

Tanggal interview : 24 Agustus 2021

Nama : - Hepsy Lydia Sina
- Ayu

Pekerjaan : Off 3 Sales Telkom Cabang Palopo

(Sebelumnya Peneliti meminta izin terlebih dahulu untuk diskusi untuk menerangkan maksud peneliti melakukan penelitian sebelum informan memberikan informasi).

Interview : Mungkin untuk pembahasannya mengenai seputar tanggung jawab sosial kepada *customer*, sebesar atau sepenting apakah tanggung jawab perusahaan. Tapi sebelumnya boleh ibu ceritakan mengenai pemahaman tentang tanggung jawab perusahaan?

Informan 2 : Tanggung jawab itu kan merupakan sesuatu yang harus dipenuhi yah oleh perusahaan dimana perusahaan berperan aktif dalam memberikan pelayan terbaik.

Interview : Pelayanan terbaik seperti apa itu kak?

Informan 2 : Melalui pelayan kepada pelanggan atau *customer servive* dek. Jadi kalau menyangkut tentang sepenting apakah tanggung jawab bagi perusahaan itu sangat penting karena dalam hal ini perusahaan itu berperan aktif terhadap tanggung jawab dan pelayanan dami mencapai *customer experiance* atau tingkat kepuasan pelanggan.

Informan 1 : Seperti yang kita tahu bersama kalau Telkom itu memberikan pelayanan bagi masyarakat di bidang konektivitas sekarang kalau untuk produk yang paling umum yang paling lazim diketahui yaitu penyediaan jaringan *internet* melalui produk yang namanya *indihome*. Apalagi sekarang pada masa pandemik pelayanan kepada masyarakat dari sisi penyediaan jaringan internet itu sangat penting yang mana semua lini kehidupan masyarakat saat ini sudah dilakukan secara *digital* dan itu menjadi kebutuhan maka dinilai bahwa pelayanan terhadap masyarakat dari perusahaan Telkom itu sangat-sangat penting.

Interview : Terus apakah dengan menerapkan tanggung jawab sosial perusahaan jumlah pelanggan bertambah?

Informan 2 : Ya meningkat mengalami peningkatan jumlah pelanggan jadi ketika perusahaan Telkom itu memberikan pelayanan terbaik ke *customer* a... pelanggan kan otomatis merasakan kepuasan untuk menggunakan produk, nah itu akan mempengaruhi lingkungan sekitarnya. Misalnya dia belum menggunakan produk *indihome* gitu toh karena sudah dengar dari saudaranya, dari tetangganya bahwa *indihome* ini sangat bagus digunakan apalagi di masa pandemik saat ini untuk apa sih *internet* merupakan kebutuhan prioritas bagi semua orang kayak gitu.

Interview : Jadi bisa dibilang pengaruh informasi dari masyarakat dan pelanggan dalam menyebarkan informasi tentang produk *indihome* sangat besar yah kak?

Informan 2 : sangat besar dek, karena dengan banyaknya pelanggan membuktikan bahwa kami ini dapat menarik minat pelanggan untuk memakai produk yang kami tawarkan sebagai penyedia layanan jaringan.

Interview : Iye kak.

Informan : Kurang lebihnya seperti itu dek.

Interview : Berbicara tentang tanggung jawab sosial perusahaan, program seperti apa yang PT. Telkom Cabang Palopo jalankan?

Informan 2 : Salah satu program yang diberikan yaitu program untuk berlangganan berada diurutan sekian untuk langganan baru ya.. karena dia belum jadi pelanggan lama kayak gitu dek.

Interview : Untuk pelanggan yang sudah berlangganan sejak lama, apa saja program yang diberikan?

Informan 2 : Yang lebih pasnya itu pelanggan Telkom yang sudah berlangganan maksudnya pelanggan *existing* yaitu dengan program menarik seperti penawaran *upgrade* kayak gitu. Misalnya *upgrade* sebelumnya kecepatan *internet* 10 Mbps nih kamu pakai dengan bulanan yang kamu bayarkan itu adalah misalnya Rp. 345.000 per bulan, nah kamu dikasikan promo karena kamu selama ini sudah sangat loyal terhadap Telkom dari

segi pembayaran kamu tepat waktu, tidak pernah menunggak itu kamu akan diberikan program-program khusus seperti itu.

Interview : Nama programnya apa yah kak?

Informan 2 : Itu program *loyalty* namanya. Program *loyalty* itu seperti yang tadi saya jelaskan misalnya ketika pelanggan diberikan program *loyalty upgrade* kecepatan ke 20 mbps cukup bayar Rp.10.000 sampai Rp.15.000 saja padahal untuk tarif normalnya itu berkisar Rp. 60.000 sampai Rp. 100.000.

Informan 1 : selain itu, jangan sampai kita mau enak nya aja tapi saat pelanggan susah kita ngak mau bantu, program apa kira-kira pada saat pelanggan butuhkan Telkom misalnya pelanggan mengalami gangguan bahwa ada penanganan gangguan *service level* garansinya itu 3x24 jam namun kami tetap mengusahakan *one day service* kayak gitu karena kita ingin mencapai kepuasan pelanggan yaitu *customer experience* sehingga kita membiasakan namanya *one day service*.

Interview : Selain dari program *loyalti*, apakah masih ada program lainnya?

Informan 1 : Ada juga program-program momentum seperti program sosial nah itu ketika ada memang semacam bencana alam atau pandemik seperti ini itu tetap dijalankan.

Interview : PT. Telkom sebagai penyalur?

Informan 1 : Iya dibilang penyalur sekaligus pelaksananya karena di PT. Telkom sendiri dek kita itu punya organisasi “Sekar” namanya

dengan tujuan memberikan bantuan sosial yang tadi disebutkan. Jadi untuk program-program seperti itu sebagai penyalur dan memberikan dana bantuan dan dananya itu disediakan oleh perusahaan selain itu, partisipasi karyawan sendiri untuk memberikan sumbangan itu juga ada.

Interview : apakah bantuan yang disalurkan dalam bentuk dana atau berupa sembako?

Informan 1 : Ini saya jawab berdasarkan pengalaman yah dek, kalau bantuan yang dimaksudkan tadi PT. Telkom memberikan bantuan sosial ketika ada bencana atau musibah itu bisa dalam bentuk uang bisa juga dalam bentuk sembako dan dalam bentuk layanan gratis.

Interview : layanan gratis ini bagaimana yah kak?

Informan 1 : Pelayanan gratis itu misalnya saya kasih contoh kemarin pas bencana di Masamba itu tahun lalu yang ada banjir nah di kantor Telkom Masamba itu dikasih *indihome* gratis dibuka layanan gratis untuk jaringan wifinya untuk umum siapapun bisa langsung konek selama masa perbaikan di sana.

Interview : Berlangsung berapa lama pemberian layanan gratis ini kak?

Informan 1 : Ini jangka waktu layanan gratis selama setahun.

Interview : Misalnya kak ada pelanggan yang mengalami hambatan apakah harus datang ke kantor Telkom untuk melapor kemudian tata cara pelayanan *customer servis* kepada pelanggan itu bagaimana kak?

Informan 2 : Kalau mekanisme tata caranya yang sudah kamu sampaikan sudah benar lohnya itu ketika pelanggan mengalami keluhan atau mau tahu lebih lanjut mengenai informasi penggunaan layanan *indihome mu* langkah pertama yang kami sosialisasikan itu saat ini kan kita serba *digital dek* sudah menghadapi dunia *digital* kan semua apa-apa itu serba *digital* di masa pandemik ini, nah pertama itu kamu bisa *download* aplikasi *my indihome* dengan aplikasi *indihome* itu kamu dapat berinteraksi dengan Telkom untuk mencari informasi terkait dengan pemakaian *indihome mu* saat ini atau misalnya kamu mau berlangganan baru *indihome* bisa melalui aplikasi *indihome*. Jadi sebelum menjadi pelanggan dan sesudah menjadi pelanggan kamu bisa menggunakan aplikasi itu kamu bisa berinteraksi, menghemat waktu, hemat biaya juga dan mudah. Misal kamu orang sibuk dan tidak sempat datang.

Interview : Aplikasi *my indihome* mudah dipakai untuk pelanggan yah?

Informan 2 : Iye, aplikasinya bisa didownload langsung melalui *playstore* di hp masing-masing. Untuk Telkom sendiri kami punya namanya mesin kios *my indihome*.

Interview : Bisa diceritakan dampak yang dialami ketika aktivitas operasional mengalami gangguan?

Informan 2 : dampaknya itu kalau misalnya perbaikan gorong-gorong seperti itu dampaknya bisa saja kabelnya putus ngak sengaja orang proyek senggol pake mesinnya pake alatnya terpotonglah kabel

fibernya Telkom kayak gitu, itu dampaknya otomatis akan ada beberapa pelanggan *indihome* di wilayah tersebut yang akan mengeluhkan jaringannya putus dan melakukan pelaporan ke kantor untuk saat sejauh ini pelanggan-pelanggan yang ada di Palopo itu mereka pasti akan ke kantor kalau misal masalahnya seperti itu kayak gitu tetap mereka akan melakukan pelaporan ke kantor. Nah sementara kalau memang mereka ke kantor dan pelayanannya sudah tutup kan tetap ada *security* yang jaga dek, nah *security* itu akan menginformasikan pelaporannya melalui ada di Plaza kantor itu mesin kiosk *my indihome* namanya jadi ketika plaza tutup pelanggan masih bisa tetap dilayani di Plaza Telkom dengan menggunakan kiosk *my indihome* itu untuk melakukan pelaporan gangguan kayak gitu. Teman-teman *security* juga sudah dibekali diawal itu *kan* dampaknya massal jadi informasi yang kami berikan ke *security* adalah gangguan massal dengan hal pekerjaan misalnya penggalian gorong-gorong tersebut kayak gitu.

Interview : Sebagai penyedia jaringan tentunya ada keluhan dari pelanggan mengenai produk yang digunakan, nah masalah atau keluhan apa yang pelanggan sering kali laporkan?

Informan 1 : Kalau untuk saat ini keluhan terbanyak dari pelanggan otomatis terkait dengan jaringan dia gunakan ya keluhan terbesar itu kondisi jaringan yang dia gunakan itu bisa berupa jaringan tidak *connect*

sama sekali atau misalnya hmm.. kita punya dua model pelaporan dek ada fisik ada logic.

Interview : Apa itu fisik dan logic? Sebelum itu upaya apa yang dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan.

Informan 2 : Upayanya itu dengan memberikan layanan yang terbaik *one day servive* sehingga menciptakan *customer experiance* dengan kepuasan pelanggan begitu dek.

Informan 1 : Untuk pertanyaan logic dan fisik saya jawab yah. Logic itu yang masih bisa kita tangani di depan misal dari teman-teman *frontliner* di depan itu bisa memberikan solusi tanpa harus mendatangkan teknisi ke rumah pelanggan dan kalau fisik dia butuh kunjungan teknisi kayak gitu.

Interview : Contoh yang membutuhkan kunjungan teknisi dan tidak membutuhkan teknisi seperti apa?

Informan 2 : Model logic yang tidak mendatangkan teknisi ke rumah seperti, pelanggan melaporkan gangguan bahwa dia tidak bisa pakai wifinya dari pagi tetapi lampu internetnya nyala semuanya normal tapi pelanggan tetap tidak bisa masuk ke jaringannya. Sementara model fisik yang mengharuskan kunjungan teknisi seperti, ada kabel *wifi* yang putus. Ada juga pemindahan perangkat, misalnya pelanggan minta tolong untuk memindahkan perangkat karena mau pindah rumah dan tidak ingin mengganti *user id* langganannya.

Interview : Apakah ada biaya yang harus dibayar untuk pemindahan perangkat?

Informan 2 : Ada. Selama pemindahan perangkat pelanggan akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 50.000 atas pemindahan alamat dan biaya ini hanya dibayar sekali saja dan biaya ini masuk ketagihan bulan berikutnya.

Interview : Untuk mencapai kepuasan pelanggan usaha apa yang dilakukan oleh perusahaan?

Informan 2 : Untuk memberikan kepuasan pelanggan kami memberikan pelayanan dengan mengusahakan *one day servive*. Kami juga memberikan *give* semacam *merchandise*, selain itu Telkom juga memberikan program *loyaty* seperti yang telah disampaikan di awal dan program lainnya yaitu *open channel*.

Interview : Apa itu program *open channel*?

Informan 2 : Program *open channel* itu program yang berlangsung ketika hari besar minyalnya hari kemerdekaan 17 Agustus dimana pelanggan bisa menikmati saluran berbayar tanpa harus membayar.

Tanggal interview : 29 Agustus 2021

Nama : Nike

Status pelanggan : Kurang lebih selama 5 tahun

Interview : Terima kasih sebelumnya kak sudah mau menjadi informan penelitian skripsi saya.

Informan : Oh iye dek tidak apa-apa ji, saya juga pernah jadi mahasiswa jadi saling pengertian saja.

Interview : Begini kak ada beberapa pertanyaan yang ingin saya tanyakan terkait pemakaian produk *ndihome*.

Informan : Apa itu dek..?

Interview : Sudah berapa lama ki menjadi pelanggan *wifi* kak?

Informan : Saya pasang *wifi* itu kurang lebih 5 tahun.

Interview : Apa alasan ta sehingga mau pasang jaringan *wifi* di rumah?

Informan : Cape' mi ka beli kuota, kalau pake *wifi* lebih efisien terus puas ki kalau *wifi*. Kan kalau peke ki kuota terbatas meskipun butuh ki kuota kalau di luar.

Interview : Jadi begitu kak (sambil sedikit tertawa bersama informan).

Informan : Iye dek.

Interview : Terus bagaimana pengalaman ta selama menjadi pelanggan Telkom?

Informan : Hmm.. pengalamannya pemasangan jaringan *wifi* ini tentu awalnya untuk kerja tugas. Saya pasang *wifi* e.. dari semester lima

ka sudah empat mi ee.. lima tahun. Semenjak sa pake tidak ada ji gangguannya tidak pernah ji, paling kalau misalnya hujan sih kalau hujan toh biasa jelek sekali jaringan tapi wajr itu semua orang alami kayaknya. Jadi selama ini bagus-bagus ji.

Interview : Selama ini sudah pernah ki melapor ke Telkom kalau ada keluhan jaringan ta?

Informan : Belum pernah ka saya melapor karena baik-baik ji kondisi jaringan di rumah. Palingan kalau ada masalah masih bisa diatasi sendiri.

Interview : Alhamdulillah tidak ada ji keluhan ta.

Informan : Iye dek tidak ada.

Interview : Sudah pernah kita *upgrade* kecepatan *wifi* ta?

Informan : Kalau *upgrade* kecepatan belum pernah pi dek karena masih bagus.

Tanggal interview : 30 Agustus 2021

Nama : Sri Inayah Syam

Status pelanggan : 1 tahun

.....(Sedikit diskusi dengan informan sebelum masuk keperntanyaan inti).....

Interview : Apa alasan ta sehingga mau pasang jaringan *wifi* di rumah?

Informan : Begini saya pasang jaringan *wifi* sudah 1 tahun. Pasang jaringan *wifi* karena di tempat ku itu tidak ada jaringan selain jaringan Telkomsel jadi kalau mau ki daftar paket Telkomsel mahal sekali, jadi mending mi pake *wifi* terus kalau pake *wifi* bisa ki juga kayak apa.. ajak orang begitu toh e.. menyambungkan di *wifi* ta supaya bisa ki kurang-kurangi beban ta untuk bayar ini *wifi* toh. Baru sekarang juga anak-anak apalagi belajar *online* jadi itu dan lebih bagus juga jaringannya ketimbang jaringan data.

Interview : jadi alasan utamanya karena tidak ada jaringan. Kenapa tidak ada jaringan?

Informan : Maksudnya bukan tidak ada jaringan sama sekali, ada jaringan Telkomsel jadi kalau mau ki daftar paket Telkomsel mahal sekali.

Interview : Selama jadi pelanggan Telkom mungkin ada keluhan ta dalam pemakaian?

Informan : Iye ada, kayak jaringannya jelek tetapi biasa juga kan gangguan jaringan itu biasa bukan dari anunya toh, biasa dari cuaca lagi buruk itu. Jadi biasa buruk pi cuacanya baru ada gangguan.

Interview : Bagaimana respon tanggung jawab Telkom dengan masalah jaringan yang kita laporkan?

Informan : Iye biasa pergi melapor, alhamdulillah itu responnya baik sekali langsung ji tawwa na atasi cepat ini jaringannya kalau misalkan para sekali mi toh. Baik ji tanggapannya.

Interview : Selama ini puas ki dengan pelayanan yang dberikan?

Informan : Iya, alhamdulillah puas.

Tanggal interview : 30 Agustus 2021

Nama : Syamsir

Status pelanggan : 4 Tahun

.....(Sedikit diskusi dengan informan sebelum masuk ke pertanyaan inti).....

Interview : Sudah berapa lama *ki* pasang *indihome* di rumah *ta* pak?

Informan : Hmm.. kalau saya sudah 4 tahun lebih jadi pelanggan *indihome*.

Interview : Untuk pasnya sudah 4 tahun *di* pak?

Informan : Iye sudah genap 4 tahun.

Interview : Kenapa bapak memilih memasang *wifi* di rumah?

Informan : Saya itu pasang *wifi* karena ada anak sekolah kalau mau kerja tugas sekolahnya. Apalagi sekarang kan lagi pandemik sekolah dari rumah jadi butuh jaringan untuk sekolah *online*.

Interview : Jadi alasan utama *ta* pasang *wifi* karena untuk kebutuhan anak sekolah *di*' pak?

Informan : Iye. Anak sekolah *mi* paling diutamakan.

Interview : Kalau bicara tentang biaya, berapa jumlah yang bapak bayarkan selama sebulan pemakaian?

Informan : Sebulan itu Rp. 390.000.

Interview : Cukup mahal *di*' pak?

Informan : Ya *kan* sudah begitu biayanya dari sana. Begini untuk pembayaran *indihome* setiap bulan itu sebesar Rp. 360.000 karena saya pakai paket *internet* dan TV. Bisa juga pasang paket *inetnet*

saja kalau mau *ki*, tapi saya langsung pasang 2 paket sekaligus. Dulu itu kalau paket *internet* saja dipasang Rp. 330.000 setiap bulan lebih murah sedikit. Waktu pertama kali saya pasang paket 10 mbps kemudian lama-lama saya tambah menjadi 20 mbps dan saya bayar sebesar Rp. 390.000 per bulan.

Interview : Iye. Terus kalau tersambung di TV kan biasa itu ada saluran berbayar juga.

Informan : Ada memang saluran berbayar.

Interview : Bagaimana cara *ta* bisa bedakan yang mana saluran berbayar dengan yang tidak berbayar?

Informan : Kalau saluran berbayar itu, salurannya kalau di klik di remot tidak ada tampilan muncul.

Interview : Kalau bapak sendiri sudah pernah membuka saluran *channel* yang berbayar ketika mau *ki* nonton TV?

Informan : Iye saya ini *kan* pelanggan *indihome* yang pasang *wifi* terus sambung ke TV. Kalau menonton saluran berbayar tidak pernah karena sempat dibuka nanti tiba-tiba ada lagi pembayaran. Tapi itu biasanya Telkom buka sendiri saluran berbayarnya, anak-anak di rumah biasanya kalau menonton. Ini juga saluran berbayarnya *kan* tidak setiap saat bisa dibuka, biasanya itu kalau mau *ki* nonton saluran berbayar tanpa harus *ki* membayar lagi kayak hari besar seperti Hari Kemerdekaan 17 Agustus terbuka itu *channel* yang tidak bisa dibuka biasanya.

Interview : Hmm.. jadi begitu. Jadi jumlah yang *kita* bayar naik dari sebelumnya?

Informan : Iye naik pembayarannya Rp. 30.000. Kalau paket *internet* saja mungkin dibawahnya itu karena kurang saya tahu juga, tapi kalau mau *ki* bandingkan berapakenaikan untuk paket *nternet* saja bagi duanya dari jumlah tadi. Tapi kalau mau *ki* tahu jumlah pastinya langsung *ki* saja bertanya di kantor Plaza Telkom Palopo, jangan sampai salah informasi nantinya karena sempat yang saya bilang tidak sama dengan info Telkom *kan*.

Interview : Iye pak. Terima kasih juga pak sudah melungkan waktu untuk menjadi informan dalam penelian saya pak.

Informan : Sama-sama.

PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. DAN ENTITAS ANAKNYA
LAPORAN POSISI KEUANGAN KONSOLIDASIAN
Tanggal 31 Desember 2020
(Angka dalam tabel dinyatakan dalam miliaran Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

	Catatan	2020	2019
ASET			
ASET LANCAR			
Kas dan setara kas	3,33,38	20.589	18.242
Aset keuangan lancar lainnya	4,33,38	1.303	554
Piutang usaha			
Pihak berelasi	5,33,38	1.644	1.792
Pihak ketiga	5	9.695	10.005
Aset kontrak	6,33,38	1.036	-
Piutang lain-lain	38	214	292
Persediaan	7	983	585
Biaya kontrak	9	454	-
Pajak dibayar di muka	28a	3.170	2.569
Tagihan restitusi pajak	28b	854	992
Aset lancar lainnya	8,33	6.561	6.691
Jumlah Aset Lancar		<u>46.503</u>	<u>41.722</u>
ASET TIDAK LANCAR			
Aset kontrak	6,33,38	203	-
Penyertaan jangka panjang pada instrumen keuangan	10,38	4.045	1.053
Penyertaan jangka panjang pada entitas asosiasi	11	192	1.210
Biaya kontrak	9	1.254	-
Aset tetap	12,36	160.923	156.973
Aset hak guna	13	18.566	-
Aset takberwujud	15	6.846	6.446
Aset pajak tangguhan - bersih	28f	3.578	2.898
Aset tidak lancar lainnya	14,28,33,38	4.833	10.906
Jumlah Aset Tidak Lancar		<u>200.440</u>	<u>179.486</u>
JUMLAH ASET		<u>246.943</u>	<u>221.208</u>
LIABILITAS DAN EKUITAS			
LIABILITAS JANGKA PENDEK			
Utang usaha	16,38		
Pihak berelasi	33	928	819
Pihak ketiga		16.071	13.078
Liabilitas kontrak	18a,33	7.834	-
Utang lain-lain	38	578	449
Utang pajak	28c	2.713	3.431
Beban yang masih harus dibayar	17,33,38	14.265	13.736
Pendapatan diterima di muka - jangka pendek		-	7.352
Deposit pada pelanggan	33	2.024	1.289
Utang bank jangka pendek	19a,33,38	9.934	8.705
Pinjaman jangka panjang yang jatuh tempo dalam satu tahun	19b,33,38	9.350	8.746
Liabilitas sewa yang jatuh tempo dalam satu tahun	13,38	5.396	764
Jumlah Liabilitas Jangka Pendek		<u>69.093</u>	<u>58.369</u>
LIABILITAS JANGKA PANJANG			
Liabilitas pajak tangguhan - bersih	28f	561	1.230
Pendapatan diterima di muka - jangka panjang		-	803
Liabilitas kontrak	18b,33	1.004	-
Liabilitas diestimasi penghargaan masa kerja	32	1.254	1.066
Liabilitas diestimasi manfaat pensiun dan imbalan pascakerja lainnya	31	12.976	8.078
Pinjaman jangka panjang dan pinjaman lainnya	20,33,38	30.561	32.293
Liabilitas sewa	13,38	10.221	1.576
Liabilitas lainnya		384	543
Jumlah Liabilitas Jangka Panjang		<u>56.961</u>	<u>45.589</u>
JUMLAH LIABILITAS		<u>126.054</u>	<u>103.958</u>
EKUITAS			
Modal saham	22	4.953	4.953
Tambahan modal disetor		2.711	2.711
Komponen ekuitas lainnya	23	374	408
Saldo laba			
Ditentukan penggunaannya	30	15.337	15.337
Belum ditentukan penggunaannya		79.152	76.152
Jumlah ekuitas yang dapat diatribusikan kepada:			
Pemilik entitas induk - bersih		102.527	99.561
Kepentingan non-pengendali	21	18.362	17.689
JUMLAH EKUITAS		<u>120.889</u>	<u>117.250</u>
JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS		<u>246.943</u>	<u>221.208</u>

Catatan atas laporan keuangan konsolidasian terlampir merupakan bagian integral dari laporan keuangan konsolidasian ini.

PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. DAN ENTITAS ANAKNYA
LAPORAN LABA RUGI DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN KONSOLIDASIAN
untuk Tahun yang Berakhir pada Tanggal 31 Desember 2020
(Angka dalam tabel dinyatakan dalam miliaran Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

	Catatan	2020	2019
PENDAPATAN	24,33	136.462	135.567
BIAYA DAN BEBAN			
Beban operasi, pemeliharaan, dan jasa telekomunikasi	26,33	(34.593)	(42.226)
Beban penyusutan dan amortisasi	12,13,15	(28.892)	(23.178)
Beban karyawan	25	(14.390)	(13.012)
Beban interkoneksi	33	(5.406)	(5.077)
Beban umum dan administrasi	27,33	(6.511)	(6.696)
Beban pemasaran	33	(3.482)	(3.724)
Rugi selisih kurs - bersih		(86)	(86)
Penghasilan lain-lain - bersih		403	826
LABA USAHA		43.505	42.394
Penghasilan pendanaan	33	799	1.092
Biaya pendanaan	33	(4.520)	(4.240)
Rugi bersih entitas asosiasi	11	(246)	(166)
Rugi penurunan nilai investasi	11	(763)	(1.172)
LABA SEBELUM PAJAK PENGHASILAN		38.775	37.908
(BEBAN) MANFAAT PAJAK PENGHASILAN	28d		
Pajak kini		(9.798)	(10.619)
Pajak tangguhan		586	303
		(9.212)	(10.316)
LABA TAHUN BERJALAN		29.563	27.592
PENGHASILAN (RUGI) KOMPREHENSIF LAIN			
<i>Penghasilan komprehensif lain yang akan direklasifikasikan ke laba rugi pada periode berikutnya:</i>			
Selisih kurs penjabaran laporan keuangan	23	15	(105)
Perubahan bersih nilai wajar aset keuangan tersedia untuk dijual	23	3	6
Bagian penghasilan komprehensif lain entitas asosiasi	11	1	16
<i>Penghasilan komprehensif lain yang tidak akan direklasifikasikan ke laba rugi pada periode berikutnya:</i>			
Rugi aktuarial - bersih	31	(3.596)	(2.109)
Rugi komprehensif lain - bersih		(3.577)	(2.192)
JUMLAH LABA KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN		25.986	25.400
Laba tahun berjalan yang dapat diatribusikan kepada:			
Pemilik entitas induk		20.804	18.663
Kepentingan nonpengendali	21	8.759	8.929
		29.563	27.592
Jumlah laba komprehensif tahun berjalan yang dapat diatribusikan kepada:			
Pemilik entitas induk		17.595	16.624
Kepentingan nonpengendali		8.391	8.776
		25.986	25.400
LABA PER SAHAM DASAR			
(dalam jumlah penuh)	29		
Laba bersih per saham		210,01	188,40
Laba bersih per ADS (100 saham Seri B per ADS)		21.000,94	18.839,68

Catatan atas laporan keuangan konsolidasian terlampir merupakan bagian integral dari laporan keuangan konsolidasian ini.

Sumber: telkom.co.id

PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. DAN ENTITAS ANAKNYA
LAPORAN PERUBAHAN EKUITAS KONSOLIDASIAN
 untuk Tahun yang Berakhir pada Tanggal 31 Desember 2020
 (Angka dalam tabel dinyatakan dalam miliaran Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

Distribusikan kepada pemilik entitas induk

Uraian	Catatan	Modal Saham	Tambah modal disetor	Komponen ekuitas lainnya	Saldo laba			Keuntungan nonpengendali	Jumlah ekuitas
					Ditentukan penggunaannya	Belum ditentukan penggunaannya	Jumlah bersih		
Saldo, 1 Januari 2019		4.953	2.455	507	15.337	75.658	98.910	18.393	117.303
Penambahan setoran modal anak perusahaan		-	-	-	-	-	-	59	59
Transaksi entitas sepependali		-	256	-	-	-	256	9	265
Setoran modal dari kepentingan nonpengendali		-	-	-	-	-	-	70	70
Dividen kas		-	-	-	-	(16.229)	(16.229)	(9.618)	(25.847)
Laba tahun berjalan	21	-	-	-	-	18.663	18.663	8.929	27.592
Rugi komprehensif lain - bersih		-	-	(99)	-	(1.940)	(2.039)	(153)	(2.192)
Saldo, 31 Desember 2019		4.953	2.711	408	15.337	76.152	99.561	17.689	117.250
Dampak penerapan standar akuntansi baru		-	-	(52)	-	685	633	39	672
Saldo, 1 Januari 2020		4.953	2.711	356	15.337	76.837	100.194	17.728	117.922
Penyesuaian kepentingan nonpengendali		-	-	-	-	-	-	21	21
Dividen kas	30	-	-	-	-	(15.262)	(15.262)	(7.778)	(23.040)
Laba tahun berjalan	21	-	-	-	-	20.804	20.804	8.759	29.563
Rugi komprehensif lain - bersih		-	-	18	-	(3.227)	(3.209)	(368)	(3.577)
Saldo, 31 Desember 2020		4.953	2.711	374	15.337	79.152	102.527	18.362	120.889

Catatan atas laporan keuangan konsolidasian terlampir merupakan bagian integral dari laporan keuangan konsolidasian ini.

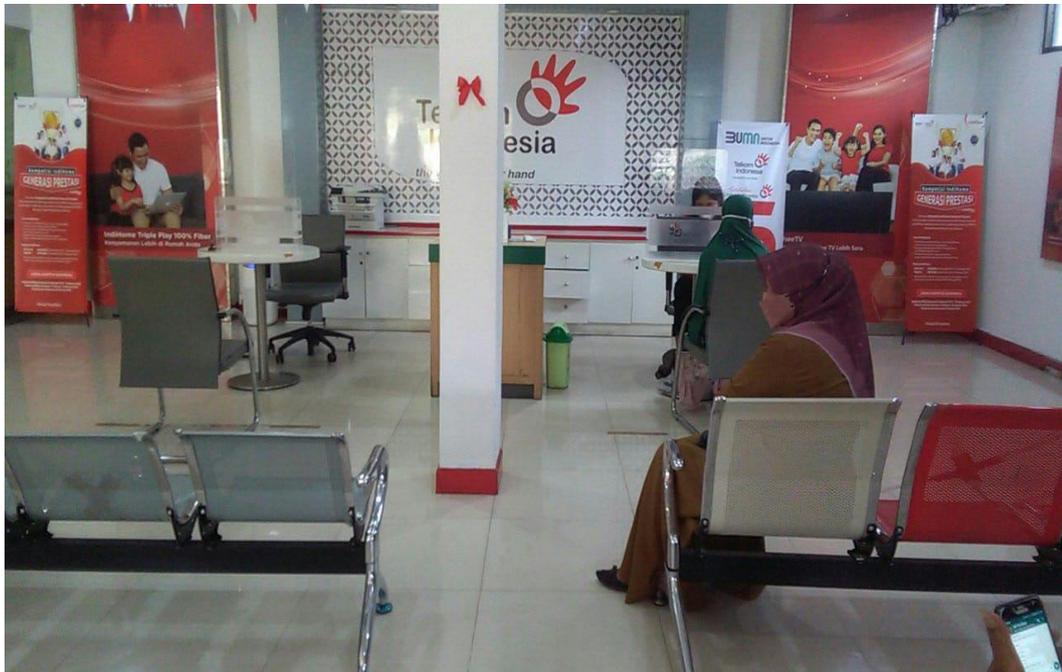
PERUSAHAAN PERSEROAN (PERSERO)
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. DAN ENTITAS ANAKNYA
LAPORAN ARUS KAS KONSOLIDASIAN
Untuk Tahun yang Berakhir pada Tanggal 31 Desember 2020
(Angka dalam tabel dinyatakan dalam miliaran Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

	Catatan	2020	2019
ARUS KAS DARI KEGIATAN OPERASI			
Penerimaan kas dari pelanggan dan operator lain		133.610	135.372
Penerimaan restitusi pajak		4.687	1.446
Penerimaan dari pendapatan bunga		806	1.093
Pembayaran kas untuk beban		(40.533)	(56.787)
Pembayaran pajak penghasilan badan dan final		(11.452)	(10.348)
Pembayaran kas kepada karyawan		(11.057)	(11.370)
Pembayaran beban bunga		(4.768)	(4.358)
Pembayaran sewa jangka pendek dan bernilai rendah	13	(3.731)	-
Pembayaran pajak pertambahan nilai - bersih		(2.593)	(861)
Penerimaan kas lainnya - bersih		348	762
Arus kas bersih yang dihasilkan dari kegiatan operasi		65.317	54.949
ARUS KAS DARI KEGIATAN INVESTASI			
Hasil dari penjualan aset tetap	12	236	1.496
Hasil dari klaim asuransi	12	234	197
Penerimaan dividen dari entitas asosiasi	10	5	11
Pembelian aset tetap	12,40	(29.560)	(35.131)
Penambahan penyertaan jangka panjang pada instrumen keuangan	11	(2.809)	(144)
Pembelian aset takberwujud	15,40	(2.538)	(2.008)
(Penempatan pada) hasil dari aset keuangan lancar lainnya - bersih		(796)	1.147
Penambahan penyertaan jangka panjang pada entitas asosiasi	10	(28)	(588)
Hasil dari pelepasan anak perusahaan		-	395
Akuisisi bisnis setelah dikurangi kas yang diperoleh	1d	-	(1.166)
Arus kas bersih yang digunakan untuk kegiatan investasi		(35.256)	(35.791)
ARUS KAS DARI KEGIATAN PENDANAAN			
Pencairan utang bank dan pinjaman lainnya	19,20	24.469	26.524
Pembayaran utang bank dan pinjaman lainnya	19,20	(24.380)	(18.983)
Pembayaran dividen kas kepada pemegang saham Perusahaan	30	(15.262)	(16.229)
Pembayaran dividen kas kepada pemegang saham nonpengendali entitas anak	21	(7.778)	(9.618)
Pembayaran kewajiban sewa	13	(4.802)	-
Penerimaan setoran modal pada entitas anak dari pemegang saham nonpengendali		-	59
Arus kas bersih yang digunakan untuk kegiatan pendanaan		(27.753)	(18.247)
KENAIKAN BERSIH KAS DAN SETARA KAS		2.308	911
DAMPAK PERUBAHAN KURS TERHADAP KAS DAN SETARA KAS		39	(108)
KAS DAN SETARA KAS PADA AWAL TAHUN	3	18.242	17.439
KAS DAN SETARA KAS PADA AKHIR TAHUN	3	20.589	18.242

Sumber: telkom.co.id



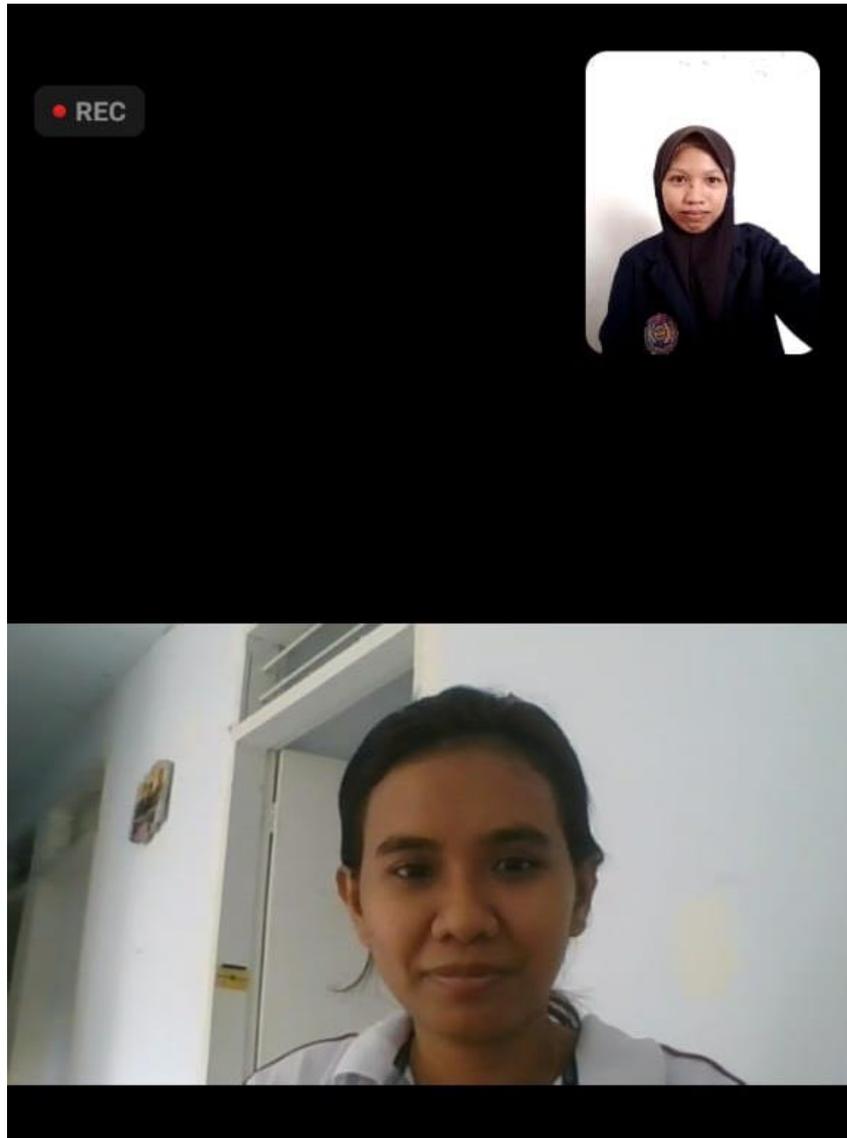
Gambar 1. Kantor Cabang Telkom Palopo



Gambar 2. Aktivitas pelayanan kepada pelanggan (sumber dari penulis ketika melakukan observasi langsung)



Gambar 3. Mesin Kios my *Indihome*



Gambar 4. Wawancara dengan off 3 sales Telkom Cabang Palopo melalui via zoom meeting

Surat Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALOPO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT (LPPM)

Lt. 2 Gedung MCC Universitas Muhammadiyah Palopo
Jl. Jend. Sudirman Km. 03 Binturu, Kota Palopo (91959) – Telp/Fax: (0471) 327429

Nomor : 444/III.3.AU/LPPM/F/2021 Palopo, 09 Agustus 2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Direktur PT. Telkom Palopo
Di_ _____
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa mahasiswa tingkat akhir yang akan menyelesaikan studi Strata Satu (S.1) pada Universitas Muhammadiyah Palopo diwajibkan menyusun karya ilmiah (Skripsi) sebagai salah satu syarat penyelesaian studi. Oleh karena itu, mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan penelitian untuk memperoleh data yang valid guna mendukung dan terlaksananya penyusunan Skripsi. Sehubungan dengan maksud tersebut, mohon kiranya diberikan izin meneliti, kepada:

Nama : Indah Sari
Stambuk/NIRM : 201730058
Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan/Program Studi : Akuntansi
Fakultas : FEB
Alamat : BTN.Nyiur Permai
No. Hp. : 081244541349

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian untuk penulisan Skripsi dengan judul **"Konsep Pelaporan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Kepada Customer Pada PT. Telkom Palopo"**.

Demikian permohonan dari kami, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'Alaikum Wr. Wb.

Kepala,

Goso, S.E., M.M
NIDN: 0912067603

Tembusan:
- Dekan Bersangkutan
- Peringgal

LEMBAR TURNITIN



REVISI KE-4.5.docx

Sep 13, 2021

14896 words / 100174 characters

REVISI KE-4.5.docx

Overview

29%

OVERALL SIMILARITY

repository.unhas.ac.id INTERNET	3%
www.scribd.com INTERNET	3%
repository.unimal.ac.id INTERNET	2%
id.wikipedia.org INTERNET	2%
jurnal.sebi.ac.id INTERNET	1%
wicaksonoriyana.blogspot.com INTERNET	1%
digilib.unila.ac.id INTERNET	1%
www.coursehero.com INTERNET	1%
digilibadmin.unismuh.ac.id INTERNET	1%
dspace.uil.ac.id INTERNET	<1%
aroyanagusmiyanto.blogspot.com INTERNET	<1%
repository.widyatama.ac.id INTERNET	<1%
www.researchgate.net INTERNET	<1%

Acc 13/9-21

Harrah

repository.umsu.ac.id	INTERNET	<1%
theses.uin-malang.ac.id	INTERNET	<1%
www.telkom.co.id	INTERNET	<1%
www.lontar.ui.ac.id	INTERNET	<1%
id.123dok.com	INTERNET	<1%
repositori.unsil.ac.id	INTERNET	<1%
repository.iainbengkulu.ac.id	INTERNET	<1%
rhiahanafi.blogspot.com	INTERNET	<1%
journal.ubaya.ac.id	INTERNET	<1%
repo.apmd.ac.id	INTERNET	<1%
repository.uin-suska.ac.id	INTERNET	<1%
jamal.ub.ac.id	INTERNET	<1%
repositori.umsu.ac.id	INTERNET	<1%
repository.unpas.ac.id	INTERNET	<1%
repository.radenintan.ac.id	INTERNET	<1%
tulisanntugas.blogspot.com	INTERNET	<1%
repository.uinjkt.ac.id	INTERNET	<1%
eprints.kwikkiangie.ac.id	INTERNET	<1%
digitalbisa.id	INTERNET	<1%
eprints.iain-surakarta.ac.id	INTERNET	<1%
www.hukumonline.com	INTERNET	<1%

jimfeb.ub.ac.id	INTERNET	<1%
ejournal.unair.ac.id	INTERNET	<1%
journal.trunojoyo.ac.id	INTERNET	<1%
eprint.stieww.ac.id	INTERNET	<1%
ocs.unud.ac.id	INTERNET	<1%
repositori.usu.ac.id	INTERNET	<1%
repository.upp.ac.id	INTERNET	<1%
tik.ft.unm.ac.id	INTERNET	<1%
kupdf.net	INTERNET	<1%
repository.umpalopo.ac.id	INTERNET	<1%
repository.uinjambi.ac.id	INTERNET	<1%

Indexed search repositories:

Submitted Works

Publications

Crossref

Crossref Posted Content

Identified from Similarity Report:

Small Matches (less than 25 words).

Identified sources:

None