Sustainability Report
Laporan Keberlanjutan
2017

Keberlanjutan Demi Mewujudkan Perusahaan Berstandar Global

Sustainability to Realize a Global Standard Company

Keberlanjutan Demi Mewujudkan Perusahaan Berstandar Global

Sustainability to Realize a Global Standard Company

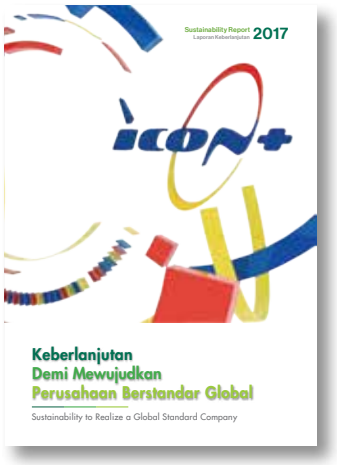
Guna mewujudkan misi menuju Perusahaan berstandar global, ICON+ menyusun strategi bisnis kedepan. Strategi tersebut dilakukan dengan mengoptimalisasikan penerapan Sistem Manajemen berstandar ISO untuk menghasilkan produktivitas yang bermutu tinggi dan berdaya saing.

Dalam penerapannya, ICON+ senantiasa berkomitmen untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip SMK3 serta digitalisasi proses bisnis guna mencapai profitabilitas, kinerja yang terbaik, dan Perusahaan yang berkelanjutan.

In order to realize the mission towards a global standard company, ICON+ develops a business strategy going forward. The strategy is carried out by optimizing the implementation of ISO-standardized Management Systems to produce high-quality and competitive productivity.

In its implementation, ICON+ is constantly committed to implementing SMK3 principles and digitizing business processes in order to achieve profitability, the best performance, and a sustainable company.

Disclaimer



Beberapa bagian tertentu dalam Laporan Keberlanjutan ini bersifat pandangan ke depan *(forward-looking statement)*, termasuk tentang ekspektasi dan proyeksi atas kinerja keberlanjutan di masa mendatang. Pernyataan seperti ini umumnya mengunakan kata “komitmen”, “percaya”, “mengharapkan”, “mengantisipasi”, “memperkirakan”, “memproyeksikan”, atau kata-kata serupa lainnya. Selain itu, seluruh pernyataan yang bukan merupakan fakta historis, dalam laporan keberlanjutan ini dapat dikategorikan sebagai *forward looking statement*. Walaupun kami percaya bahwa ekspektasi tersebut akan terbukti benar. Pernyataan yang mengandung pandangan ke depan memuat risiko dan ketidakpastian, termasuk akibat perubahan-perubahan dalam lingkungan ekonomi, politik, dan sosial di Indonesia.

Certain parts of this Sustainability Report are forward-looking statements, including expectations and projections of future sustainability performance. Statements like these generally use the words "commitment", "believe", "expect", "anticipate", "estimate", "project", or other similar words. In addition, all statements which are not historical facts, in this sustainability report can be categorized as a forward looking statement. Although we believe that these expectations will be proven correct. Statements containing forward-looking views contain risks and uncertainties, including the consequences of changes in the economic, political and social environment in Indonesia.

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi : **[G4-31]**

For further information please contact : **[G4-31]**

PT Indonesia Comnets Plus

Kawasan PLN Cawang
Jl. Mayjend Sutoyo Nomor 1 Ciliitan
Jakarta Timur 13640
Telepon : +62 21 525 3019
Faksimili : +62 21 525 3659
email : humas@iconpln.co.id

Laporan Keberlanjutan PT Indonesia Comnets Plus 2017 juga dapat dilihat dan di unduh di:

PT Indonesia Comnets Plus Sustainability Report 2017 can also viewed and downloaded in :

www.iconpln.co.id

Daftar Isi
Table of Contents

03 Disclaimer
Disclaimer
04 Daftar Isi
Table of Contents

06 Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
Highlights of Sustainable Performance

06 Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
Highlights of Sustainable Performance
09 Kinerja Keberlanjutan Sosial
Sustainable Social Performance
10 Penghargaan dan Sertifikasi
Awards and Certifications

13 Laporan Direktur Utama
Board of Directors Report

18 Tentang Laporan Keberlanjutan
About Sustainability Report

29 Profil Perusahaan
Company Profile

30 Identitas Perusahaan
Corporate Identity
31 Visi, Misi Perusahaan
Vision and Mission
32 Nilai Budaya
Corporate Culture
33 Produk dan Jasa
Products and Services
35 Layanan Pasar
Market Services
35 Skala Perusahaan
Company Scale
36 Profil Pemegang Saham
Shareholders Profile
37 Keanggotaan dalam Asosiasi Industri dan Organisasi Lainnya
Membership in Industrial Associations and Other Organizations
38 Struktur Organisasi
Organization Structure
40 Wilayah Operasional
Operational Area
42 Daftar Alamat Kantor
Office Address List
44 Profil Sumber Daya Manusia
Human Resources Profile
47 Hubungan Dengan Para Pemasok (*Supply Chain*)
Relations with Suppliers (Supply Chain)
47 Perubahan Signifikan
Significant Changes
47 Pendekatan dalam Prinsip Pencegahan
Approach in Prevention Principle

48 **Tata Kelola Keberlanjutan**
Sustainable Governance

53 Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)
General Meeting of Shareholders (GMS)
54 Dewan Komisaris
Board of Commissioners
61 Direksi
Board of Directors
64 Kebijakan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi
Remuneration Policy of the Board of Commissioners and Directors
66 Peran Badan Tata Kelola Tertinggi dalam Evaluasi Kinerja Ekonomi, Lingkungan, dan Sosial
The Role of the Supreme Governance Agency in Evaluating the Economic, Environmental and Social Performance
66 Peran Badan Tata Kelola Tertinggi dalam Manajemen Risiko
The Role of the Supreme Governance Agency in Risk Management
67 Kode Etik ICON+
Code of Conduct
72 Peran Badan Tata Kelola Tertinggi dalam Whistle Blowing System
The Role of Supreme Government Agency in Whistle Blowing System

74 **ICON+ Untuk Indonesia**
ICON+ for Indonesia

80 **Keberlanjutan yang Ramah Lingkungan**
Sustainability in Environmentally Friendly

80 Keberlanjutan dalam Praktik Usaha yang Ramah Lingkungan
Sustainability in Environmentally Friendly Business Practices
84 Keberlanjutan dalam Pengembangan Sosial Kemasyarakatan
Sustainability in Community Social Development
86 Keberlanjutan dalam Menjaga Kesehatan dan Keselamatan Kerja
Sustainability in Maintaining Occupational Health and Safety
90 Keberlanjutan dalam Perlindungan Konsumen
Sustainability in Consumer Protection

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
Highlights of Sustainable Performance

Keuangan | Financial

Posisi Keuangan
Financial Position

dalam jutaan Rupiah
in millions rupiah

Uraian Description	2017	2016	2015
Total Aset Total Assets	2.606.002	2.272.021	2.070.866
Total Ekuitas Total Equity	1.735.927	1.411.486	1.195.324
Laba Sebelum Pajak Profit before Tax	460.810	352.708	337.172
Pendapatan Usaha Operating Revenues	1.843.103	1.625.880	1.609.237
Laba Tahun Berjalan Current Year Profit	338.107	223.689	202.216
Laba Usaha Operating Profit	458.045	352.708	337.172

Operasional Operational

Ekonomi
Economics

91,56
(Sehat "AA") | (Healthy "AA")
Tingkat Kesehatan Perusahaan
The Company Health Level

Rp1.88
triliun | trillion
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan
Directly- Generated Economic Value

Rp1.54
triliun | trillion
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan
Distributed Economic Value

Rp338.10
miliar | billion
Nilai Ekonomi yang Ditahan
Retained Economic Value

Kontribusi Terhadap Negara
Contributions to the State

Rp128,85
PPh Badan
Corporate Income Tax

Rp25,14
miliar | billion
Biaya Hak Penyelenggaraan Telekomunikasi
Cost of Telecommunication Operation Rights

Ketenagakerjaan
Employment

597
orang | People
Jumlah pegawai
Total employee

1,9%
Tingkat *turnover*
Turnover rate

285
Peserta pelatihan
Training participants

Rp10,44
miliar | billion
Biaya peningkatan kompetensi karyawan
The cost of increasing employee competency

85,65%
Indeks Kepuasan karyawan ICON+
ICON + Employee Satisfaction Index

Rp3,69
miliar/sdm | billion/hr
Tingkat produktivitas pegawai
Employee productivity level

Kemasyarakatan
Society

Rp474
juta | million

Alokasi Dana Tanggung Jawab Sosial Perusahaan kepada Masyarakat
Allocation of Corporate Social Responsibility Fund to Public

Lingkungan
Environment

Rp36
juta | million

Alokasi Dana Tanggung Jawab Sosial Perusahaan kepada Lingkungan
Allocation of Funds for Corporate Social Responsibility to the Environment

11.930.545
kwh

Konsumsi Listrik
Electricity Consumption

Pelanggan
Customer

99,80%

Service Level Agreement Layanan non SCADA
Non-SCADA Service Level Service Agreement

89,8%
puas | satisfy

Rata-rata capaian
Average performance

99,97%

Service Level Agreement Layanan SCADA
SCADA Service Level Service Agreement

85,1%

Indeks Loyalitas Pelanggan
Customer Loyalty Index

100%

Penanganan Pengaduan Pelanggan
Customer Complaint Handling

84,3%

Indeks Kekuatan Merek
Brand Strength Index

Kinerja Keberlanjutan Sosial
Sustainable Social Performance

ICON+ memandang penerapan dari Tanggung Jawab Sosial Perusahaan sebagai bentuk pertanggungjawaban akan keberadaan ICON+ kepada seluruh Pemangku Kepentingannya. Pendekatan ini menandakan bahwa Tanggung Jawab ICON+ sebenarnya tidak hanya dilihat dari sudut pandang sosial saja, tetapi juga mencakup aspek ekonomi dan lingkungan hidup. ICON+ memaknai ini sebagai perwujudan *Sustainable Development*.

Dari sudut pandang ekonomi, ICON+ memiliki Tanggung Jawab terhadap kinerja yang tumbuh secara sehat dan berkelanjutan. Dari sudut pandang sosial, ICON+ memiliki Tanggung Jawab untuk mendukung Pemerintah Indonesia dalam memberdayakan masyarakat Indonesia. Dari sudut pandang lingkungan hidup, ICON+ bertanggung jawab untuk memelihara lingkungan hidup.

ICON+ views the implementation of Corporate Social Responsibility as a form of accountability for ICON+'s existence to all its Stakeholders. This approach signifies that ICON+ Responsibility is actually not only seen from a social perspective, but also covers economic and environmental aspects. ICON+ interpret this as the materialization of Sustainable Development.

From economic perspective, ICON+ has the responsibility for healthy and sustainable growth. From social perspective, ICON+ has the responsibility to support the Indonesian government in empowering the Indonesian people. From environmental perspective, ICON+ has the responsibility for conservating the environment.

Jumlah Penyaluran Dana Pelestarian Lingkungan Total Distribution of Environmental Conservation Fund	2017	Rp35.963.000
Jumlah Penyaluran Dana Pengembangan Sosial Kemasyarakatan Total Distribution of Social Development Fund	2017	Rp473.669.916
Jumlah Penyaluran Dana Kesehatan dan Keselamatan Kerja Total Distribution of Occupational Safety and Health Fund	2017	Rp7.414.663.040

Penghargaan dan Sertifikasi [G4-15]
Awards and Certifications [G4-15]

Penghargaan | Awards

Selama tahun 2017, ICON+ berhasil meraih pengakuan oleh berbagai pihak independen baik nasional maupun internasional, diantaranya adalah:

Throughout 2017, Icon+ has earned recognition from various independent parties both nationally and internationally, including:

Indonesia Best Electricity Awards 2017
TOP 5 Electrical Supporting Company
from Majalah Listrik Indonesia

JIEP Award - ICT Partnership
from JIEP Ecogreen Industrial Estate

Excellence Partner Awards of the Year
from EnGenius

Penghargaan yang Diperoleh Karyawan Dibidang Olahraga
Awards Received by Employees in Sports

Jenis Penghargaan Awards	Lembaga/ Badan Pemberi Penghargaan Grantor
Juara 3 Liga Basket Operator | 3rd place in the Operator Basketball League	PT PLN (Persero)
Juara Umum Cabang Olahraga Renang | Grand Champion in Swimming	
Medali Perak Renang Gaya Dada Putri 100 m | Silver Medal in Women's Breaststroke 100 M	
Medali Perunggu Renang Gaya Dada Putri 50 m | Bronze Medal in Women's Breaststroke 50 M	
Medali Perunggu Renang Gaya Dada Putri 100 m | Bronze Medal in Women's Breaststroke 100 M	
Medali Perunggu Renang Gaya Dada Putra 50 m | Bronze Medal in Men's Breaststroke 50 M	
Juara Umum Cabang Olahraga Bowling | Grand Champion in Bowling	
Medali Perak Perorangan Wanita | Bronze Medal in Women's Individual	
Medali Emas (Fun Games) | Gold Medal in Fun Games	
Medali Emas Grup | Group Gold Medal	
Juara Umum Cabang Olahraga Billiard | Grand Champion in Billiard	

Sertifikat | Certificate

Information Security Management System – ISO/IEC 27001:2013
No. IS 605624
11 September 2016 - 11 September 2019
BSI (British Standards Institution)

IT Service Management System – ISO/IEC 20000-1:2011
No. ITMS 678719
02 November 2017 – 01 December 2020
BSI (British Standards Institution)

Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Occupational Health and Safety Management System
SK Kementerian Ketenegakerjaan Republik Indonesia
No. 201 Tahun 2017
Decree of the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia No. 201 of 2017
14 July 2017 - 2020
Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia
Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia

Tier Certification of Design Documents (Tier 3)
2016-2018
Uptime Institute®

Sistem Manajemen Mutu
Quality Management System
SNI ISO 90001:2015
30 Agustus 2016 - 29 Agustus 2019
August 30, 2016 - August 29, 2019
Lembaga Sertiifikasi Sistem manajemen Mutu
Quality Management System Certification Agency

Hikmat Dradjat

Plt. Direktur Utama
Act. President Director

Laporan Direktur Utama [G4-1] [G4-2]

Board of Directors Report [G4-1] [G4-2]

Keberlanjutan ICON+ untuk Mewujudkan Perusahaan Berstandar Global

Sustainability of ICON+ to Realize a Global Standard Company

Pemangku kepantingan yang kami hormati,
Puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Kuasa atas rahmat- Nya kami mampu melalui tahun 2017 dengan penuh semangat serta hasil yang menggembirakan.

Sebagai bagian dari upaya membangun keberlanjutan usaha, ICON+ terus meningkatkan kapasitas dan kualitas dengan memperhatikan kompetensi SDM, peningkatan kualitas pelayanan dan strategi teknologi terkini. Kami berharap kompetensi dan keahlian kami akan semakin matang dan dapat menjadi salah satu sumber kemajuan ekonomi nasional dalam konteks dukungan kami terhadap rangkaian proses bisnis industri kelistrikan nasional.

Hal tersebut kami coba wujudkan dalalam buku Laporan Keberlanjutan ini melalui tema *"Menuju Perusahaan Berstandar Global"*. Dalam pandangan kami tema ini tidaklah berlebihan, tetapi merupakan manifestasi dari berbagai upaya serta kiprah kami selama ini. Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa sebagai entitas bisnis, ICON+ tidaklah semata memikirkan keuntungan semata sebagai bagian dari komitmen keberlanjutan usaha. Keberlanjutan yang kami uraikan ke dalam aspek utama yaitu: ekonomi, pelestarian lingkungan, sosial, ketenaga kerjaan, serta konsumen.

ICON+ untuk Keberlanjutan Ekonomi

Sepanjang tahun 2017 usaha ICON+ mengalami pertumbuhan yang baik. Hal ini menjadi dasar kuat untuk mengukur indikator keberlanjutan dari aspek ekonomi. Pencapaian tersebut berkat pengelolaan perusahaan yang baik, terarah dan terintegrasi yang dimulai dari penetapan tujuan, sasaran dan strategi. Melalui peningkatan kinerja operasional yang semakin handal, ICON+ dapat meningkatkan nilai ekonomi langsung yang dihasilkan, didistribusikan, dan ditahan.

Kami bersyukur bahwa jumlah nilai ekonomi langsung yang dihasilkan di tahun 2017 meningkat Rp217 miliar dari tahun sebelumnya. Nilai tersebut merupakan jumlah pendapatan yang dihasilkan dari setiap aktivitas bisnis yang dijalankan oleh Perusahaan.

Sedangkan, jumlah nilai ekonomi yang didistribusikan meningkat Rp122,86 miliar . Nilai tersebut merupakan jumlah pengeluaran yang didistribusikan ICON+ kepada para Pemangku Kepentingan. Sementara itu, jumlah nilai ekonomi yang ditahan, yang merupakan selisih dari nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dengan nilai ekonomi yang didistribusikan, dapat meningkat Rp114,42 miliar.

Dear Stakeholders,
Our greatest gratitude to the presence of God Almighty for His mercy, we were able to go through 2017 full of enthusiasm and encouraging results.

As part of our efforts to build business sustainability, ICON+ continues to improve capacity and quality with regard to HR competencies, improving service quality, and the latest technology strategies. We hope that our competencies and expertise will be more mature and can be one source of national economic progress in our support for the national electricity industry business process chain.

We try to realize it in this Sustainability Report through the theme "Towards a Global Standard Company". In our view this theme is not excessive, but it is a manifestation of our various efforts and actions. We are also fully aware that as a business entity, ICON+ is not merely a matter of profit, rather than as part of a commitment to business sustainability. We elaborate sustainability in five main aspects, they are: economic, environmental preservation, social, employment, and consumer.

ICON+ for Economic Sustainability

Throughout 2017, ICON+'s business experienced an encouraging growth. This become a strong basis for measuring sustainability indicators of economic aspects. This achievement is due to a good ,directed, and integrated management of the Company that starts from the determination of goals, objectives, and strategies. Through increasingly reliable operational performance, ICON+ is able to increase the direct economic value that is generated, distributed, and detained.

We are grateful that the amount of direct economic value generated in 2017 increased by Rp217 billion from the previous year. This value is the amount of income generated from each business activity carried out by the Company.

Meanwhile, the amount of economic value distributed increased by Rp122,86 billion. This value represents the amount of expenditure distributed by ICON+ to Stakeholders. Whereas, the amount of detained economic value, which is the difference from the direct economic value generated by the economic value distributed, can increase by Rp114,42 billion.

ICON+ untuk Keberlanjutan Lingkungan

ICON+ berkomitmen menjaga kelestarian lingkungan dalam setiap kegiatan usahanya sesuai dengan regulasi perundangan-undangan yang berlaku. Komitmen ICON+ tersebut dituangkan dalam program tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan yang mengacu pada Surat Keputusan Direksi No. 072/SK/001/Pusat/ICON+/2010 tanggal 6 September 2010 tentang Panduan Penyelenggaraan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Kami membiasakan gaya hidup hemat energi di lingkungan perusahaan dengan menerapkan konsep *green office* di antaranya dengan efisiensi penggunaan listrik dan kertas dalam operasional kantor sehari-hari. Konsep tersebut diharapkan dapat memberi dampak positif bagi ICON+ dalam mewujudkan efisiensi energi dan biaya operasional Perusahaan.

Pada tahun 2017 kami telah menyalurkan dana CSR di bidang lingkungan sebesar Rp36 juta. Sementara itu sebagai bagian dari pelaksanaan hemat energi, pengeluaran konsumsi listrik sebesar 11.930.545 kWh. **[G4-EN6]**

ICON+ untuk Keberlanjutan Sosial

Bagi kami, masyarakat memiliki peran yang sangat berarti bagi keberlangsungan Perusahaan. Untuk itu, ICON+ memiliki komitmen dan tanggungjawab untuk membantu pengembangan masyarakat melalui kegiatan CSR. Bagi ICON+ program CSR merupakan suatu komitmen berkelanjutan dan suatu tanggung jawab terhadap konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas, dan lingkungan.

Melalui gerakan CSR yang dilakukan, Perusahaan telah memberikan kontribusi kepada pengembangan ekonomi dari komunitas setempat ataupun masyarakat luas. Pelaksanaan CSR juga dirancang dengan memperhatikan tujuan pembangunan berkelanjutan yang berprinsip memenuhi kebutuhan saat ini, tanpa mengabaikan hak generasi mendatang. Pada tahun 2017 kami telah menyalurkan dana Rp474 juta CSR kepada masyarakat.

ICON+ menyadari bahwa untuk terus tumbuh dan berkembang diperlukan peran serta masyarakat sekitar. Hal ini menjadi landasan pokok Perusahaan untuk senantiasa memelihara hubungan baik dan ikut mengembangkan program tanggung jawab sosial Perusahaan terhadap masyarakat di setiap unit kerja Perusahaan beroperasi.

Dalam rangka meningkatkan nilai sosial dan citra Perusahaan serta bentuk kontribusi masyarakat, ICON+menjalin kerja sama dengan organisasi dan lembaga masyarakat, baik di Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah setempat. Dalam pelaksanaan program tanggungjawab sosial Perusahaan, kebijakan ICON+ mengacu pada Surat Keputusan Direksi No. 072/SK/001/PUSAT/ICON+/2010 tanggal 6 September 2010 tentang Panduan Penyelenggaraan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) serta Surat Keputusan 13115/SK/001/PUSAT/ICON+/2015 tentang Mekanisme Identifikasi Komunitas Utama Perusahaan PT Indonesia Comnets Plus.

ICON+ for Environmental Sustainability

ICON+ is committed to preserving the environment in every business activity in accordance with applicable laws and regulations. ICON+'s commitment is set forth in the Company's responsibility program for the environment which refers to the Directors Decree No. 072/SK/001/Pusat/ICON+/2010 dated September 6, 2010 regarding Guidelines for Implementing Corporate Social Responsibility (CSR) Programs.

We familiarize an energy-saving lifestyles in the corporate environment by implementing the green office concept, including the efficient use of electricity and paper in day-to-day office operations. The concept is expected to have a positive impact for ICON+ in realizing the Company's energy efficiency and operating costs.

In 2017 we have channeled CSR funds in the environmental field of Rp36 million. Meanwhile as part of the implementation of energy saving, the electricity consumption expenditures amounted to 11.930.545 kWh **[G4-EN6]**

ICON+ for Social Sustainability

For us, the community has a very meaningful role for the sustainability of the Company. Therefore, ICON+ has a commitment and responsibility to assist community development through CSR activities. For ICON+, a CSR program is an ongoing commitment and a responsibility to consumers, employees, shareholders, communities, and the environment.

Through the CSR movement, the Company has contributed to the economic development of the local or even wider community. The implementation of CSR is also designed by taking into account the goals of sustainable development with the principle of meeting current needs, without neglecting the rights of future generations. In 2017 we channeled Rp474 million in CSR funds to community.

ICON+ realizes that to continue to grow and develop, the participation of the surrounding community is needed. This has become the main foundation of the Company to maintain good relations and contribute to developing the Company's social responsibility program for the community in every operating unit of the Company.

In order to enhance the social value and corporate image, as well as form of community contributions, ICON+ collaborates with community organizations and institutions, both at the Central and Local Governments. In implementing the Corporate Social Responsibility program, ICON+ policy refers to the Directors Decree No. 072/SK/001/PUSAT/ICON+/2010 dated September 6, 2010 regarding the Guideline to Implement Corporate Social Responsibility (CSR) Programs, and Decree No. 13115/SK/001/PUSAT/ICON+/2015 regarding the Identification Mechanism of Main Community of PT Indonesia Comnets Plus.

ICON+ untuk Keberlanjutan Ketenagakerjaan dan Pelanggan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek terpenting dalam keberlanjutan usaha. Tanpa dukungan SDM yang baik, Perusahaan tidak akan memiliki jaminan keberlanjutan usaha. Sebab, manusialah yang menggerakkan usaha. Karena itu, kami sangat memperhatikan kepentingan SDM baik kesejahteraan maupun keselamatan kerja dan kesehatan kerja (K3).

Pada tahun 2017 jumlah tenaga kerja pada 2017 mencapai 597 orang dengan *tingkat turn over* 1,9%. ICON+ terus berupaya agar setiap karyawan dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan diri sendiri dan masyarakat sekitar yang berada pada lingkungan operasional, agar dapat dihasilkan produktivitas kerja yang baik dan sesuai dengan kriteria Perusahaan. Untuk itu, pengelolaan K3 ICON+ difokuskan mencapai tingkat kecelakaan nihil atau *zero accident*. Komitmen tersebut diwujudkan melalui program pelatihan dan sosialisasi K3, pelayanan K3, pencegahan penyakit akibat kerja, serta syarat kesehatan kerja. Lebih dari itu, ICON+ juga selalu menanamkan budaya dan etos kerja aman, selamat, sehat, dan ramah lingkungan sebagai pedoman aktivitas dan kegiatan para karyawan.

Kami juga terus tercipta hubungan yang harmonis dan kesetiaan pelanggan ICON+ secara intensif terus menjalin komunikasi dengan pelanggan, dan secara berkala menyelenggarakan berbagai kegiatan di antaranya; sosialisasi terkait produk yang ditawarkan kepada pelanggan, serta layanan pengaduan dan menjawab keluhan.

Pada aspek pelanggan untuk pencapaian *Customer Satisfaction Index* adalah sebesar 89,8% dengan kategori "Puas".

Tata Kelola ICON+ Secara Berkelanjutan

Kami terus berupaya memaksimalkan penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance* – GCG). Yaitu melalui prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggungjawab, kemandirian, dan kewajaran dalam setiap kegiatan operasionalnya. Hal tersebut menjadi komitmen ICON+ dalam penerapan GCG serta terlihat dari kepercayaan pihak eksternal kepada Perusahaan.

Sebagai bagian dari pijakan penting dalam tata kelola keberlanjutan ICON+, manajemen telah menetapkan Roadmap GCG tahun 2015–2018. Sebuah roadmap yang diselaraskan dengan Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) dan perencanaan strategis dalam implementasi GCG secara berkelanjutan. Roadmap GCG menjadi panduan yang akan memberikan peta jalan bagi penerapan GCG di Perusahaan secara konsisten dan berkesinambungan. Sasaran akhir yang hendak dicapai Perusahaan adalah posisi sebagai Perusahaan global yang penetapan strateginya melalui pendekatan CSR Global menuju *Good Sustainability Citizenship*.

Kami juga melakukan penilaian (*assessment*) terhadap penerapan GCG secara berkala. Pada tahun 2017, ICON+ melaksanakan *self assessment* GCG dengan raihan skor 94,27**,** masuk dalam kategori Sangat Baik**.**

ICON+ for Labor and Customers Sustainability

Human Resources (HR) is the most important aspect of business sustainability. Without good HR support, the Company will not have an assurance of business sustainability, because it is human who drives the business. Therefore, we are paying much attention on the interests of HR, both on the welfare and occupational health and safety (OHS).

In 2017 the number of labors in 2017 reached 597 people with a turn over rate of 1,9%. ICON+ continues to strive so that every employee can work in a healthy manner without endangering themselves and the surrounding community who are in an operational environment, so that they can generate good productivity and in accordance with the Company's criteria. Hence, ICON+ OHS management is focused on achieving zero accident rates. This commitment is realized through OHS training and socialization programs, OHS services, prevention of occupational diseases, and occupational health requirements. Moreover, ICON+ also always instills a work culture and ethic that is safe, safe, healthy, and environmentally friendly as a guideline for employees' activities.

We also continue to create an intensive harmonious and loyal relationship with ICON+'s customers to establish communication with them, and periodically hold various activities including; socialization regarding products offered to customers, as well as service complaints.

On the customer aspect, the achievement of Customer Satisfaction Index is 89,8% with the category "Satisfied".

ICON+ for Governance Sustainability

We continue to strive to maximize the implementation of Good Corporate Governance (GCG) principles. Through the principles of openness, accountability, responsibility, independence, and fairness in every operational activity. These are ICON+'s commitment in implementing GCG and can be seen from the trust given to the Company from external parties.

As part of an important foothold in ICON+'s sustainability governance, management has established the 2015-2018 GCG Roadmap. A roadmap that is aligned with the Company's Long Term Plan (RJPP) and sustainable strategic planning in GCG implementation. The GCG Roadmap is a guide that will provide a consistent and continuous roadmap for GCG implementation in the Company. The ultimate goal to be achieved by the Company is the position as a global company whose strategy is determined through the Global CSR approach to Good Sustainability Citizenship.

We also conduct regular assessments of the implementation of GCG. In 2017, ICON+ carried out GCG self assessment with a score of 94,27, and included in the Very Good category.

Apresiasi

Kami menyadari bahwa pencapaian serta prestasi yang diraih ICON+ pada tahun 2017 tidak dapat dilepaskan dari dukungan serta kontribusi para Pemangku Kepentingan. Dukungan mereka sangatlah penting dalam upaya mewujudkan keberlanjutan usaha.

Untuk itu, atas nama Direksi kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh Pemangku Kepentingan yang meliputi Pemegang Saham, pegawai, pemerintah, pelanggan, mitra usaha, dan organisasi kemasyarakatan. Komitmen dan kontribusi mereka sangatlah penting untuk keberlanjutan usaha ICON+.

Appreciation

We recognize that the achievements and accomplishments by ICON+ in 2017 cannot be separated from the support and contributions of the Stakeholders. Their support is extremely crucial in the effort to realize business sustainability.

Therefore, on behalf of the Board of Directors, we would like to express our highest appreciation to all Stakeholders, including Shareholders, employees, the government, customers, business partners, and community organizations. Their commitment and contribution is very important for ICON+'s business continuity.

Jakarta, 2018

Hikmat Dradjat
Plt. Direktur Utama
Act. President Director

Ardian Cholid
Plt. Direktur Niaga
Act. Director of Commerce

Rully Fasri
Plt. Direktur Perencanaan dan Operasi
Act. Director of Planning and Operations

Hikmat Dradjat
Plt. Direktur Utama
Act. President Director

Kuswowo
Plt. Direktur Keuangan dan SDM
Act. Director of Finance and HR

Tentang Laporan Keberlanjutan Ini

About this Sustainability Report

Laporan keberlanjutan Perusahaan (*Corporate Sustainability Report*), untuk selanjutnya disebut "Laporan", merupakan salah satu bentuk upaya PT Indonesia Comnets Plus atau ICON+ untuk lebih transparan dan informatif bagi seluruh Pemangku Kepentingan (*Stakeholder*) tentang pencapaian dan kinerja keberlanjutan. Laporan ini akan secara konsisten disampaikan secara berkala tiap tahun. Laporan ini berfungsi sebagai dokumentasi kinerja dan komitmen ICON+ sepanjang tahun 2017. Laporan ini juga dapat diakses oleh seluruh Pemangku Kepentingan melalui **www.iconpln.co.id** . **[G4-29] [G4-30] [G4-13]**

Laporan ini disusun antara lain untuk memenuhi ketentuan Undang-undang tentang Perseroan Terbatas yang mewajibkan penyampaian Laporan kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dalam Laporan Tahunan. TJSL menurut Pasal 1 Undang-undang No.40 Tahun 2007 adalah, "komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya."

Meskipun badan hukum kami bukanlah Perseroan Terbatas, kami memiliki kesadaran dan komitmen menyampaikan kinerja keberlanjutan ICON+ dalam bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial selama tahun 2017 kepada para Pemangku Kepentingan.

The Corporate Sustainability Report, hereinafter referred to as "Report", is one form of the efforts of PT Indonesia Comnets Plus or ICON+ to be more transparent and informative for all Stakeholders on the achievement and sustainability performance. This report will be consistently delivered annually. This report serves as a documentation of ICON+ performance and commitment throughout 2017. This report can also be accessed by all Stakeholders through **www.iconpln.id**. **[G4-29] [G4-30] [G4-13]**

This report was prepared, among others, to comply with the provisions of the Law on Limited Liability Companies which require the submission of reports on Social and Environmental Responsibility (TJSL) activities in the Annual Report. TJSL according to Law No. 40 Article 1 of 2007 is, "the company's commitment to participate in sustainable economic development in order to improve the quality of life and the environment that is beneficial, both for the Company itself, the local community, and society in general."

Although our legal entity is not a Limited Liability Company, we have the awareness and commitment to deliver ICON+'s sustainability performance in the economic, environmental, and social fields during 2017 to the Stakeholders.

Ruang Lingkup dan Batasan Laporan Keberlanjutan

Seluruh data dan informasi yang tertulis dalam laporan keberlanjutan ini disampaikan berdasarkan prinsip materialitas, yakni mengutamakan pengungkapan informasi yang dapat memberikan gambaran dan pemahaman secara utuh atas kinerja Perusahaan yang berkelanjutan. Materi dalam pelaporan disusun dengan mengedepankan pendekatan pada segala hal yang berhubungan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan, meliputi aspek ekonomi, lingkungan dan sosial. **[G4-15]**

Laporan ini adalah untuk periode 1 Januari - 31 Desember 2017 yang merupakan kelanjutan dari penerbitan sebelumnya, Laporan Keberlanjutan Tahun 2016. Laporan ini mencakup kegiatan ICON+ sebagaimana tercantum dalam Laporan keuangan konsolidasian.

Informasi aspek kinerja keberlanjutan yang diungkapkan dalam laporan ini hanya mencakup kinerja keberlanjutan Perusahaan, tidak termasuk perusahaan patungan, mitra bisnis atau para pemasok yang berada di luar kendali Perusahaan. Namun demikian, aspek materi yang dapat dikendalikan oleh ICON+ seperti hak asasi manusia, praktek tenaga kerja, kepatuhan terhadap hukum dan regulasi serta perjanjian kontrak dari para jaringan pemasok tercakup dalam laporan ini. **[G4-17] [G4-21] [G4-28]**

Validasi dan *Assurance* Laporan **[G4-33]**

ICON+ menjunjung tinggi prinsip transparansi dan laporan yang berimbang, sehingga dalam Laporan ini diuraikan berbagai tantangan, rintangan dan kinerja yang kurang baik selain berbagai keberhasilan dan pencapaian selama periode pelaporan. ICON+ menjamin validitas yang ditampilkan dalam Laporan melalui dua pendekatan, yakni pertama menggunakan data keuangan *audited* untuk kinerja keuangan dan kedua menggunakan data material pendukung yang disampaikan langsung oleh unit terkait, disertai pelaksanaan proses verifikasi internal bertahap, dilanjutkan dengan proses *assurance* terbatas terhadap beberapa indikator aspek material yang ditampilkan. Teknik pengukuran data finansial yang digunakan berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Indonesia dan untuk data keberlanjutan menggunakan teknik pengukuran data yang berlaku secara internasional.

Meskipun hingga saat ini, ICON+ belum melakukan kebijakan verifikasi Laporan Keberlanjutan oleh pihak eksternal. Namun demikian, seluruh informasi yang diungkapkan dalam Laporan Keberlanjutan ini telah melalui proses verifikasi oleh Dewan Komisaris, Direksi, dan manajemen Perusahaan sehingga kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini dapat dipertanggungjawabkan dan diandalkan. Selain itu, penyusunan Laporan Keberlanjutan ini dilakukan dengan menjunjung tinggi prinsip Keseimbangan (*Balance*), Komparabilitas (*Comparability*), Akurasi (*Accuracy*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*), Kejelasan (*Clarity*), dan Keandalan (*Reliability*).

Scope and Limitations of Sustainability Reports

All data and information written in this sustainability report are submitted based on the principle of materiality, which is prioritizing the disclosure of information that can provide an overall picture and understanding of the Company's ongoing performance. The material in reporting is prepared by prioritizing approaches to all matters relating to the principles of sustainability, including economic, environmental, and social aspects. **[G4-15]**

This report is for the period of 1 January - 31 December 2017 which is a continuation of the previous publication, the 2016 Sustainability Report. This report covers ICON+ activities as stated in the consolidated financial statements.

Information on the aspects of sustainability performance disclosed in this report only covers the Company's sustainability performance, not including joint ventures, business partners, or suppliers that are beyond the Company's control. However, the material aspects that can be controlled by ICON+ such as human rights, labor practices, compliance with laws and regulations, and contractual agreements from supplier networks are included in this report. **[G4-17] [G4-21] [G4-28]**

Report Validation and Assurance **[G4-33]**

ICON+ upholds a balanced principles of transparency and reporting, hence various challenges, obstacles, and poor performance in addition to various achievements and accomplishments during the reporting period are outlined in this Report. ICON+ ensures the validity displayed in the Report through two approaches; first using audited financial data for financial performance, and second using supporting material data delivered directly by the related unit, accompanied by the implementation of a gradual internal verification process, followed by a limited assurance process for several material aspect indicators displayed. The technique of measuring financial data used based on the Indonesian Financial Accounting Standards (PSAK) Statement and for sustainability data uses data measurement techniques that apply internationally.

Although up to present, ICON+ has not yet carried out a verification policy on the Sustainability Report by external parties, however, all information disclosed in this Sustainability Report has gone through a verification process by the Board of Commissioners, Directors, and the Company management so that the validity of this Sustainability Report content can be accounted for and relied upon. In addition, the preparation of this Sustainability Report is carried out by upholding the principles of Balance, Comparability, Accuracy, Timeliness, Clarity, and Reliability.

Pedoman dan Standar Pelaporan

Dalam penyusunan Laporan ini kami menggunakan pedoman pelaporan keberlanjutan yang dikeluarkan oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) versi 4 (G4) yang telah diakui dan diterima luas secara Internasional. Pedoman tersebut menyediakan dua opsi kesesuaian dengan GRI-4, yaitu *Core* dan *comprehensive*. Laporan ini disusun sesuai dengan GRI G4-*Core*. **[G4-32]**

Kami memberikan tanda khusus indikator G4 pada setiap halaman yang relevan agar pembaca dengan mudah dapat menemukan informasi yang terkait untuk setiap indikator, sedangkan daftar indeks G4-*Core* secara keseluruhan dapat dilihat pada laporan keberlanjutan ini, Indikator GRI G4 yang diungkapkan dalam Laporan ini merupakan isu-isu yang dianggap material dan relevan dengan Bidang Usaha ICON+. Sebagian indikator GRI G4 yang tidak material atau tidak relevan dengan bisnis ICON+, tidak diungkapkan dalam Laporan ini.

Isi Laporan

Laporan Keberlanjutan ini fokus pada kegiatan bisnis kami sebagai Perusahaan yang melaksanakan fungsi operasional di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Laporan Keberlanjutan ini juga mencakup studi kasus dan kegiatan operasional ICON+ sepanjang tahun 2017. Dapat dipastikan tidak ada perubahan signifikan ataupun perubahan pada prinsip komparabilitas data dari Laporan sebelumnya. Oleh karena itu, tidak ada pernyataan ulang (*restatement*) dalam Laporan Keberlanjutan ini. **[G4-22] [G4-23]**

Dalam setiap siklus pelaporan, konten Laporan diselaraskan dengan bisnis ICON+, sekaligus untuk memastikan bahwa Laporan Keberlanjutan telah memuat data dan informasi mutakhir terkait keberlanjutan dan kepentingan para Pemangku Kepentingan. Laporan Keberlanjutan ini memuat 3 (tiga) aspek utama, yaitu ekonomi, lingkungan, dan sosial secara berimbang. **[G4-18]**

Proses Penetapan Isi Laporan

Dalam setiap siklus pelaporan, Kami mengkaji konten laporan untuk menentukan relevansi terhadap bisnis Perusahaan, sekaligus untuk memastikan bahwa laporan telah memuat isu-isu mutakhir terkait keberlanjutan dan kepentingan para pemangku kepentingan.

Menetapkan topik dan isi Laporan ini kami menggunakan 4 (empat) langkah yang diisyaratkan oleh GRI G4, yaitu:

1. Mengidentifikasikan aspek-aspek yang material dan *boundary* (langkah Identifikasi);
2. Membuat prioritas atas aspek-aspek yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya (langkah Prioritas);
3. Melakukan validasi atas aspek-aspek material tersebut (langkah Validasi);
4. Melakukan *review* atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas Laporan tahun berikutnya (langkah *Review*).

Reporting Guidelines and Standards

In preparing this Report we use the sustainability reporting guidelines issued by the Global Reporting Initiative (GRI) version 4 (G4), which has been widely recognized and accepted internationally. The guideline provides two compliance options with GRI-4, Core and comprehensive. This report is prepared in accordance with the GRI G4-Core. **[G4-32]**

We provide specific indicators of the G4 on each relevant page so that the readers can easily find relevant information for each indicator, while the overall G4-Core index list can be seen in this sustainability report, the GRI G4 Indicator revealed in this Report are issues that are considered material and relevant to ICON+'s Business Field. Some GRI G4 indicators that are not material or not relevant to ICON+' business field, are not disclosed in this Report.

Contents of the Report

This Sustainability Report focuses on our business activities as a Company that carries out operational functions in the field of information and communication technology. This Sustainability Report also includes case studies and ICON+ operational activities throughout 2017. Can be ascertained that there have been no significant changes or changes to the principle of comparability of data from previous Reports. Therefore, there is no restatement in this Sustainability Report. **[G4-22] [G4-23]**

In each reporting cycle, the contents of the Report are aligned with the ICON+ business, as well as to ensure that the Sustainability Report contains the latest data and information related to the sustainability and interests of the Stakeholders. This Sustainability Report contains 3 (three) main aspects, they are economic, environmental, and social in a balanced manner. **[G4-18]**

Process of Determining Report Content

In each reporting cycle, we review report content to determine the relevance of the Company's business, as well as to ensure that the report contains current issues related to sustainability and the interests of stakeholders.

We use 4 (four) steps implied by GRI G4 to determine the topic and content of this Report, they are:

1. Identify material aspects and boundaries (identification steps);
2. Prioritizing the aspects identified in the previous step (Priority step);
3. Validating the material aspects (Validation steps);
4. Conduct a review of reports after publication to improve the quality of the following year's report (Review steps).

Prinsip penetapan konten Laporan ini didasarkan pada 4 (empat) prinsip, sesuai dengan GRI G4, yaitu:

1. *Stakeholders inclusiveness* (pelibatan Pemangku Kepentingan), yaitu melibatkan Pemangku Kepentingan dalam penentuan aspek material yang diungkapkan dalam Laporan ini;
2. *Materiality* (materialitas), diterapkan dalam Laporan ini dengan memilih konten Laporan yang bersifat aspek-aspek yang material, yang diperlukan oleh Pemangku Kepentingan;
3. *Sustainability context* (konteks keberlanjutan) yang merupakan aspek-aspek yang terkait dengan konteks keberlanjutan, yang relevan bagi pembuat Laporan dalam membuat keputusan; dan
4. *Completeness* (kelengkapan), yaitu Laporan ini dibuat dengan ruang lingkup yang jelas untuk periode Laporan 2017 serta didukung dengan data yang lengkap. **[G4-18]**

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, ICON+ menentukan konten pelaporan melalui 4 (empat) langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi aspek dan isu keberlanjutan;
2. Penentuan prioritas dari aspek dan isu keberlanjutan;
3. Validasi dari isu dan aspek keberlanjutan yang material;
4. *Review* atas proses penentuan konten laporan.

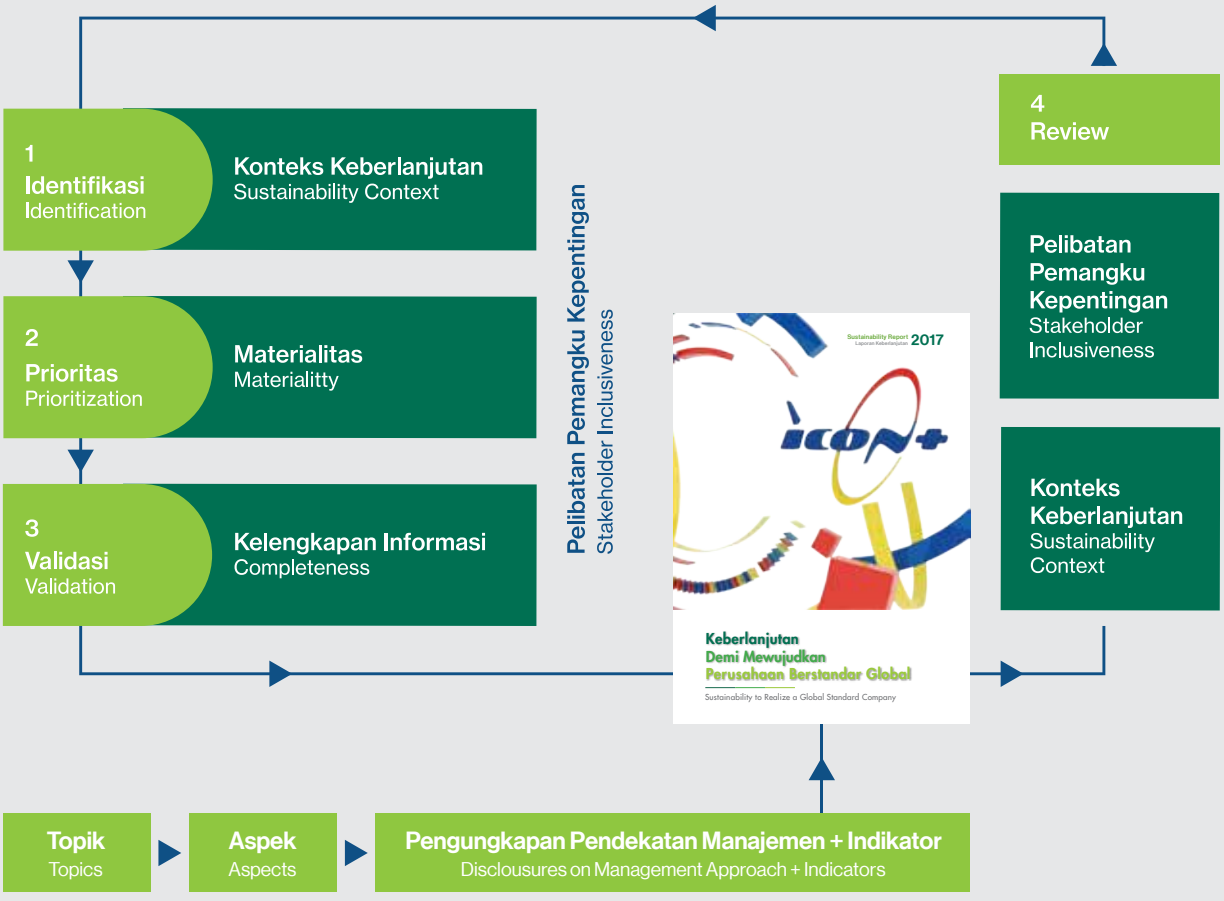
The principle of determining the content of this report is based on 4 (four) principles in accordance with GRI G4, they are:

1. Stakeholders inclusiveness, it is involving stakeholders in determining the material aspects disclosed in this report;
2. Materiality implemented in this Report by selecting the content of the Report, which is material in nature that is required by Stakeholders;
3. Sustainability context, which are aspects related to the context of sustainability that are relevant for report makers in making decisions; and
4. Completeness, this report is made with clear scope for the 2017 Report period and is supported with complete data. **[G4-18]**

Based on these principles, ICON+ determines the reporting content through 4 (four) steps as follows:

1. Identification of sustainability aspects and issues;
2. Determination of priorities for sustainability aspects and issues;
3. Validation of material issues and sustainability aspects;
4. Review of the process of determining report content.

Proses Penentuan Konten Laporan Keberlanjutan ICON+
The Process of Sustainability Report Content ICON+



Proses Penentuan Aspek Material dan *Boundary*

Penentuan aspek material dilakukan melalui analisis dan diskusi terkait keberlanjutan bisnis Perusahaan yang melibatkan Pemangku Kepentingan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka aspek material dan *boundary* Laporan Keberlanjutan ini sebagai berikut: **[G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-27]**

The Process of Determining Material Aspects and Boundaries

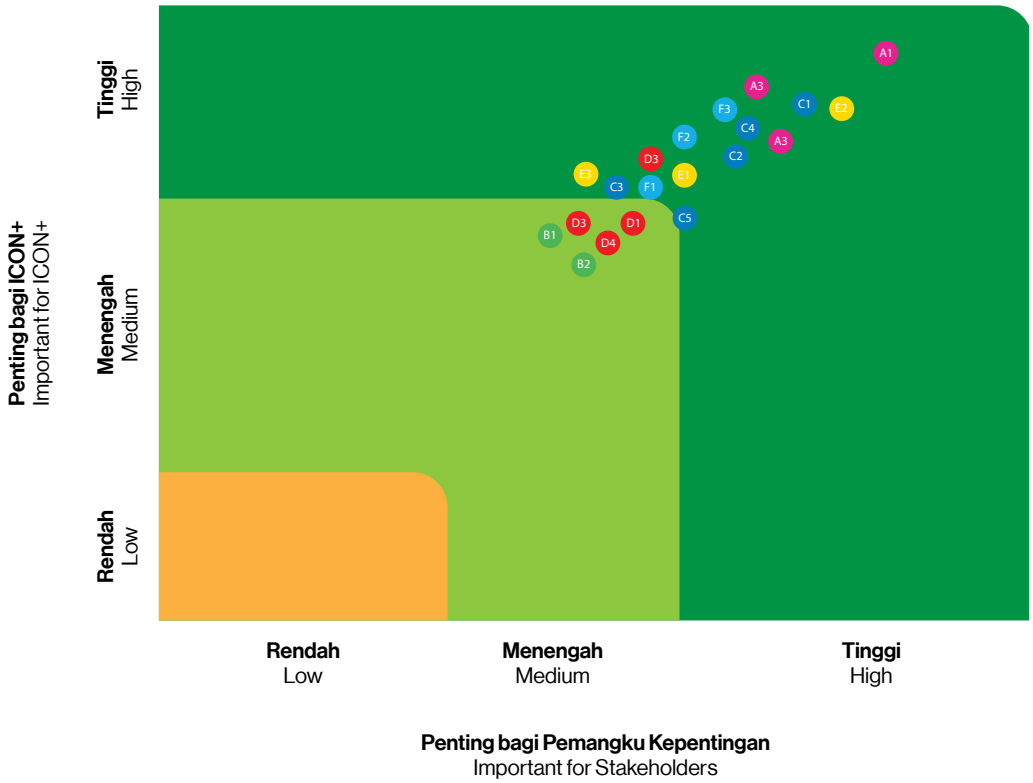
Determination of material aspects is carried out through analysis and discussion related to the Company's business continuity involving stakeholders. Based on the results of the analysis, the material aspects and boundaries of this Sustainability Report are as follows: **[G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-27]**

Aspek Material dan *Boundary*
Aspek Material dan Boundary

No.	Aspek Aspects	Relevan di dalam batasan ICON+ Relevant with ICON+ boundaries	Relevan di luar batasan ICON+ Relevant beyond ICON+ boundaries
Kategori Ekonomi | **Economy Category**			
1	Kinerja Ekonomi Economic Performance	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	Pemegang Saham Shareholders
2	Standar Gaji Entry Level Entry Level Salary Standard	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
3	Kerja Sama dengan Pemasok Lokal Cooperation with Local Suppliers	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
Kategori Lingkungan | **Environment Category**			
1	Konsumsi Energi Energy Consumption	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
2	Pengelolaan Sampah dan Limbah Trash and Waste Management	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	Masyarakat Public
Kategori Sosial | **Social Category**			
Sub Kategori: Manajemen Ketenagakerjaan | **Sub Category: Employment Management**			
1	Kepuasan/Keterikatan Pegawai Employee Satisfaction/Attachment	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
2	Hubungan Industrial Industrial Relations	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
3	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
4	Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Employee Education and Training	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
5	Keberagaman dan Kesetaraan Peluang Diversity and Equal Opportunity	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
Sub Kategori: Hak Asasi Manusia | **Sub Category: Human rights**			
1	Non Diskriminasi Non-Discrimination	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
2	Kebebasan Berserikat Freedom of Association	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
3	Tidak Melibatkan Pekerja di Bawah Umur Does Not Involve Underage Workers	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
4	Penghapusan Praktik Kerja Paksa Abolition of Forced Labor Practices	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	
Sub Kategori: Masyarakat | **Sub Category: Public**			
1	Pelibatan dan Pengembangan Masyarakat Involvement and Community Development	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	Masyarakat Public
2	Komitmen Anti Korupsi Anti-Corruption Commitment	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	Mitra Usaha Business Partners
3	Kontribusi Politik dan Advokasi Political Contribution and Advocacy	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	Masyarakat Public

Aspek Material dan *Boundary*
Aspek Material dan Boundary

No.	Aspek Aspects	Relevan di dalam batasan ICON+ Relevant with ICON+ boundaries	Relevan di luar batasan ICON+ Relevant beyond ICON+ boundaries
Sub Kategori: Tanggung Jawab Produk | **Sub Category: Product responsibility**			
1	Informasi Produk dan Layanan Product and Services Information	Kantor Pusat Head Office	Pelanggan Customers
2	Komunikasi Pemasaran Marketing Communication	Kantor Pusat Head Office	Pelanggan Customers
3	Privasi Pelanggan Customers' Privacy	Kantor Pusat dan Seluruh Unit Head Office and All Units	Pelanggan Customers



Berdasarkan hasil analisis matriks materialitas, aspek material dan *boundary* yang menjadi fokus atau prioritas pembahasan dalam laporan ini. **[G4-18] [G4-19] [G4-20][G4-21]**

Based on the results of the materiality matrix, the material aspects and boundary analysis become the focus or priority of the discussion in this report. **[G4-18] [G4-19] [G4-20][G4-21]**

Boundary Laporan [G4-17] [G4-20]

Laporan ini mencakup kegiatan ICON+, sebagaimana tercantum dalam Laporan Keuangan konsolidasian. Data Keuangan dan SDM serta sebagian data lingkungan dalam Laporan ini merupakan data konsolidasian.

Penyajian Laporan Keberlanjutan ini juga tidak mengalami perubahan muatan yang signifikan dari laporan periode sebelumnya. Perubahan yang dilakukan hanya sebatas pada penyempurnaan materi. Adapun penyajian ulang atas informasi yang telah disampaikan pada periode sebelumnya dilakukan sebagai perbandingan kinerja keberlanjutan terhadap periode saat ini.

Rantai Pasokan

Kami telah mengidentifikasi Grup pemasok yang memiliki pengaruh dominan terhadap keberlangsungan usaha. Pemasok yang dimaksud dalam Laporan ini adalah mereka yang memasok barang dan jasa khusus, seperti mitra kerja dan pemasok tenaga kerja untuk bagian *security*, transportasi, *cleaning service*, pemasaran, dan pemeliharaan/perbaikan. Dampak bisnis mereka memiliki potensi Risiko terhadap citra dan reputasi ICON+. Tingkat kepatuhan mereka terhadap peraturan tenaga kerja dan keselamatan kerja akan berpengaruh langsung terhadap citra dan reputasi ICON+.

Oleh sebab itu, untuk menekan dampak negatif, kami telah melakukan seleksi yang ketat terhadap pemasok, dengan mempertimbangkan kepatuhan mereka terhadap peraturan tenaga kerja. Dalam setiap perjanjian kerja dengan pemasok, telah diatur klausul yang mewajibkan pemasok untuk menaati ketentuan dan Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan tenaga kerja. Dalam periode pelaporan tidak terdapat pelanggaran secara signifikan dari pemasok kami. [G4-12][G4-HR4]

Tata Hubungan dengan Pemangku Kepentingan

Salah satu aspek penting dalam Tata Kelola Perusahaan yang baik adalah terselenggaranya hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan. Untuk itulah kami senantiasa berupaya memahami kebutuhan serta ekspektasi dari para Pemangku Kepentingan, guna mewujudkan kesetaraan berkeadilan bagi mereka. Melalui budaya Perusahaan, Manajemen berusaha untuk menumbuhkan Tata Nilai dan Budaya Perusahaan dengan cara pemahaman di kalangan karyawan akan nilai-nilai yang harus senantiasa disampaikan kepada semua Pemangku Kepentingan.

Report Boundary [G4-17] [G4-20]

This report covers ICON+ activities, as stated in the consolidated Financial Statements. Financial and HR data, and part of the environmental data in this report are consolidated data.

The presentation of this Sustainability Report also did not experience significant changes in content from the previous period report. Changes made are only limited to material improvement. The restatement of information that has been submitted in the previous period is done as a comparison of the sustainability performance of the current period.

Supply Chain

We have identified supplier groups that have a dominant influence on business continuity. The suppliers referred to in this Report are those who supply special goods and services, such as business partners and labor suppliers for security, transportation, cleaning service, marketing, and maintenance/repair. The impact of their business has potential risks to the image and reputation of ICON+. Their level of compliance with labor and safety regulations will have a direct effect on ICON+'s image and reputation.

Therefore, to reduce the negative impact, we have made strict selection of suppliers, taking into account their compliance with labor regulations. In each work agreement with the supplier, a clause has been arranged, which requires the supplier to comply with the provisions and legislation related to the workforce. In the reporting period there were no significant violations from our suppliers. [G4-12][G4-HR4]

Relationshiop Governance with Stakeholders

One important aspect of good corporate governance is the implementation of harmonious relationships with stakeholders. For this reason, we always strive to understand the needs and expectations of the Stakeholders, in order to create equitable equality for them. Through the corporate culture, Management strives to foster Corporate Values and Culture by understanding employees' values that must always be conveyed to all Stakeholders.

Kami berkomitmen untuk menjalin interaksi timbal balik yang saling mendukung dengan para Pemangku Kepentingan. Hal tersebut akan memberi manfaat optimal bagi Pemangku Kepentingan dan Perusahaan, sehingga akan menjamin keberlanjutan Perusahaan. **[G4-17][G4-24][G4-25][G4-26][G4-31]**

We are committed to establishing mutually supportive interactions with Stakeholders. This will provide optimal benefits for Stakeholders and the Company, so that it will ensure the Company's sustainability. **[G4-17][G4-24][G4-25][G4-26][G4-31]**

Kami berupaya menjaga hubungan baik dengan para pemangku kepentingan untuk itu kami melakukan identifikasi terhadap komunitas utama perusahaan. Hal tersebut seperti diatur dalam Keputusan Direksi No. 13115/ SK/001/PUSAT/ICON+/2015 tanggal 9 Maret 2015 tentang Mekanisme Identifikasi Komunitas Perusahaan. Berikut merupakan daftar Komunitas Utama Perusahaan:

We strive to maintain good relationships with stakeholders, therefore we identify the Company's main community. This is as stipulated in Directors Decree No. 13115/SK/001/PUSAT/ICON+/2015 dated March 9, 2015 regarding the Identification Mechanism of Corporate Communities. The following is a list of the Company's Main Communities:

Pemetaan Pemangku Kepentingan
Stakeholders Mapping

Pemegang Saham | **Shareholders**

Pegawai | **Customers**

Pelanggan | **Marketing Community**
a. Pelanggan Internal (PLN Grup) | Internal Customers (PLN Group)
b. Pelanggan Eksternal | External Customers

Mitra Usaha | **Business Partners**
a. Komunitas Pemasaran | Marketing Community
   - Segmen Perbankan: Perhimpunan Bank Swasta Nasional (Perbanas), Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (BPR) dan Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo)
     Banking Segment: Perhimpunan Bank Swasta Nasional (Perbanas), Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (BPR) and Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo)
   - Segmen Finansial: Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia, Asosiasi Asuransi
     Financial Segment: Indonesian Association of Financing Companies, Insurance Association
   - Segmen Manufaktur: Asosiasi Perusahaan Manufaktur
     Manufacturing Segment: Association of Manufacturing Companies
   - Segmen Pemerintahan
     Government Segment
   - Segmen Telekomunikasi: Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL)
     Telecommunication Segment: Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL)
b. Komunitas Teknologi Informasi Komunikasi | Communication Information Technology Community
   - Masyarakat Telematika Indonesia (MASTEL)
   - Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)
   - Kementerian Komunikasi dan Informatika | Ministry of Communication and Informatics
   - Product Development Association Indonesia (PDAI)

Organisasi Kemasyarakatan | **Social Organization**
Komunitas Pendidikan | Education Community

Dalam menjaga hubungan baik terhadap komunitas utama perusahaan diperlukannya komunikasi dan strategi yang tepat. Adapun strategi pengelolaan hubungan dengan Pemangku Kepentingan ditunjukkan sebagai berikut: **[G4-24][G4-25][G4-26][G4-27]**

In maintaining good relations with the Company's main community, a proper communication and strategy is needed. The strategies for managing relationships with Stakeholders are shown as follows: **[G4-24][G4-25][G4-26][G4-27]**

Pemangku Kepentingan Stakeholders	**Proses Interaksi** Interaction Process	**Frekuensi** Frequency	**Ekspektasi** Expectation
Pemegang Saham Shareholders	Pembahasan teknis RUPS Technical discussion of GMS	Minimal setahun sekali Once a year minimum	Mengkonsolidasikan kebutuhan materi RUPS Entitas Anak PLN dengan PLN Holding. Consolidate material .requirement of GMS of PLN Subsidiary PLN with PLN Holding.
	RUPS Tahunan Annual GMS	Minimal setahun sekali Once a year minimum	Mendapat gambaran pencapaian target bisnis. Have an illustration of the achievement of business targets.
	RUPS Luar Biasa Extraordinary GMS	Insidentil Incidental	Memperoleh solusi atas kejadian luar biasa yang membawa konsekuensi bagi Pemegang Saham. Obtain solutions to extraordinary events that have consequences for Shareholders.
	Laporan Manajemen Management Report	Triwulan Quarterly	Mendapat gambaran perkembangan kinerja bisnis Perusahaan. Have an illustration of .the Company's business .performance.
Pegawai Employees	Portal ICON+ ICON+ Portal	Insidentil Incidentals	Mendapatkan informasi lengkap mengenai Perusahaan. Obtain complete information about the Company.
	Knowledge Sharing Session	Triwulan Quarterly	Mendapatkan informasi dan pengetahuan baru, baik dari internal atau eksternal Perusahaan. Obtain current information and knowledge, both internal or external to the Company.
	Employee Gathering	Minimal setahun sekali Once a year minimum	Pegawai dapat berkumpul dengan seluruh pegawai. Employees can gather with all employees.
Mitra Usaha Business Partners	Pemasok: Praktik Pengadaan yang Adil Suppliers Fair Procurement Practices	Insidentil Incidentals	Keterbukaan informasi dan praktek lelang yang adil. Disclosure of information and fair bidding practices.
	Rekan Kerja: Rapat Koordinasi dan Perjanjian Kerja Sama. Colleague Coordination Meeting and Cooperation Agreement.		Tercapainya kesepahaman atas proyek yang dikerjasamakan. Achieving an understanding of the projects in cooperation.
Pelanggan Customers	Layanan *Call Center* Pelanggan, *Customer Service, Email* dan *Website* ICON+, *Joint Planning* Session (JPS), Buletin, dan ICONew Customer Call Center Service, Customer Service, Email and Website ICON+, Joint Planning Session (JPS) Bulletin, and ICONews	Insidentil Incidentals	Tersampaikannya aspirasi pelanggan dan terpenuhinya kebutuhan atas pelayanan informasi. The delivery of customer aspirations and the fulfillment of the need for information service
Organisasi Kemasyarakatan Social Organization	Diskusi Discussion	Insidentil Incidentals	Mendapat penjelasan secara berimbang terkait isu-isu sosial yang diangkat. Receive a balanced explanation of the social issues being raised.

Umpan Balik

ICON+ berkomitmen untuk meningkatkan kualitas Laporan Keberlanjutan ini. Kami mengundang seluruh pembaca dan Pemangku Kepentingan untuk memberikan saran, ide, kritik serta pendapat ke: **[G4-31]**

Sekretaris Perusahaan
PT Indonesia Comnets Plus
Kawasan PLN Cawang
Jl. Mayjen Sutoyo No. 1, Cililitan
Jakarta Timur, 13640
Telp : 021 – 525 3019
Fax : 021 – 525 3659
Email : humas@iconpln.co.id

Contact Center:
Telp : 1500071
Mobile : 0815 1837 222/0817 0177 799/0811 900 851
Emai : cs@iconpln.co.id
Website : **www.iconpln.co.id**

Feedback

ICON+ is committed to improving the quality of this Sustainability Report. We invite all readers and stakeholders to provide suggestions, ideas, criticisms and opinions to: **[G4-31]**

Corporate Secretary
PT Indonesia Comnets Plus
PLN Cawang Area
Jl. Mayjen Sutoyo No. 1, Cililitan
Jakarta Timur, 13640
Telp : 021 – 525 3019
Fax : 021 – 525 3659
Email : humas@iconpln.co.id

Contact Center:
Telp : 1500071
Mobile : 0815 1837 222/0817 0177 799/0811 900 851
Email : cs@iconpln.co.id
Website : **www.iconpln.co.id**

Media	Pengguna | User			
	Karyawan Employees	**Mitra Usaha** Business Partners	**Pelanggan** Customers	**Publik** Public
Kantor Korespondensi | Correspondence Office	✓	✓	✓	✓
Telepon/Faksimili/Email | Telephone/Facsimile/Email	✓	✓	✓	✓
Contact Center	✓	✓	✓	✓
Website	✓	✓	✓	✓
Buletin ICON+ News | ICON+ News Bulletin	✓	✓	✓	✓
Portal ICON+ | ICON+ Portal	✓	-	-	-
Knowlgede Sharing Session	✓	-	-	-
Mailing List	✓	-	-	-
ICON+ *Knowlegde Management*	✓	-	-	-
Employee Gathering	✓	-	-	-
Joint Planning Session	-	-	✓	-
Dokumen *Knowledge* Organisasi dan Proses Bisnis Organization's Knowledge .Documents and Business Process	-	✓	-	-

HATI-HATI DALAM BEKERJA
KARENA KELUARGA ANDA MENUNGGU DI RUMAH
"Love Family Do Safety"
ISO ISO ISO

Profil Perusahaan [G4-3] [G4-4] [G4-5]

Company Profile [G4-3] [G4-4] [G4-5]

PT Indonesia Comnets Plus (yang selanjutnya disebut ICON+ atau Perusahaan) merupakan Entitas Anak PT PLN (Persero) yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan di bidang telekomunikasi berdasarkan persetujuan Menteri Negara/Kepala Badan Penanaman Modal dan Pembinaan Badan Usaha Milik Negara No. S-21/M-D8-PMPBUMN/2000 tanggal 23 Agustus 2000.

ICON+ didirikan berdasarkan Akta No. 3 tanggal 3 Oktober 2000 oleh Notaris Raden Roro Hariyanti Poerbiantari, SH, CN, pengganti Notaris Poerbaningsih Adi Warsito, SH. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia dengan Surat Keputusan No. C-23506. HT.01.01.TH.2000 tanggal 1 November 2000 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 27 April 2001, Tambahan No. 2672.

Pada tahun 2001, ICON+ memulai kegiatan komersialnya dengan *Network Operation Centre* yang berlokasi di Gandul, Cinere. Sebagai Entitas Anak PT PLN (Persero), pendirian ICON+ difokuskan untuk melayani kebutuhan PT PLN (Persero) terhadap jaringan telekomunikasi. Namun, seiring dengan kebutuhan industri akan jaringan telekomunikasi dengan tingkat *availability* dan *reliability* yang konsisten, ICON+ mengembangkan usaha dengan menyalurkan kelebihan kapasitas jaringan telekomunikasi ketenagalistrikan serat optik milik PT PLN (Persero) di Jawa dan Bali bagi kebutuhan publik. ICON+ menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan dan lembaga, terutama yang kegiatan operasionalnya membutuhkan jaringan telekomunikasi yang ekstensif dan handal. ICON+ telah melayani lebih dari 2.000 perusahaan dan lembaga di Indonesia, terutama yang bergerak di industri telekomunikasi, perbankan, keuangan, dan manufaktur, serta sektor pemerintahan.

Sejak tahun 2008, ICON+ secara konsisten dan bertahap melakukan ekspansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke berbagai wilayah terpencil di Indonesia dengan memaksimalkan pendayagunaan hak jaringan ketenagalistrikan milik PT PLN (Persero), yaitu "*Right of Ways*" (RoW), yang memiliki cakupan wilayah di seluruh Indonesia. Hal tersebut dilakukan sesuai dengan visi "Menjadi Penyedia Solusi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terkemuka di Indonesia Berbasis Jaringan Melalui Pemanfaatan Aset Strategis". ICON+ juga secara konsisten melakukan inovasi produk dan layanan dengan mengedepankan kualitas jaringan dan teknologi terkini.

Jaringan kantor regional ICON+ tersebar di beberapa kota besar di Indonesia, yaitu Medan, Padang, Palembang, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Bali, dan Makassar. [G4-3] [G4-4] [G4-5] [G4-7]

PT Indonesia Comnets Plus (hereinafter referred to as ICON+ or the Company) is a Subsidiary of PT PLN (Persero) formed to carry out activities in the telecommunications sector based on the approval of the State Minister/Head of the Investment and Development Board of State-Owned Enterprises No. S-21/M-D8-PMPBUMN/2000 dated August 23, 2000.

ICON+ was established based on Deed No. 3 October 3, 2000 by Notary Raden Roro Hariyanti Poerbiantari, SH, CN, substitute to Notary Poerbaningsih Adi Warsito, SH. The Deed of Establishment was approved by the Minister of Justice and Human Rights with Decree No. C-23506. HT.01.01.TH.2000 dated November 1, 2000 and has been announced in the State Gazette of the Republic of Indonesia No. 34 dated April 27, 2001, Supplement No. 2672.

In 2001, ICON+ began its commercial activities with the Network Operation Center located in Gandul, Cinere. As a Subsidiary of PT PLN (Persero), the establishment of ICON+ is focused on serving the needs of PT PLN (Persero) on telecommunications networks. However, along with the industry's need for consistent availability and reliability of telecommunications networks, ICON+ expanded its business by channeling the excess capacity of PT PLN (Persero)'s fiber optic telecommunications network in Java and Bali to public needs. ICON+ collaborates with various companies and institutions, especially those whose operational activities require extensive and reliable telecommunications networks. ICON+ has served more than 2.000 companies and institutions in Indonesia, particularly those engaged in the telecommunications, banking, finance, manufacturing industries, as well as the government sector.

Since 2008, ICON+ has consistently and gradually expanded telecommunications network connectivity to various remote areas in Indonesia by maximizing the utilization of the electricity network rights owned by PT PLN (Persero), "Right of Ways" (RoW), which has coverage throughout Indonesia . This was done in accordance with the vision of "Becoming the Leading Network-Based Information and Communication Technology (ICT) Provider in Indonesia through Strategic Asset Utilization". ICON+ also consistently innovates products and services by promoting network quality and the latest technology.

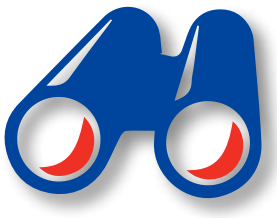
ICON+ regional offices network are spread in several major cities in Indonesia; Medan, Padang, Palembang, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Bali and Makassar. [G4-3] [G4-4] [G4-5] [G4-7]

Identitas Perusahaan
Corporate Identity

Nama | Name	:	PT Indonesia Comnets Plus
Nama Panggilan | Nick Name	:	ICON+
Bidang Usaha | Line of Business	:	Telekomunikasi dan Teknologi Informasi Telecomunication and Information Technology
Bentuk Badan Hukum | Legal Entity	:	Perseroan Terbatas | Limited Company
Status Perusahaan | Company Status	:	Anak Perusahaan PT PLN (Persero) | Subsidiary of PT PLN (Persero)
Domisili | Domicile	:	Jakarta
Alamat | Address	:	Kawasan PLN Cawang Jl. Mayjen Sutoyo No. 1, Cililitan Jakarta Timur, 13640
Telepon | Phone	:	021 – 525 3019
Faksimili | Facsimile	:	021 – 525 3659
E-mail	:	humas@iconpln.co.id
Website	:	www.iconpln.co.id
Tanggal Berdiri | Date of Establishment	:	3 Oktober 2000 | October 3, 2000
Tanggal Beroperasi Date of Operation	:	3 Oktober 2000 | October 3, 2000
Dasar Hukum Pendirian Legal Basis of Establishment	:	Akta Pendirian No. 3 tanggal 3 Oktober 2000 oleh Notaris Raden Roro Hariyanti Poerbiantari, SH, CN, pengganti Notaris Poerbaningsih Adi Warsito, SH yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia dengan Surat Keputusan No. C-23506.HT.01.01.TH.2000 tanggal 1 November 2000 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 27 April 2001, Tambahan No. 2672. Deed of Incorporation No. 3 dated 3 October 2000 by Notary Raden Roro Hariyanti Poerbiantari, SH, CN, a substitute of Notary Poerbaningsih Adi Warsito, SH, which has been validated by the Minister of Law and Human Rights with the Decree No. C-23506. HT.01.01.TH.2000 dated 1 November 2000 and has been announced in Official Gazette of the Republic of Indonesia No. 34 dated 27 April 2001, Supplement No. 2672.
Modal Dasar | Authorized Capital	:	Rp204.000.000.000
Modal Disetor | Paid In Capital	:	Rp84.859.000.000
NPWP | Tax Identification Number	:	01.061.190.3-051.000
TDP | Company Registration	:	09.03.1.46.31579
SIUP | Business License	:	5613/24.1PB.7/31.74/-1.824.27/2015
Kantor Layanan | Service Offices	:	1 (satu) Kantor Pusat | 1 (one) Head Office 1 (satu) Kantor Korespondensi | 1 (one) Correspondence Office 10 (sepuluh) Strategic Business Unit (SBU) | 10 (ten) Strategic Business Unit (SBU) 2 (dua) Kantor Operasional | 2 (two) Operational Office 15 (lima belas) Kantor Perwakilan | 15 (fifteen) Representative Office
Jumlah Karyawan | Total Employees	:	597 karyawan | Employee (2017) 553 karyawan | Employee (2016) 564 karyawan | Employee (2015)
Pemegang Saham | Shareholders	:	• PT PLN (Persero): 99,999999%; dan • Yayasan Pendidikan dan Kesejahteraan PT PLN (Persero): 0,000001%.
Serikat Pekerja | Workers Union	:	Serikat Pekerja ICON+ ICON+ Trade Union

Visi, Misi Perusahaan
Vision and Mission

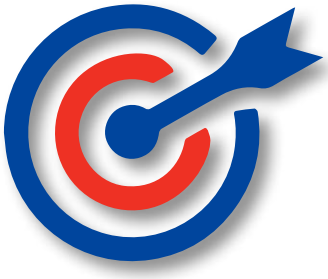
Visi dan Misi ICON+ terakhir kali telah dikaji dan ditetapkan oleh Dewan Komisaris dan Direksi sesuai Keputusan Pemegang saham secara sirkuler tanggal 28 Juli 2011.
The last vision and mission of ICON+ has been reviewed and determined by the Board of Commissioners and Board of Directors in accordance with the Circular of the Shareholders' Decree on July 28, 2011.



VISI VISION

Menjadi Penyedia Solusi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terkemuka di Indonesia Berbasis Jaringan Melalui Pemanfaatan Aset Strategis.

To Become the Leading Network-based Information and Communication Technology (ICT) Solution Provider in Indonesia Through the Use of Strategic Assets.



MISI MISSION

- Memberikan layanan TIK yang terbaik di kelasnya kepada pelanggan guna meningkatkan nilai Perusahaan.
- Memenuhi kebutuhan dan harapan PLN secara proaktif dengan menyediakan solusi-solusi TIK yang inovatif dan memberikan nilai tambah.
- Membangun organisasi pembelajar yang berkinerja tinggi untuk mendorong Perusahaan mencapai bisnis yang unggul dan menjadi pilihan bagi talenta-talenta terbaik.
- Memberi kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi nasional.

- To provide the best ICT services in its class to customers in order to increase the Company value.
- To fulfill PLN needs and expectations proactively by providing ICT innovative solutions and giving added value.
- To build a high-performing learning organization to support the Company in achieving superior business and becoming a choice for the best talents.
- To contribute to national telecommunication development.

Nilai Budaya
Corporate Culture

Kalimat ICON+ telah menetapkan enam nilai utama yang dijadikan sebagai nilai-nilai perusahaan yang wajib dimiliki oleh setiap ICONers. Enam nilai utama tersebut terdiri adalah ***Integrity, Care, Open Mind, Innovation, Teamwork*** dan ***Excellence***. **[G4-56]**
ICON+ has set six main values that are used as company values that must be owned by every ICONers. The six main values consist of Integrity, Care, Open Mind, Innovation, Teamwork and Excellence. **[G4-56]**

Integritas Integrity
Sikap jujur, tulus dan dapat dipercaya dalam berpikir, berkata dan bertindak.
Being honest, sincere, and trustworthy in thinking, speaking, and acting.

Peduli Sesama dan Sekitar Care
Sikap peduli, empati, dan responsif serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan.
Being care, empathic, and responsive, as well as providing services exceeding expectations.

Berwawasan Terbuka Open Mind
Bersikap obyektif dan komunikatif untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.
Being objective and communicative to produce better work performance.

Inovasi Innovation
Sikap selalu mengerahkan kreativitas dalam segala hal untuk menghasilkan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan, yaitu Pemegang Saham, pelanggan, karyawan, pemerintah dan mitra kerja.
Always exerting creativity in every way to generate added value to the stakeholders, which are Shareholders, customers, employees, governments, and business partners.

Kerja Sama Tim Team Work
Sikap mempercayai bahwa kekuatan sinergi dapat membentuk tim pemenang. ICONers harus bekerja sama dengan semangat gotong-royong, saling mengenal dan menyemangati, berpikir secara adil (*win-win solution*) untuk memperoleh hasil yang maksimal.
Believing that the power of synergy can form a winning team. ICONers must cooperate in a spirit of mutual cooperation, know and support each other, think fairly (win-win solution) to achieve maximum results.

Keunggulan Excellence
Sikap yang melandasi ICONers agar bekerja dengan cerdas dan ulet untuk menghasilkan kualitas terbaik dalam mendukung keberhasilan Perusahaan.
The underlying nature of ICONers to work intelligently and tenaciously to produce the best quality in supporting the Company's success.

Nilai budaya tersebut diselaraskan dengan visi misi Perusahaan yaitu nilai integritas insan ICON+ untuk "menjadi penyedia jaringan terkemuka di Indonesia dan mitra pilihan utama untuk komunikasi global" yang diperkuat dengan senantiasa menampilkan kepedulian *(Care)* dalam setiap langkah dan tindakan, memiliki pikiran yang terbuka *(Open Mind)*, mengutamakan inovasi *(Innovation)* terus-menerus, menjunjung tinggi kerjasama *(Teamwork)* di antara seluruh ICONers dan pencapaian keunggulan *(Excellence)* untuk setiap tindakan insan Perusahaan.
These cultural values are aligned with the Company's vision and mission, which is the integrity value of ICON+'s individual to "become the leading network provider in Indonesia and the main preferred partner for global communication" that is strengthened by always showing Care in every step and action, having an Open Mind, continuously prioritizing Innovation, upholding Teamwork among all ICONers, and achieving Excellence for every action of Company's individual.

Produk dan Jasa [G4-4][G4-PR1][G4-PR3]

Products and Services [G4-4][G4-PR1][G4-PR3]

ICON+ membagi produk dan layanan menjadi 4 (empat) kategori, yaitu ICONect, ICONWeb, ICONBase dan ICONApps.

ICON+ divides products and services into 4 (four) categories, namely ICONect, ICONWeb, ICONBase and ICONApps.

ICONect

Merupakan solusi konektifitas yang memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Solusi yang diberikan berupa komunikasi data yang menghubungkan lokasi pelanggan di berbagai wilayah Indonesia. Jaringan *end to end fiber optic* akan menjamin kelancaran pertukaran informasi yang cepat dan aman sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Is a connectivity solution that offers added value to customers. The solution provided in the form of data communication that connects the location of customers in various parts of Indonesia. The end-to-end fiber optic network will ensure the smooth exchange of information swiftly and securely in accordance with customer needs.

1. **Clear Channel**
   Layanan tepat bagi perusahaan/operator yang membutuhkan koneksi *point-to-point* berkapasitas *bandwidth* besar dengan tingkat privasi dan keamanan yang tinggi.
   The right solution for companies/operators requiring point-to-point connections with large bandwidth capacity with high-level security.

2. **Metro Ethernet**
   Layanan komunikasi data berbasis *Giga Ethernet Switching*. Solusi tepat bagi perusahaan yang membutuhkan konektivitas berkapasitas besar.
   Data communication service based on Giga Ethernet Switching. The right solution for companies that require large-capacity connectivity.

3. **IP VPN**
   Layanan komunikasi data berbasis IP *Protocol*, sesuai bagi perusahaan yang membutuhkan koneksi *online* tanpa putus ke sejumlah jaringan perusahaan dengan aplikasi beragam.
   Data communication service based on IP Protocol, suitable for companies that require uninterrupted online connection to a number of corporate networks with multiple applications.

4. **IP VSAT**
   Layanan komunikasi data yang menggunakan teknologi VSAT (Very Small Aperture Terminal) yang terintegrasi ke jaringan berbasis IP dan menjangkau seluruh wilayah Indonesia.
   Data communication services using VSAT (Very Small Aperture Terminals) technology that is integrated with IP-based networks, with a reach of the entire Indonesia.

ICONWeb

Merupakan Solusi akses internet tanpa batasan waktu dan kuota yang menjangkau berbagai wilayah di Indonesia. Infrastruktur serat optik mendukung koneksi yang cepat dan stabil, serta menjawab kebutuhan komunikasi dengan intensitas tinggi.

Is a solution for a limitless time and quota internet access that reach various regions in Indonesia. Optical fiber infrastructure supports fast and stable connections, and responds to high intensity communication needs.

1. **Internet Corporate**
   Solusi layanan akses internet kelas premium dengan besaran bandwidth terjamin tanpa batasan waktu. Cocok untuk perusahaan yang harus terkoneksi ke internet tanpa putus, seperti penyedia *content, e-commerce,* dan *e-banking.*
   Premium class internet access service solution with guaranteed bandwidth scale without time limit. Suitable for companies that require uninterrupted connection to the internet, such as content, e-commerce, and e-banking service providers.

2. **IP TRANSIT/NAP (Network Access Point)**
   Solusi jasa interkoneksi *traffic* pelanggan ke internet global, dengan fitur *Dynamic Border Gateway Protocol* (BGP) *full route*, menggunakan alamat IP dan AS Number milik pelanggan. Bandwidth simetris untuk *upstream* dan *downstream* dengan tingkat ketersediaan mencapai 99,9%.
   Traffic interconnection service solutions from customers to the global internet with full route dynamic Border Gateway Protocol (BGP) feature using the customers' IP address and AS Number. Symmetrical bandwidth for upstream and downstream with availability rate reaching 99.9%.

3. **IIX Access**
   Solusi efektif bagi perusahaan yang memerlukan kemudahan interkoneksi nasional ke *Indonesia Internet Exchange* (IIX) dengan struktur biaya efisien, kapasitas *bandwidth* simetris, integrasi dengan jaringan IP VPN, dan kemudahan *monitoring*.
   An effective solution for companies that require convenient national interconnection to Indonesia Internet Exchange (IIX) with efficient cost, symmetric bandwidth capacity, integration with IP VPN network, and ease of monitoring.

4. **I-WIN**
   Solusi konektivitas bagi pelanggan yang membutuhkan infrastruktur Wi-Fi sebagai *hotspot* untuk untuk akses layanan internet maupun intranet.
   Connectivity solutions for customers that need Wi-Fi infrastructure as a hotspot to access both internet and intranet services.

ICONBase

Merupakan Solusi efektif untuk pengelolaan infrastruktur *system* dan data pelanggan, dengan tingkat keamanan premium bagi korporasi. ICONBase didukung Data Center Tier-3 berlokasi di dalam negeri.
Is an effective solution for managing infrastructure system and customer data, with a premium level of security for corporations. ICONBase supported by Tier-3 Data Centers located domestically.

1. **Data Center Colocation**
   Layanan penempatan perangkat *server* dan *network* pelanggan dengan jaminan keamanan dan keandalan premium bagi perusahaan yang belum memiliki ruang server ataupun memerlukan rak *server* tambahan untuk berbagai kebutuhan.
   Server device customer network placement service equipped with security assurance and premium reliability for companies that do not possess server space or that require additional server racks for various uses.

2. **ICON CLOUD**
   Layanan berbagai kebutuhan Cloud Computing yang menyediakan beragam pilihan paket virtualisasi: *Virtual* Server, *Virtual Data Center,* dan *Virtual Dedicated Machine.*
   Services for various Cloud Computing needs that provide various virtualization package options: Virtual Server, Virtual Data Center, and Virtual Dedicated Machine.

3. **Manage Serviced Router**
   Manage Serviced Router ditujukan untuk pelanggan yang menginginkan solusi penyediaan jaringan hingga ke penyediaan dan pengelolaan perangkat *route*, mulai dari lokasi pusat sampai dengan jaringan cabang.
   Manage Serviced Router is dedicated for customers that need network supply solution to provide and manage router hardware, from central locations to branch networks.

ICONApps

Solusi layanan nilai tambah untuk Mendukung Proses Bisnis Terintegrasi pelanggan dalam Menyediakan Pelayanan Terbaik.
Is a value-added service solution to support integrated customer business processes in providing the best services.

1. **Video Conference/i-VIP (ICON+ Video Presence)**
   Layanan jasa nilai tambah ICON+, berupa layanan komunikasi interaktif video dan suara yang melibatkan dua partisipan atau lebih (*Point to Point* dan *Point to Multi Point*), baik dalam lokasi geografis yang sama ataupun berbeda.
   A value added service from ICON+ in the form of communication services of interactive video and audio involving two or more participants (Point-to-Point and Point-to-Multi Point), both in same and different geographical locations.

2. **Video As A Service (VAAS)/I-SEE (ICON+ Surveillance for Energy and Enterprise**
   Layanan *Video Surveillance Online* berkualitas tinggi untuk memantau daerah/properti yang dapat diakses melalui internet publik atau jaringan *private*, kapan saja dan dimana saja dengan ketersediaan penyimpanan yang tinggi dan terbaik.
   High quality Online Video Surveillance for monitoring areas/ properties, accessible both via public and private networks, anytime and anywhere, with the best storage space availability

3. **Solusi Aplikasi Dan Bisnis Proses Ketenagalistrikan (PLN) / Non Ketenagalistrikan**
   Aplikasi untuk mendukung proses bisnis terintegrasi PLN dalam menyediakan pelayanan terbaik untuk pelanggan kelistrikan, di antaranya:
   - Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T);
   - Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT);
   - Contact Center 123;
   - Batu Bara Online (BBO);
   - Centralized Automatic Meter Reading (AMR);
   - Catat Meter Online (i-CMO);
   - Document Management System (DMS);
   - Field Service - Work Force Management (WFM).
   - E-proc
   - Aplikasi Gudang Online

   Aplikasi untuk mendukung proses bisnis sesuai kebutuhan

   Application to support PLN's integrated business processes in providing the best service for electricity customers, including:
   - Centralized Customer Service Application (AP2T);
   - Integrated Complaints Application (APKT);
   - Contact Center 123;
   - Coal Online (BBO);
   - Centralized Automatic Meter Reading (AMR);
   - Record Meter Online (i-CMO);
   - Document Management System (DMS);
   - Field Service - Work Force Management (WFM).
   - E-proc
   - Online Warehouse Application

   Application to support business process as needed atau according to needs

Layanan Pasar [G4-8]

Market Services [G4-8]

Pangsa pasar ICON+ ada dua kategori yaitu PT PLN (Persero) Grup dan Publik. PT PLN (Persero) Grup yaitu melayani PT PLN (Persero) beserta unit dan anak perusahaan. Publik yaitu melayani korporasi yang bergerak di industri perbankan dan keuangan, telekomunikasi dan operator, ritel dan distribusi, manufaktur, transportasi, energi, pertambangan, pendidikan, pemerintahan, dan lainnya.

ICON+'s market share consists of two categories : PT PLN (Persero) Group and public, PT PLN (Persero) Group serving PT PLN (Persero) and its units and subsidiaries. And public, serving corporations engaged in the banking and financial industry, telecommunications and operators, retail and distribution, manufacturing, transportation, energy, mining, education, government, and others.

Skala Perusahaan [G4-7] [G4-9] [G4-EC1]

Company Scale [G4-7] [G4-9] [G4-EC1]

Skala Perusahaan
Company Scale

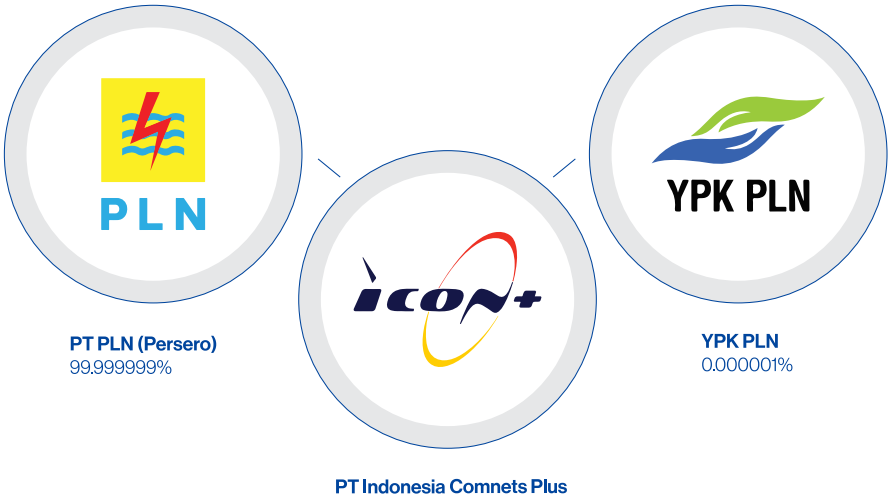
Uraian Uraian	Satuan Unit	2017	2016	2015
Jumlah Karyawan Total Employees	Orang People	597	553	564
Jumlah Kantor Pusat | Total Head Office	Unit	1	1	1
Jumlah Kantor Korespondensi | Total Correspondence Office	Unit	1	1	1
Jumlah Strategic Business Unit (SBU) | Total Strategic Business Unit	Unit	10	9	9
Jumlah Kantor Operasional | Total Operational Office	Unit	2	1	1
Jumlah Kantor Perwakilan | Total Kantor Perwakilan | Representative Office	Unit	15	9	9
Jumlah Pendapatan Total Revenue (Billion Rp)	Juta Rupiah Million Rupiah	1.843.103	1.625.880	1.609.237
Segmen Ketenagalistrikan Electricity Segment	Juta Rupiah Million Rupiah	919,780	826,116	806,235
Segmen Publik Public Segment	Juta Rupiah Million Rupiah	923,322	799,764	803,002
Jumlah Liabilitas Total Liabilities	Juta Rupiah Million Rupiah	870.095	860.535	875.542
Jumlah Ekuitas Total Equity	Juta Rupiah Million Rupiah	1.735.927	1.411.486	1.195.324
Jumlah Aset Total Assets	Juta Rupiah Million Rupiah	2.606.002	2.272.021	2.070.866
Laba Usaha Operating Income	Juta Rupiah Million Rupiah	458,045	352,708	337,172
Laba Tahun Berjalan Profit for the Year	Juta Rupiah Million Rupiah	338,107	223,689	202,216
Aktivasi Jaringan dan Jasa Telekomunikasi Segmen Ketenagalistrikan Electricity Segment Network Activation and Telecommunication Service.	Order	3.045	1,585	1,009
Aktivasi Jaringan dan Jasa Telekomunikasi Segmen Publik Public Segment Network Activation and Telecommunication Service.	Order	9.053	5,512	5,484
Kepemilikan Saham | Shareholding				
PT PLN (Persero)	%	99,999999%	99,999999%	99,999999%
Yayasan Pendidikan dan Kesejahteraan PT PLN (Persero) Education and Welfare Foundation PT PLN (Persero)	%	0,000001%	0,000001%	0,000001%

Profil Pemegang Saham [G4-7] [G4-17]

Shareholders Profile [G4-7] [G4-17]

ICON+ merupakan Entitas Anak PT PLN (Persero) dengan kepemilikan saham sebesar 99,999999%. Dengan demikian, Pemegang Saham Utama dan Pengendali ICON+ adalah PT PLN (Persero).

ICON+ is a Subsidiary of PT PLN (Persero) with share ownership of 99.999999%. Therefore, the Main and Controlling Shareholders of ICON+ is PT PLN (Persero).



Komposisi Kepemilikan Saham | Shareholders Composition [G4-EC4]

Komposisi Kepemilikan Saham
Shareholders Composition

Nama | Name	**Jumlah Saham** Number of Shares	**Persentase Kepemilikan** Ownership Percentages	**Jumlah (Rp)** Total (IDR)	**Status Pemilik** Owner Status
PT PLN (Persero)	84,858,999	99.999999%	84,858,999,000	Institusi Lokal Local Institution
Yayasan Pendidikan dan Kesejahteraan PT PLN (Persero) Education and Welfare Foundation PT PLN (Persero)	1	0.000001%	1,000	Institusi Lokal Local Institution
Jumlah | Total	**84,859,000**	**100.000000%**	**84,859,000,000**	

Kepemilikan Saham oleh Dewan Komisaris dan Direksi

Seluruh Dewan Komisaris dan Direksi tidak memiliki saham di Perusahaan maupun perusahaan lainnya.

Share Ownership of Board of Commissioners and Directors

All Board of Commissioners and Directors do not have shares at the Company as well as at other companies.

Keanggotaan dalam Asosiasi Industri dan Organisasi Lainnya [G4-16]

Membership in Industrial Associations and Other Organizations [G4-16]

Pada lingkup nasional, ICON+ menjadi anggota pada asosiasi:
In the national scope, ICON+ is a member of the associations:

Kamar Dagang dan Industri (KADIN)

Organisasi yang menjadi payung bagi dunia usaha Indonesia dan satu-satunya organisasi yang mewadahi para pengusaha Indonesia.
The organization which became the protection for the Indonesian business world and the only organization that accommodates Indonesian businessmen.

Asosiasi Perusahaan Pengadaan Komputer dan Telematika Indonesia (ASPEKMI)

Organisasi yang bernaung di bawah Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Indonesia yang mewadahi para pengusaha Komputer dan Teknologi Informasi Indonesia dalam menjalin relasi dan mengembangkan Usahanya.
Organizations under the Indonesian Chamber of Commerce and Industry (KADIN) which accommodate Indonesian Computer and Information Technology entrepreneurs in establishing relation and develop their business.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Asosiasi yang bergerak di bidang jasa internet yang bertugas untuk mengatur tarif jasa internet, pengembangan jasa internet, dan lainnya.
Association engaged in the field of internet services that are assigned to organize internet service tariff, internet service development, and others

ICCA Indonesia Contact Center Assosiation

Asosiasi penyedia Contact Center yang memiliki berbagai kegiatan seperti kompetisi tahunan Contact Center Terbaik Indonesia, tolok ukur contact center di dalam dan di luar negeri, kegiatan berbagi, sertifikasi, pelatihan, seminar, pameran dan kegiatan olahraga.
Contact Center provider associations that have various activities such as the Best Indonesian Contact Center annual competition, domestic and foreign contact center benchmarks, sharing activities, certification, training, seminars, exhibitions and sports activities.

Struktur Organisasi [G4-34]

Organization Structure [G4-34]

Dewan Komisaris
Board of Commissioners

Komite-komite
Committees

Direksi
Board of Directors

Sub Direktorat
Sub Directorate

Strategic Business Service (SBS)

Strategic Business Unit (SBU)

Struktur Organisasi Perusahaan ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 012603/SK/001/PUSAT/ICON+/2017 tentang Penjabaran Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi PT Indonesia Comnets Plus

The Company's Organizational Structure is amended as stipulated in the Directors Decree No.012603/SK/001/PUSAT/ICON+/2017 concerning Translation of the Organizational Structure, Main Tasks and Functions of PT Indonesia Comnets Plus.

Hikmat Dradjat
Plt. Direktur Utama
Act. President Director

Rully Fasri
Plt. Direktur Perencanaan dan Operasi
Act. Director of Planning and Operations

Ardian Cholid
Plt. Direktur Niaga
Act. Director of Commerce

Kuswowo
Plt. Direktur Keuangan dan Sumber Daya Manusia
Act. Director of Finance and Human Resources

Kepala Satuan Audit Internal
Head of Internal Audit
R Setyo Harry

Plt. Sekretaris Perusahaan
Act. Corporate Secretary
Heni Utari Ambarwati

VP Perencanaan
VP Planning
R Ari Rahmat Indracahyadi

Plt. VP Strategi Operasi
Act. VP Operational Strategy
Doni Ari Setiawan

Plt. VP Strategi Bisnis
Act. VP Business Strategy
Enrico Batubara

Plt. VP Pengendalian & *Monitoring*
Act. VP Control & Monitoring
Maliki Mahfud

VP Keuangan
VP Finance
Endra

VP SDM
VP HR
Wisnu Cahyono

GM SBS Ketenagalistrikan
GM SBS Electricity
Ignatius Rendroyoko

GM SBS Infrastruktur
GM SBS Insfrastructure
Sri Hadi Agustama

Plt. GM SBS Korporat
Act. GM SBS Corporate
Tetty Indrawati

GM SBU Jakarta
GM SBU Jakarta
Dehotman Purba

Plt. GM SBU Medan
Act. GM SBU Medan
Wuri Yulianto

GM SBU Bandung
GM SBU Bandung
Detty Elviany

GM SBU Denpasar
GM SBU Denpasar
Hermawan Asmoko

Plt. GM SBU IT dan Solusi Bisnis
Act. GM SBU IT & Business Solutions
Wahyu Haris Kusuma Atmadja

Plt. GM SBU Pekanbaru
Act. GM SBU Pekanbaru
Irawan Hernanda

GM SBU Semarang
GM SBU Semarang
E. Ario Isworo

GM SBU Makassar
GM SBU Makassar
Yunianto Prabowo

GM SBU Layanan Strategis
GM SBU Strategic Services
Enda Juanda

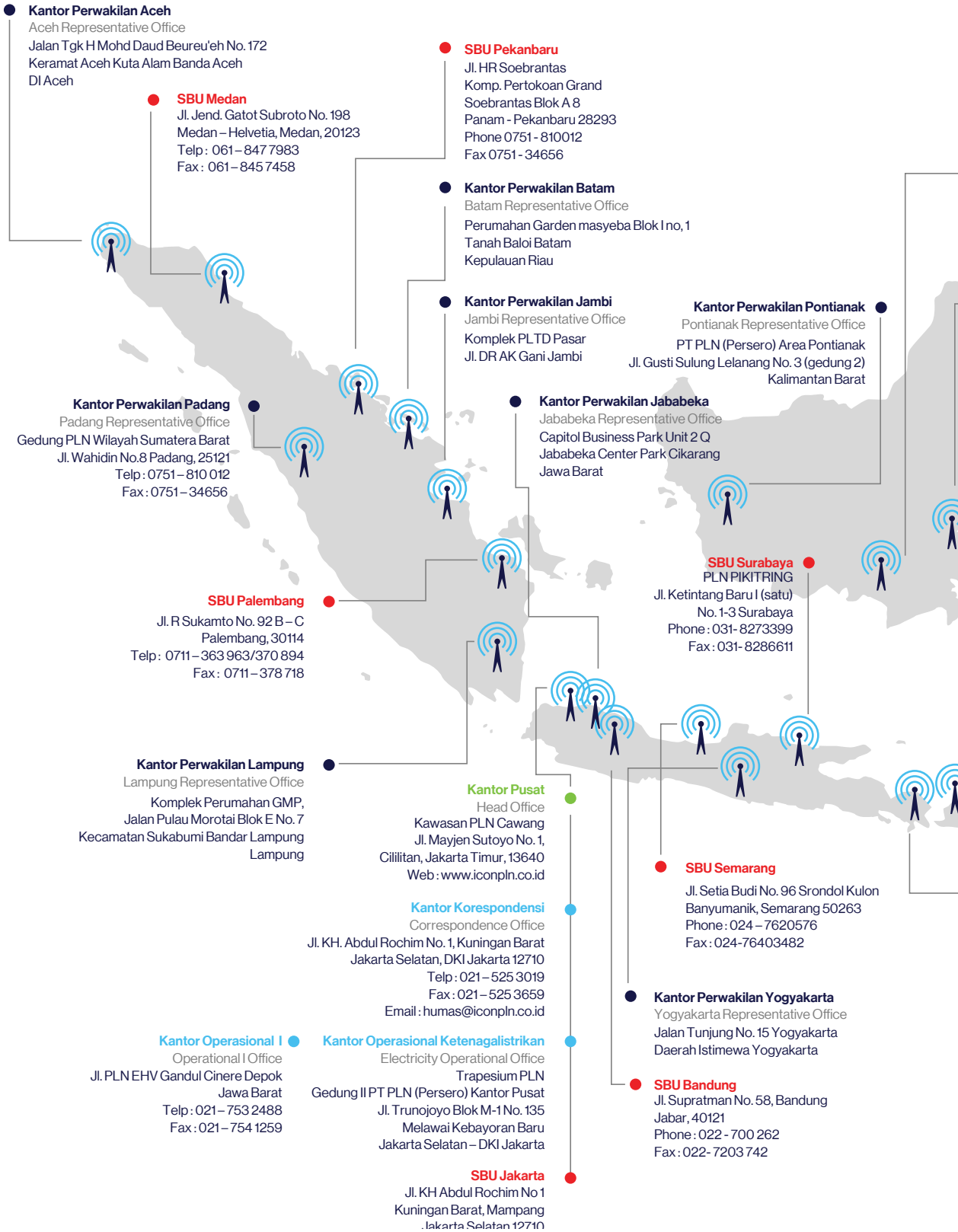
GM SBU Palembang
GM SBU Palembang
Ajat Munajat

GM SBU Surabaya
GM SBU Surabaya
Mohammad Shodiq

Plt. GM SBU Balikpapan
Act. GM SBU Balikpapan
Yulianto Srihartadi

Wilayah Operasional [G4-6] [G4-8]

Operational Area [G4-6] [G4-8]



Kantor Perwakilan Aceh
Aceh Representative Office
Jalan Tgk H Mohd Daud Beureu'eh No. 172
Keramat Aceh Kuta Alam Banda Aceh
DI Aceh

SBU Medan
Jl. Jend. Gatot Subroto No. 198
Medan – Helvetia, Medan, 20123
Telp : 061 – 847 7983
Fax : 061 – 845 7458

SBU Pekanbaru
Jl. HR Soebrantas
Komp. Pertokoan Grand
Soebrantas Blok A 8
Panam - Pekanbaru 28293
Phone 0751 - 810012
Fax 0751 - 34656

Kantor Perwakilan Batam
Batam Representative Office
Perumahan Garden masyeba Blok I no, 1
Tanah Baloi Batam
Kepulauan Riau

Kantor Perwakilan Jambi
Jambi Representative Office
Komplek PLTD Pasar
Jl. DR AK Gani Jambi

Kantor Perwakilan Pontianak
Pontianak Representative Office
PT PLN (Persero) Area Pontianak
Jl. Gusti Sulung Lelanang No. 3 (gedung 2)
Kalimantan Barat

Kantor Perwakilan Padang
Padang Representative Office
Gedung PLN Wilayah Sumatera Barat
Jl. Wahidin No.8 Padang, 25121
Telp : 0751 – 810 012
Fax : 0751 – 34656

Kantor Perwakilan Jababeka
Jababeka Representative Office
Capitol Business Park Unit 2 Q
Jababeka Center Park Cikarang
Jawa Barat

SBU Surabaya
PLN PIKITRING
Jl. Ketintang Baru I (satu)
No. 1-3 Surabaya
Phone : 031- 8273399
Fax : 031- 8286611

SBU Palembang
Jl. R Sukamto No. 92 B – C
Palembang, 30114
Telp : 0711 – 363 963/370 894
Fax : 0711 – 378 718

Kantor Perwakilan Lampung
Lampung Representative Office
Komplek Perumahan GMP,
Jalan Pulau Morotai Blok E No. 7
Kecamatan Sukabumi Bandar Lampung
Lampung

Kantor Pusat
Head Office
Kawasan PLN Cawang
Jl. Mayjen Sutoyo No. 1,
Cililitan, Jakarta Timur, 13640
Web : www.iconpln.co.id

Kantor Korespondensi
Correspondence Office
Jl. KH. Abdul Rochim No. 1, Kuningan Barat
Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12710
Telp : 021 – 525 3019
Fax : 021 – 525 3659
Email : humas@iconpln.co.id

SBU Semarang
Jl. Setia Budi No. 96 Srondol Kulon
Banyumanik, Semarang 50263
Phone : 024 – 7620576
Fax : 024-76403482

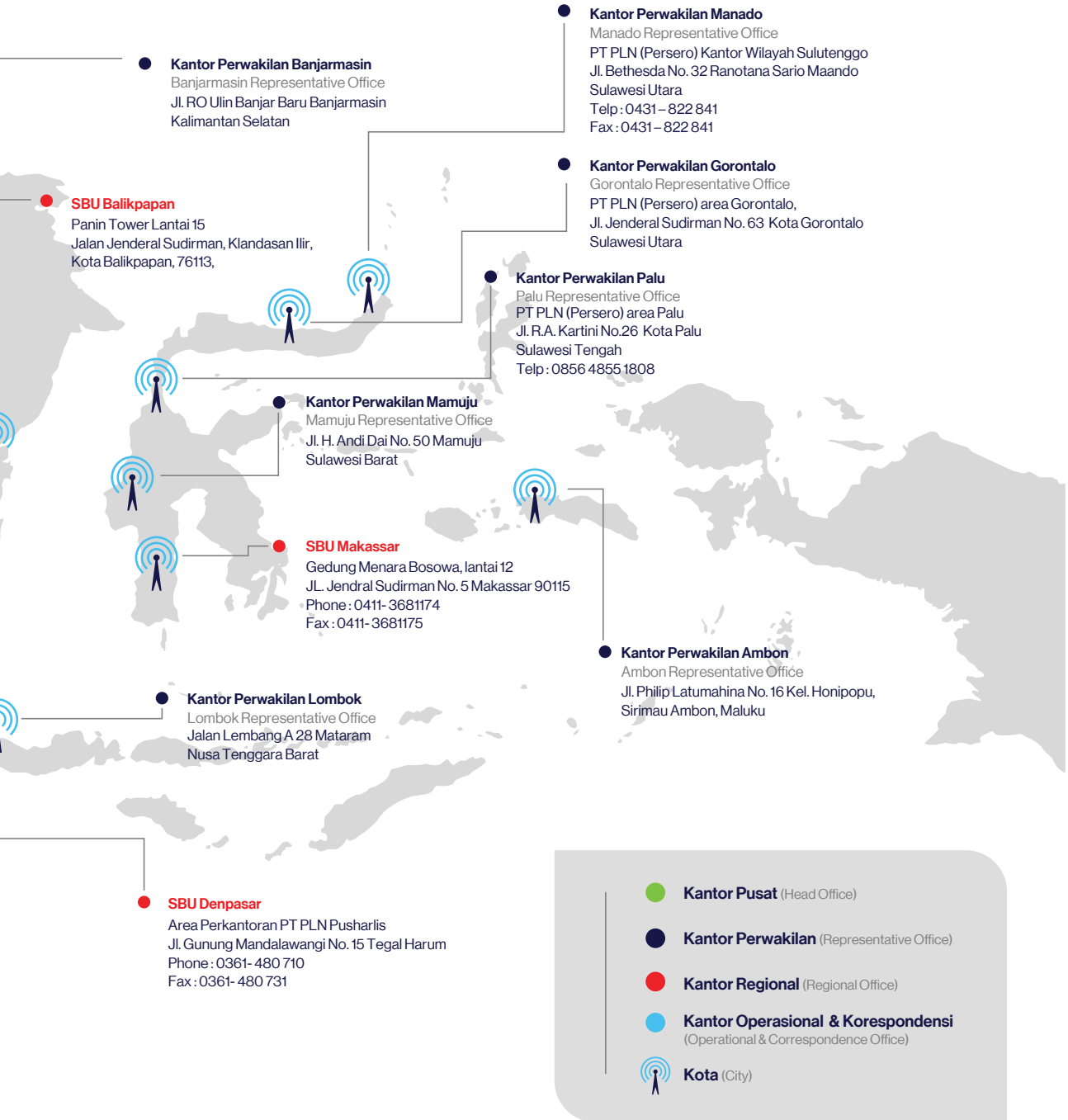
Kantor Perwakilan Yogyakarta
Yogyakarta Representative Office
Jalan Tunjung No. 15 Yogyakarta
Daerah Istimewa Yogyakarta

SBU Bandung
Jl. Supratman No. 58, Bandung
Jabar, 40121
Phone : 022 - 700 262
Fax : 022- 7203 742

Kantor Operasional I
Operational I Office
Jl. PLN EHV Gandul Cinere Depok
Jawa Barat
Telp : 021 – 753 2488
Fax : 021 – 754 1259

Kantor Operasional Ketenagalistrikan
Electricity Operational Office
Trapesium PLN
Gedung II PT PLN (Persero) Kantor Pusat
Jl. Trunojoyo Blok M-1 No. 135
Melawai Kebayoran Baru
Jakarta Selatan – DKI Jakarta

SBU Jakarta
Jl. KH Abdul Rochim No 1
Kuningan Barat, Mampang
Jakarta Selatan 12710


Kantor Perwakilan Manado
Manado Representative Office
PT PLN (Persero) Kantor Wilayah Sulutenggo
Jl. Bethesda No. 32 Ranotana Sario Maando
Sulawesi Utara
Telp : 0431 – 822 841
Fax : 0431 – 822 841
Kantor Perwakilan Banjarmasin
Banjarmasin Representative Office
Jl. RO Ulin Banjar Baru Banjarmasin
Kalimantan Selatan
Kantor Perwakilan Gorontalo
Gorontalo Representative Office
PT PLN (Persero) area Gorontalo,
Jl. Jenderal Sudirman No. 63 Kota Gorontalo
Sulawesi Utara
SBU Balikpapan
Panin Tower Lantai 15
Jalan Jenderal Sudirman, Klandasan Ilir,
Kota Balikpapan, 76113,
Kantor Perwakilan Palu
Palu Representative Office
PT PLN (Persero) area Palu
Jl. R.A. Kartini No.26 Kota Palu
Sulawesi Tengah
Telp : 0856 4855 1808
Kantor Perwakilan Mamuju
Mamuju Representative Office
Jl. H. Andi Dai No. 50 Mamuju
Sulawesi Barat
SBU Makassar
Gedung Menara Bosowa, lantai 12
JL. Jendral Sudirman No. 5 Makassar 90115
Phone : 0411- 3681174
Fax : 0411- 3681175
Kantor Perwakilan Ambon
Ambon Representative Office
Jl. Philip Latumahina No. 16 Kel. Honipopu,
Sirimau Ambon, Maluku
Kantor Perwakilan Lombok
Lombok Representative Office
Jalan Lembang A 28 Mataram
Nusa Tenggara Barat
SBU Denpasar
Area Perkantoran PT PLN Pusharlis
Jl. Gunung Mandalawangi No. 15 Tegal Harum
Phone : 0361- 480 710
Fax : 0361- 480 731
Kantor Pusat (Head Office)
Kantor Perwakilan (Representative Office)
Kantor Regional (Regional Office)
Kantor Operasional & Korespondensi
(Operational & Correspondence Office)
Kota (City)

Daftar Alamat Kantor [G4-5,G4-6]

Office Address List [G4-5,G4-6]

Kantor Pusat
Head Office

Kawasan PLN Cawang
Jl. Mayjen Sutoyo No. 1,
Cililitan, Jakarta Timur, 13640
Web : www.iconpln.co.id

Kantor Korespondensi
Correspondence Office

Jl. KH. Abdul Rochim No. 1, Kuningan Barat
Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12710
Telp : 021 – 525 3019
Fax : 021 – 525 3659
Email : humas@iconpln.co.id

Kantor SBU Regional | Regional SBU Office

Medan
Jl Jend Gatot Subroto No. 198,
Medan Helvetia. 20123. Medan, Sumatera Utara
Phone : 061-847 7983
Fax : 061-845-7458

Pekanbaru
Jl. HR Subrantas
Pertokoan Grand Subrantas No 8A
Panam - Pekanbaru 28293
Phone 0751 - 810012
Fax 0751 - 34656

Palembang
Jl. R. Sukamto No. 92 B-C
Palembang 30114
Phone : 0711- 363963
Fax : 0711- 378718

Bandung
Jl. Supratman No. 58, Bandung - Jabar 40121
Phone : 022 - 700 262
Fax : 022- 7203 742

Semarang
Jl. Setia Budi No. 96 Srondol Kulon
Banyumanik, Semarang 50263
Phone : 024 – 7620576
Fax : 024-76403482

Surabaya
PLN PIKITRING
Jl. Ketintang Baru I (satu) No. 1-3 Surabaya
Phone : 031- 8273399
Fax : 031- 8286611

Makassar
Gedung Menara Bosowa, lantai 12
JL. Jendral Sudirman No. 5 Makassar 90115
Phone : 0411- 3681174
Fax : 0411- 3681175

Denpasar
Area Perkantoran PT PLN Pusharlis
Jl. Gunung Mandalawangi No. 15 Tegal Harum
Phone : 0361- 480 710
Fax : 0361- 480 731

Balikpapan
Panin Tower Lantai 15
Jalan Jenderal Sudirman, Klandasan Ilir, Kota Balikpapan,
Kalimantan Timur 76113, Indonesia

Jakarta
Jl. KH Abdul Rochim No 1
Kuningan Barat, Mampang
Jakarta Selatan 12710
Phone : 021-5253019
Fax : 021-5253659

Kantor Operasional
Operational Office

Operasional I
Operational I
Jl. PLN EHV Gandul Cinere Depok – Jawa Barat
Telp : 021 – 753 2488
Fax : 021 – 754 1259

Operasional Ketenagalistrikan
Electricity Operational
Trapesium PLN
Gedung II PT PLN (Persero) Kantor Pusat
Jl. Trunojoyo Blok M-1 No. 135 Melawai Kebayoran Baru
Jakarta Selatan – DKI Jakarta

Kantor Perwakilan | Representative Office

Jababeka
Capitol Business Park Unit 2 Q
Jababeka Center Park Cikarang
Jawa Barat

Aceh
Jalan Tgk H Mohd Daud Beureu'eh No. 172
Keramat Aceh Kuta Alam Banda Aceh
DI Aceh

Padang
Gedung PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat
Jl. Wahidin No. 8 Padang Sawahan Timur Padang Timur
Sumatera Utara
Telp : 0751 – 810 012
Fax : 0751 – 34656

Batam
Perumahan Garden masyeba Blok I no, 1
Tanah Baloi Batam
Kepulauan Riau

Jambi
Komplek PLTD Pasar Jl. DR AK Gani Jambi

Lampung
Komplek Perumahan GMP,
Jalan Pulau Morotai Blok E No. 7
Kecamatan Sukabumi Bandar Lampung
Lampung

Yogyakarta
Jalan Tunjung No. 15 Yogyakarta
Daerah Istimewa Yogyakarta

Lombok
Jalan Lembang A 28 Mataram
Nusa Tenggara Barat

Pontianak
PT PLN (Persero) Area Pontianak
Jl. Gusti Sulung Lelanang No. 3 (gedung 2)
Kalimantan Barat

Banjarmasin
Jl. RO Ulin Banjar Baru Banjarmasin
Kalimantan Selatan

Mamuju
Jl. H. Andi Dai No. 50 Mamuju
Sulawesi Barat

Ambon
Jl. Philip Latumahina No. 16 Kel. Honipopu,Sirimau Ambon
Maluku

Palu
PT PLN (Persero) area Palu
Jl. R.A. Kartini No.26 Kota Palu
Sulawesi Tengah
Telp : 0856 4855 1808

Gorontalo
PT PLN (Persero) area Gorontalo,
Jl. Jenderal Sudirman No. 63 Kota Gorontalo
Sulawesi Utara

Manado
PT PLN (Persero) Kantor Wilayah Sulutenggo
Jl. Bethesda No. 32 Ranotana Sario Maando
Sulawesi Utara
Telp : 0431 – 822 841
Fax : 0431 – 822 841

Profil Sumber Daya Manusia
Human Resources Profile

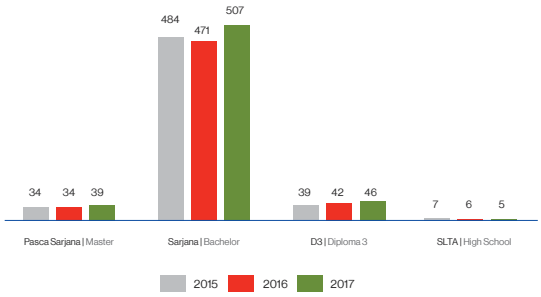
Hingga 31 Desember 2017, ICON+ memiliki total **597** karyawan di luar Dewan Komisaris dan Direksi. Informasi lengkap mengenai Sumber Daya Manusia terdapat pada Tinjauan Fungsional Bab Analisis dan Pembahasan Manajemen. **[G4-10] [G4-LA1] [G4-11]**

As of December 31, 2017, ICON+ has a total of **597** employees outside the Board of Commissioners and Directors. The complete information on Human Resources can be found in the Functional Review of the Management Analysis and Discussion Chapter. **[G4-10] [G4-LA1] [G4-11]**

Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Employee Composition Based on Educational Level

Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Employee Composition Based on Educational Level

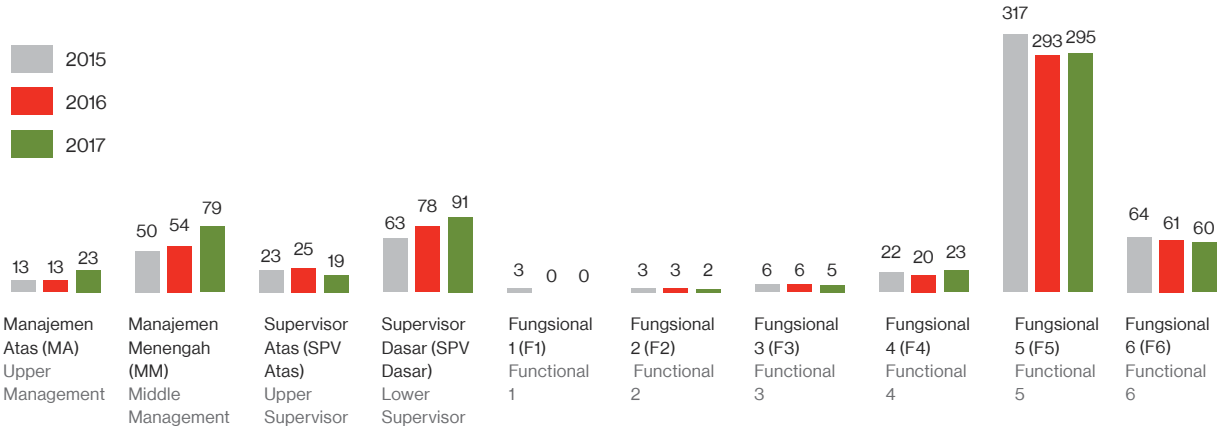
Keterangan Description	2017	2016	2015
Pasca Sarjana | Master	39	34	34
Sarjana | Bachelor	507	471	484
D3 | Diploma 3	46	42	39
SLTA | High School	5	6	7
Jumlah | Total	597	553	564



Komposisi Karyawan Berdasarkan Level Organisasi
Employee Composition Based on Organizational Level

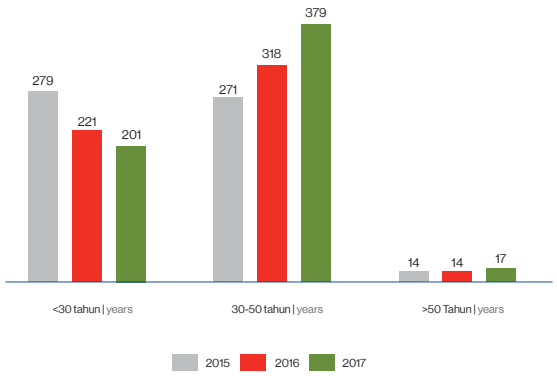
Komposisi Karyawan Berdasarkan Level Organisasi
Employee Composition Based on Organizational Level

Keterangan | Description	2017	2016	2015
Manajemen Atas (MA) Upper Management	23	13	13
Manajemen Menengah (MM) Middle Management	79	54	50
Supervisor Atas (SPV Atas) Upper Supervisor	19	25	23
Supervisor Dasar (SPV Dasar) Lower Supervisor	91	78	63
Fungsional 1 (F1) | Functional 1	-	-	3
Fungsional 2 (F2) | Functional 2	2	3	3
Fungsional 3 (F3) | Functional 3	5	6	6
Fungsional 4 (F4) | Functional 4	23	20	22
Fungsional 5 (F5) | Functional 5	295	293	317
Fungsional 6 (F6) | Functional 6	60	61	64
Jumlah | Total	597	553	564



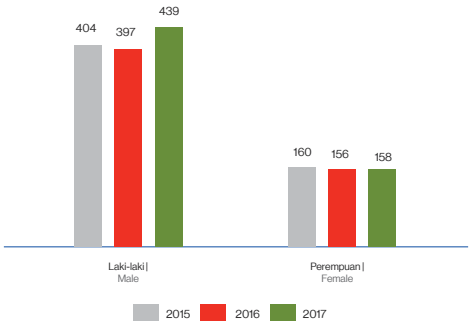
Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia
Employee Composition Based on Age

Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia Employee Composition Based on Age			
Keterangan Description	**2017**	**2016**	**2015**
<30 tahun | years	201	221	279
30-50 tahun | years	379	318	271
>50 Tahun | years	17	14	14
Jumlah | Total	597	553	564



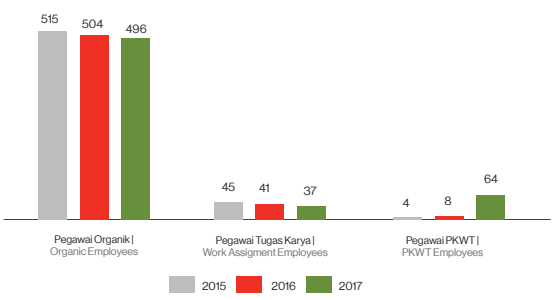
Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin
Employee Composition Based on Gender

Komposisi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin Employee Composition Based on Gender			
Keterangan Description	**2017**	**2016**	**2015**
Laki-laki Male	439	397	404
Perempuan Female	158	156	160
Jumlah Total	597	553	564



Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian
Employee Composition Based on Employment Status

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian Employee Composition Based on Employment Status			
Keterangan Description	**2017**	**2016**	**2015**
Pegawai Organik Organic Employees	496	504	515
Pegawai Tugas Karya Work Assignment Employees	37	41	45
Pegawai PKWT PKWT Employees	64	8	4
Jumlah Total	597	553	564



Hubungan Dengan Para Pemasok (*Supply Chain*)

Relations with Suppliers (Supply Chain)

G4 memperkenalkan sejumlah pendekatan baru, salah satunya adalah konsep yang berkaitan dengan rantai nilai organisasi. Definisi *supply chain* dalam GRI G4 adalah urutan kegiatan atau pihak yang menyediakan produk atau layanan kepada Perusahaan. Konsep ini, sebagaimana dimaksud dalam GRI G4, merupakan bagian dari aspek yang penting yang berada di dalam dan di luar Perusahaan.

Kami menyadari pentingnya keberadaan pihak-pihak yang bertindak sebagai pemasok dalam keberlangsungan operasional kami. Interaksi timbal balik yang positif dan saling mendukung antara kami dengan para pemasok, akan berdampak positif pada kinerja kami sehinga akan menjamin keberlanjutan Perusahaan. Oleh karena itu, mitra kerja/ *supplier* merupakan bagian dari mata rantai operasional usaha.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan barang/ jasa yang dilaksanakan oleh mitra kerja. Selain itu, proses pengadaan dan kemitraan dilakukan berbasis komputer yang meminimalisir kontak fisik antara pemasok/ mitra dengan kami, sehingga bisa berlangsung adil dan transparan. **[G4-24] [G4-26]**

G4 introduces several new approaches, one of which is concepts related to organizational value chains. The definition of supply chain in GRI G4 is a sequence of activities or parties that provide products or services to the Company. This concept, as referred to in GRI G4, is part of an important aspect that is inside and outside the Company.

We recognize the importance of the parties acting as suppliers in our operational sustainability. Positive reciprocal interaction and mutual support between us and the suppliers will have a positive impact on our performance so that it will ensure the Company's sustainability. Therefore, partners/suppliers are part of the operational chain of business.

In order to fulfill the needs of goods/services carried out by partners, we apply the concept of integrated supply chain. In addition, the procurement and partnership process is computer-based, which minimizes the physical contact between suppliers/partners with us, so it could be fair and transparent. **[G4-24] [G4-26]**

Perubahan Signifikan

Significant Changes

Sepanjang 2017, Perseroan tidak melakukan perubahan yang signifikan terkait dengan ukuran, struktur, kepemilikan atau rantai pasokan, termasuk perubahan lokasi dan kegiatan usaha, pembukaan fasilitas baru, penutupan serta ekspansi, perubahan lokasi pemasok, struktur rantai pasokan yang berhubungan dengan pemasok, termasuk pemilihan dan pemutusan hubungan kerja dengan pemasok. **[G4-13]**

Throughout 2017, the Company did not make significant changes related to size, structure, ownership or supply chain, including changes in location and business activities, opening of new facilities, closure and expansion, changes in supplier locations, supply chain structures related to suppliers, including selection and termination of employment with suppliers. **[G4-13]**

Pendekatan dalam Prinsip Pencegahan **[G4-14]**

Approach in Prevention Principle **[G4-14]**

Kegiatan Bisnis yang dinamis menuntut Perusahaan untuk senantiasa menerapkan langkah-langkah strategis dan akurat dalam menghadapi dan memitigasi Risiko usaha. Beberapa Risiko usaha yang dihadapi adalah tidak terealisasinya target yang telah ditetapkan, pengeluaran biaya yang melebihi anggaran, kerusakan alat, serta keterlambatan jadwal. Oleh karena itu, ICON+ melakukan sejumlah inisiatif sesuai dengan karakter Risiko usaha, yang diawali dengan proses identifikasi oleh *Risk owner*.

Manajemen Risiko yang tepat sasaran merupakan bentuk upaya ICON+ dalam meningkatkan kepatuhan sekaligus menunaikan Tanggung Jawabnya kepada Pemangku Kepentingan. Analisis dan Manajemen Risiko yang dilakukan. Uraian terkait Manajemen Risiko tersebut dapat dilihat pada pembahasan Tata Kelola Perusahaan dalam Laporan Tahunan ICON+ tahun 2017. **[G4-14]**

Dynamic Business Activities require the Company to always implement strategic and accurate steps in dealing and mitigating business risks. Some of the business risks faced are the non-realization of the targets that have been set, the expenditure that exceeds the budget, equipment damage, and the delay in the schedule. Therefore, ICON+ carried out a number of initiatives in accordance with the character of business risk, which began with the identification process by the Risk owner.

Risk Management that is right on target is a form of ICON+ efforts to improve compliance while fulfilling its Responsibilities to Stakeholders. Risk Analysis and Management carried out. This description of Risk Management can be viewed in the discussion on Corporate Governance in ICON+ Annual Report 2017. **[G4-14]**

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainable Governance

ICON+ berupaya memaksimalkan penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance* – GCG) yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan kewajaran dalam setiap kegiatan operasionalnya. Hal tersebut menjadi komitmen ICON+ dalam penerapan GCG serta terlihat dari kepercayaan pihak eksternal kepada ICON+. Penerapan GCG yang baik akan memperkokoh kepercayaan serta meningkatkan nilai bagi pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

Sepanjang tahun 2017, ICON+ meraih penghargaan *Indonesia Best Electricity Awards* 2017 - Top 5 *Electrical Supporting Company* yang diselenggarakan oleh Majalah Listrik Indonesia, *Excellence Partner Award of the Year* yang diselenggarakan oleh En Genius, dan *JIEP Award – ICT Partnership* yang diselenggarakan oleh JIEP Ecogreen Industrial Estate. Hasil *Self Assessment* GCG tahun 2017 memperoleh skor **94,27** dengan predikat **Sangat Baik** Serta Tingkat Kesehatan Perusahaan kategori **AA (Sehat)** dengan Skor **91,56**. **[G4-DMA]**

ICON+ is seeking to maximize the implementation of Good Corporate Governance (GCG) principles, which are: openness, accountability, responsibility, independence, and fairness in every operational activity. This has become ICON+'s commitment in the implementation of GCG and can be seen from external parties' trust in ICON+. A good GCG implementation will strengthen trust and increase value for shareholders and other stakeholders.

Throughout 2017, ICON+ achieved the 2017 Indonesia Best Electricity Awards - Top 5 Electrical Supporting Company organized by Listrik Indonesia Magazine, Excellence Partner Award of the Year organized by oleh En Genius, dan JIEP Award – ICT Partnership organized by JIEP Ecogreen Industrial Estate. GCG Self Assessment Results in 2017 obtained a score of **94,27** with the predicate of **Excellent**, and Corporate Soundness of **AA (Healthy)** category with a score of **91,56**. **[G4-DMA]**

Struktur Tata Kelola Perusahaan

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, struktur tata kelola perusahaan tergambarkan pada organ perseroan yang terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi.

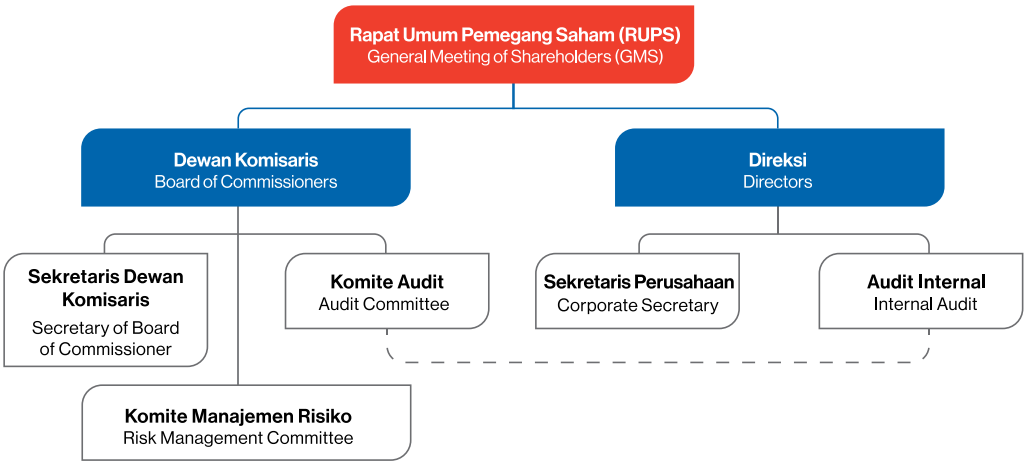
RUPS adalah Organ Perseroan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris dalam batas yang ditentukan dalam Undang-undang dan/atau Anggaran Dasar. RUPS melakukan pengambilan keputusan penting yang didasari pada kepentingan Perusahaan, dengan memperhatikan kepentingan Anggaran Dasar dan peraturan perundangan yang berlaku. **[G4-34]**

Corporate Governance Structure and Infrastructure

In accordance with Law Number 40 of 2007 regarding Limited Liability Companies, the structure of Corporate Governance is illustrated in the Company's organs consisting of the General Meeting of Shareholders (GMS), the Board of Commissioners, and the Board of Directors.

GMS is a Company's Organ that has the authorities that are not given to the Board of Directors or the Board of Commissioners within the limits specified in the Law and/or Articles of Association. The GMS make important decisions based on the interests of the Company, taking into account the interests of the Articles of Association and applicable laws and regulations. **[G4-34]**

Struktur Tata Kelola ICON+
ICON+ Governance Structure



Struktur GCG ditetapkan untuk memastikan agar penerapan GCG dapat berjalan efektif melalui pembagian peran, tugas dan tanggung jawab secara jelas. Namun kami menyadari penerapan GCG tidak cukup hanya dengan mengandalkan pilar struktur tata kelola perusahaan (*governance structure*), melainkan dibutuhkan adanya aturan main yang jelas dalam bentuk mekanisme (*governance mechanism*). *Governance mechanism* dapat diartikan sebagai aturan main, kebijakan, pedoman, prosedur dan hubungan yang jelas antara pihak yang mengambil keputusan dengan pihak yang melakukan *control* (pengawasan) terhadap keputusan tersebut.

The GCG structure is established to ensure that the implementation of GCG can run effectively through a clear division of roles, duties, and responsibilities. However, we are aware that the implementation of GCG is insufficient just by relying on the pillars of the corporate governance structure, but there is a need for clear rules of the game in the form of a governance mechanism. Governance mechanism can be interpreted as the rules of the game, policies, guidelines, procedures, and clear relationships between the parties that make decisions and those who control (supervise) the decision.

Road Map dan Penguatan Tata Kelola Perusahaan

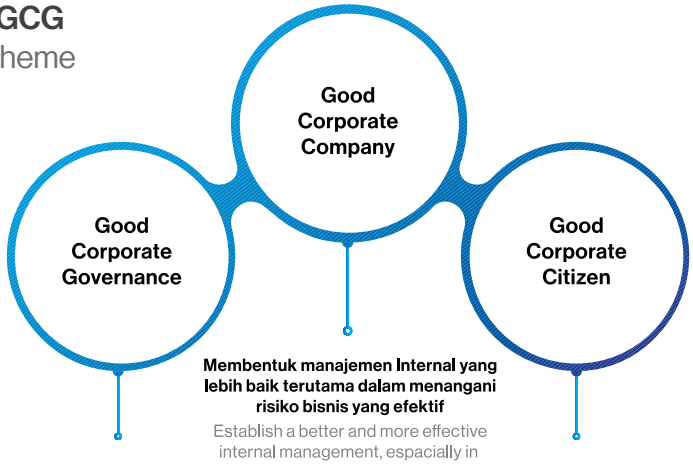
Untuk meningkatkan kualitas penerapan GCG sesuai dengan visi dan misi Perusahaan, manajemen telah menetapkan *Roadmap* GCG tahun 2015–2018 yang diselaraskan dengan Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) dan perencanaan strategis dalam implementasi GCG secara berkelanjutan. Roadmap GCG menjadi panduan yang akan memberikan peta jalan bagi penerapan GCG di Perusahaan secara konsisten dan berkesinambungan. Sasaran akhir yang hendak dicapai Perusahaan adalah posisi sebagai Perusahaan global yang penetapan strateginya melalui pendekatan CSR Global menuju *Good Sustainability Citizenship*.

Road Map and Strengthening Corporate Governance

To improve the quality of GCG implementation in accordance with the Company's vision and mission, management has established the 2015-2018 GCG Roadmap that is aligned with the Company's Long Term Plan (RJPP) and strategic planning in the ongoing GCG implementation. The GCG Roadmap is a guide that will provide a road map for the implementation of GCG in the Company consistently and continuously. The final goal to be achieved by the Company is the position as a global company that establishes its strategy through a Global CSR approach towards Good Sustainability Citizenship.

2018	**Good Sustainability Citizenship**	**Orientasi GCG** | **GCG Orientation** Menjadikan Perusahaan sebagai bagian dari masyarakat melalui pendekatan CSR. Make the Company a part of the society through CSR approach. **Parameter** Menjadi Perusahaan yang beretika dan bertanggung jawab sebagai bagian dari masyarakat industri dan masyarakat sosial. Being an ethical and responsible company as part of an industrial society and a social society.
2017	**Good Sustainability Company**	**Orientasi GCG** | **GCG Orientation** Menjadikan GCG sebagai budaya. Make GCG a culture. **Parameter** Terciptanya GCG sebagai budaya yang merupakan hasil dari *good sustainability Company*. The creation of GCG as a culture that is the result of the Company's good sustainability.
2016	**Good Governed Company**	**Orientasi GCG** | **GCG Orientation** Mematuhi peraturan yang berlaku dan mentaati pedoman GCG Perusahaan. Comply with applicable regulations and adhere to the Company's Code of GCG. **Parameter** Terkelolanya operasional Perusahaan yang berbasis internal kontrol dan manajemen risiko Well-managed operation of the Company based on internal control and risk management
2015	**Corporate Governance Commitment**	**Orientasi GCG** / *GCG Orientation* Internal control dan manajemen risiko. Internal control and risk management. **Parameter** • Kebijakan sesuai dengan Peraturan yang berlaku • Terinternalisasinya pedoman GCG di Perusahaan • Policy in accordance with applicable regulations • Internalization of Code of GCG within the Company

Skema Roadmap GCG
GCG Roadmap Scheme



Memenuhi dan mengintegrasikan aspek kepatuhan terhadap ketentuan dari peraturan dalam tata kelola perusahaan

Met and integrate aspects of compliance to the provisions of the regulations in corporate governance.

Membentuk manajemen Internal yang lebih baik terutama dalam menangani risiko bisnis yang efektif

Establish a better and more effective internal management, espacially in dealing with business risk.

Mencapai posisi sebagai perusahaan yang beretika dan bertanggung jawab sosial.

Reach a position as an ethical and socially responsible company.

Implementasi Tata Kelola Perusahaan 2017

Saat ini, ICON+ berada pada tahapan ***Good Sustainability Company***. Adapun implementasi kegiatan yang dilakukan ICON+ selama tahun 2017 untuk mendukung pencapaian *Roadmap* GCG antara lain adalah dengan melakukan *review* keseluruhan atas regulasi yang terkait dengan GCG ICON+

Implementation of 2017 Corporate Governance

Currently, ICON+ is at the stage of **Good Sustainability Company**. The implementation of the activities carried out by ICON+ in 2017 was to support the achievement of the GCG Roadmap, among others is to conduct an overall review of the regulations related to ICON+ GCG.

Penilaian atas Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan 2017 [G4-44]

Perusahaan melakukan penilaian (*assessment*) terhadap penerapan GCG secara berkala. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat penerapan GCG di Perusahaan yang pelaksanaannya dilakukan baik oleh pihak internal maupun pihak eksternal. Penilaian dilakukan dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/2012 tanggal 6 Juli 2012 tentang Penetapan Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Penilaian *self assessment* GCG Perusahaan berdasarkan beberapa aspek pengujian/indikator/parameter yang memiliki bobot masing-masing sesuai indikatornya dan menghasilkan nilai atau skor penilaian tersebut. Berikut ringkasan hasil penilaian/evaluasi atas penerapan GCG pada Perusahaan.

Assessment of 2017 Corporate Governance Implementation [G4-44]

The company conducts assessments on GCG implementation periodically. This is done to find out the level of GCG implementation in the Company whose implementation is carried out by both internal and external parties. The assessment is carried out with reference to the Minister of State-Owned Enterprises Regulation No. PER-09/MBU/2012 dated July 6, 2012 regarding the Establishment of Good Corporate Governance in State-Owned Enterprises (SOEs).

The assessment of the Company's GCG self-assessment is based on several aspects of evaluation/ indicators/ parameters that have their respective weights according to the indicators and produce the rating or score. The following is the summary of the assessment/evaluation results of the implementation of GCG in the Company.

Berdasarkan hasil *assessment* tersebut, ICON+ memperoleh skor **94,27** masuk dalam kategori **Sangat Baik** Berikut rincian penilaian self assessment GCG ICON+ :

Based on the results of the assessment, ICON+ received a score of **94,27** and included in the **Excellent** category. The following are the details of ICON+ GCG self assessment:

Hasil Penilaian Penerapan GCG Perusahaan 2017
Results of Assessment of 2017 Corporate GCG Implementation

Aspek Pengujian/Indikator/ Parameter Evaluation Aspects/Indicators/ Parameters	**Bobot** Weight	**Hasil** | Result **Tingkat Pemenuhan** Compliance Level	 **Skor** Score	**Penjelasan** Rating
Komitmen Terhadap Penerapan Tata Kelola Perusahaan Secara Berkelanjutan. Commitment on Sustainable Corporate Governance Implementation	7	89%	6,214	Baik Good
Pemegang Saham dan Rapat Umum Pemegang Saham. Shareholders and General Meetings of Shareholders	9	86%	7,730	Baik Good
Dewan Komisaris Board of Commissioners	35	99%	34,821	Sangat baik Excellent
Direksi Board of Directors	35	94%	32,999	Sangat baik Excellent
Pengungkapan Informasi dan Transparansi Information and Transparency Disclosure	9	84%	7,512	Baik Good
Aspek Lainnya Other Aspect	5	0	5,000	-
Skor Keseluruhan **Overall score**	**100**	**99%**	**94,27**	
Klasifikasi Kualitas Penerapan GCG Classification Of GCG Implementation Quality	**Sangat baik** **Excellent**			

Hasil Kriteria Penilaian Kinerja Unggul (KPKU)

Disamping penilaian atas pelaksanaan GCG, Peushaan juga melakukan penilaian terhadap Kriteria Penilaian Kinerja Unggul (KPKU) yang diadopsi dan diadaptasi dari *Malcom Baldrige Criteria For Performance Excellence* menjadi alat ukur untuk mengetahui posisi serta capaian kinerja finansial dan non finansial BUMN baik pada tingkat nasional maupun regional sebelum menjadi Perusahaan kelas dunia *(world class company)*. Skor KPKU ICON+ pada tahun 2017 adalah **526** dengan Band Skor ***Good Performance***.

Results of Superior Performance Assessment Criteria (KPKU)

In addition to the assessment for the implementation of GCG, the Company also assessed the Superior Performance Assessment Criteria (KPKU) adopted and adapted from Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence to become a measuring tool to determine the position and achievements of financial and non-financial performance of SOEs both at national and regional levels before become a world class company. ICON+'s KPKU score in 2017 was **526** with **Good Performance** Score Band.

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) [G4-45]

General Meeting of Shareholders (GMS) [G4-45]

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) memegang kekuasaan tertinggi dalam Perusahaan dan memegang segala kewenangan yang tidak diserahkan kepada Direksi dan Dewan Komisaris. RUPS sebagai organ Perusahaan merupakan wadah para pemegang saham untuk mengambil keputusan penting berkaitan dengan Perusahaan sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan ICON+. Selain itu, RUPS juga berfungsi sebagai forum pertanggungjawaban kepengurusan Direksi dan Dewan Komisaris atas hasil kinerjanya dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

RUPS tahunan wajib diadakan setiap tahun, yang untuk penyelenggaraannya undang-undang menentukan bahwa batas waktu paling lama adalah 6 (enam) bulan setelah tahun buku berakhir. Sesuai dengan ketentuan pasal 21 Ayat (2) Anggaran Dasar Perusahaan, RUPS tahunan dilakukan dengan mengundang Dewan Komisaris dan Pemegang Saham. Agenda RUPS tahunan adalah laporan Direksi disertai persetujuan dan pengesahan RKAP serta *Key Perfomance Indicators* (KPI) pada tahun buku.

Pada tahun 2017, ICON+ telah menyelenggarakan 2 (dua) kali RUPS Tahunan dan 1 (satu) kali RUPS Sirkuler. Informasi terkait pelaksanaan RUPS ICON+ sebagai berikut:

The General Meeting of Shareholders (GMS) holds the highest power in the Company and holds all authorities that are not submitted to the Board of Directors and the Board of Commissioners. The GMS as the Company's organ is a forum for shareholders to make important decisions related to the Company as long as it does not conflict with the interests of ICON+. In addition, the GMS also functions as an accountability forum of management of the Board of Directors and the Board of Commissioners on the results of its performance in a specified time frame.

The annual GMS is complusory to be held each year, which for the implementation, the law stipulates that the maximum time limit is 6 (six) months after the end of the financial year. In accordance with the provisions of Article 21 Paragraph (2) of the Company's Articles of Association, the annual GMS is conducted by inviting the Board of Commissioners and Shareholders. The annual GMS agendas are the report of the Board of Directors along with the approval and ratification of the RKAP, as well as the Key Performance Indicators (KPI) in the financial year.

In 2017, ICON+ has held 2 (two) Annual GMS and 1 (one) times of Circular GMS. Information regarding the implementation of ICON+ GMS is as follows:

RUPS ICON+ 2017
GMS ICON+ 2017

Tanggal | Date	**Jenis RUPS** | Type of GMS
10 Januari 2017 | January 10 2017	RUPS Tahunan Pengesahan RKAP Tahun 2017 Annual GMS RKAP Ratification in 2017
23 Mei 2017 | 23 May 2017	RUPS Tahunan Persetujuan Laporan Tahunan dan Pengesahan Laporan Keuangan Tahun Buku 2016 Annual GMS Approval of the Annual Report and Ratification of the 2016 Financial Statements RUPS Sirkuler Circular GMS
22 Desember 2017 | 22 Desember 2017	RUPS Sirkuler Circular GMS

Dewan Komisaris [G4-38]
Board of Commissioners [G4-38]

Dewan Komisaris merupakan organ Perusahaan yang mempunyai tugas melakukan pengawasan dan pemantauan efektivitas pelaksanaan penerapan GCG di ICON+. Dewan Komisaris mewakili Pemegang Saham dan mempunyai kedudukan independen, bertugas melakukan pengawasan atas kebijakan dan pengurusan pada umumnya serta memberikan nasihat kepada Direksi dalam menjalankan kegiatan perusahaan, termasuk memantau dan memastikan bahwa GCG diterapkan secara efektif dan berkelanjutan. Dewan Komisaris bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif dan kolegial.

Dalam melaksanakan tugas, Dewan Komisaris dibantu oleh Komite Audit dan Komite Manajemen Risiko untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Pertanggungjawaban Dewan Komisaris kepada RUPS merupakan perwujudan akuntabilitas pengawasan atas pengelolaan Perusahaan dalam rangka pelaksanaan prinsip-prinsip GCG.

Pedoman dan Tata Tertib Dewan Komisaris

Dewan Komisaris ICON+ dalam hubungannya dengan organ Perusahaan lainnya terkait pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, memiliki panduan (*Board Manual*). *Board Manual* tersebut berisi tentang Petunjuk Tatalaksana Kerja Dewan Komisaris dan Direksi serta menjelaskan tahapan aktivitas secara terstruktur, sistematis, mudah dipahami, dapat dijalankan dengan konsisten, dan dapat menjadi acuan bagi Dewan Komisaris dan Direksi dalam melaksanakan tugas masing-masing untuk mencapai visi dan misi Perusahaan. Sehingga diharapkan akan tercapai standar kerja yang tinggi selaras dengan prinsip-prinsip GCG.

Board Manual ICON+ ditetapkan melalui Keputusan Bersama Direksi dan Komisaris tentang Tatalaksana Kerja Direksi dan Dewan Komisaris (*Board Manual*) No. 279/SK/001/PUSAT/ICON+/2014. *Board Manual* tersebut mengatur antara lain:

1. Tatalaksana kerja terkait jabatan;
2. Tatalaksana kerja terkait batas kewenangan; dan
3. Tatalaksana kerja terkait pelaksanaan dan pengawasan operasional ICON+.

The Board of Commissioners is a Company organ responsible for supervising and monitoring the effectiveness of the implementation of GCG at ICON+. The Board of Commissioners represents the Shareholders and has an independent position, in charge of supervising policies and management in general, and advising the Board of Directors in carrying out the Company's activities, including monitoring and ensuring that GCG is implemented effectively and sustainably. The Board of Commissioners has a collective and collegial duty and responsibility.

In carrying out its duties, the Board of Commissioners is assisted by the Audit Committee and the Risk Management Committee to support the effectiveness of the implementation of its duties and responsibilities. The accountability of the Board of Commissioner to the GMS is the embodiment of supervisory accountability on managing the Company concerning implementation of GCG principles.

Guidelines and Code of Conduct of the Board of Commissioners

The ICON+'s Board of Commissioners in relation with other Company's organs related to the implementation of their duties and responsibilities, has a guide (Board Manual). The Board Manual contains Work Governance Guidelines for the Board of Commissioners and Directors and explains the stages of the activity in a structured, systematic, easy to understand manner, can be carried out consistently, and can be use a reference for the Board of Commissioners and Directors in carrying out their respective duties to achieve the Company's vision and mission. So it is expected to achieve high work standards in line with the principles of GCG.

ICON+'s Board Manual has been established through a joint decree of the Board of Directors and Board of Commissioners regarding Board Manual of the Board of Directors and Board of Commissioners No. 279/SK/001/PUSAT/ICON+/2014. The Board Manual regulates among others:

1. Work Governance in relation to positions;
2. Work Governance in relation to jurisdictional boundaries; and
3. Work Governance in relation to ICON+ implementation and operational oversight.

Board Manual disusun berdasarkan prinsip-prinsip hukum korporasi, ketentuan Anggaran Dasar, peraturan dan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku, arahan Pemilik Modal serta praktik-praktik terbaik (*best practices*) GCG. Isi dari Board Manual sebagai berikut:

The Board Manual is prepared based on the principles of corporate law, the provisions of the Articles of Association, the prevailing laws and regulations, the direction from the Capital Owners, and best practices of GCG. The contents of the Board Manual are as follows:

Board Manual Board Manual	
Bab I | Chapter I	Pendahuluan Introduction
Bab II | Chapter II	Dewan Komisaris The Board of Commissioner
Bab III | Chapter III	Direksi Board of Directors
Bab VI | Chapter VI	Tata Laksana Hubungan Kerja Dewan Komisaris dan Direksi Procedures of Employment Relations between Board of Commissioner and Board of Directors
Bab V | Chapter V	Kegiatan Antar Organ Perusahaan Inter-Organ Corporate Activity

Komposisi dan Masa Jabatan Dewan Komisaris

Sepanjang tahun 2017, telah terdapat 1 (satu) kali perubahan susunan komposisi Dewan Komisaris ICON+. Pemberhentian dan pengangkatan Direksi dikukuhkan berdasarkan RUPS Sirkuler. Melalui RUPS sirkuler tersebut, komposisi dan jumlah anggota Direksi ditetapkan oleh Pemegang Saham dengan memperhatikan visi, misi, dan rencana strategis ICON+ untuk memungkinkan pengambilan keputusan yang efektif, tepat dan cepat, serta dapat bertindak secara independen.

Pada periode 1 Januari hingga September 2017, Dewan Komisaris ICON+ berjumlah 2 (dua) orang yang terdiri dari Komisaris Utama dan Anggota Komisaris. Berikut adalah susunan komposisi Dewan Komisaris periode Januari – September 2017:

Composition and Tenure of the Board of Commissioners

Throughout 2017, there has been 1 (one) change in the composition of ICON+'s Board of Commissioners. Dismissal and appointment of Directors are confirmed based on the Circular GMS. Through the circular GMS, the composition and number of members of the Board of Directors are determined by the Shareholders by taking into account ICON+'s vision, mission, and strategic plan to enable effective, precise, and fast decision making, and able to act independently.

In the period of January 1 to September 2017, ICON+'s Board of Commissioners consisted of 2 (two) people, they are President Commissioner and a Commissioners. The following is the composition of the Board of Commissioners for the period of January - September 2017:

Komposisi dan Masa Jabatan Dewan Komisaris 2017
Board of Commissioners Composition and Tenure2017

Nama Name	Jabatan Position	Periode Jabatan Tenure	Dasar Pengangkatan Appointment
Gong Matua Hasibuan	Komisaris Utama President Commissioner	Desember 2016 – sekarang December 2016 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 2 Desember 2016. Circular Resolution of Shareholders on December 2, 2016.
Agus Sutiawan	Komisaris Commissioner	Desember 2016 – sekarang December 2016 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 2 Desember 2016. Circular Resolution of Shareholders on December 2, 2016.

Pada periode 1 Oktober hingga Desember 2017, Dewan Komisaris ICON+ berjumlah 6 (enam) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang Komisaris Utama dan 5 (lima) orang Anggota Komisaris. Berikut adalah susunan komposisi Dewan Komisaris periode Oktober - Desember 2017:

In the period of October 1st to December 2017, ICON+'s Board of Commissioners were 6 (six) people, consisting of 1 (one) President Commissioner and 5 (five) Commissioners. The following is the composition of the Board of Commissioners for the period of October - December 2017:

Komposisi dan Masa Jabatan Dewan Komisaris 2017
Board of Commissioners Composition and Tenure 2017

Nama Name	Jabatan Position	Periode Jabatan Tenure	Dasar Pengangkatan Appointment
Gong Matua Hasibuan	Komisaris Utama President Commissioner	Desember 2016 – sekarang December 2016 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 2 Desember 2016. Circular Resolution of Shareholders on December 2, 2016.
Agus Sutiawan	Komisaris Commissioner	Desember 2016 – sekarang December 2016 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 2 Desember 2016. Circular Resolution of Shareholders on December 2, 2016.
Vicky Aryamuda Wirawan	Komisaris Commissioner	18 September 2017 – sekarang 18 September 2017 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 18 September 2017. Circular Resolution of Shareholders on September 18, 2017.
Mohamad Irfan	Komisaris Commissioner	18 September 2017 – sekarang 18 September 2017 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 18 September 2017. Circular Resolution of Shareholders on September 18, 2017.
Agus Tribusono	Plt. Komisaris Act. Commissioner	11 Desember 2017 – sekarang December 11, 2017 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler pada tanggal 5 November 2017. Circular Resolution of Shareholders on November 5, 2017.
Indra Kesuma	Plt. Komisaris Act. Commissioner	11 Desember 2017 – sekarang December 11, 2017 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler pada tanggal 5 November 2017. Circular Resolution of Shareholders on November 5, 2017.
Nursalam*	Komisaris Commissioner	September - Oktober 2017 September - October 2017	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 18 September 2017 Annual Circular Shareholder Decision dated September 18, 2017

* Mengundurkan diri | resign

Pembagian Tugas Dewan Komisaris

Untuk kelancaran menjalankan tugasnya, Dewan Komisaris dibantu oleh Sekretaris Dewan Komisaris yang diangkat oleh Dewan Komisaris atas beban Perusahaan. Dewan Komisaris melakukan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab secara jelas. Pembagian kerja di antara para anggota Dewan Komisaris meliputi seluruh bidang tugas Direksi.

Division of Duties of the Board of Commissioners

For the smooth running of its duties, the Board of Commissioners is assisted by the Secretary of the Board of Commissioners appointed by them at the expense of the Company. The Board of Commissioners divided their duties, authorities, and responsibilities clearly. The division of duties among the members of the Board of Commissioners covers all areas of the Board of Directors' duties.

Pembagian tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris termaktub dalam Surat Keputusan Dewan Komisaris No. 09.SK/DEKOM/2017 tanggal 4 Desember 2017 Tentang Pembagian Tugas Pengawasan Dewan Komisaris. Berikut adalah pembagian tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris:

The division of duties and responsibilities of the Board of Commissioners contained in the Decree of the Board of Commissioners No. 09.SK/DEKOM/2017 dated 4 December 2017 concerning the duties and responsibilities of the Board of Commissioners. The following is the division of duties and responsibilities of the Board of Commissioners:

Pembagian Tugas Dewan Komisaris
Division of Duties of the Board of Commissioners

Nama Name	Jabatan Position	Bidang Tugas Division
Gong Matua Hasibuan	Komisaris Utama President Commissioner	1. Melakukan koordinasi terhadap seluruh kegiatan pengawasan dan pemberian nasihat Dewan Komisaris; 2. Pengawasan dan penasihatan terhadap: a. Kegiatan Direksi dalam menjalankan kebijakan strategis ICON+ b. Penyelenggaraan pengurusan, pemeliharaan, dan pengelolaan ICON+ c. Manajemen kontrol dan koordinasi atas kinerja Direktorat, *Strategic Business Unit* (SBU), dan *Strategic Business Service* (SBS) d. Pengawasan dan pembinaan SBU dan SBS 1. Coordinating all supervision and advisory activities of the Board of Commissioners; 2. Supervision and advisory of: a. Activities of the Board of Directors in carrying out ICON+ strategic policies; b. Organizing management and maintenance of ICON+; c. Management control and coordination of the performance of the Directorate, Strategic Business Unit (SBU), and Strategic Business Service (SBS); d. Supervision and guidance of SBU and SBS.
Agus Sutiawan	Komisaris Commissioner	Pengawasan dan Penasehatan terhadap Fungsi Perencanaan dan Operasi serta SBU/SBS. a. Strategi bisnis perusahaan; b. Perencanaan dan pengoperasian infrastruktur jaringan telekomunikasi; c. Pembangunan infrastruktur jaringan dan layanan telekomunikasi, infrastruktur pendukung operasi sistem telekomunikasi dan sistem informasi Perusahaan. d. Pengawasan serta pembinaan SBU Jakarta, SBU Medan, SBU Surabaya dan SBS Infrastruktur. Supervision and Advisory on Planning and Operation Functions and SBU / SBS: a. Company business strategy; b. Planning and operating telecommunications; c. Development of telecommunications network and service infrastructure, supporting infrastructure for the operation of telecommunications systems and the Company's information system. d. Supervision and guidance of Jakarta SBU, Medan SBU, SBU SUrabaya and SBS Infrastructure.
Vicky Aryamuda	Komisaris Commissioner	Pengawasan dan Penasehatan terhadap Fungsi Niaga dan SBU/SBS a. Perencanaan dan pelaksanaan riset pasar telekomunikasi dan informatika yang *comprehensive*; b. Kebijakan perencanaan dan pemilihan portofolio produk yang dipilih serta pengelolaan kelangsungan produk tersebut; c. Strategi dan rencana arah bisnis Perusahaan; d. Pemilihan dan pengelolaan kelangsungan produk terpilih; e. Strategi penjualan dan pengelolaan pelanggan yang efektif, melakukan penjualan, membangun hubungan dan *networking* dengan pelanggan; f. Pengawasan serta pembinaan SBU IT, Solusi Bisnis dan SBS Ketenagalistrikan Supervision and Advisory on the Functions of Electricity Operations and Solutions, as well as SBU/SBS:: a. Planning and implementation of comprehensive telecommunications and information technology market research; b. Policy for planning and selecting the selected product portfolio and managing the continuity of the product; c. Strategy and plan for the direction of the Company's business; d. Selection and management of the continuity of selected products; e. Effective sales strategies and customer management, making sales, building relationships, and networking with customers; f. Supervision and guidance of IT SBU, Business Solutions and SBS electricity.

Pembagian Tugas Dewan Komisaris
Division of Duties of the Board of Commissioners

Nama Name	Jabatan Position	Bidang Tugas Division
Mohamad Irfan	Komisaris Commissioner	Pengawasan dan Penasehatan terhadap Fungsi SDM dan SBU/SBS a. Pelaksanaan perencanaan dan pengembangan organisasi, pengembangan sumber daya manusia dan ketersediaan serta kesiapan SDM; b. Hubungan industrial yang harmonis dan sinergis menuju visi dan misi ICON+; c. Perencanaan organisasi perusahaan di bawah tingkat Direksi; d. Efektivitas proses bisnis serta *knowledge management*; e. Pengembangan budaya perusahaan; f. Pengelolaan fasilitas dan sarana kerja yang memadai untuk menjaga stabilitas operasional Perusahaan; g. Pengawasan serta pembinaan SBU Palembang, SBU Semarang, dan SBU Balikpapan. Supervision and Advisory on HR Functions and SBU/SBS: a. Implementation of organizational planning and development, human resource development, and HR availability and readiness; b. Harmonious industrial relations and synergy towards ICON+'s vision and mission; c. Corporate organization planning below the Board of Directors level; d. Effectiveness of business processes and knowledge management; e. Development of corporate culture; f. Management of adequate work means and facilities to maintain the stability of the Company's operations; g. Supervision and development of the Palembang SBU, Semarang SBU, and Balikpapan SBU.
Agus Tribusono	Plt. Komisaris Act. Commissioner	Pengawasan dan Penasehatan terhadap Fungsi Perencanaan dan Operasi Jaringan serta SBU/SBS a. Strategi bisnis perusahaan; b. Perencanaan dan pengoperasian infrastruktur jaringan telekomunikasi; c. Pembangunan infrastruktur jaringan dan layanan telekomunikasi, infrastruktur pendukung operasi sistem telekomunikasi dan sistem informasi Perusahaan; d. Pengawasan serta pembinaan SBU Jakarta, SBU Medan, dan SBS Infrastruktur. Supervision and Advisory on Network Planning and Operation Functions and SBU/SBS: a. Company business strategy; b. Planning and operating telecommunications network infrastructure; c. Development of telecommunications network and service infrastructure, supporting infrastructure for the operation of telecommunications systems and the Company's information system; d. Supervision and development of Jakarta SBU, Medan SBU, and SBS Infrastructure.
Indra Kesuma	Plt. Komisaris Act. Commissioner	Pengawasan dan Penasehatan terhadap Fungsi Keuangan dan SBU/ SBS a. Perencanaan keuangan dan pengelolaan pemenuhan kebutuhan pendanaan untuk aktivitas operasi dan investasi; b. Pengendalian keuangan Perusahaan; c. Kesehatan Perusahaan dari aspek Finansial; d. Ketepatan dan akurasi penyusunan laporan keuangan Perusahaan; e. Pelaksanaan manajemen aset Perusahaan; f. Pengelolaan *supply chain* dan pengadaan barang dan jasa; g. Pengawasan serta pembinaan SBU Pakanbaru, SBU Bandung, dan SBS Korporat. Supervision and Advisory on Financial Functions and SBU/SBS: a. Financial planning and management of meeting the funding needs for operating and investment activities; b. Financial control of the Company; c. The Company's soundness from Financial aspect; d. The accuracy and accuracy of the preparation of the Company's financial statements; e. Implementation of Company asset management; f. Management of supply chain and procurement of goods and services; g. Supervision and guidance of Pekanbaru SBU, Bandung SBU, and Corporate SBS.

Laporan Pelaksanaan Tugas Dewan Komisaris Tahun Berjalan

Dewan Komisaris telah melaksanakan pengawasan serta memberikan nasihat untuk melakukan langkah-langkah strategis dalam rangka untuk meningkatkan Pendapatan, mengefisienkan Beban Usaha yang pada akhirnya dapat meningkatkan Laba Bersih dan value Perusahaan:

Aspek Pendapatan/Biaya

Pencapaian Pendapatan Tahun 2017 masih belum mencapai target karena dari Pendapatan *carry over* ada penurunan akibat pelanggan *pull out* serta penurunan tarif. Sedangkan untuk pendapatan baru *Sales Order* (SO) yang diterbitkan telah memenuhi target namun ada kendala di aktivasinya. Dengan pembentukan SBU Regional serta perbaikan proses bisnis diharapkan kendala ini dapat diatasi.

Aspek Operasional

Pada periode Tahun 2017 ini Perseroan masih memiliki kendala untuk melaksanakan komitmen penyambungan layanan jaringan dan jasa telekomunikasi ke pelanggan secara tepat waktu serta menekan jumlah rata-rata gangguan per bulan, khususnya yang terkait dengan gangguan jaringan SCADA dan NON SCADA PLN. Upaya telah dilakukan dengan melaksanakan integrasi *planning* serta perbaikan proses bisnis pengadaan barang dan jasa.

Aspek Legal

Untuk menghindari serta memitigasi risiko-risiko Perusahaan terkait risiko operasi, risiko finansial dan khususnya risiko hukum *(legal risk),* maka perlu dilakukan Manajemen Risiko Perusahaan secara komprehensif dan konsisten.

Report on the Implementation of the Board of Commissioners' Duties in the Current Year

The Board of Commissioners has carried out supervision and provided advice to carry out strategic measures in order to increase Revenue, streamline Operating Expenses, which in turn can increase the Company's Net Profit and value:

Income/Cost Aspect

The income attainment in 2017 still has not reached the target due to a decrease in the carry over revenue because of customer's pull out, as well as due to tariff reduction. As for the new published Sales Order (SO) revenue has met the target, but there are obstacles in its activation. With the establishment of Regional SBUs and improvement of business processes, it is hoped that these obstacles can be overcome.

Operational Aspects

In this 2017 period, ICON+ still experiencing obstacles in implementing the commitment of network and telecommunication service connection to customers in a timely manner, and reducing the average number of disruptions per month, particularly those related to PLN's SCADA and NON SCADA network disruptions. Several measures have been made by implementing integrated planning and improving business processes for procurement of goods and services.

Legal Aspects

To avoid and mitigate the Company's risks related to operating risks, financial risks and especially legal risk, it is necessary to carry out Corporate Risk Management comprehensively and consistently.

Penilaian atas Kinerja Komite Dewan Komisaris

Dewan Komisaris memiliki 2 (dua) komite penunjang yang masing-masing telah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mendukung kinerja Dewan Komisaris. Komite-komite yang berada di bawah Dewan Komisaris ICON+ adalah Komite Audit dan Komite Manajemen Risiko. Komite-komite tersebut juga telah memiliki pedoman kerja, sehingga pelaksanaan tugasnya dapat terarah dan efektif. Komite Audit memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melakukan pengawasan atas efektivitas sistem pengendalian internal sedangkan Komite Manajemen Risiko Usaha merupakan organ pendukung yang dimaksudkan untuk membantu Dewan Komisaris terkait permasalahan kebijakan Direksi yang berkaitan dengan pengelolaan risiko (*risk management*).

Assessment of the Performance of Committees under the Board of Commissioners

The Board of Commissioners has 2 (two) supporting committees, each of which has the duties and responsibilities to support the performance of the Board of Commissioners. The committees under the ICON+ Board of Commissioners are the Audit Committee and the Risk Management Committee. These committees also have a working guideline, so the performance of its duties can be focused and effective. The Audit Committee has duty and responsibility to supervise the effectiveness of the internal control system while the Risk Management Committee is a supporting organ intended to assist the Board of Commissioners related to the risk management policy by the Board of Directors.

Organ Pendukung Dewan Komisaris

Organ Pendukung Dewan Komisaris menjelaskan bahwa organ Pendukung Dewan Komisaris terdiri dari:

- Sekretaris Dewan Komisaris
- Komite Audit
- Komite Manajemen Risiko.

Board of Commissioners Supporting Organs

ICON+ has a Board of Commissioners Supporting Organ consisting of:

- Secretary of the Board of Commissioners.
- Audit Committee.
- Risk Management Committee.

Sekretaris Dewan Komisaris

Untuk menunjang pelaksanaan fungsi dan efektivitas perannya, Dewan Komisaris dapat dibantu oleh Sekretaris Dewan Komisaris. Sekretaris Dewan Komisaris memiliki peran yang strategis dalam membantu Dewan Komisaris untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dan melaksanakan tugas kesekretariatan dari Dewan Komisaris, mengadministrasikan dokumen Dewan Komisaris dan sebagai penghubung bagi Dewan Komisaris baik dengan pihak-pihak terkait di lingkungan Perusahaan maupun di luar Perusahaan.

Komite Audit

Komite Audit merupakan organ yang dibentuk oleh Dewan Pengawas dalam rangka untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan tangung jawab Dewan Komisaris sesuai dengan keputusan Dewan Komisaris No.07/SK/DEKOM/2017 tanggal 27 November 2017. Komite Audit bertugas untuk membantu Dewan Komisaris dalam memastikan efektivitas sistem pengendalian internal dan efektivitas pelaksanaan tugas Auditor Eksternal dan Pemeriksa Internal.

Komite Manajemen Risiko

ICON+ memiliki Komite Manajemen Risiko yang bertugas untuk membantu dan memfasilitasi Dewan Komisaris dalam pelaksanaan tugasnya. Tugas dan tanggung jawab Komite Manajemen Risiko adalah memberikan pendapat profesional yang independen kepada Dewan Komisaris terkait bidang manajemen risiko, kebijakan operasional, marketing dan kebijakan sistem SDM, termasuk remunerasi yang dilakukan Direksi Perusahaan.

Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris [G4-43]

Dalam rangka pengembangan kompetensi Dewan Komisaris guna memperbarui informasi tentang perkembangan terkini dari bisnis Perusahaan dan meningkatkan kapabilitas pelaksanaan tugas pengawasan. Maka sepanjang tahun 2017 anggota Dewan Komisaris ICON+ telah mengikuti pelatihan, seminar ataupun *workshop*, seperti yang tertera di bawah ini:

Secretary of the Board of Commissioners

To support the implementation of the function and effectiveness of its role, the Board of Commissioners can be assisted by the Secretary of the Board of Commissioners. The Secretary of the Board of Commissioners has a strategic role in assisting the Board of Commissioners to comply with the laws and regulations and to carry out their secretarial duties, administer their documents, and as a liaison for the Board of Commissioners both with related parties within the Company and outside the Company.

Audit Committee

The Audit Committee is an organ formed by the Supervisory Board in order to support the effectiveness on the implementation of duties and responsibilities of the Board of Commissioners in accordance with the decision of the Board of Commissioners No. 07/SK/DEKOM/2017 dated November 27, 2017. The Audit Committee is responsible for assisting the Board of Commissioners in ensuring effectiveness internal control system and effectiveness of the implementation of External and Internal Auditors' duties.

Risk Management Committee

ICON+ has a Risk Management Committee whose task is to assist and facilitate the Board of Commissioners in carrying out their duties. The duties and responsibilities of the Risk Management Committee are to provide independent professional opinions to the Board of Commissioners regarding the field of risk management, operational policies, marketing, and HR system policies, including remuneration made by the Company's Directors.

Board of Commissioners' Competence Training and Development [G4-43]

In order to develop the competence of the Board of Commissioners as well as to update information on the latest developments of the Company's business and improve the capability of carrying out supervisory duties. Thus throughout 2017 the ICON+ Board of Commissioners has attended trainings, seminars or workshops, as shown below:

Pelatihan dan Pengembangan Keahlian Dewan Komisaris Tahun 2017
Board of Commissioners Expertise Training and Development 2017

Tanggal Date	Nama Program Program	Peserta Participant
Jakarta, 14-15 Maret 2017 Jakarta, 14-15 March 2017	Pelatihan Professional Directorship Program Professional Directorship Program Training	Gong Matua Hasibuan
		Agus Sutiawan
Hongkong, 27 – 28 Desember 2017 Hongkong, 27 – 28 December 2017	International Conference on Advances in Business Management and Information Technology (ICABMIT)	Vicky Aryamuda Wirawan
		Mohamad Irfan

Direksi
Board of Directors

Direksi merupakan Organ Perusahaan yang bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengelolaan Perusahaan serta melaksanakan GCG pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, Direksi bertanggung jawab kepada RUPS. Pertanggungjawaban Direksi kepada RUPS merupakan perwujudan akuntabilitas pengelolaan Perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip GCG.

Sedangkan hubungan kerja antara Dewan Komisaris dan Direksi adalah hubungan *check and balances* dengan prinsip bahwa kedua organ tersebut mempunyai kedudukan yang setara, namun keduanya mempunyai tugas untuk menjaga kelangsungan usaha ICON+ dalam jangka panjang dan mempunyai tujuan akhir untuk kemajuan dan keberlanjutan ICON+.

Pedoman dan Tata Tertib Direksi

Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi diatur dalam Keputusan Bersama Direksi dan Dewan Komisaris No. 088-1/SK/001/PUSAT/ICON+/2013 tentang Pedoman Tata Laksana Kerja Direksi dan Dewan Komisaris (*Board Manual*) PT Indonesia Comnets Plus yang mengatur mengenai susunan, persyaratan dan masa jabatan Direksi, program pengenalan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi, remunerasi bagi Direksi, rapat Direksi serta hubungan kerja antara Direksi dan Dewan Komisaris.

Board Manual disusun dalam upaya memandu Direksi dalam menjalankan amanah dari Pemegang Saham dalam mengelola Perusahaan serta berdasarkan prinsip-prinsip hukum korporasi, ketentuan Anggaran Dasar, peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, arahan Pemilik Modal serta praktik-praktik terbaik (*best practices*) GCG. Dengan mengacu pada Board Manual, Direksi dapat menetapkan struktur organisasi dengan komposisi yang tepat dalam usaha pengelolaan dan pencapaian tujuan Perusahaan menjadi lebih terstruktur dan sistematis.

The Board of Directors is a Company Organ that is collectively in charge of and responsible for managing the Company and implementing GCG at all levels of the organization. In carrying out its duties, the Board of Directors is responsible to the GMS. The Board of Directors' responsibility to the GMS is a manifestation of the Company's management accountability in accordance with the principles of GCG.

Whereas the working relationship between the Board of Commissioners and the Board of Directors is a checks and balances relationship with the principle that the two organs have an equal position, but both have duty to maintain the continuity of ICON+'s business in the long term, and have the end goal for the progress and sustainability of ICON+.

Board Manual of the Board of Directors

The Board of Directors' Guidelines and Code of Conduct is regulated in a Joint Decree of the Board of Directors and Board of Commissioners No. 088-1/SK/001/PUSAT/ICON+/2013 concerning PT Indonesia Comnets Plus Board of Directors and Board of Commissioners' Work Procedures Guidelines (Board Manual) which regulate the composition, requirements, and tenure of the Board of Directors, an orientation program to the duties and responsibilities of the Board of Directors, remuneration for the Board of Directors, Board of Directors meetings, and working relationships between the Board of Directors and the Board of Commissioners.

The Board Manual is prepared in an effort to guide the Board of Directors in carrying out the mandate of the Shareholders in managing the Company based on the principles of corporate law, the provisions of the Articles of Association, the prevailing laws and regulations, the directives of the Capital Owner, and best practices of GCG. By referring to the Board Manual, the Board of Directors can establish an organizational structure with the right composition in the management business and the achievement of the Company's objectives to be more structured and systematic.

Komposisi dan Masa Jabatan Direksi

Sampai dengan 31 Desember 2017, komposisi Direksi ICON+ adalah sebagai berikut:

Composition and Tenure of the Board of Directors

As of December 31, 2017, the composition of ICON+'s Board of Directors is as follows:

Komposisi dan Masa Jabatan Direksi
Board of Directors Composition and Tenure

Nama Name	Jabatan Position	Periode Jabatan Tenure	Dasar Pengangkatan Appointment
Hikmat Dradjat	Plt. Direktur Utama Act. President Director	21 Maret 2016 – sekarang 21 March 2016 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 21 Maret 2016 Circular Resolution of the Shareholder dated March 21, 2016
Rully Fasri	Plt. Direktur Perencanaan dan Operasi Act. Director of Planning and Operations	21 Maret 2016 – sekarang 21 March 2016 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 21 Maret 2016 Circular Resolution of the Shareholder dated March 21, 2016
Kuswowo	Plt. Direktur Keuangan dan SDM Act. Director of Finance and HR	21 Maret 2016 – sekarang 21 March 2016 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 21 Maret 2016 Circular Resolution of the Shareholder dated March 21, 2016
Ardian Cholid	Plt. Direktur Niaga Act. Director of Commerce	21 Maret 2016 – sekarang 21 March 2016 - present	Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler tanggal 21 Maret 2016 Circular Resolution of the Shareholder dated March 21, 2016

Pembagian Tugas Direksi Perusahaan

Berdasarkan Keputusan Direksi ICON+ No.012603/SK/001/PUSAT/ICON+/2017 tentang Penjabaran Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi PT Indonesia Comnets Plus, Direksi membagi tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

Direktur Utama

Tugas Pokok

1. Bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pengurusan Perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan, berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan;
2. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan mengembangkan kekayaan Perusahaan;
3. Mengarahkan seluruh sumber daya Perusahaan untuk mencapai visi dan misi Perusahaan, berlandaskan asas-asas GCG dan ketaatan terhadap peraturan perundangan yang berlaku;
4. Bertanggung jawab atas pengelolaan fungsi Audit Internal dan fungsi Kesekretariatan yang mencakup aspek hukum, hubungan kemasyarakatan dan hubungan kelembagaan.

Direktur Perencanaan dan Operasi

Tugas Pokok:

1. Bertanggung jawab atas perencanaan korporat yang mencakup penentuan strategi, pengelolaan proses bisnis dan pengelolaan manajemen risiko;
2. Bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pengelolaan perusahaan di bidangnya dan kepemimpinan sesuai dengan maksud dan tujuan, berdasarkan anggaran dasar perusahaan;
3. Bertanggung jawab terhadap perencanaan infrastruktur pendukung layanan telekomunikasi dan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan strategi pasar dan implementasi strategi perusahaan jangka panjang dan jangka pendek untuk menjaga ketersediaan kapasitas layanan dan cakupan area layanan;

Division of Duties of the Company's Board of Directors

Based on ICON+'s Directors Decree No. 012603/SK/001/PUSAT/ICON+/2017 regarding the Description of Organizational Structure, Main Duties and Functions of PT Indonesia Comnets Plus, the Board of Directors divides its duties and authorities as follows:

President Director

Main Duties:

1. In charge of organizing Company's management in accordance with the objective and goals of the Company's Articles of Association;
2. In charge of managing and developing Company's wealth;
3. Directing all Company's resources to achieve its vision and mission, based on the principles of GCG and compliance with applicable laws and regulations;
4. In charge of the management of the Internal Audit function and the Secretariat function, which includes legal aspects, community relations, and institutional relations.

Director of Planing and Operations

Main Duties:

1. In charge for corporate planning, which includes determining strategies, managing business processes, and managing risk management;
2. In charge for the management of the company in its field and leadership in accordance with the objective and purpose, based on the Company's Articles of Association;
3. In charge for the planning of supporting infrastructure for telecommunication and information technology services to meet the needs of market strategies and the implementation of long-term and short-term corporate strategies to maintain the availability of service capacity and service area coverage;

4. Menjamin pelaksanaan pembangunan infrastruktur layanan telekomunikasi dan teknologi informasi sesuai dengan RKAP dengan beban investasi dan operasional yang wajar;

5. Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengoperasian dan pemeliharaan layanan berbasis telekomunikasi dan teknologi informasi untuk menjaga keandalan sistem;
6. Mengelola kepemilikan dan keberadaan aset perusahaan maupun RoW.

Direktur Keuangan dan SDM

Tugas Pokok:

1. Bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pengelolaan Perusahaan di bidangnya dan kepemimpinan sesuai dengan maksud dan tujuan, berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan;
2. Menerapkan manajemen keuangan meliputi rencana pendanaan, penyusunan anggaran dan melaksanakan tata kelola keuangan yang sehat sesuai prinsip akuntabilitas dan *Good Corporate Governance* (GCG);
3. Mengonsolidasikan pendapatan Perusahaan dari hasil penagihan atas jasa *delivery* layanan dan kerjasama bisnis;
4. Menerapkan sistem pengendalian keuangan, memastikan ketersediaan laporan yang akurat, tepat waktu dan efektif untuk pengambilan keputusan;
5. Menerapkan manajemen dan pengembangan SDM sesuai strategi bisnis dan kebutuhan Perusahaan serta menjaga hubungan industrial yang harmonis;
6. Mengembangkan budaya Perusahaan, organisasi pembelajar dan pengelolaan pengetahuan (*Knowledge Management*).

Direktur Niaga

Tugas Pokok

1. Bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pengelolaan Perusahaan di bidangnya dan kepemimpinan sesuai dengan maksud dan tujuan, berdasarkan anggaran dasar Perusahaan;
2. Bertanggung jawab terhadap strategi bisnis Perusahaan yang telah ditetapkan sesuai bidangnya mengacu kepada perkembangan pasar, dinamika dan peluang bisnis, ancaman kompetitor dan pengaruh regulasi;
3. Menerjemahkan strategi pasar ke dalam strategi produk and *pricing*, serta target pendapatan dari setiap layanan dan segmen pelanggan untuk menunjang pertumbuhan pendapatan Perusahaan;
4. Menumbuhkan kepercayaan pelanggan dengan menjaga hubungan, melakukan komunikasi untuk menjaga loyalitas pelanggan;
5. Mengembangkan kerjasama berbasis *business-to-business* antar *provider* telekomunikasi dan *IT solution* (kerjasama B2B) dan industri lain untuk memperluas peluang pendapatan Perusahaan;

6. Bertanggung jawab terhadap pemenuhan solusi kebutuhan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Ketenagalistrikan sesuai dengan prinsip-prinsip bisnis yang sehat.

4. Ensure the implementation of the construction of telecommunications and information technology service infrastructure in accordance with the RKAP and with reasonable investment and operational expenses;
5. In charge for planning, operating, and maintaining telecommunications-based services and information technology to maintain system reliability;
6. Manage ownership and existence of the Company's assets and RoW.

Director of Finance and HR

Main Duties:

1. In charge for the management of the company in its field and leadership in accordance with the objective and purpose, based on the Company's Articles of Association;
2. Implementing financial management includes funding plans, preparing budgets, and implementing a sound financial governance in accordance with the principles of accountability and Good Corporate Governance (GCG);
3. Consolidate the Company's revenue from the proceeds of billing for delivery services and business cooperation;
4. Implementing a financial control system, ensuring the availability of accurate, timely, and effective reports for decision making;

5. Implement HR management and development in accordance with the business strategy and needs of the Company, and maintain harmonious industrial relations;
6. Developing corporate culture, learning organizations, and knowledge management.

Director of Commerce

Main Duties:

1. In charge for the management of the company in its field and leadership in accordance with the objective and purpose, based on the Company's Articles of Association;
2. In charge for the Company's business strategy that has been determined according to its field that refers to market developments, business dynamics, and opportunities, the threat of competitors, and the effect of regulations;
3. Translating market strategies into product and pricing strategies, as well as revenue targets from each service and customer segment to support the Company's revenue growth;
4. Grow customer trust by maintaining relationships, communicating to maintain customer loyalty;
5. Develop business-to-business-based collaboration between telecommunications providers and IT solutions (B2B cooperation) and other industries to expand the Company's revenue opportunities;
6. In charge for the fulfillment of Electricity Information and Communication Technology (ICT) solutions in accordance with s sound business principles.

Kebijakan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi

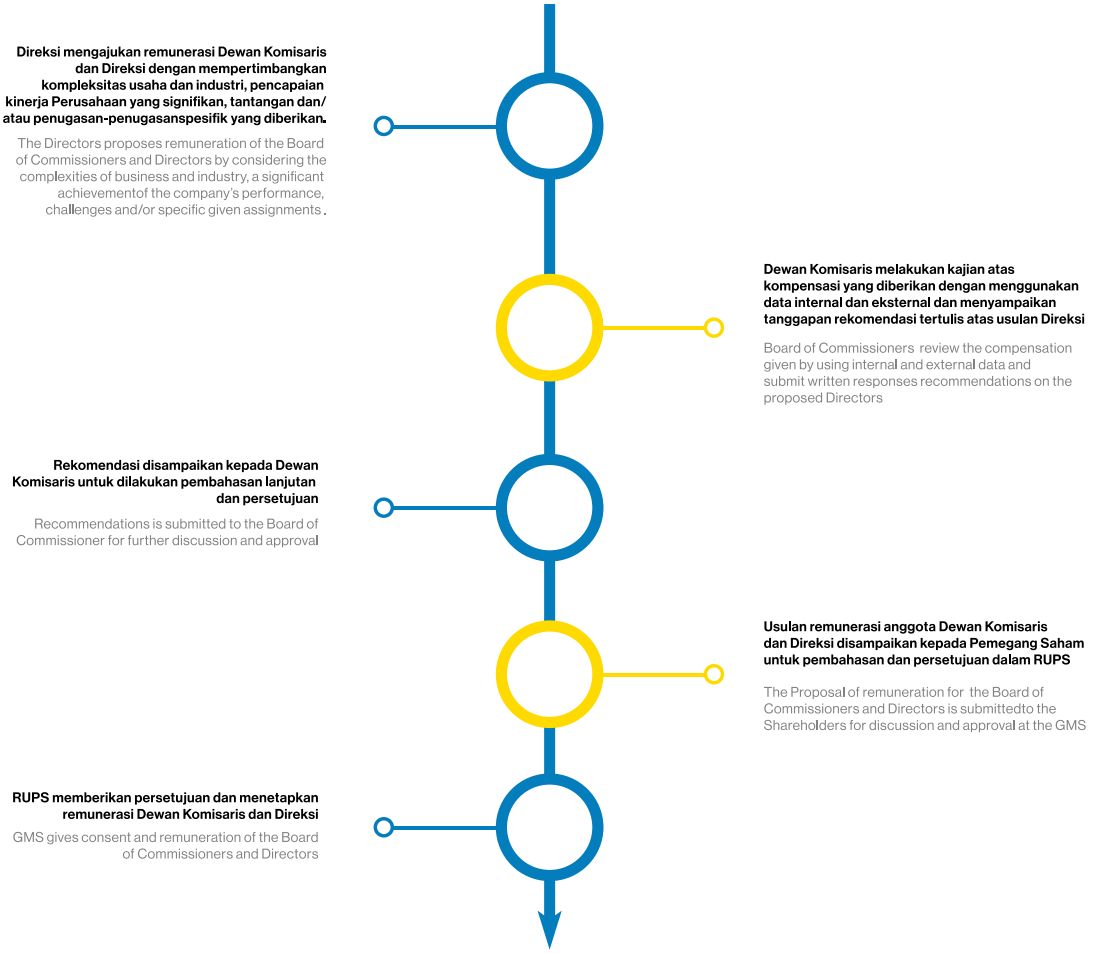
Remuneration Policy of the Board of Commissioners and Directors

Penetapan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi ICON+ mengacu pada Peraturan Menteri BUMN Nomor Per-04/MBU/2014 Tentang Pedoman Penetapan Penghasilan Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan berdasarkan Surat Pemegang Saham No. 0662/MNJ.00.01/DIRUT/2017-R tentang Penetapan Penggunaan Laba Bersih, Remunerasi tahun 2017 Direksi dan Dewan Komisaris, Tantiem Direksi dan Dewan Komisaris serta Bonus Karyawan tahun 2016.

Determination of the remuneration of ICON+'s Board of Commissioners and Directors refers to the Minister of SOE Regulation No. Per-04/MBU/2014 regarding Guidelines for Determining the Income of Directors, Board of Commissioners, and State-Owned Enterprises (SOEs) Supervisory Board, and based on Shareholders Letter No. 0662/MNJ.00.01/DIRUT/2017-R regarding the Determination of Use of Net Income, 2017 Remuneration for Directors and Board of Commissioners, Tantiem for Directors and Board of Commissioners, and Employee Bonuses for 2016.

Besaran remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi ditetapkan melalui RUPS dengan memperhatikan hasil kajian yang dilakukan oleh Perusahaan. Mekanisme penetapan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi ICON+ tergambar dalam skema sebagai berikut:

The amount of remuneration for the Board of Commissioners and Board of Directors is determined through the GMS by taking into account the results of studies conducted by the Company. The mechanism for determining the remuneration of ICON+'s Board of Commissioners and Directors is illustrated in the following scheme:



Pemegang Saham menetapkan honorarium bagi Komisaris Utama sebesar 45% dari gaji Direktur Utama dan Dewan Komisaris sebesar 90% dari honorarium Komisaris Utama. Sedangkan, tunjangan terdiri dari tunjangan hari raya, tunjangan transportasi dan tunjangan pulsa telepon.

Struktur Remunerasi Dewan Pengawas dan Direksi

Remunerasi dalam bentuk non natura termasuk gaji dan penghasilan tetap lainnya, antara lain tunjangan (*benefit*), kompensasi berbasis saham, tantiem, dan bentuk remunerasi lainnya.

Struktur dan komponen remunerasi yang diterima Dewan Komisaris dan Direksi di tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Honorarium Dewan Komisaris:
- Honorarium Komisaris Utama adalah 45% dari gaji Direktur Utama;
- Honorarium Komisaris lainnya adalah 90% dari gaji Komisaris Utama;
- Sekretaris Dewan Komisaris adalah 15% dari gaji Direktur Utama.

Tunjangan Dewan Komisaris:
- Tunjangan hari raya;
- Tunjangan transportasi;
- Asuransi purna jabatan.

Fasilitas Dewan Komisaris:
- Fasilitas kesehatan;
- Fasilitas bantuan hukum;
- Fasilitas komunikasi;
- Tantiem.

Shareholders determine the honorarium for the President Commissioner by 45% of the salary of the President Director, and the Board of Commissioners is 90% of the honorarium of the President Commissioner. While the allowances consist of: holiday allowances, transportation allowances, and cellphone credit allowances.

Remuneration Structure and Components of the Board of Commissioners and Directors

Remuneration in non-natural forms includes salaries and other fixed income, including benefits, stock-based compensation, bonuses, and other forms of remuneration.

The remuneration structure and components received by the Board of Commissioners and Directors in 2017 are as follows:

Honorarium of the Board of Commissioners:
- Honorarium of the President Commissioner is 45% of the salary of the President Director;
- Honorarium of other Commissioners is 90% of the salary of the President Commissioner;
- Honorarium of the Secretary of the Board of Commissioners is 15% of the salary of the President Director.

Allowance for the Board of Commissioners:
- Holiday allowance;
- Transportation allowances;
- Retirement insurance.

Facilities for the Board of Commissioners:
- Health facilities;
- Legal assistance facilities;
- Communication facilities;
- Performance Bonus.

Paket/Kebijakan Remunerasi dan Jenis Fasilitas Lain bagi Dewan Komisaris dan Direksi
Remuneration Package/Policy and Other Facilities for The Board of Commisssioners and Directors

Jenis Remunerasi dan Fasilitas Lain Remuneration Types and Other Facilities	Jumlah Diterima Dalam 1 Tahun Amount Received in 1 Year			
	Dewan Komisaris Board of Commissioners		Direksi Board of Directors	
	Orang Person	Jutaan Rupiah million IDR	Orang Person	Jutaan Rupiah million IDR
Remunerasi (gaji, bonus, tunjangan rutin, tantiem, dan fasilitas lainnya dalam bentuk non-natura) Remuneration (salary, bonus, routine allowances, profits, and other facilities in not in kind from)	6	Rp3.657.140.625	4	Rp6.526.541.570
Fasilitas lain dalam bentuk natura (perumahan, transportasi, asuransi kesehatan, dan sebagainya) yang: • dapat dimiliki • tidak dapat dimiliki Other intangible facilities (housing, transportation, health, insurance, etc.) • can be acquired • cannot be acquired	6	Rp534.600.000	4	Rp1.320.000.000
Jumlah | Total	**6**	**Rp4.191.740.625**	**4**	**Rp7.846.541.570**

Peran Badan Tata Kelola Tertinggi dalam Evaluasi Kinerja Ekonomi, Lingkungan, dan Sosial

The Role of the Supreme Governance Agency in Evaluating the Economic, Environmental and Social Performance

Tindak Lanjut Hasil Penilaian Penerapan GCG 2017

Hasil tindak lanjut atas *assessment* GCG 2017 menjadi pokok penguatan penerapan GCG bagi ICON+. Sepanjang tahun 2017, ICON+ telah melakukan berbagai inisiatif dalam memperkuat implementasi GCG serta sebagai tindak lanjut hasil Assessment GCG guna mencapai Tata Kelola Perusahaan yang berkelanjutan (*sustainable governance*), antara lain:

Follow-up on 2017 GCG Implementation Assessment Results

The follow-up results on the 2017 GCG assessment are the main points for strengthening the implementation of GCG for ICON+. Throughout 2017, ICON+ has carried out various initiatives in strengthening the implementation of GCG, and as a follow-up to the results of GCG Assessment in order to achieve sustainable corporate governance, including:

Penguatan Penerapan GCG
Strengthening GCG Implementation

Uraian Tindak Lanjut Follow-up Description	Realisasi Realization
Review dan revisi pedoman-pedoman GCG Review and revision of GCG guidelines	Komitmen dari Dewan Komisaris dan Direksi ICON+ dalam melaksanakan GCG dengan adanya *review*, revisi, dan perumusan strategi yang inovatif untuk meningkatkan daya saing Perusahaan dan kesuksesan jangka panjang The commitment of the ICON+'s Board of Commissioners and Board of Directors in implementing GCG with a review, revision, and formulation of innovative strategies to improve the Company's competitiveness and long-term success.
Peningkatan kualitas dan kompetensi SDM Improving the quality and competence of HR	Penambahan jumlah jam training yang diperuntukkan khusus tim GCG ICON+ Adding the number of training hours dedicated to the ICON+'s GCG team.

Peran Badan Tata Kelola Tertinggi dalam Manajemen Risiko [G4-45]

The Role of the Supreme Governance Agency in Risk Management [G4-45]

Komitmen Manajemen Risiko

ICON+ secara berkelanjutan terus mengembangkan dan meningkatkan kerangka sistem pengelolaan risiko yang terpadu dan komprehensif, yang bertujuan untuk melindungi Perusahaan dari risiko yang berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan dan mengeksplorasi peluang untuk meningkatkan benefit. [G4-14]

Pelaksanaan manajemen risiko ICON+ menggunakan prinsip-prinsip manajemen risiko sesuai ISO 31000, meliputi sebagai berikut:

- Menciptakan dan melindungi nilai-nilai Perusahaan;
- Berintegrasi dengan seluruh proses organisasi;
- Menjadi bagian dalam pengambilan keputusan;
- Secara khusus menangani ketidakpastian;
- Menyajikan cara kerja yang sistematis, terstruktur dan sesuai waktu;
- Berbasis kepada informasi paling valid yang tersedia;
- Mempertimbangkan kemampuan dan budaya Perusahaan;
- Transparan, relevan serta *up-to-date*;
- Berlaku dinamis, responsif terhadap perubahan;
- Berkembang dan menerapkan perbaikan berkelanjutan. Sesuai dengan konteks internal dan eksternal perusahaan yang telah ditetapkan;
- Tailored

Risk Management Commitment

ICON+ continuously develops and enhances an integrated and comprehensive risk management system framework, which aims to protect the Company from risks that have a negative impact on achieving goals and exploring opportunities to increase benefits. [G4-14]

The principles in the implementation of ICON+ risk management are in accordance with ISO 31000, namely:

- Creating and protecting Company values;
- Integrating with all organizational processes;
- Become part of decision making;
- Specifically handling uncertainty;
- Presents a systematic, structured, and a timely-manner ways of working;
- Based on the most valid information available;
- Consider the ability and culture of the Company;
- Transparent, relevant, and up-to-date;
- Being dynamic, responsive to change;
- Develop and implement continuous improvement. In accordance with the established internal and external context of the Company.
- Tailored

ICON+ berupaya meminimalisir kemungkinan terjadinya risiko dan dampak risiko terkait pencapaian target Rencana Kerja Anggaran Perusahaan melalui manajemen risiko. Untuk itu, ICON+ menyusun *road map* implementasi pengembangan manajemen risiko dengan *milestone* tahun 2014 – 2017 dimana sasarannya meliputi budaya, sistem, penguasaan keahlian, dan penerapan yang terintegrasi.

ICON+ seeks to minimize the possibility of risk and impact of risks related to achieving the Company's Budget Work Plan targets through risk management. For this reason, ICON+ prepared a road map for the implementation of risk management development with milestones in 2014 - 2017 where the targets include culture, systems, mastery of expertise, and integrated implementation.

Kode Etik ICON+ [G4-56]

Code of Conduct [G4-56]

Kode Etik atau *Code of Conduct* adalah sekumpulan komitmen yang terdiri dari budaya Perusahaan serta Standar Etika Perusahaan yang membentuk dan mengarahkan tingkah laku agar sesuai dengan budaya dan nilai-nilai Perusahaan. ICON+ menyusun pedoman *Code of Conduct* sebagai pedoman perilaku profesional bagi seluruh Insan Perusahaan.

Code of Conduct is a set of commitments consisting of the Company's culture and Ethical Standards that shape and direct behavior in accordance with the Company's culture and values. ICON+ develops a Code of Conduct as a guideline for professional behavior for all Company's Being.

Pedoman Etika Perusahaan *(Corporate's Code of Conduct)* ICON+ telah disahkan oleh Direksi melalui Surat Keputusan No.057-1/SK/001/PUSAT/ICON+/2013 tentang Pedoman Etika Perusahaan *(Corporates's Code of Conduct)* PT Indonesia Comnets Plus dan berlaku bagi segenap unsur yang ada di ICON+.

ICON+'s Corporate Code of Conduct has been approved by the Board of Directors through Decree No.057-1/SK/001/PUSAT/ICON+/2013 concerning PT Indonesia Comnets Plus's Corporate Ethics Guidelines and applies to all elements in ICON+.

Penegakan Kode Etik

ICON+ berupaya menciptakan kesepahaman dan komitmen bersama dari segenap jajaran di internal Perusahaan untuk dapat menaati dan menjalankan secara baik pedoman prilaku yang tertuang di dalamnya. Penegakan *Code of Conduct* dilakukan dengan cara menandatangani Surat Pernyataan Komitmen untuk mematuhi Code of Conduct oleh seluruh anggota Dewan Komisaris, Direksi, serta seluruh karyawan pada saat bergabung menjadi karyawan ICON+.

Enforcement of the Code of Conduct

ICON+ strives to create a common understanding and commitment from all levels of the Company to be able to obey and carry out well the behavioral guidelines contained in it. Enforcement of the Code of Conduct is done by signing a Statement of Commitment to comply with the Code of Conduct by all members of the Board of Commissioners, Directors, and all employees when joining to become ICON+ employees.

Dalam rangka implementasi *Code of Conduct*, seluruh insan ICON+ (ICONers) yang ada di Perusahaan (baik Dewan Komisaris, Direksi maupun karyawan), Pemegang Saham serta seluruh *stakeholders* maupun mitra usaha, secara bersama-sama bertanggung jawab dalam upaya penegakan *Code of Conduct* guna menciptakan Budaya Perusahaan yang sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan di ICON+.

In the framework of implementing the Code of Conduct, all ICON+ employees (ICONers) in the Company (the Board of Commissioners, Directors, or employees), Shareholders, all stakeholders, and business partners, are jointly responsible for enforcing the Code of Conduct to create Corporate culture that is in accordance with the values applied at ICON+.

ICON+ menekankan kepada ICONers untuk meminimalisir setiap pelanggaran. Terkait pelanggaran tersebut, ICONers dapat menyampaikan melalui konsultasi dan pengaduan sebagai media pelaporan apabila terjadi pelanggaran terhadap *Code of Conduct*. Konsultasi dan pengaduan dapat dilakukan apabila karyawan:

- Menemukan bahwa sebuah keputusan atau tindakan yang tidak sesuai dengan standar etika yang tercantum dalam *Code of Conduct*;
- Karyawan Perusahaan merasa ragu-ragu atas tindakan atau keputusan yang akan diambil;
- Karyawan Perusahaan merasa tidak tahu apa yang harus dilakukan dalam situasi-situasi tertentu, maka karyawan Perusahaan harus segera memberitahukan atau mengkonsultasikan hal tersebut secepat mungkin kepada atasan langsung.

ICON+ emphasizes ICONers to minimize every violation. Regarding these violations, ICONers can submit through consultations and complaints as a reporting medium if there is a violation of the Code of Conduct. Consultations and complaints can be made if the employee:

- Finding that a decision or action is not in accordance with the ethical standards stated in the Code of Conduct; or
- Company employees feel hesitant about the actions or decisions that will be taken; or
- Company employees feel they do not know what to do in certain situations, so Company employees must immediately notify or consult the matter as soon as possible to their immediate supervisor.

Apabila terdapat karyawan yang merasakan atau mengalami hal-hal tersebut di atas, maka karyawan wajib mendiskusikan hal tersebut dengan pihak-pihak: 1) Atasan dari atasan langsung; 2) Divisi *Human Capital* dan *Admin*; 3) *General Manager* yang membawahi Karyawan Perusahaan tersebut; 4) Anggota Direksi; atau 5) Anggota Dewan Komisaris.

If there are employees who feel or experience the things mentioned above, then they must discuss the matter with: 1) Direct reports of their immediate supervisor; 2) Division of Human Capital and Admin; 3) General Manager supervising the Company's employees; 4) Members of the Board of Directors; or 5) Members of the Board of Commissioners.

Berikut adalah jumlah pelanggaran *Code of Conduct* sepanjang tahun 2017:

The following is the number of Code of Conduct violations throughout 2017:

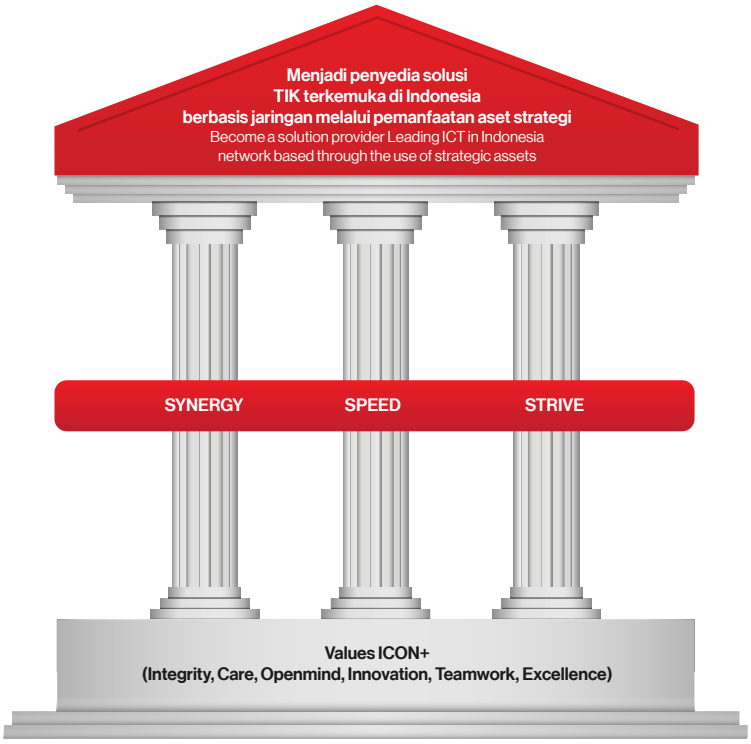
Jumlah Pelanggaran *Code of Conduct* dan Sanksi Tahun 2017
The Number of Code of Conduct Violations and Sanctions in 2017

Jenis Teguran Types of Warnings	Jumlah Pelanggar Number of Offenders
Teguran Tertulis Written Warning	-
Surat Peringatan 1 Warning Letter 1	2
Surat Peringatan 2 Warning Letter 2	-
Surat Peringatan 3 Warning Letter 3	1

ICON+ Way

ICON+ Way merupakan standar perilaku yang menjadi pedoman bagi ICONers untuk mencapai target bisnis Perusahaan yang terus meningkat setiap tahun serta sebagai perwujudan dari enam *values* ICON+. ICON+ Way terdiri dari *Synergy, Speed*, dan *Strive* (3S).

ICON+ Way is a behavioral standard that guides ICONers to achieve the Company's business targets that continue to increase every year, and as a manifestation of six ICON+ values. ICON+ Way consists of Synergy, Speed, and Strive (3S).



Synergy

Berkaitan dengan *values Care* dan *Teamwork*, yang menyelaraskan seluruh kemampuan ICONers untuk membangun kolaborasi antar divisi, serta saling percaya dan peduli dalam memberikan layanan terbaik kepada seluruh pelanggan.
Relating to values of Care and Teamwork, which aligns all ICONers' capabilities to build collaboration between divisions, and trust and care in providing the best service to all customers.

Speed

Berkaitan dengan *values Open Mind* dan *Innovation*, yang berarti tanggap dalam merespons dan menyelesaikan pekerjaan, serta aktif meningkatkan kompetensi diri untuk bisa beradaptasi dengan perkembangan bisnis Perusahaan.
Relating to values of Open Mind and Innovation, which means responsiveness in responding and accomplishing work, as well as actively increasing self-competency to be able to adapt to the development of the Company's business.

Strive

Berkaitan dengan dengan *values Excellence* dan *Integrity*, yang menunjukkan bahwa ICONers termotivasi untuk berjuang melebihi target kerja, berkomitmen penuh untuk mencapai kesuksesan Perusahaan, dan bertindak sesuai *values* ICON+.
Relating to values of Excellence and Integrity, which show that ICONers are motivated to strive to exceed their work targets, are fully committed to achieving the Company's success, and act according to ICON+ values.

Values ICON+ Way telah disosialisasikan kepada seluruh ICONers melalui peran *agent of change* (AoC). Fungsi AoC adalah membantu menyosialisasikan Branding dan Corporate Values. Sesuai dengan ketentuan induk perusahaan, tim AoC berjumlah 10% dari total karyawan, *multilayer* (representatif dari setiap level jabatan), berprestasi, dan memiliki loyalitas tinggi yaitu sekitar 59 orang karyawan.

Melalui ICON+ Way sebagai *Corporate Values* diharapkan dapat mendongkrak pencapaian Perusahaan, sekaligus mendorong munculnya beragam inovasi di ICON+.

The ICON+ Way Values has been socialized to all ICONers through the role of agent of change (AoC). The function of AoC is to help socialize Branding and Corporate Values. In accordance with the terms of the holding company, the AoC team amounts to 10% of the total employees, multilayer (representative of each position level), achievers, and has high loyalty of around 59 employees.

Through ICON+ Way as Corporate Values, it is expected to boost the Company's achievements, while at the same time encouraging the emergence of various innovations at ICON+.

Pakta Integritas dan Gratifikasi

Dalam rangka menjaga komitmen secara berkelanjutan, penandatanganan kepatuhan terhadap Pakta Integritas dan Kepatuhan terhadap Pedoman Etika Perusahaan dilakukan setiap tahun. Untuk itu perusahaan mewajibkan bagi ICONers untuk mematuhi ketentuan yang diatur dalam *Code of Conduct*. Hal tersebut diterapkan melalui penandatanganan Pakta Integritas yang dilakukan oleh Dewan Komisaris dan Direksi.

Gratifikasi merupakan kegiatan pemberian dan/atau penerimaan hadiah/ cinderamata dan hiburan (*entertainment*) kepada Insan Perusahaan, baik yang diterima di dalam negeri maupun di luar negeri dan yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik dan/atau tanpa melalui sarana elektronik.

Pelaksanaan kegiatan usaha Perseroan yang banyak berinteraksi dengan pihak luar tentunya tidak dapat dihindarkan atas potensi-potensi pemberian atau memberi gratifikasi. Gratifikasi merupakan salah satu perhatian dari Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebab sifatnya yang mengarah pada tindak pidana suap.

ICON+ mengklasifikasikan gratifikasi dalam 2 (dua) kategori, yaitu:

1. Gratifikasi yang dianggap suap, yaitu pemberian uang, barang, rabat (*discount*), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, serta fasilitas lainnya yang diberikan kepada pegawai ICON+ yang dilakukan secara berlawanan dengan kewajiban dan tugas dari pegawai yang bersangkutan;
2. Gratifikasi dalam kedinasan, yaitu berupa hadiah/fasilitas resmi dari penyelenggara kegiatan yang diberikan kepada wakil resmi ICON+ dalam suatu kegiatan tertentu sebagai penghargaan atas keikutsertaan atau kontribusinya dalam kegiatan tersebut.

ICON+ turut serta dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan Perusahaan melalui pedoman pengendalian gratifikasi berdasarkan Peraturan Direksi PT Indonesia Comnets Plus No. 112702/SK/001/PUSAT/ICON+/2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan PT Indonesia Comnets Plus. Pedoman tersebut bertujuan untuk memberikan arah dan acuan bagi ICONers mengenai pentingnya kepatuhan untuk melaporkan gratifikasi bagi perlindungan dari kemungkinan dikenai tuduhan tindak pidana suap. Selain itu, ICON+ juga telah membentuk tim atau unit kerja untuk menangani gratifikasi, yaitu Unit Pengendali Gratifikasi iCON+ (UPG ICON+).

Setiap pengaduan terkait gratifikasi dapat disampaikan ke:

Ketua Unit Pengendalian Gratifikasi ICON+
(Sekretaris Perusahaan)
PT Indonesia Comnets Plus
Kawasan PLN Cawang
Jl. Mayjen Sutoyo No. 1, Cililitan Jakarta Timur, 13640

Integrity and Gratification Pact

In order to maintain a sustainable commitment, signing compliance of the Integrity and Compliance Pact with the Company's Ethics Guidelines is carried out every year. Therefore, the Company requires ICONers to comply with the provisions stipulated in the Code of Conduct. This was implemented through the signing of the Integrity Pact carried out by the Board of Commissioners and Directors.

Gratification is the activity of giving and/or receiving gifts/ souvenirs and entertainment to the Company's Being, both those received domestically and abroad, and who are carried out using electronic means and/or without electronic means.

The implementation of the Company's business activities that interact a lot with outside parties certainly cannot be avoided for the potential of gratification. Gratification is one of the concerns of the Corruption Eradication Commission because of its nature that leads to bribery.

ICON+ classifies gratification in 2 (two) categories, they are:

1. Gratification that are considered bribes, i.e. presenting money, goods, discounts, commissions, interest-free loans, travel tickets, accommodation, travel, free medical treatment, and other facilities provided to ICON+ employees that are done is contrary to the obligations and duties of the employees concerned.

2. Gratification in work-related matters, i.e. in the form of a gift/official facility from the organizer given to the official representative of ICON+ in a particular activity in recognition of the participation or contribution in the activity.

ICON+ participates in realizing a clean and free of corruption, collusion, and nepotism in the Company through gratification control guidelines based on PT Indonesia Comnets Plus Directors' Regulations No. 112702/SK/001/PUSAT/ICON+/2017 regarding Guidelines for Management of Gratification Control in PT Indonesia Comnets Plus Environment. The guidelines aim to provide direction and reference for ICONers regarding the importance of compliance to report gratification for protection from possible bribery charges. In addition, ICON+ has also formed a team or work unit to handle gratification, namely the iCON+ Gratification Control Unit (UPG ICON+).

Any complaints related to gratification can be submitted to:

Head of ICON+ Gratification Control Unit
(Corporate Secretary)
PT Indonesia Comnets Plus
PLN Cawang Area
Jl. Mayjen Sutoyo No. 1, Cililitan Jakarta Timur, 13640

ICON+ Berintegritas [G4-41][G4-SO4]

Sebagai dukungan terhadap program induk perusahaan yaitu PT PLN "PLN Berintegritas", ICON+ juga memulai program ICON+ Berintegritas sejak tahun 2015. Program ini berkaitan dengan program sebelumnya yaitu ICON+ Bersih, Berani Bersih pada tahun 2014. ICON+ Berintegritas merupakan bentuk komitmen perusahaan untuk terus mengedepankan integritas dalam setiap lini proses bisnisnya.

Integritas sebagai salah satu nilai budaya ICON+ yang juga dijadikan logo Perusahaan yang dilambangkan dengan aksara "i" diharapkan menjadi pedoman bagi seluruh Insan ICON+ dalam menjalankan kegiatan di lingkungan kerja ICON+ dan diharapkan dapat menyebarkan nilai tersebut ke masyarakat.

Program utama yang menjadi pilar ICON+ Berintegritas adalah *Multi Stakeholder Forum* (MSF), *Corporate Sosial Responsibility* (CSR), dan Sosialiasi & Internalisasi *Change Agent* (SCA).

Tahun 2017, MSF diadakan pada 9 Agustus 2017 yang dihadiri oleh 100 perwakilan dari rekanan ICON+. Kegiatan MSF tahun 2017 menjadi wadah sosialisasi program ICON+ Berintegritas, program pengendalian gratifikasi, sosialisasi *Whistleblowing System*, penandatanganan pakta integritas serta penanda-tanganan komitmen ICON+ Berintegritas. MSF merupakan sarana ICON+ untuk memberikan pemahaman mengenai berbisnis secara berintegritas kepada rekan kerja/ mitra.

ICON+ with Integrity [G4-41][G4-SO4]

As support for the holding company program, PT PLN "PLN Berintegritas", ICON+ has also started ICON+ with Integrity program since 2015. This program is related to the previous program by the name of ICON+ Clean, Brave to be Clean in 2014. ICON+ Integrity is a form of the Company's commitment to continue to prioritize integrity in every line of its business processes.

Integrity as one of ICON+ cultural values is also used as the Company's logo symbolized by the "i" script are expected to be a guideline for all ICON+ Beings in carrying out activities in ICON+ work environment, and to spread that value to the community.

Main programs that are the pillars of ICON+ Integrity are Multi Stakeholder Forum (MSF), Corporate Sosial Responsibility (CSR), and Socialization of Change Agent (SCA).

In 2017, MSF was held on August 9, 2017 and attended by 100 representatives of ICON+ partners. The 2017 MSF is a forum for socializing the ICON+ Integrity program, gratification control programs, Whistleblowing System, signing of the integrity pact, and signing of ICON+ Integrity commitments. MSF is a means of ICON+ to provide an understanding of doing business with integrity to colleagues/ partners.

Logo ICON+ Berintegritas

Logo of ICON+ with Integrity

Peran Badan Tata Kelola Tertinggi dalam Whistle Blowing System [G4-SO5] [G4-57] [G4-58]

The Role of Supreme Government Agency in Whistle Blowing System [G4-SO5] [G4-57] [G4-58]

Prinsip Dasar Sistem Pelaporan Pelanggaran

Dalam rangka mencegah praktik penyimpangan, kecurangan serta untuk memperkuat penerapan praktisi GCG, ICON+ membuat program "ICON+ Bersih, Berani Bersih" dimana *Whistleblowing System* ICON+ (WBS ICON+) menjadi bagian dari infrastruktur program tersebut. WBS ICON+ merupakan wujud nyata dari komitmen perusahaan dalam mengimplementasikan GCG yaitu sebagai dasar komitmen memperhatikan kepentingan para pemangku kepentingan berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan. Serta alat atau media bagi aksi pelapor untuk menyampaikan informasi mengenai tindakan pelanggaran yang diindikasi terjadi di dalam suatu Perusahaan.

Pedoman pelaporan pelanggaran ICON+ berdasarkan pada Peraturan Direksi PT Indonesia Comnets Plus No. 277 1/SK/001/PUSAT/ICON+/2014 tentang Pedoman Pengelolaan Sistem Pelaporan pelanggaran WBS di Lingkungan PT Indonesia Comnets Plus pada tanggal 3 November 2014. WBS diharapkan mampu menjadi alat pendeteksi dini *(earlywarning system)* apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh ICONers maupun s*takeholders*.

Mekanisme Sistem Pelaporan Pelanggaran

Mekanisme pelaporan pelanggaran diberlakukan bagi ICONers di lingkungan perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip GCG. Berikut adalah mekanisme pelaporan pelanggaran di ICON+:

1. Penerimaan, penolakan dan permintaan gratifikasi wajib dilaporkan oleh ICONers kepada UPG ICON+ dengan mengisi formulir pelaporan, disertai dokumen pendukung paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan;
2. Penerimaan gratifikasi dalam bentuk barang yang mudah busuk/ rusak/ cepat kadaluarsa dalam batas kewajaran, ICONers wajib melaporkan kepada UPG ICON+ paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan dan disertai tanda bukti penyerahan barang;
3. ICONers dilarang menerima/ memberi gratifikasi yang tidak diperbolehkan atau berpotensi terjadinya penyalahgunaan wewenang/ jabatan dan apabila ICONers tidak melaporkannya maka dapat dilaporkan melalui mekanisme *Whistleblowing System* ICON+;
4. UPG ICON+ melaporkan penerimaan gratifikasi yang wajib dilaporkan disertai dengan dokumen pendukung kepada UPG PT PLN (Persero) dan/ atau KPK paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan laporan gratifikasi;
5. UPG PT PLN (Persero) dan/ atau KPK akan melakukan analisa, verifikasi dan klasifikasi serta memberikan penetapan status gratifikasi atas laporan gratifikasi yang disampaikan oleh UPG ICON+ paling lama selama 30 (tiga puluh) hari kerja;
6. UPG ICON+ membuat rekapitulasi laporan penerimaan dan penolakan Gratifikasi serta melaporkannya kepada Direksi ICON+ dan/ atau KPK secara periodik setiap semester.

Basic Principles of Violation Reporting Systems

In order to prevent the practice of irregularities, fraud, and to strengthen the implementation of GCG practitioners, ICON+ created the program "ICON+ Clean, Brave to be Clean" where the ICON+ Whistleblowing System (ICON+ WBS) became part of the program's infrastructure. ICON+ WBS is a tangible manifestation of the Company's commitment in implementing GCG as a basis for commitment to pay attention to the interests of stakeholders based on the principle of fairness and equality. As well as tools or media for reporting actions to convey information about indicated violations occurring within the Company.

Guidelines for reporting ICON+ violations based on PT Indonesia Comnets Plus Regulations No. 2771/SK/001/PUSAT/ICON+/2014 regarding Guidelines for Management of the WBS at PT Indonesia Comnets Plus on November 3, 2014. The WBS is expected to be an early warning system if there are violations committed by ICONers or stakeholders.

Mechanism of the Violation Reporting System

The mechanism for reporting violation implemented for ICONers in the corporate environment is in accordance with GCG principles. The following is the mechanism for reporting violations at ICON+:

1. Acceptance, rejection, and request for gratification must be reported by the ICONers to the ICON+ UPG by filling out the reporting form, accompanied by supporting documents no later than 10 (ten) working days after the date of receipt;
2. Acceptance of gratification in the form of goods that are perishable/ damaged/quickly expire within the limits of reasonableness, ICONers must report to the UPG ICON+ no later than 10 (ten) working days after the date of receipt and accompanied by proof of delivery of goods;
3. ICONers are prohibited from accepting/giving gratification that are not allowed or have the potential for abuse of authority/position and if the ICONers do not report it can be reported through the ICON+ Whistleblowing System mechanism;
4. UPG ICON+ reports receipt of gratification that must be reported accompanied by supporting documents to UPG PT PLN (Persero) and/or KPK no later than 20 (twenty) working days from the date of receipt of the gratification report;
5. UPG PT PLN (Persero) and/or KPK will conduct analysis, verification and classification, and provide gratification status for gratification reports submitted by UPG ICON+ for a maximum of 30 (thirty) working days;
6. UPG ICON+ makes a recapitulation of reports on acceptance and rejection of Gratification and reports it to the ICON+'s Board of Directors and/or KPK periodically every semester.

Pengaduan pelanggaran terhadap Pedoman Etika Perusahaan dapat dilakukan melalui:

1. Website Perusahaan: www.iconpln.co.id atau http://wbs.iconpln.co.id/
2. Email: wbs.upg@iconpln.co.id
3. Surat yang ditujukan ke alamat
   PT Indonesia Comnets Plus
   Up. Tim Pengelola Pengaduan Pelanggaran
   Kawasan PLN Cawang
   Jl. Mayjen Sutoyo No. 1, Cililitan
   Jakarta Timur, 13640
4. Telpon : 021-5253019
5. SMS : 081314304660
6. Surat resmi melalui Drop Box

Adapun dokumen terkait pelaporan pelanggaran yang perlu dipersiapkan untuk melakukan pelaporan antara lain:

- Formulir laporan pelaporan/pengungkapan;
- Berita acara tentang investigasi awal/klarifikasi;
- Berita acara tentang hasil investigasi;
- Surat atau memo dari atau ke pengelola *Whistleblowing System*;
- Laporan berkala minimal per semester atas pengungkapan layanan *Whistleblowing System* oleh pengelola *Whistleblowing System.*

Perlindungan Bagi Pelapor

ICON+ memberikan perlindungan kepada pelapor yang melaporkan dugaan pelanggaran melalui mekanisme *Whistleblowing System*. Selain itu, ICON+ juga memberikan perlindungan kepada terlapor, sebab Perusahaan juga mengedepankan kerahasiaan, asas praduga tidak bersalah dan profesionalisme dalam rangka melakukan proses tindak lanjut atas setiap pengaduan/penyingkapan. Kebijakan perlindungan terhadap pelapor, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam melakukan proses tindak lanjut atas setiap pengaduan wajib mengedepankan kerahasiaan, asas praduga tak bersalah dan profesionalisme;
2. Identitas pelapor dijamin kerahasiaan oleh ICON+;
3. ICON+ menjamin perlindungan terhadap palapor dari segala bentuk ancaman, intimidasi, hukuman ataupun tindakan tidak menyenangkan dari pihak manapun selama pelapor menjaga kerahasiaan kasus yang diadukan kepada pihak manapun;
4. Perlindungan ini juga berlaku bagi ICONers yang melaksanakan investigasi maupun pihak-pihak yang memberikan informasi terkait dengan pengaduan.

Complaints of violations of the Company's Ethics Guidelines can be done through

1. Company Website: www.iconpln.co.id atau http://wbs.iconpln.co.id/
2. Email: wbs.upg@iconpln.co.id
3. Letter addressed to:
   PT Indonesia Comnets Plus
   Up. Violation Complaints Management Team
   PLN Cawang Area
   Jl. Mayjen Sutoyo No. 1, Cililitan
   East Jakarta, 13640
4. Phone : 021-5253019
5. SMS : 081314304660
6. Official letter via Drop Box

As for the documents related to violation reporting that need to be prepared include:

- Form of report/disclosure;
- Minutes of initial investigation/clarification;
- Minutes of the results of the investigation;
- Letter or memo from or to the Whistleblowing System management;
- Periodic reports at least per semester for disclosure of Whistleblowing System services by Whistleblowing System management.

Protection for Whistleblower

ICON+ provides protection to whistleblower that report suspected violations through the Whistleblowing System mechanism. In addition, ICON+ also provides protection to the reported party, because the Company also prioritizes confidentiality, the principle of presumption of innocence, and professionalism in order to carry out a follow-up process for each complaint/disclosure. Protection policies for whistleblowers are as follows:

1. In carrying out the follow-up process for each complaint, it must prioritize confidentiality, the principle of presumption of innocence, and professionalism;
2. The identity of the whistleblower is guaranteed its confidentiality by ICON+;
3. ICON+ guaranteed protection for whistleblowers of all forms of threats, intimidation, punishment, and the disagreeable actions of any party as long as the whistleblower maintains the confidentiality of the case to any party;
4. This protection also applies to ICONers who carry out investigations as well as parties who provide information related to the complaints.

ICON+ Untuk Indonesia

ICON+ for Indonesia

ICON+ menyadari bahwa dukungan teknologi informasi dan komunikasi bagi industri kelistrikan nasional, merupakan bagian dari rangkaian proses untuk mendukung masyarakat yang harus dipenuhi. Kami juga menyadari peluang pertumbuhan pasar yang menjanjikan mengingat jumlah penduduk Indonesia yang besar, disertai kestabilan pertumbuhan ekonomi sejak beberapa tahun terakhir. Kontribusi ini merupakan bentuk nyata dari ICON+ dalam rangka turut serta menjaga kelangsungan pembangunan Indonesia yang akan terus berkembangan dari waktu ke waktu. **[G4-DMA] [G4-EC8][G4-EC7]**

ICON+ realizes that information and communication technology support for the national electricity industry is part of a series of processes to support the community that must be met. We are also aware of the opportunities for promising market growth given the large population of Indonesia, along with the stability of economic growth in recent years. This contribution is a form of evident from ICON+ in order to participate in maintaining the continuity of Indonesia's development, which will continue to develop over time. **[G4-DMA] [G4-EC8][G4-EC7]**

Strategi Pengembangan

Kami memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional yang dilakukan Perusahaan tetap berada pada jalur yang benar dan tepat. Oleh karena itu, ICON+ menyusun serangkaian strategi yang diyakini mampu membawa perusahaan selangkah lebih maju menuju pencapaian Visi dan Misi. **[G4-DMA]**

Development Strategy

We ensure that all operational activities carried out by the Company remain on the right and proper track. Therefore, ICON+ sets out a series of strategies that are believed to be able to bring the Company a step further towards achieving its Vision and Mission. **[G4-DMA]**

Distribusi Ekonomi Kepada Para Pemangku Kepentingan

ICON+ memiliki pertumbuhan ekonomi yang sehat karena perolehan nilai ekonomi yang diperoleh murni berasal dari kegiatan operasional maupun investasi perusahaan, dan tidak termasuk bantuan yang diberikan pemerintah. Untuk nilai ekonomi yang didistribusikan, seluruh besaran pengeluaran diperuntukkan bagi peningkatan kesejahteraan Pemangku Kepentingan, termasuk di dalamnya memenuhi semua kewajiban Perseroan sebagai entitas bisnis. **[G4-DMA][G4- EC1][G4-EC8][G4-EC7]**

Economic Distribution to Stakeholders

ICON+ has a healthy economic growth because the acquisition of economic value derived purely from operational activities and Company's investments, and does not include assistance provided by the government. For the economic value distributed, the entire amount of expenditure is intended to increase the welfare of Stakeholders, including fulfilling all of the Company's obligations as business entities. **[G4-DMA][G4- EC1][G4-EC8][G4-EC7]**

Rincian nilai-nilai ekonomi yang diterima dan didistribusikan dapat dilihat pada tabel Ikhtisar Nilai Ekonomi dibawah ini.

the details of economic values received and distributed can be seen in the Economic Value Overview table below.

dalam Jutaan Rupiah | in millions of rupiah

Distribusi Ekonomi Kepada Para Pemangku Kepentingan
Distribusi Ekonomi Kepada Para Pemangku Kepentingan

Uraian | Description	2017	2016	2015
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan | Direct economic value generated			
Jaringan Telekomunikasi Telecommunication Network	1,354,582	1,232,917	1,102,931
Jasa Aplikasi Teknologi Informasi Information Technology Application Services	98,719	114,266	135,880
Jasa Infrastruktur Infrastructure Services	115,429	69,724	148,980
Jasa Contact Center Contact Center Services	155,524	137,164	190,179
Jasa Lainnya Other Services	118,849	71,809	31,267
Pendapatan Bunga Interest income	25,297	12,956	7,172
Keuntungan Kurs Mata Uang Asing - Neto Profit of Foreign Exchange Rates - Net	20	-	521
Pendapatan Lain-lain Other income	10,455	2,759	-
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Number of Direct Economic Values Generated	1,878,875	1,641,595	1,616,930
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan | Direct economic value distributed			
Beban Usaha* Operating Expenses*	1,843,103	1,625,880	1,068,530
Beban Kepegawaian Employment Expense	227,418	203,439	202,771
Kerugian Kurs Mata Uang Asing - Neto Loss of Foreign Exchange Rates - Net	-	149	-
Beban Keuangan Financial Expenses	33,007	42,653	52,578
Beban Lain-lain Other Expenses	10,455	2,654	12,646
Pengeluaran untuk Pemerintah Pusat (Pajak Penghasilan Badan) Expenditures for Central Government (Corporate Income Tax)	122,703	101,827	77,425
Pengeluaran untuk Investasi Sosial Masyarakat Expenditures for Societal Investments	474	592	764
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan Total Distributed Economic Values	1,540,768	1,417,906	1,414,714
Nilai Ekonomi yang Ditahan | Retained Economic Value			
Jumla Nilai Ekonomi yang Ditahan Total Retained Economic Value	338,107	223,689	202,216

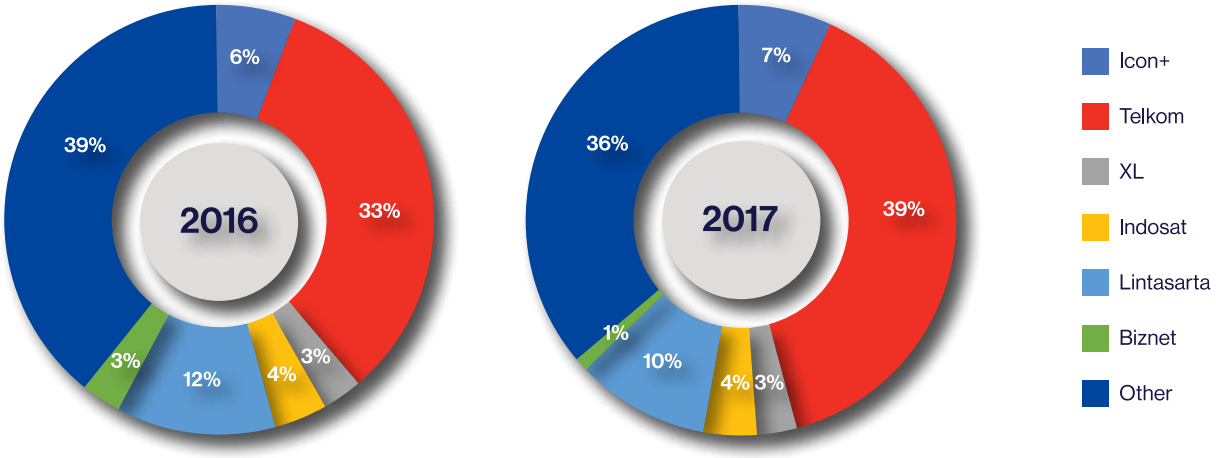
*Beban Usaha merupakan beban selain beban kepegawaian, serta selain beban investasi sosial masyarakat (untuk tahun 2015 dan 2014)
*Operating expenses represent expenses other than personnel employee, as well as social expenses (for 2015 and 2014)

Pangsa Pasar

ICON+ terus mengevaluasi kinerja Perusahaan terhadap pesaing, yaitu perusahaan sejenis (*benchmark*). Evaluasi dilakukan dalam segala aspek, antara lain melalui analisis Laporan Tahunan Perusahaan, news release, dan lainnya. Berdasarkan hasil evaluasi, penguasaan pasar ICON+ untuk jaringan *fixed data* dan internet pada tahun 2017 sebesar 6,85%.

Market Share

ICON+ continuous evaluating by benchmarking the Company's performanc vwith performance with its competitors, namely companies companies which are in the same business. Evaluation is conducted in all aspects, including analysis of the Company's Annual Report, news release, and others. Based on the evaluation results, the ICON+ market control for fixed data and internet networks in 2017 was 6.85%.



Wilayah Jaringan Fiber Optik ICON+

Sepanjang tahun 2017, kinerja keberlanjutan produksi ICON+ yang ditunjukkan dari kinerja pelaksanaan aktivasi jaringan dan jasa telekomunikasi pelanggan untuk segmen ketenagalistrikan mencapai 395 permintaan atau meningkat 24,92% dari permintaan tahun lalu. Peningkatan segmen ketenagalistrikan terkait adanya program 35.000 MW yang digulirkan pemerintah. Serta pelaksanaan aktivasi jaringan dan jasa telekomunikasi pelanggan untuk segmen publik mencapai 1.208 permintaan atau meningkat 21,92% dari permintaan tahun lalu. Peningkatan segmen publik sejalan dengan sasaran strategis perusahaan dalam meningkatkan keandalan jaringan dan penguatan layanan pada segmen publik.

ICON+ Fiber Optic Network Area

Throughout 2017, ICON+'s production sustainability performance, as shown by the performance of the telecommunications network and service activation for the electricity segment reached 395 requests, an increase of 24,92% from last year's demand. Increased electricity segment related to the 35.000 MW program initiated by the government. In addition, the implementation of the telecommunications network and service customers for the public segment reached 1.208 requests, an increase of 21,92% from last year's demand. The increase in the public segment is in line with the Company's strategic goals in improving network reliability and strengthening services in the public segment.

dalam jumlah Order | in the number of Orders

Pelaksanaan Aktivasi Jaringan dan Jasa Telekomunikasi Pelanggan | The Implementation Of Network Activation and Telecommunication Services For The Customer

Uraian Description	Pertumbuhan (Penurunan) Growth (Decline)		2017	2016	2015
	%	Order			
Segmen Ketenagalistrikan | Electricity Segment	92,11%	1460	3.045	1.585	1.009
Segmen Publik | Public Segment	64,24%	3541	9.053	5.512	5.484
Total Order | Total Orders	70,47%	5001	12.098	7.097	6.493

Kontribusi Kepada Negara

ICON+ mendistribusikan perolehan nilai ekonomi kepada negara melalui kontribusi aktif dalam pembangunan nasional yaitu pajak penghasilan. Sedangkan kontribusi tidak langsung dilakukan melalui layanan yang diberikan. ICON+ membayar pajak sesuai dengan perkembangan kinerja usaha Perusahaan. Kontribusi pembayaran pajak penghasilan kepada pemerintah pada tahun 2017 mencapai Rp128,85 miliar.

Selain PPh Badan, ICON+ juga telah memenuhi kewajiban kepada negara sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 7 tahun 2009 tanggal 16 Januari 2009 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Departemen Komunikasi dan Informatika, dimana setiap penyelenggara telekomunikasi dikenakan Biaya Hak Penyelenggaraan (BHP) telekomunikasi sebesar 0,5% dan kontribusi USO sebesar 1,25% dari pendapatan telekomunikasi. Pada tahun 2017, BHP yang dibayarkan oleh Rp25,14 miliar atau menurun Rp3,50 miliar dibandingkan tahun sebelumnya. **[G4-DMA, G4-EC7, G4-EC8]**

Kontribusi ICON+ lainnya adalah melalui penyerapan tenaga kerja lokal dan tumbuhnya kegiatan ekonomi berbasis teknologi informasi di sekitar wilayah operasional sebagai salah satu langkah strategis dalam mendukung laju pertumbuhan perekonomian daerah.

Kontribusi dalam Industri Kelistikan Nasional

ICON+ merupakan salah satu penopang proses bisnis kelistrikan melalui layanan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia sebagai anak perusahaan milik negara PT PLN (Persero). Secara proaktif ICON+ melakukan peningkatan kapasitas layanan sehingga jangkauannya menjadi lebih luas, antara lain melalui produk ICONect yang memastikan solusi konektivitas bagi pelanggan berupa jaringan *end to end fiber optic* untuk menjamin kelancaran pertukaran informasi yang cepat dan aman sesuai kebutuhan pelanggan PLN. Bahkan keamanan jaringannya sangat tinggi karena menerapkan metode *Addres Space, Routing Separation* dan Analisa pada *Label Spoofing* serta keandalan lainnya adalah cakupan wilayahnya yang luas dan *delivery time* yang sangat cepat.

Dalam hal keamanan data pelanggan, kami memiliki infrastruktur terpercaya yaitu ICONBase. Sedangkan layanan berbasis aplikasi untuk menunjang integrasi proses bisnis PLN, ICON+ memiliki ICONApps yang mendukung pemantauan kegiatan operasional PLN secara *realtime online* 24 jam 7 hari seminggu. Aplikasi tersebut meliputi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai sistem aplikasi terpusat dan mencakup keseluruhan proses bisnis dan administrasi bagi pelanggan PLN antara lain melayani kebutuhan ERP PLN, listrik prabayar dan lainnya serta Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) sebagai aplikasi untuk pengelolaan operasional jaringan, distribusi jaringan, *record* dan *recovery* dari gangguan dan keluhan pelanggan.

ICON+ juga mengelola *Contact Center* 123 PLN agar pelanggan dimudahkan dalam berkomunikasi, menyampaikan keluhan dan pelaporan gangguan jaringan. Sistem ini dikelola secara terpusat oleh ICON+ untuk meningkatkan pelayanan PLN. Selain itu, ICON+ juga menyediakan layanan aplikasi BBO (Batu Bara *Online*) bagi PLTU di pulau Jawa, Bali, dan sebagian pulau Sumatera sehingga dapat mendukung proses bisnis maupun kinerjanya. Melalui aplikasi ini, PLTU dapat melakukan *monitoring* pasokan batu bara yang diperlukan dalam penyediaan listrik bagi masyarakat.

Contributions to the State

ICON+ distributes the acquisition of economic value to the state through active contributions in national development by disbursing income tax. Whereas indirect contributions are made through the services provided. ICON+ pays taxes according to the development of the Company's business performance. The contribution of income tax to the government in 2017 reached Rp128,85 billion.

In addition to Corporate Income Tax, ICON+ has also fulfilled obligations to the state in accordance with Government Regulation No. 7 of 2009 dated January 16, 2009 regarding Types and Tariffs for Non-Tax State Revenues that apply to the Ministry of Communication and Information, where each telecommunications operator is subject to telecommunication Operation Fee (BHP) of 0,5% and USO contribution of 1,25% from telecommunications revenues. In 2017, the BHP paid was IDR 25.,14 billion or decreased by IDR 3,50 billion compared to the previous year. **[G4-DMA, G4-EC7, G4-EC8]**

ICON+'s other contributions are through the absorption of local labor and the growth of information technology-based economic activities around the operational areas as one of the strategic steps in supporting regional economic growth.

Contributions to the National Electricity Industry

ICON+ is one of the pillars of the electricity business process through information and communication technology services in Indonesia as a state-owned subsidiary of PT PLN (Persero). ICON+ has proactively increased service capacity so that its reach wider, among others through ICONect products that ensure connectivity solutions for customers in the form of end to end fiber optic networks to ensure smooth and fast exchange of information according to the needs of PLN customers. In addition, the network security is very high because it is implementing the methods of Addres Space, Routing Separation, and Analysis on Label Spoofing and other reliability are a wide area coverage and very fast delivery time.

In terms of customer data security, we have a trusted infrastructure, ICONBase. While application-based services to support the integration of PLN's business processes, ICON+ has ICONApps which supports monitoring of PLN's operational activities in real time online 24 hours - 7 days a week. The application includes the Centralized Customer Service Application (AP2T) as a centralized application system and covers the entire business and administrative processes for PLN customers, among others, serving the needs of ERP PLN, prepaid electricity and others, as well as the Complaints Application (APKT) as an application for network operational management, network distribution, record and recovery from customer complaints and disruption.

ICON+ also manages the 123 PLN Contact Center, thus customers are facilitated to communicate, submit complaints, and report network disruptions. This system is managed centrally by ICON+ to improve PLN services. In addition, ICON+ also provides BBO (Batu Bara Online) application services for PLTU on Java, Bali, and parts of Sumatra to support business processes and performance. Through this application, PLTU can monitor the supply of coal needed to provide electricity to the community.

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank

Keberlanjutan dalam Praktik Usaha yang Ramah Lingkungan

Sustainability in Environmentally Friendly Business Practices

ICON+ bertekad untuk selalu konsisten menjaga kelestarian lingkungan dalam setiap kegiatan usahanya sesuai dengan regulasi perundangan-undangan yang berlaku. Wujud kepatuhan ICON+ terhadap regulasi adalah dengan mengatur program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Lingkungan yang mengacu pada Surat Keputusan Direksi No. 072/SK/001/Pusat/ICON+/2010 tanggal 6 September 2010 tentang Panduan Penyelenggaraan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR). **[G4-DMA, G4-15]**

ICON+ is determined to always consistently preserve the environment in every business activity in accordance with the prevailing laws and regulations. The manifestation of ICON+ compliance with regulations is by regulating the Corporate Social Responsibility Program for the Environment that refers to the Directors' Decree No. 072/SK/001/Pusat/ICON+/2010 dated September 6, 2010 regarding Guidelines for Implementing Corporate Social Responsibility (CSR) Programs. **[G4-DMA, G4-15]**

Tanggung Jawab Berkelanjutan Terhadap Lingkungan Hidup

ICON+ memiliki komitmen tinggi untuk mendukung pelestarian lingkungan dalam menjalankan roda operasional Perusahaan. Kesadaran akan pelestarian lingkungan dibuktikan dengan penghematan energi dan pengurangan emisi dari setiap kegiatan operasional sehari-hari dengan menjaga efisiensi sumber daya seperti kertas, listrik, dan air, pengurangan emisi kendaraan bermotor, penanaman pohon dan penerapan *green office*. Untuk menunjang implementasi kebijakan tersebut, Perusahaan menggunakan strategi antara lain melakukan kerjasama dengan pihak-pihak terkait, melakukan sosialisasi untuk melakukan gerakan penghematan energi pada semua karyawan, serta membangun budaya peduli lingkungan. **[G4-DMA] [G4-EN6]**

Program CSR bidang lingkungan yang dilakukan oleh ICON+ terbagi menjadi 2 (dua), yaitu kegiatan CSR terkait lingkungan hidup yang secara langsung berhubungan dengan operasional Perusahaan dan kegiatan yang secara khusus diselenggarakan ICON+ yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Berikut adalah program-program yang telah dilakukan ICON+ terkait dengan CSR lingkungan hidup yang berkaitan secara langsung dengan operasional Perusahaan.

Sustainable Responsibility for the Environment

ICON+ has a high commitment to support environmental preservation in running the Company's operational wheels. Awareness of environmental preservation is proven by energy savings and emission reduction from day-to-day operational activities by maintaining the efficiency of resources such as paper, electricity, and water, reducing motor vehicle emissions, planting trees and implementing green office. To support the implementation of these policies, the Company uses strategies such as collaborating with related parties, conducting socialization to carry out energy saving movements for all employees, and building a culture of environmental care. **[G4-DMA] [G4-EN6]**

The environmental CSR program carried out by ICON+ is divided into 2 (two), namely: environmental related CSR activities that are directly related to the Company's operations; and activities specifically organized by ICON+ that benefit the wider community. The following are the programs that ICON+ has carried out related to environmental CSR that are directly related to the operations of the Company.

Gerakan Green Office

Membiasakan gaya hidup hemat energi di lingkungan perusahaan dengan menerapkan konsep *green office,* dilakukan di antaranya dengan efisiensi penggunaan listrik dan kertas dalam operasional kantor sehari-hari. Konsep tersebut diharapkan dapat memberi dampak positif bagi ICON+ dalam mewujudkan efisiensi energi dan biaya operasional Perusahaan. **[G4-EN1] [G4-EN3] [G4-EN6]**

Adapun kegiatan dan aktivitas yang dipraktikan guna mendukung terciptanya *green office* adalah sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi gaya hidup bersih dengan tidak membuang sampah bekas makanan di dalam lingkungan kerja. Hal ini untuk menjaga kebersihan lingkungan kerja dari hama tikus dan serangga.
2. Mengeluarkan imbauan "Ayo Jaga Keselamatan dan Keamanan Lingkungan Kantor ICON+ selama Libur Lebaran" di antaranya dengan mematikan lampu di ruang kerja dan meminimalisir penggunaan lampu; Mematikan seluruh peralatan yang menggunakan listrik bila tidak diperlukan; Tidak meninggalkan alat kerja laptop di kantor; Memastikan kran air sudah tertutup dengan baik; Mengunci semua laci pribadi. Simpan dokumentasi barang berharga di dalam laci terkunci; Melakukan koordinasi dengan petugas keamanan untuk kegiatan yang dilakukan pada masa libur Lebaran.
3. Melakukan sosialisasi hemat kertas dan tinta, di antaranya dengan menyimpan dokumen dalam bentuk *soft copy*, memanfaatkan email sebagai media pemberitahuan, memanfaatkan kertas bekas untuk mencetak dokumen yang belum final dan penggunaan versi *economode* ketika melakukan pencetakan pada alat printer. Adapun media penyebarluasan sosialisasi terkait kegiatan penghematan tersebut di kalangan internal Perusahaan dilakukan melalui media email (iconers@iconpln.co.id) dan portal intranet.
4. Melakukan sosialisasi hemat listrik di antaranya dengan memaksimalkan kerja komputer dan AC, yakni dengan cara mematikan saat tidak digunakan dalam waktu lama seperti saat jam makan siang, pergi rapat ataupun saat pulang kantor.
5. Melakukan sosialisasi hemat air di antaranya dengan menggunakan air sesuai kebutuhan dan menutup kran air apabila tidak digunakan.
6. Dalam rangka memperingati "Hari Air Sedunia" Perusahaan menggelar lomba foto bertema "Save Water Better Life". Lomba foto ini bertujuan untuk mewujudkan *Values Care* terhadap Perusahaan dengan menitikberatkan pada kreativitas dan dukungan ICONers pada pelestarian sumber daya air.
7. Mengurangi polusi udara dengan cara mengeluarkan imbauan/larangan bagi karyawan untuk tidak merokok di seluruh area dalam gedung. Merokok hanya diperbolehkan di tempat yang telah disediakan.

Pengendalian Emisi

Tidak hanya konsep *green office* dalam upaya hemat energi, ICON+ juga melakukan gerakan hemat emisi untuk menekan biaya operasional Perusahaan, di antaranya dengan melakukan perawatan dan mengganti onderdil kendaraan operasional secara berkala, serta mengatur jadwal perjalanan dinas dengan selektif dan efektif. **[G4-EN1] [G4-EN3]**

Green Office Movement

Familiarizing energy-saving lifestyles within the Company by implementing the green office concept is carried out, among others, by the efficient use of electricity and paper in day-to-day office operations. The concept is expected to have a positive impact on ICON+ in realizing the Company's energy efficiency and operational costs. **[G4-EN1] [G4-EN3] [G4-EN6]**

The activities practiced to support the creation of green office are as follows:

1. Socializing clean lifestyles by not disposing left over food in the work environment. This is to maintain the cleanliness of the work environment from rodents and insects.
2. Issuing an announcement of "Let's Keep ICON+ Office Environment Safe and Secure during Eid Holiday" including by turning off lights in the workspace and minimizing the use of lights; Turn off all equipment that uses electricity if not needed; Do not leave laptop in the office; Ensure that water faucets are properly closed; Lock all personal drawers. Keep documentation of valuables in locked drawers; Coordinating with security officers for activities carried out during the Eid holiday.
3. Socializing paper and ink savings, including by storing documents in the form of soft copy, utilizing e-mail as a notification media, utilizing used paper to print non-final documents, and using the economode version when printing. The media for disseminating socialization related to the savings activities within the Company is carried out through e-mail (iconers@iconpln.co.id) and the intranet portal.
4. Socializing electricity-saving including maximizing computer and air conditioner function by shutting it down when not used for long period such as during lunch hours, going to meetings or when going home from work. In addition, employees are also invited to adopt a healthy and economical lifestyle, using stairs if not in a hurry.
5. Socializing water-saving including using water as needed and closing water faucets not used.
6. In order to commemorate "World Water Day" the Company held a photo contest entitled "Save Water Better Life". This photo competition aims to realize Values Care for the Company by focusing on creativity and support of IcoNers on the preservation of water resources.
7. Reducing air pollution by issuing appeals/prohibitions for employees to not to smoke in all areas of the building. Smoking is only allowed in the space provided.

Emission Control

Not only the green office concept in an effort to save energy, ICON+ also carries out an emission-saving movement to reduce the operational costs of the Company, including conduct periodic maintenance and replacement of operational vehicle parts, and selectively and effectively arrange official travel schedules. **[G4-EN1] [G4-EN3]**

Pengelolaan Sampah dan Limbah B3

ICON+ juga *concern* terhadap masalah limbah B3 yang dihasilkan dari kegiatan operasional Perusahaan seperti kabel *fiber* optik dan tinta *printer*. Sebagai antisipasi akan dampak jangka panjang limbah B3 tersebut bagi lingkungan, maka Perusahaan bekerjasama dengan pihak ketiga yang sudah tersertifikasi oleh Kementerian Lingkungan Hidup untuk melakukan pengelolaan limbah B3 tersebut. Selain itu, Perusahaan juga secara *continue* melakukan daur ulang sampah plastik yang berasal dari operasional Perusahaan. **[G4-EN22] [G4-SO2][G4-EN27]**

Konservasi Lingkungan Melalui Program Penghijauan

Sebagai bentuk tanggung jawab Perusahaan terhadap masalah lingkungan hidup, dan pelestariannya, pada tahun 2017 kegiatan CSR ICON+ turut berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan Taman Kita dan Ruang Terbuka Hijau Kota Depok dan turut serta dalam pelestarian di sekitar sungai Pesanggrahan dengan memberikan bibit pohon, bibit ikan, dan tempat sampah kepada Kelompok Tani Lingkungan Hidup (KLTH) Sangga Buana. **[G4-DMA] [G4-EN11] [G4-EN12] [G4-EN14]**

Kepatuhan Terhadap Regulasi Lingkungan

Sama halnya pada tahun 2016, di tahun 2017 landasan pelaksaan program pengelolaan dan pelestarian lingkungan, ICON+ juga mengacu pada sejumlah ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah. Berkat kepatuhan Perusahaan dalam menjalankan regulasi tersebut, sepanjang tahun 2017 tidak terdapat pelaporan berupa keluhan dari masyarakat terkait isu lingkungan, serta tidak adanya denda finansial yang dikenakan karena adanya pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundangan di bidang lingkungan. **[G4-EN34] [G4-EN29]**

Total Investasi Lingkungan

Sebagai bentuk nyata dari komitmen ICON+ terhadap pengelolaan dan pelestarian lingkungan, pada tahun 2017 Perusahaan telah menggeluarkan dana untuk investasi lingkungan sebesar Rp35.963.000. **[G4-EN31]**

Garbage and Toxic & Hazardous (B3) Waste Management

ICON+ is also concerned towards the B3 waste generated from the Company's operational activities such as fiber optic cable and printer ink. In anticipation of the long-term impact of the B3 waste on the environment, the Company cooperates with third parties that have been certified by the Ministry of Environment to manage the B3 waste. In addition, the Company also continuously recycles plastic garbage from the Company's operations. **[G4-EN22] [G4-SO2][G4-EN27]**

Environment Preservation Through the Greening Program

As a form of the Company's responsibility for environmental issues and its preservation, in 2017 ICON+ CSR activities participated in the development of Depok City Park & Green Open Space, and participated in the preservation around the Pesanggrahan river by providing tree seeds, fish seedlings, and trash bins to KBLH Sangga Buana. **[G4-DMA] [G4-EN11] [G4-EN12] [G4-EN14]**

Compliance with Environment Regulations

Similarly in 2016, in 2017 the foundation for implementing environmental management and preservation programs, ICON+ also refers to a number of provisions and legislation that have been issued by the Government. Due to Company's compliance in carrying out these regulations, throughout 2017 there was no reporting in the form of complaints from the public regarding environmental issues, as well as the absence of financial penalties imposed due to violations of regulatory provisions in the environmental field. **[G4-EN34] [G4-EN29]**

Total Environment Investment

As a tangible form of ICON+'s commitment to environmental management and preservation, in 2017 the Company has issued funds for environmental investment of Rp35.963.000. **[G4-EN31]**

Keberlanjutan dalam Pengembangan Sosial Kemasyarakatan

Sustainability in Community Social Development

Bagi ICON+ masyarakat memiliki peran yang sangat berarti bagi keberlangsungan Perusahaan. Untuk itu, ICON+ memiliki komitmen dan tanggung jawab untuk membantu pengembangan masyarakat melalui kegiatan CSR. Bagi ICON+ program CSR merupakan suatu komitmen berkelanjutan dan suatu tanggung jawab terhadap konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas, dan lingkungan.

Melalui gerakan CSR yang dilakukan, Perusahaan telah memberikan kontribusi kepada pengembangan ekonomi dari komunitas setempat ataupun masyarakat luas. Pelaksanaan CSR juga dirancang dengan memperhatikan tujuan pembangunan berkelanjutan yang berprinsip memenuhi kebutuhan saat ini, tanpa mengabaikan hak generasi mendatang. **[G4-DMA][G4-SO1]**

Membangun Hubungan yang Harmonis dengan Masyarakat [G4-SO1]

ICON+ turut berkontribusi dalam mewujudkan program pemerintah untuk menyejahterakan masyarakat demi mencapai *Millennium Development Goals* (MDGs). Oleh karena itu ICON+ memberi perhatian khusus kepada masyarakat di bidang Pemberdayaan Masyarakat sebagai upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat.

ICON+ memahami bahwa kesejahteraan masyarakat akan berdampak pada kemajuan pembangunan nasional yang juga akan memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Bantuan Pendidikan

ICON+ turut mendukung terciptanya kesiapan SDM Indonesia, serta dalam rangka mencerdaskan anak bangsa. Dukungan ICON+ dalam dunia pendidikan sepanjang tahun 2017 melalui kerjasama dengan beberapa Perguruan Tinggi ternama di Jakarta antara lain Kegiatan Lomba Inovasi dan *Grand Seminar* yang diselenggarakan oleh Institut Teknik Bandung (ITB), *event* Karya untuk Negeri yang diselenggarakan oleh STT PLN, *event Indonesian Scholar International Convention* yang diadakan oleh Universitas Indonesia, *event Arkana Creative* Universitas Mercu Buana, serta *event* peresmian Aliansi Perguruan Tinggi Swasta Berbasis Badan Usaha Milik Negara (APERTI BUMN).

Disamping kerjasama dengan Perguruan Tinggi, ICON+ juga melakukan kerjasama dengan sekolah dasar hingga menengah melalui program Internet *Goes to School* dan memberikan layanan internet gratis kepada 14 komunitas pendidikan (SD, SMP, SMU dan lainnya) serta kunjungan edukatif yang dilakukan oleh SMK Talang Padang Lampung ke ICON+.

Selain itu ICON+ juga memiliki program khusus bertajuk "*Campus Goes to* ICON+" yaitu program yang bertujuan membantu kesiapan SDM Indonesia yang andal dan mampu bersaing, khususnya dalam sektor IT. Dalam program ini, Perusahaan memberikan pelatihan praktik penyambungan kabel FO kepada mahasiswa dan siswa teknik

For ICON+, the community has a great meaningful role for the sustainability of the Company. Hence, ICON+ has a commitment and responsibility to assist community development through CSR activities. For ICON+, a CSR program is an ongoing commitment and a responsibility to consumers, employees, shareholders, communities, and the environment.

Through the CSR movement, the Company has contributed to the economic development of the local community or the wider community. The implementation of CSR is also designed by taking into account the goals of sustainable development with the principle of meeting current needs, without neglecting the rights of future generations. **[G4-DMA] [G4-SO1]**

Building a Harmonious Relationship with the Community [G4-SO1]

ICON+ also contributes in realizing government programs to improve the welfare of the community to achieve the Millennium Development Goals (MDGs). Therefore, ICON+ gives special attention to the community in the field of Community Empowerment as an effort to improve people's lives.

ICON+ understands that people's welfare will have an impact on the progress of national development, which will also have a positive impact on the Company.

Educational Assistance

ICON+ also supports the creation of Indonesian HR readiness, as well as in the framework to educate the children of the nation. ICON+'s endorsement for the education world throughout 2017 are through collaboration with several well-known universities in Jakarta, among others, the Innovation and Grand Seminar Contest organized by Bandung Technical Institute (ITB), Karya untuk Negeri (Creation for the Nation) event organized by STT PLN, the Indonesian Scholar International Convention event organized by University of Indonesia, the Arkana Creative event at the University of Mercu Buana, and the inauguration of the State-Owned Enterprises based Private Universities Alliance (APERTI BUMN).

In addition to collaboration with Universities, ICON+ also collaborates with elementary and secondary schools through the Internet Goes to School program and provides free internet services to 14 education communities (elementary, junior high, high school, and others) and educational visits conducted by SMK (Vocational School) Talang Padang Lampung to ICON+.

In addition, ICON+ also has a special program titled "Campus Goes to ICON+", a program that aims to assist the readiness of reliable and capable Indonesian HR, especially in the IT sector. In this program, the Company provides practical training on FO cable connection to students and informatics engineering students from various universities

informatika dari berbagai Universitas dan Sekolah yang sedang melakukan studi *excursion* ke ICON+, diantaranya SMK Sukoharjo pada tanggal 17 Januari 2017 dan SMK Informatika Pesat Bogor pada tanggal 21 Januari 2017.

Beberapa kegiatan CSR lainnya dalam program bantuan pendidikan adalah berupa kerjasama *sponsorhip* untuk kegiatan *outing* Sekolah Alam Indonesia, kegiatan *The 16th Second Sharia Economics Days*, Wijaya *Cup* SMPN 12 Kebayoran Baru, kegiatan Lomba IMPACT 6 *Evolve Your Paskibra's Quality* SMAN 39 Jakarta, dan kegiatan seminar HUT PJCI Ke-2 dengan tema "*Smart Grid* untuk Mendorong Sistem Kelistrikan yang Andal, Efisien dan Ramah Lingkungan".

Bantuan Sosial

ICON+ juga turut serta dalam memberikan bantuan prasarana umum bagi masyarakat, antara lain melalui kerjasama dengan Pemerintah Kota Gorontalo berupa bantuan layanan CCTV dalam mendukung pengembangan *e-government* Gorontalo, kegiatan *Charity Golf Tournament,* bantuan kepada salah satu pramulayan ICON+ yang menjadi korban kebakaran hunian penduduk di wilayah Kota Jakarta, serta bantuan dana bagi PMI DKI Jakarta.

Bantuan Sosial Keagamaan

Kerukunan hidup antar umat beragama akan memberikan dampak positif bagi stabilitas ekonomi negara, yang akan berdampak pada keberlangsungan Perusahaan. Dalam menjaga kerukunan antar umat beragama, sepanjang tahun 2017, ICON+ telah memberikan bantuan dana sosial untuk kegiatan Isra' Mi'raj kepada Majelis Taklim dan Musholla Al Ikhlas Kota Depok di bulan Juni 2017, bantuan dana renovasi Masjid Al Ihsan BPHN Kementerian Hukum dan HAM di wilayah Jakarta Timur, melakukan kegiatan tabligh akbar dan santunan yatim Pemuda Pancasila di Kelurahan Kuningan Barat, memberikan bantuan dana bagi Masjid Jami Ar-Rohmah Yayasan Gura'im, dana sumbangan untuk tiga yayasan anak yatim, yaitu : Rumah Yatim At-Taqwa, Pondok Pesantren Anwarul Quran, dan anak asuh remaja Islam Musholla Al-Muttaqin, pemberian paket alat sholat kepada anak yatim dan dhuafa, pemberian bingkisan Ramadhan kepada pekerja disejumlah Gardu Induk, penyembelihan hewan qurban pada hari raya Idul Adha 1438 H, serta berpartisipasi dalam kegiatan natal dan paskah bersama PT PLN (Persero) pusat dan regional Sumatera Utara.

Realisasi dana tanggung jawab sosial kemasyarakatan sepanjang tahun 2017 adalah Rp473.669.916.

and schools who are conducting excursion studies to ICON+, including SMK (Vocational School) Sukoharjo on January 17, 2017, and SMK (Vocational School) Informatika Pesat Bogor on January 21, 2017.

Some other CSR activities in the education assistance program are in the form of sponsorship for outing activities of Sekolah Alam Indonesia, The 16th Second Sharia Economics Days, Wijaya Cup of SMPN 12 at Kebayoran Baru, the 6th Evolve Your Paskibra's Quality IMPACT Competition of SMAN 39 Jakarta, and the 2nd PJCI's Anniverssary seminar with the theme "Smart Grid to Encourage Reliable, Efficient, and Environmentally Friendly Electrical Systems".

Social Assistance

ICON+ also participated in providing public infrastructure assistance to community, including cooperation with the Gorontalo City Government in the form of CCTV services in support of Gorontalo e-government development, Charity Golf Tournament activities, assistance to one of ICON+ pramuls who were victims of residential fires in Koja area, Jakarta, as well as financial assistance for the DKI Jakarta's PMI (Red Cross).

Religious Social Assistance

Inter-religious harmony will have a positive impact on the country's economic stability, which will have an impact on the sustainability of the Company. In maintaining inter-religious harmony, throughout 2017, ICON+ has provided social assistance for Isra 'Mi'raj activities to Majelis Taklim and Al Ikhlas Mosque in Depok in June 2017, assistance in renovating Al Ihsan Mosque of BPHN Ministry of Law and Human Rights in East Jakarta area, held a grand tabligh and donations for Pemuda Pancasila orphanage in Kuningan Barat District, provided financial assistance to the Jami Ar-Rohmah Mosque of Gura'im Foundation, donated funds to three orphanage foundations: Rumah Yatim At-Taqwa, Islamic Boarding School Anwarul Quran, and Muslim adolescent foster children of Al-Muttaqin Mosque, distribution of prayer sets to orphans and underpriviliged people, distribution of Ramadan packages to employees in a number of Substation, slaughtering qurban on the Eid Al-Adha 1438 H, and participating in Christmas and Easter activities together with PT PLN (Persero) center and regional North Sumatra.

The realization of social responsibility funds throughout 2017 is Rp473.669.916.

Keberlanjutan dalam Menjaga Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Sustainability in Maintaining Occupational Health and Safety

Menjadi salah satu aset bagi Perusahaan, tenaga kerja juga mendapat perhatian khusus dan kesejahteraannya menjadi tanggung jawab perusahaan, termasuk di dalamnya tentang kesehatan dan keselamatan kerja. Untuk itu, perhatian Perusahaan kepada seluruh karyawan dilakukan tanpa memandang suku, agama dan gender, serta meliputi semua aspek, tidak terkecuali aspek hak-hak berserikat, pendidikan dan pelatihan, serta jenjang karir Karyawan. Secara garis besar, Perusahaan memahami bahwa semangat kerja Karyawan akan semakin optimal dengan dukungan iklim kerja yang sehat, aman dan nyaman. Oleh karena itu, Perusahaan terus berupaya melakukan langkah dan strategi yang tepat dalam menciptakan iklim kerja yang diharapkan.

As one of the asset for the Company, employees also receive special attention, and their welfare is the responsibility of the Company, including occupational health and safety. Therefore, the Company's attention to all employees is carried out regardless of ethnicity, religion, and gender, and covers all aspects, including the right to associate, education and training, and career path. Broadly speaking, the Company understands that the spirit of Employees will be more optimal with the support of a healthy, safe, and comfortable work climate. Consequently, the Company continues to make the right measures and strategies in creating the expected work climate.

Untuk itu, pengelolaan K3 ICON+ difokuskan mencapai tingkat kecelakaan nihil atau *zero accident*. Komitmen tersebut diwujudkan melalui program pelatihan dan sosialisasi K3, pelayanan K3, pencegahan penyakit akibat kerja, serta syarat kesehatan kerja. **[G4-DMA]**

Therefore, the management of ICON+ OHS is focused on achieving zero accident rates. This commitment is realized through OHS training and socialization programs, OHS services, prevention of occupational diseases, and occupational health requirements. **[G4-DMA]**

Realisasi penyaluran dana kesehatan dan keselamatan kerja ICON+ yang terdiri dari anggaran BPJS Ketenagakerjaan, BPJS kesehatan, kegiatan olahraga dan pelatihan serta sertifikasi K3 pada tahun 2017 sebesar Rp7,4 miliar

The realization of the distribution of ICON+ occupational health and safety funds that consists of the budget of BPJS Employment, BPJS Health, sports and training activities and OHS certification in 2017 is Rp7,4 billion.

Kebijakan K3

Tanggung jawab sosial terhadap ketenagakerjaan ICON+ mengacu pada Surat Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No. Kep.735/PHIJSK-PKKAD/PP/XI/2010 tanggal 30 November 2010 tentang Pengesahan Peraturan Perusahaan PT Indonesia Comnets Plus. **[G4-DMA, G4-LA8, G4-HR1][G4-LA2][G4-LA8]**

Policy

The social responsibility for ICON+'s labor refers to the Decree of the Director General of Industrial Relations and Labor Social Security No. Kep.735/PHIJSK-PKKAD/PP/XI/2010 dated November 30, 2010 regarding Ratification of the Company Regulations of PT Indonesia Comnets Plus. **[G4-DMA, G4-LA8, G4-HR1][G4-LA2][G4-LA8]**

Kinerja K3 2017 [G4-DMA, G4-LA7]

ICON+ senantiasa melakukan *monitoring* atas kebijakan K3 agar berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Untuk mencapai standar kesehatan dan keselamatan kerja serta lingkungan yang tinggi, ICON+ menerapkan kebijakan serta penyediaan sarana dan prasarana untuk setiap karyawan. K3 merupakan instrumen yang memproteksi pegawai, mitra bisnis, masyarakat sekitar, dan lingkungan hidup, dari bahaya akibat kecelakaan kerja.

OHS Performance 2017 [G4-DMA, G4-LA7]

ICON+ constantly monitors OHS policies to run effectively, efficiently, and sustainably. To achieve high standards of occupational health and safety and environment, ICON+ implements policies and provides facilities and infrastructure for each employee. OHS is an instrument that protects employees, business partners, the surrounding community, and the environment, from the dangers of workplace accidents.

Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Occupational Health and Safety Management System
SK Kementerian Ketenegakerjaan Republik Indonesia No. 201 Tahun 2017
Decree of the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia No. 201 of 2017
14 July 2017 - 2020
Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia
Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia

Komitmen ICON+ dalam menerapkan prinsip K3 di setiap lini proses bisnis membuahkan nilai *excellent* pada hasil Audit Sertifikasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang dilakukan oleh PT Sucofindo. Berdasarkan hasil audit, ICON+ memperoleh predikat "Memuaskan" dengan tingkat pencapaian sebesar 87,34 persen, sehingga berhak atas sertifikat dan bendera emas yang berlaku selama tiga tahun. Proses audit tersebut dilakukan 166 kriteria SMK3 berlangsung di kantor ICON+ Cawang, Mampang, Duren Tiga, dan Gandul.

ICON+'s commitment in implementing the OHS principle in each line of business processes yielded excellent value on the results of the Occupational Health and Safety Management System Certification Audit conducted by PT Sucofindo. Based on the results of the audit, ICON+ obtained the title of "Satisfying" with an achievement rate of 87,34 percent, thus it is entitled to a certificate and gold flag that is valid for three years. The audit process carried out 166 SMK3 criteria taking place at ICON+ Cawang, Mampang, Duren Tiga, and Gandul offices.

Dewan Komisaris dan Direksi ICON+ bertanggung jawab untuk memastikan bahwa fungsi Kebijakan K3 Perusahaan sudah kredibel dan kompeten, serta memberikan pengawasan dan penasehatan dalam implementasinya. Sebagai upaya mengurangi jumlah kecelakaan kerja para karyawan ICON+ memberikan pelatihan-pelatihan K3 selama tahun 2017 adalah sebagai berikut:

1. Melakukan *Video Conference* Sosialisasi Penilaian Kinerja Ketenagalistrikan dan Keamanan di Lingkungan PT PLN (Persero) dan Anak Perusahaan oleh Divisi K3L PLN (Persero).
2. Sosialisasi *Draft* Dokumen SMK3 ICON+.

Pada tahun 2017 juga telah dilaksanakan pelatihan dan sertifikasi K3 sebagai berikut: **[G4-LA9][G4-LA10]**

ICON+ Board of Commissioners and Directors are responsible for ensuring that the Company's OHS Policy functions are credible and competent, and provide supervision and advisory in their implementation. In an effort to reduce the number of work accidents, ICON+ employees provide OHS training throughout 2017, as follows:

1. Conduct a Video Conference to Promote Electricity and Security Performance Assessment in the Environment of PT PLN (Persero) and Subsidiaries by the K3L Division of PLN (Persero).
2. Socialization of Document Draft of ICON+ SMK3.

The OHS training and certification throughout 2017 are as follows: **[G4-LA9][G4-LA10]**

Pelatihan dan Sertifikasi K3 Tahun 2017
2017 OHS Training and Certification

Tanggal Pelaksanaan Implementation Date	Jenis Pelatihan dan Sertifikasi K3 Type of OHS Training and Certification
30 Januari – 1 Februari 2017 30 January – 1 February 2017	Pelatihan Tenaga Kerja Bangunan Tinggi Tingkat II Training of Level II High Building Workers
23 – 27 Mei 2017 23 – 27 May 2017	Sertifikasi Teknisi K3 Listrik OHS Electricity Technician Certification
10-14 Juli 2017 10 – 14 July 2017	Training dan Sertifikasi Teknisi K3 Listrik untuk Mitra Instalasi Penyambungan Pelanggan Batch 1. Training and Certification of OHS Electricity Technicians for Batch 1 Customer Connection Installation Partners
17-21 Juli 2017 17 – 21 July 2017	Training dan Sertifkasi Teknisi K3 Listrik untuk Mitra Instalasi Penyambungan Pelanggan Batch 2. Training and Certification of OHS Electricity Technicians for Batch 2 Customer Connection Installation Partners
27 November – 4 Desember 2017 27 November – 4 December 2017	Sertifikasi Teknisi K3 Listrik OHS Electricity Technician Certification

Selain melakukan pelatihan dan sertifikasi K3. Pada tahun 2017 ICON+ juga telah melaksanakan rangkaian kegiatan Pengesahan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) di bawah ini :

In addition to conducting OHS training and certification, in 2017 ICON+ has also carried out a series of activities to ratify the Occupational Safety and Health Supervisory Committee (P2K3) below:

Kegiatan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) 2017
Activities of the 2017 Occupational Safety and Health (P2K3) Advisory Committee

No	Kegiatan | Activity	Waktu | Time
1	Pengukuran tingkat kebisingan suara dan pencahayaan di lokasi ICON+ Cawang Measurement of sound and lighting noise levels at ICON+ Cawang	27 Januari 2017 January 27, 2017
2	Pengisian ulang Alat Pemadam Api Ringan (APAR) di ICON+ SBU Regional Denpasar Tenggara Refilling the Light Fire Extinguisher (APAR) at the Southeast Denpasar Regional ICON+ SBU	31 Januari 2017 January 31, 2017
3	Pengisian ulang Alat Pemadam Api Ringan (APAR) di ICON+ SBU Medan Refilling the Light Fire Extinguisher (APAR) at Medan ICON+ SBU	1 Februari 2017 February 1, 2017
4	Pemenuhan *safety shoes* untuk tim Bidang Aktivasi dan Pemeliharaan Wilayah Barat pada ICON+ SBU Regional Jakarta Safety shoes fulfillment for the Western Area Activation and Maintenance team at the Jakarta Regional ICON+ SBU	2 Februari 2017 February 2, 2017
5	Sosialisasi terkait K3 yang dihadiri oleh Bidang Kontrak, QA, dan Logistik, Bidang Pelayanan SDM dan K3, dan seluruh Rekanan Service Point (SerPo) ICON+ Socialization related to OHS attended by Contracts, QA, and Logistics, HR and OHS Services, and all Service Point (SerPo) ICON+ Partners	14 Maret 2017 March 14, 2017
6	Penyampaian tindak lanjut temuan ketidaksesuaian audit eksternal SMK3 kepada PT Sucofindo (Persero) Submission of follow-up findings of SMK3 external audit discrepancies to PT Sucofindo (Persero)	17 Maret 2017 March 17, 2017
7	Pengesahan Keputusan Direksi PT Indonesia Comnets Plus nomor 070301/SK/005/PUSAT/ICON+/2017 tentang Panitia Pembina Keselamatan Kesehatan Kerja (P2K3) di Lingkungan PT Indonesia Comnets Plus Ratification of the Decision of the Board of Directors of PT Indonesia Comnets Plus No. 070301/SK/005/PUSAT/ICON+/2017 regarding the Occupational Safety Advisory Committee (P2K3) at PT Indonesia Comnets Plus Environment	3 Juli 2017 July 3, 2017
8	Pelatihan Evakuasi Bencana di SBU Regional Jakarta (Mampang) Disaster Evacuation Training at the Jakarta Regional SBU (Mampang)	10 Juli 2017 July 10, 2017
9	Pelatihan Evakuasi Bencana di SBU Regional Jakarta (Duren Tiga) Disaster Evacuation Training at Jakarta Regional SBU (Duren Tiga)	19 Juli 2017 July 19, 2017
10	Sosialisasi Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun BPJS Ketenagakerjaan Dissemination of Occupational Accident Assurance, Death Assurance, Old Age Assurance, and Pension Assurance of National Social Security (BPJS Ketenagakerjaan)	14 Agustus 2017 August 14, 2017
11	Pemenuhan Alat Pelindung Diri (APD) untuk SBU Regional Makassar Fulfillment of Personal Protective Equipment (PPE) for Makassar Regional SBU	18 Agustus 2017 August 18, 2017
12	Pengukuran Lingkungan Kerja di Kantor *Contact Center* 123 Gambir. Measurement of Work Environment at Gambir's Contact Center Office.	4 September 2017 September 4, 2017
13	Pengukuran Lingkungan Kerja di Kantor Gandul Measurement of Work Environment at Gandul Office	5 September 2017 September 5, 2017
14	Pemenuhan Alat Pelindung Diri (APD) untuk SBU Regional Jakarta Fulfillment of Personal Protective Equipment (PPE) for the Jakarta Regional SBU	14 September 2017 September 14, 2017
15	Pemenuhan Alat Pelindung Diri (APD) untuk SBU Regional Medan Fulfillment of Personal Protective Equipment (PPE) for Medan Regional SBU	28 September 2017 September 28, 2017
16	Penyusunan dan penyampaian laporan kecelakaan kerja bulanan dan laporan kinerja lingkungan hidup triwulanan kepada PT PLN (Persero). Preparation and submission of monthly work accident reports and quarterly environmental performance reports to PT PLN (Persero).	31 September 2017 September 31, 2017
17	Pengukuran Lingkungan Kerja di Kantor Mampang Measurement of Work Environment in Mampang Office	18 Oktober 2017 October 18, 2017
18	Pengukuran Lingkungan Kerja di Kantor Duren Tiga Measurement of Work Environment at Duren Tiga Office	19 Oktober 2017 October 19, 2017
19	Pelatihan Evakuasi Bencana SBU Regional Bandung Bandung Regional SBU Disaster Evacuation Training	3 November 2017 November 3, 2017
20	Pelatihan Evakuasi Bencana SBU Regional Medan Medan Regional SBU Disaster Evacuation Training	14 November 2017 November 14, 2017
21	Pelatihan Evakuasi Bencana SBU Regional Padang Padang Regional SBU Disaster Evacuation Training	15 November 2017 November 15, 2017

Kegiatan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) 2017
Activities of the 2017 Occupational Safety and Health (P2K3) Advisory Committee

No	Kegiatan | Activity	Waktu | Time
22	Pemenuhan Alat Pelindung Diri (APD) untuk SBU Regional Palembang Fulfillment of Personal Protective Equipment (PPE) for the Palembang Regional SBU	22 November 2017 November 22, 2017
23	Pelatihan Evakuasi Bencana SBU Regional Palembang Palembang Regional SBU Disaster Evacuation Training	24 November 2017 November 24, 2017
24	Sosialisasi K3 untuk Pegawai dan Mitra Kerja di SBU Regional Medan, SBU Regional Pekanbaru, SBU Regional Palembang, SBU Regional Bandung, SBU Regional Semarang, SBU Surabaya, SBU Regional Denpasar dan SBS Infrastruktur OHS socialization for Employees and Working Partners at Medan Regional SBU, Pekanbaru Regional SBU, Palembang Regional SBU, Bandung Regional SBU, Semarang Regional SBU, Surabaya SBU, Denpasar Regional SBU, and SBS Infrastructure	November – Desember 2017 November – December 2017
25	Pemenuhan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) SBU Regional Medan, SBU Regional Pekanbaru, SBU Regional Palembang, SBU Regional Bandung, SBU Regional Semarang, SBU Surabaya, SBU Regional Denpasar dan SBS Infrastruktur Fulfillment of Light Fire Extinguishers at Medan Regional SBU, Pekanbaru Regional SBU, Palembang Regional SBU, Bandung Regional SBU, Semarang Regional SBU, Surabaya SBU, Denpasar Regional SBU, and SBS Infrastructure	November – Desember 2017 November – December 2017
26	Pendandatanganan Komitmen K3 oleh Direksi, Sekretaris Perusahaan, Kepala Satuan, Vice President, serta General Manager dan Manajer SBU dan SBS Signing of OHS Commitment by Directors, Corporate Secretary, Head of Unit, Vice President, and General Manager, and Manager of SBU and SBS	7 Desember 2017 December 7, 2017
27	Pelatihan Evakuasi Bencana SBU Regional Semarang Semarang Regional SBU Disaster Evacuation Training	8 Desember 2017 December 8, 2017
28	Pelatihan Evakuasi Bencana SBU Regional Surabaya Surabaya Regional SBU Disaster Evacuation Training	13 Desember 2017 December 13, 2017
29	Pelatihan Evakuasi Bencana SBU Regional Denpasar Denpasar Regional SBU Disaster Evacuation Training	15 Desember 2017 December 15, 2017
30	Pelatihan Evakuasi Bencana Kantor Gandul Gandul Office Disaster Evacuation Training	21 Desember 2017 December 21, 2017
31	Pemenuhan Alat Pelindung Diri (APD) untuk SBU Regional Surabaya Fulfillment of Personal Protective Equipment (PPE) for Surabaya Regional SBU	28 Desember 2017 December 28, 2017
32	Penyusunan dan penyampaian laporan kecelakaan kerja bulanan dan laporan kinerja lingkungan hidup triwulanan kepada PT PLN (Persero). Preparation and submission of monthly work accident reports and quarterly environmental performance reports to PT PLN (Persero).	31 Desember 2017 December 31, 2017

Jumlah & Statistik Kecelakaan Kerja yang Terekam

Pengelolaan fasilitas kesehatan yang baik pada karyawan telah memberikan dampak peningkatan kesehatan dan kinerja karyawan yang cukup signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan angka produktivitas pegawai yang tercatat meningkat dari sebesar Rp2,947 miliar per pegawai di tahun 2016 menjadi sebesar Rp3,69 miliar per pegawai di tahun 2017. Sedangkan, pelaksanaan kegiatan CSR terkait keselamatan kerja karyawan telah memberikan dampak yang efektif, yaitu dengan tidak terjadinya kecelakaan kerja pada pegawai (*zero accident*) sepanjang tahun 2017.

The Amount & Statistics of Work Accident Recorded

The management of good health facilities for employees has had a significant impact on improving employees' health and performance. This is indicated by an increase in employee productivity figures, which were recorded to increase from Rp 2,947 billion in 2016 to Rp 3.69 billion in 2017. Meanwhile, the implementation of CSR activities related to employee work safety had an effective impact, with no occurrence of workplace accidents (zero accident) throughout 2017.

Keberlanjutan dalam Perlindungan Konsumen

Sustainability in Consumer Protection

Pelanggan merupakan salah satu pemangku kepentingan yang berperan sentral dalam menjamin keberlangsungan usaha melalui pembelian produk dan jasa yang mereka lakukan. Melalui kritik dan saran yang mereka sampaikan, pelanggan merupakan mitra utama dalam mengembangkan usaha di masa depan. Oleh karena itu, ICON+ berkomitmen untuk selalu memberikan kinerja dan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya.

Kami berkomitmen memenuhi kepuasan para pelanggan dengan menyediakan jasa teknologi informasi dan komunikasi sesuai kebutuhan, meningkatkan infrastruktur, serta pelayanan yang andal sesuai SOP.

Customers are one of the stakeholders who play a central role in ensuring business continuity through their purchase of products and services. Through the criticism and suggestions they convey, customers are the main partners in developing business in the future. Therefore, ICON+ is committed to always providing the best performance and service to its customers.

We are committed to meeting customer satisfaction by providing information and communication technology services as needed, improving infrastructure, and reliable services according to SOPs.

Kualitas Layanan

Komitmen kami untuk memberikan layanan yang prima dan andal mengacu pada strandar dan sistem manajemen mutu terkini. ICON+ telah menerapkan berbagai sistem terintegrasi, antara lain:

Service Quality

Our commitment to provide excellent and reliable services refers to the latest standards and quality management system. ICON+ has implemented a variety of integrated systems, including:

Tier Certification of Design Documents (Tier 3)
2016-2018
Uptime Institute®

Sertifikasi Data Center Tier III | Tier III Data Center Certification.

ICON+ memperoleh sertifikasi Data Center Tier III untuk kategori Tier Certification of Design Documents (TCDD) dari Uptime Institute. Sertifikasi tersebut membuktikan bahwa ICON+ telah memenuhi standar internasional dalam hal topologi desain Data Center. Tak hanya itu, melalui sertifikasi ini juga ICON+ menjamin ketersediaan fasilitasnya mencapai 99,982% kepada seluruh pelanggan. Hingga triwulan I tahun 2017, Data Center ICON+ mengelola sekitar 97 persen *business process* milik PT PLN (Persero) dengan 68 juta pelanggan. Sertifikasi Data Center Tier III berlaku hingga tahun 2018.

ICON+ obtained Tier III Data Center certification for the Tier Certification of Design Documents (TCDD) category from the Uptime Institute. The certification proves that ICON+ has met international standards in terms of Data Center design topology. Not only that, through this certification ICON+ also guarantees the availability of facilities reaching 99.982% to all customers. Until the first quarter of 2017, the ICON+ Data Center managed around 97 percent of the business processes of PT PLN (Persero) with 68 million customers. Tier III Data Center Certification is valid until 2018.

Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013, Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, dan Manajemen Layanan Teknologi Informasi ISO/IEC 20000-1:2011

ICON+ memperoleh Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 pada Desember 2017. Sertifikasi ini bermanfaat antara lain untuk memastikan organisasi memiliki kontrol yang memadai terkait keamanan informasi, menunjukkan tata kelola yang baik dalam penanganan dan pengamanan informasi, sebagai mekanisme untuk mengukur berhasil atau tidaknya kontrol pengamanan Keamanan Informasi, adanya review independen terkait Keamanan Informasi melalui audit berkala, meminimalkan risiko melalui proses *risk assessment* yang baku, meningkatkan efektivitas dan keandalan

Information Security Management System Certification ISO 27001: 2013, ISO 9001: 2015 Quality Management System, and Information Technology Service Management ISO / IEC 20000-1: 2011.

ICON + obtained the ISO 27001: 2013 Information Security Management System Certification in December 2017. This certification is useful, among others, to ensure organizations have adequate control regarding information security, demonstrate good governance in handling and securing information, as a mechanism to measure the success or failure of controls Information Security safeguards, independent review of Information Security through periodic audits, minimizing risks through a standard risk assessment process, increasing the effectiveness and reliability of information security, and as a form of compliance

pengamanan informasi, dan sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi, hukum, dan undang-undang terkait Keamanan Informasi. Sertifikasi tersebut dilakukan oleh British Standards Institution.

ICON+ telah menerapkan standar ISO 27001 tersebut sejak tahun 2013 (ISO 27001:2005), dimutakhirkan dengan ISO 27001:2013 pada tahun 2016, dan pada tahun 2017 terdapat perluasan cakupan yaitu untuk Layanan Jaringan Clear Channel SCADA, layanan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), ayanan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), dan layanan Aplikasi Pengelolaan dan Pengawasan Arus Pendapatan Secara Terpusat (P2APST).

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan sertifikasi yang menjamin kualitas layanan ICON+. Sertifikasi ini merupakan upgrade dari sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk ruang lingkup penanganan gangguan reaktif hingga analisa gangguan awal pada proses SLA *Management Customer Violation (Response Time)* produk Layanan Network dan IT, Tata Kelola Material Gudang, dan perluasan lingkup sertifikasi ISO 9001:2015 pada layanan Contact Center PLN 123.

Sertifikasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi ISO/IEC 20000-1:2011 merupakan sertifikasi penerapan sistem manajemen layanan (*Service Management System/* SMS). Cakupan sertifikasi ini adalah Layanan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), Layanan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), Layanan Aplikasi Pengelolaan dan Pengawasan Arus Pendapatan Secara Terpusat (P2APST).

Secara berkala, ICON+ melakukan pengukuran kinerja layanan telekomunikasi atau Service Level Agreement (SLA). Pada tahun 2017, realisasi pencapaian SLA untuk layanan SCADA mencapai 99,97% (99,97% dari target). Sedangkan realisasi pencapaian untuk layanan non SCADA mencapai 99,80% (99,80% dari target).

Menjalin Hubungan yang Harmonis dengan Pelanggan [G4-DMA]

Agar terus tercipta hubungan yang harmonis dan kesetiaan pelanggan ICON+ secara intensif terus menjalain komunikasi dengan pelanggan, dan secara berkala menyelenggarakan berbagai kegiatan di antaranya; sosialisasi terkait produk yang ditawarkan kepada pelanggan, serta layanan pengaduan dan menjawab keluhan.

Komitmen tersebut kami tunjukkan melalui realisasi peningkatan infrastruktur, pelayanan, serta layanan pengaduan pelanggan. Melalui pusat pengaduan ini, Perusahaan dapat memberikan respon yang cepat atas pengaduan yang masuk dan penyelesaian secara baik. ICON+ menyediakan saluran untuk keluhan pelanggan melalui beberapa saluran antara lain:

Contact Center	: 1500071
Mobile	: 0815 1837 222, 0817 0177 799, 0811 900 851
Fax	: 021 – 754 5679
Email	: cs@iconpln.co.id, humas@iconpln.co.id
Website	: http://www.iconpln.co.id/contact/

with regulations, laws and laws relating to Information Security. The certification was carried out by the British Standards Institution.

ICON+ has implemented the ISO 27001 standard since 2013 (ISO 27001: 2005), updated with ISO 27001: 2013 in 2016, and in 2017 there is an expansion of coverage for Clear Channel SCADA Network Services, Integrated Complaints and Complaints Application services (APKT), Centralized Customer Service Application (AP2T) services, and Centralized Revenue Monitoring and Management (P2APST) services.

ISO 9001: 2015 Quality Management System is a certification that guarantees the quality of ICON+ services. This certification is an upgrade of the ISO 9001: 2008 Quality Management System certification for the scope of reactive interference handling to the initial analysis of disturbances in the SLA Management Customer Violation (Response Time) Network Services and IT products, Warehouse Material Governance, and expansion of the scope of ISO 9001 certification: 2015 at PLN 123 Contact Center services.

Information Technology Service Management Certification ISO/IEC 20000-1: 2011 is a certification of the application of a service management system (SMS). The scope of this certification is the Integrated Complaints and Complaints Application Service (APKT), Centralized Customer Service Application Services (AP2T), Centralized Revenue Control Management and Monitoring Application Services (P2APST).

Periodically, ICON+ measures the performance of telecommunications services or Service Level Agreement (SLA). In 2017, the realization of SLA achievement for SCADA services reached 99,97% (99,97% of the target). While the realization of achievement for non-SCADA services reached 99,80% (99.80% of the target).

Establish a Harmonious Relationship with Customers [G4-DMA]

In order to continuously creating a harmonious and loyal relationships with ICON+ customers, we periodically conduct various activities including; socialization of products offered, as well as complaints center services.

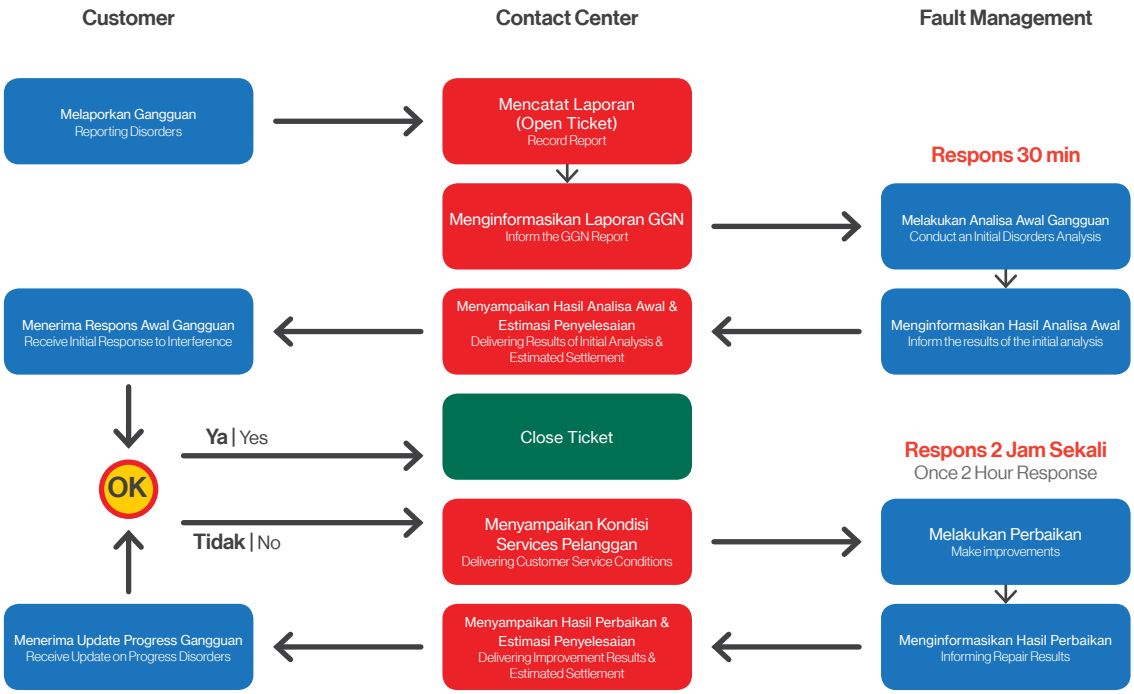
We show this commitment through the realization of improvements in infrastructure, services, and customer complaints center services. Through this complaint center, the Company can provide a quick response to incoming complaints and provide good resolution. ICON+ provides several channels for customer complaints including:

Contact Center	: 1500071
Mobile	: 0815 1837 222, 0817 0177 799, 0811 900 851
Fax	: 021 – 754 5679
Email	: cs@iconpln.co.id. humas@iconpln.co.id
Website	: http://www.iconpln.co.id/contact/

Setiap pengaduan pelanggan yang diterima akan diproses dengan tahapan sebagai berikut:

Every customer complaint received will be processed with the following stages:

Alur Informasi Penanganan Pengaduan Pelanggan
Plot of Customer Troubleshooting Information



Realisasi Penanganan Keluhan Pelanggan

Sepanjang tahun 2017, ICON+ telah menerima 79.473 tiket aduan yang bersifat keluhan. Semua aduan yang masuk telah diselesaikan dengan baik, dengan menghasilkan satu komitmen yang menguntungkan bagi kedua belah pihak. Perusahaan menyadari bahwa semua aduan merupakan kritik yang membangun dalam pengembangan perusahaan dan sebagai upaya membangun sinergitas yang baik antara Perusahaan dan Pelanggan. **[G4-PR5] [G4-PR8]**

Dalam melayani dan menyelesaikan pelaporan pelanggan Tim *Contact Center* ICON+ memiliki 68 personel, yang terdiri dari Koordinator, *Leader, Quality Assurance*, dan *Contact Center Support*. Tim *Contact Center* ICON+ bekerja 24 jam *non-stop* dalam 4 *shift*, yakni pagi, siang, malam dan hari libur Nasional. Rata-rata jumlah pelaporan yang dilayani oleh Tim *Contact Center* ICON+ mencapai 200 tiket pelaporan setiap hari dengan *response time* atau waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk membutuhkan informasi awal penanganan gangguan adalah 30 menit.

Sedangkan *update time* atau waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk mendapatkan informasi lanjutan atas progres penanganan gangguan hingga *close ticket* adalah setiap 2 jam. Seluruh kegiatan dan penanganan yang dilakukan oleh Tim *Contact Center* ICON+ telah diatur di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Tim *Contact Center*.

Realization of Handling Customer Complaints

Throughout 2017, ICON+ has received 79.473 complaints tickets. All complaints that came in were well resolved by generating a commitment that was beneficial for both parties. The Company realizes that all complaints are constructive criticisms for the development of the Company and as an effort to build good synergy between the Company and the Customers. **[G4-PR5] [G4-PR8]**

In serving and settling customer complaints, the ICON+ Contact Center Team has 68 personnel, consisting of Coordinators, Leaders, Quality Assurance, and Contact Center Support. ICON+ Contact Center Team works 24 hours non-stop in 4 shifts: morning, afternoon, night, and National holidays. The average number of complaints received by the ICON+ Contact Center Team reaches 200 tickets every day with response time or the time needed for the contact center officer to ask for the initial information about the disruption is 30 minutes.

While the update time or the time needed by the customer to get further information on the progress of handling the disruptions to close the ticket is every 2 hours. All the activities and handling carried out by the ICON+ Contact Center Team are arranged in the Contact Center Team's Standard Operating Procedure (SOP).

Indikator kinerja Tingkat Respon Call Center adalah Tingkat pemenuhan SLA untuk respon dari Call Center pada suatu periode tertentu dilihat dari Jumlah Call Attempt dari Pelanggan yang dilayani dari keseluruhan Call Attempt. Indikator SLA Tingkat Respon Call Center bertujuan untuk mengukur tingkat reliabilitas perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik dalam setiap interaksi dan komunikasi kepada pelanggan.

Realisasi SLA tingkat respon call center tahun 2017 adalah sebesar 93,55%, sedangkan target yang ditetapkan sebesar 99%, sehingga pencapaian terhadap target adalah sebesar 94,50%

The Call Center Response Level performance indicator is the level of fulfillment of the SLA for the response from the Call Center in a given period seen from the Number of Attempt Call from the Customer served from the entire Call Attempt. SLA Indicator Call Center Response Level aims to measure the level of reliability of the company in providing good service in every interaction and communication to customers.

Realization of the SLA call center response rate in 2017 is 93,55%, while the target is set at 99%, so the achievement of the target is 94,50%.

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dalam upaya untuk terus menjaga dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, ICON+ telah melaksanakan survei kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan yang dilaksanakan tahun 2017 dilakukan oleh Bidang Produk dan Pemasaran yang bekerjasama dengan sebuah surveyor independen yaitu Spire Research & Consultant.

Hasil survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan (*Customer Satisfaction Index*/ CSI) dan Indeks Ketidakpuasan (*Customer Dissatisfaction Index*/ CDI) ICON+ tahun 2017 secara keseluruhan lebih baik dibandingkan tahun 2016. Indeks kepuasan pelanggan pada tahun 2017 adalah sebesar 89,8%, meningkat dibandingkan tahun 2016 sebesar 88,3%. Sementara indeks ketidakpuasan pelanggan di tahun 2017 ini hanya 3%.

Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa ICON+ mampu mempertahankan dan meningkatkan layanan kepada para pelanggan. Adapun perbandingan angka Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan dan Produk ICON+ untuk tahun 2017 tergambar pada tabel di bawah berikut: **[G4-PR5]**

Customer Satisfaction Level

In an effort to continue to maintain and improve customer service, ICON+ has carried out customer satisfaction surveys. The customer satisfaction survey conducted in 2017 was carried out by the Products and Marketing Division in collaboration with an independent surveyor; Spire Research & Consultant.

The survey results show that ICON+ Customer Satisfaction Index (CSI) and Customer Dissatisfaction Index (CDI) in 2017 as a whole are better than in 2016. The customer satisfaction index in 2017 was 89,8%, an increase over 2016 amounted to 88,3%. While the dissatisfaction index in 2017 is only 3%.

This increase indicates that ICON+ is able to maintain and improve services to its customers. The comparison of the Customer Satisfaction Index towards ICON+ Services and Products for 2017 is illustrated in the table below: **[G4-PR5]**

Indeks Kepuasan Pelanggan
Customer Satisfaction Index

Indeks Kinerja | Performance Index	**ICON+ Tahun 2017** | ICON+ in 2017
CSI : Indeks Kepuasan | CSI : Satisfaction Index	89.8%
CDI : Indeks Ketidakpuasan | CDI : Dissatisfaction Index	3.0%
CLI : Indeks Loyalty | CLI : Indeks Loyalty	85.1%
CSwI : Switching Indeks | CSwI : Switching Indeks	5.1%
NPS : Net Promoter Score | NPS : Net Promoter Score	15.0%
Brand Strength (Kekuatan Merek) | Brand Strength	Brand Strength : 84.3% Familiarity : 88.3% Trust : 85.5% Bonding : 77.8%

Sustainability Report
Laporan Keberlanjutan **2017**

Kantor Pusat

PT Indonesia Comnet Plus
Kawasan PLN Cawang
Jl. Mayjen Sutoyo No. 1,
Cililitan, Jakarta Timur, 13640
Web : www.iconpln.co.id

Kantor Korespondensi

Jl. KH. Abdul Rochim No. 1, Kuningan Barat
Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12710
Telp : 021 – 525 3019
Fax : 021 – 525 3659
Email : humas@iconpln.co.id