

Balanced Growth

LAPORAN TAHUNAN
ANNUAL REPORT

2010







Balanced Growth with Sustainability

"Kami mempersiapkan masa depan sebaik kami menjalankan hari ini."

XL berkeyakinan bahwa faktor utama yang menciptakan perkembangan dan pencapaian laba suatu perusahaan yang berkesinambungan terletak pada kemampuan untuk melayani secara aktif dan memiliki tanggung jawab sosial sebagai bagian dari masyarakat.

XL memiliki komitmen untuk membuat suatu perbedaan, terlibat serta berkontribusi secara positif terhadap perkembangan diri dan masyarakat.

XL sangat menghargai seluruh pemangku kepentingan terkait, termasuk karyawan, pelanggan, pemegang saham, mitra kerja, masyarakat, dan lingkungan.

"We prepare future as good as we preserve today."

XL believes that a major factor in delivering sustainable profit and growth for any Company is its ability to serve as an active and socially responsible member of its community.

XL is firmly committed to make a difference, reaching out and positively contributing to the development of both our internal and larger community.

XL highly respects all stakeholders related to its business, including its employees, customers, shareholders, business partners, the larger community & the environment.

Balanced Growth Secara Berkesinambungan

Balancing Growth With Sustainability



Dukungan dan kontribusi kami untuk masyarakat sekitar tempat kami beroperasi diawali dengan berbagai macam program *Corporate Social Responsibility* (Tanggung Jawab Sosial Perusahaan). Seiring dengan pertumbuhan perusahaan, kami berkeyakinan bahwa usaha kami untuk mengatasi berbagai masalah yang berdampak pada pemangku kepentingan membutuhkan perubahan struktural secara berkesinambungan.

Kami berkeyakinan bahwa dengan menuju ke jalan yang berkesinambungan, akan membantu XL dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pihak-pihak yang terkait dengan usaha kami – pelanggan, karyawan, pemegang saham, *dealer*, mitra kerja serta komunitas, dan bangsa kami.

Kami percaya pendekatan yang berkesinambungan harus bersifat luas. Kami menyeimbangkan pertumbuhan bisnis kami juga secara berkesinambungan. Kami bertindak secara etis dan penuh integritas sebagai kontribusi bernilai bagi pelanggan dan pemegang saham. Prioritas kami adalah menyediakan tempat kerja yang menyenangkan bagi karyawan kami dan bekerja sama dengan *dealer* serta mitra kerja untuk mengembangkan usaha perusahaan. Kami berkomitmen untuk meneruskan kontribusi kami terhadap masyarakat melalui program 'Indonesia Berprestasi' dan mempertahankan komitmen kami terhadap program bantuan untuk bencana alam demi meringankan kerugian dan mempercepat pemulihan penderitaan masyarakat. Selain itu, kami mempraktekkan kepedulian terhadap masalah lingkungan.

Pada halaman berikut, kami menjelaskan lima bidang yang berkesinambungan tersebut dan relevansinya dengan pemangku kepentingan serta lingkungan kami:

- Pengembangan Sumber Daya Manusia
- Komitmen terhadap Pelanggan kami
- Nilai terhadap Mitra Kerja kami
- Pemberdayaan masyarakat melalui program 'Indonesia Berprestasi' dan kegiatan untuk pemulihan pasca bencana
- Dampak perusahaan terhadap lingkungan

Our contribution and support to the communities in which we operate began with various corporate social responsibility (CSR) programs. However, gradually, as our business grew, we believed that our effort to address a range of issues that related to the broader impact of our stakeholders required a structural shift towards sustainable implementation.

We believe that pursuing a path of sustainability helps XL best serve those whose lives are touched by our business – our customers, employees, shareholders, dealers, business partners as well as our larger community and Nation.

Our approach toward sustainability is broad. We aim for balance between business growth and sustainability. We act ethically and with integrity as we contribute to provide value for our customers and create shareholders' value. We prioritize providing our employees with a fun and supportive workplace as we partner with our dealers and business partners to grow our business together. We are committed to continuing our contribution to the community through the 'Indonesia Berprestasi' program and we maintain our commitment to disaster recovery programs to minimize losses and speed-up the recovery of devastated communities. In addition to this, we practice environmental stewardship.

In the following pages, we report on five areas of sustainability that are of particular relevance to our stakeholders and environment including:

- *Human Capital Development*
- *Commitment to our Customer*
- *Value to our Business Partners*
- *Community empowerment through 'Indonesia Berprestasi' program as well as disaster relief activities*
- *Our impact on the environment*

A. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam persaingan industri telekomunikasi yang ketat, sangat penting bagi perusahaan untuk mengembangkan etika kerja positif di kalangan karyawan kami. Melalui program pengembangan sumber daya manusia, kami bertujuan menanamkan budaya kompetisi yang diyakini sebagai salah satu keuntungan bagi XL.

Budaya di XL dibangun melalui beberapa pendekatan termasuk pelatihan, kegiatan karyawan, dan kebijakan untuk berkomunikasi secara efektif. Pengembangan sumber daya manusia dan program-program terkait ditujukan untuk menciptakan budaya kerja yang efektif di XL. Struktur organisasi kami yang fleksibel dengan hirarki yang sejajar menciptakan kerjasama yang baik dan efisien antar departemen.

Komposisi Karyawan

Industri telekomunikasi terutama dipengaruhi oleh meningkatnya generasi penerus yang mempopulerkan penggunaan teknologi. XL berada pada posisi yang cukup baik untuk memahami dan menyesuaikan bisnisnya demi memenuhi kebutuhan segmen ini dimana rata-rata karyawannya berada pada usia muda.

Sebanyak 86% dari total karyawan XL berusia dibawah 40 tahun. Hal ini merupakan keuntungan bagi XL dimana XL memperluas jaringan usahanya ke hal baru dan mengadaptasi usahanya terhadap perkembangan layanan data dan perilaku pelanggan khusus lainnya.

A. Human Capital Development

In light of intense competition in the telecommunications industry, it is especially significant to develop a positive work ethic amongst our employees. Through the human capital development program, we aim to embed a competitive culture, which we believe is one of our competitive advantages.

The culture at XL is developed through many approaches including training, employee relations activities, and policies to build effective communication. The development of our human capital and related programs is aimed to create an effective work culture inside XL. Our flat and flexible organization structure maximizes efficiency and cross-functional collaboration.

Employee Composition

The telecommunications industry has been impacted majorly by the rise of the 'connected generation' (Gen C), who are trend-setters in the use of technology. XL is in a good position to understand to and adapt its business to cater to the needs of this segment as its employees mainly comprise of relatively young people.

86% of XL employees are under 40 years old. This is advantageous to XL as we expand into new business lines and adapt our business to trends in data services and other segmented consumer behaviors.

a. Berdasarkan Umur / Based on Age

Rentang Usia Range of Age	2008	2009	2010
<25	98	75	145
25-30	617	557	573
30-35	680	693	759
35-40	456	478	557
40-45	177	189	231
45-50	51	55	63
50-56	30	23	26
Retire years	5	6	6
Total	2.114	2.076	2.360

b. Berdasarkan Pendidikan / Based on Education

Jenjang Pendidikan Certification	2008	2009	2010
D1 (Diploma 1)	10	8	8
D2 (Diploma 2)	7	3	4
D3 (Diploma 3)	434	417	432
D4 (Diploma 4)	4	4	5
No Final Certificate	37	28	28
S1 (Strata1) / BSC	1.392	1.390	1.637
S2 (Strata2) / MA	1	2	3
S2 (Strata2) / MBA	26	29	34
S2 (Strata2) / MM	42	42	48
S2 (Strata2) / MSC	37	39	59
S2 (Strata2) / MSe	6	8	9
SMA/SMU/Kejuruan	118	106	93
Total	2.114	2.076	2.360

c. Berdasarkan Jabatan / Based on Position

Jabatan Position	2008	2009	2010
President Director	1	1	1
Director	5	5	4
Sr.VP	1	1	1
VP	18	16	21
GM	62	61	73
Manager	445	464	586
Supervisor	672	697	821
Staff	910	831	853
Total	2.114	2.076	2.360

SDM Unggul

XL percaya bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting dan merupakan salah satu keunggulan yang dimilikinya. XL telah mendefinisikan enam elemen yang membedakan XL dari para kompetitor. Enam elemen tersebut adalah:

1. Selalu berusaha mencapai hasil yang lebih baik

XL secara konsisten meminta karyawannya untuk memberikan hasil yang lebih baik dan lebih efisien.

2. Diarahkan dengan budaya sesuai contoh

Para pimpinan tingkat tinggi XL menunjukkan komitmen terhadap nilai XL; hal ini merupakan contoh bagi semua karyawan.

3. Kolaborasi antar bagian

Tidak ada halangan yang membatasi kerjasama antar bagian, direktorat dan karyawan.

4. Penghargaan terhadap prestasi

XL memberi penghargaan yang layak kepada karyawan yang berprestasi dan mengeluarkan yang tidak berprestasi. Setiap karyawan mendapatkan penghargaan secara adil sesuai dengan hasil kerja dan kontribusinya kepada XL.

5. Mengutamakan hasil

Suatu ide hanya akan dinilai berharga jika itu bisa dijalankan dan membawa hasil yang baik.

6. Mengembangkan bakat dari internal dan eksternal

XL selalu mencari orang-orang terbaik untuk menjalankan usahanya, melalui peningkatan jabatan secara internal dan perekrutan.

Selama bertahun-tahun, XL menerapkan *Competency-Based Human Resources Management (CBHRM)*. Sistem ini digunakan sebagai dasar proses pengambilan keputusan dalam manajemen sumber daya manusia, seperti perekrutan dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, dan perencanaan karir. Hal ini diimplementasikan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

a. Perekrutan

Untuk memenuhi kebutuhan atas karyawan yang berkualitas, XL mengaplikasikan kombinasi antara strategi perekrutan karyawan internal dan eksternal. Rekrutmen internal termasuk memindahkan karyawan dari satu departemen ke departemen yang lain. Sementara itu rekrutmen eksternal merekrut karyawan yang berpengalaman yang tidak dapat diakomodasi melalui perpindahan sumber daya internal.

b. Pelatihan

Agar keahlian dan pengetahuan dasar sumber daya manusia XL terus berkembang, kami melaksanakan program pelatihan *in-house* maupun eksternal untuk seluruh karyawan.

HR Excellence

XL believes that people are important assets and one of its competitive advantages. XL has defined six elements that allows us to be distinct from our competitors. The six elements are:

1. Always aim for better results

XL constantly challenges its employees to deliver better results with greater efficiency.

2. A 'lead by example' culture

Top management exhibits high commitment to XL's values; this serves as an example for all employees.

3. Collaborate across functions

There is no boundary that limits collaboration across directorates, functions and employees.

4. Reward performance

XL rewards its top performers very well and removes its low performers. Every employee is fairly assessed on their performance and contribution to XL.

5. Be result oriented

An idea is only considered valuable if it is actionable and can deliver results.

6. Grow talent internally and externally

XL always seeks best people to run the business, through internal promotions and lateral hiring.

Over the years, XL has implemented Competency-Based Human Resources Management (CBHRM). This system serves as the basis for decision making processes in human resources management, such as recruitment and selection, learning and development, and career planning. The management system is implemented through the following activities:

a. Hiring

To meet XL's need for qualified employees, XL applies the combination of internal and external hiring strategies. Internal recruitment includes transferring employees cross-functionally. External recruitment involves employing experienced employees with skills which cannot be accommodated by a shift of internal resources.

b. Training and development

To continuously improve XL's human capital skill and knowledge base, we carry out regular in-house as well as external training programs for all employees.

Di bawah ini adalah jumlah peserta dan total jam pelatihan yang diikuti oleh seluruh karyawan XL untuk tahun 2009 dan 2010.

Below is the 2009 and 2010 comparison for average training classes and hours attended by each employee.

No.	Item	2009	2010	Item
1	Rata-rata kelas pelatihan yang dihadiri tiap karyawan	2,41	2,71	<i>Average Training Classes attended by each Employee</i>
2	Rata-rata jam pelatihan yang dihadiri tiap karyawan	30,14	46,31	<i>Average training hours attended by each employee</i>

Rangkuman pelatihan yang diikuti karyawan XL berdasarkan posisi dan bagianya:

Summary of training participated by XL's employees based on their levels and directorate:

Level	2008		2009		2010		Level
	No of Program	No of Participants	No of Program	No of Participants	No of Program	No of Participants	
Komisaris dan Direksi	6	19	4	15	6	7	<i>Commissioner and Director</i>
VP dan GM	79	388	60	390	66	379	<i>VP and GM</i>
Manager	309	1.650	177	1.451	293	1.334	<i>Manager</i>
Supervisor	355	1.565	243	1.313	557	1.283	<i>Supervisor</i>
Staff	357	3.748	193	1.839	196	3.396	<i>Staff</i>
Total	1.100	7.370	677	5.008	1.118	6.396	

Directorate	2008	2009	2010
	No of Participants	No of Participants	No of Participants
Commerce	2.962	2.321	1.889
Consumer Marketing	1.198	332	283
Corporate Services	405	250	36
Corporate Strategy & Business Development	59	-	-
Finance	472	284	159
Network Services	1.818	1.579	3.533
President Director Office	456	224	499
Grand Total	7.370	5.008	6.399

XL juga mengembangkan program perencanaan karir karyawan sehubungan dengan program pelatihannya. Contohnya yaitu syarat kandidat untuk level manajer harus mengikuti program *Special Manager's Building Block* (MBB). Program MBB adalah program yang mengutamakan pengembangan jiwa kepemimpinan dan keahlian lainnya, termasuk memperhatikan manajemen SDM, manajemen bisnis serta memfasilitasi proses pengambilan keputusan.

XL has also built an employee career planning program related with its training program. An example of this is the requirement for 'Manager-level' candidates to complete a special program called Manager's Building Block (MBB). The MBB program focuses on developing leadership and soft skills, including a focus on people management, business management as well as facilitating the decision making process.

c. Program Retensi

XL meyakini pentingnya mempertahankan sumber daya manusia yang terbaik; program kami termasuk melalui insentif jangka panjang dalam bentuk pembagian saham XL untuk level manajer keatas, membuat kami dapat mempertahankan mereka yang memiliki bakat terbaik dan menyelaraskan kepentingannya dengan para pemangku kepentingan.

c. Retention Program

XL believes it is important to retain the best human capital; our merit system including providing long-term incentives in the form of XL's shares for manager's level above, allows us to retain our best talent and align their interests with those of all stakeholders.

Manajemen SDM

Untuk memaksimalkan pengembangan karyawannya, XL telah menyelenggarakan beberapa inisiatif sebagai berikut:

a. Knowledge Management

Sejak tahun 2003, XL telah mengembangkan program *Knowledge Management* untuk semua karyawan. Program ini bertujuan menumbuhkan budaya berbasis pengetahuan guna mendukung pengembangan pengetahuan.

b. Job Rotation and Clean Company Policy

Program rotasi jabatan bertujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Program ini memungkinkan karyawan untuk mengeksplorasi bakat dan kemampuannya melalui perpindahan ke berbagai macam departemen di XL.

Penerapan program rotasi jabatan disusun agar dapat memenuhi tujuan sebagai berikut:

- o Untuk menjamin stabilitas usaha
- o Untuk mendukung organisasi dan pengembangan karyawan
- o Untuk menyediakan perencanaan dan pengembangan karir
- o Untuk mengembangkan cara berpikir *end-to-end*
- o Untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan

Sosialisasi kebijakan *clean company* telah dimulai sejak tahun 2008. Beberapa program telah dibuat dan diimplementasikan seperti mengubah prosedur pekerjaan dan meniadakan karyawan yang telah melanggar kebijakan *clean company*. Setiap tahun, semua karyawan, penjual, *dealer* dan rekan kerja harus menandatangani perjanjian untuk turut serta dan mendukung kebijakan *clean company*. Sebagai hasilnya, jumlah kasus/masalah yang dilaporkan berkurang dari 2-3 kasus per tahun menjadi 1 kasus di tahun 2010.

c. Talent Management

Sebagai bagian dari usaha kami untuk mempertahankan keseimbangan pertumbuhan, XL menyadari bahwa kesuksesan XL tergantung dari keunggulan bakat yang kami kembangkan melalui program *Talent Management*. Melalui program ini, XL mengadakan penilaian reguler terhadap bakat karyawan. Penilaian ini digunakan untuk mengidentifikasi kesempatan untuk pelatihan, mentoring dan rotasi. Untuk kesempatan mentoring, XL menugaskan para Direktur untuk melatih karyawan-karyawan terpilih. Sementara itu, kesempatan rotasi bertujuan memperluas pengetahuan karyawan di luar kompetensi dan keahlian mereka.

d. Rencana Kesuksesan

Untuk mendukung pertumbuhan secara berkesinambungan, XL telah mengembangkan rencana suksesnya sejak tahun 2008. Tujuan utama dari rencana ini adalah untuk mempersiapkan karyawan XL yang memiliki kemampuan tinggi untuk memenuhi posisi kepemimpinan di kemudian hari. Karyawan-karyawan yang terpilih dilatih dan dikembangkan melalui program pelatihan dan pengembangan khusus. Rencana sukses ini merupakan bagian dari program *Talent Management* kami yang juga merupakan integrasi dari program *Talent Management* milik Axiata.

People Management

To maximize the development of its employees, XL has conducted the following initiatives:

a. Knowledge Management

Since 2003, XL has developed a knowledge management program for all employees. This program aims to grow our knowledge-based culture and support knowledge development.

b. Job Rotation and Clean Company Policy

The Job rotation program is in place to develop high-quality human capital. The Job Rotation program allows employee's to explore their talents and potential by moving across various functions in XL.

The implementation of the Job Rotation program is intended to meet the following objectives:

- o To ensure business stability
- o To support organization and people development
- o To provide career planning and development
- o To enhance the end-to-end mindset
- o To increase employee motivation and engagement

The Clean company policy has been in place since 2008. Several programs have been launched and implemented such as re-design of workflows and termination of employees who have violated the clean company policy. Every year, all employees, vendors, dealers and partners must sign the agreement to comply and support the clean company policy. As a result, the number of cases reported decreased from 2-3 cases per year to one case in 2010.

c. Talent Management

As part of our effort to sustain balanced growth, XL realizes that our success depends entirely on the strength of our talent pipeline, which we build through our Talent Management Program. Through this program, XL conducts regular assessments of its employees' talent. This assessment is used to identify training, mentoring and rotation opportunities. For mentoring opportunities, XL assigns our Directors to provide coaching to select employees. Meanwhile, the rotation opportunities aim at expanding the employee's know-how and knowledge outside their core competence and skills.

d. Succession Plan

In order to support sustainable growth, XL has developed a succession plan since 2008. The objective of this plan is to prepare XL's employees who have great potential to fill up key leadership positions in the future. Selected employees are trained and developed through special training and development programs. This succession plan is a part of our Talent Management program which is also integrated with Axiata's Talent Management program.

e. Performance Appraisal Management

Melalui sistem *Performance Appraisal Management*, XL mengembangkan sistem di mana evaluasi kinerja setiap karyawan dapat dilakukan secara otomatis, dan lebih efisien. Hasil dari evaluasi akan digunakan untuk dasar pertimbangan bagi atasan langsung tiap karyawan dalam menentukan hal-hal penting termasuk kenaikan jabatan dan pembagian insentif dalam bentuk bonus.

e. Performance Appraisal Management

Through our *Performance Appraisal Management* system, XL develops a system where performance evaluation of each employee can be done automatically, and with more efficiency. The result of the evaluations will be used as basic consideration by each employee's direct supervisor in determining key decisions including promotions and bonus incentives.

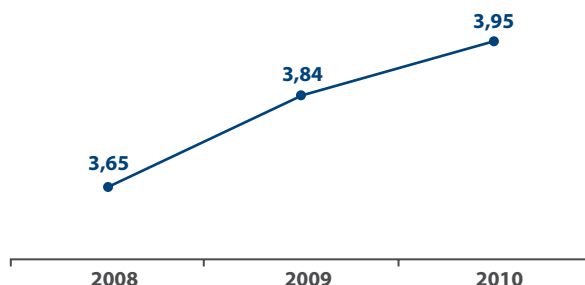
f. Employee Satisfaction Index

Untuk mengembangkan XL lebih lanjut, XL mengukur kepuasan karyawan melalui *Employee Satisfaction Index* setiap tahun. Indeks ini diperoleh dari *Employee Satisfaction Survey (ESS)*, dan telah mengalami peningkatan dari tahun 2008 sampai 2009.

f. Employee Satisfaction Index

In order to grow further, XL captures employees' feedback. XL measures its employees' satisfaction annually through the *Employment Satisfaction Index*. The index is derived from the *Employee Satisfaction Survey (ESS)*. Improvement of ESS results has been evident from 2008 to 2010.

Employee Satisfaction Index



g. Pensiun dan Jamsostek Program

XL memiliki program pensiun untuk seluruh karyawan XL yang berumur di bawah 50 tahun. Selain program pensiun, XL juga turut serta dalam program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) untuk seluruh karyawan XL.

g. Pension and Jamsostek Program

XL has a pension program for all employees under the age of 50 years. XL also takes part in the "Jaminan Sosial Tenaga Kerja" (Jamsostek) program for all its employees.

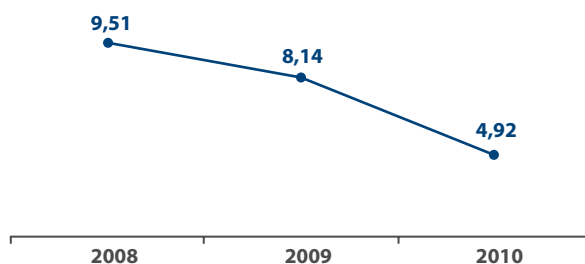
XL menjamin kesetaraan hak dan kesempatan untuk semua karyawan. Setiap program disusun untuk melibatkan seluruh karyawan XL, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan dan perhitungan remunerasi secara adil.

XL guarantees equal rights and opportunities for all employees. All programs are designed for potential involvement of all employees starting from fair hiring, training and remuneration assessments.

Usaha XL untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif menghasilkan perbaikan nilai *turnover* secara konsisten dari tahun 2008 sampai 2010.

XL's effort to develop qualified human capital and create a conducive working environment has resulted in the consistent improvement of XL's turnover rate from 2008 to 2010.

Employee Turnover Rate



B. Komitmen Terhadap Pelanggan Kami

XL selalu menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama dalam hal kualitas layanan dan inovasi serta kepuasan pelanggan.

XL menyediakan petugas layanan pelanggan yang cepat tanggap yang sudah dibekali dengan pelatihan dan pengetahuan untuk menangani keluhan pelanggan dengan memberikan solusi terbaik. Selama 2010, petugas layanan pelanggan XL telah menangani 556.303 keluhan dari pelanggan dengan tingkat kepuasan 66,3%.

Fokus Terhadap Kepuasan Pelanggan

Untuk menyediakan layanan pelanggan terbaik, XL menyadari pentingnya kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Komitmen XL dibuktikan melalui program kami yang disediakan untuk mengembangkan kepuasan pengalaman pelanggan secara *end-to-end, Intentional Customer Experience (ICE)*.

Program ICE yang diresmikan pada awal tahun 2010 ini bertujuan untuk turut merasakan pengalaman pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa XL. Melalui program ICE, XL mencoba untuk mengembangkan pengetahuan pelanggan kami. ICE juga diciptakan untuk memastikan bahwa cakupan XL telah mencapai ke seluruh pelanggan XL sehingga mereka dapat menggunakan layanan kami setiap saat. Selain itu, XL juga mengadakan pertemuan pelanggan dengan manajemen XL dari berbagai macam departemen, dimana kami memberi kesempatan kepada pelanggan kami untuk menyampaikan pengalamannya dalam menggunakan layanan XL.

C. Nilai Terhadap Mitra Kerja Kami

Skema kerjasama XL meyakinkan adanya keuntungan bersama antara XL dan rekanan serta *dealer*, sebagai tanda bahwa mereka penting bagi usaha kami. Skema ini telah meningkatkan jiwa kepemilikan mereka atas layanan XL yang juga meningkatkan kualitas layanan. Sepanjang tahun 2010, XL bekerja sama dengan sekitar 1.489 rekanan dan 258 *dealer*.

Sejak beberapa tahun terakhir, kami melihat pertumbuhan penjualan dan kapasitas yang luar biasa dari para distributor kami, sejalan dengan prinsip kesinambungan kami; kami berkeyakinan untuk tumbuh bersama mitra kerja kami.

D. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Indonesia Berprestasi

Semangat dan optimisme masyarakat Indonesia menginspirasi XL untuk berperan aktif dalam membangun bangsa yang tangguh. Sebagai bagian dari bangsa Indonesia, XL percaya bahwa Indonesia kaya dan memiliki potensial besar dalam aset sumber daya alam maupun sumber daya manusianya. XL berkomitmen untuk berpartisipasi dan memberikan kontribusi langsung dalam pembangunan masyarakat Indonesia.

B. Commitment to our Customer

XL place our customers as our top priority in terms of delivering service quality, innovation as well as customer satisfaction.

XL provides responsive customer service officers who have been equipped with appropriate training and knowledge to handle customer complaints and offer the best solutions. During 2010, customer service officers handled 556,303 complaints from customers with a 66.3% satisfaction rate.

Focus on Excellent Customer Experience

Dedicated to providing excellent service to our customers, XL believes it is important to understand our customers' needs. XL's commitment is evident through our program dedicated to developing the end-to-end customer experience, Intentional Customer Experience (ICE).

Launched in early 2010, the ICE program aims to capture XL's subscribers' real experiences in using XL products and services. Within the ICE program, XL attempts to develop the knowledge of all our subscribers. ICE is also designed to ensure that XL coverage reaches every subscriber so that they can rely on our service at anytime. Additionally, XL held 'meet-and-greet' events between XL's management team from various departments, and customers, allowing our customers to communicate their experiences in using XL's services.

C. Value to our Business Partners

XL's partnership scheme ensures mutual benefit for both XL and its vendors and dealers, acknowledging their importance to our business. This scheme has improved our partners' sense of belonging to XL improving their service dependability. Throughout 2010, XL dealt with around 1,489 vendors and 258 dealers.

Over the last few years, we have seen tremendous growth in our dealers and distributors in terms of sales and capacity, aligned with our principle of sustainability; we believe in growing together with our business partners.

D. Corporate Social Responsibility (CSR)

Indonesia Berprestasi

The spirit and optimism of the Indonesian people has inspired XL to take an active role in building a stronger nation. As part of the nation, XL believes that Indonesia is rich and has large potential in its' natural and human resources. XL is firmly committed to making a difference, reaching out, and positively contributing to the development of the community.

'Indonesia Berprestasi' adalah program tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility/CSR) yang secara komprehensif dirancang khusus, berakar dari rasa optimis XL terhadap potensi, semangat berinovasi, dan antusiasme dari bangsa Indonesia. Program ini telah dimulai sejak 2006 dan memiliki dua fokus: pendidikan masyarakat dan pendidikan di bidang Teknologi Informatika dan Komunikasi (ICT).

Di tahun 2010 XL telah menjalankan aktivitas-aktivitas berikut di bawah payung program Indonesia Berprestasi, termasuk memberi penghargaan Indonesia Berprestasi Award, antara lain:

A. Pembangunan Masyarakat:

1. XL meluncurkan "Soempah Pemoeda 2.0: Semangat persatuan di era digital". Untuk informasi lebih lanjut mengenai ajang ini, silakan kunjungi www.soempahpemoeda.org, Twitter: @indberprestasi (hashtag: #SatuNegeri dan #indprestasi) dan Facebook: IndonesiaBerprestasi.
2. Untuk memberikan apresiasi kepada warga Indonesia, yang melalui bidang keahlian masing-masing berkontribusi sangat berarti terhadap lingkungan dan masyarakat, XL menganugerahkan program Indonesia Berprestasi Award (IB Award). Tahapan ini membantu kami dalam menemukan dan memberikan penghargaan kepada mereka yang telah secara nyata membuat suatu perubahan untuk bangsa yang lebih tangguh.

IB Award 2010 memberikan penghargaan kepada tiga orang pemenang dan satu komunitas dalam bidang: Ilmu pengetahuan dan teknologi, sosial kemasyarakatan dan kewirausahaan, serta seni dan budaya. Penganugerahan IB Award digelar tanggal 25 November 2010.

3. XL bekerjasama dengan detik.com menggelar program Aku Cinta Indonesia (ACI) yang diluncurkan pada 22 September 2010. Program ACI menunjukkan kecintaan XL terhadap Indonesia. Program ini bertujuan menyebarkan semangat Aku Cinta Indonesia ke seluruh Indonesia.

B. ICT education program:

1. Juni 2010, XL bekerja sama dengan Yayasan Khazanah (di bawah Axiata Group Berhad) dan CIMB Niaga meluncurkan program beasiswa untuk beberapa orang mahasiswa D3 dari Indonesia meneruskan jenjang S1 (sarjana) di universitas ternama Malaysia. Program tahunan ini telah dimulai sejak 2009.
2. Januari 2010, sebagai bagian dari komitmen XL untuk mendukung penuh pemerintah dalam upaya meningkatkan perilaku penggunaan internet secara sehat dan positif, XL dan ICT Watch meluncurkan Internet Sehat Blog Award (ISBA). Selanjutnya tanggal 15 Juni 2010, XL dan ITC Watch juga mensosialisasikan program Internet Sehat dalam ajang CommunicAsia 2010 dan meluncurkan buku panduan menggunakan internet secara sehat dan tepat.

The 'Indonesia Berprestasi' program is a comprehensive and specially designed Corporate Social Responsibility (CSR) program rooted in the optimism of the Indonesian potential, courage to innovate and enthusiasm. This program was initiated in 2006 and focuses on two activities which include community development and development of Information and Communication Technology (ICT) in education.

In 2010, we held several activities under the umbrella of the 'Indonesia Berprestasi' program, including giving the Indonesia Berprestasi Award, such as:

A. Community Development :

1. *XL launched "Soempah Pemoeda 2.0": The spirit of the One State in the Digital Age. For more information about this event, please visit www.soempahpemoeda.org digital media, Twitter @indberprestasi (hashtag: #SatuNegeri and #indprestasi) and Facebook: IndonesiaBerprestasi.*
2. *To appreciate Indonesian citizens who have made a significant contribution to the environment and society in their respective fields, XL awarded the Indonesia Berprestasi Award (IB Award). The process allows us to discover and duly recognize individuals who have made inspiring changes to building a stronger nation.*

The IB Award in 2010 was awarded to three citizens and one community for the category of: science and technology; social community; entrepreneurship; art and culture. The award event was held on November, 25th 2010.

3. *XL together with detik.com also participated in 'I love indonesia' Program - Aku Cinta Indonesia (ACI) which was launched on September, 22nd 2010. The ACI program reflects XL's pride in Indonesia. This program aimed to spread the 'I love Indonesia' (Aku Cinta Indonesia) spirit nation-wide.*

B. ICT education program:

1. *In June 2010, XL worked together with the Khazanah Foundation (under Axiata Group Berhad) to provide scholarships for undergraduate and postgraduate Indonesian students to study at leading Malaysian universities. This annual program started in 2009.*
2. *In January 2010, as part of XL's commitment to fully support the Government in their effort to encourage healthy and safe Internet behavior, XL and ICT Watch launched the Healthy Internet Blog Awards (ISBA). On June 15th 2010, XL and ITC Watch also socialized the healthy Internet program in the Communication Asia 2010 and launched the handbook that contained guidance of how to use the internet in a healthy and positive manner.*



3. Komputer untuk Sekolah (KUS)

Melanjutkan komitmen XL dalam meningkatkan kualitas pendidikan nasional, XL meluncurkan Komputer Untuk Sekolah (KUS) pada tahun 2010. Peluncuran program diresmikan oleh Menteri Pendidikan, Mohammad Nuh dan Presiden Direktur XL, Hasnul Suhaimi pada tanggal 23 Juli 2010. XL juga melakukan evaluasi komprehensif pada sekolah penerima bantuan termasuk supervisi dan pelatihan untuk memastikan efektifitas program tersebut.

Tahun 2010, program ini telah membantu 60 sekolah di 10 provinsi dan telah mengalokasikan sekitar 200 unit komputer dengan minimal 3 unit komputer pada masing-masing sekolah yang mendapatkan donasi. Lebih lanjut lagi, XL juga menyediakan koneksi internet sejauh lokasi sekolah berada dalam jangkauan layanan internet XL. Pada program ini XL berhasil mengajak partisipasi tiga rekanan, yaitu PT Sun Microsystems Indonesia, PT Huawei Tech. Investment, dan PT Indologistics. XL juga menjalin kerjasama dengan Yayasan Nurani Dunia sebagai pelaksana program.

4. Science Park / Taman Pintar Yogyakarta

Taman Pintar Yogyakarta (TPY), di Yogyakarta memungkinkan pelajar dan masyarakat mengenal ilmu pengetahuan dan teknologi. XL telah mendukung TPY sejak 2006. Dimulai dengan menyediakan komputer dan koneksi internet sampai kemudian berkembang ke penyediaan fasilitas 'Zona Telekomunikasi'.

5. Perpustakaan Keliling

Sejalan dengan program CSR XL yang berfokus pada peningkatan pendidikan di Indonesia, pada tanggal 18 Maret 2010 XL dan PKPU (Pos Keadilan Peduli Umat) meluncurkan perpustakaan keliling XL di Bandung. Perpustakaan keliling XL telah melayani 32.069 pembaca yang terdiri dari 1.269 orang dewasa dan 30.800 orang anak. Program pemberdayaan anak-anak ini meliputi empat kecamatan di Bandung.

3. Computers for Our Schools Program / Komputer untuk Sekolah (KUS)

Continuing XL's commitment in improving the quality of national education, XL launched the Computers for Schools (Komputer Untuk Sekolah/ KUS) program in 2010. The launching of the program was graced by the Minister of Education, Mohammad Nuh and the President Director of XL, Hasnul Suhaimi on July 23, 2010. XL also conducts a comprehensive evaluation of the recipient schools including supervision and training to ensure effectiveness of the program.

In 2010, the program assisted 60 schools in 10 provinces and had allocated approximately 200 computer units. Moreover, XL also provided internet connection if the school's locations were in XL's coverage range. XL has succeeded in involving the participation of several of XL's partners, such as PT Sun Microsystems Indonesia, PT Huawei Tech. Investment, and PT Indologistic. To implement this program, XL also developed a partnership with the Nurani Dunia Foundation.

4. Science Park / Taman Pintar Yogyakarta

Taman Pintar Yogyakarta (TPY) in Yogyakarta allows the students and public to learn about knowledge and technology. XL has been supporting TPY since 2006. It started with providing computers and free internet access which has expanded to providing a Telecommunication Learning Zone.

5. Mobile Library

In line with the XL CSR program which focuses on the advancement of education in Indonesia, on March 18th 2010, XL and PKPU (Pos Keadilan Peduli Umat) launched the XL mobile library in Bandung. The XL mobile library has reached 32,069 readers consisting of 1,269 adults and 30,800 children. This children empowerment program reach to four districts in Bandung.



Aktivitas Penanggulangan Bencana

Selain upaya dalam pemeliharaan perlindungan lingkungan yang berkesinambungan, XL juga mengambil langkah sigap dalam menanggapi bencana-bencana alam di Indonesia. Tindakan yang dilakukan bertujuan untuk meringankan kerugian dan penderitaan masyarakat. Berikut adalah bantuan penanggulangan bencana yang dilakukan XL di tahun 2010:

1. Pada 6 Februari 2010 - XL mengambil langkah segera dalam membangun kembali SD Negeri 27 Sungai Sapih, Padang yang hancur setelah dilanda gempa Sumatera Barat tahun 2009. Pembangunan sekolah yang dimulai sejak Februari 2010 adalah hasil kerjasama antara XL dan Program Pundi Amal SCTV. Sebelumnya, XL juga melakukan bantuan darurat dengan mendirikan sekolah sementara di wilayah bencana. Menteri Komunikasi dan Informatika, Tifatul Sembiring bersama Presiden Direktur XL, Hasnul Suhaimi, dan Direktur Utama SCTV, Fofo Sariatmadja meresmikan pembangunan sekolah tersebut.
2. Pada 24 Februari 2010 - XL kembali memberikan bantuan untuk membantu para korban bencana longsor di Ciwidey, Kabupaten Bandung. Bantuan yang diberikan XL dalam bentuk Telepon Umum Gratis (TUG), bahan makanan, dan kartu perdana XL.
3. Pada 29 Oktober 2010 – Menindaklanjuti peristiwa meletusnya Gunung Merapi dan tsunami Mentawai, XL kembali membuka program SMS Donasi bagi pelanggan XL yang ingin menyalurkan bantuan bagi korban kedua bencana.
4. 12 Desember 2010 - XL dan Pundi Amal SCTV bersama warga melakukan gerakan pemulihan Kali Code yang mengalami pendangkalan akibat terjangkit banjir lahar pasca letusan gunung Merapi.

Dampak Terhadap Lingkungan

Pengelolaan lingkungan hidup di Indonesia diatur di dalam Undang-undang No. 23 tahun 1997. Undang-undang ini memperkenalkan konsep Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) sebagai tanggapan untuk mempercepat perubahan dalam lingkungan dan pembangunan secara berkelanjutan.

Disaster Relief Activities

Apart from efforts in maintaining environment protection and sustainability, XL also took prompt action in response to natural disasters in Indonesia. The responses were aimed to alleviate the loss and suffering of the affected communities. The following are disaster relief activities provided by XL in 2010:

1. *February 6, 2010 - XL took a prompt action in reconstructing the SDN 27 Padang that collapsed after a massive earthquake hit city of Padang, Sumatera in 2009. The construction that started in February 2010 was a co-operation between XL and Pundi Amal SCTV program. Prior to this, as an emergency response to the natural disaster, XL had tried to build some temporary schools in the disaster area. Minister of Communication and Informatics, Tifatul Sembiring along with President Director of XL, Hasnul Suhaimi, and SCTV Director, Fofo Sariatmadja, inaugurated the school construction symbolically.*
2. *February 24, 2010 – Under the commitment to respond to every disaster striking Indonesia, XL was back again to help victims of natural disasters in Ciwidey, Bandung. Assistance was provided in the form of free public telephone, mineral water & food, and XL starter pack.*
3. *October 29, 2010 - As a response to the eruption of Mount Merapi and the tsunami in Mentawai, XL re-opened SMS donation channel for our customers who wanted to help the victims of Merapi and Mentawai.*
4. *December 12, 2010 - XL worked with Pundi Amal SCTV to mobilize recovery service in Kali Code community. The community experienced lava flooding due to Mount Merapi's recent eruption.*

Our Impact on the Environment

Environment in Indonesia is regulated under Law No. 23 of 1997 on Environment Management Law. The Law introduced the concept of Analysis on Environmental Impact (AMDAL) as a response to rapid changes on environment and sustainable development.

Sebagai tindak lanjut atas isu yang timbul mengenai perlindungan lingkungan dan keberlangsungannya, tanggal 24 Maret 2010 XL memperkenalkan aplikasi baru pada sekitar 12.000 *Base Transceiver Station* (BTS) yang ramah lingkungan dan hemat energi. Beberapa inovasi yang diterapkan terkait dengan pembangunan *Green* BTS yang dilakukan XL adalah sebagai berikut:

1. Penerapan *Non-CFC for Air Conditioning* (AC). Sejak 2005, XL mengganti standar pelumas AC dari Freon (R22) menjadi non-CFC (R410) termasuk pada BTS-BTS lama. Hingga saat ini setidaknya sudah 9.000 BTS yang menggunakan Non-CFC, agar penipisan lapisan ozon dapat diminimalkan.
2. Penggunaan *Charge Discharge Battery* (CDC). CDC adalah kombinasi antara penggunaan baterai dan genset secara bergantian sehingga mengurangi operasi genset dari 24 jam sehari menjadi hanya 11 jam sehari. Dengan demikian CDC berkontribusi pada penghematan bahan bakar secara cukup signifikan. Sudah ada hampir 600 BTS yang menerapkan inovasi ini.
3. BTS dengan *Intelligent Ventilation System* (IVS). IVS adalah sistem pendinginan dalam shelter yang mengkombinasikan antara DC fan dan *Air Conditioning* sehingga pengoperasian AC berkurang hingga 30%. Hingga kini sudah ada sekitar 2.700 BTS yang menerapkan sistem ini.
4. Penerapan *Green* BTS yaitu BTS yang mampu menghemat energi listrik hingga 50%. Implementasi penggunaan *Green* BTS pada dasarnya bertujuan untuk efisiensi energi. Efisiensi ini mengurangi penggunaan energi listrik yang artinya juga mengurangi efek pemanasan global. Selain melakukan penghematan energi, langkah ramah lingkungan lain yang juga dilakukan oleh XL dalam kaitan dengan pengoperasian BTS adalah memperbaiki baterai-baterai yang rusak. Setelah diperbaiki, baterai yang sudah rusak bisa kembali dipakai. Inovasi ini juga merupakan kreatifitas karyawan XL yang pada akhirnya selain dapat menghemat biaya untuk pengadaan baterai baru, juga mengurangi limbah baterai. Program rekondisi ini sudah berjalan sejak 2007 di semua area operasi XL.

Program *Green* BTS ini sejalan dengan kebijakan XL untuk mendukung program ramah lingkungan. Selain *Green* BTS, program *Go Green* yang dijalankan oleh XL antara lain adalah peniadaan kertas untuk tagihan pelanggan XL Pasca Bayar sejak 2009. XL juga menjalankan program daur ulang untuk air di lingkungan kantor pusat di Jakarta sehingga mengurangi konsumsi pemakaian air bersih.

Kontribusi XL di 2010 dan Rencana ke Depan

Pada 2010, pengeluaran XL untuk kegiatan CSR adalah Rp 12,3 miliar, dengan proporsi terbesar di bidang pendidikan. Sejalan dengan komitmen XL dalam mewujudkan program CSR, XL akan melanjutkan untuk memperluas jangkauan dengan berfokus pada apa yang telah XL lakukan sekarang.

As a concrete example to promote environmental protection and sustainability, on March 24th 2010 XL introduced the application of around 12,000 environmentally friendly and energy-efficient Base Transceiver Station (BTS). There are several kinds of innovation related with green BTS developed by XL, such as:

1. *Non-CFC Air Conditioning (AC). In 2005, XL changed Air Conditioning's lubricant from Freon (R22) to non-CFC (R401) including those of all old BTS. Currently, no less than 9,000 XL's BTS use Non-CFC lubricants so that ozone layer depletion could be minimized.*
2. *The use of Charge Discharge Battery (CDC). CDC is a combination of the use of batteries and the use of generators. Through this technology, generator operations are successfully reduced from 24 hours a day to only 11 hours a day. Thus, the use of CDC on BTS significantly contributes to fuel efficiency. There are almost 600 BTS that has adopted this technology so far.*
3. *BTS with Intelligent Ventilation System (IVS). IVS is a cooling system inside the shelter that combines the use of DC fan and Air Conditioning. Hence the Air Conditioning's operation is reduced by 30%. There are about 2,700 BTS that have recently implemented this system.*
4. *With the implementation of Green BTS, the base stations are able to save up to 50% of electrical energy. The fundamental practice of green BTS usage especially lies on the power consumption efficiency. It aims to reduce electrical energy consumption as well as resulting global warming implications. In addition to promoting power efficiency, another environmentally friendly action XL has done in relation to BTS operation was the reconditioning of damaged batteries. After reconditioning, the damaged batteries are then able to be put to use again. This is one of XL's employees' creative innovations that enables XL to both reduce battery waste and reduce cost of new battery supplies. This battery reconditioning program has been started since 2007 in all XL's areas.*

The Green BTS program is in line with XL's policy to support environmentally friendly programs. In addition to Green BTS, XL's Go Green program includes an initiative to provide paperless billing statements for our Postpaid customers. XL also runs a water recycling program in its headquarters to reduce water consumption.

XL's Sustainability Activities in 2010 and Going Forward

In 2010, XL's expenditure on CSR activities amounted to Rp 12.3 billion of which the largest portion was allocated to the support of educational activities. Consistent with its commitment to implement sustainable CSR programs, XL plans to continue expanding its reach of its initiatives.



PT XL AXIATA Tbk.

grhaXL

Jl. Mega Kuningan Lot E4-7 No.1
Kawasan Mega Kuningan
Jakarta 12950
Tel. +62 21 576 1881
Fax. +62 21 576 1880
www.xl.co.id