

Perutusan Ketua Pegawai Eksekutif

“Sebagai jenama tempatan kebanggaan Malaysia, Maxis kekal komited demi mendorong aspirasi digital negara melalui teknologi konvergen terulung kami.”



Sorotan 2021:

Daya Tahan Perniagaan

+ Baca selanjutnya di muka surat [37](#) hingga [43](#)

Strategi MAX

+ Baca selanjutnya di muka surat [57](#) hingga [59](#)

Prestasi Kewangan

+ Baca selanjutnya di muka surat [26](#) hingga [35](#)

Hasil Penciptaan Nilai Kami

+ Baca selanjutnya di muka surat [63](#) hingga [98](#)

Secara keseluruhannya, operasi perniagaan masih diselubungi cabaran pada 2021. Kesan daripada pandemik yang berterusan di seluruh dunia telah meningkatkan lagi cabaran sedia ada dalam industri telekomunikasi. Pembekal perkhidmatan telekomunikasi bukan sahaja berdepan dengan peningkatan permintaan terhadap data, kelajuan dan kebolehpercayaan, malah turut menghadapi tekanan untuk menurunkan harga perkhidmatan. Untuk mengoptimumkan operasi dan bersedia dengan pelancaran 5G, para operator telekomunikasi perlu terus meningkatkan pelaburan dalam perbelanjaan modal dan meneroka perkhidmatan baharu yang inovatif.

Di Maxis, kami menganggap ini sebagai detik bermakna dan penting dalam pembangunan digital negara. Malaysia telah mencatatkan prestasi yang baik dari segi penerimaan digital, didorong oleh infrastruktur yang kukuh, sektor ekonomi yang inovatif dan Rakyat yang celik digital. Pendigitalan kini merupakan lebih daripada satu keperluan terutamanya kepada PKS dan syarikat korporat, dengan meningkatnya permintaan terhadap urus niaga dalam talian dan kecekapan kos perniagaan. Ini telah meningkatkan lagi permintaan terhadap kelajuan internet yang lebih pantas dan kualiti perkhidmatan yang lebih baik.

Sebagai jenama tempatan kebanggaan Malaysia, Maxis kekal komited demi mendorong aspirasi digital negara melalui teknologi konvergen terulung kami. Sebagai persediaan untuk memenuhi janji untuk menyampaikan teknologi 5G yang mengujakan, kami turut menumpukan usaha untuk mengukuhkan rangkaian 4G kami dari segi keluasan liputan and pengalaman pelanggan, sejajar dengan inisiatif JENDELA negara. Melalui strategi konvergen, kami kekal komited untuk menggabungkan teknologi terbaik bagi membolehkan individu, perniagaan dan negara Terus Menerajui dalam dunia yang pantas berubah.

Pada 2021, kami kekal komited terhadap janji jenama kami dalam semua bidang— meliputi para pengguna, organisasi dan rangkaian yang juga merangkumi para pekerja, kelestarian dan mutu perkhidmatan kami.

Pelaburan dan kerjasama berterusan kami sepanjang dua dekad yang lalu telah menghasilkan jalinan komuniti yang kukuh dan rangkaian konvergen yang paling meluas di negara ini. Pada Februari 2022, Maxis mengisytiharkan komitmen kami untuk memperkasa semua rakyat Malaysia dan perniagaan di negara ini

“Kami melangkah maju ke hadapan untuk membina dan memperkukuh rangkaian ini, dan merealisasikan impian kita bersama sebagai sebuah negara.”

dan menghubungkan mereka melalui pelbagai cara, pada setiap masa, dengan pelancaran kempen jenama kami, Rangkaian Kita Rangkaian Malaysia (RKR). RKR merupakan bukti pengukuhan tujuan jenama kami untuk Terus Menerajui dan dipacu oleh evolusi kami yang bermula sebagai penyedia telekomunikasi mudah alih sehingga kami menjadi pakar kesalinghubungan dan penyelesaian digital untuk pelbagai segmen pelanggan. Semangat RKR ialah untuk meraikan kepelbagaian dan kami akan terus berkhidmat kepada segenap lapisan masyarakat mengikut keperluan unik masing-masing. Kami melangkah maju ke hadapan untuk membina dan memperkukuh rangkaian ini, dan merealisasikan impian kita bersama sebagai sebuah negara.





Tahun Dalam Tinjauan (TK 2021)

A DAYA TAHAN PERNIAGAAN

Memang tidak dapat diragui, persekitaran operasi kami telah terkesan dengan pandemik dan pelbagai sekatan pergerakan pada sepanjang tahun.

Meskipun begitu, Maxis mencatatkan prestasi yang agak baik pada tahun 2021; prestasi kewangan kami sebahagian besarnya kekal tidak terjejas, hasil ketangkasan kami untuk bertindak balas melalui langkah-langkah untuk mengurangkan COVID-19. Kami kekal komited untuk melindungi kesihatan dan keselamatan pekerja, rangkaian dan sistem kami serta menyediakan sokongan yang sepenuhnya kepada para pelanggan, pembekal dan komuniti kami.

B STRATEGI MAX

Pada 2021, kami terus melaksanakan MAX Plan yang meliputi tiga tonggak strategik dalam usaha kami untuk mengukuhkan kedudukan sebagai syarikat penyelesaian konvergen yang terkemuka di Malaysia.

Meskipun dalam keadaan yang mencabar, pengguna perkhidmatan mudah alih kami mampu berdaya tahan hasil daripada usaha kami mengoptimalkan pangkalan pelanggan teras kami. Kami memperkenalkan tawaran bernilai lebih tinggi, menggunakan analitik untuk memastikan pelanggan kekal dengan Maxis serta memberi lebih tumpuan kepada usaha pendigitalan platform dan saluran kami. Perniagaan perusahaan kami mencatatkan pertumbuhan pada tahun dalam tinjauan, dipacu oleh perjanjian usaha sama yang kukuh dan penyelesaian digital yang inovatif.

Kami bukan sahaja terus mengembangkan liputan rangkaian kami, bahkan kami juga melabur untuk meningkatkan kualiti dan kecekapan rangkaian kami agar pelanggan dapat menikmati Pengalaman Peribadi Yang Tiada Bandingannya pada setiap masa. Kami juga telah memperluas rangkaian peralatan digital kami untuk membantu meningkatkan kebolehpasaran produk dan perkhidmatan kami serta memberikan pengalaman terbaik kepada semua titik sentuh.

Pada tahun 2021, kami membuat pelaburan untuk menaik taraf tapak rangkaian mudah alih dan mengembangkan perkhidmatan fiber untuk meningkatkan pengalaman rangkaian konvergen kami. Perniagaan fiber kami juga terus berkembang, sebahagian besarnya hasil inovasi produk baharu, dan khidmat cemerlang 'Maxperts', pakar internet kami.

Sepanjang tahun ini, kami terus memberi lebih penekanan kepada budaya 'Maxis Way 2.0' kami. Kami membangunkan Pelan Hala Tuju Strategi Bakat 5 tahun dan mengambil langkah untuk memastikan persekitaran kerja yang dipelbagai dan inklusif secara berterusan. Kami mengadakan usaha sama dengan 13 institusi pengajian tinggi dan enam rakan kongsi bakat dan mengguna pakai pendekatan berpandukan data untuk menarik bakat dan meningkatkan pengambilan pekerja yang sesuai dan meningkatkan kecekapan.

Ketangkasan MAX Plan kami bagi memastikan prestasi mantap meskipun dalam persekitaran operasi yang mencabar, mengukuhkan lagi pendirian kami bahawa strategi konvergen dan pertumbuhan MAX Plan adalah strategi yang tepat untuk Maxis.

M
MAXIS
FOR ALL

Individuals, Homes and Businesses

- Continue to Win in Consumer Mobile
- No. 1 Convergence Player
- Grow Enterprise Exponentially

A
ACHIEVE
UPE

Differentiated & Digital
“Unmatched Personalised Experience” (UPE)

- Expand Customer Touchpoints
- Maintain Network and Technology Leadership
- Leverage Digitalisation to Enhance Capabilities

X
MAXIS
WAY

World Class Effective and Efficient Organisation

- Evolve the Organisation with the Right Culture, Talent & Capability
- XLR8 the Velocity of Change
- Elevate Maxis as a Highly Influential Corporate Citizen

C PRESTASI KEWANGAN

Prestasi kukuh Maxis pada tahun dalam tinjauan merupakan susulan strategi konvergen kami yang membuahkan hasil apabila MAX Plan kami dipergiatkan, meskipun terdapat ketidakpastian dalam persekitaran perniagaan.

Hasil perkhidmatan meningkat sebanyak 1.9% kepada RM7,980 juta, disokong oleh perniagaan teras yang berdaya tahan dan pertumbuhan dalam perniagaan jalur lebar fiber kami.

EBITDA yang dinormalisasi adalah sebanyak RM3,898 juta, seterusnya mencatatkan margin EBITDA yang dinormalisasi ke atas hasil perkhidmatan sebanyak 48.8%. Keuntungan bersih merosot 5.4% kepada RM1,308 juta, terutamanya susulan pelaburan besar yang berterusan untuk mengukuhkan rangkaian Maxis, penyelesaian perusahaan dan liputan fiber, berserta penggunaan berhemat spektrum yang menyebabkan kos susut nilai dan pelunasan yang tinggi. Yang pentingnya, aliran tunai bebas operasi kekal kukuh, meningkat sebanyak 7.3% kepada RM3,906 juta. Maxis memperakui kepentingan dividen kepada para pemegang saham ekuiti dan dividen yang berhemat dapat mengekalkan struktur modal optimum untuk melindungi perniagaan teras kami dalam tempoh ketidakpastian ini.

Maxis Fiber menyaksikan pertumbuhan yang baik dengan peningkatan penyambungan fiber kediaman. Rangkaian fiber Maxis, berserta dengan liputan rangkaian fiber dari perjanjian usaha sama akses Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi kami, yang kini menjangkau lebih 21,000km dan merangkumi akses kepada 5.5 juta premis, merupakan pencapaian yang penting dalam mengukuhkan kedudukan kami sebagai syarikat penyelesaian konvergen terulung dan meningkatkan jumlah pelanggan Kediaman kami melebihi setengah sejuta.

Maxis Business, yang terus memanfaatkan kedudukan kukuhnya sebagai rakan teknologi PKS yang utama, mencatatkan pertumbuhan apabila semakin banyak PKS menerapkan digitalisasi dalam perniagaan mereka berikutan berlakunya gangguan dalam perniagaan.



Sementara itu, pasukan Kewangan dan Kutipan kami terus memberi tumpuan kepada pengurusan tunai yang berhemat dan program kutipan kredit yang rapi yang disokong oleh analitik data.

D HASIL PENCIPTAAN NILAI KAMI

i. Operasi

Pada 2021, sekatan pergerakan yang berterusan telah menyebabkan pola trafik penggunaan berubah apabila lebih ramai orang bekerja, belajar dan mengakses hiburan dari kediaman mereka.

Dengan pengalaman yang dilalui pada 2020, Maxis telah menjadi lebih tangkas dan mampu bertindak balas dengan lebih pantas dan tegas terhadap sebarang perubahan mendadak. Pasukan kami telah menjalankan tinjauan dan 'lawatan maya' untuk berinteraksi dengan pengguna dan memahami apa yang mereka lalui.

Pandemik juga telah menyegerakan peralihan kepada digital untuk bahagian jualan kami. Aplikasi Maxis meraih minat pelanggan pada tahun 2021 dengan 1.07 juta pengguna Aplikasi Maxis menghubungi kami untuk mendapatkan sokongan, transaksi dan ganjaran. Pemegang akaun utama yang menggunakan aplikasi Maxis turut meningkat daripada 58.1% pada 2020 kepada 62.1% pada 2021. Trafik kedai dalam talian Maxis juga bertambah pada tahun ini, dengan peningkatan dalam jumlah pelawat unik kami setiap bulan sebanyak 38% pada 2021 berbanding 2020.

Perniagaan perusahaan kami berkembang maju apabila Maxis menerajui proses pendigitalan PKS dan syarikat-syarikat di Malaysia agar mereka bersedia untuk masa hadapan. Sebagai Penyedia Penyelesaian Teknologi (TSP), kami terus membantu PKS dalam usaha pendigitalan melalui Geran Digitalisasi PKS berjumlah RM5,000 yang disediakan oleh Perbadanan Ekonomi Digital Malaysia (MDEC). Pada tahun ini, kami juga melancarkan Program UsahaWIRA yang menentang kisah kejayaan 'UsahaWIRA' (usahawan wira) sebagai inspirasi kepada usahawan lain seluruh Malaysia.

Melalui perkhidmatan gred perusahaan dan penyelesaian awan yang disokong oleh Maxis Programmable Network, kami membantu syarikat korporat agar segera bertindak dan menyesuaikan diri dengan persekitaran digital yang berkembang pesat. Kami turut mengembangkan rangkaian penyelesaian dan keupayaan teknikal kami dalam keselamatan awan dan keselamatan rangkaian, melalui beberapa pemerolehan utama pada tahun berkenaan melalui pemerolehan Peering One Sdn. Bhd. dan MyKRIS Asia Sdn. Bhd.

Dalam penggunaan 5G, kami mengumumkan usahasama dengan Malaysia Airports Holdings Berhad dan Proton dalam perkhidmatan dan penyelesaian 5G serta membangunkan penggunaan kes utama 5G. Kami juga merupakan syarikat telekomunikasi Malaysia pertama yang mengembangkan perkhidmatan perayauan antarabangsa 5G kepada tiga pasaran terbesar di ASEAN — Singapura, Thailand dan Indonesia.



“Hasil komitmen dan tumpuan kami terhadap JENDELA, kami berjaya mencapai semua sasaran bagi 2021 untuk meningkatkan kapasiti dalam perhubungan mudah alih dan tetap.”

Operasi rangkaian kami mendahului dalam menamatkan penggunaan 3G di seluruh industri dengan pendekatan kami yang menitikberatkan kemudahan untuk pengguna 3G kami beralih kepada 4G. Untuk menyokong para pelanggan, kami telah melancarkan kempen-kempen seperti pelan peranti Zerolution, dan kempen 'Balas Budi dengan 4G' kami untuk menggalakkan pengguna 4G membantu keluarga dan rakan mereka untuk menaik taraf perkhidmatan mereka. Matlamat kami adalah untuk memastikan lebih ramai rakyat Malaysia mempunyai akses yang lebih besar kepada peranti mampu milik terutamanya untuk produktiviti dan pendidikan. Hasil komitmen dan tumpuan kami terhadap JENDELA, kami berjaya mencapai semua sasaran bagi 2021 untuk meningkatkan kapasiti dalam perhubungan mudah alih dan tetap, seperti menara 4G yang baharu, naik taraf stesen pangkalan 4G, dan premis yang diluluskan untuk kemudahan akses fiber. Sehingga kini, kami telah menyiapkan lebih 2,500 tapak mudah alih dengan menyokong inisiatif ini dan meluaskan liputan fiber kami kepada 31,000 premis pada 2021, melebihi sasaran SKMM 2021. Kami akan terus bekerjasama dengan pengawal selia, SKMM dan industri untuk menjadikan kesalinghubungan lebih mudah diakses oleh setiap rakyat Malaysia.

Kami juga telah mengolah operasi dalaman kami supaya lebih bercirikan digital. Inisiatif tersebut meliputi penskalaan keupayaan digital seperti Automasi Proses Robotik (RPA), Kepintaran Buatan, dan Data Insights di seluruh organisasi di samping memupuk budaya di peringkat kepimpinan untuk memacu ketelusan dan menyelaraskan inisiatif digital kami di seluruh syarikat. Ini telah menjadikan kami lebih produktif dan cekap dan, pada masa yang sama, meningkatkan penyampaian nilai kepada pelanggan.



ii. Pengurusan Kelestarian

Di Maxis, tadbir urus kelestarian kami adalah di bawah pasukan Strategi yang diselia secara langsung oleh pejabat Ketua Pegawai Eksekutif. Pasukan Strategi bertanggungjawab untuk memacu pelan kelestarian kami, di mana garis panduan pelaporan adalah menurut Inisiatif Pelaporan Global (GRI) dan Indeks FTSE4Good Bursa Malaysia.

Pengurusan persekitaran

Keutamaan semasa kami adalah untuk meningkatkan kecekapan tenaga dan mengurangkan pelepasan gas rumah hijau (GHG) di seluruh rangkaian kami, serta menggunakan sumber dengan cekap dari segi pengurusan e-sisa secara berkesan. Pasukan rangkaian kami memacu kecekapan tenaga dengan menggunakan teknik pengoptimuman dalam penggunaan elektrik, sistem penyejukan dan sistem kuasa kami di Pusat Operasi Teknikal (TOC) kami. Di setiap Stesen Pangkalan (BTS), kami sedang mengkaji cara untuk mengurangkan penggunaan kuasa dalam sistem penyejukan, mengoptimumkan pengurusan radio, dan menggunakan sistem tenaga solar hibrid untuk mengurangkan penggunaan bahan api diesel dalam penjana.

Komuniti

Kami percaya sumbangan terhadap masyarakat dalam skala besar dapat mencetuskan penambahbaikan modal sosial. Kami komited untuk membina dan menghubungkan komuniti sebagai persediaan untuk menghadapi masa depan digital.

Seperti yang dinyatakan oleh Pengerusi kami dalam perutusan beliau, inisiatif komuniti kami didorong oleh kesungguhan kami terhadap bidang pendidikan. Melalui eKelas Maxis, program komuniti utama kami, pelajar terus memanfaatkan akses kandungan pembelajaran secara percuma yang menyeronokkan dan ceria, serta kemudahan aplikasi mudah alih eKelas yang baru kami lancarkan. Melalui eKelas Usahawan, kami memperkasa usahawan wanita untuk memperluas penggunaan digital dalam perniagaan mereka melalui bengkel dan webinar agar dapat membantu mereka mengembangkan perniagaan dan meningkatkan pendapatan mereka. Untuk sekolah di seluruh negara, kami bertekad untuk menyediakan kemudahan akses teknologi yang lebih besar melalui sumbangan peranti secara berterusan.

Melalui semangat #KitaSapotKita, Maxis menyokong program vaksinasi kebangsaan dengan menyumbangkan barangan kepada para petugas barisan hadapan di pusat-pusat vaksinasi (PPV) terpilih dan menyediakan khidmat talian hotline untuk Persatuan Bulan Sabit Merah Malaysia (PBSM), termasuk juga penajaan pengangkutan dan peralatan mereka. Sepanjang tahun lalu, Maxis terus menyokong masyarakat yang terjejas oleh pandemik dan banjir, melalui bantuan makanan dengan kerjasama Yayasan Kebajikan Negara, dan inisiatif bantuan banjir.

Sempena Hari Kebangsaan 2021, kami melancarkan Anugerah Maxis untuk memberi penghargaan kepada wira-wira Malaysia yang telah memperjuangkan agenda perubahan dalam komuniti di samping memberi inspirasi demi kemajuan negara. Maxis memperuntukkan sebanyak RM5 juta selama 12 bulan untuk menggalakkan pembangunan idea yang memberi impak kepada komuniti ini. Dua pemenang pertama merupakan syarikat yang bertemakan hijau, dengan penyelesaian progresif berkaitan pemuliharaan alam semula jadi dan kelestarian alam sekitar.

Modal Insan

Kami berbangga dengan 'Maxis Way', budaya kami yang menjadikan Maxis sebuah tempat kerja yang terbaik. Salah satu perkara utama yang kami lakukan untuk mendukung falsafah ini adalah dengan memberi tumpuan kepada kepelbagaian dan keterangkuman sebagai salah satu pemacu utama modal insan. Kepelbagaian merupakan aspek utama dalam pencarian bakat manakala keterangkuman membantu kami mengekalkan bakat sedia ada. Dari segi pembangunan bakat, Maxis mewujudkan program pembangunan, 'I Grow' Maxis yang menyediakan peralatan seperti Pembelajaran LinkedIn, pusat kecemerlangan dalaman untuk pembelajaran sendiri berasaskan mudah alih. Kami juga melabur untuk generasi bakat masa hadapan melalui bantuan kewangan, latihan amali, dan peluang pekerjaan. Di bawah Program Biasiswa Maxis 2021, Maxis memberi biasiswa kepada 21 individu cemerlang dan layak untuk kaum wanita, peneraju STEM, serta bakat kepimpinan dan inovasi.

Bagi memberi peluang kepada warga kerja kami untuk bersama menyumbang kepada masyarakat, mSquad, sebagai program sukarelawan kami, menyokong semua inisiatif kemasyarakatan di dalam dan di luar Maxis. Untuk kecergasan dan kesejahteraan, kami mewujudkan program Move It!, melalui kelas kecergasan di pejabat dan dalam talian. Akhirnya, kami yakin bahawa strategi modal insan yang paling mampan adalah apabila pekerja kami boleh berkembang maju secara profesional dan peribadi selama mereka berkhidmat bersama Maxis.

Satu lagi komponen penting kesihatan dan kesejahteraan pekerja ialah keselamatan. Pelan kesinambungan perniagaan (BCP) kami memastikan, di samping kami berusaha untuk meminimumkan sebarang gangguan terhadap perkhidmatan kepada pelanggan kami, pekerja kami juga akan sentiasa selamat tanpa mengira di mana mereka berada.

“Pada tahun 2022, Maxis akan terus memperkukuh kepimpinan industri kami dan bertekad dalam melaksanakan pelan strategik yang dipandu oleh tujuan jenama kami untuk Terus Menerajui, diiringi komitmen berterusan kami terhadap Rangkaian Kita, Rangkaian Malaysia.”



TINJAUAN MASA DEPAN

Strategi konvergen dan pertumbuhan jangka panjang kami sudah pun membuahkan hasil. Pada tahun 2022, Maxis akan terus memperkukuh kepimpinan industri kami dan bertekad dalam melaksanakan pelan strategik yang dipandu oleh tujuan jenama kami untuk Terus Menerajui, diiringi komitmen berterusan kami terhadap Rangkaian Kita, Rangkaian Malaysia. Mengukuhkan iltizam terhadap aspirasi kami untuk menjadi penyedia penyelesaian konvergen terkemuka merupakan strategi lautan biru di mana kami tidak lagi bersaing dalam pasaran produk tradisional dengan para pesaing kami. Malah kami akan mengalihkan tumpuan daripada purata hasil daripada setiap pengguna (ARPU) kepada purata hasil daripada setiap anjakan paradigma yang didorong oleh perkhidmatan kami dalam penyelesaian serta kesalinghubungan.

Kami sentiasa bertekad untuk menjuarai sektor pengguna dengan mempertingkatkan perniagaan teras kami dan menawarkan pelanggan kami dengan tawaran nilai baharu untuk individu dan kediaman, tawaran peranti dan perbezaan dalam kualiti rangkaian. Dalam sektor perusahaan, Maxis Business yang merangkumi naratif konvergen kami serta perkhidmatan dan penyelesaian digital yang semakin stabil akan membantu kami menarik PKS Malaysia di samping memperkuat kedudukan kami sebagai rakan penyokong teknologi dan pendigitalan mereka.

Sebagai rakan utama dalam pembangunan negara, Maxis telah memberi sokongan padu terhadap inisiatif JENDELA, dan kami akan terus berbuat demikian melalui pelaksanaan inisiatif yang sejajar dengan strategi jangka panjang kami untuk mengukuhkan rangkaian 4G dan kemudahan akses fiber kami.

Kami juga merupakan pihak berkepentingan dalam inisiatif MyDIGITAL dan Wawasan Kemakmuran Bersama Malaysia 2030 dengan hasrat yang sama untuk mendorong transformasi ekonomi digital negara yang akan memberi manfaat kepada semua Rakyat.

Akhir sekali, kami sedar akan betapa pentingnya kelestarian dari aspek alam sekitar, sosial dan tadbir urus perniagaan. Kami akan meneruskan usaha gigih untuk menjadi majikan pilihan, menyumbang kembali kepada masyarakat, memberi sokongan kepada komuniti dan negara, dan mengendalikan perniagaan kami dengan jujur dan penuh integriti.

Kami berbangga dengan reputasi kami sebagai salah satu jenama isi rumah paling kukuh di Malaysia, didorong oleh usaha warga Maxis yang mempunyai bakat dan latar belakang yang pelbagai. Kedua-dua elemen ini merupakan aset kami yang paling berharga dalam memberi kelebihan daya saing dan mengukuhkan asas pertumbuhan masa hadapan. Kami tetap komited ke arah menggabungkan teknologi yang terbaik, serta rangkaian yang berbeza, dalam meningkatkan kesalinghubungan komuniti, keluarga dan perniagaan.

Kami Maxis.

GOKHAN OGUT