BUSINESS SUSTAINABILITY ECOSYSTEM

Telkom akses

By :
Rizky Kurniawan
VP Corporate Legal & Secretary

TelkomAkses

TA PERFORMANCE : FINANCIAL

Dalam Rp M

YTD DES 2022 - AUDITED

	TARGET	REAL	ACH
REVENUE	6.855	8.741	128%
COE	6.251	8.129	130%
EBITDA	604	612	101%
NET INCOME	206	310	150%
EBITDA MARGIN	8.82%	7.00%	79%
NI MARGIN	3.00%	3.5%	116%

Legend:
- Revenue
- COE
- EBITDA
- Net Income

Chart

2020
- Revenue: 7.433
- COE: 6.779
- EBITDA: 654
- Net Income: 275

2021
- Revenue: 8.767
- COE: 7.983
- EBITDA: 784
- Net Income: 311

2022
- Revenue: 8.741
- COE: 8.129
- EBITDA: 612
- Net Income: 310
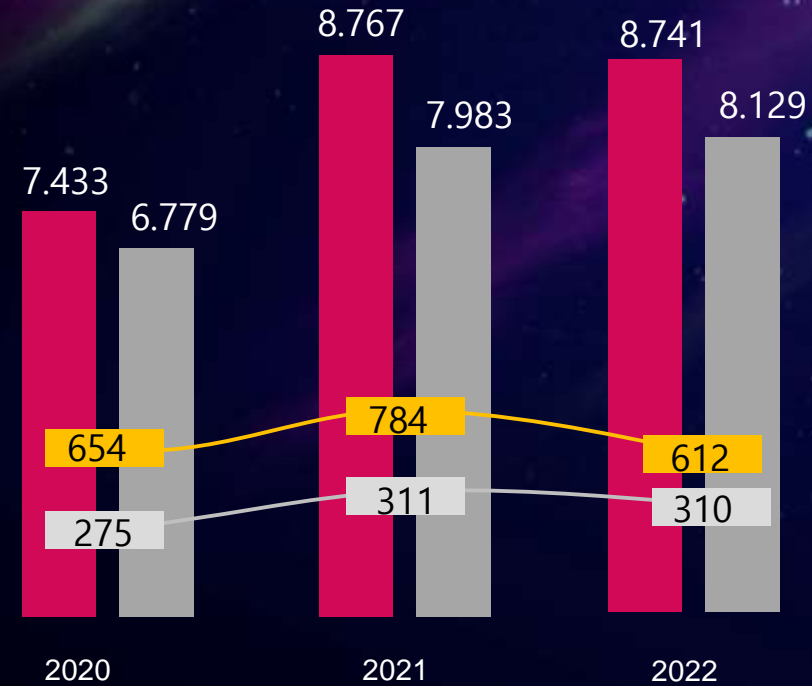
UNCERTAINTY

- GEOPOLITICAL
- REGULASI
- TREND
- ISU LINGKUNGAN
- DLL

Garmin
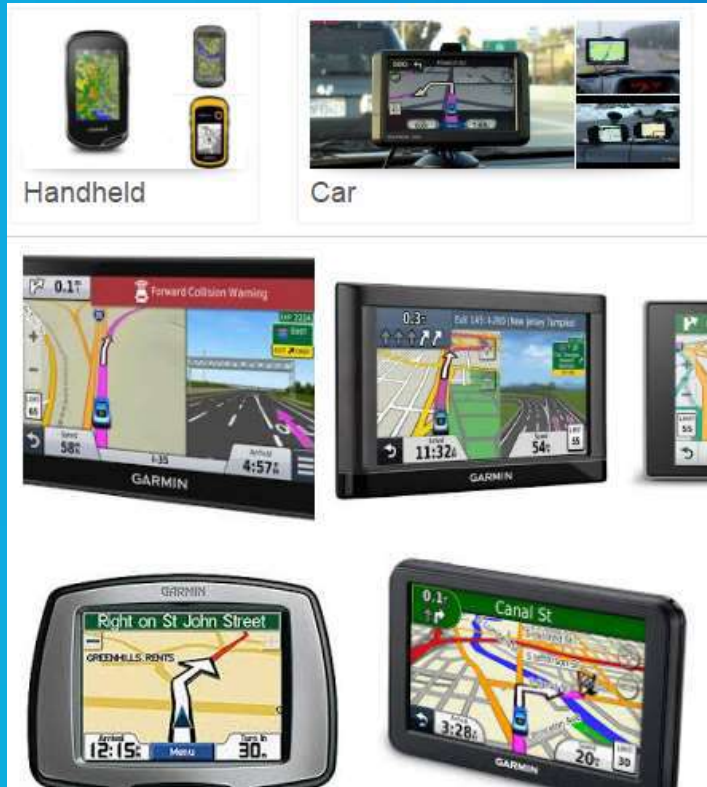
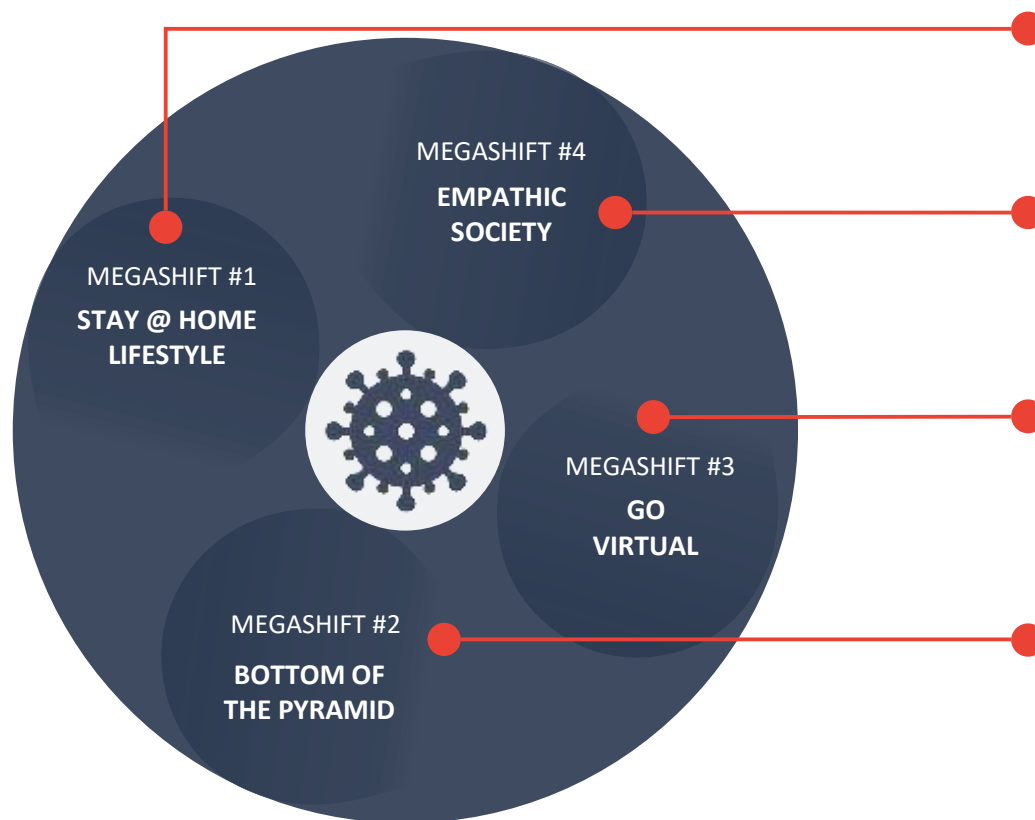What would You do?

This is Jakarta, in the beginning of Pandemic

IMPACT KEPADA BISNIS TA
- PERIJINAN PEMDA SULIT
- PROSES MARKETING SULIT
- BANYAK CABUTAN
- DLL

A PERFECT STORM. UNPRECEDENTED SCALE

TelkomAkses

STRICTLY CONFIDENTIAL

COVID-19 outbreak has been brought a lot of changes in social behavior, however this is accelerating digital transformation and people getting used to digitalization.

THE **4**

MEGA SHIFTS

Consumer Behavior in COVID-19

MEGASHIFT #4
EMPATHIC SOCIETY

MEGASHIFT #1
STAY @ HOME LIFESTYLE

MEGASHIFT #3
GO VIRTUAL

MEGASHIFT #2
BOTTOM OF THE PYRAMID

A new lifestyle living at home with **working-living-playing at home** activities, due to social distancing

The large number of casualties caused by COVID-19 gave birth to **a new society full of empathy, compassion and solidarity**.

With COVID-19, consumers avoid physical contact with humans, they **switch to using virtual / digital media**

Referring to Maslow's pyramid, consumers are now shifting their needs from "the top of the pyramid", namely self-actualization to self-esteem to the "pyramid market", namely **the need for food, health, and mental & physical security**
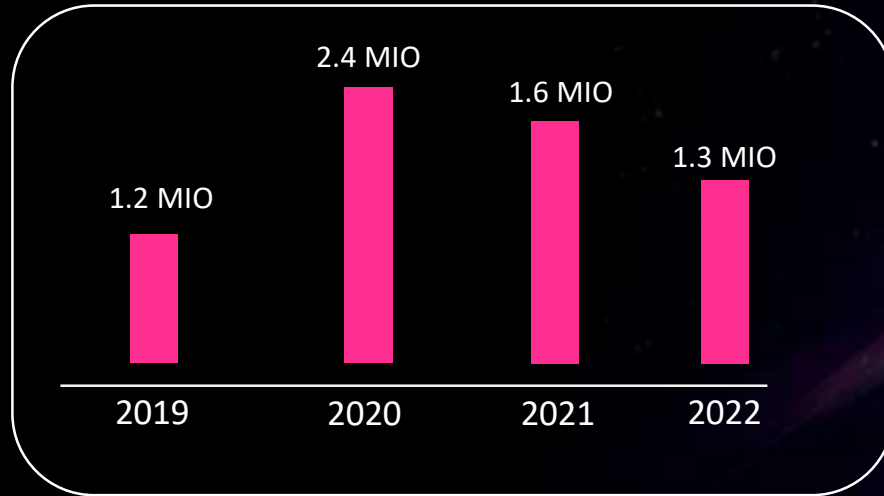
KEBUTUHAN INTERNET MENINGKAT

- Implementasi Work From Home
- Pembelajaran Daring
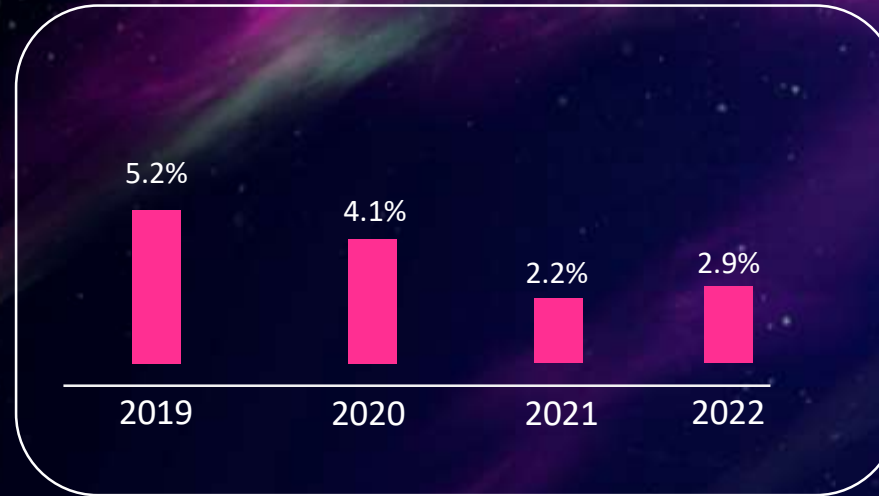- Meningkatnya Belanja Online melalui e-Commerce
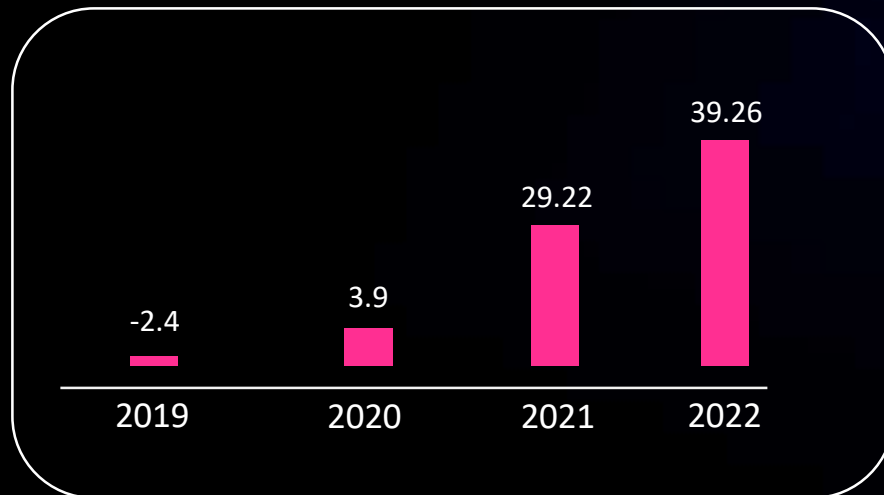
KEBUTUHAN INTERNET MENINGKAT

TelkomAkses

AKTIVASI LAYANAN INDIHOME

1.2 MIO	2.4 MIO	1.6 MIO	1.3 MIO
2019	2020	2021	2022

JUMLAH GANGGUAN TERHADAP TOTAL PELANGGAN

5.2%	4.1%	2.2%	2.9%
2019	2020	2021	2022

NET PROMOTER SCORE (GET SUPPORT)

-2.4	3.9	29.22	39.26
2019	2020	2021	2022

LESSON LEARNT :

1. Peningkatan kompetensi Teknisi PSB melalui brevet. Dari total 6.211 Teknisi, sudah brevet 5.680 Teknisi (91%)
2. Peningkatan kompetensi Teknisi Assurance melalui brevet. Dari total 10.735 Teknisi, sudah brevet 9.664 Teknisi (90%)
3. Implementasi preventive loss untuk mencegah gangguan dalam waktu 60 hari setelah PSB
4. Implementasi tiket predictive SQM (Service Quality Management) untuk mencegah gangguan muncul
5. Penerapan SCC (Smart Customer Close) untuk mencegah gangguan ulang
6. Peningkatan kompetensi Teknisi Assurance melalui brevet. Dari total 10.735 Teknisi, sudah brevet 9.664 Teknisi (90%)
7. Extend shift Teknisi di luar jam kerja :
   a. Shift 1 : 08.00 - 17.00 (80% Teknisi)
   b. Shift 2 : 12.00 - 21.00 (20% Teknisi)

NPS SCALE

-100 – 0 NEED IMPROVEMENT	1-29 GOOD	30-70 GREAT	71-100 EXCELLENT

TASK: Surviving the crisis

- STRENGTENING THE FOUNDATION
- FIGHT FOR SURVIVAL
- BUILD YOUR FUTURE

Mapping out the industry's risks

It's against this shifting global and regional background that we've conducted our analysis of the telecoms risk universe for telcos in 2023. As in previous years, we've combined insights from our industry, consumer and enterprise surveys with the evolving perspectives of our sector practitioners to pinpoint the most critical risks facing telcos today. As the "risk radar" shows, we organize the sector's risk factors into four domains – compliance, operational, strategic and financial – and rank each risk on its importance and impact.

1. Insufficient response to customers during the cost-of-living crisis

2. Underestimating changing imperatives in security and trust

3. Failure to improve workforce culture and ways of working

4. Poor management of sustainability agenda

5. Inability to accelerate efficiencies through digitization

6. Failure to ensure infrastructure resilience and reach

7. Failure to take advantage of new business models

8. Failure to maximize value of infrastructure assets

9. Ineffective engagement with external ecosystems

10. Inability to adapt to changing regulatory landscape

RISK PROFILE TELKOM AKSES 2022

RISK FACTOR

VH H M L VL
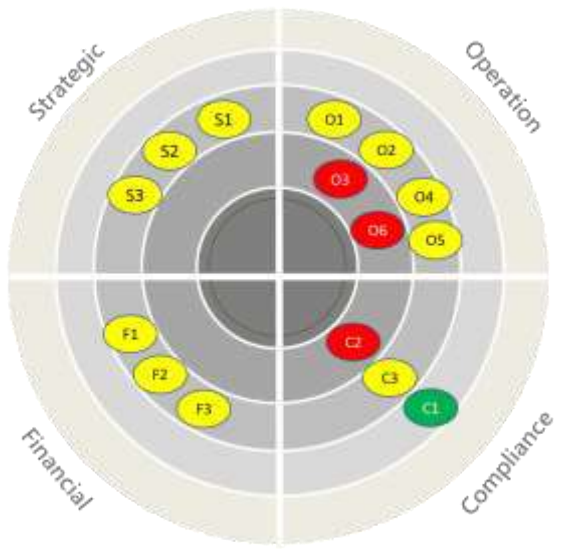
SUMMARY

Pada tahun 2022 Telkom Akses Telah melakukan identifikasi 15 Risiko yang dapat berdampak besar ke perusahaan, upaya pencegahan telah dilakukan untuk menangani risiko. **Detail 15 Risiko signifikan tahun 2022 dengan Level Risiko (Residual) diantaranya :**

- Very High : 0 **Risiko**
- High : 3 **Risiko**
- Medium : 11 **Risiko**
- **Low** : 1 **Risiko**

HIGH 3 RISK

MEDIUM 11 RISK

LOW 1 RISK (0 Risiko)

CODE	TOP RISK	MITIGATION REALIZATION
O3	Terganggunya operasi TA karena kehilangan asset	• Digitalisasi warehouse (CCTV, Smart Lock Door) • Reward & Punishment pengelolaan aset (Material, Alker/ Sarker, NTE) • Program Aset wajib kembali ke Kantor
O6	IT Failure	• Backup Script Konfigurasi Mail Server • Monitoring regular health server dengan vendor VM Server
C2	Pelanggaran Compliance oleh Mitra	• Evaluasi penilaian kinerja mitra minimal 1x dalam setahun • Memberlakukan sanksi SP terhadap mitra yang melanggar perjanjian • Melakukan sosialisasi kontrak mitra kerja PT Telkom Akses kepada mitra
S1	Ketidakpastian pendapatan perusahaan dari customer Telkom Group	• Menjaga gross profit perusahaan dengan penyesuaian harga share indihome • Re-strukturisasi Organisasi dan Pengembangan SOW untuk peluang bisnis baru • Kerjasama TA & Mitratel, Fiberisasi Tower senilai 512 Milyar & SoW Due Diligence 50 Milyar
S2	Munculnya pesaing baru	• Peningkatan skill pengawas lapangan dan teknisi Telkom Akses • Evaluasi Cost Structure dan menjalin kerja sama dengan supplier terbaik dan terpilih
S3	Kesalahan dalam menentukan strategi	• Re-strukturisasi Organisasi yang agile sesuai perubahan strategi bisnis • Penyusunan dokumen Strategic Initiative, Financial Projection & KPI sesuai dengan Delivering Excellent Fiber Network
O1	Pengelolaan Proyek Baru yang tidak optimal	• Digitalisasi pengelolaan proyek dengan aplikasi Superbot dan Invoice online • Brevet dan sertifikasi pengawas lapangan serta mitra untuk proyek berkualitas • Kolaborasi dengan pemilik proyek untuk permit issue
O2	Non-performing KPI Operation	• Optimaliasi IT Tools operation (Assurance Lensa, Provis Dashboard Tactical Pro) • Penerapan skema OSOM (One Site One Mitra) Witel kelas C& Quality Enhancement alat produksi
O4	Berhentinya operasi TA karena pemogokan karyawan TA	• Peningkatan Dimensi Career Opportunities dan Implementasi Work Life Balance • Performance Based Salary dan Leader Talks & Support Each Others untuk memacu produktivitas teknisi
O5	Fatality dan Lost Time Injury	• Pembentukan Struktur organisasi P2K3 di setiap Regional dan Area • E-Learning HSE dan Kampanye HSE (Poster, Media Sosial, Sosialisasi) • Penambahan Klausul K3 dalam kontrak Mitra OSP
F1	Kekurangan likuiditas karena bisnis baru TA memerlukan External Funding	• Perubahan status Telkom Akses menjadi WAPU • Pemberian fasilitas supply chain financing account receivable (SCFAR) kepada mitra Telkom Akses yang berkontribusi terhadap cashflow mitra TA & Healthy Cash
F2	Biaya Operasi yang Tinggi	• Penyusunan cost structure pada pembuatan SPH sesuai ketentuan gross margin kontrak KHS • Melakukan analisa kelayakan bisnis pengadaan agar mendapatkan aspek harga yang kompetitif di pasar
F3	Terganggunya Supply Chain karena faktor eksternal seperti inflasi, geopolitik, dll	• Mengusulkan amandemen kontrak dapat "berlaku surut" dan perubahan harga ke pemberi kerja • Pemenuhan material stock menggunakan metode forecasting berdasarkan potensial market
C3	Tata Kelola yang tidak optimal	• Internal Consulting oleh Internal Audit • Menerapkan review dan screening hasil Budget Committee sebagai acuan identifikasi awal atas indikasi terjadinya fraud • Memperbaiki kebijakan tata kelola operasional di setiap unit yaitu PD Kebijakan GCG, BOD Charter, BOC Charter, PR Risk Mgt, dll • Melakukan review dokumen dan surat perjanjian untuk memastikan keefektifan legal compliance
C1	Tuntutan hukum	• Melaksanakan analisa dan konsolidasi internal kepada unit terkait (user) tentang kronologis laporan tuntutan kepada pihak ke-3 • Mengumpulkan bukti-bukti & fakta terkait pelaporan tuntutan hukum/somasi/panggilan sidang • Melakukan respon dengan cepat kepada pelapor dengan penyelesaian tuntutan melalui musyawarah mufakat

LESSONS LEARNED

Strengthen the foundation

Deliver Today's Objective

Build the future, together

Ideas for Telkom Akses?

1. …

2. …

3. …

What Telkom Akses need to …

START doing	DO more
STOP doing	DO less