that through collective effort and a commitment to innovation, Mitratel can be a force for positive change, creating lasting value for our shareholders, communities, and the environment at large.

### Closing

As we conclude this report, we, the Board of Directors of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk, wish to express our profound gratitude and appreciation to all our shareholders, the Board of Commissioners, our loyal customers, business partners, colleagues in the media, the wider community, and all stakeholders who have supported our efforts to achieve sustainable growth. We are hopeful that the digital era, brimming with opportunities, will continue to motivate us all to create a sustainable future, bringing wide-ranging benefits and goodness to us all. Together, we can overcome challenges and seize opportunities to build a better world for future generations.

Atas nama Direksi PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk,  
On behalf of the Board of Directors of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk,



**Theodorus Ardi Hartoko**

Direktur Utama  
President Director

# Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2023 PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk

## Statement Letter of Members of the Board of Commissioners Regarding Responsibility for the 2023 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 2023 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk.

We the undersigned declare that all the information in the 2023 Sustainability Report of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk has been presented in its entirety and assume full responsibility for the accuracy of the contents of the Sustainability Report of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Thus this statement is made in truth.

Jakarta, 5 April 2024

Jakarta, 5 April 2024

**Dewan Komisaris**  
Board of Commissioners



**Yusuf Wibisono**  
Komisaris Utama  
President Commissioner



**M. Ridwan Rizqi Ramadhani Nasution**  
Komisaris Independen  
Independent Commissioner



**Gunawan Susanto**  
Komisaris Independen  
Independent Commissioner



**Herlan Wijanarko**  
Komisaris  
Commissioner



**Mira Tayyiba**  
Komisaris  
Commissioner

## Surat Pernyataan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2023 PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk

### Statement Letter of Members of the Board of Directors Regarding Responsibility for the 2023 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 2023 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk.

We the undersigned declare that all the information in the 2023 Sustainability Report of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk has been presented in its entirety and assume full responsibility for the accuracy of the contents of the Sustainability Report of PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Thus this statement is made in truth.

Jakarta, 5 April 2024

Jakarta, 5 April 2024

**Direksi**  
Board of Directors



**Theodorus Ardi Hartoko**

**Direktur Utama**  
President Director

**Ian Sigit Kurniawan**

**Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko**  
Director of Finance and Risk Management

**Hastining Bagyo Astuti**

**Direktur Operasi dan Pembangunan**  
Director of Operations and Development

**Agus Winarno**

**Direktur Bisnis**  
Director of Business

**Hendra Purnama**

**Direktur Investasi**  
Director of Investment



# Tentang Mitratel

About Mitratel



# 02.





//////

# Komitmen Berkelanjutan Selaras dengan Pelestarian Alam



//////

## Beautiful Flower

Acrylic on Canvas,  
2023

Karya  
**Yohan Pribadi Wikanto**

Tunarungu,  
Lahir 1979

# Sekilas Mitratel

## Mitratel at a Glance

PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk, selanjutnya disebut “Mitratel” atau “Perseroan” merupakan salah satu anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk 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. Kegiatan usaha utama yang dilakukan Perseroan adalah Instalasi Telekomunikasi, Konstruksi Sentral Telekomunikasi, Aktivitas Telekomunikasi dengan Kabel dan Aktivitas Telekomunikasi tanpa Kabel. Mitratel didirikan berdasarkan Akta Pendirian Nomor 50 tanggal 18 Oktober 1995, yang dibuat di hadapan HM Afdal Gazali, SH., Notaris di Jakarta. Akta pendirian tersebut mendapat pengesahan dari Kementerian Kehakiman Republik Indonesia melalui Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor C2-13273.HT.01.01.TH'95 tanggal 19 Oktober 1995 dan telah diuraikan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 98 Tambahan Nomor 10081 tanggal 8 Desember 1995.

Menyikapi pertumbuhan industri telekomunikasi di Indonesia, khususnya telekomunikasi seluler, pada tahun 2008 Mitratel mulai menjalankan bisnis penyediaan menara telekomunikasi. Bisnis ini berkembang dengan sangat pesat, sehingga hingga akhir tahun 2023 Mitratel telah memiliki lebih dari 38 ribu menara telekomunikasi tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, seluruh operator seluler di Indonesia telah menjadi pelanggan Mitratel melalui penempatan perangkat *Base Transceiver Station* (BTS) di menara Mitratel.

Sebagai upaya untuk mempercepat tercapainya visi perusahaan untuk menjadi #1 Digital InfraCo di pasar APAC (Asia-Pacific) yang sedang berkembang dengan menawarkan layanan terbaik di kelasnya yang berkelanjutan, Mitratel melakukan pengembangan usaha yang berkesinambungan melalui maksimalisasi aset menara yang dimiliki melalui digitalisasi, utilisasi aset dalam cakupan ekosistem Menara, berbagai aksi korporasi yang strategis, mempersiapkan pengembangan Sumber Daya Manusia sesuai rencana transformasi Perseroan serta berkomitmen untuk terus meningkatkan Tata Kelola Perseroan menjadi lebih baik. Dengan menjaga kepemimpinan di Industri Menara melalui digitalisasi, pembaruan master plan, dan portofolio usaha, Mitratel meyakini dapat memanfaatkan potensi dan menciptakan peluang demi meningkatkan nilai perusahaan bagi para pemangku kepentingan dan meraih tujuan usaha.

Saat ini Mitratel memiliki dua portofolio utama, yaitu sewa menara telekomunikasi (*tower leasing*) dan usaha lainnya (*tower-related business*). Sewa menara telekomunikasi

PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk, hereafter referred to as “Mitratel” or “the Company,” is one of the subsidiaries of PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk that operates in the telecommunications tower business and its ecosystem, including digital support services for mobile infrastructure as well as optimization of resources owned by the Company. The Company’s main activities include Telecommunications Installation, Telecommunications Central Construction, Wired Telecommunications Activities, and Wireless Telecommunications Activities. Mitratel was established based on the Deed of Establishment Nomor 50 dated 18 October 1995, made before HM Afdal Gazali, SH., notary in Jakarta. The deed of establishment 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 Nomor C2-13273.HT.01.01.TH'95 dated 19 October 1995 and has been detailed in the State Gazette of the Republic of Indonesia Nomor 98 Supplement Nomor 10081 dated 8 December 1995.

Responding to the growth of the telecommunications industry in Indonesia, particularly cellular telecommunications, in 2008 Mitratel started its business in the provision of telecommunications towers. This business is growing very rapidly, so that by the end of 2023 Mitratel had more than 38 thousand telecommunication towers spread throughout Indonesia. In addition, all cellular operators in Indonesia have become Mitratel’s customers through the placement of Base Transceiver Station (BTS) devices in Mitratel’s towers.

As an effort to accelerate the achievement of the Company’s vision to be the #1 Digital InfraCo in the emerging APAC (Asia-Pacific) market by offering a sustainable best-in-class service, Mitratel carries out sustainable business development through maximizing owned tower assets through digitalization, asset utilization within adjacent business or Tower ecosystem, various strategic corporate actions, preparing Human Resources development in accordance with the Company’s Transformation Plan and committed to continuing to improve Corporate Governance for the better. With maintaining leadership in the Tower industry through digitalization, update of the master plan and business portfolio, Mitratel believes it can take advantage of the potential and create opportunities to increase corporate value for stakeholders and achieve business goals.

Mitratel currently has two main portfolios: tower leasing and tower-related business. Tower leasing consists of Built to Suit, Colocation, Reseller, and Tower Fiberization businesses.

(*tower leasing*) terdiri dari *Built to Suit, Colocation, Reseller, dan Tower Fiberisation*. Usaha lainnya (*tower-related business*) yang terdiri dari *Project Solutions, Managed Services, Power-as-a-Service dan Satellite Connectivity*.

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 bisnis digital dalam bentuk *Active Sharing, Internet of Things (IoT), Fiber To The Mobile (FTTM), small cells, managed service, dan product bundling tower*.

Mitratel juga melakukan pengembangan usaha anorganik dengan melakukan pembelian aset menara telekomunikasi untuk menangkap peluang operator seluler yang semakin memprioritaskan optimalisasi jaringan seluler dan modernisasi teknologi perangkat dan lebih memilih menggunakan menara milik pihak ketiga. Mitratel juga terus bertransformasi untuk bisa memberikan layanan melalui bisnis digital.

Dengan dukungan dan kerja sama dari pelanggan dan mitra strategis, Mitratel terus berupaya mengembangkan layanannya sejalan dengan perkembangan teknologi telekomunikasi. Mitratel berkomitmen selalu memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan bangsa Indonesia.

Di tahun 2021, Mitratel memasuki babak baru dalam pengembangan usahanya dengan melakukan penawaran umum perdana (IPO) di Bursa Efek Indonesia atas 23.493.524.800 lembar saham biasa atas nama atau sebesar 27,63% dari modal ditempatkan dan disetor Perseroan setelah penawaran umum perdana, dengan nilai nominal Rp228 setiap saham serta harga penawaran Rp800 setiap 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 #1 Digital InfraCo di pasar APAC (Asia-Pacific) yang sedang berkembang dengan menawarkan layanan terbaik di kelasnya yang berkelanjutan".

Tower-related business consists of Project Solutions, Managed Services, Power-as-a-Service, and Satellite Connectivity.

To strengthen the business lines and increase profitability, Mitratel explores the 2<sup>nd</sup> curve of business by developing a new portfolio to meet customer needs. This new portfolio reflects the global evolution of the tower company business, specifically in the digital business sector in the form of Active Sharing, Internet of Things (IoT), Fiber To The Mobile (FTTM), small cells, managed services, and product bundling tower.

Mitratel also carries out inorganic business development by purchasing assets of telecommunication towers to seize opportunities where cellular operators increasingly prioritize cellular network optimization and modernization of equipment technology and prefer to use third-party towers. Mitratel also continues to transform itself to be able to provide services through digital business.

With the support and cooperation of customers and strategic partners, Mitratel continues to develop its services in line with the development of telecommunication technology. Mitratel is committed to always providing the best contribution for the advancement of Indonesia.

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 27.63% of the Company's issued and paid-up capital after the Initial Public Offering, with a nominal value of Rp228 per share, with an Offer Price of Rp800 per share. Through this corporate action, Mitratel will continue to develop its business to provide optimal benefits to all stakeholders and realize the vision of "To be the #1 Digital InfraCo in the emerging APAC (Asia-Pacific) market by offering a sustainable best-in-class service"

## Menjadi #1 Digital InfraCo di pasar APAC (Asia-Pacific) yang sedang berkembang dengan menawarkan layanan terbaik di kelasnya yang berkelanjutan.

To be the #1 Digital InfraCo in the emerging APAC (Asia-Pacific) market by offering a sustainable best-in-class service

# Purpose, Visi dan Misi Perusahaan

Corporate Vision, Mission and Purpose

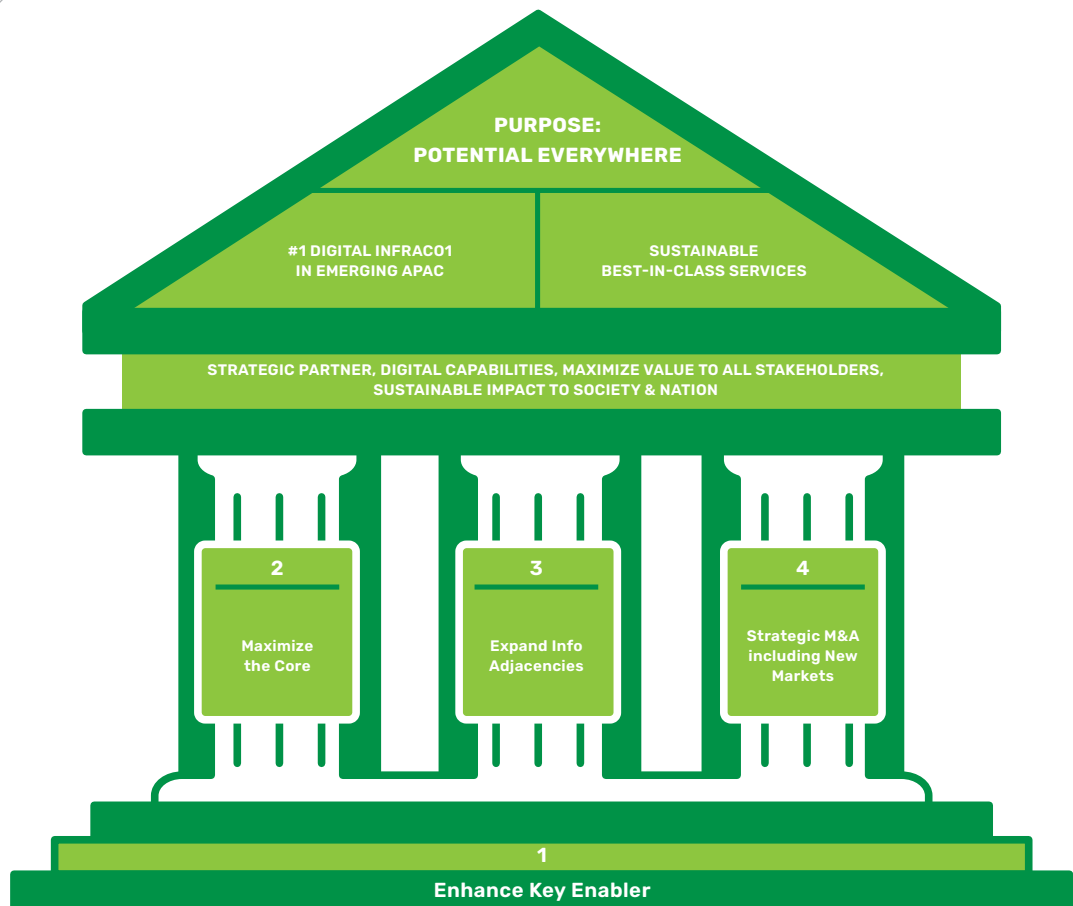
[C.1]



## **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 fostering opportunity.
2. We assist all our stakeholders in achieving their objectives without restriction.
3. We assist in developing genuine potential for a better Indonesia.





**Visi**  
Vision

## Menjadi #1 Digital InfraCo di pasar APAC (Asia-Pacific) yang sedang berkembang dengan menawarkan layanan terbaik di kelasnya yang berkelanjutan.

To be the #1 Digital InfraCo in the emerging APAC (Asia-Pacific) market by offering a sustainable best-in-class service

Kami ingin menjadi perusahaan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas khususnya dalam bidang 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 semua pihak.

We aspire to be a provider of high-quality services, especially Construction Services, General Commerce, and Outsourcing. We are also determined to provide the best service among comparable businesses. With excellent and high-quality service, we hope to establish a long-term partnership with business partners to achieve optimal results for all parties.



**Misi**  
Mission

## Untuk mendukung pelanggan kami sebagai mitra strategis dengan memanfaatkan kemampuan digital baru untuk memaksimalkan nilai bagi semua pemangku kepentingan dan menciptakan dampak yang berkelanjutan bagi masyarakat dan bangsa.

To support our customers as strategic partners by leveraging new digital capabilities to maximize value for all stakeholders and produce a lasting impact on society and the country.

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

Our primary commitment is to provide the highest quality service possible. This service is produced as a result of dependable and devoted teamwork across all business lines, allowing them to provide the highest quality service that is consistent and all-encompassing. The success of our customers' businesses is an important part of our business strategy.

# AKHLAK di Mitratel

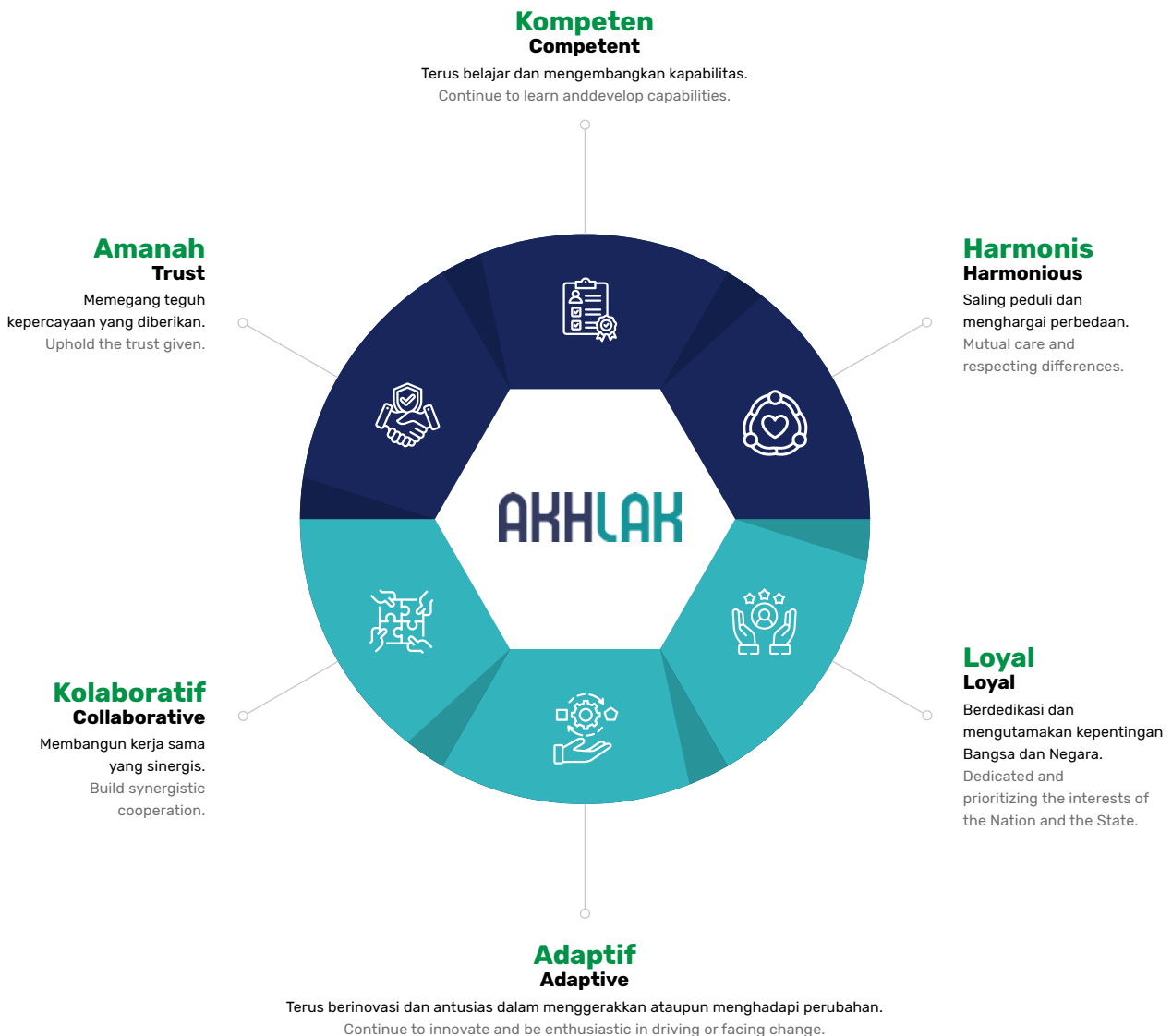
## AKHLAK at Mitratel

AKHLAK merupakan Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) yang dianut oleh sumber daya manusia Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang harus diadopsi oleh seluruh perusahaan di bawah Kementerian Badan Usaha Milik Negara agar setiap sumber daya manusia BUMN mengetahui, mengimplementasikan, dan menginternalisasikan Nilai-Nilai Utama tersebut secara sungguh-sungguh, konsisten, dan konsekuen, sehingga melahirkan perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja BUMN yang selaras dengan Nilai-Nilai Utama BUMN.

AKHLAK 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 consist of the values of *Amanah* (trustworthy), *Kompeten* (competent), *Harmonis* (harmonious), *Loyal*, *Adaptif* (adaptive), and *Kolaboratif* (collaborative).



## 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.

### 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.

#### Contoh Perilaku AKHLAK Mitratel:

- a) Memenuhi janji dan komitmen yang telah disepakati dalam pelaksanaan tugas untuk memberikan pelayanan terbaik untuk *tenant/customer* (*Integrity, Customer Centricity*);
- b) Bertanggung jawab atas tugas yang diberikan serta mengambil keputusan-keputusan berdasarkan data-data yang dapat dipertanggungjawabkan (*Integrity, Data-drivenness*);
- c) Bertindak jujur dan berpegang teguh kepada nilai moral dan etika secara konsisten, serta menjadi contoh (*role model*) di lingkungan kerja, keluarga, dan masyarakat (*Leader as a father*).

### 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.

#### Contoh Perilaku Akhlak Mitratel:

- a) Meningkatkan kompetensi diri yang dimiliki untuk memberikan hasil terbaik bagi Mitratel yang melebihi kompetitor (*Always the best*);
- b) Membantu orang lain belajar untuk meningkatkan kompetensi dalam mengantisipasi perkembangan bisnis tower (*Energize People*);
- c) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik serta melakukan perbaikan yang berkelanjutan (*Always the best, Imagine*).

## AKHLAK Behavior in Mitratel

The establishment of the Cultural Values is stated in the Director of Finance Regulation Nomor 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.

#### Examples of AKHLAK Behavior in Mitratel:

- a) Fulfill the promises and commitments that have been agreed upon in carrying out duties to provide the best service for tenants/customers (*Integrity, Customer Centricity*);
- b) Responsible for the assigned tasks and make decisions based on accountable data (*Integrity, Data-drivenness*);
- c) Act honestly and uphold moral and ethical values consistently, as well as being a role model in the work environment, family, and society (*Leader as a father*).

### 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.

#### Examples of AKHLAK Behavior in Mitratel:

- a) Increase personal competence to provide the best results for Mitratel, which exceed the competitors (*Always the best*);
- b) Help others learn to improve competence in anticipating the development of tower business (*Energize People*);
- c) Complete tasks with the best quality and make continuous improvements (*Always the best, Imagine*).

## HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

### Panduan Perilaku:

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

### Contoh Perilaku Akhlak Mitratel:

- a) Menghargai setiap orang dari berbagai latar belakang untuk mendukung lingkungan kerja yang produktif (*Solid, Harmony*);
- b) Suka menolong orang lain terutama menyelesaikan masalah dalam pekerjaan selama tidak bertentangan dengan hukum dan norma yang berlaku (*Spirit of Giving*);
- c) Membangun lingkungan kerja yang kondusif dengan Menjadi pribadi yang menerima perbedaan dan selalu berpikir terbuka dan positif (*Open Mind*).

## LOYAL

Berdedikasi 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.

### Contoh Perilaku Akhlak Mitratel:

- a) Menjaga nama baik sesama Karyawan, Pimpinan, Perusahaan, dan Negara dalam menjalankan setiap aktivitas di kantor maupun di luar kantor Mitratel (*Integrity*);
- b) Mendedikasikan seluruh potensi dan kemampuan diri di bidang teknologi tower dan digital untuk memberikan manfaat dalam peningkatan nilai ekonomi dan dampak sosial untuk Indonesia. (*Mega Thinking*);
- c) Selalu Mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan dengan penuh tanggung jawab dengan berlandaskan norma hukum dan etika (*Enthusiasm, Action*).

## 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.

### Examples of AKHLAK Behavior in Mitratel:

- a) Respect people from various backgrounds to support a productive work environment (*Solid, Harmony*);
- b) Cherish in helping others, especially solving problems at work, as long as it does not contradict the applicable laws and norms (*Spirit of Giving*);
- c) Creating a conducive work environment by being a person who accepts differences and always thinks openly and positively (*Open Mind*).

## 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.

### Examples of AKHLAK Behavior in Mitratel:

- a) Maintain the reputation of fellow employees, leaders, the Company, and the country in carrying out every activity in the office and outside Mitratel office (*Integrity*);
- b) Dedicating all of one's potential and abilities in the field of tower and digital technology to provide benefits in increasing economic value and social impact for Indonesia (*Mega Thinking*);
- c) Always perform tasks assigned by the superiors with full responsibility based on legal and ethical norms (*Enthusiasm, Action*).



**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.

**Contoh Perilaku Akhlak Mitratel:**

- a) Cepat menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan pekerjaan agar dapat menghadapi persaingan bisnis tower yang semakin ketat (*Speed, Practices to be the Winner*);
- b) Melakukan perbaikan berkelanjutan dengan mengikuti dan memanfaatkan perkembangan Teknologi Digital yang berkaitan dengan Bisnis Tower secara tepat guna (*Digital Technology Leadership, Continuous Improvement*);
- c) Selalu bertindak proaktif dan solutif dalam menyelesaikan tugas agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal (*Smart, Agile, Innovation*).

**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.

**Contoh Perilaku Akhlak Mitratel:**

- a) Memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dan terlibat aktif dalam memberikan hasil yang terbaik dan melebihi ekspektasi Stakeholder (*Extraordinary Result*);
- b) Mengembangkan kerja sama untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki untuk menghasilkan nilai tambah yang fokus pada pengembangan bisnis tower dan digital (*Focus*);
- c) Membangun sinergi sumber daya di berbagai bidang secara efisien dan efektif untuk meningkatkan nilai ekonomi dalam mencapai tujuan bersama (*Synergy, Manage by Head*).

**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.

**Examples of AKHLAK Behavior in Mitratel:**

- a) Quickly adjust to changes and developments in work to face the increasingly competitive tower business (*Speed, Practices to be the Winner*);
- b) Make continuous improvement by appropriately following and utilizing the development of Digital Technology related to the Tower Business (*Digital Technology Leadership, Continuous Improvement*);
- c) Always act proactively and be able to come up with solutions in completing tasks to provide maximum contribution (*Smart, Agile Innovation*).

**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.

**Examples of AKHLAK Behavior in Mitratel:**

- a) Provide opportunities for various parties to contribute and be actively involved in providing the best results and exceeding Stakeholders' expectations (*Extraordinary result*);
- b) Foster collaboration to increase the capacity and capability to generate added value that focuses on the development of the tower and digital core businesses (*Focus*);
- c) Build synergy of resources in various fields efficiently and effectively to increase economic value in achieving common goals (*Synergy, Manage by Head*).

# Kegiatan Usaha

## Business Activities

[C.4]



Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan yang dimuat dalam Akta Nomor 58 tanggal 22 April 2022, yang dibuat di hadapan Ashoya Ratam S.H., MKn, 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 melaksanakan kegiatan usaha utama sebagai berikut:

- a. Instalasi Telekomunikasi
- b. Konstruksi Sentral Telekomunikasi
- c. Aktivitas Telekomunikasi dengan Kabel
- d. Aktivitas Telekomunikasi tanpa Kabel

Based on the Company's Articles of Association stated in the Notarial Deed Nomor 58 dated 22 April 2022, made before Ashoya Ratam S.H., MKn, Notary in Jakarta, the Company's purpose and objectives is to conduct a business engaged in the telecommunication 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 achieve its purposes and objectives, the Company engages in the following primary business activities:

- a. Telecommunications Installation
- b. Telecommunications Central Construction
- c. Cable Telecommunications Activities
- d. Wireless Telecommunications Activities

Perseroan dapat melakukan kegiatan usaha penunjang, sebagai berikut:

- a. Konstruksi Bangunan Sipil Telekomunikasi untuk Prasarana Transportasi
- b. Aktivitas Telekomunikasi Khusus untuk Keperluan Pertahanan Keamanan
- c. Perdagangan Besar Peralatan Telekomunikasi
- d. Instalasi Sinyal dan Telekomunikasi Kereta Api
- e. Instalasi Sinyal dan Rambu-Rambu Jalan Raya
- f. Instalasi Elektronika
- g. Aktivitas Teknologi Informasi dan Jasa Komputer lainnya
- h. Instalasi atau Pemasangan Mesin dan Peralatan Industri
- i. Konstruksi Bangunan Sipil Elektrikal
- j. Pembangkitan Tenaga Listrik
- k. Distribusi Tenaga listrik
- l. Aktivitas Penunjang Tenaga Listrik lainnya

Dengan demikian, Perseroan dapat melakukan jasa sebagai berikut:

## TOWER LEASING

### **Built to Suit**

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

- *Built to Suit* Makro adalah layanan sewa menara dengan membangun *site* makro baru (< 30 meter) sesuai dengan lokasi dan spesifikasi yang ditentukan oleh pelanggan sebagai penyewa/pelanggan pertama.
- *Built to Suit* Mikro adalah penyewaan menara, layanan dengan membangun *site* mikro baru (< 30 meter) untuk solusi *indoor* dan *outdoor*. Untuk solusi dalam ruangan (*indoor solution*) kami menyediakan *In-Building System* (IBS) dalam bentuk *Distributed Antenna System* (DAS). Sementara 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 *micro pole*.

## COLOCATION

*Colocation* adalah layanan penyewaan menara dengan menawarkan menara baik menara mikro dan makro yang ada yang dimiliki oleh Mitratel untuk disewakan oleh pelanggan Mitratel kepada pihak lain baik untuk digunakan sendiri maupun untuk disewakan kembali.

The Company may engage in the supporting business activities, as follows:

- a. Telecommunication Construction and Civil Services for Transportation Infrastructure
- b. Special Telecommunication Activities for Defense and Security Purposes
- c. Wholesale of Telecommunications Equipment
- d. Installation of Signal and Railway Telecommunication
- e. Installation of Highway Signals and Signs
- f. Electronics Installation
- g. Information Technology Activities and other Computer Services
- h. Installation or Deployment of Industrial Machinery and Equipment
- i. Electrical Construction and Civil Services
- j. Electric Power Generation
- k. Electric Power Distribution
- l. Other Power Support Activities

Thus, the Company can perform the following services:

### **Built to Suit**

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

- *Built to Suit* Macro is a tower rental service that builds a new macro site (< 30 meter) in accordance with the location and specifications preferred by the customer as the first tenant/customer.
- *Built to Suit* Micro is a tower rental service that builds a new micro site (< 30 meter) for both indoor and outdoor solutions. For indoor solutions, we provide *In-Building Systems* (IBS) in the form of *Distributed Antenna System* (DAS). While 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*.

*Colocation* is a tower rental service that offers existing towers owned by Mitratel, both micro and macro towers, to be leased by Mitratel customers to other parties, either for their own use or lease back.

## RESELLER

*Reseller* adalah layanan penyewaan menara dengan menawarkan menara pihak ketiga untuk digunakan oleh pelanggan sendiri atau disewakan kembali ke pihak ketiga.

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

## TOWER FIBERIZATION

*Tower fiberization* adalah layanan yang menyediakan infrastruktur konektivitas dengan cara menghubungkan menara telekomunikasi dengan jalur serat optik

Tower fiberization is a service that provides connectivity infrastructure by connecting telecommunication towers with fiber optic lines.

## POWER TO THE TOWER

Layanan penyediaan pasokan energi listrik untuk menara dengan serangkaian solusi yang hemat biaya dan ramah lingkungan, seperti *solar panel system*, *power rectifier* dengan menggunakan baterai litium, power genset, serta CDC untuk *site* dengan tipe *on-grid*, *semi on-grid*, maupun *off-grid*.

Services for providing electrical energy supply for towers through a variety of cost-effective and environmentally friendly solutions, including solar panel systems, power rectifiers powered by lithium batteries, power generators, and CDC for sites with on-grid, semi-on-grid, and off-grid types of grids.

## EDGE INFRA SOLUTION

Menyediakan solusi infrastruktur *edge computing* di lokasi menara untuk memungkinkan layanan *high speed connectivity* dan *low latency* dari sisi menara Mitratel bagi *tenant* MNO. Infrastruktur yang disiapkan oleh Mitratel di antaranya adalah *BTS room*, *space rack for mini DC*, *metro-e connectivity*, pasokan listrik dari PLN, *battery backup*, *cooling system*, dan *security*.

Providing edge computing infrastructure solutions at tower sites to enable high speed connectivity and low latency services from Mitratel towers for MNO tenants. Infrastructures provided by Mitratel include BTS room, space rack for mini-DC, metro-e connectivity, PLN power, battery backup, cooling system, and security.

## PROJECT SOLUTION

Layanan penyediaan menara yang ditawarkan oleh Mitratel sebagai *one stop solution services*, termasuk: *Fiber Optic Solution*, *Service Solution*, *Mobile Solution*, *ME (Mechanical Electrical) Solution*, dan jasa pengurusan IMB.

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

## MANAGED SERVICE

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

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

Dalam rangka mendukung Industri 4.0 dan Program Digitalisasi Kementerian BUMN, salah satu program *strategic initiative* Mitratel adalah implementasi IoT dalam bentuk *smart lock* untuk terus meningkatkan *customer experience* dan *cost efficiency*. Untuk meningkatkan *customer experience*, *smart lock* memberikan berbagai manfaat bagi pelanggan seperti kemudahan (*ease to access*), kenyamanan (*comfortability*), dan kecepatan (*speed*). Sedangkan untuk meningkatkan *cost efficiency*, *smart lock* menggantikan peran penjaga *site* dengan teknologi IoT. Fungsi dan kemampuan dari *smart lock* adalah sebagai berikut:

To support Industry 4.0 and the Ministry of State-Owned Enterprises' Digitalization Program, one of Mitratel's strategic initiatives is the implementation of IoT in the form of a smart lock to continuously improve customer experience and cost efficiency. To enhance the customer experience, smart locks offer a variety of advantages, including ease of access, comfort, and speed. In the meantime, IoT technology replaces the role of site guard to improve cost effectiveness. The following are the functions and capabilities of the smart lock:



# Wilayah Operasional

## Operational Areas

[C.3]

Mitratel memiliki portofolio menara terbesar di Indonesia dengan lokasi yang sangat strategis tersebar secara nasional, menempatkan kami pada posisi yang menguntungkan untuk memenuhi kebutuhan densifikasi jaringan baik di daerah perkotaan maupun pedesaan di seluruh negeri.

Mitratel has the largest tower portfolio in Indonesia with strategic locations across the nation, placing us in an advantageous position to meet the needs of network densification in both urban and rural areas throughout the country.

Menara/Tower	Tenant	Tenancy Ratio	Fiber
10.912	15.916	1,45x	6.019km

Menara/Tower	Tenant	Tenancy Ratio	Fiber
3.605	5.191	1,44x	3.343km



## Jumlah

Total

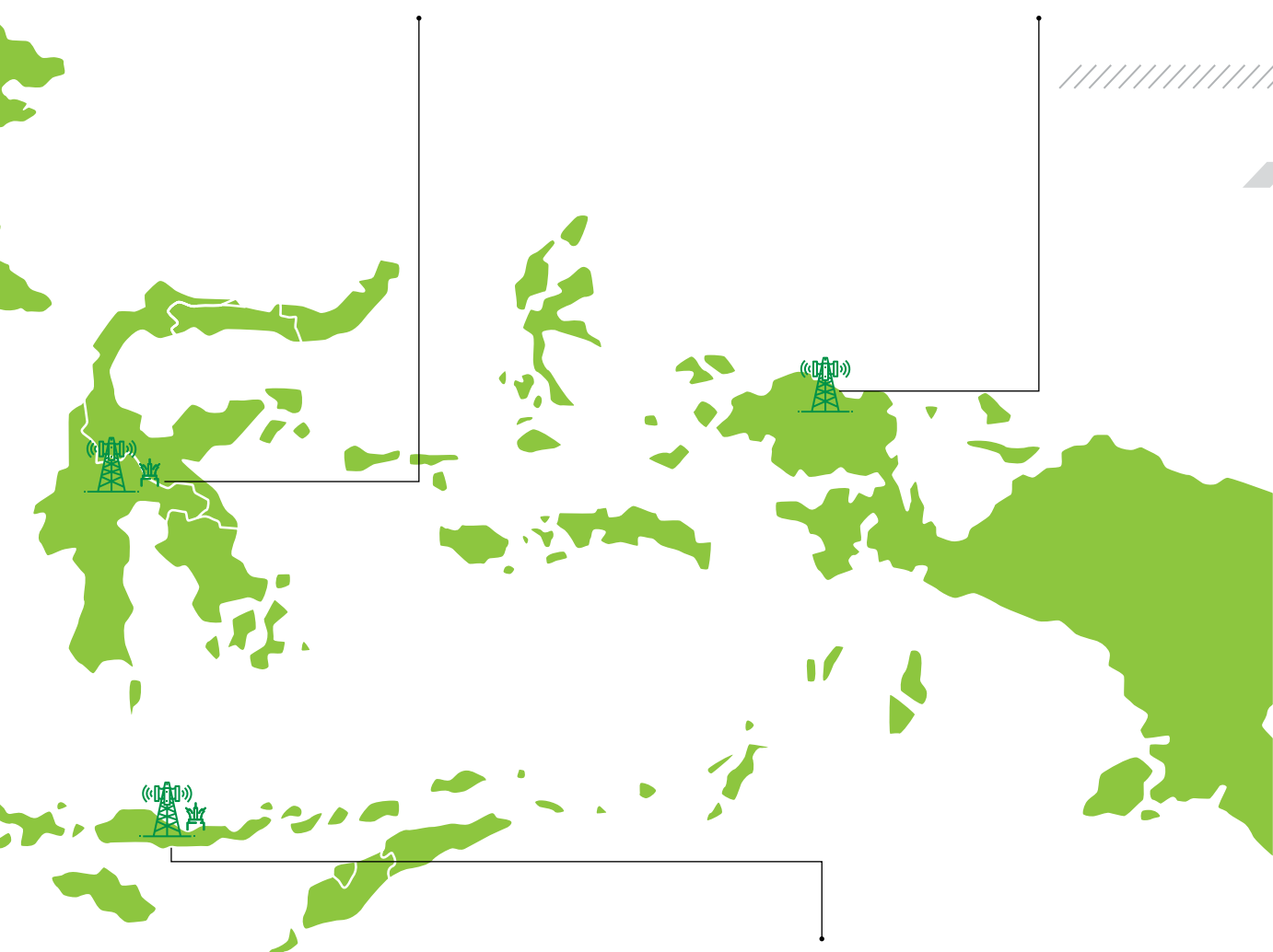
<b>Menara/Tower</b>	<b>Tenant</b>	<b>Tenancy Ratio</b>	<b>Fiber</b>
38.014	57.409	1,51x	32.521 km

<b>Menara/Tower</b>	<b>Tenant</b>	<b>Tenancy Ratio</b>	<b>Fiber</b>
3.472	5.105	1,47x	7.027km

### Sulawesi

<b>Menara/Tower</b>	<b>Tenant</b>	<b>Tenancy Ratio</b>	<b>Fiber</b>
1.642	1.703	1,04x	-

### Maluku & Papua



<b>Menara/Tower</b>	<b>Tenant</b>	<b>Tenancy Ratio</b>	<b>Fiber</b>
2.606	3.838	1,47x	1.032km

### Bali & Nusa Tenggara

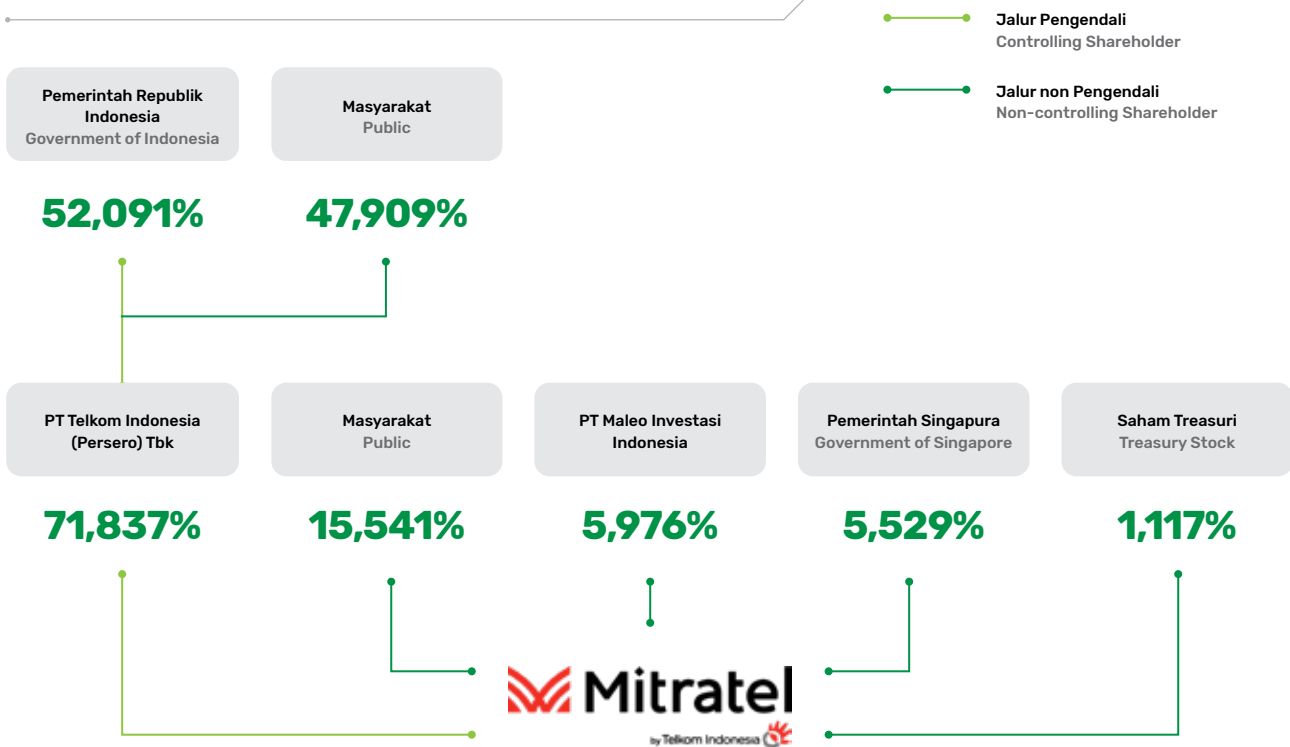
# Struktur dan Komposisi Pemegang Saham

## Shareholder Structure and Composition

[C.3]

### Struktur Pemegang Saham per 31 Desember 2023

Shareholder Structure as of 31 December 2023



### Komposisi Pemegang Saham

Shareholder Composition

Pemegang Saham Shareholders	1 Jan 2023		31 Des/Dec 2023	
	Jumlah Lembar Saham Number of Shares	Persentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership	Jumlah Lembar Saham Number of Shares	Persentase Kepemilikan Saham Percentage of Share Ownership
PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk	60.021.928.043	71,849%	60.021.928.043	71,837%
Government of Singapore Pemerintah Singapura	4.787.702.100	5,731%	4.619.585.700	5,529%
PT Maleo Investasi Indonesia	4.993.349.700	5,977%	4.993.349.700	5,976%
Masyarakat Public	12.851.114.501	15,383%	12.984.956.101	15,541%
Treasuri Treasury	885.200.000	1,060%	932.900.000	1,117%
<b>Jumlah Total</b>	<b>83.539.294.344</b>	<b>100%</b>	<b>83.552.719.544</b>	<b>100%</b>



# Anak Perusahaan

## Subsidiary

Mitratel memiliki 1 (satu) anak perusahaan yang sahamnya 99,99% dimiliki oleh Perseroan, yaitu PT Persada Sokka Tama, yang bergerak di bidang penyediaan sarana-prasarana jaringan telekomunikasi.

Mitratel has 1 (one) subsidiary whose shares are 99.99% owned by the Company, namely PT Persada Sokka Tama, which is engaged in the provision of telecommunications network infrastructure.

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

Kantor Pusat/Headquarter:  
Gedung Grha Persada 2, Lt. 2  
Jl. Kyai Haji Noer Ali No. 89A, Kalimalang, Bekasi 17144

# Kebijakan Rantai Pasokan

## Supply Chain Policy

Dalam menjalankan usaha, Mitratel menjalin kerja sama dengan berbagai pemasok/vendor barang dan jasa. Perseroan telah menentukan syarat dan kriteria tertentu dalam memilih pemasok/vendor yang akan menjadi rekan serta mitra strategis dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Kebijakan Perseroan tentang seleksi pemasok/vendor 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 namun tidak terbatas mempunyai persyaratan sebagai berikut:

- Memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjalankan usaha/ kegiatan sebagai Mitra Usaha;
- Memiliki keahlian, pengalaman, kemampuan teknis, finansial dan manajerial untuk menyediakan barang dan/atau jasa;
- 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;
- Secara hukum mempunyai kapasitas menandatangani kontrak;
- 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

In running its business, Mitratel cooperates with various suppliers/vendors of goods and services. The Company has determined specific terms and criteria in selecting suppliers/vendors who will become partners and strategic partners in carrying out its business activities. The Company's supplier/vendor selection policy aims to ensure that the selection process and evaluation of the procurement of goods/services in the Company is carried out effectively, efficiently, competitively, fairly and reasonably, transparently, and accountably.

Business Partners who can participate in the process at Mitratel must at least fulfill the following requirements:

- Comply with the provisions of laws and regulations to run a business/activity as a Business Partner;
- Have the expertise, experience, technical, financial, and managerial capabilities to provide goods and/or services;
- 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;
- Legally have the capacity to sign contracts;
- 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's Income Tax Annual Statement (SPT), and a photocopy of the Income Tax

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.

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), this can be replaced with other similar documents per the provisions in force in the Foreign 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 implementing 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.

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

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

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

- a. *Transparansi (Transparency)*, yaitu semua ketentuan dan informasi 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. Adil dan wajar, berarti memberikan perlakuan yang sama bagi semua calon Penyedia Barang dan Jasa yang memenuhi syarat dalam melaksanakan proses pengadaan.

The implementation of the procurement function at Mitratel, in principle 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, and 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, can be held accountable so as to avoid potential abuse and irregularities.
- c. *Responsibility*, namely conformity in the procurement process to this regulation.
- d. *Independence* is a condition where the procurement process is carried out professionally without conflict of interest and influence/pressure from any party.
- 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. 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 pemasok yang menjalankan usaha dan berdomisili di luar Indonesia.

Berdasarkan kriteria tersebut di atas, terdapat 204 pemasok yang bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa Mitratel. Semua pemasok tersebut, termasuk pemasok untuk kebutuhan operasional, konstruksi dan kebutuhan umum lainnya merupakan pemasok lokal.

- 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. Open, means that the procurement of goods and services can be followed by all qualified providers of goods and services.

In the implementation of Procurement of Goods and/or Services, Mitratel may collaborate with State-Owned Enterprises/Subsidiaries/Affiliated Companies of State-Owned Enterprises in order to increase efficiency, while still taking into account quality, price, and objectives.

Goods and Service Users should prioritize the use of domestic production, design, and engineering, as well as provide ample participation opportunities for small businesses, so long as their quality, price, and objectives can be accommodated.

Goods and Service Users may prefer using domestic products while still adhering to the provisions of applicable laws and regulations to encourage the growth of national industry.

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 run their business and are domiciled outside Indonesia.

Based on the criteria mentioned above, throughout 2023, there were 204 suppliers who partnered to fulfill Mitratel's goods and services needs. All of these suppliers, including suppliers for operational, construction, and other general needs were local suppliers.

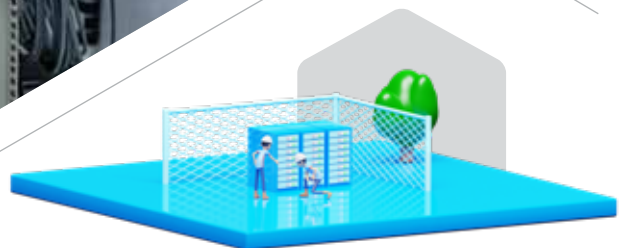
# Perubahan Signifikan pada Perusahaan

## Significant Changes in the Company

[C.6]

Pada tahun 2023 tidak terdapat perubahan signifikan yang berkaitan dengan operasional Mitratel.

In 2023, there were no significant changes related to Mitratel's operations.



# Keanggotaan Asosiasi

## Membership in Associations

[C.5]

### Asosiasi Pengembang Infrastruktur Menara Telekomunikasi (ASPIMTEL)

Mitratel tergabung dalam Asosiasi Pengembang Infrastruktur Menara Telekomunikasi (ASPIMTEL). Tujuan Mitratel bergabung dalam ASPIMTEL adalah sebagai wadah komunikasi untuk mendapatkan informasi terbaru 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. Per 15 Maret 2023, pejabat Mitratel menduduki posisi sebagai Ketua Umum ASPIMTEL, yang dijabat oleh Bapak Theodorus Ardi Hartoko.

### Asosiasi Emiten Indonesia

Mitratel tergabung sebagai anggota dalam Asosiasi Emiten Indonesia (AEI). Tujuan Mitratel bergabung dalam AEI antara lain adalah sebagai wadah komunikasi untuk mendapatkan informasi terbaru yang berkaitan dengan perkembangan pasar modal di Indonesia.

### Indonesia Corporate Secretary Association

Mitratel tergabung sebagai anggota dalam Indonesia *Corporate Secretary Association* (ICSA). Tujuan Mitratel bergabung dalam ICSA antara lain adalah sebagai wadah komunikasi untuk mendapatkan informasi terbaru yang berkaitan dengan perkembangan regulasi pasar modal di Indonesia.

### Asosiasi Masyarakat Telekomunikasi

Asosiasi Masyarakat Telekomunikasi (Mastel) berdiri sejak tahun 1993. PT Dayamitra Telekomunikasi (MTEL) mulai bergabung menjadi anggota Mastel pada tanggal 6 April 2015. Keanggotaan MTEL dalam Mastel terdiri atas dua jenis keanggotaan:

- **Keanggotaan Perusahaan:**
  1. Bapak Theodorus Ardi Hartoko
  2. Ibu Hastining Bagyo Astuti
  3. Bapak Agus Winarno
- **Keanggotaan individu:**
  1. Bapak Ian Sigit Kurniawan
  2. Bapak Mulyanto
  3. Bapak Tjardamura Bayu R
  4. Bapak Bramantyo A. Pratama

### Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia

Mitratel tercatat dalam Gabungan Pelaksana Konstruksi Nasional Indonesia (GAPENSI) sebagai anggota dari 1 Januari 2023 sampai 31 Desember 2023.

### Association of Telecommunications Tower Infrastructure Developers (ASPIMTEL)

Mitratel is a member of the Association of Telecommunications Tower Infrastructure Developers (ASPIMTEL). Mitratel's objective in joining ASPIMTEL is to serve as a communication platform for updating information on telecommunications developments, including actual market access, access to finance, access to regulations (licensing), and obtaining solutions to problems and constraints related to telecommunications development. As of 15 March 2023, Mitratel currently holds the position of Chairman of ASPIMTEL, held by Mr. Theodorus Ardi Hartoko.

### Indonesian Public Listed Companies Association

Mitratel is a member of the Indonesian Public Listed Companies Association (AEI). Mitratel's objective in joining AEI is to serve as a communication platform for obtaining the most recent information regarding Indonesia's capital market developments.

### Indonesia Corporate Secretary Association

Mitratel is a member of the Indonesia Corporate Secretary Association (ICSA). Mitratel's objective of joining ICSA is to serve as a forum for communication regarding the development of capital market regulations in Indonesia.

### The Indonesian Telecommunications Society

The Indonesian Telecommunications Society (Mastel) was founded in 1993. PT Dayamitra Telekomunikasi (MTEL) joined Mastel as a member on 6 April 2015. MTEL membership in Mastel consists of two types of membership:

- **Company Membership:**
  1. Mr. Theodorus Ardi Hartoko
  2. Mrs. Hastining Bagyo Astuti
  3. Mr. Agus Winarno
- **Individual membership:**
  1. Mr. Ian Sigit Kurniawan
  2. Mr. Mulyanto
  3. Mr. Tjardamura Bayu R
  4. Mr. Bramantyo A. Pratama

### Association of Indonesian National Construction Contractors

Mitratel is a member of the Association of Indonesian National Construction Contractors (GAPENSI) from January 1 to 31 December 2023.



# Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability  
Governance



# 03.

////////////////////

# Mengembangkan Produk dan Layanan yang Ramah Lingkungan



////////////////////

## Istiqlal dan Katedral

Acrilic on Canvas,  
2023

Karya  
**Daffa Airoutama Kumara**

Autistik,  
Lahir 1998

# Penerapan Tata Kelola Keberlanjutan

## Implementation of Sustainability Governance



Mitratel mengakui pentingnya penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan sebagai elemen kunci untuk mendukung pertumbuhan jangka panjang serta mewujudkan misi Perseroan. Dengan mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam strategi bisnis dan operasional, Mitratel berupaya menciptakan sinergi antara kepentingan perusahaan, pemegang saham, dan tanggung jawab etis terhadap lingkungan serta masyarakat secara lebih luas, sekaligus menjamin keberlanjutan operasional Perseroan.

Mitratel acknowledges the significance of incorporating sustainability principles as a crucial factor in bolstering its long-term growth and achieving the Company's mission. By incorporating sustainability principles into its business and operational strategies, Mitratel seeks to create synergies between the interests of the company, its shareholders, and its ethical responsibilities to the environment and society at large while ensuring its operations' long-term sustainability.



Sebagai tindak lanjut atas penerapan prinsip keberlanjutan, Mitratel telah merancang kebijakan keberlanjutan yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan inisiatif keberlanjutan di semua aspek usaha Mitratel. Kebijakan keberlanjutan ini juga berfungsi sebagai referensi bagi Mitratel dalam berinteraksi dengan berbagai pemangku kepentingan.

Penyusunan kebijakan keberlanjutan Perseroan melibatkan manajemen dan berbagai fungsi di internal Mitratel serta dipandu oleh tenaga ahli keberlanjutan yang independen. Kebijakan keberlanjutan dalam perumusannya memperhatikan prinsip-prinsip tanggung jawab sosial dan lingkungan yang berlaku seperti ISO 26000 *Guidance on Social Responsibility*, *Global Reporting Initiative (GRI) Standards*, *SDG*, dan *AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES)*.

Following the implementation of sustainability principles, Mitratel has developed a sustainability policy to guide the implementation of sustainability initiatives across all areas of its business. The sustainability policy serves as a reference for Mitratel when engaging with different stakeholders.

The development of the Company's sustainability policy involves management and various functions within Mitratel, guided by independent sustainability experts. The sustainability policy, in its formulation, takes into account the applicable social and environmental responsibility principles such as ISO 26000 *Guidance on Social Responsibility*, *Global Reporting Initiative (GRI) Standards*, *SDGs*, and *AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES)*.

# Pilar Keberlanjutan Mitratel

## Mitratel Sustainability Pillars

### [A.1]

Pilar keberlanjutan Mitratel disusun dengan mengacu pada pilar keberlanjutan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dan disesuaikan dengan karakter bisnis Perseroan. Maka, pilar keberlanjutan Mitratel diterjemahkan ke dalam tiga aspek berikut ini, yaitu:

#### 1. **Right Governance**

Melaksanakan dan meningkatkan sistem tata kelola Perseroan, kualitas pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM), dan etika bisnis Perseroan yang sesuai dengan regulasi yang berlaku dan inisiatif-inisiatif ESG.

#### 2. **Right Environmental Approach**

Menerapkan pengelolaan dampak lingkungan dari bisnis Perseroan dengan mempertimbangkan aspek-aspek biaya dan pertambahan nilai.

#### 3. **Right Communication**

Secara aktif meningkatkan pemahaman dan pelaksanaan ESG pada pemangku kepentingan.

Mitratel's sustainability pillars are formulated by referring to PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk's sustainability pillars and are tailored to the Company's business characteristics. Therefore, Mitratel's sustainability pillars are translated into the following three aspects:

#### 1. **Right Governance**

Implementing and enhancing the Company's governance system, quality of human rights fulfillment, and business ethics that are in line with applicable regulations and ESG initiatives.

#### 2. **Right Environmental Approach**

Managing the Company's environmental impact by considering cost and value-added aspects.

#### 3. **Right Communication**

Actively improving stakeholder understanding and implementation of ESG.

# Penanggung Jawab Penerapan Usaha Berkelanjutan

## Units Responsible for the Implementation of Sustainability Business

[E.1] [E.2]

Penerapan strategi keberlanjutan Mitratel dilaksanakan secara kolektif dan dipimpin langsung oleh unit di bawah Direktorat Bisnis sesuai tugas pokok dan fungsinya yang relevan. Meskipun begitu, pelaksanaan Strategi Keberlanjutan Mitratel juga akan melibatkan dan bekerja sama dengan banyak pihak, termasuk mitra kerja, serta pihak ketiga lainnya.

Mitratel menyadari agar pelaksanaan strategi 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.

The implementation of Mitratel's sustainability strategy is carried out collectively and led directly by unit under Directorate of Business in accordance with his relevant duties and functions. However, the implementation of Mitratel's sustainability strategy also involves collaboration with many parties, including business partners and other third parties.

Mitratel recognizes that a broader understanding and set of skills concerning sustainability principles are required to successfully implement the sustainability strategy. Therefore, the Company is committed to continuously enhancing the sustainability knowledge and skills of all Mitratel employees.

# Pemangku Kepentingan

## Stakeholders

[E.4]

Salah satu misi Mitratel yakni menciptakan *value* bagi pemangku kepentingan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan pemangku kepentingan mempengaruhi Mitratel dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan perusahaan. Dengan posisi yang demikian penting, maka Mitratel berupaya untuk membangun kerja sama dan bersinergi dengan para pemangku kepentingan kunci yang meliputi:

1. Regulator termasuk di antaranya yaitu Kementerian BUMN, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, Kementerian Ketenagakerjaan, Otoritas Jasa Keuangan, Bursa Efek Indonesia, Pemerintah Daerah, dan lain-lain.
2. Para Pemegang Saham.
3. Pelanggan/Tenant dalam hal ini individu, organisasi, atau institusi yang menggunakan jasa Mitratel.
4. Karyawan
5. Mitra Kerja
  - a. Pemasok, dalam hal ini organisasi/institusi yang menyediakan barang dan jasa untuk Mitratel, termasuk juga fasilitas bagi Perseroan,
  - b. Distributor meliputi para rekanan bisnis.

Mitratel's mission includes creating value for its stakeholders. This suggests that the presence of stakeholders influences Mitratel's success in implementing strategies and achieving company goals. Mitratel strives to establish cooperation and synergy with key stakeholders, such as:

1. Regulators, including the Ministry of State-Owned Enterprises, Ministry of Communication and Informatics, Ministry of Law and Human Rights, Ministry of Agrarian and Spatial Planning, Ministry of Energy and Mineral Resources, Ministry of Manpower, Financial Services Authority, Indonesia Stock Exchange, Local Government, and others.
2. Shareholders.
3. Customers/Tenants, individuals, organizations, or institutions that use Mitratel's services.
4. Employees.
5. Business partners:
  - a. Suppliers, including organizations/institutions that provide goods and services to Mitratel, including facilities for the Company,
  - b. Distributors, including business partners.

6. Masyarakat dalam hal ini individu atau kelompok yang berada di sekitar Perseroan dan/atau masyarakat yang menerima manfaat dari Perseroan melalui berbagai kegiatan atau inisiatif lainnya.

7. Rekanan Media

Seluruh pemangku kepentingan tersebut menjadi pihak - pihak yang harus diperhatikan oleh Mitratel. Mitratel 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.

6. Communities, individuals, or groups surrounding the Company and/or communities that benefit from the Company through various activities or other initiatives.

7. Media partners.

Mitratel must consider all parties who have an interest in the matter. Mitratel is also committed to fostering relationships and synergy with all stakeholders through a number of planned and ad hoc programs.

# Pengelolaan dan Pemantauan Risiko Keberlanjutan

## Sustainability Risk Management and Monitoring

[E.3]

Mitratel menyadari bahwa pada proses operasional Perseroan tidak terlepas dari risiko ekonomi, lingkungan hidup, dan sosial. Karena itu, Perseroan berupaya untuk terus meningkatkan penerapan manajemen risiko di lingkungan Perseroan.

Mitratel telah memiliki Pedoman Pengelolaan GCG untuk melakukan manajemen risiko perusahaan, termasuk pengelolaan keamanan data dan informasi yang mempertimbangkan aspek strategi, operasional, keuangan, dan kepatuhan. Seluruh elemen Perseroan telah dilatih untuk 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. Hal ini ditujukan agar semua pihak yang berkepentingan, dapat memperhitungkan risiko-risiko yang relevan apabila melakukan transaksi bisnis dengan Perseroan.

Mitratel berusaha meningkatkan efektivitas manajemen risiko dengan evaluasi dan sosialisasi kebijakan kepada Direksi dan manajemen terkait. Direksi dan manajemen harus menyetujui strategi yang diambil, dan semua proses dari identifikasi risiko hingga persetujuan dari organ yang

Mitratel recognizes that the Company's operational process cannot be separated from economic, environmental, and social risks. Therefore, the Company strives to continuously improve the implementation of risk management within the Company's environment.

Mitratel has established Corporate Governance Guidelines to manage company risks, including data and information security management that considers strategic, operational, financial, and compliance aspects. All elements of the Company have been trained to have an awareness and concern for risks in every business activity carried out according to their respective authority and responsibility. Additionally, the Company has a Risk Management unit that manages risks and prepares mitigation measures for every type of risk faced by the Company.

The Company is committed to disclosing risks that can significantly impact its operations in a transparent manner. This is intended so that all interested parties can consider relevant risks when conducting business with the Company.

Mitratel seeks to improve the efficacy of its risk management by evaluating and communicating its policies to the Board of Directors and relevant management. The Board of Directors and management must approve the adopted strategies, and all procedures, from risk identification to approval by the Risk

menjalankan fungsi Komite Risiko atau Direktur Manajemen Risiko didokumentasikan dengan baik. Setelah keputusan dan strategi ditentukan, dilakukan pengawasan dan pelaporan dengan bantuan dari Unit Internal Audit. Fungsi Manajemen Risiko berada di bawah Direktur Keuangan dan Manajemen Risiko.

Committee or Risk Management Director, are meticulously documented. After decisions and strategies have been determined, the Internal Audit Unit assists with monitoring and reporting. The Risk Management function reports directly to Director of Finance and Risk Management.

# Tantangan dalam Penerapan Strategi Keberlanjutan

## Challenges in Implementing Sustainability Strategy

### [E.5]

Dalam melaksanakan strategi keberlanjutan, Mitratel menghadapi berbagai tantangan yang menuntut penanganan secara holistik dari sisi internal dan eksternal Perseroan. Tantangan internal meliputi peningkatan pemahaman dalam mengimplementasikan strategi keberlanjutan melalui sosialisasi dan pelatihan terkait aspek-aspek ESG. Seluruh Insan Mitratel perlu memahami tanggung jawab sosial merupakan bentuk manajemen yang strategis dalam mengelola dampak dari kebijakan dan aktivitas Perseroan guna mendukung pembangunan berkelanjutan dan menjamin keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang. Mitratel juga berupaya meningkatkan kesadaran pihak eksternal seperti pemasok dan mitra tentang pentingnya penerapan ESG dalam operasional mereka.

Di sisi lain, Mitratel menghadapi tantangan eksternal berupa pengelolaan konsumsi energi yang tinggi dalam operasional infrastruktur telekomunikasi, yang berkontribusi pada pelepasan emisi Gas Rumah Kaca (GRK). Upaya untuk mengurangi dampak ini, Perseroan harus meningkatkan efisiensi energi dan memanfaatkan sumber energi alternatif. Isu keamanan dan privasi data juga menjadi perhatian utama, mengingat potensi dampak negatif serangan siber terhadap reputasi dan nilai Perseroan, yang pada gilirannya bisa mempengaruhi pangsa pasar dan pertumbuhan pendapatan.

Adanya penempatan infrastruktur pada daerah-daerah pedalaman dengan tingkat pengetahuan yang rendah mengakibatkan adanya risiko terkait pencurian komponen infrastruktur oleh masyarakat, risiko isu konflik kepemilikan lahan, dan risiko infrastruktur pada area kawasan hutan. Oleh karena itu, inisiatif keberlanjutan terkait hal tersebut dapat mendukung proses pemerataan kebutuhan layanan komunikasi masyarakat dan komunikasi sehat di Indonesia.

In the process of implementing its sustainability strategy, Mitratel encounters various challenges that necessitate comprehensive management from both the Company's internal and external aspects. Internal challenges include improving understanding of the sustainability strategy implementation through ESG-related dissemination and training. All Mitratel employees must recognize that social responsibility is a strategic form of management for minimizing the negative impact of the Company's policies and activities on sustainable development and ensuring the company's long-term viability. Mitratel aims to increase awareness among external parties, such as suppliers and partners, about the significance of implementing ESG practices in their operations.

On the other hand, Mitratel faces external challenges related to managing high energy consumption in its telecommunications infrastructure operations, leading to the emission of Greenhouse Gases (GHG). To mitigate this impact, the Company should enhance energy efficiency and incorporate alternative energy sources. Data security and privacy concerns pose a significant threat due to the potential adverse effects of cyber-attacks on the Company's reputation, value, market share, and revenue growth.

The deployment of infrastructure in remote areas with low levels of knowledge creates risks associated with the theft of infrastructure components by the community, land ownership conflicts, and infrastructure risks in forest areas. Therefore, initiatives relating to these concerns can support the process of distributing communication service requirements and promoting healthy communication in Indonesia.

# Peta Jalan Keberlanjutan

## Sustainability Roadmap

Untuk mencapai tujuan kebijakan keberlanjutan, Perseroan telah menyusun peta jalan keberlanjutan yang terbagi dalam tiga fase. Dalam fase pertama tahun 2022 sampai 2024, Perseroan berkomitmen untuk memperkuat tata kelola organisasi dengan mengevaluasi dan menyesuaikan struktur dan kebijakan internal, serta menegakkan praktik bisnis berkelanjutan dan melaporkan kinerjanya kepada pemangku kepentingan. Perseroan juga akan mempersiapkan inisiatif untuk fase berikutnya dan mengembangkan, menerapkan, dan menyempurnakan strategi untuk meningkatkan produktivitas insan Mitratel. Perseroan berkomitmen untuk mempertimbangkan dampak, risiko, dan peluang lingkungan dan sosial pada seluruh aspek operasional bisnis.

Fase kedua merupakan tahapan ketika Perseroan telah mengimplementasikan strategi atau kerangka keberlanjutan yang telah ditetapkan sebelumnya. Perseroan juga akan mengawasi setiap hasil yang telah dicapai dari kerangka strategi yang dilaksanakan. Pada fase ini, berbagai *action plan* telah mulai dikembangkan dan diimplementasikan berdasarkan kerangka strategi keberlanjutan.

Pada fase ketiga, Perseroan telah memiliki praktik bisnis yang berkelanjutan dan selaras dengan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (ESG). Tujuannya adalah menjalankan praktik bisnis secara konsisten dan mengevaluasi strategi keberlanjutan yang sudah diterapkan. Fokus utama dalam menerapkan fase ketiga adalah melaksanakan dan mengevaluasi Peta Jalan Keberlanjutan Perseroan. Peta jalan ini dapat disesuaikan dengan perubahan situasi dan kondisi tanpa harus mengubah dokumen secara keseluruhan.

The Company has created a sustainability roadmap consisting of three phases to accomplish its sustainability policy goals. During the first phase from 2022 to 2024, the Company will enhance organizational governance by assessing and modifying internal structures and policies, while also affirming sustainable business practices and reporting its performance to the stakeholders. The Company will prepare initiatives for the next phase and develop, implement, and refine strategies to enhance the productivity of Mitratel employees. The Company is dedicated to assessing environmental and social impacts, risks, and opportunities in all areas of business operations.

The second phase will commence once Mitratel has implemented its sustainability framework. The Company will also monitor the outcomes resulting from the strategic framework implementation. During this phase, multiple action plans are being created and put into effect according to the sustainability strategy framework.

During the third phase, the Company has implemented sustainable business practices that adhere to environmental, social, and governance (ESG) principles. The objective is to consistently apply business practices and assess the sustainability strategy that has been put into place. The primary objective of the third phase is to execute and assess the Company's Sustainability Roadmap. This roadmap is adaptable to evolving situations and circumstances without requiring a complete overhaul of the document.





# Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance



04.



////////////////////

# Kesepakatan dan Komitmen



////////////////////

## **Grandma's Vase**

Acrylic on Canvas,  
2022

Karya

**Aziza Mischa Azalia  
Sjamsoeddin**

Autistik,  
Lahir 2007

**Sebagai pemain utama dalam industri infrastruktur telekomunikasi, Mitratel secara aktif mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan aspek keberlanjutan. Perseroan berfokus pada prinsip-prinsip Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST), dan berusaha untuk menyelaraskan operasinya dengan peraturan terkait lingkungan dan tujuan pembangunan berkelanjutan. Mitratel meningkatkan infrastruktur dan manajemen data untuk menangani faktor-faktor ESG dengan lebih baik, serta mengedukasi staf dan mitranya mengenai prinsip-prinsip ini.**

**As a key player in the telecommunications infrastructure industry, Mitratel is actively taking steps to improve its sustainability aspect. The Company is focused on environmental, social, and governance (ESG) principles, striving to align its operations with environmental regulations and sustainable development goals. Mitratel is enhancing its infrastructure and data management to address ESG factors better, while also educating its staff and partners on these principles.**

Upaya Mitratel tidak hanya mencakup perbaikan internal, namun juga bertujuan untuk menciptakan sinergi di antara para pemangku kepentingan demi keberlanjutan lingkungan, kemajuan sosial, dan pengembangan tata kelola. Komitmen ini dibuktikan dengan kinerjanya dalam evaluasi eksternal: Pada tahun 2023, Mitratel mendapatkan skor 22,0 (risiko menengah) dari Sustainalytics, meningkat dari skor sebelumnya yaitu 34,5 (risiko tinggi). Hal ini menempatkan Mitratel di peringkat ke-58 dari 230 perusahaan di industri serupa, yang menunjukkan kemajuannya untuk menjadi perusahaan yang lebih berkelanjutan dan bertanggung jawab. [F.1]

Mitratel's efforts extend beyond internal improvements, aiming to create synergies among stakeholders for environmental sustainability, social progress, and governance development. This commitment is evidenced by its performance in external evaluations: In 2023, Mitratel received a score of 22.0 (medium risk) from Sustainalytics, improving from a previous score of 34.5 (high risk). This places Mitratel 58th out of 230 companies in similar industries, showcasing its progress towards becoming a more sustainable and responsible company. [F.1]



# Aspek Ekonomi

## Economic Aspect

Pada tahun 2023, Mitratel mengukuhkan posisinya sebagai pemimpin di sektor infrastruktur telekomunikasi di Indonesia dengan melanjutkan strategi ekspansi dan diversifikasi secara gencar. Perseroan mengakuisisi lebih dari 22.000 menara dalam lima tahun terakhir dan pada tahun 2023 membangun 682 menara baru, serta mengakuisisi 1.995 menara lainnya, sehingga total menara yang dimiliki Perseroan menjadi 38.014 menara. Ekspansi ini merupakan bagian dari strategi Mitratel untuk mengembangkan ekosistem menara telekomunikasi yang terintegrasi, yang meliputi pembangunan menara telekomunikasi, jaringan serat optik, dan layanan *power-as-a-service* untuk mendukung layanan seluler berkualitas tinggi, termasuk 5G.

Perseroan juga secara signifikan memperluas jaringan serat optiknya sepanjang 15.880 km, sehingga total panjangnya mencapai 32.521 km, yang bertujuan untuk meningkatkan layanan dan nilai tambah bagi operator seluler. Pendekatan Mitratel dalam menghadapi perekonomian global yang bergejolak adalah dengan mengadaptasi strategi bisnisnya untuk mengejar peluang pertumbuhan sekaligus memastikan pertumbuhan bisnis di tengah tantangan seperti ketegangan geopolitik, tingkat suku bunga yang lebih tinggi, inflasi, dan kekhawatiran akan potensi perlambatan ekonomi global.

Pendekatan Mitratel terhadap keberlanjutan dalam praktik ekonomi tercermin lebih lanjut melalui penerapan strategi manajemen biaya yang inovatif. Di antaranya adalah skema baru untuk perpanjangan sewa lahan, yang menggambarkan dedikasi perusahaan untuk mengurangi biaya operasional dengan cara yang bertanggung jawab. Inisiatif ini tidak hanya mendukung keberlanjutan keuangan Mitratel, namun juga berkontribusi pada keberlanjutan ekonomi yang lebih luas dengan mendorong penggunaan sumber daya secara efisien.

### Kinerja Keuangan Tahun 2023

Mitratel menunjukkan komitmen yang luar biasa terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, dengan mencatatkan pencapaian keuangan yang signifikan yang melampaui proyeksi pendapatan dan EBITDA. Perseroan melaporkan peningkatan pendapatan sebesar 11,2% menjadi Rp8,6 triliun dan peningkatan EBITDA sebesar 12,7% menjadi Rp7 triliun, yang menghasilkan laba bersih sebesar Rp2 triliun, menunjukkan pertumbuhan sebesar 12,6% dari tahun ke tahun. Pencapaian-pencapaian ini menggarisbawahi kondisi keuangan Mitratel yang sehat, yang semakin diperkuat dengan peringkat idAAA dari PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) sebagai bukti dari stabilitas dan keandalan Perseroan. [F.2]

In 2023, Mitratel solidified its position as a leader in the telecommunications infrastructure sector in Indonesia by continuing its extensive expansion and diversification strategies. The Company acquired over 22,000 towers in the past five years and in 2023 built 682 new towers, while also acquiring 1,995 more, increasing its total to 38,014 towers. This expansion was part of Mitratel's strategy to develop an integrated telecommunications tower ecosystem, which includes the construction of telecommunications towers, fiber optic networks, and power-as-a-service offerings to support high-quality mobile services, including 5G.

The Company also significantly expanded its fiber optic network by 15,880 km, bringing the total length to 32,521 km, aiming to enhance services and add value for cellular operators. Mitratel's approach to navigating the volatile global economy involved adapting its business strategy to pursue growth opportunities while ensuring a positive business trajectory amidst challenges such as geopolitical tensions, higher interest rates, inflation, and concerns over a potential global economic downturn.

Mitratel's approach to sustainability in its economic practices was further reflected through the implementation of innovative cost management strategies. Among these, a new scheme for land lease renewals stood out, illustrating the company's dedication to reducing operational expenses in a responsible manner. This initiative not only supports Mitratel's financial sustainability but also contributes to the broader economic sustainability by promoting efficient use of resources.

### 2023 Financial Performance

Mitratel demonstrated a remarkable commitment to sustainable economic growth, achieving significant financial milestones that exceeded its revenue and EBITDA projections. The Company reported an 11.2% increase in revenue to Rp8.6 trillion and a 12.7% rise in EBITDA to Rp7 trillion, culminating in a net profit of Rp2 trillion, representing a 12.6% growth year-over-year. These achievements underscore Mitratel's robust financial health, further validated by an idAAA rating from PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo), a testament to the Company's stability and reliability. [F.2]

## Pendapatan

Pada tahun 2023, Perseroan mencatatkan pendapatan sebesar Rp8.595 miliar, meningkat Rp866 miliar atau 11,2% dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar Rp7.729 miliar.

Segmen penyewaan menara telekomunikasi tetap menjadi pendorong utama pertumbuhan Perseroan. Portofolio ini menghasilkan pendapatan sebesar Rp7.955 miliar, menunjukkan pertumbuhan sebesar 12,97% yang didorong oleh penambahan *tenant* dan *colocation* secara organik dan anorganik.

## Beban Pokok Pendapatan

Pada tahun 2023, jumlah beban pokok pendapatan Perseroan meningkat 7,5% dari Rp4.075 miliar menjadi Rp4.379 miliar. Peningkatan beban penyusutan dan amortisasi terutama disebabkan oleh bertambahnya jumlah aset tetap Perseroan.

## Laba Bersih

Pada tahun 2023, Mitratel melaporkan laba bersih sebesar Rp2.010 miliar, menunjukkan pertumbuhan yang kuat sebesar 12,6% dibandingkan dengan laba bersih tahun sebelumnya yang mencapai Rp1.785 miliar.

## Aset

Per 31 Desember 2023, total aset Perseroan adalah sebesar Rp57.010 miliar, menunjukkan peningkatan tipis sebesar 1,7% dari total aset tahun sebelumnya sebesar Rp56.071 miliar. Kenaikan ini didorong oleh peningkatan aset tetap dari kegiatan organik dan anorganik dengan memaksimalkan penggunaan dana IPO.

## Ekuitas

Pada tahun 2023, jumlah ekuitas Perseroan tercatat sebesar Rp34.038 miliar, menunjukkan angka yang relatif stabil dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang tercatat sebesar Rp33.807 miliar.

## Kontribusi Kepada Republik Indonesia

Sebagai entitas bisnis yang bertanggung jawab di Indonesia, Mitratel berdedikasi untuk mendukung pembangunan nasional melalui kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Sepanjang tahun 2023, Perseroan telah memastikan kepatuhan penuh terhadap semua kewajiban perpajakan sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Komitmen Mitratel terhadap tanggung jawab fiskal ditegaskan dengan tidak adanya teguran atau sanksi yang signifikan terkait perpajakan dari otoritas pajak hingga 31 Desember 2023, yang menunjukkan dedikasi yang teguh untuk terus berkontribusi secara positif terhadap perekonomian Indonesia.

## Revenue

In 2023, the Company recorded revenue of Rp8,595 billion, an increase of Rp866 billion or 11.2% compared to the previous year's Rp7,729 billion.

The telecommunications tower lease segment remained the primary driver for the Company's growth. The portfolio generated Rp7,955 billion in revenue, showing a 12.97% growth driven by organic and inorganic additions of tenants and colocations.

## Cost of Revenues

In 2023, the Company's total cost of revenues increased by 7.5% from Rp4,075 billion to Rp4,379 billion. The rise in depreciation and amortization was primarily driven by the growing number of the Company's fixed assets.

## Net Income

In 2023, Mitratel recorded a net income of Rp2,010 billion, a solid increase of 12.6% from the previous year's net income of Rp1,785 billion.

## Assets

As of 31 December 2023, the Company's total assets amounted to Rp57,010 billion, showing a slight increase of 1.7% from the previous year's total of Rp56,071 billion. This increase was driven by an increase in fixed assets from organic and inorganic activities by optimizing the use of IPO proceeds.

## Equity

In 2023, the Company's total equity was Rp34,038 billion, showing a relatively stable figure compared to the previous year's Rp33,807 billion.

## Contribution to Republic of Indonesia

As a responsible business entity in Indonesia, Mitratel is dedicated to supporting national development through strict adherence to tax regulations. Throughout 2023, the Company has ensured full compliance with all tax obligations as mandated by prevailing laws and regulations. Mitratel's commitment to fiscal responsibility is underscored by its record of not receiving any warnings or significant sanctions regarding taxation from regulatory authorities up until 31 December 2023, demonstrating its steadfast dedication to contributing positively to Indonesia's economic framework.

Pajak yang dibayarkan oleh Mitratel sepanjang tahun 2023 adalah sebagai berikut: The taxes paid by Mitratel throughout 2023 are as follows:

Jenis Pajak Tax Type	2023
PPH Pasal 21 Article 21 Income Tax	70.466.310.374
PPH Pasal 4 ayat (2) Final Article 4(2) Income Tax	217.385.736.114
PPH Pasal 23 Article 23 Income Tax	10.695.434.512
PPH Pasal 25 Article 25 Income Tax	61.921.864.248
PPH Pasal 26 Article 26 Income Tax	39.044.610.656
PPH Pasal 29 Article 29 Income Tax	0
PPN Pemungutan (WAPU) VAT Collector	799.270.381.858
<b>Jumlah/Total</b>	<b>1.198.784.337.762</b>



# Aspek Lingkungan

## Environmental Aspect



**Mitratel sebagai penyedia infrastruktur telekomunikasi yang memiliki peran esensial bagi operator seluler, berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanannya. Sejalan dengan itu, Mitratel bertekad untuk mengurangi dampak lingkungan dengan cara penerapan sistem manajemen lingkungan yang tersertifikasi dan penyempurnaan kebijakan lingkungan yang berkelanjutan.**

As a telecommunications infrastructure provider with an essential role for mobile operators, Mitratel is committed to continuously improving its operational efficiency and service quality. In line with this, Mitratel is determined to reduce its environmental impact by implementing a certified environmental management system and improving its environmental sustainability policy.

## Pengelolaan Energi

Di era digital seperti sekarang ini, ketersediaan telekomunikasi dan informasi merupakan faktor krusial bagi kemajuan masyarakat. Dengan meningkatnya kebutuhan akan akses informasi yang dapat diandalkan di daerah pedesaan dan terpencil, penyebaran *Base Transceiver Station* (BTS) menjadi sangat penting untuk memfasilitasi layanan komunikasi dan informasi.

Namun demikian, efektivitas operasi menara BTS di daerah pedesaan dan terpencil terkendala oleh tantangan pasokan energi, terutama di daerah yang tidak terhubung ke jaringan listrik nasional (*off-grid*). Karena berbagai keterbatasan dan distribusi listrik yang tidak merata, sebagian besar menara BTS di daerah *off-grid* bergantung pada sumber energi yang tidak terbarukan, terutama generator bertenaga diesel. Akibatnya, ketergantungan terhadap bahan bakar diesel ini menimbulkan beberapa dampak, termasuk emisi CO<sub>2</sub> yang dihasilkan akibat pembakaran bahan bakar minyak (BBM) diesel, tantangan logistik dalam transportasi bahan bakar, dan meningkatnya biaya bahan bakar diesel.

Untuk mengatasi berbagai dampak di atas, Mitratel menggunakan panel tenaga surya sebagai alternatif energi ramah lingkungan untuk menara-menara yang berada pada lokasi *off grid*. Penggunaan panel surya ini telah membantu mengurangi penggunaan bahan bakar diesel. Pada tahun 2023, Mitratel menggunakan bahan bakar diesel sekitar 553.213 liter, berhasil menghemat sebanyak 187.552 liter atau mengurangi penggunaan sekitar 34% dibandingkan dengan tahun 2022.

Selain itu, sebagai bentuk komitmen Mitratel dalam menurunkan emisi karbon, Mitratel juga melakukan revitalisasi *power system* pada 31 lokasi menara Telkom dan melakukan pembaharuan *power system* pada satu lokasi IP Longhaul. Mitratel juga mengganti baterai di empat lokasi IP Longhaul karena baterai yang sebelumnya digunakan sudah tidak diproduksi lagi. Langkah-langkah ini berhasil mengurangi emisi karbon di tahun 2023 menjadi 528 ton CO<sub>2</sub> lebih rendah dari tahun 2022, menunjukkan keseriusan Mitratel dalam mengadopsi cara kerja yang lebih ramah lingkungan. [F.7]

Penurunan harga rata-rata BBM diesel sepanjang tahun 2023 juga menyebabkan biaya penggunaan BBM pada tahun 2023 mencatatkan penurunan sebesar Rp1,7 miliar atau sekitar 13% dibandingkan tahun 2022. Terdapat 25 *site* milik Mitratel yang menggunakan BBM.

Di samping itu, Mitratel juga menggunakan baterai litium sebagai penyimpanan energi alternatif. Pada tahun 2023, terdapat 458 menara yang menggunakan baterai litium sebagai sumber energi, naik sekitar 32% dari 348 menara di tahun 2022.

## Energy Management

In today's digital age, the availability of telecommunications and information is crucial for societal progress. With the increasing need for reliable access to information in rural and remote locations, the deployment of Base Transceiver Stations (BTS) becomes essential to facilitate communication and information services.

Nonetheless, the effectiveness of BTS operations in certain rural and remote settings is constrained by challenges in energy supply, particularly in areas not connected to the national electricity grid (*off-grid*). Owing to the current limitations and uneven electricity distribution, the majority of BTSs in these *off-grid* areas depend on nonrenewable energy sources, primarily diesel-powered generators. This reliance on diesel fuel introduces several impacts, including significant CO<sub>2</sub> emissions from diesel fuel oil combustion, logistical challenges in fuel transportation, and elevated costs of diesel fuel.

To help alleviate the aforementioned impacts, Mitratel utilizes solar panels as an eco-friendly energy alternative for towers located in *off-grid* areas. The use of these solar panels has decreased the reliance on diesel fuel. Mitratel utilized around 553,213 liters of diesel fuel in 2023, which was 187,552 liters less than in 2022, representing a reduction of approximately 34%.

Moreover, Mitratel demonstrated its commitment to reducing carbon emissions by revitalizing the power systems at 31 Telkom tower locations and one IP Longhaul location. Mitratel replaced batteries at four IP Longhaul sites because the previous batteries were no longer being manufactured. Mitratel's efforts led to a decrease in carbon emissions in 2023 by 528 tons CO<sub>2</sub> compared to 2022, demonstrating their commitment to environmentally friendly practices. [F.7]

The reduction in the average price of diesel fuel in 2023 led to a Rp1.7 billion decrease, approximately 13%, in fuel costs compared to 2022. **Terdapat 25 site milik Mitratel yang menggunakan BBM.**

In addition, Mitratel also uses lithium batteries as alternative energy storage. In 2023, there were 458 towers using lithium batteries as an energy source, an increase of approximately 32% from 348 towers in 2022.

Sejalan dengan upaya efisiensi penggunaan listrik, sampai dengan 31 Desember 2023, konsumsi listrik Mitratel untuk operasional menara tercatat sebesar 30.068.309 kWh, turun sebesar 9,48% dibandingkan tahun 2022 yang mencapai 33.217.146 kWh. Mitratel tidak melakukan perhitungan untuk penggunaan energi di kantor karena jumlahnya yang tidak signifikan. [F.6]

In line with the effort to use electricity efficiently, until 31 December 2023, Mitratel's electricity consumption for tower operations was recorded at 30,068,309 kWh, a decrease of 9.48% compared to 2022 which reached 33,217,146 kWh. Mitratel did not assess the energy consumption in the office because it was deemed negligible. [F.6]

## Tabel Volume Penggunaan Energi

Energy Usage Volume Table

Energi Energy	Satuan Unit	2023	2022
Grid Electricity (From Onsite/Towers)	KWH	12.044.394	33.217.146
	Rp (dalam Juta/in million)	18.270.563.225	47.988
Diesel (From Onsite Generators/Towers)	Liter	52.538	740.765
	Rp (dalam Juta/in million)	1.853.525.416	15.649

Selain sebagai bahan bakar untuk mesin genset, Mitratel juga menggunakan BBM untuk operasional kendaraannya. Untuk mengurangi penggunaan BBM, Mitratel memiliki kebijakan untuk mengurangi perjalanan dinas dan melakukan pemeliharaan berkala pada kendaraannya untuk mengoptimalkan kinerja mesin dan efisiensi BBM.

In addition to using fossil fuels to power its generators, Mitratel also uses them for its operational vehicles. Mitratel has a policy to reduce business travel and perform routine vehicle maintenance to optimize engine performance and fuel efficiency in order to reduce fossil fuel consumption.

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

Maintenance, repair, and restricting the usage time of operational vehicles are done to minimize greenhouse gas (GHG) emissions produced by vehicle engines to comply with quality standards.

Upaya efisiensi energi yang dilakukan Perseroan juga merupakan bagian dari strategi Perseroan untuk menekan jumlah emisi 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.

The Company's efforts to improve energy efficiency are also part of its strategy to reduce greenhouse gas emissions from its operational activities. Greenhouse gas emissions is one of the primary causes of global warming and climate change. To avoid the negative effects of sustained GHG emissions, all policies aimed at lowering GHG emissions and combating global warming must be supported.

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 sejak tahun 2020. Emisi GRK Perseroan berasal dari bahan bakar diesel 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]

The Company believes that the management of GHG emissions is crucial for the mitigation of climate change in Indonesia. Therefore, Mitratel has begun calculating GHG emissions generated by tower operations beginning in 2020. Diesel fuel used by generators on telecommunication towers and the use of electrical networks on telecommunication towers contribute to the company's greenhouse gas emissions. Mitratel collects and monitors scope 1 and 2 emissions, which are produced by the use of diesel generators and electrical networks, respectively, on towers. [F.11] [F.12]

<b>Diesel (menara)</b> Diesel (tower)	<b>Satuan</b> Unit	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Konsumsi bahan bakar solar Diesel fuel consumption	Liter	52.538	740.765
Faktor emisi Emission factor	ton CO <sub>2</sub> /MWh	2,81	2,81
Lingkup 1 Emisi GRK Scope 1 GHG emissions	ton CO <sub>2</sub>	148	2.085
<b>Listrik (menara)</b> Electricity (tower)	<b>Satuan</b> Unit	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Konsumsi listrik Electricity consumption	kWh	12.044.394	33.217.146
Faktor emisi Emission factor	ton CO <sub>2</sub> /MWh	0,87	0,87
Lingkup 2 Emisi GRK Scope 2 GHG emissions	ton CO <sub>2</sub>	10.479	28.899
<b>Emisi*</b> Emissions*	<b>Satuan</b> Unit	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Cakupan 1 Scope 1	ton CO <sub>2</sub>	148	2.085
Cakupan 2 Scope 2	ton CO <sub>2</sub>	10.479	28.899
Intensitas Emisi Emissions Intensity	ton CO <sub>2</sub> /Rp miliar tons CO <sub>2</sub> /Rp billion	1,18	4,02

\*Terdapat penyajian kembali informasi atas nilai emisi cakupan 1 dan cakupan 2 karena perhitungan ulang oleh Mitratel.  
There is a restatement of information on the value of scope 1 and scope 2 emissions due to recalculation by Mitratel.

Di tahun 2023, emisi Mitratel mengalami penurunan sebesar 528 ton CO<sub>2</sub> untuk emisi cakupan 1 dan 2.740 ton CO<sub>2</sub> untuk emisi cakupan 2. Penurunan emisi ini juga diikuti oleh penurunan intensitas emisi sebesar 0,44 ton CO<sub>2</sub>/Rp miliar dibandingkan tahun 2022 akibat revitalisasi power system.

Perseroan mengakui pentingnya mengumpulkan dan menghitung data emisi yang akurat untuk memenuhi peran dalam menciptakan masa depan bebas karbon untuk planet ini. Mitratel akan terus meninjau kebijakan manajemen karbonnya sesuai dengan peraturan pemerintah dan berupaya mengurangi penggunaan karbon di masa depan dengan mengurangi intensitas emisi Perseroan.

Sejalan dengan komitmen keberlanjutan, Mitratel berusaha mengurangi emisi GHG harian. Upaya ini dimaksudkan untuk membantu pemerintah Indonesia memenuhi 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.

In 2023, Mitratel's emissions decreased by 528 tons CO<sub>2</sub> for scope 1 emissions and 2,740 tons CO<sub>2</sub> for scope 2 emissions. This decrease in emissions was also followed by a decrease in emission intensity by 0.44 tons CO<sub>2</sub>/billion Rp compared to 2022 due to the revitalization of the power system.

The Company recognizes the significance of collecting and calculating accurate emission data in order to fulfill its role in creating a carbon-free future for the planet. Mitratel will continually review its carbon management policies in accordance with government regulations and seek to reduce carbon use in the future by decreasing the intensity of the Company's emissions.

In accordance with its commitment to sustainability, Mitratel strives to reduce its daily GHG emissions. This effort is intended to assist the Indonesian government in fulfilling its commitment to the Paris Agreement. [F.12]

### Water Management [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.

## Penggunaan Material Ramah Lingkungan [F.5]

Sejalan dengan prinsip operasional yang ramah lingkungan, Mitratel terus berupaya untuk mengurangi sampah dan limbah dengan menerapkan prinsip 3R (*Reduce, Reuse, dan Recycle*). Material utama yang digunakan oleh Perseroan dalam pembangunan menara telekomunikasi adalah besi dan baja. Dalam melakukan pembangunan infrastruktur menara, Perseroan berupaya menggunakan bahan-bahan yang lebih ramah lingkungan dengan cara menggunakan kembali limbah besi. Kebutuhan besi scrap untuk memenuhi bahan baku industri besi/baja sangat besar hingga produsen besi/baja di Indonesia harus mengimpor besi scrap.

Pada tahun 2023, Mitratel memulai uji coba penggunaan GFRP (*Glass Fiber Reinforced Polymer*) sebagai alternatif pengganti besi dalam konstruksi menara telekomunikasi. Material GFRP, yang lebih ringan dibandingkan besi, menawarkan beberapa keunggulan, termasuk emisi yang lebih rendah dalam proses produksi serta transportasi.

Selain itu, dalam upaya pengembangan infrastruktur yang lebih ramah lingkungan, Mitratel mengimplementasikan desain *first master* dalam proses permanenisasi selubung menara. Pendekatan ini efektif mengurangi kebutuhan total material hingga 95% per proyek permanenisasi *guyed mast*. Di tahun 2023, terdapat 139 lokasi yang berhasil diperbaharui dengan desain permanenisasi *first master*.

Dalam lingkungan perkantoran, Mitratel mengambil langkah nyata menuju operasional yang ramah lingkungan dengan menerapkan sistem paperless dan penggunaan tanda tangan elektronik (*e-sign*) untuk dokumen perusahaan. Lebih lanjut, Mitratel telah mengintegrasikan fungsi eBAST ke dalam aplikasi super OneFlux, memfasilitasi penggunaan eMeterai atau meterai digital yang secara legal diakui untuk penggunaan umum. Fungsi eBAST dijadwalkan akan sepenuhnya terimplementasi pada tahun 2024.

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.

Pada tahun 2023, 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 (lampu menara), bola lampu taman, dan baterai *rectifier*,

## Use of Environmentally Friendly Materials [F.5]

In line with its environmentally friendly operational principles, Mitratel continues to reduce waste by implementing the 3R principle (*Reduce, Reuse, and Recycle*). The main materials used by the Company in the construction of telecommunications towers are iron and steel. The Company aims to use more environmentally friendly materials by recycling iron waste in the construction of tower infrastructure. Iron and steel producers in Indonesia are forced to import scrap iron due to the enormous demand for scrap iron to meet the industry's raw material requirements.

In 2023, Mitratel began testing GFRP (*Glass Fiber Reinforced Polymer*) as an alternative to iron in telecommunications tower construction. GFRP material, which is lighter than iron, has several advantages, including lower emissions during production and transportation.

In addition, in an effort to develop a more environmentally friendly infrastructure, Mitratel implemented a first master design in the tower envelope permanenization process. This approach effectively reduces the total material requirement by 95% per guyed mast permanenization project. In 2023, 139 locations were successfully refurbished with the first master refurbishment design.

Mitratel is taking tangible steps toward environmentally friendly office operations by implementing a paperless system and using e-signature for company documents. Furthermore, Mitratel has integrated the eBAST function into the OneFlux super application, making it easier to use eMeterai or digital stamps that are legally valid for public use. The eBAST function is scheduled to be fully implemented by 2024.

Meanwhile, for domestic waste management in the office, the Company has provided sufficient waste bins and differentiated them based on the type of waste: organic and non-organic. For waste disposal to the final disposal site, Mitratel collaborates with a third party and incurs certain costs.

In 2023, the Company calculated the amount of hazardous and non-hazardous solid waste ("B3" and "non-B3" waste) generated. The Company refers to Minister of Environment and Forestry Regulation Number 18 of 2020 on the Utilization of Hazardous and Toxic Waste, which defines B3 and non-B3 waste and provides regulations.

Waste from the Company's office and towers, such as OBL lamps (tower lamps), garden light bulbs, and rectifier



dikelola oleh kontraktor pihak ketiga untuk penanganan akhir. [F.13] [F.14]

batteries, are managed by third-party contractors for final handling. [F.13] [F.14]

Komponen Menara Tower Component	Komponen Material yang Digunakan Component Materials
Tower, 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	Tembaga/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 constructing telecommunication towers by third parties, no construction materials are left at the tower site. Therefore, the Company ensures that there are no tower construction materials that could harm the environment or the surrounding community.

### Biaya Lingkungan [F.4]

Mitratel sepenuhnya menyadari potensi dampak sosial yang mungkin ditimbulkan oleh operasi bisnisnya terhadap masyarakat setempat. Perseroan secara proaktif memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat di wilayah operasionalnya dengan menawarkan cara untuk menyampaikan keluhan masyarakat melalui metode yang komprehensif dan melibatkan Masyarakat serta dengan menyelenggarakan forum musyawarah untuk mufakat. Selain itu, Mitratel berusaha untuk memberikan manfaat bagi masyarakat dengan menawarkan akses telekomunikasi publik dan layanan tambahan.

### Environmental Cost [F.4]

Mitratel is fully aware of the potential social implications its business operations may have on local communities. The Company proactively addresses community expectations and needs in its operational areas by offering avenues for public grievances through comprehensive and engaging methods, and by organizing forums for consensus building. Furthermore, Mitratel strives to benefit the community by offering access to public telecommunications and additional services.

Keterangan Description	Satuan Unit	2023	2022
Biaya Lingkungan Environmental Cost	Rp (Juta) Rp (Million)	8.432	6.436

Selama tahun 2023, Mitratel telah mengeluarkan biaya lingkungan sebesar Rp8.432 juta, naik 31,01% dibandingkan tahun 2022 sebesar Rp6.436 juta. Peningkatan biaya pada tahun 2023 ini diakibatkan oleh semakin besarnya cakupan wilayah operasi Perseroan.

During 2023, Mitratel has incurred environmental costs amounting to Rp8,432 million, an increase of 31.01% compared to Rp6,436 million in 2022. The increase in costs in 2023 was due to the larger scope of the Company's operations.

### Pengaduan Lingkungan [F.16]

Mitratel memberikan peluang bagi masyarakat untuk menyampaikan, menerima dan memberikan tanggapan atas setiap masukan dan pengaduan melalui Regional terkait. Mitratel berusaha untuk mengatasi pengaduan dengan transparan dan membagikan solusi secara berkala dengan unit kerja yang terkait. Pada tahun 2023, keluhan meliputi klaim asuransi, klaim imbas petir, kekhawatiran tentang hak kepemilikan tanah, sewa tanah, perpanjangan sewa lahan atas hasil akuisisi, dan dampak menara terhadap masyarakat. Untuk mengatasi keluhan dan manfaat dari menara telekomunikasi, tim regional kami secara proaktif melakukan pendekatan intensif dan persuasif dengan menekankan pada forum musyawarah untuk mencapai kesepakatan dengan masyarakat sekitar. Mitratel Regional tidak menerima pengaduan yang mengakibatkan perselisihan antara Mitratel dan lingkungan sekitar.

### Environmental Complaints [F.16]

Mitratel provides opportunities for the community to provide input and feedback, as well as to submit complaints related to environmental concerns. Mitratel endeavors to address complaints in a transparent manner and provides the relevant work units with solutions on a regular basis. In 2023, the grievances received include insurance claims, lightning impact claims, concerns regarding land ownership rights, land leases, land lease extensions resulting from acquisitions, and the impact of towers on communities. To mitigate grievances and maximize advantages associated with telecommunication towers, our regional teams employ proactive, persuasive strategies that prioritize deliberation forums as a means to achieve consensus with neighboring communities. There were no grievances lodged against Mitratel Regional that would have incited conflicts between Mitratel and the neighboring community.

# Aspek Sosial

## Social Aspect



**Penerapan strategi keberlanjutan merupakan bentuk komitmen Mitratel dalam mengelola aspek keberlanjutan, khususnya pada sektor infrastruktur telekomunikasi, serta untuk turut berkontribusi pada pencapaian Sustainable Development Goals (SDG) atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) di Indonesia. Kebijakan ini mencerminkan komitmen Mitratel dalam merespons isu sosial, ekonomi, dan lingkungan yang relevan dan signifikan secara bertanggung jawab sesuai dengan konteks keberlanjutan Mitratel.**

The implementation of the sustainability strategy is a form of Mitratel's commitment to managing sustainability aspects, especially in the telecommunications infrastructure sector, and to contribute to the achievement of Sustainable Development Goals (SDG) in Indonesia. This policy reflects Mitratel's commitment to respond responsibly to relevant and significant social, economic and environmental issues in accordance with Mitratel's sustainability context.

### Kesetaraan Kesempatan Bekerja [F.18]

Penerapan kesetaraan kesempatan dalam bekerja diterapkan di Mitratel sebagai bentuk ketaatan Perseroan terhadap Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1999 tentang Pengesahan *International Labour Organization (ILO) Convention Number 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 dari 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, jenis kelamin, ataupun kondisi fisik lainnya, sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan yang berlaku.

Penerapan kesetaraan kesempatan dalam bekerja diterapkan di Mitratel sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Direksi Nomor C.Tel.015/HK 200/JDMT-1056000/2022 tentang Etika Bisnis Perusahaan dan Surat Edaran Direksi Nomor C.Tel.0202/HK 300/DMT-11120000/2023 tentang Kebebasan Perlindungan Hak dan Asasi Manusia (HAM) di lingkungan kerja. Perseroan memberikan jaminan dalam memberikan kesempatan yang sama kepada semua karyawan tanpa membedakan ras, umur, kelompok, suku, bangsa, agama, almamater, disabilitas, warna kulit, dan jenis kelamin.

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 yang tertuang pada Direktur Keuangan Nomor: PR.22/HCO/JDMT-10000000/XI/2020 tentang Manajemen Karir. 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.

### Rekrutmen dan Turnover

Proses rekrutmen merupakan fase penting bagi manajemen SDM Perseroan karena berperan penting dalam pengembangan usaha Perseroan. Dalam melakukan perekrutan, Perseroan memastikan bahwa karyawan

### Equal Employment Opportunity [F.18]

Equal employment opportunity is implemented in Mitratel as a form of compliance with the Law Number 13 of 2003 on Manpower and Law Number 21 of 1999 on the Ratification of International Labour Organization (ILO) Convention Number 111 on Discrimination in Respect of Employment and Occupation, as well as the Guidelines for Equality and Non-Discrimination in the Workplace in Indonesia from the Indonesian Ministry of Manpower and Transmigration.

The Company always provides equal and broad job opportunities and rights 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.

Mitratel adheres to the principles of equal opportunity in the workplace, as specified in the Board of Directors Regulation Number C.Tel.015/HK 200/JDMT-1056000/2022 and Circular Letter Number C.Tel.0202/HK 300/DMT-11120000/2023 regarding Freedom to Protect Human Rights in the Work Environment. The Company ensures that all employees are provided with equal opportunities, irrespective of their race, age, group, ethnicity, nationality, religion, alma mater, disability, skin color, and gender.

Furthermore, the welfare of all employees is highly prioritized by the Company to maintain synergy between employees and the Company in achieving optimal work productivity and performance. The Company also does not tolerate discriminatory treatment against employees based on race, ethnicity, religion, age, gender, wealth, sexual orientation, labor union membership, political affiliation, health condition, disability, or physical constraints, including pregnancy.

The Company aims to ensure equal rights and opportunities for all employees in the career development program, as outlined in the Director of Finance Number: PR.22/HCO/JDMT-10000000/XI/2020 regarding Career Management. The HR development system within the Company offers equal chances for every employee to advance to higher positions based on the Company's organizational structure.

### Recruitment and Turnover

The recruitment process is an important phase for the Company's HR management as it plays a vital role in the development of the Company's business. In the recruitment process, the Company ensures that candidates have the

memiliki kesesuaian dari sisi kemampuan serta sikap yang sesuai dengan nilai dan budaya Perseroan.

Proses rekrutmen di Perseroan dilakukan secara terbuka dengan mengedepankan prinsip kesetaraan dan memberikan kesempatan yang sama bagi semua orang yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan. Perseroan tidak membedakan calon pegawai berdasarkan suku, agama, ras, golongan dan jenis kelamin.

Perseroan juga berupaya memberikan manfaat bagi wilayah di sekitar Perseroan beroperasi dengan cara 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 mendapatkan nilai tambah dari keberadaan Perseroan.

Untuk memastikan proses penerimaan karyawan berjalan transparan, Mitratel menggunakan berbagai metode rekrutmen, termasuk portal karier *online* ([karir.mitratel.co.id](http://karir.mitratel.co.id)), program rekrutmen bersama dengan BUMN yang telah berjalan sejak tahun 2022, kerja sama dengan agen rekrutmen digital, dan fitur talent solution yang ditawarkan oleh *platform* pencarian talenta. Ini memungkinkan calon karyawan dari seluruh Indonesia, baik yang sudah memiliki pengalaman kerja maupun yang belum, untuk mendaftarkan diri sebagai kandidat karyawan.

Selama tahun 2023, Mitratel merekrut 67 orang karyawan baru sesuai dengan kebutuhan Perseroan. Jumlah itu naik dibanding rekrutmen tahun 2022, yaitu sebanyak 32 orang. Komposisi karyawan baru hasil rekrutmen tahun 2023 berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia disampaikan dalam tabel-tabel berikut:

appropriate abilities and attitudes that match the Company's values and culture.

The recruitment process in the Company is conducted openly by prioritizing the principle of equality and providing equal opportunities for everyone who meets the required qualifications. The Company does not discriminate against job applicants based on ethnicity, religion, race, social status, or gender.

By hiring local workers who live close to the company's operations—or at least those who reside in one district or city—in accordance with the Company's requirements and needs, the Company also hopes to benefit the areas in which its operations are located. As a result, the Company's presence adds value to the community.

To maintain transparency in its recruitment process, Mitratel employs multiple recruitment methods. These methods include utilizing an online career portal ([karir.mitratel.co.id](http://karir.mitratel.co.id)), participating in a joint recruitment program with SOEs from 2022, collaborating with digital recruitment agencies, and utilizing talent solution features from talent search platforms. This allows prospective employees from all over Indonesia, with or without work experience, to register themselves as employee candidates.

During 2023, Mitratel recruited 67 new employees based on the Company's requirements. This number has risen from the 32 employees recruited in 2022. The tables below show the demographic breakdown of new employees hired in 2023 by gender and age group:

## Tabel Komposisi Karyawan Baru

Table of New Employee Composition

Jenis Kelamin Gender	2023	2022	2021
Laki-laki/Male	36	23	37
Perempuan/Female	31	9	21
<b>Jumlah/Total</b>	<b>67</b>	<b>32</b>	<b>58</b>

Rentang Usia Age Range	2023	2022	2021
s/d 24 tahu/up to 24 years old	36	4	3
25 - 34 tahun/years old	25	12	27
35 - 49 tahun/years old	4	9	25
50 tahun/years old	2	7	3
<b>Jumlah/Total</b>	<b>67</b>	<b>32</b>	<b>58</b>

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 berhenti bekerja dan meninggalkan Perseroan tercatat sebanyak 67 orang. Adapun komposisi karyawan yang berhenti bekerja dan meninggalkan Perseroan berdasarkan jenis kelamin dan rentang usia adalah sebagai berikut:

In addition, there were employees of the Company who left their jobs for various reasons such as retirement, resignation, end of contract, death, and others. During the reporting year, the number of employees who terminated their employment and left the Company was recorded as 67 people. The composition of employees who terminated their employment and left the Company based on gender and age range is as follows:

## Tabel Komposisi Karyawan Berhenti Bekerja

Table of New Employee Composition

Jenis Kelamin Gender	2023	2022	2021
Laki-laki/Male	43	26	40
Perempuan/Female	24	7	8
<b>Jumlah/Total</b>	<b>67</b>	<b>33**</b>	<b>48</b>

Rentang Usia Age Range	2023	2022	2021
s/d 24 tahu/up to 24 years old	3	0	0
25 - 34 tahun/years old	18	9	17
35 - 49 tahun/years old	34*	12	16
50 tahun/years old	12	12	15
<b>Jumlah/Total</b>	<b>67</b>	<b>33**</b>	<b>48</b>

\*Termasuk 1 karyawan cuti di luar tanggungan Perseroan/Including 1 employee on leave of absence.

\*\* Terdapat penyajian ulang informasi karena perubahan klasifikasi pencatatan/There is a restatement of information due to a change in recording classification.

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 Perseroan 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 2023 adalah sebagai berikut:

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 2023 is as follows:

## Tabel Penyebab Karyawan Berhenti dan Tingkat Turnover

Table of Causes of Employee Termination and Turnover Rates

Penyebab Cause	2023	2022	2021
Pensiun Normal/Normal Retirement	4	6	10
Pensiun Dini/Early Retirement	0	0	0
Meninggal Dunia/Death	1	0	1
Mengundurkan Diri Atas Permintaan Sendiri Resigned at Their Own Requests	8	17**	8

Penyebab Cause	2023	2022	2021
Habis Kontrak/Work Contract Expires	49	6	18
Exit Mutasi Telkom Group/Transfer to Telkom Group	5*	4	11
Jumlah Karyawan Berhenti/Number of Employees Terminated	67	33**	48
Jumlah Karyawan Masuk/Number of Employees Hired	67	32	58
Jumlah Karyawan di Awal Tahun Number of Employees in the Beginning the Year	537	538	528
Jumlah Karyawan di Akhir Tahun Number of Employees in the End the Year	537	537	538
Tingkat <i>Turnover</i> *** Turnover Rate	12,48%	6,15%	8,92%

\*Termasuk 1 karyawan cuti di luar tanggungan Perseroan/Including 1 employee on leave of absence.

\*\* Terdapat penyajian ulang informasi karena perubahan klasifikasi pencatatan/There is a restatement of information due to a change in recording classification.

\*\*\* Terdapat perubahan formula perhitungan tingkat *turnover* menjadi perbandingan antara jumlah karyawan yang berhenti dengan jumlah karyawan di akhir tahun.  
The turnover rate calculation formula has been updated to compare the number of employees who quit to the total number of employees at the end of the year.

Berdasarkan tabel di atas, tingkat *turnover* tahun 2023 adalah 12,48%, naik dibandingkan tahun 2022 yang mencapai 6,15%.

Based on the table above, the turnover rate in 2023 was 12.48%, an increase compared to 2022, which reached 6.15%.

Dengan adanya penambahan dan pengurangan karyawan tersebut, maka komposisi karyawan Mitratel pada 31 Desember 2023 adalah sebagai berikut:

In total, the composition of Mitratel employees as of 31 December 2023 is as follows:

## Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian

### Employee Composition by Employment Status

Status Kepegawaian Employment Status	2023		2022		2021	
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage
Karyawan Tetap/Permanent Employees	413	77	363	68	385	72
Kontrak/Contract Workers	124	23	174	32	153	28
<b>Jumlah/Total</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>538</b>	<b>100</b>

## Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

### Employee Composition by Education Level

Status Kepegawaian Employment Status	2023		2022		2021	
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage
Pasca Sarjana (S2)/Master's Degree	58	11	48	9	39	7
Sarjana (S1)/Bachelor's Degree	461	86	459	85	463	86
Diploma	12	2	22	4	23	4
SMU/Sederajat/High School/Equivalent	6	1	8	1	13	2
<b>Jumlah/Total</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>538</b>	<b>100</b>

## Komposisi Karyawan Berdasarkan Rentang Usia

### Employee Composition by Age Range

Status Kepegawaian Employment Status	2023		2022		2021	
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage
>50 tahun/years old	32	6	34	6	38	7
41 – 50 tahun/years old	164	31	169	31	138	26
26 – 40 tahun/years old	300	56	326	61	357	66
<25 tahun/years old	41	8	8	1	5	1
<b>Jumlah/Total</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>538</b>	<b>100</b>

## Komposisi Karyawan Berdasarkan Level Jabatan

### Employee Composition by Level of Position

Status Kepegawaian Employment Status	2023		2022		2021	
	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage
Senior Leader	39	7	38	7	34	6
Manager	98	18	71	13	87	16
Officer 1	71	13	83	15	57*	11
Officer 2	168	31	196	36	205*	38
Officer 3	161	30	149	28	155*	29
<b>Jumlah/Total</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>537</b>	<b>100</b>	<b>538</b>	<b>100</b>

\*Terdapat penyajian ulang informasi karena perubahan klasifikasi pencatatan/There is a restatement of information due to a change in recording classification.

## Pendidikan dan Pelatihan [F.22]

Mitratel secara konsisten mengutamakan pengembangan kualitas SDM sebagai salah satu pilar utama strategi pertumbuhan Perseroan. Pengembangan kualitas tersebut direalisasikan melalui penyediaan akses yang setara bagi semua karyawan yang memenuhi kriteria untuk berpartisipasi dalam beragam program pendidikan dan pelatihan, baik yang diorganisir secara internal maupun eksternal.

Kegiatan pendidikan dan pelatihan di Mitratel dirancang berdasarkan analisis kebutuhan pelatihan dan diimplementasikan sesuai dengan jadwal pelatihan tahunan yang telah ditetapkan. Dengan memandang pengembangan kompetensi SDM sebagai investasi jangka panjang, Perseroan berkomitmen untuk memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja Perseroan di masa depan. Setiap karyawan, tanpa memandang gender, ras, atau agama, diberikan peluang yang sama untuk mengembangkan diri melalui program-program ini, dengan penyesuaian terhadap kebutuhan spesifik Perseroan.

## Education and Training [F.22]

Mitratel consistently focuses on enhancing the quality of its HR as a key component of the Company's growth strategy. Quality development is achieved by offering equal access to all eligible employees to participate in internal and external education and training programs.

Mitratel's education and training programs are developed through a training needs analysis and carried out following the annual training schedule. By considering the development of HR competencies as a long-term investment, the Company aims to enhance its performance in the future. All employees, irrespective of gender, race, or religion, are provided equal opportunities to enhance their skills through these programs, tailored to the Company's unique requirements.

Dalam upaya meningkatkan kompetensi dan kapasitas karyawannya, Mitratel telah menyusun *Capability Roadmap*. *Capability Roadmap* ini meliputi *Course Development Management Playbook*, sebuah dokumen pengembangan untuk membangun kemampuan teknis diperlukan selaras dengan peta jalan portofolio bisnis, dan Mitratel *Competency Directory* yang menjadi dasar untuk menentukan tingkat pemahaman yang dibutuhkan dalam suatu posisi. Dokumen-dokumen ini dirancang untuk mendukung efektivitas pelaksanaan program pengembangan karyawan, menjamin bahwa setiap inisiatif pelatihan yang dilakukan selaras dengan tujuan strategis Perseroan dan membuka jalan bagi peningkatan kinerja dan keberhasilan berkelanjutan Mitratel.

Program pengembangan kompetensi SDM di Mitratel disusun melalui *Tower Academy* yang berfungsi sebagai alat organisasi untuk program pengembangan karyawan.

Program-program ini dibagi ke dalam empat area pengembangan:

#### 1. **Organization Awareness**

Program ini bertujuan agar para karyawan memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap organisasi perusahaan.

#### 2. **Leadership**

Program ini bertujuan untuk mempersiapkan karyawan menjadi pemimpin yang berkualitas.

#### 3. **Functional**

Program ini bertujuan agar para karyawan memiliki kemampuan teknis yang lebih baik.

#### 4. **Productivity**

Program ini mempunyai tujuan agar para karyawan memiliki cara kerja yang efektif dan efisien.

Pada tahun 2023 terdapat satu penambahan development area, yaitu *talent*. Program *talent* mempunyai tujuan untuk meningkatkan retensi terhadap talenta terbaik Perseroan sehingga total area pengembangan berubah dari empat menjadi lima area pengembangan.

Selain program pelatihan, Perseroan juga mengadakan program onboarding sebagai bentuk program pengenalan kepada karyawan baru. Sepanjang 2023, ada 10 sesi onboarding yang diikuti oleh 67 karyawan baru. Dalam program *onboarding* ini, karyawan baru diberikan informasi tentang profil perusahaan, budaya kerja, keamanan aset, manfaat dan aplikasi yang digunakan, keamanan akses, serta kesadaran operasional.

Di samping itu, Perseroan mengadakan program *mentoring* sebagai bentuk pendampingan dan pengawasan karyawan baru. Harapannya, program ini dapat menciptakan karyawan yang disiplin dan memiliki karakter yang sesuai dengan nilai AKHLAK. Program ini juga dirancang agar karyawan baru lebih mengenal tentang Mitratel dan Telkom, memahami situasi di

To enhance the competence and knowledge of its employees, Mitratel has created a *Capability Roadmap*. This *Capability Roadmap* consists of the *Course Development Management Playbook*, a guide for enhancing technical skills in line with the business portfolio roadmap, and the Mitratel *Competency Directory*, which serves as the basis for determining the level of understanding required in a position. These documents are crafted to bolster the successful execution of employee development programs, guaranteeing that all training efforts are in sync with the Company's strategic goals and contribute to enhanced performance and long-term success of Mitratel.

The HR competency development program at Mitratel is structured through *Tower Academy* to serve as an organizational tool for employee development programs.

These programs are categorized into four development areas:

#### 1. **Organization Awareness**

This program aims to provide employees with a better understanding of the company's organization.

#### 2. **Leadership**

Program ini bertujuan untuk mempersiapkan karyawan menjadi pemimpin yang berkualitas.

#### 3. **Functional**

This program aims for employees to have better technical skills.

#### 4. **Productivity**

This program aims for employees to have an effective and efficient way of working.

In 2023 there was one additional development area, namely *talent*. The *talent* program aims to improve the retention of the Company's best talent so that the total development areas change from four to five development areas.

Aside from the training program, the Company also conducted an onboarding program to introduce new employees. In 2023, 67 new employees participated in 10 onboarding sessions. During this onboarding program, new employees receive details about the company profile, work culture, asset security, benefits and applications used, access security, and operational awareness.

Furthermore, the Company conducts a mentoring program to mentor and supervise new employees. This program aims to cultivate disciplined employees with characters aligned with AKHLAK values. The program aims to familiarize new employees with Mitratel and Telkom, provide them with a comprehensive understanding of field situations to



lapangan untuk dapat mengidentifikasi dan memperbaiki masalah, serta mendorong mereka untuk berinovasi dalam bidang *Asset Management, Construction, Operation & Maintenance dan Customer Relationship Management*.

Untuk memperkaya pengetahuan dan keterampilan para pesertanya melalui pertukaran informasi dan praktik terbaik, Mitratel mengadakan program knowledge sharing forum sebanyak empat kali sepanjang tahun 2023, dengan fokus pada berbagai topik penting dalam industri telekomunikasi.

identify and resolve issues, and foster innovation in Asset Management, Construction, Operation & Maintenance and Customer Relationship Management.

To enrich its participants' knowledge and skills through the exchange of information and best practices, Mitratel held a knowledge sharing forum program four times in 2023 with a focus on various important topics in the telecommunications industry.

Tanggal Data	Forum Forum	Jumlah Peserta Number of Participant
31 Agustus/August 2023	<i>Infrastructure as a Service (IaaS) RAN Sharing</i>	87 orang/people
11 Oktober/October 2023	<i>Air to Ground Connected on The Air</i>	129 orang/people
1 November 2023	Implementasi dan <i>Knowledge Sharing</i> ISO 14001 Implementation and Knowledge Sharing ISO 14001	96 orang/people
	<i>Leveraging Business in Tower Ecosystem through Fixed Wireless Access (FWA)</i>	114 orang/people

Selama tahun 2023, Perseroan telah mengadakan berbagai program pelatihan dan sertifikasi yang diikuti oleh 819 orang, dengan total durasi pelatihan mencapai 8.899 jam atau setara dengan 17 jam pelatihan per karyawan. Jumlah total *man-days* yang digunakan untuk pelatihan mencapai lebih dari 1.859 hari, atau sekitar 3,46 hari per karyawan, menunjukkan peningkatan sebesar 26% dibandingkan tahun 2022. Di antara program-program pelatihan tersebut, Perseroan memberikan beasiswa kepada tujuh karyawan yang telah dilakukan sejak tahun 2022.

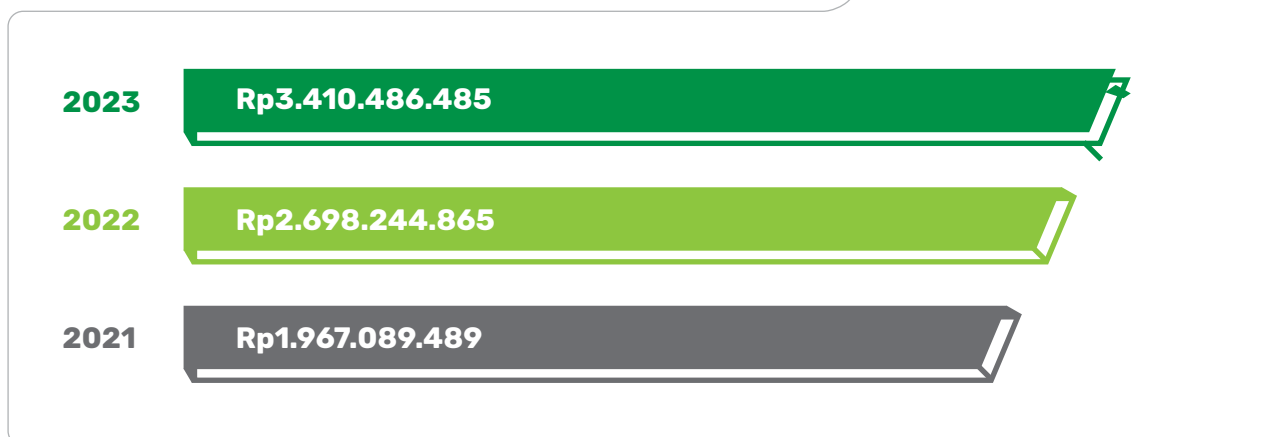
Untuk mendukung berbagai program pendidikan dan pelatihan tersebut, Mitratel telah mengeluarkan dana sejumlah Rp3.410.486.485, mengalami peningkatan dari tahun 2022 yang mencapai Rp712.241.620. Peningkatan ini terjadi akibat penambahan kegiatan pelatihan dan sertifikasi dari unit-unit operasional.

Throughout 2023, the Company conducted various training and certification programs attended by 819 people, with a total training duration of 8,899 hours or equivalent to 17 hours of training per employee. The total number of man-days used for training reached more than 1,859 days, or approximately 3.46 days per employee, representing an increase of 26% compared to 2022. Among the training programs, the Company provided scholarships to seven employees which has been conducted since 2022.

To support these education and training programs, Mitratel allocated Rp3,410,486,485, an increase from Rp712,241,620 in 2022. This increase was a result of incorporating additional training and certification activities from operational units.

## Tabel Biaya Pendidikan dan Pelatihan Tahun 2021-2023

Table of Education and Training Costs for 2021-2023



## Rincian Pelatihan Tahun 2023

### Training Details in 2023

Area: Fungsional/Functional	
Program Pelatihan Training Program	Jumlah Peserta Number of Participants
AM Learning CFU WIB	21
Certified Data Center Professional	2
CG Officer Investor Relations	2
Company Strategic Planning	3
Esensi dan Paradigma Penerapan GRC/Essence and Paradigm of GRC Implementation	2
Human Resources Management	1
ICSA CG Officer Workshop Series	1
Pelatihan Audit ISO 14001:2015/Audit ISO 14001:2015 Training	24
Pelatihan/Training on Comptia Security+ & Implementing System Security	1
Pelatihan/Training on Employee Engagement	1
Pelatihan/Training on Enterprise Risk Management Fundamentals	20
Pelatihan/Training on ESG Reporting	2
Pelatihan/Training on Fiber Optic	224
Pelatihan/Training on HR Business Partner	1
Pelatihan/Training on Intensive Bootcamp Legal Due Diligence In Practices	4
Pelatihan Risk Management Modul 1-5	8
Pelatihan Tata Cara Hapus Buku dan Pindah Tangan Aset Tetap BUMN dan Anak Perusahaan BUMN Training on Procedures for Write-Off and Transfer of Fixed Assets of SOEs and SOE Subsidiaries	3
Pelatihan/Training on Web Application Development with Laravel	2
Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial Melalui Jalur Pengadilan Settlement of Industrial Relations Disputes Through the Court	1
Remuneration Management	3
Workshop Pasar Modal Indonesia, Economic Update, dan Fenomena Digitalisasi dalam Industri Telekomunikasi Indonesian Capital Market Workshop, Economic Update, and Digitalization Phenomenon in Telecommunication Industry	2
Workshop Penerapan & Pelaporan Manajemen Risiko BUMN dan Anak Perusahaan BUMN Workshop on Implementation & Reporting of Risk Management of SOEs and SOE Subsidiaries	2
<b>Total</b>	<b>330</b>

Kategori/Category: Leadership	
Program Pelatihan Training Program	Jumlah Peserta Number of Participants
Mini MINAUT	19
Pelatihan/Training on Leading Yourself	92
Practical Problem Solving	33
The 4 <sup>th</sup> Essential Roles of Leadership	14
The 7 Habits Foundation	25
<b>Total</b>	<b>183</b>

Area: Produktivitas/Productivity	
Program Pelatihan Training Program	Jumlah Peserta Number of Participants
<i>Human Centered Leadership BP II</i>	1
<i>Indonesia Metaverse Show</i>	3
Orientasi Karyawan Baru Spartan/Spartan New Employee Orientation	58
Pelatihan/Training on <i>Dynamic Negotiation</i>	86
<i>Practical Problem Solving</i>	25
<i>ToT Transformasi 5 Bold Moves</i>	2
<b>Total</b>	<b>175</b>

Area: Organization Awareness	
Program Pelatihan Training Program	Jumlah Peserta Number of Participants
<i>Mitratel Scholarship Program</i>	7
Pelatihan <i>Integrated Audit</i> ISO 9001, 45001, 27001, 31000, dan 14001 Integrated Audit Training ISO 9001, 45001, 27001, 31000, and 14001	70
The 5 <sup>th</sup> International Conference on Advances in Civil and Ecological Engineering Research (ACEER 2023)	2
<b>Total</b>	<b>79</b>

## Rincian Sertifikasi Tahun 2023

### Certification Details in 2023

Area: Fungsional/Functional	
Program Pelatihan Training Program	Jumlah Peserta Number of Participants
<i>Certification in Audit Committee Practices</i>	1
<i>Certified Industrial Relation Manager</i>	2
Pelatihan/Training on <i>Financial Modeller Professional</i>	7
Pendidikan Khusus Profesi Advokat/Advocate Special Professional Education	6
<i>Project Management Professional (PMP)</i>	5
Sertifikasi Uji Kompetensi Bidang Pembangkitan Tenaga Listrik - Badan Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik Competency Test Certification in the Field of Power Generation - Electricity Support Services Business Entity	7
<b>Total</b>	<b>28</b>

Area: Produktivitas/Productivity	
Program Pelatihan Training Program	Jumlah Peserta Number of Participants
<i>ISO 9001:2015 QMS Lead Auditor</i>	4
Pelatihan Pemadam Kebakaran Kelas D Kemnaker/Ministry of Manpower Class D Firefighter Training	3
Pelatihan P3K Kemnaker/Ministry of Manpower First Aid Training	4
Pelatihan P3K Kemnaker - Batch 2/Ministry of Manpower First Aid Training - Batch 2	6
<b>Total</b>	<b>17</b>

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

Mitratel memandang kesejahteraan karyawan sebagai faktor kunci yang mempengaruhi pertumbuhan bisnisnya. Melalui strategi remunerasi yang dirancang secara seksama, Perseroan berupaya mempertahankan talenta-talenta terbaik yang esensial bagi kesuksesan jangka panjang Perseroan. Dalam menetapkan sistem remunerasi, Perseroan mengikuti ketentuan perundang-undangan yang berlaku, menawarkan paket gaji yang kompetitif, terstruktur, dan adil. Faktor-faktor seperti bobot jabatan, skala upah, dan kinerja individu menjadi dasar dalam penetapan remunerasi, dengan memastikan kepatuhan terhadap Upah Minimum Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Kebijakan remunerasi di Mitratel dibangun atas prinsip *fairness*, mempertimbangkan perkembangan karier, kontribusi, dan kinerja karyawan. Perseroan menerapkan metode 3P dalam remunerasi: *Pay for Person*, *Pay for Position*, dan *Pay for Performance*, yang masing-masing menghargai kompetensi individu, level posisi, dan pencapaian target.

Mitratel juga berkomitmen pada kesetaraan dalam kesempatan karier dan perlakuan adil terhadap semua karyawan, tanpa diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, gender, kondisi fisik, dan warna kulit. Hal ini tertuang dalam Surat Edaran Direksi Nomor C.Tel.0202/HK 300/DMT-11120000/2023 tentang Kebebasan Perlindungan Hak dan Asasi Manusia (HAM) di Lingkungan Kerja. Dalam praktiknya, Perseroan memastikan bahwa semua karyawan mendapatkan remunerasi yang adil dan proporsional dengan kinerja serta pencapaian target, mendukung prinsip remunerasi setara bagi pekerja laki-laki dan perempuan untuk pekerjaan yang bernilai sama, sesuai dengan konvensi ILO tentang Pengupahan Setara.

Sebagai bagian dari upaya menyebarkan informasi tentang Kesetaraan dan Non Diskriminasi, Perseroan mengadakan *sharing session* berjudul *"Respectful Workplace"* dan diprakarsai oleh Srikandi Mitratel. Dalam sesi ini, salah satu topik utama adalah tentang bagaimana perempuan memiliki peluang yang sama untuk mencapai posisi tinggi di Mitratel, seperti posisi Direksi. Ibu Hastining Bagyo Astuti, Direktur Operasi dan Pembangunan, yang bertindak sebagai pembicara utama, menjadi contoh nyata dari hal ini. Acara ini dihadiri oleh 158 karyawan Mitratel.

Mitratel telah membuktikan komitmennya terhadap kesetaraan dengan memberikan upah terendah kepada karyawan yang sudah lebih tinggi dari upah minimum yang ditentukan oleh pemerintah pada Juni 2023. Selain itu, Perseroan juga menerapkan prinsip kesetaraan gender dalam sistem penggajian mereka.

Perseroan berupaya untuk terus memperkuat nilai-nilai keberagaman, kesetaraan, dan inklusi melalui strategi seperti

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

Mitratel considers employee welfare a crucial factor for its business growth. The Company aims to retain top talent crucial for its long-term success through a thoughtfully crafted remuneration strategy. When creating the compensation system, the Company adheres to existing laws and regulations, providing competitive, organized, and equitable salary packages. Remuneration is determined based on factors such as complexity of the position, the wage scale, and individual performance to comply with Provincial and Regency/City Minimum Wages.

Mitratel's remuneration policy is based on fairness, taking into account development opportunities, contributions, and employee performance. The Company utilizes the 3P method for remuneration: Pay for Person, Pay for Position, and Pay for Performance, which reward individual competence, position level, and target achievement.

Mitratel remains committed to providing equal career opportunities and fair treatment to all employees, regardless of ethnicity, race, religion, gender, physical condition, or skin color. This is stated in the Circular Letter of the Board of Directors Number C.Tel.0202/HK 300/DMT-11120000/2023 on Freedom to Protect Human Rights in the Work Environment. The Company ensures that all employees are compensated fairly and proportionally based on their performance and target achievement, following the principle of equal pay for equal work between male and female workers, as outlined in the ILO convention on Equal Pay.

As part of the effort to disseminate information about Equality and Non-Discrimination, the Company organized a *sharing session* titled *"Respectful Workplace"* and initiated by Srikandi Mitratel. In this session, one of the main topics was about how women have equal opportunities to attain high positions in Mitratel, including the Board of Directors. Ms. Hastining Bagyo Astuti, Mitratel's Director of Operations and Development, served as keynote speaker and exemplified this. The event was attended by 158 Mitratel employees.

Mitratel demonstrates its dedication to equality by paying its employees a wage that exceeds the government-mandated minimum wage set in June 2023. Furthermore, the Company implements the principle of gender equality in its payroll system.

The Company aims to further enhance diversity, equality, and inclusion values through strategies like diverse recruitment,

keberagaman dalam rekrutmen, menciptakan lingkungan kerja yang baik dan fleksibel, serta mendukung kemajuan karier karyawan.

fostering a positive and adaptable work environment, and promoting employees' career progression.

Struktur dan komponen remunerasi karyawan tetap Mitratel terdiri dari:

The structure and components of Mitratel's permanent employee remuneration 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> <li>• Full Salary/Take Home Pay</li> <li>• Religious Holiday Allowance/THR</li> </ul>
Benefit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tunjangan Pajak Penghasilan dan Jaminan Sosial BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan Income Tax and Social Security (BPJS Kesehatan and BPJS Ketenagakerjaan) Benefits</li> <li>• Bantuan Perumahan/Housing Assistance</li> <li>• Bantuan Perusahaan Fasilitas Kendaraan Jabatan (BPFKJ) Company Assistance in the Form of Vehicle Facilities (BPFKJ)</li> <li>• Bantuan Operasional/Operational Assistance</li> <li>• Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) atau Dana Pensiun/DPLK or Pension Funds</li> <li>• Fasilitas Kesehatan/Health Facilities</li> <li>• Bonus Kinerja/Performance Bonus</li> </ul>

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

Mitratel selalu mematuhi regulasi ketenagakerjaan di Indonesia, termasuk usia minimal dan jam kerja karyawan. Hal ini tertuang dalam Surat Edaran Direksi Nomor C.Tel.0202/HK 300/DMT-11120000/2023 tentang Kebebasan Perlindungan Hak dan Asasi Manusia (HAM) di Lingkungan Kerja, dimana Perseroan memastikan bahwa semua karyawan, baik tetap maupun kontrak, berusia lebih dari 18 tahun, sesuai dengan kebijakan rekrutmen. Selain itu, Perseroan juga memasukkan aspek tersebut dalam perjanjian kerja sama dengan mitra kerja.

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

Mitratel consistently adheres to Indonesian labor laws, ensuring compliance with regulations regarding employee minimum age and working hours. This is stated in the Circular Letter of the Board of Directors Number C.Tel.0202/HK 300/DMT-11120000/2023 on Freedom to Protect Human Rights in the Work Environment where the Company ensures that all employees, whether permanent and contract, must be at least 18 years old, as per the recruitment policy. Furthermore, the Company incorporates this aspect into collaboration agreements with business partners.

Berkaitan dengan jam kerja, Mitratel memastikan bahwa karyawan bekerja selama 40 jam per minggu dan bagi karyawan dengan level Band VII (*staff*) yang menjalani lembur akan mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini tertuang pada Peraturan Perseroan Nomor C.Tel.18/HK 200/JDMT-1056000/2022 tentang Peraturan Perusahaan dan sesuai dengan Undang-Undang nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-undang nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Regarding working hours, Mitratel ensures that employees work for 40 hours per week and employees in the Band VII level (Staff) who work overtime will receive compensation in accordance with applicable regulations. This is stated in Company Regulation Number C.Tel.18/HK 200/JDMT-1056000/2022 on Company Regulations and in accordance with Law number 13 of 2003 on Manpower and Law number 11 of 2020 on Job Creation.

Mitratel tidak mempekerjakan anak dan tidak ada kerja paksa, sehingga tidak ada sanksi atau denda dari regulator terkait hal ini. Selama tahun 2023, Perseroan juga tidak menerima adanya pengaduan terkait pekerja anak dan kerja paksa.

Mitratel does not employ children and there are no cases of forced labor, thus there are no sanctions or fines from regulators. During the reporting year, the Company also did not record any complaints related to child labor or forced labor.

### Lingkungan Kerja yang Aman dan Nyaman [F.21]

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.

### Safe and Comfortable Working Environment [F.21]

Mitratel's objective is to create a safe, comfortable, healthy, and injury-free work environment. To accomplish this, the Company strives to prepare mitigation measures for all types of risks that can negatively impact the health and safety of employees, business partners, customers, and visitors to Company facilities.

### Kebijakan K3 Mitratel

Mitratel bertekad selalu memenuhi kepuasan pelanggan dan pihak-pihak terkait dengan menerapkan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja sesuai dengan 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 Perseroan.
2. Mematuhi perundang-undangan dan persyaratan lainnya yang berkaitan dengan Sistem Manajemen K3.
3. Meminimalkan jumlah kasus kecelakaan kerja yang berakibat fatal nol persen dan meminimalkan penyakit terutama penyebaran penyakit berbahaya akibat pandemik.
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 Perseroan.

Selain itu, Perseroan juga telah menerapkan SMK3 untuk *Occupational Safety and Health Management System* sesuai SK Kementerian Ketenagakerjaan Indonesia yang diterbitkan pada tanggal 22 April 2021.

### Kontribusi Mitratel terhadap Masyarakat Sekitar [F.25]

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 Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Aturan perundang-undangan tersebut diperkuat dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan bagi Perseroan Terbatas. 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.

Untuk Mitratel, menjalankan program CSR adalah cara untuk menciptakan keseimbangan antara keuntungan bisnis, kebutuhan masyarakat, dan pelestarian lingkungan. Perseroan menganggap CSR bukan hanya sebagai kewajiban moral terhadap para pemangku kepentingan untuk memberikan lebih banyak manfaat kepada masyarakat, tapi juga sebagai upaya pemberdayaan untuk mendukung keberlanjutan bisnis dan meningkatkan nilai perusahaan.

### Mitratel's OHS Policy

Mitratel is committed to always meeting customer satisfaction and related party requirements by implementing an Occupational Health and Safety Management System compliant with ISO 45001:2018 requirements and making continuous improvements. To meet this policy, the Company strives to:

1. Implement OHS Management System at all levels of the Company.
2. Comply with laws and other requirements related to the OHS Management System.
3. Minimize the number of work accident cases that result in fatalities to zero percent and minimize disease, especially the spread of dangerous diseases due to pandemics.
4. Provide adequate resources to implement the OHS Management System, including increasing worker competence in accordance with their duties and responsibilities.
5. Periodically communicate and educate all personnel about this policy, and ensure that the K3 Management System Policy is communicated to subcontractors and accessible to related parties.
6. Regularly conduct management reviews to ensure that the strategy remains relevant and in line with the Company's dynamics.

In addition, the Company has also implemented SMK3 for Occupational Safety and Health Management System in accordance with the Decree of the Indonesian Ministry of Manpower issued on 22 April 2021.

### Mitratel's Contribution to the Surrounding Community [F.25]

Mitratel is fully committed to consistently providing benefits to all stakeholders. This commitment is fulfilled by implementing Corporate Social Responsibility (CSR) programs, as mandated by Law No.40 of 2007 on Limited Liability Companies. Government Regulation No. 47 of 2012 on Social and Environmental Responsibility for Limited Liability Companies reinforces this regulation. This regulation emphasizes the need for every natural resource-related businesses to implement social and environmental responsibility programs.

For Mitratel, implementing CSR programs is a way to achieve balance between business profitability, community needs, and environmental preservation. The Company views CSR as both a moral obligation to its stakeholders to provide more benefits to society and as an empowerment effort to support business sustainability and increase corporate value.

## Penerapan Strategi Keberlanjutan untuk Mendukung SDG [F.23]

Penerapan strategi keberlanjutan merupakan bentuk komitmen Mitratel dalam mengelola aspek keberlanjutan, khususnya pada sektor infrastruktur telekomunikasi, serta untuk turut berkontribusi pada pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDG) atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) di Indonesia. Kebijakan ini mencerminkan komitmen Mitratel dalam merespons isu sosial, ekonomi, dan lingkungan yang relevan dan signifikan secara bertanggung jawab sesuai dengan konteks keberlanjutan Mitratel.

Dalam konteks SDG, salah satu tujuan pemerintah adalah memajukan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. SDG diratifikasi melalui Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Dengan landasan hukum tersebut, berbagai pihak, termasuk dunia usaha, didorong untuk membantu pemerintah dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Sejalan dengan hal tersebut, Mitratel terus mendukung SDG melalui perilaku bisnis yang bertanggung jawab secara sosial dan program tanggung jawab sosial perusahaan yang berorientasi pada masyarakat.

Dalam upaya mendukung TPB, Mitratel telah mengambil langkah untuk memetakan bagaimana kegiatan CSR yang dilaksanakannya berkontribusi terhadap pencapaian tujuan-tujuan tersebut. Hingga akhir tahun 2023, program-program CSR Mitratel telah memberikan dampak positif bagi komunitas yang menjadi penerima manfaatnya. Sejalan dengan bisnis utama dan kegiatan lingkungan sosial yang dilakukan oleh Mitratel, prioritas dalam kegiatan CSR dan bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap pencapaian TPB adalah sebagai berikut:

## Sustainability Strategy Implementation to Support SDGs [F.23]

Mitratel is committed to managing sustainability aspects, particularly in the telecommunications infrastructure sector, and contributing to the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs) in Indonesia through the implementation of a sustainability strategy. This policy reflects Mitratel's commitment to respond responsibly to significant and relevant social, economic, and environmental issues within the context of sustainability.

In the context of SDGs, one of the Government's goals is to improve the community's welfare and health. Presidential Regulation Number 59 of 2017 on the Implementation of Sustainable Development Goals Achievement ratified the SDGs. On the basis of this legal framework, various parties, including the business community, are urged to assist the government in achieving its sustainable development objectives. Mitratel continues to support the SDGs through socially responsible business practices and community-focused CSR initiatives.

In efforts to support the SDGs, Mitratel has taken steps to map out how its CSR activities contribute to achieving these objectives. By the end of 2023, Mitratel's CSR programs have had a positive impact on the beneficiary communities. In line with its core business and the social environmental activities conducted by Mitratel, the priorities in CSR activities and how they contribute to the achievement of the SDGs are as follows:

## Tabel TJSL/CSR Tahun 2023

Table of CSR Activities in 2023

Jenis Kegiatan Type of Activity	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goal	Penjelasan Description	Capaian Achievement
<b>April 2023</b> Mitratel Berbagi Tali Kasih Pada Rangkaian Acara Safari Ramadhan Mitratel Made Donations as part of the Safari Ramadhan Event	 1 TANPA KEMISKINAN NO POVERTY	Direksi Mitratel beserta jajaran melakukan kegiatan rutin Safari Ramadhan dengan melakukan site visit dan pemberian tali asih kepada panti asuhan/yayasan yang terletak di wilayah Jakarta, Medan, Semarang, Makassar, dan Papua.	Mitratel berkontribusi terhadap kesejahteraan panti asuhan. Mitratel contributes to the welfare of the orphanage.
	 4 PENDIDIKAN BERKUALITAS QUALITY EDUCATION	Mitratel's Board of Directors and staff carried out regular Ramadan Safari activities through site visits and offering donations to orphanages/foundations in Jakarta, Medan, Semarang, Makassar, and Papua.	

Jenis Kegiatan Type of Activity	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goal	Penjelasan Description	Capaian Achievement
<p><b>Mei/May 2023</b> Dharma Santi Nasional</p>		<p>Mitratel turut berpartisipasi dalam mendukung pelaksanaan Rangkaian Kegiatan Dharma Santi Nasional. Kegiatan ini merupakan salah satu bentuk kegiatan untuk mewujudkan pembentukan karakter yang dilandasi dengan kecerdasan spiritual.</p> <p>Mitratel supported the implementation of the National Dharma Santi Program. This activity aims to foster character development through the cultivation of spiritual intelligence.</p>	<p>Mitratel turut berkontribusi terhadap program keagamaan.</p> <p>Mitratel contributes to religious programs.</p>
<p><b>Juni/June 2023</b> Pemberian Bantuan Mitratel bagi Pembangunan Gereja GKMI Nanga Awin</p> <p>Assistance from Mitratel for the Construction of GKMI Nanga Awin Church</p>		<p>Mitratel memberikan bantuan dalam bentuk dana sejumlah Rp20 juta untuk pembangunan gereja GKMI Nanga Awin, Kapuas Hulu, Kalimantan Barat.</p> <p>Mitratel provided assistance in the form of donations in the amount of Rp20 million for the construction of the GKMI Nanga Awin church, Kapuas Hulu, West Kalimantan.</p>	<p>Mitratel memberikan bantuan pembangunan rumah ibadah.</p> <p>Mitratel provides assistance for the construction of religious facilities.</p>
<p><b>Juni/June 2023</b> Penyaluran Paket Daging Kurban Bersama Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)</p> <p>Distribution of Sacrificial Meat with the National Amil Zakat Agency (BAZNAS)</p>		<p>Mitratel menggandeng Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam melakukan penyaluran 3.467 paket daging kurban dengan total nilai Rp1,137 miliar kepada masyarakat yang tersebar di wilayah operasional Mitratel seluruh Indonesia yakni mencakup 4 area dan 11 regional. Seremonial kerjasama ini dihadiri oleh Komisaris, Direksi, karyawan Mitratel serta Ketua BAZNAS Indonesia dan jajarannya.</p> <p>Mitratel collaborated with the National Amil Zakat Agency (BAZNAS) in distributing 3,467 packages of sacrificial meat with a total value of Rp1.137 billion to communities located across Mitratel's operational areas throughout Indonesia, covering 4 areas and 11 regions. This collaboration ceremony was attended by the Board of Commissioners, Board of Directors, Mitratel employees, as well as the Chairman and staff of BAZNAS Indonesia.</p>	<p>Sebagai wujud dari tanggung jawab sosial dan kepedulian Mitratel dalam membangun hubungan positif masyarakat dan pemangku kepentingan.</p> <p>As a form of social responsibility and Mitratel's interest in building positive community and stakeholder relationships.</p>
<p><b>Agustus/August 2023</b> Bakti Sosial Santunan dan Tabligh Akbar dalam Rangka HUT LSM Pemuda Mandiri Peduli Rakyat Indonesia (PMPRI)</p> <p>Social Service and Tabligh Akbar in the Anniversary of Pemuda Mandiri Peduli Rakyat Indonesia (PMPRI) NGO</p>	 	<p>Mitratel memberikan bantuan sosial melalui LSM PMPRI untuk disalurkan kepada yatim dan dhuafa serta penyelenggaraan tabligh akbar.</p> <p>Mitratel provided social assistance through PMPRI NGO to be distributed to orphans and destitute children and to organize a tabligh akbar.</p>	<p>Mitratel berkontribusi terhadap kesejahteraan yatim dan dhuafa.</p> <p>Mitratel contributes to the welfare of orphans and the destitute.</p>



Jenis Kegiatan Type of Activity	Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Sustainable Development Goal	Penjelasan Description	Capaian Achievement
<b>Juli/July 2023</b> Penyediaan Air Bersih Desa Pengotan Kab. Bangli Clean Water Supply for Pengotan Village, Bangli Regency		Mitratel mengadakan kegiatan CSR Penyediaan Air Bersih di Desa Pengotan, Kab. Bangli. Bantuan ini merupakan wujud kontribusi terhadap pengembangan ekonomi. Mitratel held a CSR activity to provide clean water in Pengotan Village, Bangli Regency. This assistance is a form of contribution to economic development.	Sebagai wujud keikutsertaan Mitratel dalam pengembangan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. As a form of Mitratel's participation in economic development and community welfare.
<b>Desember/December 2023</b> Bantuan Perbaikan Atap Ruang Kelas Assistance for Classroom Roof Repair		Mitratel memberikan dana bantuan kepada SD Katolik Krida Dharma Blora sejumlah Rp23.268.214 sebagai wujud dari program berkelanjutan Mitratel di bidang pendidikan. Mitratel provided assistance to SD Katolik Krida Dharma Blora in the amount of Rp23,268,214 as a form of Mitratel's ongoing program in the field of education.	Berkontribusi dalam menciptakan pendidikan yang aman dan nyaman. Contribute to creating a safe and secure education.

## Biaya Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan

Sepanjang tahun 2023, total biaya yang dikeluarkan Mitratel untuk pelaksanaan kegiatan TJSL mencapai Rp1,878 miliar, dengan perincian biaya sosial sebesar Rp1,707 miliar dan biaya lingkungan sebesar Rp171 juta. Jumlah tersebut meningkat dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp568,670 juta.

### 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 Perseroan. Selain menyampaikan secara langsung, pengaduan masyarakat, termasuk konsumen, juga bisa dilakukan melalui:

## Cost of Social and Environmental Responsibility Program

In 2023, Mitratel incurred a total of Rp1.878 billion for implementing TJSL activities, consisting of social costs amounting to Rp1.707 billion and environmental costs of Rp171 million. This amount increased compared to the previous year's Rp568.670 million.

### Public Grievances [F.24]

Mitratel's implementation of TJSL/CSR activities involves not only the completion of previously planned initiatives, but also the development of communication and direct community relationships. During these events, community members can directly report any problems or negative effects caused by the Company's operations. In addition to direct reporting, the public, including consumers, can also submit grievances via:

Gedung Telkom Landmark Tower, Lantai 25-27/25-27<sup>th</sup> floor  
 Jl. Gatot Subroto Kav. 52 - Jakarta 12710, Indonesia  
 Telepon/Phone: (021) 2793 3363  
 email: mitratel@mitratel.co.id  
 Faksimili/Faximile: 021 2277 0817

Keluhan atau pengaduan yang disampaikan tidak terbatas mengenai dampak operasional Perseroan, 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 2023, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk terkait kegiatan usaha dan kegiatan CSR Perseroan yang bertentangan dengan nilai-nilai tersebut.

### Pelayanan Terbaik untuk Kepuasan Konsumen

Pelanggan merupakan salah satu pemangku kepentingan utama bagi Mitratel, dengan peran penting dalam mendukung perkembangan dan kelangsungan usaha Perseroan. Kemampuan Mitratel untuk memperoleh dan mempertahankan kepercayaan pelanggan secara langsung mempengaruhi stabilitas operasionalnya. Sebaliknya, ketidakmampuan dalam hal ini dapat mengancam kelangsungan bisnis. Oleh karena itu, Mitratel berkomitmen untuk mengembangkan hubungan yang kuat dengan para pelanggan melalui penyediaan produk dan layanan yang unggul.

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

1. Memperkuat *customer intimacy* dan *engagement* ke pelanggan.
2. Memperkuat dan mempercepat pemenuhan *service level agreement* (SLA) dalam penyediaan produk dan layanan yang sudah dipesan oleh pelanggan.
3. Memperkuat proses *operation management* secara efektif dalam rangka memenuhi aktivitas *operation* dan *maintenance* sesuai dengan SLA yang disepakati.

Proses bisnis inti Mitratel dibangun secara sistematis untuk menjamin keberhasilan dan kontrol yang efisien dari implementasi produk, mulai dari tahap *fulfillment*, *assurance*, hingga ke *billing*. Untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan, Mitratel telah mengambil langkah signifikan dengan memperbaiki proses yang sudah ada dan mengadopsi pendekatan digitalisasi.

Dalam rangka peningkatan kualitas, Mitratel telah memperkenalkan beberapa inisiatif digital, termasuk M-Project, yang merupakan alat untuk memantau progres pengerjaan sehingga memungkinkan pemantauan yang akurat dari proses dan pengiriman sesuai dengan *service level agreement* (SLA) dengan pelanggan. Selain itu, aplikasi AMPUH, yang digunakan untuk memonitor operasi secara periodik dan memastikan layanan yang konsisten kepada pelanggan, telah berhasil diintegrasikan ke dalam platform digital Mitratel, OneFlux, pada tahun 2023.

Inovasi di Mitratel tidak hanya terbatas pada digitalisasi, tetapi juga meliputi penerapan pembelajaran dari pengembangan dan perbaikan yang berkelanjutan. Contohnya, pada tahun 2023, Mitratel telah memperkenalkan penggunaan material

Grievances may encompass not only the effects of the Company's operations, but also any issues deemed contrary to ethics, integrity, and norms, as well as any suspected violations of regulations or actions that disrupt the environment. As of the end of 2023, no public grievances contradicting these values have been received regarding the company's business activities and CSR initiatives.

### Best Service for Customer Satisfaction

Customers are a critical stakeholder group for Mitratel, playing a significant role in facilitating the growth and sustainability of the organization's operations. Establishing and retaining the confidence of customers has a direct bearing on the operational stability of Mitratel. In contrast, failure to do so could jeopardize the continuity of business operations. As a result, Mitratel is committed to cultivating robust customer relationships by delivering exceptional products and services.

Mitratel is committed to providing all customers with superior and equal service. This commitment is fulfilled by: [F.17]

1. Strengthening customer intimacy and engagement with customers.
2. Strengthening and accelerating the fulfillment of service level agreements (SLAs) in the provision of products and services ordered by customers.
3. Strengthening effective operations management processes to meet operational and maintenance activities in accordance with agreed SLAs.

Mitratel's core business processes are designed in a structured way to ensure that the implementation of products is well-monitored and controlled, from fulfillment and assurance to billing. To improve the quality of its products and services, Mitratel has taken significant steps including improving processes and digitizing existing processes.

In order to improve quality, Mitratel has introduced several digital initiatives, including M-Project, which is a tool to monitor work progress, enabling precise monitoring of processes, and delivery adheres to the service level agreement (SLA) established with customers. In addition, the AMPUH application, which is used to periodically monitor operations and ensure consistent service to customers, has been successfully integrated into Mitratel's digital platform, OneFlux, in 2023.

Innovation at Mitratel is not only limited to digitization, but also encompasses the implementation of insights gained from ongoing progress and enhancement. As an illustration, Mitratel has implemented the use of alternative materials

alternatif seperti GFRP sebagai pengganti besi, menunjukkan komitmen Mitratel dalam inovasi dan peningkatan kualitas 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 sejumlah 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 2023, 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:

- *People*
- *Process*
- *Tools* (IT Pendukung)
- *Performance* (Mitra dan PO)
- *Policy and Regulations* (Kebijakan Pendukung)
- Survei Kepuasan Pelanggan

### Survei Kepuasan Pelanggan [F.30]

Mitratel bekerja sama dengan Frontier sebagai konsultan independen yang ditunjuk oleh Telkom Group melakukan pengukuran *customer experience* di tahun 2023 dengan hasil pengukuran menunjukkan bahwa *indicator Net Promoter Score* (NPS) mengalami peningkatan dengan nilai 2,1% dari nilai 76,5% di tahun 2022 menjadi 78,7% di 2023. Mitratel juga mendapatkan penilaian sangat puas pada *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan nilai 93,3%.

### Layanan Keluhan dan Pengaduan bagi Pelanggan

Mitratel menyediakan kanal untuk menerima kebutuhan dan keluhan pelanggan, berupa email, telepon, media sosial maupun Mitratel *helpdesk* yang diatur pada PD Bisnis Nomor PR 004/BS4/DBS-a1300000/1/2013 Pedoman Pengelolaan *Account Manager* dan PD 22/2016 nomor dokumen P11-SCC-L4-003 Bispro Penanganan Gangguan.

such as GFRP in place of iron by 2023, thereby showcasing its dedication to innovation and ongoing quality enhancement. [F.26]

### Customer Health and Safety [F.27] [F.28]

The Company is committed to supplying products and services that comply with applicable standards and making the health and safety aspects of consumers a top priority. This commitment is fulfilled by adhering to the applicable telecommunications industry regulations.

Mitratel's efforts to ensure the health and safety of its customers include the implementation of optimization and innovation in green energy through the use of solar panel systems at a number of its facilities. In addition, Mitratel strives to prevent frequency and radiation leaks that could affect customers and the general public.

### Recalled Products/Services [F.29]

Throughout 2023, there were no products recalled by the Company. Mitratel ensures that every marketed product has gone through strict inspection processes and is in compliance with internationally recognized standards.

Product/service returns have never been made by Mitratel, as the Company has established business processes in accordance with policy implementation using standardization (ISO 9001:2015), which includes key elements in improving Mitratel's product/service quality:

- *People*
- *Process*
- *Tools* (IT Support)
- *Performance* (Partners and PO)
- *Policy and Regulations* (Supporting Policies)
- Customer Satisfaction Survey

### Customer Satisfaction Survey [F.30]

Mitratel collaborated with Frontier as an independent consultant appointed by Telkom Group to measure customer experience in 2023, with the results indicating an increase in the Net Promoter Score (NPS) indicator to 2.1% from 76.5% in 2022 to 78.7% in 2023. Mitratel also received a highly satisfied rating on the Customer Satisfaction Index (CSI) with a score of 93.3%.

### Customer Complaint and Feedback Services

The Company provides opportunities for customers to submit complaints and feedback directly or indirectly through available communication channels, including email, telephone, social media, and the Mitratel helpdesk, which is regulated under PD Bisnis Number PR 004/BS4/DBS-a1300000/1/2013 Account Manager Management Guidelines and PD 22/2016 document number P11-SCC-L4-003 Bispro Handling Interference.

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

- *Account Manager in Charge*
- *BOD & Management Meeting*
- Telepon 24/7 melalui *Helpdesk*

Mitratel memiliki *helpdesk* yang berfungsi sebagai lini terdepan 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*/pelanggan. Selain itu, keterlibatan *account manager in charge* juga merupakan upaya untuk memberikan pelayanan pelanggan yang terbaik agar gangguan yang dialami pelanggan dapat cepat teratasi.

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

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

Selain itu, Mitratel telah memiliki aplikasi atau *tool* CXM (*Customer Experience Management*) untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada semua tahap. Setiap penyelesaian keluhan pelanggan telah dimonitor, dilakukan perbaikan, sampai dengan selesai.

The media channels used to submit complaints regarding Mitratel's products and services are:

- Account Manager in charge
- BOD & Management meeting
- 24/7 telephone helpdesk

Mitratel has a helpdesk that serves as the first point of contact for tenant complaints, allowing for prompt interference resolution. The helpdesk system is integrated with the NOC system and online reporting, allowing for early detection of interference without waiting for tenant/customer complaints. In addition, the involvement of the responsible account manager is an effort to provide the best customer service possible, so that customers' issues can be resolved quickly.

The flow for Support & Customer Care/Officer Incident & Problem Management is as follows:

- Receive complaints from tenants.
- Verify complaints in accordance with SLA and SOW.
- Create an open trouble ticket status.
- Trouble ticket record: ticket number, problem, tenant data, interference occurrence time, interference type (critical, major, or minor).
- Escalate the issue.
- Receive information from partners that the interference has been resolved.
- Provide clarification to tenants.
- Close trouble ticket.

In addition, Mitratel has a CXM (Customer Experience Management) tool to determine customer satisfaction at all stages. Every customer complaint resolution is monitored, repaired, and completed.





# Lampiran

## Appendix



05.

//////

# Mengimplementasikan Tata Kelola Perusahaan yang Baik Sesuai dengan Good Corporate Governance



//////

## Suasana di Jalan BSD

Marker and Pen on Paper,  
2023

Karya

**Nadhifandra Naladira**

Autistik,

Lahir 1998

# Daftar Indeks POJK 51/POJK.03/2017

## POJK 51/POJK.03/2017 INDEX

No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
<b>Strategi Keberlanjutan</b> Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Explanation on Sustainability Strategy	47
<b>Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan</b> Overview of Performance on Sustainability Aspects		
B.1	Aspek Ekonomi Economic Aspect	6
B.2	Aspek Lingkungan Hidup Environmental Aspect	7
B.3	Aspek Sosial Social Aspect	7
<b>Profil Perusahaan</b> Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Sustainability Values	26-27
C.2	Alamat Perusahaan Company Address	39
C.3	Skala Usaha Business Scale	36-38
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities	32-35
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership of Associations	43
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan Significant Changes in Issuers and Public Companies	42
<b>Penjelasan Direksi</b> Description on Board of Directors		
D.1	Penjelasan Direksi Description on Board of Directors	18-21
<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	49
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan Relationship with Stakeholders	48-49
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan berkelanjutan Problems with the Implementation of Sustainable Finance	50



No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
<b>Kinerja Keberlanjutan</b> Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Sustainable Culture Development	54
<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	55
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	N/A
<b>Kinerja Lingkungan Hidup</b> Environmental Performance		
<b>Aspek Umum</b> General Aspect		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Cost	63
<b>Aspek Material</b> Material Aspect		
F.5	Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan Use of Environmentally Friendly Materials	62
<b>Aspek Energi</b> Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Amount and Intensity of Energy Used	60
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievements made in Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	59
<b>Aspek Air</b> Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air Water Use	61
<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	60
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Efforts and Achievements Made in Emission Reduction	60
<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	62-63
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanism	62-63
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada) Spill that Occurred (If Any)	N/A

No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
<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	63
<b>Kinerja Sosial</b> Social Aspect		
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	80
<b>Aspek Ketenagakerjaan</b> Employment Aspect		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Employment Opportunity	65
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	75
F.20	Upah Minimum Regional Regional minimum wage	74
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak Dan Aman Decent and Safe Working Environment	75
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Capabilities Training and Development	69
<b>Aspek Masyarakat</b> Community Aspect		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on Surrounding Communities	77
F.24	Pengaduan Masyarakat Community Complaints	79
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Environmental Social Responsibility Activities	76
<b>Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan</b> Responsibility for Sustainable Products and/or Services		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan Innovation and Development of Sustainable Products/Financial Services	80-81
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services That Have Been Undergone Safety Tests For Customers	81
F.28	Dampak Produk/Jasa Impacts of Products/Services	81
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali Number of Products Recalled	81
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Customer Satisfaction Survey on Sustainable Products and/or Financial Services	81
<b>Lain-lain</b> Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika Ada) Written Independent Verification, If Any	N/A
G.2	Lembar Umpan Balik Feedback Form	89
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 Berkelanjutan 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	86-88

# Lembar Umpan Balik

## Feedback Form

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membaca Laporan Keberlanjutan 2023 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 2023 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.

- 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 Tbl in fulfilling its corporate social responsibility.

setuju/agree  tidak setuju/disagree  tidak tahu/neutral
- 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
- 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
- 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
- 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
- Informasi apa saja yang dirasakan bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?  
What information is useful from this Sustainability Report?

.....
- Informasi apa saja yang dirasakan kurang bermanfaat dari Laporan Keberlanjutan ini?  
What information is deemed less useful from this Sustainability Report?

.....
- 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 Kepentingan/Stakeholder:  
Pemerintah/LSM/Masyarakat/Lain-lain

.....

(Pilih Salah Satu/Choose One)

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

# 2023

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)