



## **PT.TELKOM INDONESIA REGIONAL SURABAYA**

### ➤ **TENTANG TELKOM**

Dalam rangka menuju perusahaan digital telco, Telkom melakukan transformasi organisasi dari sebelumnya berdasarkan adjacent portfolio empat segmen usaha digital TIMES (Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services) menuju model Customer Facing Unit dan Functional Unit, atau disebut CFU dan FU. Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom menjadi lebih lean (ramping) dan agile (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan customer experience yang berkualitas.

Kegiatan usaha Telkom bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digital, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi legacy yang sudah ada sebelumnya. Saat ini Telkom mengelola 6 produk portofolio yang melayani empat segmen konsumen, yaitu korporat, perumahan, perorangan dan segmen konsumen lainnya.

### ➤ **PELAYANAN TELKOM INDONESIA**

- **Mobile**

Portofolio ini menawarkan produk mobile voice, SMS dan value added service, serta mobile broadband. Produk tersebut ditawarkan melalui entitas anak, Telkomsel, dengan merk Kartu Halo untuk pasca bayar dan simPATI, Kartu As dan Loop untuk pra bayar.

- **Fixed**

Portofolio ini memberikan layanan fixed service, meliputi fixed voice, fixed broadband, termasuk Wi-Fi dan emerging wireless technology lainnya, dengan brand IndiHome.

- Wholesale & International

Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, network service, Wi-Fi, VAS, hubbing, data center dan content platform, data dan internet, dan solution.

- Network Infrastructure

Produk yang ditawarkan meliputi network service, satelit, infrastruktur dan tower.

- Enterprise Digital

Terdiri dari layanan information and communication technology platform service dan smart enabler platform service.

- Consumer Digital

Terdiri dari media dan edutainment service, seperti e-commerce (blanja.com), video/TV dan mobile based digital service. Selain itu, kami juga menawarkan digital life service seperti digital life style (Langit Musik dan VideoMax), digital payment seperti TCASH, digital advertising and analytics seperti bisnis digital advertising dan solusi mobile banking serta enterprise digital service yang menawarkan layanan Internet of Things (IoT).

- Corporate Strategy

**Directional Strategy**

Disruptive competitive growth

Di tengah perubahan lingkungan industri yang sangat menantang, Telkom Group yakin bahwa kapitalisasi pasar akan tumbuh secara signifikan. Ini dilakukan dengan cara memberikan nilai lebih kepada pelanggan melalui inovasi produk dan layanan, mendorong sinergi serta membangun ekosistem digital yang kuat baik di pasar domestik maupun internasional. Telkom Group berfokus pada portofolio digital TIMES melalui penyediaan layanan yang nyaman dan konvergen sehingga memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggan. Untuk mendukung.

**Portfolio Strategy**

Customer value through digital TIMES portfolio

Telkom Group berfokus pada portofolio digital TIMES melalui penyediaan layanan yang nyaman dan konvergen sehingga memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggan.

### **Parenting Strategy**

Strategic

Control

Untuk mendukung pertumbuhan bisnis secara efektif, Telkom Group menerapkan pendekatan strategic control untuk menyelaraskan unit bisnis, unit fungsional dan anak perusahaan agar proses dapat berjalan lebih terarah, bersinergi, dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.

### ➤ **INISIATIF STRATEGIS**

- Pusat keunggulan.
- Fokus pada portofolio dengan pertumbuhan atau value yang tinggi.
- Percepatan ekspansi internasional.
- Transformasi biaya.
- Pengembangan IDN (id-Access, id-Ring, id-Con).
- Indonesia Digital Solution (“IDS”) – layanan konvergen pada solusi ekosistem digital.
- Indonesia Digital Platform (“IDP”) – platform enabler untuk pengembangan ekosistem.
- Eksekusi sistem pengelolaan anak perusahaan terbaik.
- Mengelola portofolio melalui BoE dan CRO.
- Meningkatkan sinergi di dalam Telkom Group.

### **Layanan Pelanggan**

Direktorat Consumer

Contact Center : 147

Twitter : @telkomcare

Facebook : Telkomcare

Email : [customercare@telkom.co.id](mailto:customercare@telkom.co.id)

Alamat : Graha Merah Putih, Jl Jend Gatot Subroto Kav 52 Lt 14, Jakarta Selatan

### ➤ **Kinerja Layanan Jaringan Tetap Lokal**

Format laporan pencapaian standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap sambungan langsung jarak jauh.

Kualitas Pelayanan	Parameter	Tolok Ukur	Realisasi	
1 Standar Penanganan Keluhan Umum Pengguna	Persentase jumlah keluhan dalam 12 bulan	≤5%	2,60%	
	Persentase keluhan umum yang ditangani	≥90%	100%	
	Persentase permohonan pemulihan layanan diselesaikan dalam 24 jam	≥90%	90,27%	
2 Standar Pemulihan Layanan	Persentase permohonan pemulihan layanan diselesaikan dalam 48 jam	≥95%	96,51%	
	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan per 1000 pengguna dalam 12 bulan	≤50	00,8%
4 Standar Kecepatan Jawab Operator	Persentase panggilan yang dijawab dalam 30 detik	≥90%	93,90%	
5 Standar Pemenuhan Permohonan Pasang Baru	Persentase persetujuan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥95%	100,0%	
	Persentase pemenuhan permohonan pasang baru diselesaikan dalam 7 hari	≥95%	97,18%	
	Persentase keluhan atas akurasi			
No	Kinerja Jaringan	Parameter	Tolok Ukur	Realisasi
1	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Dalam Jaringan	Persentase panggilan yang tidak berhasil dalam jaringan	≤6%	2,45%
2	Standar Panggilan Yang Tidak Berhasil Antar Jaringan	Persentase panggilan yang tidak berhasil antar jaringan	≤6%	0,22%

#### ➤ KERJASAMA TELKOMSEL

Sebagai wujud komitmen Telkomsel untuk berkarya tiada henti membangun negeri, Direktur Utama Telkomsel Alex J. Sinaga melakukan penandatanganan kerjasama dengan Direktur Utama Lion Air Rusdi Kirana, sebagai komitmen kedua belah pihak untuk saling mendukung terutama dalam hal peningkatan layanan bagi pengguna jasa kedua perusahaan tersebut.

Adapun ruang lingkup kerjasama antara Telkomsel dan Lion Air diantaranya mengembangkan layanan sistem komunikasi dan channel distribusi untuk produk serta layanan Telkomsel.

Menurut Alex J. Sinaga, “Layanan inovatif yang merupakan hasil kolaborasi antara Telkomsel dan Lion Air, diharapkan lebih memberikan kenyamanan berkomunikasi bagi masyarakat tidak hanya di daratan dan lautan, namun juga ketika berada di udara sekalipun.”

Telkomsel menyadari bahwa pada masa yang akan datang persaingan di dunia telekomunikasi semakin ketat, untuk itu diperlukan ide atau inovasi baru sejalan dengan pertumbuhan bisnis ke depan yang akan mengarah pada digital mobile lifestyle.

“Penandatanganan kerjasama ini merupakan bentuk pengembangan strategic partnership sekaligus sebagai salah satu bentuk implementasi layanan Corporate Business Solution Telkomsel di Lion Air khususnya di bidang telekomunikasi berbasis data. Kami berharap sinergi ini mampu menjadi solusi layanan digital lifestyle di dunia penerbangan Tanah Air khususnya bagi pelanggan Lion Air serta dapat mendukung pula kinerja operasional Lion Air ke depan,” ujar Rusdi Kirana.

Disamping mengembangkan sistem komunikasi di armada Lion Air, Telkomsel juga mendukung operasional bisnis Lion Air dengan beragam layanan Corporate Business Solutions, diantaranya Halo Corporate, Mobile VPN, push mail Blackberry, Telkomsel Flash dan Bulk Data Package.








Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler terkemuka dan terdepan di Indonesia, yang memiliki pasar layanan broadband serta infrastruktur jaringan terbesar dan berkualitas. Untuk melayani lebih dari 125 juta pelanggan hingga akhir 2012, Telkomsel telah membangun lebih dari 45 Data Center Telco Equipment dan 3 Data Center IT, serta 54.000 BTS (Base Transceiver Station), termasuk diantaranya 15.000 Node B (BTS 3G) dan 17 BTS terapung di kapal PELNI yang telah tersebar hingga ke pelosok Tanah Air, dan diperkirakan akan terus mengalami pertumbuhan seiring berkembangnya teknologi GSM dunia serta semakin meluasnya penggunaan smartphone, social networking, dan cloud computing.

➤ **Business TELKOM**

**Telecommunication**

- POTS
- FWA
- Mobile / Cellular
- International Services
- Broadband 
- Network Services 
- Tower 
-   
-   

**Information**

- Premise Integration Services
- VA, Managed App & Performance/ITO
- E-Payment 
- ITeS (BPO, KPO)  
- 
-  
- 

## Media & Edutainment

Media : Pay TV & FTA

Content / Portal



Sumber : <http://www.telkom.co.id/>

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk kaitannya dengan kerangka Indeks Daya Saing ACI termasuk dalam kualitas hidup & infrastruktur. Pt. Telkom merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Dengan adanya ketersediaan dan peningkatan jaringan telekomunikasi juga akan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan komunikasi dengan lebih baik, sehingga akan mendorong investasi di wilayah Kota Surabaya.

### **PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk**



**Alamat** :Jalan Ketintang No.156, Ketintang, Gayungan, Kota SBY,  
Jawa Timur 60231

**Jam buka** : Buka pukul 08.00 · Tutup pukul 17.00

**Telepon** : (031) 3502044

**Provinsi** : Jawa Timur

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta.

Telkom merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (52,56%), dan 47,44% dimiliki oleh Publik, Bank of New York,

dan Investor dalam Negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel).

### **Layanan Utama TELKOM:**

- Layanan wholesale: Divisi Wholesale (DWS)
- Layanan internasional global: Telkom Internasional (Telin)
- Layanan tower makro dan mikro: Mitratel
- Layanan managed service infrastruktur telekomunikasi: Telkom Infra

### **Laba Perusahaan**

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. membukukan laba periode berjalan konsolidasi yang dapat diatribusikan kepada pemilik entitas induk sebesar Rp5,73 triliun selama Januari—Maret 2018. Nilai tersebut merosot 14,26% dibandingkan laba bersih perseroan selama kuartal I/2017 (year-on-year/yoy) yang tercatat sebesar Rp6,68 triliun. Dalam keterangan resmi yang menyertai laporan keuangan, perseroan menggarisbawahi iklim bisnis operator telekomunikasi yang kian kompetitif.

Kendati membukukan penurunan laba bersih, selama kuartal I/2018, perseroan membukukan pendapatan sebesar Rp32,34 triliun atau meningkat 4,3% (yoy). Pada periode tersebut, EBITDA emiten dengan kode saham TLKM itu tercatat sebesar Rp16,1 triliun. Direktur Keuangan Telkom Harry M. Zen mengungkapkan pendapatan perseroan selama kuartal I/2018 didominasi oleh segmen data, internet, dan layanan IT yang menyumbangkan pendapatan hingga Rp15,9 triliun, atau meningkat 23,3% (yoy).

“Bisnis data, internet & IT service meningkat seiring dengan semakin tingginya penggunaan smartphone, bertambahnya pelanggan IndiHome dan meningkatnya layanan ICT Solution untuk pelanggan korporasi,” ungkap Harry di Jakarta, Senin (30/4/2018). Dia mengungkapkan bisnis data dan layanan digital merupakan masa depan industri telekomunikasi nasional, yang ditargetkan dapat menjadi pendorong utama kinerja TLKM di masa depan. Untuk itu, perseroan konsisten memperkuat infrastruktur dan kapabilitas.

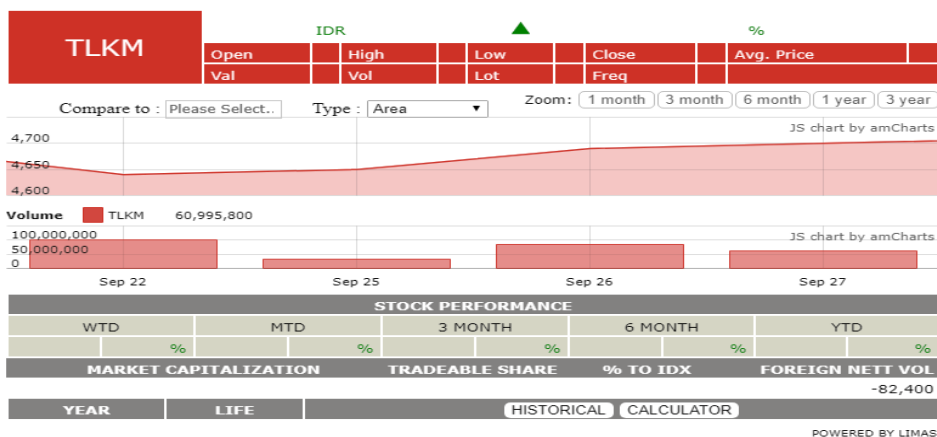
Adapun, entitas anak perseroan yaitu Telkomsel membukukan pendapatan Rp21,9 triliun pada kuartal I/2018 dengan laba bersih sebesar Rp6,4 triliun. Bisnis digital Telkomsel pada tiga bulan pertama 2018 menunjukkan peningkatan sebesar



24,8% dengan capaian sebesar Rp10,5 triliun. Angka tersebut membuat komposisi bisnis digital menjadi 48% dari total pendapatan Telkomsel, meningkat dari komposisi periode yang sama tahun lalu yakni sebesar 38%. Kondisi ini sesuai dengan prediksi kalangan industri telekomunikasi, di mana pendapatan dari layanan data akan kian menggeser pendapatan dari telepon dan sms.

Dari segi operasional, hingga kuartal pertama 2018, pelanggan *fixed broadband* tercatat 5,74 juta dengan layanan IndiHome mencatatkan pertumbuhan 97% dari tahun sebelumnya menjadi sebanyak 3,5 juta pelanggan. Peningkatan jumlah pelanggan IndiHome tersebut didorong perluasan dan peningkatan kualitas jaringan, perbaikan sistem Information Technology (IT), peningkatan produktivitas teknisi dan tenaga pemasaran serta didukung oleh program pemasaran agresif. Sementara itu, layanan mobile broadband Telkomsel juga mencatat pertumbuhan jumlah pelanggan yang cukup meyakinkan, yakni tumbuh 21,3% menjadi 108,73 juta pelanggan.

## Informasi Saham dan Obligas



## Kebijakan Dividen

Dalam lima tahun terakhir kami memiliki kebijakan pembagian dividen dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (“RUPST”). Setiap tahun, kami membagikan dividen tunai kepada para pemegang saham dengan rasio pembayaran berkisar antara 60% sampai 70%.

Kemudian, untuk kinerja tahun 2017, kami akan menetapkan rasio pembayaran, jumlah dividen, dan total dividen *final* pada saat RUPST yang akan diselenggarakan

Tabel Pembayaran Dividen Telkom Tahun 2013 - 2017					
Tahun Dividen	Kebijakan Dividen	Tanggal Pembayaran Dividen Kas dan/atau Tanggal Distribusi Dividen Non Kas	Rasio Pembayaran / Pay out ratio (%) <sup>1</sup>	Jumlah Dividen per tahun yang dibayar (Rp Juta)	Jumlah Dividen Per Saham (kas dan/atau non kas) setelah Stock Split (Rp)
2012	RUPST, 19 April 2013	18 Juni 2013	65	8.352.597 <sup>2</sup>	87,24
2013	RUPST, 4 April 2014	19 Mei 2014	70	9.943.294 <sup>3</sup>	102,40
2014	RUPST, 17 April 2015	21 Mei 2015	60	8.782.812 <sup>4</sup>	89,46
2015	RUPST, 22 April 2016	26 Mei 2016	60	9.293.184 <sup>5</sup>	94,64
2016	RUPST, 21 April 2017	26 Mei 2017	70	13.546.411 <sup>6</sup>	136,75

pada tahun 2018.

1. Rasio pembayaran merupakan persentase laba yang dapat diatribusikan kepada pemilik entitas induk yang dibayar ke pemegang saham sebagai dividen.
2. Terdiri dari dividen tunai sebesar sejumlah Rp7.067.582 juta dan dividen tunai spesial sebesar Rp1.285.015 juta.
3. Terdiri dari dividen tunai sebesar sejumlah Rp7.812.588 juta dan dividen tunai spesial sebesar Rp2.130.706 juta.
4. Terdiri dari dividen tunai sebesar sejumlah Rp7.319.010 juta dan dividen tunai spesial sebesar Rp1.463.802 juta.
5. Terdiri dari dividen tunai sebesar sejumlah Rp7.744.304 juta dan dividen tunai spesial sebesar Rp1.548.880 juta.
6. Terdiri dari dividen tunai sebesar sejumlah Rp11.611.211 juta dan dividen tunai spesial sebesar Rp1.935.200 juta.