



# BTN HADIR

## MENYELARASKAN PERTUMBUHAN YANG BERKELANJUTAN

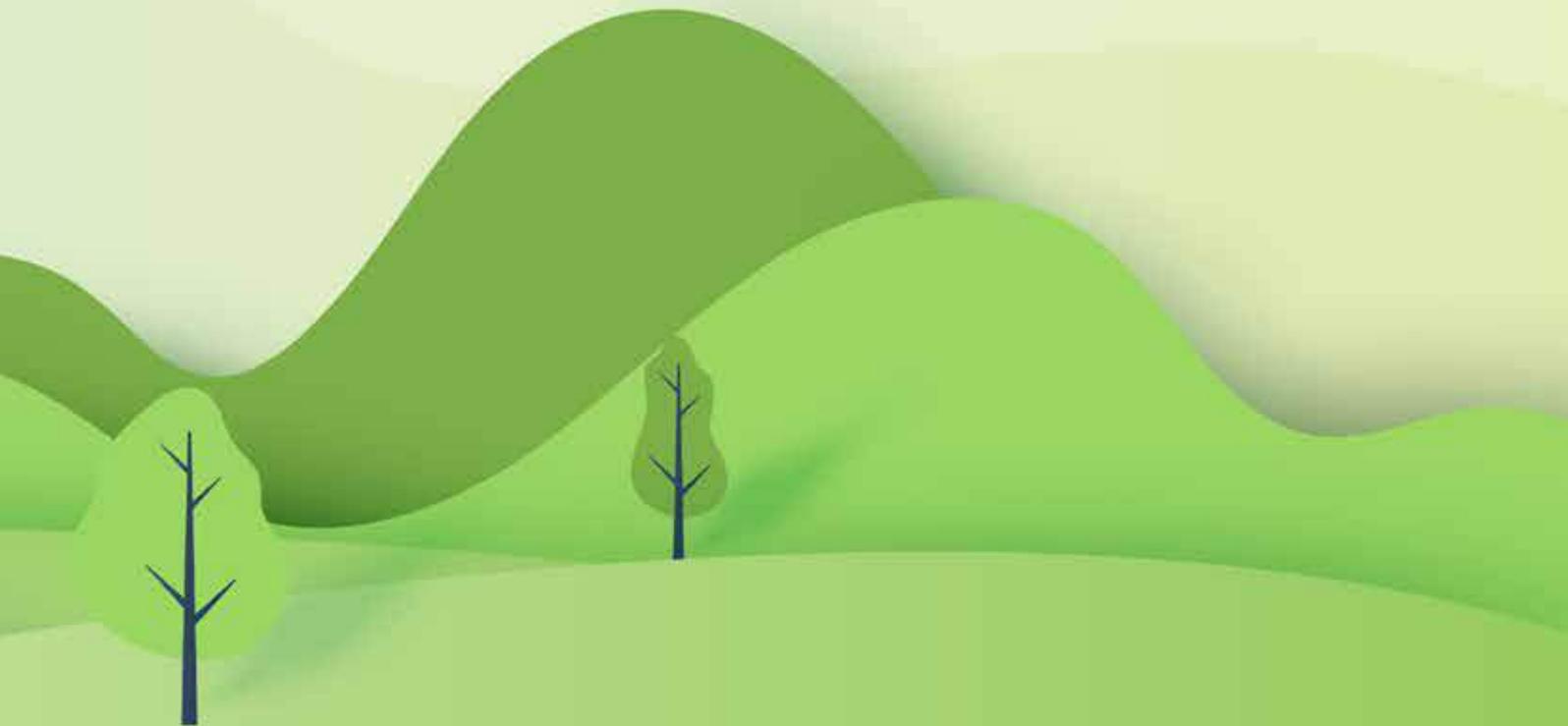




## Penjelasan Tema

Keberadaan Bank Tabungan Negara di sektor perumahan di Indonesia kian kokoh. Bank dengan aset terbesar kelima ini hadir dengan beragam produk dan layanan. Nasabahnya juga beragam, dari Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) hingga kalangan atas, dari generasi milenial hingga *baby boomers*. Bagi Perseroan, keberagaman tersebut merupakan kekuatan, sekaligus menjadi bukti kehadirannya diterima di semua kalangan.

Sesuai dengan visinya sebagai bank terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga, kehadiran Bank BTN mampu menyelaraskan kebutuhan perumahan lintas generasi dan mengurangi backlog perumahan yang masih tinggi di Tanah Air. Perseroan optimistis, kemampuannya menggapai semua kalangan nasabah merupakan kunci keberhasilan untuk pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.



**BTN HADIR**  
**MENYELARASKAN PERTUMBUHAN**  
**YANG BERKELANJUTAN**

## Daftar Isi

<b>Penjelasan Tema</b>	<b>3</b>
<b>Daftar Isi</b>	<b>4</b>
<b>Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan</b>	<b>6</b>
<b>BTN dan Pembangunan Berkelanjutan</b>	<b>8</b>
• Penerapan Sustainable Finance untuk Mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	10
• Penerapan Prinsip-Prinsip Keuangan Berkelanjutan	12
• Transformasi Strategis Perseroan	13
• Implementasi RAKB 2019	14
• RAKB 2020	15
• Perseroan dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	17
<b>Laporan Direksi</b>	<b>22</b>
• Kebijakan dan Strategi Keberlanjutan	25
• Penerapan Keuangan Berkelanjutan	27
• Strategi Pencapaian Keuangan Berkelanjutan	28
<b>Tentang Laporan Keberlanjutan</b>	<b>30</b>
• Periode, Batasan, dan Standar Penyusunan Laporan	33
• Proses Penentuan Konten Laporan	34
• Daftar Topik Material dan Boundary/Batasan Topik	35
• <i>External Assurance</i>	37
• Umpan Balik	37
• Akses Informasi Atas Laporan Keberlanjutan	37
<b>Pernyataan Dewan Komisaris dan Direksi tentang Tanggung Jawab Laporan</b>	<b>38</b>
<b>Profil</b>	<b>40</b>
• Informasi Umum Perusahaan	42
• Jejak Langkah	44
• Riwayat Singkat Perseroan	46
• Visi, Misi dan Budaya Perusahaan	47
• Struktur Organisasi	50
• Kegiatan Usaha Perseroan	52
• Area Operasional dan Pasar yang Dilayani	54
• Komposisi Kepemilikan Saham	56
• Skala Perseroan	56
• Informasi Mengenai Karyawan	57
• Rantai Pasokan	59
• Perubahan Signifikan pada Organisasi dan Rantai Pasokan	61
• Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	61
• Inisiatif Eksternal	62
• Keanggotaan Asosiasi	67

<b>Tata Kelola Keberlanjutan:</b>	<b>68</b>
• Komitmen Penerapan Tata Kelola	70
• Prinsip-prinsip Tata Kelola	70
• Strategi Tata Kelola	71
• Integrated Governance, Risk and Compliance (GRC)	71
• Fokus Implementasi Tata Kelola 2019	71
• Penerapan Keuangan Berkelanjutan	72
• Permasalahan yang Dihadapi, Perkembangan, dan Pengaruhnya terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	73
• Struktur Tata Kelola	73
• Manajemen Risiko	82
• Penerapan Prinsip Kehati-Hatian	85
• Etika Bisnis dan Perilaku	86
• Sistem Pengendalian Internal	88
• Pelaporan Pelanggaran	88
<b>Pelibatan Pemangku Kepentingan</b>	<b>92</b>
<b>Kinerja Ekonomi Keberlanjutan:</b>	
• Bergerak Bersama Atasi Defisit Perumahan	96
• Membangun dan Memberdayakan Masyarakat	110
<b>Kinerja Lingkungan Keberlanjutan:</b>	
• Mewujudkan Bank Ramah Lingkungan	124
<b>Kinerja Sosial Keberlanjutan:</b>	
• Mewujudkan Sumber Daya Manusia Terbaik	134
• Produk Inklusif Dan Berkelanjutan Sebagai Solusi	146
• Kepuasan Nasabah Sebagai Prioritas Layanan	166
<b>Indeks Standar GRI</b>	<b>172</b>
<b>Indeks POJK No.51/P•JK.03/2017</b>	<b>178</b>
<b>Tauatan Standar GRI dan SDGs Compass</b>	<b>181</b>
<b>Lembar Umpan Balik</b>	<b>184</b>
<b>Independent Assurance Statements</b>	

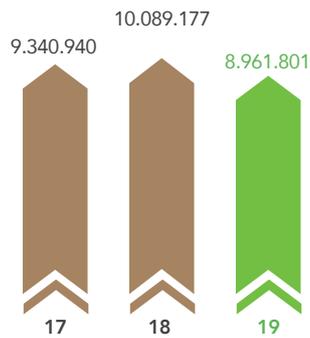
## Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan 2019

### Kinerja Ekonomi [2.a.1)] [2.a.2)] [2.a.3)] [2.a.4)] [2.a.5)]

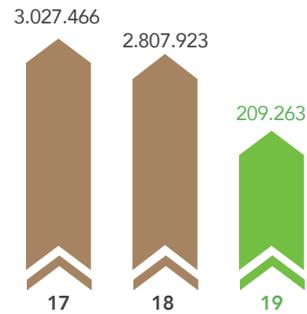
#### Kuantitas produk/jasa yang dijual



#### Pendapatan bunga dan bagi hasil bersih



#### Laba tahun berjalan

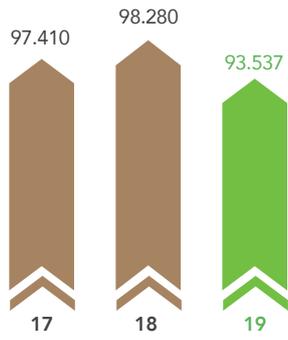


### Kinerja Sosial [2.c]

Deskripsi	Satuan	2019	2018	2017
Jumlah total pegawai	Orang	11.647	11.810	10.360
Jumlah pegawai wanita	Orang	5.345	5.345	4.770
Turnover pegawai	Persen	1,51%	2,26%	2,65%
Jumlah kecelakaan kerja	Kasus	Nihil	Nihil	Nihil
Jumlah pengaduan nasabah	Kasus	113	71.674	40.051
Keluhan yang diselesaikan	Persen	98,11%	98,30%	96,04
Jumlah dana penyaluran dana CSR dan PKBL	Miliar Rupiah	48,69	64,23	31,38

### Kinerja Lingkungan [2.b.1]

Penggunaan air  
(Kantor pusat)



Pengaduan lingkungan

**NIHIL**



# BTN DAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN [1]



## Penerapan Sustainable Finance untuk Mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Perbankan memiliki andil besar untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan, yaitu pembangunan untuk memenuhi kebutuhan saat ini tanpa mengorbankan kebutuhan untuk generasi di masa mendatang dengan menitikberatkan pada daya dukung lingkungan, pencapaian keadilan sosial, berkelanjutan ekonomi dan lingkungan. Dalam hal ini, perbankan sebagai lembaga pembiayaan dituntut untuk selektif dalam menyalurkan pembiayaan sehingga proyek-proyek yang dibiayai selaras dengan prinsip pembangunan berkelanjutan, bukan sebaliknya.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, apalagi sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Tabungan Negara berkomitmen untuk mendukung terwujudnya pembangunan berkelanjutan. Dukungan nyata diberikan Perseroan dengan memberikan pembiayaan secara selektif, yang selaras dengan prinsip keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*). Seiring

dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Laporan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik bagi Bank Tabungan Negara per 1 Januari 2019, maka Perseroan telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai pedoman penerapan keuangan berkelanjutan.

Keberadaan RAKB diharapkan mampu menciptakan nilai jangka panjang (*long-term value*) yang tidak dibatasi oleh terciptanya bentuk keunggulan dalam bersaing secara berkelanjutan (*sustainable competitive advantage*) bagi perusahaan dengan mengelola seluruh risiko dibidang ekonomi, sosial dan lingkungan yang lebih cepat, tepat dan akurat sehingga akan meningkatkan penguatan ketahanan (*strengthening resukueence*) di masyarakat dan lingkungan yang lebih luas.

### Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Pada tahun 2023 mewujudkan Bank Tabungan Negara sebagai Perseroan terdepan dalam sektor perumahan dan mitra keuangan keluarga terpercaya yang menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan untuk bersama mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

### Langkah strategis Perseroan untuk Keuangan Berkelanjutan

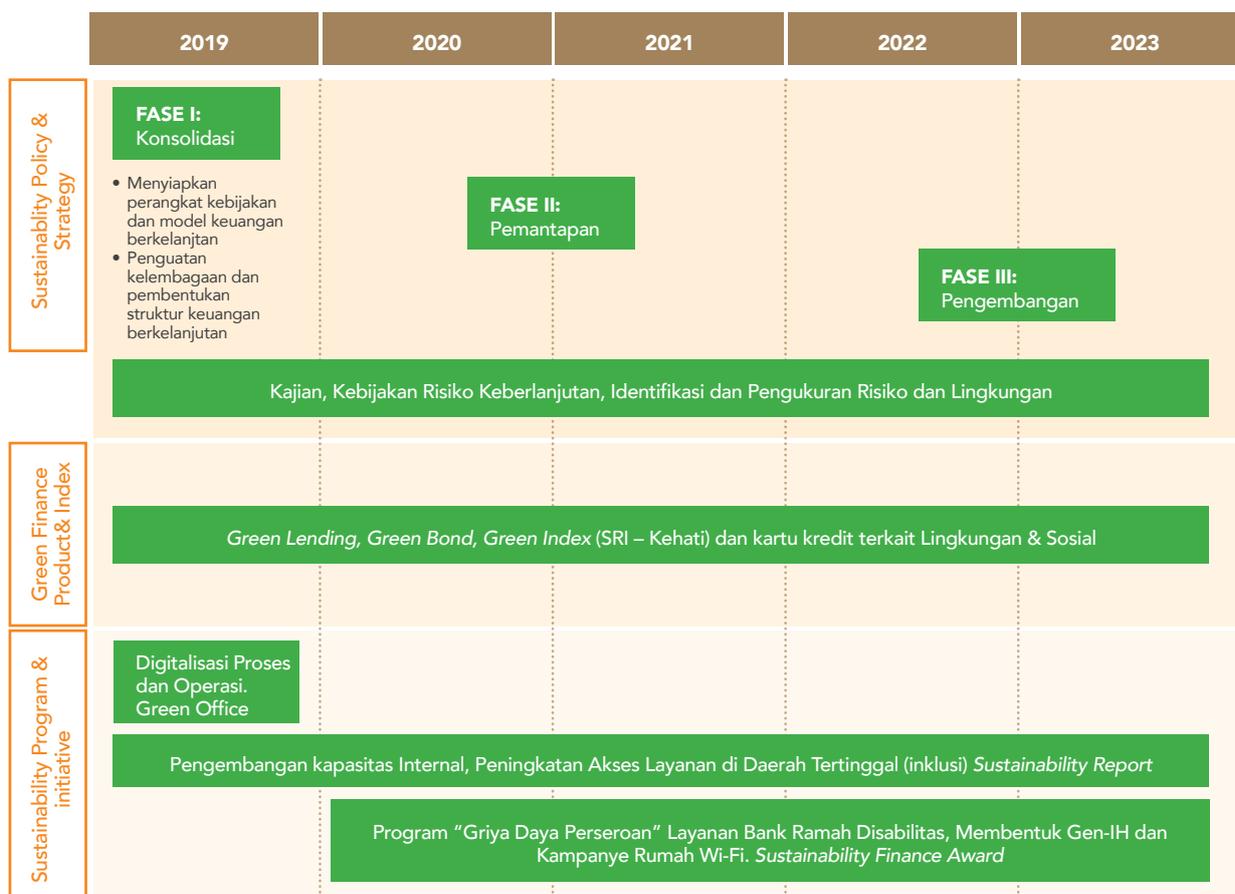
1	2	3	4	5	6
Memperkuat kebijakan dan praktik pengelolaan program CSR yang memperhatikan aspek 3P ( <i>People, Planet, Profit</i> ) dengan kemitraan unsur ABCG ( <i>Academy, Business, Community and Government</i> )	Pengembangan strategi komunikasi keuangan berkelanjutan berbasis digital dengan melibatkan generasi milenial	Penguatan kebijakan manajemen risiko melalui penguatan kebijakan dan program melalui penyusunan <i>sustainability policy and strategy</i>	Pengembangan produk dan layanan perbankan melalui pembiayaan perumahan, konsumsi dan UMKM yang memperhatikan aspek lingkungan dan sosial untuk memperkuat portofolio	Pengembangan operasional perbankan berkelanjutan melalui penerapan konsep <i>green office</i> dan pengadaan berkelanjutan	Penguatan kapasitas lembaga melalui penataan kelembagaan dan pengembangan kapasitas sumber daya

Sesuai dengan Lampiran 1 POJK No.51/POJK.03/2017 pada Bagian Ringkasan Eksekutif, yang mengatur perlu adanya pegawai, pejabat atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, maka Perseroan menetapkan *Corporate Secretary Division* sebagai penanggung jawab pelaksanaan RAKB 2019-2023. Divisi ini bertugas melaksanakan supervisi terhadap pelaksanaan seluruh program keuangan berkelanjutan dan menugaskan pelaksanaan program kepada divisi-divisi lain yang terlibat. Tugas dan wewenang *Corporate Secretary*

*Division* adalah:

- Mengarahkan seluruh aspek penyelenggaraan program keuangan berkelanjutan agar sesuai dengan target yang akan dicapai.
- Menetapkan strategi dan implementasi program komunikasi korporat untuk berbagai program keuangan berkelanjutan agar reputasi Bank terjaga dengan baik.
- Mengoordinasi, memonitor, dan mengevaluasi seluruh aspek penyelenggaraan program keuangan berkelanjutan.

## Roadmap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bank Perseroan tahun 2019-2023



RAKB 2019-2023 memuat program keuangan berkelanjutan jangka panjang Perseroan dalam melaksanakan keuangan berkelanjutan yang terdiri dari tiga inisiatif utama yaitu Menyiapkan Perangkat Kebijakan dan Model Keuangan Berkelanjutan, Penguatan Kelembagaan, Pembentukan/Pengorganisasian Keuangan Berkelanjutan, serta Program dan Inisiatif Keberlanjutan.

Perseroan mengintegrasikan pengembangan keuangan berkelanjutan dengan tema Strategi Transformasi dan inisiatif yang telah ada dan bersesuaian dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Antara lain, digitalisasi KPR dan produk-produk pembiayaan inklusif yang meliputi pembiayaan KPR Mikro bagi masyarakat berpendapatan tidak tetap, peningkatan akses layanan keuangan perbankan di 17 daerah tertinggal, layanan inklusif bagi nelayan dan penyandang disabilitas, serta pembiayaan konstruksi ramah lingkungan. Dari sisi pendanaan, Perseroan juga merencanakan perolehan pendanaan hijau melalui instrumen keuangan berbasis obligasi berwawasan lingkungan atau *green bond* di masa depan.

## Penerapan Prinsip-Prinsip Keuangan Berkelanjutan

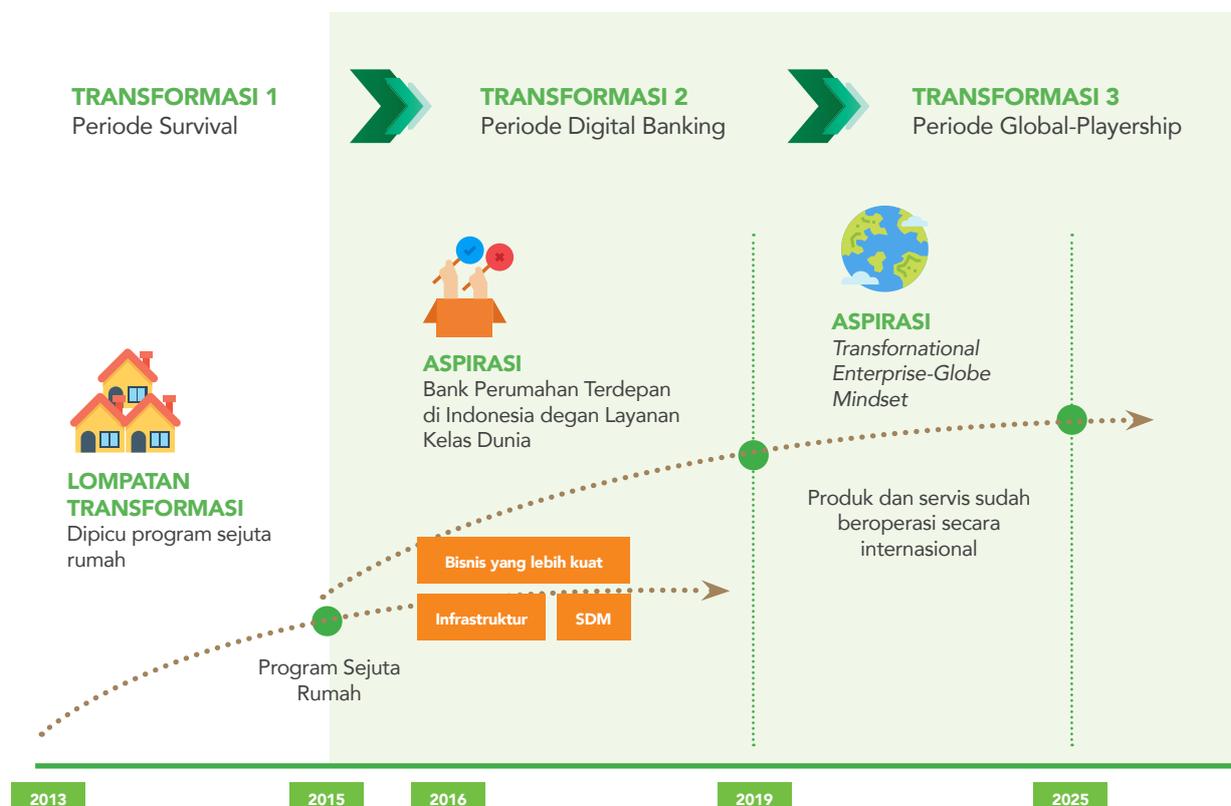
Prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan. Peraturan ini memuat tujuh prinsip yang telah diterapkan ke dalam aktivitas bisnis Perseroan dan akan terus dikembangkan bersamaan dengan pelaksanaan RAKB.

<b>Prinsip Investasi Bertanggung Jawab dan Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan</b>	Kebijakan kredit ramah lingkungan, yaitu penilaian kredit yang memperhatikan hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) sebelum memutuskan memberi kredit kepada suatu proyek. Kebijakan ini telah dituangkan dalam Surat Edaran No.17/DIR/CMLD/2016 tanggal 31 Maret 2016 perihal <i>Standard Operating Procedure Commercial Loan</i> butir 4.1.3.3 yaitu "Upaya Kelayakan Lingkungan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup (UKL/UPL) dan/atau Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) apabila diprasyaratkan oleh Pemda setempat, atau diprasyaratkan dalam Ijin Lokasi atau Surat Ijin Penggunaan Peruntukkan Tanah". Selain AMDAL, Perseroan juga melakukan pemantauan langsung ke lapangan untuk memastikan bahwa debitur atau developer telah memenuhi persyaratan lingkungan.
<b>Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan,</b>	Akselerasi transformasi <i>digital banking</i> sebagai strategi dalam mendukung pertumbuhan bisnis Perseroan sekaligus bentuk inisiatif Perseroan dalam meminimalkan dampak negatif kepada lingkungan melalui penghematan penggunaan kertas ( <i>paperless</i> ). Inisiatif-inisiatif yang dilakukan yaitu dengan menyinergikan <i>digital banking</i> dengan produk unggulan Perseroan. Aplikasi <i>iflow</i> yaitu aplikasi surat-menyerurat yang terdistribusi langsung secara daring. Aplikasi <i>iflow</i> merupakan aplikasi surat menyerurat lintas divisi dan atau lintas cabang yang pendistribusiannya terstruktur. Selain memiliki keunggulan dalam pendistribusian surat menyerurat secara terstruktur, aplikasi ini juga memiliki manfaat lain di antaranya yaitu adanya kecepatan waktu dalam alur distribusi surat menyerurat, adanya pemantauan dokumen atau surat yang telah terkirim, dan dapat mengurangi penggunaan kertas ( <i>paperless</i> ) karena memo surat tidak perlu dicetak. Aplikasi ini telah diimplementasikan di Kantor Pusat Perseroan sejak tahun 2011. Selain itu juga dalam berbisnis Perseroan menggunakan aplikasi salah satunya juga telah menyinergikan <i>digital banking</i> dengan produk unggulan Perseroan yaitu KPR melalui adanya layanan Portal BTN Properti.
<b>Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas</b>	Melaksanakan Program BUMDes dan Kewirausahaan Petani yang diinisiasi oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) menggandeng Kementerian Pertanian, Kementerian BUMN, dan Perbankan untuk memodali usaha BUMDes sehingga mendorong masyarakat desa dalam mengelola ekonomi secara otonom.
<b>Prinsip Tata Kelola</b>	Mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam prinsip TARIF ( <i>Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, dan Fairness</i> ) serta mematuhi peraturan yang berlaku dari mulai peraturan terkait ketenagakerjaan, kerahasiaan data nasabah, pengelolaan limbah, hingga pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan yang sesuai dengan peraturan.
<b>Prinsip Inklusif</b>	Menghadirkan produk perbankan yang inklusif dan berkelanjutan melalui Layanan TCASH-Perseroan Cermat, penyediaan fasilitas KPR bagi pekerja informal (KPR Perseroan bagi Mitra Gojek dan KPR Perseroan Mikro untuk asosiasi dan komunitas), pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui skema KUMK dan KUR (Kredit Usaha Rakyat), pengembangan layanan <i>digital banking</i> , dan berbagai program literasi keuangan.
<b>Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi</b>	Melakukan pendekatan kepada Regulator dan Pemerintah Daerah untuk mempermudah izin membangun rumah dan bangunan dan juga melakukan pendekatan dengan Badan Pertahanan Nasional (BPN) dan kolaborasi dengan mahasiswa dari 25 Universitas di Indonesia dalam program pelatihan Literasi <i>Property Entrepreneurship</i> yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam membangun bisnis properti.
<b>Prinsip Komunikasi yang Informatif</b>	Melalui Laporan Keberlanjutan, semua informasi yang dilaporkan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan telah memadai, jelas, akurat, dapat dipertanggung jawabkan, dan dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan.

Dalam menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, Perseroan menggunakan berbagai acuan berkelas dunia dan telah diterapkan secara global. Acuan tersebut adalah:

- Roadmap Keuangan Berkelanjutan 2015-2019 dan POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan
- UNEP-FI (*United Nations Environment Programme - Finance Initiative*)
- IFC's (*International Finance Corporation*) *Sustainability Framework*
- GRI (*Global Reporting Initiative*) *Standards*
- Standar ISO 26000
- SDGs (*Sustainable Development Goals*)
- UU No 40/2007 tentang Perseroan Terbatas yang memberikan kewajiban bagi perusahaan untuk melakukan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dan UU No 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup

## Transformasi Strategis Perseroan



Sejak 2013 Perseroan mulai menjalankan tiga tahap transformasi menuju *leading housing bank* dan *world class banking*. Dengan tiga tahap transformasi tersebut, Perseroan ditargetkan dapat menjadi bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan dengan kualitas layanan berkualitas global. Terdapat tiga tema transformasi yang dilakukan Perseroan, yakni transformasi bisnis, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang dilakukan secara simultan. Untuk melaksanakan transformasi bisnis perbankan tersebut, Perseroan membagi dalam tiga tahapan: *pertama*, tahapan *survival transform* yang sudah dilalui pada 2013-2015; *kedua*, tahapann *digital banking* yang dijalankan sejak 2015; dan, *ketiga*, tahapan *global partnership transform* agar Perseroan mampu menghadapi persaingan global yang telah dimulai di tahun 2019.

Kegiatan pengembangan yang dilakukan Perseroan meliputi:

1. Penguatan Bidang Bisnis: *Consumer Banking* dan *Commercial Banking*  
Strategi penguatan bisnis dilakukan berdasarkan segmentasinya. Di segmen konsumen, arah pengembangan bisnis yang dilakukan adalah memperkuat posisi KPR di segmen *mass* dan memperluas layanan *digital banking*. Sementara itu, di segmen komersial pengembangan bisnis difokuskan untuk meningkatkan pasokan perumahan dan pemetaan *value chain* nasabah.

Perluasan pendanaan berbasis KPR serta mempererat kerja sama dengan berbagai instansi merupakan inisiatif yang dilakukan untuk meningkatkan CASA di segmen komersial.

2. Penguatan Infrastruktur  
Sesuai dengan arah kebijakan bank, penguatan pilar infrastruktur ditujukan untuk mendukung tahapan transformasi dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Penguatan pilar tersebut difokuskan pada:
  - a. Transformasi infrastruktur yang difokuskan untuk meningkatkan kapabilitas Teknologi Informasi (TI) dalam mendukung implementasi *digital banking*, digitalisasi proses dan *big data analytics*.
  - b. Penguatan pilar-pilar GCG dengan menerapkan *governance, risk and compliance* secara terintegrasi.
3. Penguatan Sumber Daya Manusia  
Penguatan sumber daya manusia dilakukan dengan memperkuat sepuluh *building block* dan meningkatkan kapabilitas SDM sebagai agen implementasi transformasi.

Kini Perseroan telah sukses melewati tahap pertama transformasi dan tahap kedua *digital banking*, dan dengan antusias sedang melaksanakan tahap ketiga dengan tema utama *global partnership transform* yang dimulai pada tahun 2019.

Perseroan akan melanjutkan proses transformasi strategis dengan menetapkan 5 fokus utama dalam rangka memperkuat dan mengembangkan bisnis yaitu

1. Culture and Productivity Improvement,  
Menegakkan integritas dan menghindari terjadinya conflict of interest serta peningkatan kompetensi yang berbasis kinerja.
2. Enhancing the platform for future growth  
Melaksanakan Business Process Improvement secara konsisten pada proses bisnis utama (funding, lending dan fee-based income).
3. New business models for Retail and Wholesale  
Funding to reduce cost of funding  
Rekomposisi dana wholesale dan membangun strategi funding dengan fokus peningkatan Dana Pihak Ketiga melalui pengembangan dana murah berbasis transaksional.
4. Digitize Digitalize and Automate  
Melaksanakan digitalisasi proses secara optimal dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas dan proses bisnis yang berkualitas.
5. Partnerships and building ecosystem in the property and housing sector  
Melaksanakan inisiatif partnership, pertumbuhan anorganik dan membangun Digital Bank serta Mortgage Ecosystem.

## Implementasi RAKB 2019

Sebagai bentuk kepatuhan terhadap POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan untuk Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, Perseroan telah mengimplementasikan RAKB per 1 Januari 2019. Uraian tentang pelaksanaan RAKB 2019 adalah sebagai berikut:

### Dampak Implementasi Strategi RAKB Bank BTN

Kebutuhan penerapan RAKB menjadi penting dalam Keberlanjutan Usaha Bank BTN yang menerapkan konsep

keseimbangan antara *People, Planet, dan Profit*. Adapun manfaat penerapan RAKB bagi stakeholder, Perseroan, masyarakat dan pemerintah adalah sebagai berikut:

- Bagi Bank:
  - a. Meningkatkan Brand Image dan reliabilitas produk perusahaan
  - b. Penguatan ketahanan (strengthening resilience) karena Perusahaan telah mengelola semua risiko (ekonomi, sosial dan lingkungan) dengan lebih tepat
- Bagi Stakeholder:
 

Meningkatkan reputasi dan kepercayaan pemegang saham (shareholder) dan pemangku kepentingan (stakeholder)
- Bagi Masyarakat:
  - c. Meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat
  - d. Meningkatkan Ekonomi dan taraf hidup masyarakat
- Bagi Pemerintah
  - a. Mendukung program pemerintah dalam penguatan inklusi dan literasi keuangan
  - b. Mendukung sasaran pembangunan sektor unggulan dan prioritas yang ditetapkan Pemerintah
  - c. Mendukung pembangunan infrastruktur TOD dan Pengembangan Pariwisata

### Rekapitulasi Pelaksanaan RAKB 2019

Perseroan menepatkan 9 (sembilan) program RAKB 2019 dan telah berupaya secara maksimal untuk mewujudkannya. Walau demikian, sebagaimana program baru, terdapat sejumlah hambatan di lapangan sehingga belum semua program tersebut dapat diwujudkan secara optimal. Pencapaian program RAKB dan hambatannya selama tahun 2019 adalah sebagai berikut:

**Tabel Pencapaian Persentase Pelaksanaan RAKB per 31 Desember 2019**

No.	Uraian Target	Pencapaian per 31 Desember 2019	Selisih (Gap) Target
1	Sustainability Policy dan Strategy	85%	-15%
2	Penguatan Kelembagaan	100%	0%
3	Pengembangan Kompetensi SDM	90%	-10%
4	Digitalisasi KPR	100%	0%
5	Pembiayaan Masyarakat non-Bankable	100%	0%
6	Peningkatan Inklusi Keuangan	100%	0%

**Tabel Pencapaian Persentase Pelaksanaan RAKB per 31 Desember 2019**

No.	Uraian Target	Pencapaian per 31 Desember 2019	Selisih (Gap) Target
7	Konstruksi Ramah Lingkungan	100%	0%
8	Strategi Komunikasi Keuangan Berkelanjutan	70%	-30%
9	Penyusunan Sustainability Report	90%	-10%

Perseroan telah melakukan evaluasi terkait belum tercapainya semua program RAKB 2019. Berdasarkan evaluasi tersebut, terdapat 3 hambatan utama yang muncul dalam mengimplementasikan RAKB, yang berasal dari faktor internal sehingga memerlukan penguatan dan peningkatan kapasitas internal Perseroan. Hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel Hambatan Pelaksanaan RAKB 2019**

Sumber Daya Manusia	Standar Procedure Operasional	Coordination & Passionate
Penunjukkan Person in Charge (PIC) masing-masing Divisi yang terkait dengan RAKB belum ada	Standar Operational Procedure yang mengatur RAKB di Internal Bank BTN belum ada	Engagement Divisi terhadap pelaksanaan implementasi RAKB perlu diperkuat
Pengembangan Kompetensi dan skill SDM pengelola RAKB perlu ditingkatkan	Belum dilakukannya penyesuaian PMS/ SE Divisi yang terkait dengan Program – Program RAKB	Koordinasi antara masing-masing PIC Divisi untuk tiap-tiap Program RAKB perlu ditingkatkan
Struktur Organisasi pengelola RAKB perlu didefinisikan lebih jelas dari sisi ruang lingkup tugas dan tanggung jawab	Masih dilakukan pembahasan perihal level Aturan/ Kebijakan RAKB di Internal BTN, apakah setingkat PMS/KD/SE	Diperlukan monitoring tugas masing-masing PIC Divisi yang ditunjuk pelaksanaan tugas RAKB

Berdasarkan evaluasi tersebut, Perseroan telah merumuskan berbagai usulan perbaikan strategis agar target-target RAKB 2019 yang telah ditetapkan bisa tercapati. Usulan perbaikan strategis tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel Usulan Perbaikan Strategis RAKB 2019**

Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia	Pembentukan KPI Khusus RAKB	Penyesuaian SOP Divisi terkait dengan RAKB	Dukungan IT & Infrastruktur
Memenuhi kebutuhan SDM RAKB baik dalam Tim Task Force/ Department maupun PIC masing-masing Divisi	Pembuatan KPI sebagai alat melakukan monitoring strategi RAKB yang telah ditetapkan	Pembuatan Pedoman Pokok Pelaksanaan RAKB di Bank BTN	Dukungan Infrastruktur (ATM, Internet, Mobile banking, sarana pasarana) yang mendukung RAKB
Meningkatkan Skill/ kompetensi SDM Pengelola RAKB dan Tim Task Force	KPI melekat pada Tim Task force atau PIC Divisi yang ditunjuk	Penyesuaian PMS/ SPO Divisi terkait dengan RAK	Penyesuaian Sistem IT Loan (Pemrosesan kredit) terkait dengan program RAKB
Divisi yang terlibat : HCOD, HCMD, TMO, SPD, CSD, ERMD, CRD, PPD, CMGD, LCD, CMLD, SMLD, ITPD, ITOD	Divisi yang terlibat : SPD, TMO, HCMD	Divisi yang terlibat : PPD, CMGD SPD, CSD, ERMD, CRD	Divisi yang terlibat : ITOD, ITPD, CMLD, SMBD, CLSD, SPD, CSD

## RAKB 2020

### Fokus Utama dan Inisiatif Startegi RAKB 2020

Bank BTN telah menyusun Road Map Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan periode 2020 – 2024 yang terbagi menjadi 3 fase :

1. Konsolidasi
2. Pemantapan
3. Pengembangan

Fase I : Konsolidasi 2019-2020

- Menyiapkan perangkat, kebijakan dan Model Keuangan Berkelanjutan
- Penguatan Kelembagaan atau Pembentukan/Pengorganisasian Keuangan Berkelanjutan

Fase II : Pemantapan 2020

- Penguatan SDM Keuangan Berkelanjutan & pengembangan kapasitas internal
- Menyusun Kebijakan Teknis Keuangan Keberlanjutan
- Penguatan Relasi, Komunikasi, dan Sosialisasi Keuangan Berkelanjutan

### 9 PROGRAM UTAMA:

1. Perancangan dan Penyusunan Sustainability Policy dan Strategy
2. Penguatan Kelembagaan, Pembentukan/Pengorganisasian Keuangan Berkelanjutan
3. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi SDM terkait Keuangan Berkelanjutan
4. Pengembangan Digitalisasi Perbankan
5. Penyaluran Pembiayaan kepada Masyarakat Non-Bankable tetapi Feasible
6. Peningkatan Inklusi Keuangan
7. Pembiayaan Konstruksi Ramah Lingkungan
8. Pelaksanaan Strategi Komunikasi Keuangan Berkelanjutan
9. Penyusunan Sustainability Report

### AKTIVITAS 2020 :

No.	Target Kegiatan Prioritas	Indikator Keberhasilan
1	Melakukan Kajian Integrasi risiko lingkungan dan Sosial ke dalam Kebijakan Bank (INISIATIF 1)	Adanya hasil kajian Integrasi risiko sosial dan lingkungan ke dalam Kebijakan Bank
2	Peningkatan Pembiayaan UMKM (INISIATIF 1)	Peningkatan pembiayaan kepada UMKM sebesar 5%
3	TJSL untuk pembangunan / renovasi rumah yang berkelanjutan (INISIATIF 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovasi Sarana untuk menjadi Rumah Sehat sebanyak 15 unit rumah</li> <li>• Renovasi 5 homestay</li> <li>• Penyediaan elektrifikasi di daerah perbatasan sebanyak 400 rumah</li> </ul>
4	Penyediaan Sarana dan Prasarana Gedung yang ramah lingkungan (INISIATIF 1)	Perluasan kawasan biopori sebanyak 20 Titik
5	Mengkomunikasikan Keuangan Berkelanjutan kepada pihak eksternal dan internal (INISIATIF 1)	Adanya 3 Pemberitaan di media massa (eksternal) dan media internal terkait Keuangan Berkelanjutan
6	Membentuk tema budaya yang berhubungan dengan Keuangan Berkelanjutan (INISIATIF 1)	Adanya tema budaya yang berhubungan dengan Keuangan berkelanjutan

No.	Target Kegiatan Prioritas	Indikator Keberhasilan
7	Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi SDM terkait Keuangan Berkelanjutan (INISIATIF 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terlaksananya pelatihan/ sosialisasi keuangan berkelanjutan kepada 70% pegawai</li> <li>• Terdapat 100 pengembang baru di bidang properti</li> </ul>
8	Pengembangan Digitalisasi Layanan/ Produk Perbankan (INISIATIF 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan penggunaan Transaksi Non Tunai sebesar 5 %</li> <li>• Peningkatan pembukaan Rekening Tabungan BTN Siap sebesar 5%</li> </ul>
9	Penyediaan pembiayaan kepada komunitas sektor informal (INISIATIF 4)	Peningkatan pembiayaan kepada komunitas sektor Informal sebesar 5 %
10	Peningkatan Akses Layanan Keuangan Perbankan di Daerah Tertinggal (INISIATIF 5)	Meningkatnya akses poin layanan keuangan menjadi 19 daerah tertinggal
11	Penyaluran Kredit Komersial yang mendukung Pembangunan Berkelanjutan (INISIATIF 6)	Terdapat penambahan 1 pembiayaan proyek Transit Oriented Development

## Perseroan dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan



**“Mewujudkan kota dan pemukiman yang inklusif, aman, tangguh dan berkelanjutan”**

Indonesia berkomitmen untuk mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Komitmen itu dikuatkan dengan keluaran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Selanjutnya, untuk mengimplementasikan Perpres tersebut, Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas selaku Koordinator Pelaksana TPB/SDGs Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas Nomor 7 Tahun 2018 tentang Koordinasi, Perencanaan, Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Sebagai cita-cita nasional, SDGs memerlukan dukungan dan partisipasi dari segenap pemangku kepentingan di Indonesia, termasuk dari korporasi, seperti Bank Tabungan Negara. Dukungan dari kalangan industri perbankan sangat penting karena dari lembaga jasa keuangan inilah, pembiayaan pembangunan bersumber. Perseroan berpartisipasi dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), terutama SDG poin 11 yaitu membangun kota dan pemukiman yang

layak, aman, dan terjangkau bagi semua orang pada tahun 2030 melalui produk pembiayaan kepemilikan rumah bagi masyarakat. Partisipasi tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, dan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Perseroan mengembangkan produk-produk kredit kepemilikan rumah (KPR) yang layak dan terjangkau bagi semua orang, termasuk

- KPR BTN Mikro yang hanya diperuntukkan bagi mereka yang berpenghasilan rendah dan bekerja di sektor informal seperti pedagang kaki lima, pedagang di pasar tradisional, nelayan, hingga petani.
- KPR Mikro *Academy Business Community Government* atau ABCG yang menasar Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR).
- KPR Bersubsidi dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi MBR dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun.

## KPR BTN Bersubsidi, Cara Mudah Memiliki Rumah



KPR Bersubsidi adalah program kepemilikan rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun. Dalam hal ini, Bank Tabungan Negara merupakan salah satu penyalur program tersebut, yang diimplementasikan melalui produk KPR BTN Bersubsidi. Produk ini layak dipilih karena memiliki berbagai keunggulan yaitu:

- Uang muka ringan, mulai dari 1%
- Suku bunga 5% tetap
- Jangka waktu hingga 20 tahun
- Subsidi bantuan uang muka sebesar Rp4juta rupiah\* (khusus rumah tapak)
- Bebas premi asuransi dan PPN
- Jaringan kerjasama yang luas dengan developer di seluruh Indonesia.

Keterlibatan Perseroan dalam menyalurkan KPR BTN Bersubsidi merupakan salah satu bentuk dan dukungan terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Program ini setidaknya mencakup 4 (empat) tujuan SDGs, yaitu:

- **Tujuan ke-6 Air Bersih dan Sanitasi Layak**  
KPR BTN Bersubsidi menyediakan rumah yang layak huni dan dilengkapi fasilitas MCK (Mandi, Cuci, Kakus). Fasilitas ini akan mendorong penghuninya untuk berperilaku bersih sehingga tercipta keadaan yang baik di bidang kesehatan, terutama kesehatan masyarakat.
- **Tujuan ke-7 Energi Bersih dan Terjangkau**  
KPR BTN Bersubsidi menyediakan rumah dengan sumber penerangan berupa energi listrik dengan harga langganan terjangkau karena tarifnya disesuaikan dengan kemampuan penghuninya sebagai MBR
- **Tujuan ke-10 Berkurangnya Kesenjangan**  
KPR BTN Bersubsidi turut membantu mengurangi *backlog* perumahan, apalagi program ini bekerjasama dengan developer di seluruh Indonesia. Syarat kepemilikannya pun sangat mudah: bebas premi asuransi dan PPN, subsidi bantuan uang muka Rp4 juta –khusus rumah tapak; uang muka ringan, mulai 1%; suku buka 5% tetap; dan jangka waktu hingga 20 tahun
- **Tujuan ke-11 Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan**  
KPR BTN Bersubsidi disediakan untuk MBR tanpa membedakan suku, agama, ras dan sebagainya. Pembangunannya mengutamakan kaidah permukiman yang inklusif, bukan eksklusif. Dengan penciptaan kondisi seperti itu, diharapkan kompleks KPR BTN Bersubsidi terjaga kebersamaannya, keamanannya dan ketangguhannya sehingga kompleks dan penghuninya terus bertahan dan berkelanjutan.

## Kontribusi Perseroan Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan



Berdasarkan pemetaan kegiatan dan program-program yang dilakukan selama ini, dari 17 tujuan pembangunan berkelanjutan, Perseroan berpartisipasi untuk mewujudkan 13 tujuan sebagai berikut:

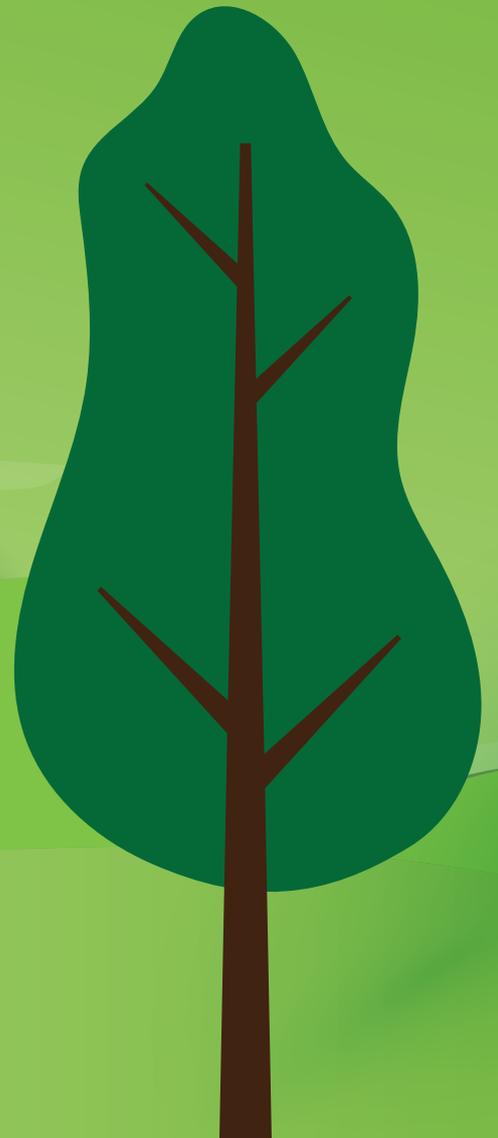
SDGs	Deskripsi	Kontribusi Perseroan
1. Tanpa Kemiskinan	Mengakhiri kemiskinan dalam segala bentuk di manapun	Perseroan membuka lapangan pekerjaan yang sifatnya terbuka untuk siapapun, tanpa membedakan suku, agama dan ras (SARA). Dengan bekerja di Perseroan, maka pegawai memperoleh penghasilan yang bisa digunakan untuk mencukupi kebutuhannya sehari-hari sehingga terhindar dari kemiskinan.
2. Tanpa Kelaparan	Menghilangkan kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan gizi yang baik, serta meningkatkan pertanian berkelanjutan.	Perseroan mendonasikan bahan makanan pokok dan menggelar pasar murah di beberapa titik wilayah di Indonesia untuk membantu akses pangan bagi masyarakat yang membutuhkan.
3. Kehidupan Sehat Sejahtera	Menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk semua usia.	Melalui program Bina Lingkungan, Perseroan membantu prasarana air bersih dan sanitasi untuk meningkatkan kesehatan.
4. Pendidikan Berkualitas	Menjamin kualitas pendidikan yang inklusif dan merata serta meningkatkan kesempatan belajar sepanjang hayat untuk semua.	Melalui program Bina Lingkungan, Perseroan membantu kegiatan Pendidikan di berbagai bidang, termasuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan Siswa Mengenal Nusantara</li> <li>• Pemberian Beasiswa Pendidikan</li> <li>• Penyediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan Sekolah</li> </ul>
5. Kestaraan Gender	Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan kaum perempuan.	Perseroan membuka kesempatan yang luas bagi perempuan untuk berkarya dan berkarier dengan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penciptaan Lapangan Pekerjaan yang Berkelanjutan dan tanpa Diskriminasi</li> <li>• Penghapusan Praktik Kerja Paksa, Pekerja Anak, dan Diskriminasi</li> <li>• Kesetaraan dalam Pemberian Remunerasi dan Kesejahteraan Pegawai</li> </ul>
6. Air Bersih dan Sanitasi Layak	Menjamin ketersediaan serta pengelolaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua	Melalui berbagai program pembiayaan perumahan, Perseroan turut menyediakan akses/ketersediaan air bersih dan sanitasi yang bisa dimanfaatkan oleh seluruh pemilik rumah. Penyediaan air bersih dan sanitasi juga menjadi salah satu program Bina Lingkungan Perseroan, terutama pada saat musim kemarau.
7. Energi Bersih dan Terjangkau	Menjamin akses energi yang terjangkau, andal, berkelanjutan, dan modern untuk semua.	Melalui program Bina Lingkungan, Perseroan membantu kegiatan elektrifikasi di daerah-daerah yang belum dialiri listrik.
8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi	Meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, kesempatan kerja yang produktif dan menyeluruh, serta pekerjaan yang layak untuk semua	Melalui Program Kemitraan, Perseroan memfasilitasi dana bergulir untuk pengembangan UMKM di Indonesia, termasuk kerja sama dengan BUMN Hadir untuk Negeri, termasuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengembangan Ekonomi Kerakyatan Melalui Balai Ekonomi Desa (Balkondes)</li> <li>• Program BUMDes dan Kewirausahaan Pertanian</li> <li>• Tabungan Perseroan SimPel (Simpanan Pelajar)</li> <li>• Pelatihan Literasi <i>Property Entrepreneurship</i></li> </ul>
10. Berkurangnya Kesenjangan	Mengurangi kesenjangan intra dan antar negara	Keberadaan Perseroan yang tersebar ke seluruh pelosok Indonesia membuka lapangan kerja dan membantu warga setempat untuk mampu memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, kesenjangan pendapatan antar-penduduk yang selama ini menjadi masalah global bisa bisa diperkecil.

SDGs	Deskripsi	Kontribusi Perseroan
11. Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan	Menjadikan kota dan permukiman inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan.	Menyediakan produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) merupakan dukungan BTN terhadap Program Pemerintah Sejuta Rumah termasuk bagi masyarakat termasuk masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki tempat tinggal yang aman dan terjangkau, serta kegiatan Bina Lingkungan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan dan Penataan Jalan</li> <li>• Pembangunan Ruang Ibadah di Berbagai Wilayah Indonesia</li> </ul>
12. Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab	Menjamin pola produksi dan konsumsi yang berkelanjutan.	Perseroan menggunakan digitalisasi layanan perbankan dan proses bisnis internal sehingga mengurangi pemakaian sumber daya alam dan produksi limbah dari kegiatan administrasi, termasuk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan TCASH-BTN Cermat</li> <li>• Pengembangan <i>Electronic Channel</i></li> </ul>
13. Penanganan Perubahan Iklim	Mengambil tindakan cepat untuk mengatasi perubahan iklim dan dampaknya.	Perseroan melakukan efisiensi energi di Gedung kantor pusat dan ikut serta dalam acara tahunan <i>Earth Hour</i> untuk meningkatkan kesadaran efisiensi energi.
15. Ekosistem Daratan	Melindungi, merestorasi dan meningkatkan pemanfaatan berkelanjutan ekosistem daratan, mengelola hutan secara lestari, menghentikan penggurunan, memulihkan degradasi lahan, serta menghentikan kehilangan keanekaragaman hayati	Perseroan menetapkan pemenuhan AMDAL dalam pembangunan perumahan, termasuk menginisiasi program satu rumah satu pohon, serta melakukan konservasi lingkungan melalui program Bina Lingkungan



# LAPORAN DIREKSI

[102-14]





**PAHALA NUGRAHA MANSURY**

Direktur Utama

**Tahun 2019 menjadi catatan penting bagi perjalanan Bank BTN untuk dapat melakukan pembenahan di masa mendatang, dan tumbuh dari kompetensi intinya sebagai Bank Tabungan yang berfokus pada pembiayaan perumahan.**

Pemegang Saham dan Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Bank Tabungan Negara bisa melalui tahun 2019 yang penuh tantangan dengan baik. Transformasi yang dilakukan Perseroan sejak 2013 telah menumbuhkan spirit yang luar biasa bagi insan Bank Tabungan Negara sehingga terpacu untuk berkarya yang lebih baik. Tak hanya sukses mendukung program satu juta rumah yang dicanangkan pemerintah sejak 2015 lalu, Perseroan juga mampu bertahan sebagai bank dengan aset terbesar kelima di Indonesia, posisi yang diraih sejak tahun lalu.

Sejalan dengan tingginya tingkat kebutuhan perumahan, sebagai bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan, Perseroan berhasil membukukan total pertumbuhan kredit sebesar 7,59%, lebih tinggi dibandingkan rata-rata industri. Data Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan kredit perbankan secara nasional hanya tumbuh sebesar 6,08% pada 2019. Pencapaian itu menunjukkan bahwa program transformasi yang dijalankan Perseroan telah berada di jalur yang benar. Untuk itu, menjadi tugas bersama untuk meneruskan dan menjaga semangat transformasi tersebut agar bisa menopang pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan bagi Perseroan.

### **Kebijakan dan Strategi Keberlanjutan**

Keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*) merupakan kunci keberhasilan dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan, yaitu pembangunan yang menyelaraskan antara kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan. Sulit dimungkiri bahwa tanpa komitmen semua pihak untuk menerapkan keuangan berkelanjutan, maka pembangunan di Indonesia akan melanjutkan kecenderungan lama, yaitu lebih mementingkan aspek ekonomi, dan kurang peduli terhadap aspek sosial dan lingkungan.

Keuangan berkelanjutan di Indonesia diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan para pemangku kepentingan Industri Jasa Keuangan (IJK) pada tahun 2014, yang ditandai dengan peluncuran *Roadmap Sustainable Finance* pada 5 Desember 2014. *Roadmap* ini merupakan hasil kolaborasi OJK dengan Kementerian Lingkungan Hidup, yang berisi paparan rencana kerja program keuangan berkelanjutan untuk industri jasa keuangan di bawah pengawasan OJK.

Tiga tahun kemudian, OJK menerbitkan peraturan pelaksanaan keuangan berkelanjutan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Aturan ini menjadi dasar bagi seluruh IJK untuk menginisiasi program keuangan berkelanjutan di perusahaan masing-masing. Tujuan keuangan berkelanjutan adalah agar penyediaan sumber pendanaan yang dibutuhkan untuk pembangunan berkelanjutan dan pendanaan terkait perubahan iklim dalam jumlah yang memadai serta integrasi pengelolaan risiko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) dalam sistem keuangan.

Sesuai dengan bidang usaha Perseroan, keberlanjutan kami maknai sebagai peran aktif dalam penyediaan produk dan layanan keuangan untuk perumahan, termasuk kebutuhan perumahan subsidi untuk masyarakat menengah ke bawah serta melaksanakan kepedulian kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan. Misi keberlanjutan tersebut telah menjadi bagian dari misi Perseroan, yaitu dalam pembiayaan perumahan senantiasa "Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya." [4.a.1)]

Kebijakan konkret sesuai misi tersebut adalah Perseroan menyalurkan KPR Bersubsidi, yaitu program kepemilikan rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun. Dalam program ini, Perseroan menyalurkan melalui produk KPR BTN Bersubsidi. Produk ini layak dipilih karena memiliki berbagai keunggulan yaitu uang muka ringan, mulai dari 1%; suku bunga 5% tetap; jangka waktu hingga 20 tahun; subsidi bantuan uang muka sebesar Rp4juta rupiah (khusus rumah tapak); bebas premi asuransi dan PPN; serta wilayah ketersediaan rumahnya tersebar luas karena bekerjasama dengan developer di seluruh Indonesia.

Bagi Perseroan, keterlibatan Perseroan dalam menyalurkan KPR BTN Bersubsidi merupakan salah satu bentuk dan dukungan terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Program ini setidaknya mencakup 4 (empat) tujuan SDGs, yaitu Tujuan ke-6 Air Bersih dan Sanitasi Layak; Tujuan ke-7 Energi Bersih dan Terjangkau; Tujuan ke-10 Berkurangnya Kesenjangan; dan, Tujuan ke-11 Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan. [4.a.2)]

Komitmen dalam penyaluran KPR BTN Bersubsidi, hanya salah satu contoh penerapan laporan keuangan

berkelanjutan di Bank Tabungan Negara, sebagaimana diamanatkan dalam POJK No.51/POJK.02/2017, yang mulai berlaku bagi Bank Tabungan Negara sebagai Bank BUKU 3, per 1 Januari 2019. Selain KPR BTN Bersubsidi, Perseroan juga memiliki KPR Mikro sebagai produk keuangan yang inklusif, dan memungkinkan masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki rumah tinggal yang layak.

Keuangan berkelanjutan sebenarnya bukan hal yang asing bagi Perseroan. Sebab, prinsip-prinsip yang ada di dalamnya sesuai dengan visi dan misi Perseroan. Untuk menerapkan keuangan berkelanjutan, Perseroan akan mengoptimalkan kerja sama dan kemitraan dengan pemangku kepentingan yang terkait untuk mengembangkan portofolio dan integrasi pengelolaan risiko Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) yang tepat dan sesuai dengan sifat bisnis Perseroan. [4.a.3)]

Implementasi keuangan berkelanjutan dilakukan Perseroan dengan menerbitkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2019-2023, yang menjadi panduan bagi seluruh operasional perusahaan. RAKB memuat *Sustainability Policy & Strategy* (kebijakan dan penyesuaian struktur serta peran organisasi), penyesuaian dan peluncuran *Green Finance Product & Index*, serta pelaksanaan berbagai *Sustainability Program* dan *Initiatives*. Dengan menjalankan seluruh program dalam RAKB, pada tahun 2023, Perseroan optimistis menjadi bank terdepan dalam sektor perumahan dan mitra keuangan keluarga terpercaya yang menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan untuk bersama mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Selama tahun pelaporan, Perseroan telah menerapkan berbagai target program dalam RAKB tahun 2019 dan telah melakukan evaluasi atas pelaksanaan tersebut. Hingga akhir tahun 2019, pencapaian target-target tersebut adalah sebagai berikut: [4.a.4)]

No.	Uraian Target	Pencapaian per 31 Desember 2019	Selisih (Gap) Target
1	Sustainability Policy dan Strategy	85%	-15%
2	Penguatan Kelembagaan	100%	0%
3	Pengembangan Kompetensi SDM	90%	-10%
4	Digitalisasi KPR	100%	0%
5	Pembiayaan Masyarakat non-Bankable	100%	0%
6	Peningkatan Inklusi Keuangan	100%	0%
7	Konstruksi Ramah Lingkungan	100%	0%
8	Strategi Komunikasi Keuangan Berkelanjutan	70%	-30%
9	Penyusunan Sustainability Report	90%	-10%

Perseroan telah melakukan evaluasi untuk mengetahui penyebab terjadinya selisih (gap) antara target dan realiasi RAKB 2019. Berdasarkan evaluasi tersebut, terdapat 3 hambatan utama yang muncul dalam

mengimplementasikan RAKB, yang berasal dari faktor internal sehingga memerlukan penguatan dan peningkatan kapasitas internal Perseroan. [4.a.5]]

Sumber Daya Manusia	Standar Procedure Operasional	Coordination & Passionate
Penunjukkan Person in Charge (PIC) masing-masing Divisi yang terkait dengan RAKB belum ada	Standar Operational Procedure yang mengatur RAKB di Internal Bank BTN belum ada	Engagement Divisi terhadap pelaksanaan implementasi RAKB perlu diperkuat
Pengembangan Kompetensi dan skill SDM pengelola RAKB perlu ditingkatkan	Belum dilakukannya penyesuaian PMS/ SE Divisi yang terkait dengan Program – Program RAKB	Koordinasi antara masing-masing PIC Divisi untuk tiap-tiap Program RAKB perlu ditingkatkan
Struktur Organisasi pengelola RAKB perlu didefinisikan lebih jelas dari sisi ruang lingkup tugas dan tanggung jawab	Masih dilakukan pembahasan perihal level Aturan/ Kebijakan RAKB di Internal BTN, apakah setingkat PMS/KD/SE	Diperlukan monitoring tugas masing-masing PIC Divisi yang ditunjuk pelaksanaan tugas RAKB

## Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Perekonomian Indonesia tahun 2019 mengalami perlambatan dibanding tahun sebelumnya. Hal itu terjadi, antara lain, akibat perekonomian global tahun 2019 yang juga melambat. Perang dagang Amerika Serikat dan China merupakan salah satu faktor di balik perlambatan ekonomi dunia tersebut. Dengan kondisi seperti itu, Bank Indonesia memperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai 5,1%, turun dibanding tahun 2018, yang mencapai 5,17%. Proyeksi Bank Indonesia tersebut berada di bawah asumsi makro yang disampaikan pemerintah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2019, yaitu sebesar 5,3%. [5.c.3]]

Di tengah kondisi perekonomian nasional yang kurang menggembirakan itu, Perseroan mampu mencatatkan kinerja positif pada tahun 2019. Hal itu tidak terlepas dari komitmen insan Perseroan dalam menjalankan transformasi bisnis perusahaan, yang kini telah memasuki tahap ketiga yaitu periode *global-playership*, yaitu penerapan produk dan layanan yang dapat diakses secara internasional.

Spirit transformasi yang diikuti dengan penguatan aspek *prudent* bisnis mendorong pencapaian Perseroan, antara lain, realisasi total aset per 31 Desember 2019 sebesar Rp311,78 triliun, atau 93,67% dari RKAP 2019 sebesar Rp332,85 triliun. Dibandingkan pencapaian tahun 2018, aset Perseroan bertambah 1,74% dari Rp306,44 triliun. [5.b.1]] [5.b.2]]

Kebijakan BI melonggarkan pengaturan *Loan To Value (LTV)* dan *Financing To Value (FTV)* per 1 Agustus 2018, membawa dampak positif bagi Bank Tabungan Negara pada tahun 2019. Kredit dan pembiayaan yang disalurkan

Perseroan pada 2019 mencapai Rp255,80 triliun, naik dibandingkan tahun 2018, yang tercatat sebesar Rp237,76 triliun. Pencapaian tersebut adalah 99,29% dari RKAP 2019. Kenaikan tersebut disumbang oleh penyerapan kredit perumahan, yaitu KPR Subsidi dan KPR Non-Subsidi. [5.b.1]] [5.b.2]]

Selanjutnya, pada tahun pelaporan, Perseroan berhasil membukukan total pertumbuhan kredit sebesar 7,59% dibandingkan rata-rata industri. Data Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan kredit perbankan secara nasional hanya tumbuh sebesar 6,08% pada 2019. Penyaluran KPR dan pembiayaan pemilikan rumah (PPR) oleh Perseroan mencapai Rp255,80 triliun, naik 7,59% dari Rp237,76 triliun pada 2018. [5.b.1]] [5.b.2]]

Berkaitan dengan dukungan terhadap Program Sejuta Rumah, Perseroan menyalurkan kredit untuk 188.227 rumah. Realisasi tersebut terdiri dari penyaluran kredit subsidi untuk 151.166 unit rumah sebesar Rp19,27 triliun dan kredit non-subsidi untuk 37.061 unit rumah sebesar Rp12,50 triliun. [5.b.1]] [5.b.2]]

Dengan kinerja seperti itu, maka pada tahun pelaporan, Perseroan masih menjadi pemimpin pasar KPR di Indonesia dengan pangsa sebesar 40,31% (data per Juni 2019). Di segmen KPR subsidi Perseroan menguasai 91,55% dari total realisasi KPR *mass subsidized*. (data per September 2019). [5.b.2]]

Di tengah kompetisi yang kian ketat di industri perbankan, penerapan tata kelola (GCG) di lingkungan Perseroan telah menjadi kebutuhan guna mencapai tujuan untuk *Moving Beyond Corporate Governance to True Business Value*. Perseroan telah mengubah paradigma pelaksanaan tata kelola dari yang tadinya *compliance*

*driven* menjadi *value driven* pada semua proses bisnis Perseroan. Bukti bahwa peningkatan nilai perusahaan dapat dilakukan bersamaan dengan perbaikan praktik tata kelola yang berkesinambungan dapat dilihat dari kinerja bisnis Perseroan dan penilaian tata kelola, sejak 2014 skor *Corporate Governance Perception Index (CGPI)* dan *ASEAN CG Scorecards* konsisten meningkat paralel dengan pertumbuhan perusahaan.

Dari aspek lingkungan, penerapan keuangan berkelanjutan dilakukan Perseroan dengan melakukan berbagai penghematan sumber daya alam, seperti listrik, BBM dan air. Berdasarkan data yang diperoleh dari PT Binayasa Putra Batara, Unit Menara, sebagai pengelola Gedung Menara BTN, dibanding tahun sebelumnya, antara lain, Perseroan berhasil menghemat pemakaian air sebanyak 4.702 m<sup>3</sup>, atau 4,78% dari penggunaan air pada 2018.

Selain itu, penerapan pengelolaan risiko LST telah diterapkan pula oleh Perseroan sebagai langkah melaksanakan tanggung jawab pada penyaluran kredit melalui penyusunan Kebijakan Risiko Keberlanjutan, yang mencakup persyaratan izin lingkungan, pemantauan lahan, memasukkan persyaratan ramah lingkungan dalam pembiayaan konstruksi kelas menengah termasuk ketentuan ruang hijau dan penerapan kriteria bangunan hijau pada konstruksi serta penyusunan Daftar Pengecualian pada kegiatan yang berdampak negatif bagi lingkungan dan sosial.

Perseroan menyadari bahwa kehadirannya sebagai entitas bisnis adalah mencari keuntungan (*profit*) sebesar-besarnya. Namun demikian, di balik itu, Perseroan memiliki tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) sebagaimana diatur dalam undang-undang Perseroan Terbatas. Program TJSL dikelola secara konsisten oleh Perseroan melalui program *Corporate Social Responsibility* dan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.

Selama tahun pelaporan, Perseroan telah mencairkan pinjaman untuk program kemitraan bagi UMKM sebesar Rp21,672 miliar yang disalurkan untuk 278 mitra binaan. Penyaluran tersebut mencapai 100% dari rencana anggaran. Sementara itu, Realisasi penyaluran bantuan Program Bina Lingkungan sebesar Rp20,071 miliar, yang disalurkan kepada masyarakat di 34 provinsi melalui enam wilayah kerja Perseroan. Penyaluran ini mencapai 91,15% dari anggaran pada 2019 sebesar Rp22 miliar. [5.b.1)] [5.b.2)]

## Strategi Pencapaian Keuangan Berkelanjutan

Sesuai dengan RAKB, Perseroan berkomitmen untuk meningkatkan portofolio keuangan berkelanjutan. Fokus utama Perseroan adalah penyediaan produk yang inklusif dan berkelanjutan yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat termasuk bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Perseroan menyediakan produk KPR BTN Bersubsidi dan KPR BTN Mikro. Penyediaan produk tersebut sangat penting di saat angka *backlog* masih sangat tinggi.

Upaya Perseroan untuk mengurangi angka *backlog* juga dilakukan dengan menggandeng Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP Tapera). Bahkan, BTN siap menjadi mitra utama BP Tapera --lembaga yang dibentuk untuk menggantikan Badan Pertimbangan Tabungan Perumahan Pegawai Negeri Sipil (Bapertarum PNS) sesuai amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Tabungan Perumahan Rakyat. Bagi Perseroan, BP Tapera sangat tepat menjadi mitra BTN karena BTN juga memiliki lini bisnis yang lengkap di KPR subsidi. Misalnya, inovasi bisnis KPR yang telah dilakukan Perseroan dengan menciptakan KPR Mikro dengan sasaran MBR informal, seperti tukang ojek daring dan tukang bakso.

Selain melalui produk KPR dan menggandeng mitra strategis, Perseroan berperan dalam Program Keuangan Inklusif yang digagas OJK yaitu LAKU PANDAI, dengan *brand* "Griya BTN" yang memanfaatkan agen dengan dukungan teknologi informasi. Selain pembayaran, Griya BTN juga menyediakan fasilitas tabungan dan penarikan yang memanfaatkan produk Tabungan Perseroan Cermat. Selain itu Perseroan juga menyediakan produk tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) untuk mendorong kebiasaan menabung sejak usia sekolah.

Berbagai pencapaian tersebut di atas diraih setelah Perseroan berhasil melakukan pemetaan, pengkajian dan pengelolaan risiko terhadap kegiatan bisnis bank baik kredit dan simpanan dengan baik, serta adanya metode pemetaan tiap produk dan kegiatan/aktivitas untuk mengukur risiko sosial dan lingkungan. [5.c.1)]

Berbagai strategi yang diambil selama tahun 2019, yang akan diteruskan pada tahun 2020, merupakan kunci bagi Perseroan untuk meraih kinerja yang lebih baik lagi. Apalagi, pertumbuhan ekonomi global dan nasional tahun 2020 diperkirakan lebih baik dibanding tahun 2019. Bank Indonesia misalnya, meramalkan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai 5,1%, naik dibanding proyeksi tahun 2019 sebesar 5%. [5.c.3]

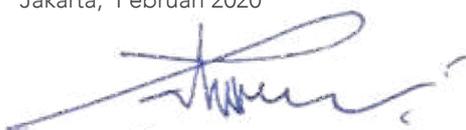
Perseroan meyakini bahwa di saat pertumbuhan ekonomi yang lebih baik, yang disertai dengan tingkat kebutuhan rumah yang terus meningkat termasuk di kalangan milenial, maka peluang untuk meraih kinerja yang lebih baik sangat terbuka lebar. Ditopang dengan berbagai berbagai inovasi layanan dan produk, Perseroan menargetkan untuk menjadi bank dengan pelayanan berstandar global, tapi tetap bercita rasa lokal. Inovasi yang sangat sesuai dengan kultur zaman milenial, antara lain, peluncuran aplikasi di ponsel pintar bersistem operasi Android bernama "BTN Property Mobile". Adanya aplikasi ini sangat memudahkan aksesibilitas nasabah, terutama generasi milenial dalam mengajukan Kredit Pemilikan Rumah. Perseroan optimistis, BTN Properti Mobile versi Android akan mampu menguasai pasar milenial, terutama bagi mereka yang belum memiliki hunian. [5.c.2]

Sulit dimungkiri bahwa perubahan pasar dan globalisasi menjadi dua tantangan yang dihadapi Perseroan sekaligus menjadi peluang dalam melaksanakan transformasi. Perseroan memiliki visi menjadi *Best Mortgage Bank in Southeast Asia* di tahun 2025, dengan memperkuat perannya menjadi integrator di bidang perumahan. Melalui 5 fokus utama dan 8 inisiatif strategi yang dicanangkan, Bank BTN membangun pondasi yang kokoh dalam mewujudkan strategi – strategi utama dalam Keuangan Berkelanjutan.

### Apresiasi Kami

Keberhasilan Perseroan melalui tahun 2019 yang penuh tantangan merupakan kerja sama dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, kami ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah terlibat dan memberikan dukungan sehingga Perseroan tetap tumbuh, berkembang dan berkelanjutan. Dukungan itu merupakan modal penting bagi Perseroan agar bisa memberikan layanan dan produk yang lebih baik lagi pada masa-masa mendatang.

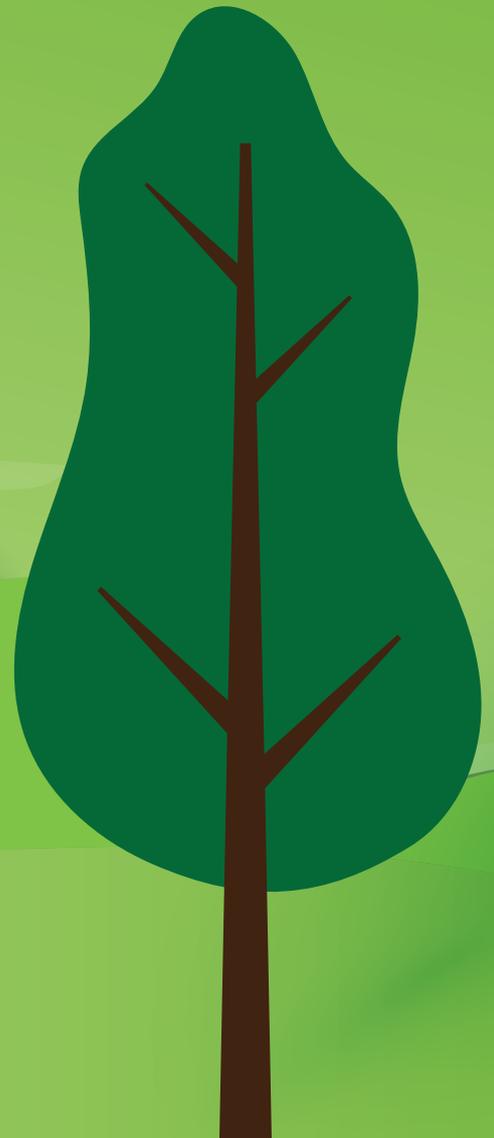
Atas Nama Direksi  
Jakarta, Februari 2020



**PAHALA NUGRAHA MANSURI**  
Direktur Utama



# TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN





Laporan keberlanjutan yang berada di tangan pembaca ini merupakan laporan kesebelas yang diterbitkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dan merupakan bagian tak terpisahkan dari Laporan Tahunan Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 2019. Walau terbit terpisah, namun keduanya merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi. Sejalan dengan prinsip berkelanjutan, kami berkomitmen untuk menerbitkan laporan serupa setahun sekali. Laporan sebelumnya terbit pada April 2019. [Pengungkapan 102-51, 102-52]

Penerbitan laporan ini merupakan komitmen dan kepatuhan Perseroan terhadap peraturan dan perundang-undangan, antara lain, Pasal 66 C, Undang-Undang No. 40/2007 tentang Perusahaan Terbatas, yang mewajibkan Perseroan Terbatas menyampaikan laporan kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dalam Laporan Tahunan. Selain itu, laporan ini juga untuk memenuhi Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 30/SEOJK.04/2016 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Dalam surat edaran tersebut, antara lain, mengatur tentang kewajiban perusahaan publik atau emiten menyertakan laporan mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan dalam laporan tahunan atau dalam sebuah laporan terpisah, seperti laporan keberlanjutan.

Penerbitan laporan ini sekaligus implementasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Bagi Perseroan yang masuk dalam kategori Bank Buku II, peraturan tersebut berlaku per 1 Januari 2019. Dalam Pasal 10 POJK Nomor 51/POJK.03/2017 disebutkan bahwa "LJK, Emiten dan Perusahaan Publik wajib menyusun Laporan Keberlanjutan."

Sesuai peraturan yang sama, yang dimaksud Laporan Keberlanjutan (*Sustainability Report*) adalah laporan yang diumumkan kepada masyarakat yang memuat kinerja ekonomi, keuangan, sosial, dan lingkungan hidup suatu LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam menjalankan bisnis berkelanjutan. Walau penerbitan laporan keberlanjutan baru diwajibkan setelah keluar POJK No.51/POJK.03/2017, namun Bank BTN telah menerbitkan laporan serupa sejak 2009. Kinerja ekonomi, keuangan, sosial dan lingkungan hidup beserta dampaknya yang disampaikan dalam laporan ini sekaligus menunjukkan peran serta dan dukungan Bank BTN terhadap pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), yang telah diadopsi Indonesia menjadi SDGs Indonesia (<http://sdgsindonesia.or.id/>). [102-50, 102-52]

Data keuangan dalam laporan ini menggunakan nominasi Rupiah, kecuali diindikasikan lain. Data keuangan yang kami sampaikan sudah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik untuk keperluan Laporan Tahunan Perseroan. Laporan dibuat dalam dua bahasa, yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Data kuantitatif dalam laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*), minimal dalam dua tahun berturut-turut. Dengan demikian, pengguna laporan dapat melakukan analisis tren kinerja Perseroan. Selain edisi cetak, laporan bisa dilihat dan diunduh melalui situs resmi Perseroan di [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)

### Periode, Batasan, dan Standar Penyusunan Laporan

Laporan ini mengungkapkan kinerja Perseroan, baik di Kantor Pusat maupun seluruh Kantor Cabang di seluruh Indonesia pada kurun waktu satu tahun, yaitu 1 Januari-31 Desember 2019. Walau neraca konsolidasian mencakup kinerja keuangan anak-anak perusahaan, namun laporan ini tidak mencakup kegiatan dan kinerja anak-anak perusahaan. Sesuai dengan prinsip pelaporan yang baik, kami telah berupaya semaksimal mungkin untuk menyajikan data dan informasi secara akurat. Dengan upaya tersebut, maka pada laporan ini tidak terdapat penyajian kembali informasi yang bersifat memperbaiki laporan sebelumnya. [102-45, 102-48]

Selain merujuk pada POJK No.51/POJK.03/2017 sebagai panduan terbaru, laporan ini disusun sesuai dengan Standar GRI (*GRI Standards*) yang dikeluarkan oleh *Global Sustainability Standards Board* (GSBB) – lembaga yang dibentuk oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) untuk menangani pengembangan standar laporan keberlanjutan. Sesuai dengan pilihan yang disediakan dalam Standar GRI, yakni Pilihan Inti dan Pilihan Komprehensif, laporan ini telah disiapkan sesuai dengan Standar GRI: Pilihan Inti (*Core*). Sesuai dengan statusnya sebagai lembaga keuangan, laporan juga merujuk pada Suplemen Sektor Jasa Keuangan (*Financial Services Sector Supplement/FSSS*), yang juga diterbitkan oleh GRI. [102-54]

Sebagai korporasi yang berorientasi pada keberlanjutan, Bank BTN berupaya untuk menyampaikan semua informasi yang diminta POJK No.51/2017, Standar GRI dan FSSS dalam laporan ini. Untuk membantu pembaca menemukan informasi yang sesuai dengan rujukan, kami memberikan penanda khusus berupa angka dan huruf

sesuai Isi Laporan Keberlanjutan sebagaimana diatur dalam Lampiran II POJK No.51/2017 atau pencantuman angka pengungkapan Standar GRI atau indikator FSSS di belakang kalimat atau alinea yang relevan. Kesesuaian isi laporan dengan ketiga rujukan disampaikan di bagian belakang laporan ini, dimulai pada halaman 159. [102-55]

## Proses Penentuan Konten Laporan [102-46]

Merujuk pada panduan GRI, kami menggunakan 4 (empat) langkah dalam menentukan topik dan isi Laporan, yaitu:

1. Identifikasi: Kami melakukan identifikasi terhadap topik-topik yang material/penting dan menetapkan batasan (*boundary*)
2. Prioritas: Kami membuat prioritas atas topik-topik yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya
3. Validasi: Kami melakukan validasi atas topik-topik yang dinilai material tersebut
4. Review: Kami melakukan *review* atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas Laporan tahun berikutnya.

Selanjutnya, proses penentuan konten laporan ini dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian dengan prinsip pelaporan keberlanjutan yang disusun oleh GRI yang meliputi:

1. *Stakeholder Inclusiveness*: Perseroan telah melakukan identifikasi kelompok pemangku kepentingan Perseroan serta memasukkan harapan dan kepentingan masing-masing kelompok yang terkait dengan kegiatan bisnis Perseroan.

2. *Sustainability Context*:

Laporan ini mengungkapkan kinerja dan dampak Perseroan dalam konteks keberlanjutan yang meliputi aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

3. *Materiality*:

Laporan ini mengungkapkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan Perseroan yang relevan dengan dampak kegiatan bisnis Perseroan serta signifikan dalam evaluasi dan pengambilan keputusan para pemangku kepentingan.

4. *Completeness*:

Laporan ini mengungkapkan semua aspek keberlanjutan yang material beserta batasannya yang relevan sehingga para pemangku kepentingan dapat mengevaluasi kinerja keberlanjutan Perseroan dalam periode pelaporan.

Keempat langkah dalam menetapkan konten Laporan digambarkan dalam Bagan Alur Proses Penetapan Konten Laporan berikut ini.



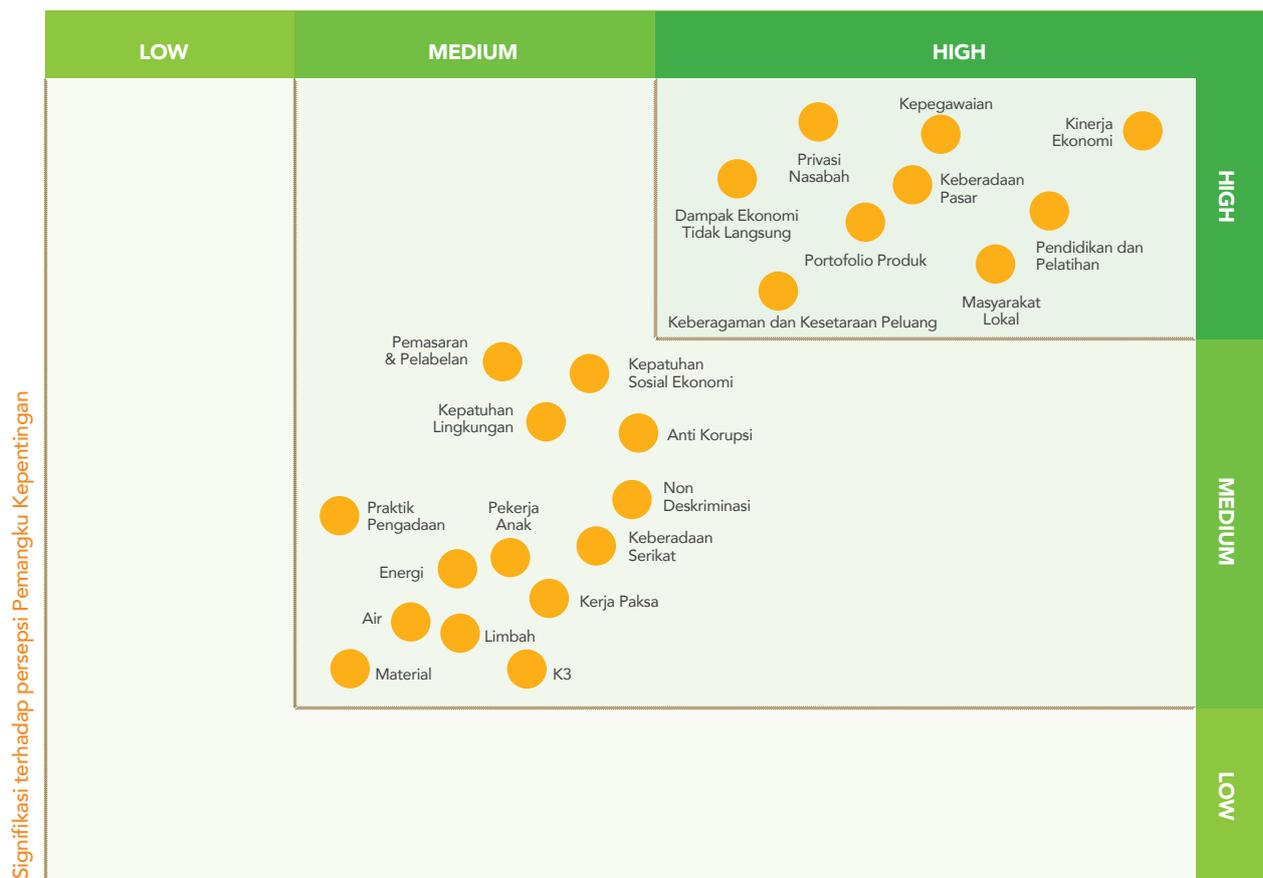
Selanjutnya, konten laporan diulas demi memenuhi 6 (enam) prinsip kualitas yang direkomendasikan oleh GRI, meliputi:

1. Akurasi  
Informasi yang disajikan harus akurat dan detail sehingga dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk menilai kinerja Perusahaan.
2. Keseimbangan  
Kinerja Perusahaan yang disajikan harus memuat aspek positif maupun negatif sehingga dapat dinilai secara rasional dan menyeluruh.
3. Kejelasan  
Informasi yang disajikan harus mudah dipahami dan terbuka bagi para pemangku kepentingan untuk diakses.
4. Daya Banding  
Informasi yang disajikan harus konsisten dan dapat digunakan oleh pemangku kepentingan untuk menilai perubahan kinerja yang terjadi pada Perusahaan dalam jangka waktu tertentu, dapat dengan menyertakan data dan informasi untuk beberapa tahun sebelum periode pelaporan yang digunakan.

5. Keandalan  
Laporan harus memuat dan menggunakan informasi serta proses yang digunakan dalam menyiapkan laporan, yang dapat diperiksa dan mencerminkan kualitas dan materialitas dari informasi yang disajikan.
6. Ketepatan Waktu  
Laporan harus diterbitkan secara rutin sehingga pemangku kepentingan dapat mengambil keputusan secara tepat waktu berdasarkan informasi yang tersedia.

### Daftar Topik Material dan *Boundary/ Batasan Topik* [102-47]

Untuk menentukan topik material dan batasannya dilakukan dengan cara melakukan analisis materialitas. Analisis materialitas merupakan proses untuk menentukan topik material yang relevan dengan kegiatan bisnis Perseroan serta berpengaruh dan berdampak secara signifikan bagi para pemangku kepentingan. Perseroan telah memetakan topik-topik material tersebut dalam tabel dan grafik materialitas sebagai berikut.



Signifikansi Dampak terhadap Ekonomi , Sosial dan Lingkungan

Berdasarkan prioritas, topik-topik keberlanjutan yang relevan dipetakan menjadi tiga tingkatan, yaitu *High*, *Medium*, dan *Low*. Topik material yang disajikan dalam laporan ini adalah topik-topik yang berada dalam kategori *High-Medium* dan batasannya dalam rantai pasokan Perseroan adalah sebagaimana disajikan dalam daftar berikut ini. [102-47]

Topik Material [102-47]	Kenapa Topik Ini Material [103-1]	Nomor Pengungkapan GRI Standards	Batasan Topik [102-46]	
			Di dalam Bank BTN	Di Luar Bank BTN
<b>Topik Ekonomi</b>				
Kinerja ekonomi	Menggambarkan pencapaian dan kinerja Perusahaan selama tahun pelaporan	201-1, 201-3	√	√
Keberadaan Pasar	Menggambarkan komitmen Perusahaan terhadap upah minimum karyawan sehingga mereka mampu mencukupi kebutuhan hidupnya.	202-1	√	√
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	Menggambarkan manfaat atas keberadaan Perusahaan bagi masyarakat	203-1	√	√
Praktik pengadaan	Menggambarkan komitmen Perusahaan terhadap keberadaan pemasok lokal	204-1	√	√
<b>Topik Lingkungan</b>				
Material	Menggambarkan kepedulian Perusahaan terhadap pengelolaan material (kertas) yang dalam proses pembuatannya memerlukan batang pohon sebagai bahan baku.	301-1	√	
Energi	Menggambarkan kepedulian Perusahaan terhadap pengelolaan energi yang ketersediannya kian terbatas	302-1, 302-4,	√	
Air	Menggambarkan kepedulian Perusahaan terhadap pengelolaan sumber daya air yang ketersediannya kian terbatas	303-1	√	
Efluen dan Limbah	Menggambarkan kepedulian Perusahaan dalam mengelola air limbah sehingga tidak mencemari lingkungan	306-2	√	√
Kepatuhan lingkungan	Menggambarkan komitmen terhadap berbagai peraturan lingkungan sehingga operasional Perusahaan tidak berdampak negatif bagi lingkungan	307-1	√	√
<b>Topik Sosial</b>				
Kepegawaian	Menggambarkan komitmen Perusahaan tentang pentingnya pengelolaan pegawai/SDM	401-1, 401-2, 401-3	√	
Kesehatan dan Keselamatan Kerja	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam menyediakan tempat kerja yang aman dan nyaman	403-2, 403-3	√	
Pelatihan dan pendidikan	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam upaya meningkatkan kompetensi pekerja	404-1, 404-3	√	
Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam kesetaraan karyawan untuk berkembang tanpa membedakan jenis kelamin	405-1, 405-2	√	
Non-diskriminasi	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam menghargai kesamaan antar-sesama	406-1	√	√
Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam memberikan kebebasan karyawan untuk berkumpul dan berorganisasi, termasuk pendirian serikat pekerja atau lembaga serupa.	407-1	√	

Topik Material [102-47]	Kenapa Topik Ini Material [103-1]	Nomor Pengungkapan GRI Standards	Batasan Topik [102-46]	
			Di dalam Bank BTN	Di Luar Bank BTN
Pekerja anak	Menggambarkan komitmen Perusahaan terhadap kualifikasi dan batasan usia pekerja	408-1	√	√
Kerja Paksa atau Wajib Kerja	Menggambarkan komitmen Perusahaan terhadap jam kerja, remunerasi, dan sebagainya sehingga tidak terjadi paksaan dalam bekerja	408-1	√	
Masyarakat lokal	Menggambarkan komitmen Perusahaan terhadap keterlibatan masyarakat di sekitarnya dalam berbagai program/kegiatan	413-2	√	√
Pemasaran dan pelabelan	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam mentaati kaidah pemasaran yang baik, serta penyediaan informasi produk bagi pelanggan/konsumen	417-3	√	√
Privasi pelanggan	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan	418-1	√	√
Kepatuhan sosial ekonomi	Menggambarkan komitmen Perusahaan dalam mentaati peraturan tentang sosial-ekonomi, seperti ketenagakerjaan, bersaing sehat, dan non-diskriminasi	419-1	√	√

Sesuai dengan tabel di atas, maka tidak terdapat perubahan signifikan mengenai topik material dan batasannya pada laporan ini. [102-49]

### External Assurance [102-56]

GRI merekomendasikan penggunaan *external assurance* oleh pihak ketiga yang independen untuk memastikan kualitas dan keandalan informasi yang disampaikan dalam laporan ini. Untuk itu, Perseroan tengah melaksanakan *assurance* atas Laporan Keberlanjutan Perseroan tahun 2019. Perseroan tidak memiliki hubungan kerja sama lain dengan *assurer* selain pekerjaan *assurance* Laporan Keberlanjutan Bank Perseroan tahun 2019. Proses penetapan *assurer* dilakukan melalui persetujuan Direksi, yang diwakili oleh Sekretaris Perusahaan.

### Umpan Balik

Untuk terwujudnya komunikasi dua arah, Perusahaan menyediakan Lembar Umpan Balik di bagian akhir laporan ini. Dengan lembaran tersebut, diharapkan pembaca dan pengguna laporan ini dapat memberikan usulan, umpan balik, opini dan sebagainya, yang sangat berguna untuk meningkatkan kualitas pelaporan di masa depan.

### Akses Informasi Atas Laporan Keberlanjutan

Laporan ini ditujukan kepada seluruh pemangku kepentingan sebagai salah satu landasan melakukan penilaian atas kinerja Bank Tabungan Negara. Para pemangku kepentingan dapat melakukan evaluasi mengenai sejauh mana Perseroan dapat berperan serta dalam menjalankan kewajibannya bagi keberlanjutan bidang lingkungan, ekonomi dan sosial terkait praktik bisnisnya. Perseroan memberikan akses informasi seluas-luasnya bagi seluruh pemangku kepentingan, dan investor serta siapa saja mengenai laporan keberlanjutan ini dengan menghubungi: [102-53]

PT Bank Tabungan Negara Persero Tbk  
Corporate Secretary Division  
Menara BTN Lantai 20  
Jln. Gajah Mada No. 1  
Jakarta Pusat, 10130  
Telp : (021) 6336789 ext. 2003  
Fax : (021) 6336719  
Email : csd@btn.co.id

## Pernyataan Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2019 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

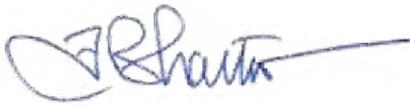
Kami selaku Dewan Komisaris PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. telah melakukan evaluasi atas konten Laporan Keberlanjutan ini serta menyatakan bahwa laporan telah mencakup seluruh topik keberlanjutan yang material bagi Perseroan dan Pemangku Kepentingan Perseroan. Kami bertanggung jawab atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini.

Jakarta, Februari 2020

### DEWAN KOMISARIS



**CHANDRA MARTHA HAMZAH<sup>\*)</sup>**  
Komisaris Utama/Independen



**HERU BUDI HARTONO**  
Komisaris



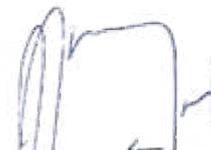
**EKO D HERIPOERWANTO**  
Komisaris



**ANDIN HADIYANTO**  
Komisaris



**ARMAND B ARIEF**  
Komisaris Independen



**AHDI JUMHARI LUDDIN**  
Komisaris Independen

<sup>\*)</sup>Berlaku efektif setelah pengangkatan yang bersangkutan disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan

## Pernyataan Direksi Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2019 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kami selaku Direksi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. telah melakukan evaluasi atas konten Laporan Keberlanjutan ini serta menyatakan bahwa laporan telah mencakup seluruh topik keberlanjutan yang material bagi Perseroan dan Pemangku Kepentingan Perseroan. Kami bertanggung jawab atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini.

Jakarta, Februari 2020

### DIREKSI



**PAHALA NUGRAHA MANSURY**

Direktur Utama



**ELISABETH NOVIE RISWANTI<sup>\*)</sup>**

Direktur Collection & Asset Management



**NIXON L.P. NAPITUPULU**

Direktur Finance Treasury & Strategy



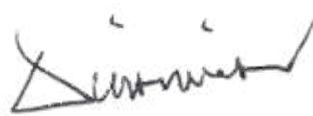
**YOSSI INSTANTO<sup>\*\*)</sup>**

Direktur Human Capital Legal & Compliance



**HIRWANDI GAFAR<sup>\*)</sup>**

Direktur Consumer & Commercial Lending



**ANDI NIRWOTO**

Direktur IT & Operation



**JASMIN<sup>\*)</sup>**

Direktur Distribution & Retail Funding



**SETIYO WIBOWO<sup>\*)</sup>**

Direktur Enterprise Risk Management, Big Data & Analytic

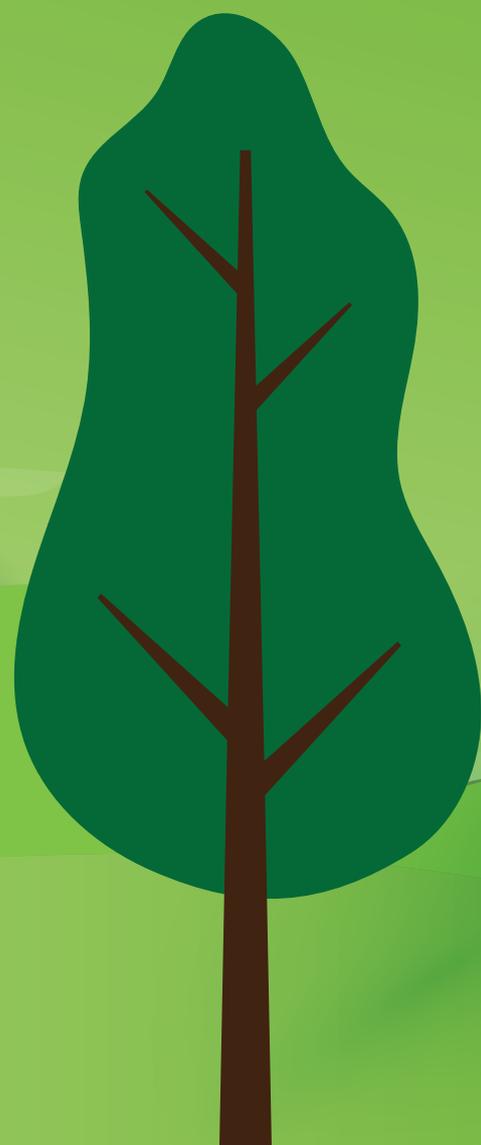
<sup>\*)</sup> Berlaku efektif setelah pengangkatan yang bersangkutan disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan,

<sup>\*\*)</sup> Berlaku efektif sebagai anggota Direksi sejak tanggal 10 September 2018, namun menjalankan tugas fungsi kepatuhan setelah memperoleh persetujuan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai Direktur yang membawahi fungsi kepatuhan.





# PROFIL



## Informasi Umum Perusahaan

### Nama (102-1, 102-5)[3.b]



PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

### Tanggal Pendirian



9 Februari 1950

### Dasar Hukum Pendirian



- Undang-undang Darurat No. 9 Tahun 1950 Tanggal 9 Februari 1950 tentang Perubahan Undang-undang Postspaarbank (Staatsblad 1934 No. 653, 1937 No. 176 dan 197 dan 1941 No. 295) (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 12 Tahun 1950)
- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 4 Tahun 1963 Tanggal 22 Juni 1963 tentang Perubahan dan Tambahan Undang-undang No. 36 Tahun 1953 tentang Bank Tabungan Negara (Lembaran Negara No. 86 Tahun 1953)
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1992 Tanggal 29 April 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum Bank Tabungan Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)
- Akta pendirian Bank sebagai Persero No. 136 Tanggal 31 Juli 1992 dibuat dihadapan Notaris Muhani Salim, S.H., di Jakarta

### Bidang Usaha



Bank Umum, termasuk melakukan kegiatan Bank berdasarkan prinsip syariah

### Perubahan Nama dan Tanggal Efektif Perubahan Nama Perusahaan



Didirikan dengan nama "Postspaarbank" pada 1897, kemudian berubah nama menjadi "Tyokin Kyoku" atau "Kantor Tabungan" pada 1942. Kembali berubah nama menjadi "Kantor Taboengan Pos" pada 1945. Pada 1950, dilakukan perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh Pemerintah RI. Efektif pada tahun 1963, Perseroan berubah nama menjadi "Bank Tabungan Negara." Selanjutnya, pada tahun 1992 resmi menjadi Persero.

### Deskripsi merk, produk, dan jasa (102-2) [3.d]



Berdasarkan pasal 3 Anggaran Dasar Bank, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan umum perbankan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku, termasuk melakukan kegiatan Bank berdasarkan prinsip syariah

### Kepemilikan Saham dan Bentuk Perusahaan (102-5) [3.c.3]



- |                                  |          |
|----------------------------------|----------|
| 1. Pemerintah Republik Indonesia | : 60,00% |
| 2. Publik Lokal                  | : 16,82% |
| 3. Publik Asing                  | : 23,18% |

### Modal Dasar



Rp10.239.216.000.000,- (sepuluh triliun dua ratus tiga puluh sembilan miliar dua ratus enam belas juta Rupiah) terbagi atas:

- 1 (satu) lembar saham Seri A Dwiwarna dengan nilai nominal setiap saham sebesar Rp500,-
- 20.478.431.999 lembar saham Seri B dengan nilai nominal setiap saham sebesar Rp500,-

### Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh



Dari Modal Dasar tersebut, telah ditempatkan dan diambil bagian serta disetor sebanyak kurang lebih 51,71% atau sejumlah 10.590.000.000,- (sepuluh miliar lima ratus sembilan puluh juta) saham dengan nilai nominal seluruhnya sebesar Rp5.295.000.000.000,- (lima triliun dua ratus sembilan puluh lima miliar Rupiah) yang terdiri dari:

- 1 (satu) saham Seri A Dwiwarna dengan nilai nominal sebesar Rp500,-(lima ratus Rupiah);
- 10.589.999.999 (sepuluh miliar lima ratus delapan puluh sembilan juta sembilan ratus sembilan puluh sembilan ribu sembilan ratus sembilan puluh sembilan) saham Seri B, dengan nilai nominal seluruhnya sebesar Rp5.294.999.999.500,- (lima triliun dua ratus sembilan puluh empat miliar sembilan ratus sembilan puluh sembilan juta sembilan ratus sembilan puluh sembilan ribu lima ratus Rupiah).

### Bursa Saham

### Pencatatan di Bursa Efek Indonesia



Bursa Efek Indonesia

17 Desember 2009

### Kode Saham

### Wilayah Operasional (102-4)



BBTN

34 Propinsi di Indonesia

### Alamat Kantor Pusat (102-3)



Menara Bank BTN  
Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130, Indonesia



62 21 6336789

csd@btn.co.id

62 21 6346704

www.btn.co.id

### Jaringan Kantor dan Wilayah Pasar Layanan (102-4, 102-6) [3.b] [3.c.4]



- |       |   |
|-------|---|
| 1     | Kantor Pusat  |
| 78    | Kantor Cabang   |
| 326   | Kantor Cabang Pembantu                                |
| 358   | Kantor Kas  |
| 52    | SOPP (System on-line Payment Point/Kantor Pos online) |
| 2.159 | ATM   |

### Jumlah Karyawan

### Contact Center



11.647 orang  
per 31 Desember 2019

**CALL CENTER :**  
1500-286

### MEDIA SOSIAL :

Facebook BankBTNcoid

Instagram BankBTN

Twitter @BankBTNcoid

YouTube Bank BTN

Bank  **BTN**

HUMAN CAPITAL MANA... T DIVISION  
HUMAN CAPITAL STR... DIVISION  
LEARNING CENT... DIVISION



## Jejak Langkah

**1897**



Perseroan berdiri dengan nama "Postspaarbank" pada masa Pemerintahan Hindia Belanda.

**1942**



Perseroan diambil alih Pemerintah Jepang dan diganti namanya dengan Tyokin Kyoku atau Kantor Tabungan.

**1945**



Pemerintah RI mengambil alih Tyokin Kyoku dan didirikan Kantor Taboengan Pos.

**1946**

Semua Kantor Taboengan Pos diduduki oleh Belanda dan berhenti bekerja.

**1949**



Pemerintah RI membuka kembali Kantor Taboengan Pos dengan nama Bank Tabungan Pos RI

**1950**



Perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh Pemerintah RI.

**1953**



Dikukuhkan sebagai badan hukum di bawah Kementerian Perhubungan dan diizinkan membuka Kantor Cabang.

**1963**



Berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara dan berpindah menjadi di bawah Menteri Urusan Bank Sentral.

**1965**



Pengintegrasian Bank-bank Umum Negara dan Bank Tabungan Negara ke dalam Bank Sentral. Berdiri Bank Tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia yang terdiri dari Bank Tabungan Negara, Bank Indonesia, Bank Koperasi Tani dan Nelayan, Bank Umum Negara, BNI 1946 dan Bank Dagang Negara.

**1968**



Bank tunggal kembali dipecah dan dibuka kembali Bank Tabungan Negara disingkat BTN.

**1971**



BTN bekerja sama dengan Perum Pos dan Giro untuk melaksanakan program Tabungan Nasional (Tabanas) dan Tabungan Asuransi Berjangka (Taska)

**1974**



Mendapat tugas membiayai perumahan rakyat dari Menteri Keuangan.

**1976**



Realisasi KPR BTN pertama kali di Perumahan Tanah Mas Kota Semarang.

**1986**

Mendapatkan kredit dari IBRD/Bank Dunia sebesar USD266.550.000 ditandatangani oleh Pemerintah RI.

**1989**



Pertama kali menerbitkan Obligasi dan awal melaksanakan kegiatan bank umum.

1992



Efektif menjadi PT Persero.

1994

Memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa.

2001



Direkapitulasi oleh Pemerintah RI dengan nilai Rp13,6 triliun.

2002



Dengan sistem online real sistem berbasis IBM-AS400, teknologi informasi diimplementasikan ke seluruh Kantor Cabang.

2005



Pembentukan Usaha Unit Syariah dan dibuka Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta Harmoni.

2008



Memperoleh Sertifikasi ISO 9001-2000 untuk layanan kredit jangka menengah atas dengan pola layanan 1-51.

2009



Sekuritisasi KPR melalui Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK-EBA) pertama di Indonesia. Perseroan melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia (Go Public).

2012



Melakukan *Right Issue*.

2013



Perseroan melakukan transformasi menuju leading housing bank dan world class banking.

2014



Perseroan bersama SMF menandatangani Sekuritisasi terbesar.

2015



Perseroan turut serta mensukseskan Program Sejuta Rumah untuk Rakyat.

2016



Perseroan melanjutkan agenda transformasi yaitu "Digital Banking Periods".

2017

Pengembangan berbagai produk dan layanan yang berbasis digital, salah satunya adalah pembukaan Smart Branch Jakarta Harmoni.

2018

Pengembangan ekosistem digital untuk mendukung bisnis sebagai bank pembiayaan perumahan terdepan di Indonesia.

2019



Menjadi Housing Market Maker dan Memperkuat Posisi Sebagai Bank Terbesar ke-5.

## Riwayat Singkat Perseroan



Keberadaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, yang selanjutnya disebut juga dengan Perseroan atau kami, bermula dari pendirian *Postpaarbank* pada 1897 di zaman pemerintahan Hindia Belanda. Saat pendudukan Jepang, pada tahun 1942, *Postpaarbank* diambil dari pemerintah Belanda, dan pemerintah Jepang mengubahnya menjadi *Tyokin Kyoku* atau Kantor Tabungan. Setelah Indonesia merdeka, pemerintah Republik Indonesia giliran mengambil alih *Tyokin Kyoku*, dan mendirikan Kantor Taboengan Pos.

Pada tahun 1946, Kantor Taboengan Pos sempat berhenti beroperasi karena diduduki Belanda. Namun, tiga tahun kemudian, pemerintah Indonesia kembali menguasai Kantor Taboengan Pos dan membukanya kembali dengan nama Bank Tabungan Pos RI. Setahun kemudian, namanya diubah menjadi Bank Tabungan Pos sesuai Undang-undang Darurat No. 9 Tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950. Tanggal inilah yang kemudian dijadikan sebagai tanggal lahir Perseroan. Setelah beroperasi selama 13 tahun, berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 4 tahun 1963, nama Bank Tabungan Pos diubah menjadi Bank Tabungan Negara, nama yang dipakai hingga sekarang.

Pada tahun 1974, Perseroan ditunjuk oleh pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan kredit pemilikan rumah (KPR) bagi golongan masyarakat menengah ke bawah. Selanjutnya, pada tanggal 29 April 1989, Perseroan mulai beroperasi sebagai bank umum milik negara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1992, status Bank Tabungan Negara diubah menjadi perseroan terbatas milik negara (Persero). Dalam perkembangannya, berdasarkan surat keputusan Direksi

Bank Indonesia No. 27/55/KEP/DIR tanggal 23 September 1994, Perseroan memperoleh status sebagai bank devisa.

Delapan tahun kemudian, Bank Tabungan Negara mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia untuk melakukan kegiatan umum perbankan berdasarkan prinsip syariah melalui surat No. 6/1350/DPbS tanggal 15 Desember 2004. Perseroan mulai melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 14 Februari 2005 dengan mulai beroperasinya cabang syariah pertama di Jakarta - Harmoni.

Ditunjuk sebagai institusi penyalur kredit rumah (KPR) pada tahun 1974 dan merealisasikan proyek pertama di Perumahan Tanah Mas Kota Semarang pada tahun 1976, Bank Tabungan Negara melakukan sekuritisasi KPR pertama di Indonesia pada tahun 2009. Perseroan melakukan sekuritisasi aset melalui pencatatan transaksi Kontrak Investasi Kolektif - Efek Beragun Aset (KIK-EBA). Perseroan kembali menorehkan sejarah saat melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia pada tanggal 17 Desember 2009.

Setelah menjadi perusahaan publik, emiten dengan Kode Saham BBTN bisnisnya semakin berkembang dan cakupan wilayah usahanya kian luas. Per 31 Desember 2019, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini menjangkau pangsa pasar hingga 34 provinsi di Indonesia. Dalam menjalankan operasional usaha, selain Kantor Pusat, Perseroan memiliki 78 Kantor Cabang, 326 Kantor Cabang Pembantu, 358 Kantor Kas, 52 SOPP (*System on-line Payment Point/Kantor Pos online*), 2.159 ATM, serta 23 mobil kas keliling yang tersebar ke seluruh Indonesia.

## Visi, Misi dan Budaya Perusahaan (102-16) [3.a]



### Visi

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

#### Penjabaran Visi

##### Akselerator dan Integrator di bidang perumahan

Bank BTN dapat memberikan kontribusi secara menyeluruh pada semua kegiatan sektor perumahan dari hulu sampai dengan hilir

##### Mitra Keuangan Keluarga

Dapat memberikan kontribusi secara menyeluruh pada semua kegiatan di sektor perumahan dan sekaligus sebagai jangkar untuk melayani kebutuhan nasabah lainnya

### Misi



Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.



Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan Keluarga.



Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.



Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.



Meningkatkan shareholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan Good Corporate Governance.



Memedulikan kepentingan masyarakat, sosial, dan lingkungan secara berkelanjutan.

Penetapan Visi dan Misi Perseroan dilakukan secara periodik berdasarkan mekanisme penyusunan Rencana Jangka Panjang (RJP) Bank. Visi dan Misi Perseroan telah diulas dan disetujui pada Cetak Biru Rencana Strategis Bank BTN.

## Nilai-Nilai Budaya Perseroan (102-16) [3.a]



Budaya perusahaan dibangun dari nilai-nilai yang menjadi prinsip-prinsip yang diyakini baik dan benar dalam menjalankan pekerjaan serta menjadi pegangan bagi setiap insan dalam berperilaku, bertindak dan mengambil keputusan untuk mencapai tujuan bersama.

Nilai-nilai budaya perusahaan mengarahkan perilaku anggota organisasi dan menjadi landasan dalam penetapan aturan, kebijakan dan sistem organisasi (*"the way we do things around here"*).

### Sinergi

Membangun kerja sama yang sinergis dengan seluruh stakeholders dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

### Integritas

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.

### Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

### Profesionalisme

Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

### Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.



Setiap Nilai Budaya Perusahaan memiliki 2 (dua) Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan Perseroan (Bitniz). 10 (sepuluh) perilaku utama tersebut adalah:

## SINERGI



- Tulus, terbuka dan kolaborasi yang produktif
- Saling percaya dan menghargai

## INTEGRITAS



- Konsisten dan disiplin
- Jujur dan berdedikasi

## INOVASI



- Tanggap terhadap perubahan
- Kreatif dan Inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah

## PROFESIONALISME



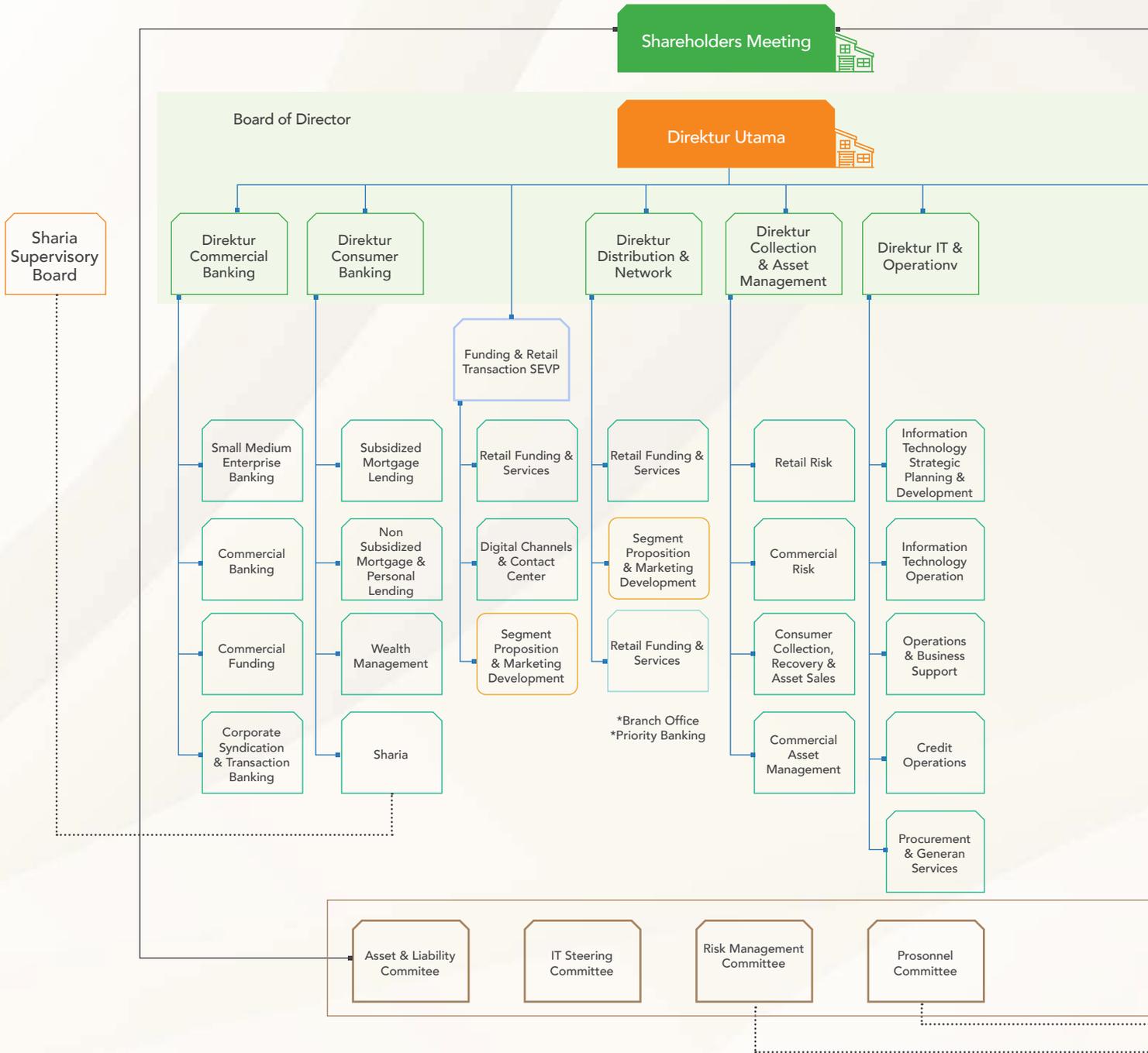
- Kompeten, intrapreneurship dan bertanggung jawab
- Bekerja cerdas dan berorientasi pada hasil

## SPIRIT MENCAPI KEUNGGULAN



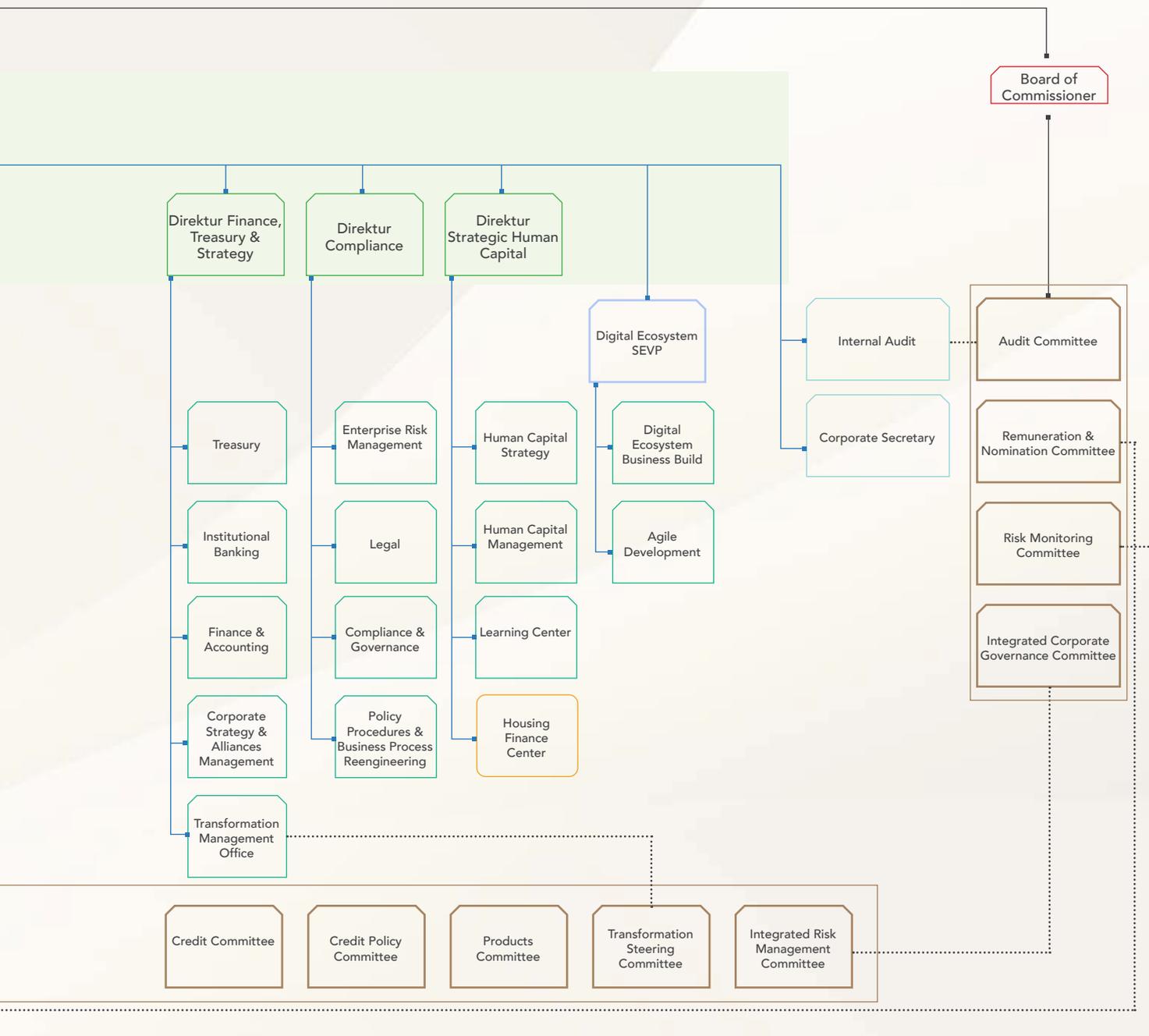
- Antusias, proaktif dan pantang menyerah
- Efektif, efisien dan mengutamakan kepuasan pelanggan

# Struktur Organisasi [102-18]



\* Tahun 2019 Integrated Corporate Governance Committee saat ini belum efektif karena Perseroan belum memiliki perusahaan anak





## Kegiatan Usaha Perseroan (102-2) [3.d]

Sesuai dengan Akta Pernyataan Keputusan RUPS tentang Anggaran Dasar PT Bank Tabungan Negara (Persero) Nomor 51 tanggal 24 Maret 2015, Perseroan melaksanakan kegiatan usaha sebagaimana penjelasan berikut ini; sedangkan uraian selengkapnya mengenai produk atau jasa layanan Perseroan selama tahun 2019 disampaikan pada Laporan Tahunan, Bab Profil, halaman 73-80.



### KPR dan Perbankan Konsumer

#### PRODUK:

1. Kredit Konsumer terbagi menjadi empat yaitu KPR bersubsidi, KPR Non Subsidi, Kredit Perumahan lainnya, dan Kredit Konsumer
2. Simpanan terbagi menjadi tiga yaitu Giro, Tabungan, dan Deposito

#### LAYANAN:

1. *Mortgage*: Layanan pembiayaan berbasis rumah atau hunian  
*Consumer Loan*:
  - a. Layanan pembiayaan konsumer dan personal
  - b. Layanan Pengembangan bisnis consumer loan dari value chain perumahan
2. *Consumer Funding*:
  - a. Layanan produk dana dan jasa yang berorientasi pada nasabah individual
  - b. Pengembangan bisnis *wealth management*



### Perumahan dan Perbankan Komersial

#### PRODUK:

1. Kredit Komersial terbagi menjadi tiga yaitu Kredit Konstruksi, Kredit Mikro dan Usaha Kecil Menengah serta Kredit Korporasi lainnya
2. Simpanan terbagi menjadi Giro dan Deposito

#### LAYANAN:

1. *Commercial Loan*: Layanan bisnis *commercial loan* termasuk kredit konstruksi SME: Layanan pembiayaan bagi segmen mikro dan kecil
2. *Commercial & Institutional Funding*: Layanan jasa dan produk dana yang berorientasi kepada nasabah korporasi dan institusional



### Perbankan Syariah



### Treasury & Asset Management

#### PRODUK:

1. Produk pembiayaan terbagi menjadi dua yaitu Pembiayaan Konsumer Syariah dan Pembiayaan Komersial Syariah
2. Produk pendanaan terbagi menjadi tiga yaitu Giro Syariah, Tabungan Syariah, dan Deposito Syariah

#### LAYANAN:

1. Badan Usaha Syariah: Layanan produk dan jasa syariah yang menciptakan
2. Sinergi bisnis Perseroan

## Area Operasional dan Pasar yang Dilayani (102-2, 102-4, 102-6) [3.c.4]

Pada tahun pelaporan, Perseroan hanya beroperasi di 1 (satu) negara, yaitu Indonesia. Kantor Pusat Perseroan di Jakarta dengan jaringan kantor tersebar di 34 provinsi di Indonesia.



### SUMATERA

Kantor Wilayah	1
Kantor Cabang	12
Kantor Cabang Pembantu	58
Kantor Kas	42
Outlet Syariah	15
Outlet Prioritas	8
Kantor Pos	700
ATM	292

### JAWA

Kantor Wilayah	4
Kantor Cabang	47
Kantor Cabang Pembantu	213
Kantor Kas	269
Outlet Syariah	60
Outlet Prioritas	31
Kantor Pos	1.623
ATM	1.538

### KALIMANTAN

Kantor Wilayah	-
Kantor Cabang	7
Kantor Cabang Pembantu	21
Kantor Kas	15
Outlet Syariah	5
Outlet Prioritas	5
Kantor Pos	299
ATM	116



### JARINGAN KANTOR

	2017	2018	2019
Kantor Wilayah	5	6	6
Kantor Cabang	75	76	78
Kantor Cabang Pembantu	279	304	326
Kantor kas	485	468	358
Payment Point	32	48	52
Kantor Layanan Setara Kantor Kas	2.951	2.948	2.950
Mobil Kas Keliling	22	23	23
<b>Total Jaringan Kantor Konvensional</b>	<b>3.852</b>	<b>3.876</b>	<b>3.793</b>
Kantor Cabang Syariah	24	24	25
Kantor Cabang Pembantu Syariah	42	48	53
Kantor Kas Syariah	7	8	7
Payment Point Syariah	13	13	12
<b>Total Jaringan Kantor Syariah</b>	<b>86</b>	<b>93</b>	<b>97</b>
ATM	1.964	2.126	2.159



#### SULAWESI

Kantor Wilayah	1
Kantor Cabang	6
Kantor Cabang Pembantu	19
Kantor Kas	18
Outlet Syariah	5
Outlet Prioritas	2
Kantor Pos	126
ATM	121

#### BALI DAN NUSA TENGGARA

Kantor Wilayah	-
Kantor Cabang	3
Kantor Cabang Pembantu	12
Kantor Kas	9
Outlet Syariah	-
Outlet Prioritas	2
Kantor Pos	141
ATM	62

#### MALUKU DAN PAPUA

Kantor Wilayah	-
Kantor Cabang	3
Kantor Cabang Pembantu	3
Kantor Kas	5
Outlet Syariah	-
Outlet Prioritas	3
Kantor Pos	61
ATM	30

### Area Operasional dan Pasar yang Dilayani [102-3, 102-4, 102-6] [3.c.4]

Keterangan	2019	2018	2017
<b>I. JARINGAN KONVENSIONAL</b>			
Kantor Wilayah	6	6	5
Kantor Cabang	78	76	75
Kantor Cabang Pembantu	326	304	279*
Kantor Kas	358	468*	485
Kantor Layanan Setara Kantor Kas	2.950	2.948	2.951*
Payment Point	52	48	32
Mobil Kas Keliling	23	23	22
Total	3.793	3.876	3.852*
<b>II. JARINGAN SYARIAH</b>			
Kantor Cabang Syariah	25	24	24
Kantor Cabang Pembantu Syariah	53	48	42*
Kantor Kas Syariah	7	8	7
Payment Point Syariah	13	13	13
Total	97	93	86*
<b>III. JARINGAN</b>			
ATM	2.159	2.126	1.964

\*disajikan kembali

### Komposisi Kepemilikan Saham pada 31 Desember 2019 (102-5)[3.c.3]

No.	Pemegang Saham Publik	Jumlah	Saham (Lembar)	%
1	Negara RI	1	6.354.000.000	60,00%
2	Publik			
	• Publik Lokal	17.895	1.781.005.375	16,82%
	• Publik Asing	580	2.454.994.625	23,18%
	TOTAL	18.476	10.590.000.000	100,00%

### Skala Perseroan [102-7] [3.c.1]

Uraian	Satuan	2019	2018	2017
Pendapatan Bunga dan Bagi Hasil - Neto	Jutaan Rupiah	8.961.801	10.089.177	9.340.940
Jumlah aset	Jutaan Rupiah	311.776.828	306.436.194	261.365.267
Jumlah ekuitas	Jutaan Rupiah	23.836.195	23.840.448	21.663.434
Jumlah liabilitas	Jutaan Rupiah	269.451.682	263.784.017	223.937.463
Jumlah pegawai	Orang	11,647	11.810	10.360
Jumlah jaringan konvensional	Unit kantor	3.793	3.848	3.818
Jumlah jaringan syariah	Unit kantor	97	93	84

Uraian	Satuan	2019	2018	2017
Jumlah produk/jasa yang disediakan	Kategori Produk/ Jasa	4 (empat): KPR dan Perbankan Konsumer Perumahan dan Perbankan Komersial Perbankan Syariah Treasury & Asset Management	(empat): KPR dan Perbankan Konsumer Perumahan dan Perbankan Komersial Perbankan Syariah Treasury & Asset Management	(empat): KPR dan Perbankan Konsumer Perumahan dan Perbankan Komersial Perbankan Syariah Treasury & Asset Management

### Informasi Mengenai Karyawan (102-8)[3.c.2]

Per 31 Desember 2019, jumlah pegawai Perseroan tercatat sebanyak 11.647 orang, berkurang 163 orang atau 1,38% dibanding tahun 2018 dengan jumlah pegawai sebanyak 11.810 orang. Data pegawai dalam Laporan ini diperoleh dari database *Direktorat Strategic Human Capital* per 31 Desember 2019 sehingga akurasi dapat dipertanggungjawabkan. Informasi tentang pegawai selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut:

#### Demografi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Gender	2019		2018		2017	
	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	6.343	54,46%	6.465	54,74%	5.797	55,96%
Perempuan	5.304	45,54%	5.345	45,26%	4.563	44,04%
Jumlah	11.647	100,00%	11.810	100,00%	10.360	100,00%

#### Demografi Pegawai Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin

Rentang Usia	2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
≥ 51	466	227	693	5,95%	443	230	673	5,70%	465	220	685	6,61%
31-50	2.313	1.753	4.066	34,91%	2.129	1.488	3.617	30,63%	1.899	1.223	3.122	30,14%
≤ 30	3.564	3.324	6.888	59,14%	3.893	3.627	7.520	63,67%	3.433	3.120	6.553	63,25%
Jumlah	6.343	5.304	11.647	100,00%	6.465	5.345	11.810	100,00%	5.797	4.563	10.360	100,00%

L=Laki-laki/P=Perempuan/%=Persentase

#### Demografi Pegawai Berdasarkan Jenjang Jabatan dan Jenis Kelamin

Status Kepegawaian	2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
Level 22	2	2	4	0,03%	2	2	4	0,03%	1	3	4	0,04%
Level 19 s/d 21	93	19	112	0,96%	88	18	106	0,90%	82	17	99	0,96%
Level 15 s/d 18	910	300	1.210	10,39%	852	277	1.129	9,56%	755	238	993	9,58%
Level 13 s/d 14	1.503	819	2.322	19,94%	1.561	792	2.353	19,92%	1.613	751	2.364	22,82%
Level 11 s/d 12	2.950	2.818	5.768	49,52%	3.045	2.856	5.901	49,97%	2.697	2.442	5.139	49,60%
Level 8 s/d 10	885	1.346	2.231	19,16%	917	1.400	2.317	19,62%	649	1.112	1.761	17,00%
Jumlah	6.343	5.304	11.647	100,00%	6.465	5.345	11.810	100,00%	5.797	4.563	10.360	100,00%

L=Laki-laki/P=Perempuan/%=Persentase

### Demografi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin

Tingkat Pendidikan	2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
Pasca Sarjana	303	111	414	3,55%	312	110	422	3,57%	319	113	432	4,17%
Sarjana	4.895	3.651	8.546	73,38%	4.957	3.644	8.601	72,83%	4.461	3.219	7.680	74,13%
Sarjana Muda	847	1.074	1.921	16,49%	857	1.084	1.941	16,44%	755	888	1.643	15,86%
SLTA	298	468	766	6,58%	339	507	846	7,16%	262	343	605	5,84%
Jumlah	6.343	5.304	11.647	100,00%	6.465	5.345	11.810	100,00%	5.797	4.563	10.360	100,00%

L=Laki-laki/P=Perempuan/%=Persentase

### Demografi Pegawai Berdasarkan Status Ketenagakerjaan dan Jenis Kelamin

Status Kepegawaian	2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
Tetap	6.150	5.069	11.219	96,33%	5.649	4.506	10.155	85,99%	4.921	3.859	8.780	84,75%
Kontrak	193	235	428	3,67%	816	839	1.655	14,01%	876	704	1.580	15,25%
Jumlah Tanpa Pegawai <i>Outsource</i>	6.343	5.304	11.647	100,00%	6.465	5.345	11.810	100,00%	5.797	4.563	10.360	100,00%

L=Laki-laki/P=Perempuan/%=Persentase

### Demografi Pegawai Berdasarkan Status Ketenagakerjaan dan Wilayah Kerja

Status Kepegawaian	2019				2018				2017			
	KP	KW	Jumlah	(%)	KP	KW	Jumlah	(%)	KP	KW	Jumlah	(%)
Tetap	6.150	5.069	11.219	96,33%	5.649	4.506	10.155	85,99%	4.921	3.859	8.780	84,75%
Kontrak	193	235	428	3,67%	816	839	1.655	14,01%	876	704	1.580	15,25%
Jumlah Tanpa Pegawai <i>Outsource</i>	6.343	5.304	11.647	100,00%	6.465	5.345	11.810	100,00%	5.797	4.563	10.360	100,00%

KP=Kantor Pusat / KW=Kantor Wilayah/di Daerah

### Demografi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja dan Jenis Kelamin

Status Kepegawaian	2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
> 30th	127	42	169	1,45%	96	25	121	1,02%	55	21	76	0,73%
25th - 30th	369	251	620	5,32%	355	253	608	5,15%	425	235	660	6,37%
20th - 25th	765	194	959	8,23%	788	234	1.022	8,65%	651	276	927	8,95%
15th - 20th	-	-	-	0,00%	148	21	169	1,43%	372	46	418	4,03%
10th - 15th	232	345	577	4,95%	129	275	404	3,42%	27	223	250	2,41%
5th - 10th	1.562	1.882	3.444	29,57%	1.158	1.672	2.830	23,96%	925	1.360	2.285	22,06%
0 - 5th	3.288	2.590	5.878	50,47%	3.791	2.865	6.656	56,36%	3.342	2.402	5.744	55,44%
Jumlah	6.343	5.304	11.647	100,00%	6.465	5.345	11.810	100,00%	5.797	4.563	10.360	100,00%

L=Laki-laki/P=Perempuan/%=Persentase

## Rantai Pasokan (102-9)

Dalam menjalankan operasional usaha, Bank Tabungan Negara menjalin kerja sama dengan pemasok/vendor karena Perseroan tidak bisa memenuhi secara mandiri kebutuhannya, baik barang maupun jasa. Kebutuhan utama jasa Perseroan mencakup jasa kontraktor, jasa konsultan perencana, jasa konsultan pengawas, jasa *appraisal*, jasa konsultan lainnya, jasa ekspedisi dan porto surat, jasa keamanan, jasa kebersihan, kesekretariatan, dan kearsipan atau dokumentasi. (103-1)

Perseroan berkomitmen untuk menjalin kerja sama dengan pemasok lokal, yang dalam laporan ini adalah pemasok yang secara geografis berdomisili di dalam negeri Indonesia. Jika keperluan barang dan jasa tidak bisa dipenuhi oleh pemasok lokal, maka Perseroan akan menggandeng pemasok luar negeri/asing, yaitu mereka yang secara geografis berdomisili di luar Indonesia. (103-2)

Komitmen Perseroan untuk mengutamakan pemasok lokal/nasional sesuai dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-15/MBU/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri

Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-05/MBU/2008 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Badan Usaha Milik Negara. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Tabungan Negara adalah pengguna barang dan jasa, yang dalam Pasal 2, dituntut untuk mematuhi ketentuan berikut, "*Pengguna Barang dan Jasa mengutamakan penggunaan produksi dalam negeri, rancang bangun dan perekayasaan nasional, serta perluasan kesempatan bagi usaha kecil, sepanjang kualitas, harga, dan tujuannya dapat dipertanggungjawabkan.*" (103-3)

Sesuai dengan peraturan menteri tersebut di atas, dalam pengadaan barang dan jasa, Perseroan berpatokan pada prinsip efisien, efektif, kompetitif, transparan, adil dan wajar, terbuka, serta akuntabel. Sementara itu, dalam pengelolaan *outsourcing*, Perseroan patuh pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 13/25/2011, tanggal 9 Desember 2011, mengenai Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan ke Pihak Lain, Perseroan tidak melakukan alih daya kegiatan inti kepada pihak lain. (103-3, 204-1)

**Tabel Pemasok Barang**

Lokasi geografis pemasok	Jumlah Pemasok		Nilai Kontrak Pekerjaan (Rp Juta)	
	2019	2018	2019	2018
Dalam Negeri	66	78	137.410	190.643
Luar negeri/asing	0	0	0	0
Total	66	78	137.410	190.643

**Tabel Pemasok Jasa**

Lokasi geografis pemasok	Jumlah Pemasok		Nilai Kontrak Pekerjaan (Rp Juta)	
	2019	2018	2019	2018
Dalam negeri	115	121	217.368	312.285
Luar negeri/asing	0	0	0	0
Total	115	121	0	312.285

**Perubahan Signifikan pada Organisasi dan Rantai Pasokan (102-10)**

Keterangan	2019	2018	2017
<b>I. JARINGAN KONVENSIONAL</b>			
Kantor Wilayah	6	6	5
Kantor Cabang	78	76	75
Kantor Cabang Pembantu	326	304	279*
Kantor Kas	358	468*	485
Kantor Layanan Setara Kantor Kas	2.950	2.948	2.951*
Payment Point	52	48	32
Mobil Kas Keliling	23	23	22
Total	3.793	3.876	3.852*
<b>II. JARINGAN SYARIAH</b>			
Kantor Cabang Syariah	25	24	24
Kantor Cabang Pembantu Syariah	53	48	42*
Kantor Kas Syariah	7	8	7
Payment Point Syariah	13	13	13
Total	97	93	86*
<b>III. JARINGAN</b>			
ATM	2.159	2.126	1.964

8 Jenis Risiko Perseroan	Cakupan Manajemen Risiko
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risiko Kredit</li> <li>• Risiko Pasar</li> <li>• Risiko Likuiditas</li> <li>• Risiko Operasional</li> <li>• Risiko Hukum</li> <li>• Risiko Strategik</li> <li>• Risiko Kepatuhan</li> <li>• Risiko Reputasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi</li> <li>b. Kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit</li> <li>c. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian Risiko serta sistem informasi Manajemen Risiko</li> <li>d. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh</li> </ul>

### Perubahan Signifikan pada Perusahaan (102-10)

Pada tahun pelaporan, terdapat perubahan signifikan pada Bank Tabungan Negara berkaitan dengan lokasi atau operasional usaha, antara lain, bertambahnya kantor cabang dari 76 buah pada tahun 2018 menjadi 78, kantor cabang pembantu dari 304 pada tahun 2018 menjadi 326, payment point dari 48 pada tahun 2018 menjadi 52, serta berkurangnya kantor kas dari 468 buah pada tahun 2018 menjadi 358. Sedangkan untuk jaringan syariah, penambahan terjadi pada kantor cabang dari 24 pada tahun 2018 menjadi 25, kantor cabang pembantu syariah dari 48 pada tahun 2018 menjadi 53.

### Pendekatan atau Prinsip Pencegahan (102-11)

Perseroan menghadapi berbagai risiko dalam menjalankan operasional sehari-hari. Apabila tidak dikelola dengan baik, risiko-risiko tersebut akan menghambat pencapaian target-target seperti ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB). Untuk meminimalkan dampak yang mungkin muncul atas berbagai risiko yang ada, Perseroan telah memiliki panduan kebijakan di bidang manajemen risiko yaitu Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR) yang memuat ketentuan-ketentuan minimal yang disyaratkan oleh Peraturan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan. Sistem manajemen risiko Perseroan dirancang untuk mendukung Perseroan dalam mewujudkan pengelolaan bisnis yang sehat dan mencapai pertumbuhan berkelanjutan, sehingga dapat mengoptimalkan *stakeholder value*.

Selain itu, Perseroan juga telah memiliki Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR) di mana di dalamnya telah mencakup ketentuan-ketentuan yang disyaratkan oleh Peraturan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan. Kaji ulang terhadap PKMR telah dilakukan sekurang-kurangnya satu tahun sekali oleh Dewan Direksi dan Dewan Komisaris untuk menyempurnakan panduan kebijakan manajemen risiko. Pengkajian ulang terhadap kebijakan internal juga dilakukan agar sesuai dengan ketentuan terkini dari regulator dengan melakukan *gap analysis* serta mengakomodasi *best practices* yang lazim digunakan di industri perbankan untuk meningkatkan kualitas penerapan manajemen risiko.

## Inisiatif Eksternal (102-12)

Perseroan berkomitmen untuk meraih kepercayaan dan kepuasan nasabah. Hal itu akan bisa diraih jika Perseroan memberikan kualitas produk dan layanan terbaik sehingga sesuai dengan harapan nasabah. Dalam upaya mewujudkan harapan nasabah, Bank Tabungan Negara mengikuti berbagai panduan yang dikembangkan oleh pihak di luar (eksternal) yang berlaku secara nasional

maupun internasional, misalnya sertifikasi. Komitmen dalam memberikan layanan produk dan jasa terbaik dengan berpedoman pada berbagai standar yang teruji tersebut mendapatkan apresiasi dari berbagai pihak, yang diwujudkan melalui pemberian penghargaan.



1

Nama Penghargaan  
4<sup>th</sup> Indonesia Living  
Legend Companies  
Award 2019

Kategori

Living Legend Company  
Excellence Housing  
Development Initiative

Penyelenggara

Warta Ekonomi

Tanggal

18 Januari 2019

2

Nama Penghargaan:  
2<sup>nd</sup> Satisfaction Loyalty  
Engagement Awards  
2019

Kategori

Peringkat II Satisfacation  
Bank Umum Konvensional  
Buku 3

Penyelenggara

Infobank

Tanggal

14 Maret 2019

3

Nama Penghargaan  
2<sup>nd</sup> Satisfaction Loyalty  
Engagement Awards  
2019

Kategori

Peringkat II Satisfacation  
(Teller) Bank Umum  
Konvensional Buku 3

Penyelenggara

Infobank

Tanggal

14 Maret 2019

4

Nama Penghargaan  
2<sup>nd</sup> Satisfaction Loyalty  
Engagement Awards  
2019

Kategori

Peringkat II Satisfacation  
(Satpam) Bank Umum  
Konvensional Buku 3

Penyelenggara

INFOBANK

Tanggal

14 Maret 2019

5

Nama Penghargaan  
2<sup>nd</sup> Satisfaction Loyalty  
Engagement Awards  
2019

Kategori

Peringkat I NPS (Net  
Promoter Score) Bank  
Umum Konvensional  
Buku 3

Penyelenggara

Infobank

Tanggal

14 Maret 2019



6

Nama Penghargaan  
Indonesia WOW Brand  
2019

Kategori  
Gold Champion Category  
Mortgage  
Penyelenggara  
Markplus, Inc.  
Tanggal  
14 Maret 2019

7

Nama Penghargaan  
8th Anugerah BUMN  
2019

Kategori  
Big Corporate Kategori  
Hubungan dengan  
Stakeholder Terbaik I  
Penyelenggara  
BUMN Track  
Tanggal  
28 Maret 2019

8

Nama Penghargaan  
8th Digital Brand Award  
Kategori

2nd Best Overall KPR  
Bank Umum Konvensional  
Penyelenggara  
Infobank & Isentia  
Tanggal  
16 Mei 2019

9

Nama Penghargaan  
8th Digital Brand Award  
Kategori

The Best Digital Brand  
2014-2018 KPR Bank  
Umum Konvensional  
Penyelenggara  
Infobank & Isentia  
Tanggal  
16 Mei 2019

10

Nama Penghargaan  
8th Digital Brand Award  
Kategori

Peringkat I Deposito Bank  
Umum Konvensional  
Penyelenggara  
Infobank & Isentia  
Tanggal  
16 Mei 2019

11



12



15



13



14

11

Nama Penghargaan  
8th Digital Brand Award  
Kategori  
Peringkat I Tabungan  
Bank Umum Konvensional  
Penyelenggara  
Infobank & Isentia  
Tanggal  
16 Mei 2019

12

Nama Penghargaan  
8th Digital Brand Award  
Kategori  
Peringkat I Kartu Debit  
Bank Umum Konvensional  
Penyelenggara  
Infobank & Isentia  
Tanggal  
16 Mei 2019

13

Nama Penghargaan  
8th Digital Brand Award  
Kategori  
Peringkat II Wealth Bank  
Umum Konvensional  
Penyelenggara  
Infobank & Isentia  
Tanggal  
16 Mei 2019

14

Nama Penghargaan  
8th Digital Brand Award  
Kategori  
Peringkat I Bank Umum  
Konvensional  
Penyelenggara  
Infobank & Isentia  
Tanggal  
16 Mei 2019

15

Nama Penghargaan  
8th Digital Brand Award  
Kategori  
Top Kredit KPR 2019  
Kategori Perbankan  
Pilihan Millenial  
Penyelenggara  
Warta Ekonomi  
Tanggal  
28 Juni 2019

**16**

Nama Penghargaan  
7th Properti Indonesia  
Award 2019  
Kategori  
The Biggest Mortgage  
Portfolio  
Penyelenggara  
Properti Indonesia  
Tanggal  
10 Juli 2019

**17**

Nama Penghargaan  
Indonesia Enterprise Risk  
Management Award - III  
2019  
Kategori  
2nd - The Best Risk  
Management - 2019  
Category Bank Company  
(Buku - III)  
Penyelenggara  
Economic Review  
Tanggal  
3 Agustus 2019

**18**

Nama Penghargaan  
Indonesia Good  
Corporate Governance  
Award 2019  
Kategori  
3rd The Best Indonesia  
GCG Implementation  
- 2019 Kategori Public  
Bank Company - Buku III  
(Aset > 100T)  
Penyelenggara  
Economic Review  
Tanggal  
23 Agustus 2019

**19**

Nama Penghargaan  
Top Finance 2019  
Kategori  
Top Bank 2019 Buku III  
Penyelenggara  
Top Business & Asia  
Business Research Center  
Tanggal  
28 Agustus 2019

**20**

Nama Penghargaan  
Top Finance 2019  
Kategori  
Top CEO Bank 2019  
Penyelenggara  
Top Business & Asia  
Business Research Center  
Tanggal  
28 Agustus 2019

**21**

Nama Penghargaan  
Indonesia Best  
Issuers Award 2019  
Kategori  
The Best Issuers  
2019 in Finance  
Sector (Asset  
Between 100 - 800T)  
Penyelenggara  
Pikiran Rakyat  
Tanggal  
29 Agustus 2019

**22**

Nama Penghargaan  
14th Annual  
Indonesia Property &  
Bank Award 2019  
Kategori  
Bank BUMN  
Penyalur KPR FLPP  
Terbesar Selama  
Satu Dekade  
Penyelenggara  
Properti & Bank  
Tanggal  
26 September 2019

**23**

Nama Penghargaan  
BHUN Award  
Kategori  
BUMN Koordinator  
Tanggap Bencana  
Tahun 2018  
Penyelenggara  
Kementerian BUMN  
Tanggal  
6 Oktober 2019

**24**

Nama Penghargaan  
Indonesia Best Brand  
Award - Best Brand  
Platinum 2019  
Kategori  
Indonesia Best  
Brand Award for 9  
Consecutive Years  
(2010-2019) Product  
Category KPR  
Penyelenggara  
Majalah SWA & Mars  
Indonesia Digital  
Tanggal  
27 November 2019

**25**

Nama Penghargaan  
Iconomics RRI  
Financial Awards  
2019 "Millenials  
Choice"  
Kategori  
Brand Awareness,  
Brand Image  
Category Millenial's  
Admirable Brand in  
Bank Buku 3  
Penyelenggara  
RRI & Iconomics  
Tanggal  
5 Desember 2019

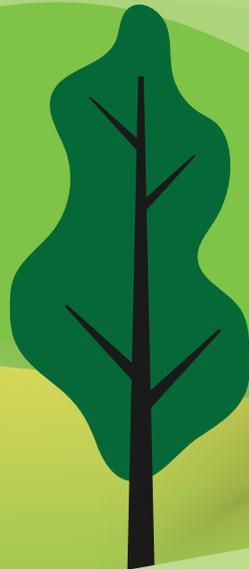
**26**

Nama Penghargaan  
Indonesia Best Brand  
Award - Best Brand  
Platinum 2019  
Kategori  
Most Trusted  
Company Based  
on Corporate  
Governance  
Perception Index  
(CGPI)  
Penyelenggara  
Indonesian Institute  
for Corporate  
Governance (IICG) &  
Majalah SWA  
Tanggal  
11 Desember 2019

### Keanggotaan Asosiasi (102-13) [3.e]

Bank Tabungan Negara bergabung dengan berbagai asosiasi/perhimpunan yang sesuai dengan kiprahnya dalam industri perbankan, termasuk dalam statusnya sebagai BUMN. Dengan bergabung di dalam asosiasi/perhimpunan ini, Perseroan bisa berbagi isu dan kebijakan tentang industri perbankan, termasuk dampak dan peluangnya bagi perbankan pada jangka pendek, menengah maupun panjang. Selama tahun 2019, Perseroan bergabung dengan asosiasi/perhimpunan berikut: (mohon update jika ada perubahan)

Nama Asosiasi	Kedudukan dalam Asosiasi
Himpunan Bank-Bank Milik Negara (HIMBARA)	Anggota
Ikatan Bankir Indonesia (IBI)	Sekretaris Jenderal
World Saving Bank Institution (WSBI)	Ketua WSBI Asia - Pasific Regional Group
Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (PERBANAS)	Wakil Ketua Umum 1
Forum Humas BUMN	Anggota
Asosiasi Emiten Indonesia	Anggota
Konsorsium Data Kerugian Eksternal (KDKE)	Anggota
Certified Wealth Manager's Association (CWMA)	Anggota
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)	Anggota
Associate Cambiste Internationale (ACI) Indonesia (Forexindo)	Anggota
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	Anggota
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa PI (LAPSPI)	Anggota
Ikatan Auditor Intern Bank	Anggota
Perhimpunan Audit Internal Indonesia	Anggota
The Institute of Internal Auditor (IIA)-Indonesia Chapter	Anggota



# TATA KELOLA KEBERLANJUTAN



## Komitmen Penerapan Tata Kelola

Bank Tabungan Negara sebagai lembaga jasa keuangan wajib menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, atau *Good Corporate Governance/GCG*. Kewajiban itu ditegaskan dalam sejumlah regulasi, di antaranya, Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor : PER — 01 /MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara, Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 30/POJK.05/2014 Tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Pembiayaan, dan Surat Edaran Kepada Semua Bank Umum Konvensional di Indonesia tertanggal 29 April 2013 Perihal: Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum.

Penerapan GCG sangat penting karena merupakan struktur dan proses yang digunakan dan diterapkan organ Perusahaan untuk meningkatkan pencapaian sasaran hasil usaha dan mengoptimalkan nilai perusahaan bagi seluruh pemangku kepentingan secara akuntabel dan berlandaskan peraturan perundang-undangan serta nilai-nilai etika. Dengan posisi seperti itu, maka penerapan GCG adalah kunci untuk kemajuan dan keberlanjutan perusahaan, tanpa terkecuali bagi Bank Tabungan Negara.

Selain menjadi bukti kepatuhan terhadap berbagai regulasi, Perseroan menerapkan tata kelola dengan tujuan dan keyakinan bahwa hal itu akan menjamin terciptanya keseimbangan bisnis secara menyeluruh. Dengan demikian, segenap bentuk kepentingan, baik bisnis maupun sosial, individu dengan kelompok, internal juga eksternal, jangka pendek dan jangka panjang serta kepentingan *shareholders* dan *stakeholders* akan menuju pada titik keseimbangan. Penerapan prinsip-prinsip tata kelola juga diperlukan untuk menjadikan Perseroan lebih tangguh dan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Di tengah kompetisi yang kian ketat di industri perbankan, penerapan tata kelola (GCG) di lingkungan Perseroan telah menjadi kebutuhan guna mencapai tujuan untuk *Moving Beyond Corporate Governance to True Business Value*. Perseroan telah mengubah paradigma pelaksanaan tata kelola dari yang tadinya *compliance driven* menjadi *value driven* pada semua proses bisnis Perseroan. Bukti bahwa peningkatan nilai perusahaan dapat dilakukan bersamaan dengan perbaikan praktik tata kelola yang berkesinambungan dapat dilihat dari kinerja bisnis Perseroan dan penilaian tata kelola, sejak 2014 skor *Corporate Governance Perception Index (CGPI)* dan *ASEAN CG Scorecards* konsisten meningkat paralel dengan pertumbuhan.

Pada 2019, Perseroan mampu mempertahankan posisi tahun sebelumnya sebagai bank terbesar ke-5 di Indonesia berdasarkan nilai aset (bank saja) dibandingkan peringkat ke-11 pada 2013.

## Prinsip-prinsip Tata Kelola

Merujuk POJK No. 30/POJK.05/2014, dalam melaksanakan kegiatannya, Perusahaan wajib melaksanakan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik dalam setiap kegiatan usahanya pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. keterbukaan (*transparency*), yaitu keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai Perusahaan, yang mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat;
2. akuntabilitas (*accountability*), yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban Organ Perusahaan sehingga kinerja Perusahaan dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif, dan efisien;
3. pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu kesesuaian pengelolaan Perusahaan dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat;
4. kemandirian (*independency*), yaitu keadaan Perusahaan yang dikelola secara mandiri dan profesional serta bebas dari Benturan Kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat; dan
5. kesetaraan dan kewajaran (*fairness*), yaitu kesetaraan, keseimbangan, dan keadilan di dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, peraturan perundang-undangan, dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat

Adapun tujuan penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik adalah sebagai berikut:

1. mengoptimalkan nilai Perusahaan bagi Pemangku Kepentingan, khususnya Debitur, kreditur, dan/atau Pemangku Kepentingan lainnya;
2. meningkatkan pengelolaan Perusahaan secara profesional, efektif, dan efisien;
3. meningkatkan kepatuhan Organ Perusahaan dan DPS serta jajaran di bawahnya agar dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi pada etika yang tinggi, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan kesadaran atas tanggung jawab sosial Perusahaan terhadap Pemangku Kepentingan maupun kelestarian lingkungan;
4. mewujudkan Perusahaan yang lebih sehat, dapat diandalkan, amanah, dan kompetitif; dan
5. meningkatkan kontribusi Perusahaan dalam perekonomian nasional.

## Strategi Tata Kelola

Bank Tabungan Negara berkomitmen untuk terus menyempurnakan penerapan tata kelola secara berkelanjutan. Pada periode 2019-2022, Perseroan telah menyusun *roadmap* Tata Kelola Bank yang selaras dengan rencana jangka panjang transformasi Perseroan, yaitu mempertimbangkan penerapan inisiatif *Integrated Governance Risk & Compliance* (iGRC), adanya rencana implementasi konglomerasi keuangan melalui pembentukan anak perusahaan serta rencana aksi keuangan yang berkelanjutan. Pada akhirnya, *Roadmap* Tata Kelola tersebut akan lebih mengarahkan pencapaian tujuan Perseroan, dengan sasaran akhir menjadi salah satu perusahaan dengan praktik tata kelola terbaik di masa mendatang.

*Roadmap* Tata Kelola diawali pada tahun 2019 melalui peningkatan struktur dan infrastruktur tata kelola. Perseroan melakukan penyempurnaan kebijakan-kebijakan pada level organ utama berupa Piagam Komite Dewan Komisaris. Adapun revisi dan penyempurnaan Piagam yang dilakukan sepanjang 2019 berupa Piagam Komite Audit, Piagam Komite Remunerasi dan Nominasi serta Piagam Komite Pemantau Risiko. Disamping itu, Perseroan juga melakukan pemetaan sumber daya manusia, rekrutmen, pendidikan serta pelatihan, penyesuaian struktur organisasi, penyusunan kebijakan, sistem dan prosedur yang baru guna menerapkan *governance*, *risk* dan *compliance* secara komprehensif dan terintegrasi.

Tahap selanjutnya adalah optimalisasi proses bisnis melalui penerapan *Integrated Governance Risk Compliance* (iGRC) di setiap unit kerja Bank BTN yang mencakup komponen GCG, *Risk Management*, *Compliance*, Budaya Perusahaan, Etika Bisnis (*Code of Conduct*), dan Anti-Fraud. Dengan demikian, Perseroan dapat beroperasi secara efektif maupun efisien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja berkualitas/unggul.

Tujuan akhir *Roadmap* yakni Tata Kelola yang efektif dan berkelanjutan untuk mendukung pencapaian tujuan transformasi bisnis secara prudent melalui pengelolaan risiko yang cerdas dan terukur. Efektivitas sistem dan governansi Perseroan diharapkan mampu menciptakan nilai bagi para pemangku kepentingan guna mewujudkan pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan sesuai dengan prinsip governansi.

## Integrated Governance, Risk and Compliance (GRC)

Untuk menciptakan bisnis infrastruktur dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih kuat, sejak tahun 2018, Bank BTN telah menerapkan *Integrated Governance Risk Compliance* (iGRC) yang merupakan kolaborasi antara beberapa unit kerja. Perseroan mengoptimalkan *Integrated Governance Risk Compliance* (iGRC) di setiap unit kerja yang mencakup komponen GCG, *Risk Management*, *Compliance*, Budaya Perusahaan, Etika Bisnis (*Code of Conduct*) dan Anti Fraud sehingga BTN dapat beroperasi secara efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja berkualitas unggul.

## Fokus Implementasi Tata Kelola 2019

Pada tahun 2019, Perseroan menitikberatkan pada peningkatan struktur dan infrastruktur tata kelola serta penyesuaian struktur organisasi, penyusunan kebijakan, sistem dan prosedur yang baru guna menerapkan *governance*, *risk* dan *compliance* secara komprehensif dan terintegrasi.

Adapun implementasi GCG tahun 2019 yang sejalan dengan *Roadmap* GCG Perseroan dilakukan melalui penerapan 3 Pilar GCG sebagai berikut:

### Governance Structure

Review dan Penyempurnaan Kebijakan:

- Penyempurnaan kebijakan-kebijakan level organ utama (Piagam Komite Audit, Piagam Komite Remunerasi dan Nominasi dan Piagam Komite Pemantau Risiko);
- Pengembangan organisasi yang memisahkan fungsi kebijakan, operation dan sales;
- Pengembangan Model Operasi Baru seperti BPI, *Network & Distribution Design* dan *Organization Design*.

<i>Governance Process</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembangunan <i>People Capability</i> yang mencakup: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Employee Engagement</i> khususnya untuk pegawai Millennial;</li> <li>b. <i>Strong Leadership &amp; Capability</i> untuk tingkat <i>top</i> dan <i>middle management</i> (L1 dan L2);</li> <li>c. <i>Empower the Core</i> untuk <i>middle management</i> dan pegawai di bawahnya (L3)</li> </ul> </li> <li>• <i>Excellent Process</i> yang mencakup: <i>Business Process Improvement (BPI)</i>; Penerapan <i>Compliance checklist</i>; Pelaksanaan GRC Indeks; Pelaksanaan program budaya perusahaan (SIIPS); dan Penyediaan Sistem Informasi Manajemen dalam APU PPT</li> <li>• <i>Product Competitiveness</i> yang mencakup: <i>Customer centric: Mass, Emerging affluent, UKM &amp; Corp &amp; Syndications</i> dan Penyederhanaan produk tabungan.</li> </ul>
<i>Governance Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Review struktur organisasi tata kelola baru;</li> <li>• <i>Governance Training Programme</i>;</li> <li>• Hasil <i>Self Assessment</i> tata kelola berdasarkan OJK dengan hasil peringkat 2 (kategori baik);</li> <li>• Penilaian Tata Kelola berdasarkan <i>Third Party Assessment</i>;</li> <li>• CGPI -&gt; <i>Indonesian Most Trusted Company</i>;</li> <li>• <i>Economic Review</i> -&gt; <i>3rd Best Indonesia GCG Implementation 2019</i></li> <li>• <i>ASEAN Risk Award</i></li> </ul>

## Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sesuai dengan salah satu misi Bank Tabungan Negara, yaitu "Mempedulikan Kepentingan Masyarakat Sosial dan Lingkungan secara Berkelanjutan," maka Perseroan mendukung penciptaan sektor jasa keuangan yang berkelanjutan untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan mengatasi perubahan iklim. Hal ini sesuai dengan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan. Ketentuan dan kriteria keuangan berkelanjutan yang ditetapkan dalam Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

Dukungan terhadap implementasi keuangan berkelanjutan diwujudkan dengan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2019-2023. Melalui RAKB diharapkan akan memberikan penciptaan nilai jangka panjang (*long-term value*) tidak hanya dalam bentuk terciptanya keunggulan bersaing yang berkelanjutan bagi perusahaan (*sustainable competitive advantage*), tetapi juga bagi masyarakat dan lingkungan yang lebih luas serta adanya penguatan ketahanan (*strengthening resilience*) karena Perusahaan telah mengelola semua risiko (ekonomi, sosial dan lingkungan) dengan lebih tepat. Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Bank BTN yakni pada tahun 2023 Mewujudkan Bank BTN sebagai terdepan dalam sektor perumahan dan mitra keuangan keluarga terpercaya yang menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan untuk bersama mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia melalui langkah strategis yaitu sebagai berikut:

1. Memperkuat kebijakan dan praktik pengelolaan program CSR yang memperhatikan aspek 3P (*People, Planet, Profit*) dengan kemitraan unsur ABCG (*Academy, Business, Community and Government*).
2. Pengembangan strategi komunikasi keuangan berkelanjutan berbasis digital dengan melibatkan generasi milenial.

3. Penguatan kebijakan manajemen risiko melalui penguatan kebijakan dan program melalui penyusunan *sustainability policy and strategy*.
4. Pengembangan produk dan layanan perbankan melalui pembiayaan perumahan, konsumsi dan UMKM yang memperhatikan aspek lingkungan dan sosial untuk memperkuat portofolio.
5. Pengembangan operasional perbankan berkelanjutan melalui penerapan konsep *green office* dan pengadaan berkelanjutan.
6. Penguatan kapasitas lembaga melalui penataan kelembagaan dan pengembangan kapasitas sumber daya.

Sebelum adanya RAKB, Perseroan telah menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan melalui aktivitas, produk, dan layanan perbankan tertentu, antara lain:

- Layanan keuangan tanpa kantor sejalan dengan Peraturan OJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, berupa Tabungan Perseroan Cermat berbasis kartu dan ponsel sehingga dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam menjangkau layanan perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa Perseroan telah menerapkan praktik prinsip inklusif keuangan, di mana layanan bank telah menjangkau dan dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat.
- Dalam memberikan fasilitas pembiayaan, baik kredit konstruksi, kredit kepemilikan lahan, dan kredit investasi, calon nasabah wajib memenuhi persyaratan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dan perijinan lain sesuai dengan Kebijakan Produk yang ditetapkan. Kebijakan ini diambil Perseroan untuk memastikan bahwa proyek yang dibiayai Perseroan telah memenuhi regulasi yang diprasyaratkan baik secara hukum maupun prosedural.

- Program *paperless* ditujukan untuk mengurangi penggunaan kertas, terutama dilakukan dengan menerapkan *digital banking* pada produk dan jasa perbankan Bank BTN. Upaya ini juga didukung dengan penggunaan berbagai fasilitas untuk meningkatkan *fee based income*, yaitu melalui layanan *electronic channel* (ATM, *Cash Deposit Machine/CDM*), *Internet Banking*, *Cash Management*, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*.

Bank BTN telah merumuskan RAKB ke dalam *Roadmap Penerapan Keuangan Berkelanjutan* termasuk target waktu yang ingin disasar dalam jangka 1 hingga 5 tahun (tahun 2019-2023). Program-program yang dirumuskan dalam *Roadmap Penerapan Keuangan Berkelanjutan* Bank BTN meliputi perancangan dan penyusunan *Sustainability Policy & Strategy* (kebijakan dan penyesuaian struktur serta peran organisasi), penyesuaian dan peluncuran *Green Finance Product & Index*, serta pelaksanaan berbagai *Sustainability Program* dan *Initiatives*.

### Permasalahan yang Dihadapi, Perkembangan, dan Pengaruhnya terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sejalan dengan mulai berlakunya POJK No.51/POJK.03/2017 bagi Bank Tabungan Negara per 1 Januari 2019, maka saat yang sama, Perseroan mulai melaksanakan RAKB 2019. Selama menjalankan RAKB, apalagi merupakan penerapan pada tahun pertama, Perseroan menghadapi sejumlah masalah yang menuntut solusi secepatnya. Sulit dipungkiri bahwa masalah tersebut berpengaruh terhadap penerapan keuangan berkelanjutan di Perseroan.

### Struktur Tata Kelola [102-18]

Berdasarkan Undang Undang Perseroan Terbatas No. 40 tahun 2007, menyebutkan bahwa Organ Perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham, Direksi dan Dewan Komisaris. RUPS, Direksi dan Dewan Komisaris saling menghormati tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing sesuai peraturan perundang-undangan dan Anggaran Dasar. Organ Perseroan dibangun untuk menjamin pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dapat berjalan dengan efektif dengan peran dan tanggung jawab yang jelas sehingga tercipta mekanisme kontrol *check and balance*.

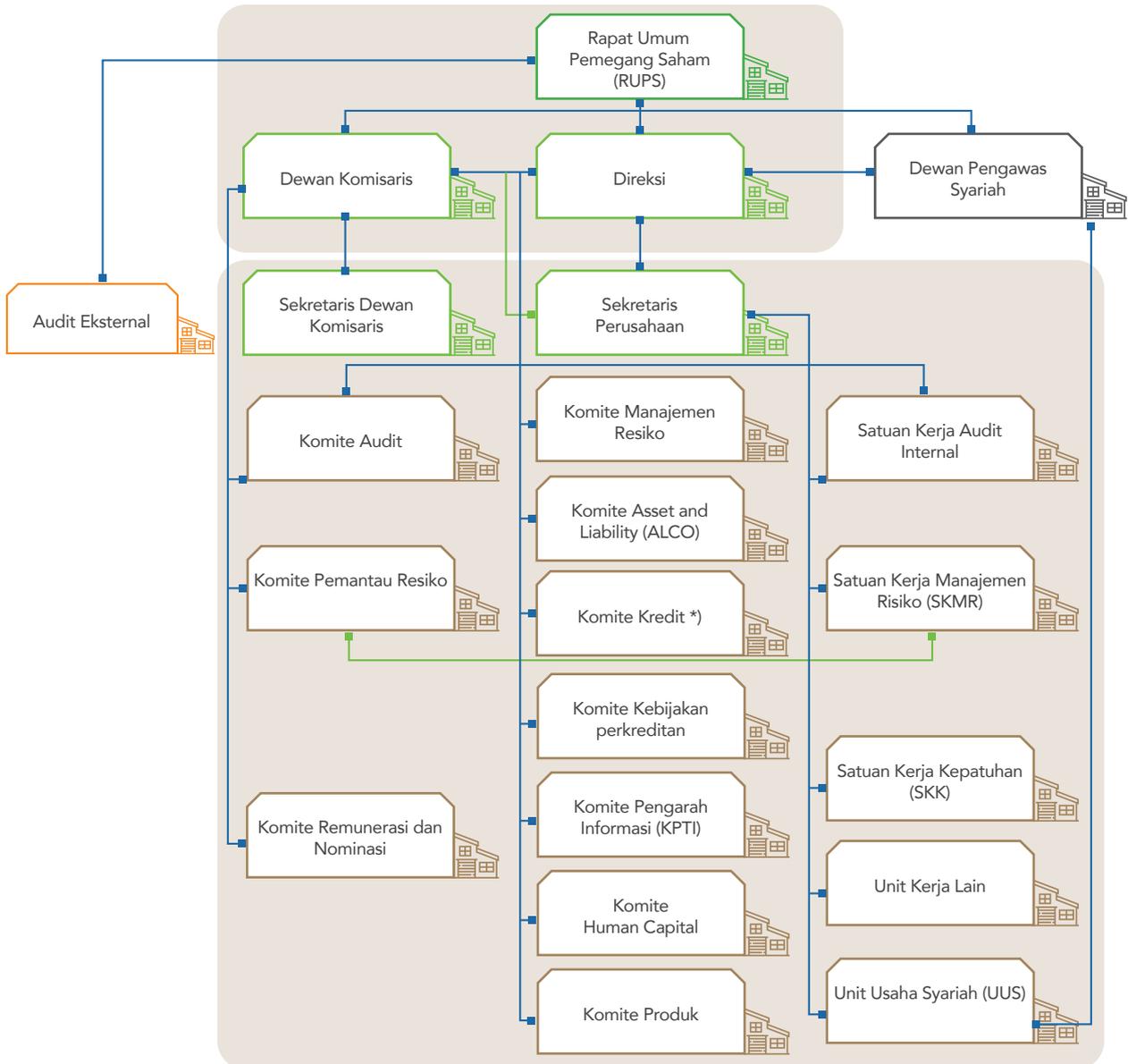
#### Struktur Tata Kelola

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UU PT) menyebutkan bahwa Organ Perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi. Sistem kepengurusan di Bank Tabungan Negara menganut sistem dua badan (*two tier system*) yaitu Dewan Komisaris dan Direksi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab yang jelas sesuai fungsinya masing-masing sebagaimana diamanahkan dalam Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Undang-undang Perseroan Terbatas tersebut, maka struktur tata kelola Bank Tabungan Negara terdiri dari RUPS, Dewan Komisaris dan Direksi.

Untuk mendapatkan kinerja terbaik, Dewan Komisaris dibantu oleh organ pendukung berupa Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, dan Komite Remunerasi dan Nominasi. Sementara itu, Direksi dibantu oleh organ pendukung berupa Komite Manajemen Risiko, Komite *Asset and Liability* (ALCO), Komite Kredit, Komite Kebijakan Perkreditan, Komite Pengarah Teknologi Informasi (KPT), Komite *Human Capital* dan Komite Produk.

Organ Perseroan mengalami perubahan dengan mulai berlakunya POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, yang mulai berlaku bagi Perseroan per 1 Januari 2019. Peraturan ini antara lain mengatur tentang perlu adanya pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. Untuk itu, Bank Tabungan Negara telah membentuk Unit Kerja Lintas Divisi (*Tim Task Force*) untuk melaksanakan program-program Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan yang terdiri dari satuan kerja Sekretariat Perusahaan, Manajemen Risiko, Pengelola Sumber Daya Manusia (SDM), Kepatuhan, Perencanaan & Strategi dan satuan kerja bisnis.

### Struktur Tata Kelola



\*) Komite Kredit telah dibuat dalam struktur organisasi Perseroan melalui ketetapan Direksi No. 03/KD/DIR/SIPD/2017 tentang Struktur Organisasi Kantor Pusat. Pada tingkat operasional, fungsi Komite Kredit tetap berjalan melalui pelaksanaan Rapat Direksi yang membawahi bidang kredit.

### RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM

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. Di Bank Tabungan Negara, RUPS merupakan forum di mana Dewan Komisaris dan Direksi melaporkan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas serta kinerjanya kepada Pemegang Saham. Pemegang saham tidak diperkenankan untuk mencampuri kegiatan operasional Perseroan yang menjadi tanggung jawab Direksi sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perseroan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

RUPS terdiri atas RUPS Tahunan dan RUPS lainnya. RUPS Tahunan wajib diadakan dalam jangka waktu paling lambat 6 (enam) bulan setelah tahun buku berakhir. Sementara itu, RUPS lainnya, yang lazim disebut sebagai RUPS Luar Biasa, dapat diadakan setiap waktu berdasarkan kebutuhan untuk kepentingan Bank Tabungan Negara.

Pada tahun pelaporan, Perseroan menyelenggarakan 1 (satu) kali RUPS Tahunan dan 2 (dua) RUPS Luar Biasa, sebagaimana tabel berikut:

No.	Jenis RUPS	Waktu/Tempat Pelaksanaan
1	RUPS Tahunan	Hari / Tanggal: Jumat / 17 Mei 2019 Waktu : Pukul 14:30 WIB s.d 16:56 WIB Tempat : Gedung Menara Bank BTN, lantai 6 Jl. Gajah Mada No.1, Jakarta Pusat - 10130
2	RUPS Luar Biasa	Hari / Tanggal : Kamis / 29 Agustus 2019 Waktu : Pukul 15:35 WIB s.d 17:04 WIB Tempat : Gedung Menara Bank BTN, lantai 6 Jl. Gajah Mada No.1, Jakarta Pusat - 10130
3	RUPS Luar Biasa	Hari / Tanggal: Rabu, 27 November 2019, WaktuL Pukul 15:18 WIB s.d 16:07 WIB Tempat : Gedung Menara Bank BTN, lantai 6 Jl. Gajah Mada No.1, Jakarta Pusat – 10130

## DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris adalah Organ Perseroan yang bertanggung jawab kepada RUPS. Dewan Komisaris bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan bahwa Perseroan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik di seluruh tingkatan organisasi. [5.a]

Dalam menjalankan tugas pengawasan, Dewan Komisaris dapat membentuk komite, yang anggotanya berasal dari anggota Dewan Komisaris. Komite tersebut bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris. Ketentuan lain mengenai Dewan Komisaris Perseroan berfungsi sesuai

Undang- Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, Peraturan Menteri BUMN, Peraturan OJK, Peraturan Bank Indonesia, dan Anggaran Dasar Perusahaan.

Selama tahun 2019, susunan Dewan Komisaris Perseroan mengalami perubahan dibanding tahun sebelumnya, sebagaimana disampaikan informasi selengkapnya pada Laporan Tahunan Perseroan Tahun 2019 pada Bab Tata Kelola Perusahaan, halaman 365-368. Adapun susunan Dewan Komisaris per 31 Desember 2019 adalah sebagai berikut:

### Susunan Dewan Komisaris per 31 Desember 2019

Nama	Jabatan	Dasar Pengangkatan	Masa Jabatan*	Periode Menjabat
Chandra Hamzah	Komisaris Utama/ Independen	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama
Armand B. Arief	Komisaris Independen	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama
Ahdi Jumhari Luddin	Komisaris Independen	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama
Eko D. Heripoerwanto	Komisaris Non Independen	Keputusan RUPS Tahunan 2019 tanggal 17 Mei 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama
Heru Budi Hartono	Komisaris Non Independen	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama
Andin Hadiyanto	Komisaris Non Independen	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama

\*) berlaku efektif setelah mendapatkan persetujuan dari OJK atas penilaian kemampuan dan kepatutan (fit and proper test)

## DIREKSI

Direksi adalah organ Perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar. Di Perseroan, Direksi merupakan tokoh sentral dan eksklusif dalam organ tata kelola Perseroan. Oleh karena itu, calon anggota Direksi harus melalui tahapan Uji Kemampuan dan Kepatutan (*fit and proper test*) sebagaimana diatur dalam PBI Nomor 12/23/PBI/2010 yang menyebutkan bahwa calon

anggota Direksi wajib lulus *fit and proper test* dan memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia sebelum menjalankan tugas dan fungsi dalam jabatannya serta POJK No.27/POJK.03/2016 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan. [5.a]

Pengangkatan anggota Direksi dilakukan melalui RUPS dan melalui proses uji kemampuan dan kepatutan yang mengacu pada PBI Nomor 12/23/PBI/2010 tentang Uji Kemampuan dan Kepatutan (*fit and proper test*) Pasal 17 yang menyatakan bahwa Direksi harus memiliki integritas, kompetensi, dan reputasi keuangan. Sedangkan pemberhentian anggota Direksi diatur dalam pasal 11 Anggaran Dasar.

Selama tahun 2019, susunan Direksi Perseroan mengalami perubahan dibanding tahun sebelumnya, sebagaimana disampaikan informasi selengkapnya pada Laporan Tahunan Perseroan Tahun 2019 pada Bab Tata Kelola Perusahaan, halaman 380-383. Adapun susunan Direksi per 31 Desember 2019 adalah sebagai berikut:

### Susunan Direksi per 31 Desember 2019

Nama	Jabatan	Dasar Pengangkatan	Masa Jabatan*	Periode Menjabat
Pahala Nugraha Mansury	Direktur Utama	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama
Andi Nirwoto	Direktur <i>Operation, IT and Digital Banking</i>	Keputusan RUPS Tahunan 2018 tanggal 23 Maret 2018	RUPS Tahun 2018 - RUPS Tahun 2023	Pertama
Nixon L.P Napitupulu	Direktur <i>Finance, Planning and Treasury</i>	Keputusan RUPS Tahunan 2017 tanggal 17 Maret 2017	RUPS Tahun 2017 - RUPS Tahun 2022	Pertama
Yossi Istanto	Direktur <i>Human Capital, Legal and Compliance</i>	Keputusan RUPS Tahunan 2018 tanggal 23 Maret 2018	RUPS Tahun 2018 - RUPS Tahun 2023	Pertama
Elisabeth Novie Riswanti	Direktur <i>Remedial and Wholesale Risk</i>	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 29 Agustus 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama
Hirwandi Gafar	Direktur <i>Consumer and Commercial Lending</i>	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama
Jasmin	Direktur <i>Distribution and Retail Funding</i>	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama
Setiyo Wibowo	Direktur <i>Enterprise Risk Management, Big Data and Analytics</i>	Keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	RUPS Tahun 2019 - RUPS Tahun 2024	Pertama

\*) berlaku efektif setelah mendapatkan persetujuan dari OJK atas penilaian kemampuan dan kepatutan (*fit and proper test*)

## PENGEMBANGAN KOMPETENSI DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS [5.B]

Tabel Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris dan Direksi Tahun 2019

### Dewan Komisaris dan Direksi Periode Aktif 27 November - 31 Desember 2019

Nama dan Jabatan	Jenis Pendidikan dan Pelatihan	Materi Pendidikan dan Pelatihan	Tempat/Tanggal	Penyelenggara
<b>Dewan Komisaris</b>				
Chandra Martha Hamzah (Komisaris Utama/ Independen)	<i>In House</i>	Program Pembekalan UKMR Level 1 Komisaris	Jakarta, 16 Desember 2019	Ikatan Bankir Indonesia
Armand B Arief (Komisaris Independen)	<i>In House</i>	Program Refreshment UKMR Level 4 " <i>Credit Risk and Operational Risk Management</i> "	Jakarta, 18 Desember 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan

**Dewan Komisaris dan Direksi  
Periode Aktif 27 November - 31 Desember 2019**

<b>Nama dan Jabatan</b>	<b>Jenis Pendidikan dan Pelatihan</b>	<b>Materi Pendidikan dan Pelatihan</b>	<b>Tempat/Tanggal</b>	<b>Penyelenggara</b>
Ahdi Jumhari Luddin (Komisaris Independen)	-	-	-	-
Eko D Heripoerwanto (Komisaris)	Seminar	"60th Komisaris Profesional "	Jakarta, 20-21 November 2019	Intipesan
	<i>In House</i>	Pembekalan UKMR Level 1 Komisaris	Jakarta, 3-4 Juli 2019	Sandra Chalik (Perorangan)
Heru Budi Hartono (Komisaris)	<i>In House</i>	Program Refreshment UKMR Level 1 Komisaris " <i>Credit Risk Management</i> "	Jakarta, 16 Desember 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
Andin Hadiyanto (Komisaris)	<i>In House</i>	Program Pembekalan UKMR Level 1 Komisaris	Jakarta, 16 Desember 2019	Ikatan Bankir Indonesia
<b>Direksi</b>				
Pahala Nugraha Mansury (Direktur Utama)	<i>In House</i>	Program Refreshment UKMR Level 5 " <i>Credit Risk and Operational Risk Management</i> "	Jakarta, 18 Desember 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
Andi Nirwoto (Direktur It & Operation)	<i>In House</i>	Program Refreshment UKMR Level 5 " <i>Fintech (Operational Risk Management Approach)</i> "	Jakarta, 23 Mei 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
Elisabeth Novie Riswanti (Direktur Collection & Asset Management)	<i>In House</i>	Pembekalan UKMR Level 5	Jakarta, 18 September 2019 & 06 Oktober 2019	Sandra Chalik (Perorangan)
Hirwandi Gafar (Direktur Consumer & Commercial Lending)	<i>In House</i>	Pembekalan UKMR Level 5	Jakarta, 11 Desember 2019	Sandra Chalik (Perorangan)
Jasmin (Direktur Distribution & Retail Funding)	<i>In House</i>	Pembekalan UKMR Level 5	Jakarta, 11 Desember 2019	Sandra Chalik (Perorangan)
Nixon L.P Napitupulu (Direktur Finance Treasury & Strategy)	<i>In House</i>	Program Refreshment UKMR Level 5 " <i>Fintech (Operational Risk Management Approach)</i> "	Jakarta, 23 Mei 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
	Seminar	PSAK 71 Impairment Deep Dive in Risk Management Perspective & CSG-CIMB 13th Annual Indonesia Conference	Bali, 27-28 Juni 2019	<i>Bankers Association for Risk Management</i>
	<i>In House</i>	Pembekalan & Sertifikasi <i>Treasury Dealer Level Advance</i>	Jakarta, 24-30 Agustus 2019	ACI FMA Indonesia
	Seminar	The 1st ASEAN CPA Conference 2020	Bali, 16-17 Oktober 2019	Institusi Akuntan Manajemen Indonesia
Setiyo Wibowo (Direktur Enterp Risk Mgt, Big Data & Analytic)	<i>In House</i>	Program Refreshment UKMR Level 5 " <i>Credit Risk and Operational Risk Management</i> "	Jakarta, 18 Desember 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
Yossi Istanto (Direktur Human Capital Legal & Compliance)	Seminar	<i>Leadership, Entrepreneurship and Innovation n The Global Economy</i>	London, 25 – 29 Maret 2019	<i>Asean Global Leadership Program</i>

**Dewan Komisaris dan Direksi  
Periode 1 Januari - 26 November 2019**

Nama dan Jabatan	Jenis Pendidikan dan Pelatihan	Materi Pendidikan dan Pelatihan	Tempat/Tanggal	Penyelenggara
<b>Dewan Komisaris</b>				
Arie Coerniadi (Komisaris Independen)	Seminar	<i>Enterprise Risk Management and Its Challenges in Industrial Revolution 4.0</i>	Barcelona - Milan - Nice, 13-23 Juli 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
	Seminar	<i>International GRC Workshop in Russia Batch IX - GRC Master Class</i>	Moscow - Saint Petersburg, 29 September - 4 Oktober 2019	CRMS Indonesia
Asmawi Syam (Komisaris Utama/ Independen)	-	-	-	-
Eko D Heripoerwanto (Komisaris)	Seminar	"60th Komisaris Profesional"	Jakarta, 20-21 November 2019	Intipesan
	<i>In House</i>	Pembekalan UKMR Level 1 Komisaris	Jakarta, 3-4 Juli 2019	Sandra Chalik (Perorangan)
Garuda Wiko (Komisaris Independen)	Seminar	<i>International GRC Workshop In Russia Batch IX - GRC Master Class</i>	Moscow - Saint Petersburg, 29 September - 4 Oktober 2019	CRMS Indonesia
I Wayan Agus Mertayasa (Komisaris Utama/ Independen)	-	-	-	-
Iman Sugema (Komisaris)	Seminar	<i>Enterprise Risk Management and Its Challenges in Industrial Revolution 4.0</i>	Barcelona - Milan - Nice, 13-23 Juli 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
	Seminar	<i>International GRC Workshop in Russia Batch IX - GRC Master Class</i>	Moscow - Saint Petersburg, 29 September - 4 Oktober 2019	CRMS Indonesia
Kamaruddin Sjam (Komisaris Independen)	Seminar	International GRC Workshop In Russia Batch IX - GRC Master Class	Moscow - Saint Petersburg, 29 September - 4 Oktober 2019	CRMS Indonesia
	Seminar	<i>Conference #ECIIA2019</i>	France - Luxembourg - Brussel, 16-22 September 2019	Institute of Internal Auditors Indonesia
	Seminar	2019 National Conference IIA "Empowering Internal Auditors : Embracing The 4IR	Solo, 24-25 Juli 2019	Institute of Internal Auditors Indonesia
	Seminar	<i>The Next Generations Embracing GRC In Industry 4.0</i>	Denpasar, 5-6 Desember 2019	Enterprise Risk Management Academy

**Dewan Komisaris dan Direksi  
Periode 1 Januari - 26 November 2019**

Nama dan Jabatan	Jenis Pendidikan dan Pelatihan	Materi Pendidikan dan Pelatihan	Tempat/Tanggal	Penyelenggara
Lucky Fathul Aziz H (Komisaris Independen)	Seminar	International GRC Workshop In Russia Batch IX - GRC Master Class	Moscow - Saint Petersburg, 29 September–4 Oktober 2019	CRMS Indonesia
	Seminar	Conference #ECIIA2019	France - Luxembourg - Brussel, 16–22 September 2019	Institute of Internal Auditors Indonesia
	Seminar	2019 National Conference IIA "Empowering Internal Auditors : Embracing The 4IR	Solo, 24–25 Juli 2019	Institute of Internal Auditors Indonesia
	Seminar	The Next Generations Embracing GRC In Industry 4.0	Denpasar, 5–6 Desember 2019	Enterprise Risk Management Academy
	Seminar	ASEAN CG Scorecard Plus Quality Reporting System	Jakarta, 31 Oktober 2019	Indonesian Institute for Corporate Director
Marwanto Harjowiryono (Komisaris)	-	-	-	-
Maurin Sitorus (Komisaris)	-	-	-	-
Parman Nataatmadja (Komisaris)	-	-	-	-
Sumiyati (Komisaris)	Seminar	International GRC Workshop In Russia Batch IX - GRC Master Class	Moscow - Saint Petersburg, 29 September–4 Oktober 2019	CRMS Indonesia
<b>Direksi</b>				
Maryono (Direktur Utama)	Workshop	Program Membangun Bangsa Melalui Penguatan Sinergi dan Solidaritas BUMN	Bandung, 10–12 Maret 2019	Kementerian BUMN
	Workshop	Rakor CEO BUMN Tahun 2019	Belitung, 2–3 April 2019	Kementerian BUMN
	Workshop	Auditor's Talk Untuk Penguatan Peran Satuan Pengawas Internal (SPI) BUMN	Jakarta, 9 Mei 2019	Kementerian BUMN
Andi Nirwoto (Direktur IT & Operation)	In House	Program Refreshment UKMR Level 5 "Fintech (Operational Risk Management Approach)"	Jakarta, 23 Mei 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
Budi Satria (Direktur Consumer Banking)	In House	Pendidikan Dasar Perbankan Syariah	Jakarta, 14-15 November 2019	Iqtishad

**Dewan Komisaris dan Direksi  
Periode 1 Januari - 26 November 2019**

<b>Nama dan Jabatan</b>	<b>Jenis Pendidikan dan Pelatihan</b>	<b>Materi Pendidikan dan Pelatihan</b>	<b>Tempat/Tanggal</b>	<b>Penyelenggara</b>
Elisabeth Novie Riswanti (Direktur Remedial and Wholesale Risk)	<i>In House</i>	Pembekalan UKMR Level 5	Jakarta, 18 September 2019 & 06 Oktober 2019	Sandra Chalik (Perorangan)
Iman Nugroho Soeko (Direktur Finance & Treasury)	<i>Workshop</i>	Program Membangun Bangsa Melalui Penguatan Sinergi dan Solidaritas BUMN	Jakarta, 26-27 Maret 2019	Kementerian BUMN
	<i>Workshop</i>	Auditor's Talk Untuk Penguatan Peran Satuan Pengawas Internal (SPI) BUMN	Jakarta, 9 Mei 2019	Kementerian BUMN
Nixon L.P Napitupulu (Direktur Finance, Planning and Treasury)	<i>In House</i>	Program Refreshment UKMR Level 5 "Fintech (Operational Risk Management Approach)"	Jakarta, 23 Mei 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
	Seminar	PSAK 71 Impairment Deep Dive In Risk Management Perspective & CSG-CIMB 13Th Annual Indonesia Conference	Bali, 27-28 Juni 2019	Bankers Association for Risk Management
	<i>In House</i>	Pembekalan & Sertifikasi Treasury Dealer Level Advance	Jakarta, 24-30 Agustus 2019	ACI FMA Indonesia
	Seminar	The 1st ASEAN CPA Conference 2020	Bali, 16-17 Oktober 2019	Institusi Akuntan Manajemen Indonesia
Oni Febriarto Rahardjo (Plt. Direktur Utama, Direktur Commercial Banking)	<i>In House</i>	Program Refreshment UKMR Level 5 "Fintech (Operational Risk Management Approach)"	Jakarta, 23 Mei 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
	Seminar	The 1st ASEAN CPA Conference 2019	Bali, 16-17 Oktober 2019	Institusi Akuntan Manajemen Indonesia
R. Mahelan Prabantarikso (Direktur Compliance)		International Risk Management Refreshment and Wealth Management Certification	Moscow, 29 Juni - 27 Juli 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
		Program Refreshment UKMR Level 5 "Digital Banking And Fintech (Operational Risk Management Approach)"	Bandung, 23 April 2019	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan
		Seminar Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan	Jakarta, 27 Juni 2019	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan
Yossi Istanto (Direktur Human Capital, Legal and Compliance)	Seminar	Leadership, Entrepreneurship And Innovation In The Global Economy	London, 25-29 Maret 2019	Asean Global Leadership Program

## Soft Structure GCG

Dalam upaya memperkuat penerapan tata kelola, Bank Tabungan Negara telah menyusun, menerapkan, dan mengembangkan kebijakan-kebijakan tata kelola yang mengatur hubungan antar organ di dalam Perseroan. Dengan demikian, di anatra organ tata kelola terdapat tugas, tanggung jawab dan wewenang yang jelas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, prinsip-prinsip GCG, etika bisnis yang sehat maupun *best practices*. Mekanisme tata kelola ini dituangkan dalam berbagai kebijakan pokok GCG (*soft-structure GCG*) yang merupakan *living document* bagi segenap jajaran dan tingkatan organisasi Bank.

## SOFT STRUCTURE GCG PERSEROAN

1. GCG yang disahkan dalam Ketetapan Direksi No.06/DIR/DK/2009 tanggal 27 Mei 2009;
2. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Dewan Komisaris yang disahkan dalam Keputusan Bersama Dewan Komisaris No. 01/KOM-Perseroan/2017 tanggal 10 Agustus 2017 sebagai pembaharuan *Board Manual* yang menjadi pedoman kerja sebelumnya;
3. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi yang disahkan dalam Ketetapan Direksi No. 07/DIR/KD/CMPD/2017 tanggal 28 September 2017 sebagai pembaharuan *Board Manual* yang menjadi pedoman kerja sebelumnya;
4. Tata Hubungan kerja Direksi dan Dewan Komisaris yang disahkan dalam Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris No.02/DEKOM-Perseroan/2017 dan Direksi No. 01/DIR-Perseroan/2017 tanggal 24 November 2017;

5. Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku (*Code of Conduct*) yang disahkan melalui Peraturan Direksi No. 16/PD/CMPD/2015;
6. Penerapan Pengendalian Gratifikasi yang disahkan melalui Surat Edaran No. 68/DIR/CMPD/2017;
7. Kebijakan Sistem Pelaporan Pelanggaran – SPP (*Whistle Blowing System – WBS*) dan *Anti Fraud* yang telah disahkan melalui Surat Edaran Direksi SE No. 21/DIR/IAD/2014.

Rincian Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan selengkapnya dapat dibaca dalam Laporan Tahunan Perseroan 2019, Bab Tata Kelola Perusahaan, halaman 301-659.

## PENILAIAN PELAKSANAAN TATA KELOLA PERUSAHAAN

Untuk mengukur pencapaian penerapan GCG, Bank Tabungan Negara Perseroan melaksanakan Self Assessment secara berkala dalam setiap tahunnya pada akhir bulan Juni dan Desember. Standar penerapan tata kelola selain mengacu pada Peraturan OJK No. 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum juga telah mengikuti ketentuan Surat Edaran OJK No. 13/POJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum.

Perseroan melaksanakan Self Assessment tata kelola dengan melibatkan seluruh Dewan Komisaris, Direksi dan unit kerja yang terkait dengan faktor penilaian tata kelola dimaksud. Informasi perkembangan hasil penilaian sendiri (Self Assessment) Tata Kelola Perseroan dalam 5 (lima) tahun terakhir sebagai berikut:

**Tabel Hasil Penilaian Sendiri (Self Assessment Pelaksanaan Tata Kelola) Tahun 2015 – 2019**

Keterangan	2015	2016	2017	2018	2019
Hasil Self Assessment Tata kelola Perusahaan *	2	2	2	2	2

Selain asesmen GCG, Perseroan juga mengikuti rating dan survei *Corporate Governance Perception Index (CGPI)* setiap tahun yang diadakan oleh *Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG)*. CGPI merupakan program riset dan pemeringkatan penilaian kualitas tata kelola perusahaan. Skor CGPI Perseroan 2019 sebesar 88,62 dengan predikat "Sangat Tepercaya".

Assesment GCG lainnya yang dilakukan Perseroan adalah *ASEAN Corporate Governance Scorecard* yang merupakan parameter pengukuran praktik tata kelola yang disepakati oleh *ASEAN Capital Market Forum (ACMF)*. Parameter tersebut dibuat berdasarkan *OECD Principles* dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan investor kepada perusahaan-perusahaan listing di wilayah ASEAN.

Praktik Tata Kelola yang dilakukan oleh Perseroan berdasarkan *ASEAN Corporate Governance Scorecard* diperoleh melalui *Third Party Assessment*. Salah satu lembaga independen yang melakukan penilaian ASEAN CG *Scorecard* adalah *ASEAN Capital Market Forum (ACMF)*.

Terkait dengan hasil penilaian ASEAN Corporate Governance Scorecard untuk tahun 2019, sampai dengan penyusunan Laporan Tahunan ini belum dipublikasikan oleh ACMF. Adapun hasil penilaian pada tahun 2018, Perseroan berhasil meraih TOP 50 ASEAN Public Listed Companies (PLCs) dan TOP 3 PLCs Indonesia pada ajang Corporate Governance Awards 2018 dari ASEAN Corporate Governance dan ACMF.

## Manajemen Risiko [102-11]

Dalam menjalankan usaha, Bank Tabungan Negara menghadapi berbagai risiko yang berpotensi menghambat pencapaian target-target yang telah ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank 2019. Untuk meminimalkan dampak negatif atas berbagai risiko tersebut, Perseroan telah memiliki panduan kebijakan di bidang manajemen risiko, yaitu Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR) yang memuat ketentuan-ketentuan minimal yang disyaratkan oleh Peraturan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan. Sistem manajemen risiko tersebut dirancang untuk mendukung Perseroan dalam mewujudkan pengelolaan bisnis yang sehat dan

mencapai pertumbuhan berkelanjutan, sehingga dapat mengoptimalkan *stakeholder value*.

Pengkajian ulang terhadap PKMR telah dilakukan sekurang-kurangnya satu tahun sekali oleh Dewan Direksi dan Dewan Komisaris untuk menyempurnakan panduan kebijakan manajemen risiko. Pengkajian ulang terhadap kebijakan internal juga dilakukan agar sesuai dengan ketentuan terkini dari regulator dengan melakukan *gap analysis* serta mengakomodasi *best practices* yang lazim digunakan di industri perbankan untuk meningkatkan kualitas penerapan manajemen risiko.

### 8 Jenis Risiko Perseroan

- Risiko Kredit
- Risiko Hukum
- Risiko Pasar
- Risiko Strategis
- Risiko Likuiditas
- Risiko Kepatuhan
- Risiko Operasional
- Risiko Reputasi

### Cakupan Manajemen Risiko

- Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi.
- Kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit.
- Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian Risiko serta sistem informasi Manajemen Risiko.
- Sistem pengendalian intern yang menyeluruh

## DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Dewan Komisaris dan Direksi berperan aktif pada proses manajemen risiko dalam rangka memitigasi risiko Bank meliputi tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, dan kecukupan sistem informasi manajemen serta kecukupan sistem pengendalian internal. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan melalui rapat Dewan Komisaris dengan Komite Pemantau Risiko dan Direksi melalui rapat Komite Manajemen Risiko.

## KOMITE PEMANTAU RISIKO

Bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris dengan melakukan evaluasi atas pedoman kebijakan manajemen risiko Perseroan, melakukan evaluasi kesesuaian antara pedoman kebijakan manajemen risiko Perseroan dengan pelaksanaannya dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas Komite Manajemen Risiko.

## KOMITE MANAJEMEN RISIKO [5.C]

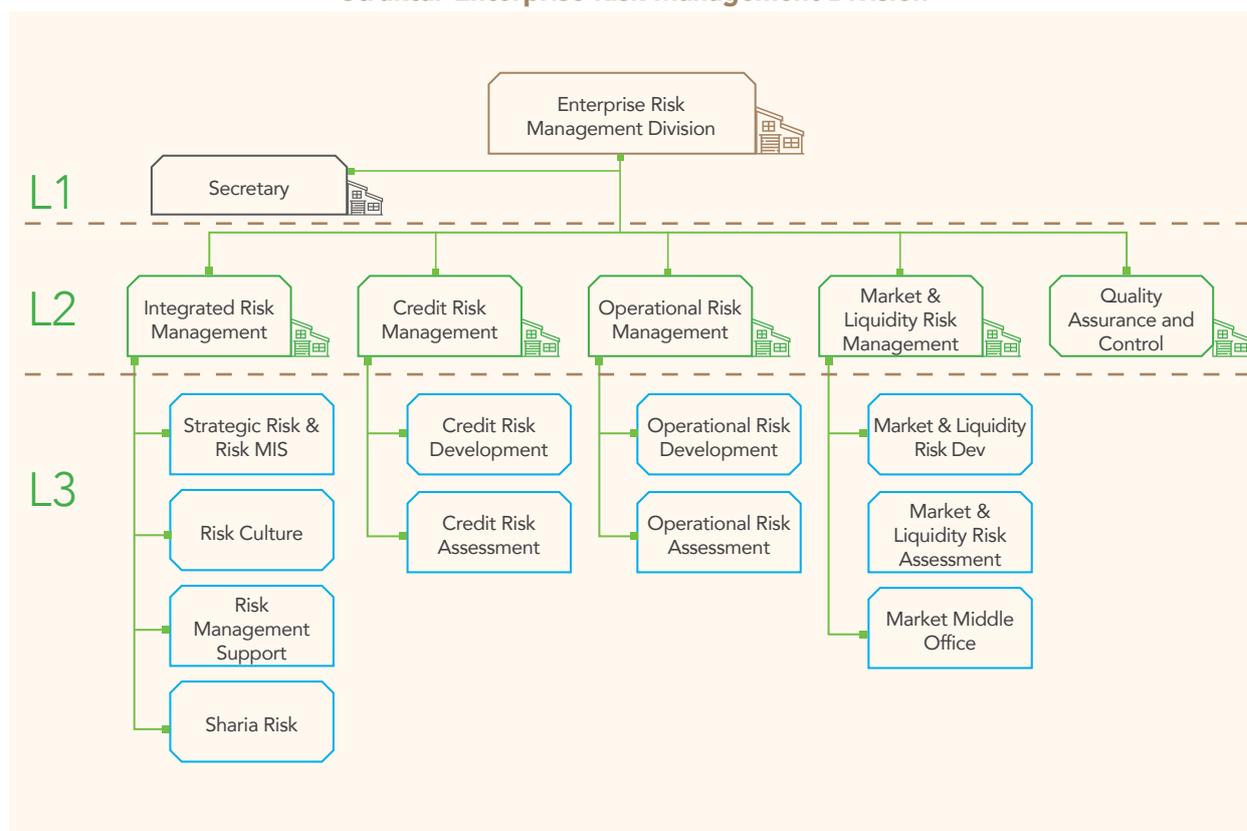
Bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan rekomendasi kepada Direktur Utama terkait risiko yang melekat pada kebijakan yang akan ditetapkan Direksi maupun memberikan evaluasi terhadap ketentuan-ketentuan yang dinilai kurang sesuai dengan perkembangan terkini dan perlu dilakukan penyesuaian.

Komite Manajemen Risiko terlibat secara aktif dalam melakukan penilaian risiko yang melekat pada setiap produk dan/atau jasa/aktivitas baru sehingga Perseroan dapat melakukan langkah-langkah mitigasi yang diperlukan dan juga melakukan evaluasi terhadap Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR).

## SATUAN KERJA MANAJEMEN RISIKO

*Enterprise Risk Management Division* (RMD) merupakan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) pada Perseroan, dipimpin oleh seorang Kepala Divisi yang bertanggung jawab langsung kepada *Managing Director Strategy, Compliance & Risk*.

### Struktur Enterprise Risk Management Division



## PENILAIAN PROFIL RISIKO

Perseroan melakukan penilaian profil risiko setiap triwulan berdasarkan penilaian peringkat risiko inheren dan peringkat kualitas penerapan manajemen risiko untuk menentukan peringkat risiko Perseroan.

- Penilaian Risiko Inheren merupakan penilaian atas Risiko yang melekat pada kegiatan bisnis Perseroan, baik yang dapat dikuantifikasikan maupun yang tidak, yang berpotensi mempengaruhi posisi keuangan Perseroan.
- Penilaian Kualitas Penerapan Manajemen Risiko merupakan penilaian terhadap empat aspek yang saling terkait meliputi tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, kecukupan sumber daya manusia, dan kecukupan sistem informasi manajemen, serta kecukupan sistem

pengendalian risiko.

Berdasarkan hasil penilaian Perseroan secara mandiri atas tingkat kesehatan Perseroan, Profil Risiko Perseroan berdasarkan Peringkat Komposit pada Triwulan-IV 2019 adalah Low To Moderate dan peringkat kualitas penerapan manajemen risiko pada kategori Satisfactory.

## IMPLEMENTASI BASEL

Dalam upaya melaksanakan manajemen risiko khususnya penerapan Basel-II, khususnya pilar 1 yang berlaku untuk seluruh bank umum, Perseroan telah memenuhi ketentuan-ketentuan berikut ini:

Persyaratan	Status
Pengukuran risiko kredit menggunakan <i>Standardized Approach</i> sesuai dengan SE OJK No. 42/SEOJK.03/2016 tanggal 28 September 2016 perihal Pedoman Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko untuk Risiko Kredit dengan Menggunakan Pendekatan Standar.	√
Penggunaan <i>Standardized Model</i> untuk risiko pasar sesuai dengan SE OJK No.38/SEOJK.03/2016 tanggal 8 September 2016 perihal Pedoman Penggunaan Metode Standar dalam Perhitungan Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum dengan Memperhitungkan Risiko Pasar.	√
Perhitungan kebutuhan modal minimum dengan menggunakan <i>Basic Indicator Approach</i> untuk risiko operasional sesuai dengan SE OJK No. 24 SEOJK.03/2016 tanggal 14 Juli 2016 perihal Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko untuk Risiko Operasional dengan Menggunakan Pendekatan Indikator Dasar.	√

Sehubungan dengan rencana regulator untuk menerapkan Basel-III sebagaimana diatur dalam peraturan OJK No. 11/POJK.03/2016, secara spesifik Perseroan telah menjaga rasio permodalan bank atau *capital adequacy ratio* (CAR) sebesar 18,05% di atas ketentuan minimum kerangka Basel-III sebesar 10,5%. Selain itu Perseroan telah melakukan persiapan-persiapan untuk memenuhi ketentuan berikut ini:

Persyaratan	Status
Menghitung dan melaporkan Liquidity Coverage Ratio (LCR) kepada regulator secara bulanan dan triwulanan sesuai POJK No. 42/POJK.03/2015 tanggal 23 Desember 2015 tentang Kewajiban Pemenuhan Rasio Kecukupan Likuiditas (Liquidity Coverage Ratio) Bagi Bank Umum.	√
Kecukupan Likuiditas ( <i>Liquidity Coverage Ratio</i> ) Bagi Bank Umum. Menghitung dan melaporkan uji coba <i>Net Stable Funding Ratio</i> (NSFR) secara triwulanan kepada regulator sesuai POJK No. 50/POJK.03/2017 tanggal 13 Juli 2017 tentang Kewajiban Pemenuhan Rasio Pendanaan Stabil Bersih ( <i>Net Stable Funding Ratio</i> ) Bagi Bank Umum.	√
Perhitungan kebutuhan modal minimum dengan menggunakan <i>Basic Indicator Approach</i> untuk risiko operasional sesuai dengan SE OJK No. 24 SEOJK.03/2016 tanggal 14 Juli 2016 perihal Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko untuk Risiko Operasional dengan Menggunakan Pendekatan Indikator Dasar.	√
Menghitung dan melaporkan uji coba perhitungan <i>Leverage Ratio</i> (LR) kepada regulator secara triwulanan sesuai <i>Consultative Paper LR</i>	√
Memperhitungkan <i>buffer</i> dalam perhitungan kecukupan modal minimum yaitu : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conservation Buffer</i> sesuai dengan pasal 6 POJK No. 11/POJK.03/2016 tanggal 29 Januari 2016 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum</li> <li>• <i>Countercyclical Buffer</i> sesuai PBI No. 17/22/PBI/2015 tanggal 23 Desember 2015 tentang Kewajiban Pembentukan <i>Countercyclical Buffer</i></li> <li>• <i>Capital Surcharge</i> bagi Bank Sistemik sesuai POJK No. 6/POJK.03/2015 tanggal 23 Desember 2015 tentang Penetapan <i>Systemically Important Bank</i> dan <i>Capital Surcharge</i> serta adanya surat penetapan <i>bucket</i> Bank Sistemik yang disampaikan regulator.</li> </ul>	√

## Penerapan Prinsip Kehati-Hatian

### KYC DAN KYE

Untuk memperkuat penerapan prinsip kehati-hatian dalam mengelola risiko operasional pada aktivitas bisnis bank, Bank Tabungan Negara menerapkan KYC (*Know Your Customer*) & KYE (*Know Your Employee*). Pada perjalanannya, penerapan KYC telah berevolusi menjadi *Customer due diligence* (CDD) yang mencakup kegiatan identifikasi, verifikasi, dan pemantauan yang dilakukan Perseroan untuk memastikan bahwa transaksi tersebut sesuai dengan profil calon nasabah, WIC (*walk in customer*), atau nasabah, sesuai dengan PBI No. 14/27/PBI/2012.

Untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang penerapan prinsip kehati-hatian, Perseroan menyediakan akses pelatihan *e-learning* CDD yang berisi contoh-contoh kasus yang relevan untuk diketahui karyawan.

### PROGRAM ANTI PENCUCIAN UANG (APU) DAN PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME (PPT)

Perseroan senantiasa melaksanakan penerapan program APU dan PPT dalam aktivitas pengenalan nasabah dengan mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka mengantisipasi terjadinya pencucian uang dan pendanaan terorisme, Perseroan menerapkan program APU dan PPT dalam aktivitas pengenalan nasabah dengan mengacu pada peraturan dan perundangundangan yang berlaku. Program APU dan PPT yang telah dilaksanakan oleh Perseroan di antaranya:

#### 1. Pengawasan Aktif Direksi.

Direksi memastikan Perseroan memiliki Kebijakan dan Prosedur Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme. Perseroan telah menerbitkan ketentuan internal tentang APU dan PPT yang merupakan pedoman Perseroan dalam pelaksanaan penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, isi pedoman ini telah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.01/2017 Tentang Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Perbankan.

#### 2. Pengawasan Aktif Dewan Komisaris.

Dewan Komisaris turut aktif berperan memberikan pengawasan antara lain memberikan persetujuan atas kebijakan dan prosedur penerapan program APU dan PPT yang diusulkan oleh Direksi.

#### 3. Penerapan Sistem Informasi APU-PPT

Perseroan memiliki sistem informasi yang dapat mengidentifikasi, menganalisis, memantau dan menyediakan laporan secara efektif dan akan terus dilakukan penyempurnaan secara berkesinambungan sesuai dengan perubahan regulasi yang berlaku dan pengalaman Perseroan.

Pada tahun 2017 Perseroan telah melakukan pengembangan dan penyempurnaan terhadap Sistem Informasi pengelolaan dan pelaporan APU dan PPT yang telah digunakan di Kantor Cabang dan Kantor Pusat.

#### 4. Kesadaran Karyawan

Perseroan melakukan pelatihan yang berkesinambungan terkait program APU dan PPT dengan metode:

- a. Tatap muka kepada *Branch Manager, Service Quality Unit Head/DBM Business, Sub Branch Head, Cash Office Head, Priority Banking, Customer Service* dan *Teller Service* di beberapa Kantor Cabang.
- b. Melakukan *Sharing* Modul Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di *Knowledge Management System (KMS)* yang dapat diakses seluruh Pegawai.
- c. Melakukan Pelatihan melalui media *E-Learning*, yakni *Micro Film Customer Due Diligence* kepada Seluruh *Frontliner* dan Penanggung Jawab APU dan PPT di Kantor Cabang serta melakukan evaluasi.

#### 5. Pelaporan

Perseroan melaksanakan kewajiban pelaporan kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan, termasuk:

- a. Pelaporan Transaksi Keuangan Tunai (LTKT) dan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM)
- b. Pelaporan Transaksi Dana Dari dan ke Luar Negeri (LTKL)/*International Fund Transfer Instruction Report (IFTI)*
- c. Pelaporan Kepada Aparat Penegak Hukum dan Regulator
- d. Persyaratan Pengelolaan Lingkungan dan Dampak Sosial

Sesuai dengan peran bank untuk melaksanakan fungsi intermediasi, Perseroan memiliki tanggung jawab tidak langsung untuk mengelola dampak lingkungan dan sosial yang terjadi pada debitur, karena jika terjadi ketidaksesuaian dalam pengelolaannya akan memengaruhi risiko kredit dan risiko reputasi.

Sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/2/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum, yang mengatur bahwa penilaian terhadap prospek usaha sebagai unsur kualitas kredit meliputi penilaian terhadap upaya yang dilakukan debitur dalam rangka memelihara lingkungan hidup, Perseroan senantiasa melakukan pengelolaan risiko lingkungan dalam pendanaan atau penyaluran kredit.

Kredit komersial merupakan salah satu portofolio Perseroan yang sangat penting untuk dikembangkan. Untuk mendukung penyaluran kredit komersial dengan memegang teguh prinsip kehati-hatian Bank dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, Perseroan telah menetapkan kebijakan dan prosedur penyaluran kredit komersial dengan memperhatikan aspek lingkungan dan sosial.

Di dalam Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor: 17/DIR/CMLD/2016, telah diatur terkait legalitas proyek, yang terdiri dari:

1. Ijin peruntukan lahan/tanah
2. *Site plan* yang disahkan pihak yang sah dan berwenang
3. Ijin mendirikan bangunan
4. Bukti penguasaan
5. Salinan SPPT
6. Bukti penguasaan jalan masuk
7. Surat keterangan Piel Banjir
8. keterangan PDAM
9. Surat keterangan kelayakan lingkungan atau upaya pengelolaan Lingkungan Hidup dan/atau Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL)

AMDAL merupakan kajian mengenai dampak besar dan penting suatu usaha dan/atau kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha dan/atau kegiatan. AMDAL ini dibuat saat perencanaan suatu proyek yang diperkirakan akan memberikan pengaruh terhadap lingkungan hidup (aspek abiotik, biotik dan kultural) di sekitarnya. Dasar hukum AMDAL di Indonesia adalah Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 2012 tentang "Izin Lingkungan Hidup".

Penilaian risiko kredit ini mulai diterapkan Perseroan dengan memperhatikan hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) sebelum memutuskan memberi kredit kepada suatu proyek. Selanjutnya, Perseroan

juga melakukan pemantauan atau peninjauan dengan melakukan pengecekan langsung ke lapangan untuk memastikan bahwa calon debitur telah memenuhi seluruh peraturan terkait lingkungan. Hal ini merupakan salah satu bentuk penerapan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan risiko kredit.

Selain itu, Perseroan juga mensyaratkan bahwa setiap rumah yang dibangun harus terdapat penghijauan dan penanaman pohon dengan slogan "satu rumah satu pohon" serta adanya fasum (fasilitas umum) dan fasos (fasilitas sosial). Hal ini sebagai salah satu inisiatif Perseroan dalam menjaga kelestarian lingkungan dan sosial. [FS3]

## Etika Bisnis dan Perilaku [102-16]

Bank Tabungan Negara mendorong setiap elemen di dalam perusahaan untuk berperilaku dengan baik dan menjaga hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan serta menumbuhkan kepekaan sosial. Perilaku yang etis berkaitan erat dengan risiko reputasi dan lebih jauh bisa memengaruhi risiko operasional dan risiko kredit Perseroan. Dalam konteks ini Perseroan mengupayakan penerapan standar etika dan perilaku dalam menjalankan segenap aktivitas bisnisnya sesuai dengan visi, misi, dan nilai-nilai budaya yang dimiliki melalui implementasi Etika Bisnis dan Perilaku. Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku (*Code of Conduct*) Perseroan telah disahkan melalui Peraturan Direksi No. 16/PD/CMPD/2015.

*Code of Conduct* berlaku bagi seluruh Pengurus, dalam hal ini Dewan Komisaris dan Direksi serta Pegawai dalam menjalankan setiap aktivitas bisnis Perseroan dan melakukan interaksi antara Komisaris, Direksi dan Pegawai dengan seluruh *stakeholders*. Keberhasilan penerapan *Code of Conduct* merupakan tanggung jawab dari seluruh pimpinan di lingkungan unit kerja masing-masing.

## Empat Isi Utama Code of Conduct

### PENDAHULUAN

*Code of Conduct* ini merupakan kodifikasi atau komplikasi kebijakan, peraturan pegawai, dan kesepakatan yang telah dibangun bersama antara Bank dengan pegawai yang akan mempengaruhi, membentuk, dan menetapkan standar tingkah laku, baik bagi pengurus maupun pegawai dalam menjalankan segenap aktivitas bisnis.

### STANDAR ETIKA BISNIS

Mengatur mengenai: Etika Bank dengan Pegawai, Etika Bank dengan Nasabah, Etika Bank dengan Penyediaan Barang dan jasa, Etika Bank dengan Pesaing, Etika Bank dengan Mitra Kerja, Etika Bank dengan Pemerintah, Etika Bank dengan Masyarakat, Etika Bank dengan Media Massa, dan Etika Bank dengan Organisasi Profesi.

### KEBIJAKAN STANDAR PERILAKU

Benturan kepentingan dan Penyalahgunaan jabatan

- Anti Gratifikasi dan Anti Korupsi
- Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan dan Peraturan Bank.

### PENERAPAN DAN PENEGAKAN

Direksi dan Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas jalannya *Code of Conduct* di lingkungan Perseroan serta memberikan tindakan pembinaan, sanksi disiplin dan/atau tindakan perbaikan serta pencegahan terkait pelanggaran terhadap *Code of Conduct*.

Penerapan *Code of Conduct* di lingkungan Perseroan dilakukan menyeluruh mencakup pengenalan, kampanye, penerapan, pelaporan, dan tindak lanjut pelanggaran *Code of Conduct*.

Sosialisasi	Penerapan	Pelaporan dan tindak lanjut
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Access Internal Management Standard (AIMS)</i> dan <i>website</i> yang dapat diakses dengan mudah setiap saat;</li> <li>• Sosialisasi berjenjang kepada <i>Most Valuable Player (MVP)</i> dari seluruh unit kerja Kantor Pusat maupun Kantor Cabang;</li> <li>• Termasuk dalam sosialisasi <i>anti fraud</i> yang dilakukan di Kantor Pusat maupun Regional Office;</li> <li>• Program <i>awareness Code of Conduct</i> dan Pengendalian Gratifikasi melalui kegiatan <i>compliance quiz</i>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengisian Pakta Integritas oleh seluruh pegawai sesuai nilai-nilai <i>Code of Conduct</i>;</li> <li>• Bekerja sama dengan KPK melakukan sosialisasi program pengendalian gratifikasi dan <i>Code of Conduct</i>;</li> <li>• Mengelola laporan penerimaan gratifikasi dari seluruh unit kerja dan melaporkan kepada KPK sesuai ketentuan;</li> <li>• Penyampaian Surat Deklarasi Komitmen Bersih kepada <i>Stakeholder</i> Kantor Pusat maupun Kantor Cabang;</li> <li>• Penggunaan PIN "Tolak Gratifikasi" oleh setiap insan Perseroan;</li> <li>• Pembuatan <i>micro learning</i> program pengendalian gratifikasi melalui media <i>Smartshare</i> BTN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan program Whistleblowing System (WBS);</li> <li>• Hukuman bagi pegawai yang melanggar <i>Code of Conduct</i> berupa sanksi administratif dan sanksi finansial sesuai dengan kategori pelanggaran.</li> </ul>

## Anti-Fraud

Perseroan berkomitmen untuk menerapkan kegiatan bisnis secara jujur, adil, dan tanpa tindak korupsi atau tindak penyuapan serta terpercaya. Komitmen itu dibangun karena Perseroan menyadari tindakan yang bersifat negatif akan berpengaruh besar pada nama, merek, reputasi, dan keberlanjutan bisnis Perseroan. (103-1)

Bagi Bank Tabungan Negara, setiap pelanggaran atas kebijakan anti korupsi dan *fraud* merupakan hal serius dan ditindak tegas sesuai kebijakan dan peraturan yang berlaku. Pelaksanaan penerapan anti korupsi dan *fraud* diatur dengan Surat Edaran Direksi No. 22/DIR/IAD/2014 tanggal 28 Mei 2014 tentang *Standard Operating Procedure* Strategi *Anti Fraud* Perseroan. Kebijakan anti korupsi dan *fraud* ini berlaku untuk semua karyawan baik tetap atau kontrak, manajemen Perseroan, Dewan Komisaris dan Direksi yang bertindak atas nama Perseroan. (103-2)

Untuk menegakkan integritas, Perseroan menerapkan program *Zero Tolerance to Fraud and Zero Defect* yang berpedoman pada Penerapan Strategi *Anti Fraud* bagi Bank Umum, sebagaimana diatur dalam ketentuan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/28/DPNP tanggal 9 Desember 2011. Implementasi program *Zero Tolerance to Fraud and Zero Defect* pada tahun 2019 adalah pencegahan melalui kegiatan awareness atau sosialisasi program *Zero Tolerance to Fraud and Defect* di Cabang dan Kantor Wilayah. Kegiatan awareness atau sosialisasi program *Zero Tolerance to Fraud and Defect* pada tahun 2018 telah dilaksanakan pada beberapa Cabang dengan prioritas urutan pelaksanaan berdasarkan pertimbangan

potensial risiko operasional dan risiko *fraud* (berdasarkan data historis). (103-2)

Sementara itu, untuk menjamin setiap upaya yang dilakukan untuk memitigasi risiko terjadinya *fraud* berjalan efektif, maka Perseroan terus meningkatkan kepedulian Insan BITNIZ tentang aspek kepatuhan melalui sosialisasi secara berkesinambungan program *anti fraud* dan membentuk Tim *Anti Fraud*. Strategi *Anti Fraud* didukung oleh implementasi 4 (empat) pilar yaitu (a) Pencegahan; (b) Deteksi; (c) Investigasi, Pelaporan dan Sanksi; serta (d) Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut. Lebih jauh lagi, komitmen anti *fraud* juga ditunjukkan dengan penyampaian surat Deklarasi Komitmen Bersih kepada seluruh *stakeholders* Perseroan. "Komitmen Bersih" mencakup bersih dari suap, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), dan praktik pungutan liar (pungli), mark up dan segala perbuatan lain yang mengarah KKN. (103-3)

Upaya yang tak kalah penting dalam upaya memperkuat sikap anti-korupsi dan *fraud* adalah Perseroan secara berkala mengikutsertakan karyawannya dalam pelatihan dan seminar yang berkaitan dengan antikorupsi dan *fraud*, baik yang diselenggarakan oleh lembaga non pemerintah maupun instansi pemerintah, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan pihak lainnya. Kebijakan ini diambil dengan tujuan agar penerapan kebijakan pencegahan anti korupsi di lingkungan Perseroan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku. (103-3, 205-2)

Tabel Penyimpangan internal (internal *fraud*) selama tahun 2019

Internal <i>Fraud</i>	Jumlah kasus yang dilakukan oleh					
	Pengurus		Pegawai Tetap		Pegawai Tidak Tetap	
	Tahun Sebelumnya	Tahun Berjalan	Tahun Sebelumnya	Tahun Berjalan	Tahun Sebelumnya	Tahun Berjalan
Jumlah internal <i>fraud</i>	-	-	24	38	-	1
Telah diselesaikan	-	-	24	22	-	-
Dalam proses penyelesaian internal	-	-	-	16	-	-
Belum diupayakan penyelesaiannya	-	-	-	-	-	-
Telah ditindaklanjuti melalui proses hukum	-	-	4	5	-	-

## Sistem Pengendalian Internal

Bank Tabungan Negara berkomitmen untuk mengurangi risiko kerugian finansial, penyimpangan maupun pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian. Untuk itu, Perseroan telah menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif sejalan dengan ketentuan Bank Indonesia dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum. Sistem Pengendalian internal Perseroan telah sejalan dengan ketentuan Bank Indonesia dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum dalam rangka mengurangi risiko kerugian finansial, penyimpangan maupun pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian.

Selain itu, sistem pengendalian internal Bank Tabungan Negara juga telah disusun sesuai dengan regulasi tentang Pedoman Standar Sistem Pengendalian Internal bagi Bank Umum dan *best practice Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO) framework*. Dengan kebijakan seperti itu, maka mekanisme pengawasan telah ditetapkan oleh manajemen Perseroan secara berkesinambungan (*on going basis*) guna menjaga dan mengamankan harta kekayaan Perseroan, menjamin tersedianya laporan yang akurat, meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, mengurangi dampak kerugian keuangan, penyimpangan termasuk kecurangan (*fraud*) dan pelanggaran aspek kehati-hatian, serta meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan efisiensi biaya.

## Pelaporan Pelanggaran

Kebijakan Sistem Pelaporan Pelanggaran atau Whistleblowing System (WBS) Perseroan berpedoman pada Peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 yang diubah dengan PBI Nomor 11/23/PBI/2009 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/28/DPNP mengenai Kebijakan Anti Fraud. WBS Perseroan merupakan bagian dari sistem pengendalian internal dalam mencegah terjadinya praktik penyimpangan dan bertujuan untuk mendeteksi dini dan mencegah terhadap terjadinya penyimpangan ataupun pelanggaran serta secara bertahap menciptakan iklim kerja yang terbuka, tulus, jujur dan bertanggung jawab di Perseroan.

Mekanisme WBS di Bank Tabungan Negara memastikan bahwa setiap pelaporan yang diterima mendapatkan perhatian dan tindak lanjut yang sesuai, termasuk penegakan sanksi yang dapat memberikan efek jera bagi pelaku pelanggaran dan juga bagi mereka yang berniat melakukan hal tersebut.

Bagi Perseroan, WBS bertujuan untuk memperkuat mekanisme pengendalian internal untuk mendukung pertumbuhan bisnis.

1. Melakukan deteksi dini dan pencegahan terhadap terjadinya penyimpangan ataupun pelanggaran;
2. Secara bertahap menciptakan iklim kerja yang terbuka, tulus, jujur dan bertanggung jawab di Perseroan.

Saluran Pelaporan Pelanggaran



Email  
wbs.btn@btn.co.id



Kotak Surat  
PO Box whistle blowing system  
(WBS) BTN Jakarta 1000



Telepon/SMS  
0811 92 45678

Mekanisme Pelaporan Pelanggaran (GRI 103-2, GRI 103-3)



Untuk mendorong pemanfaatan WBS, Perseroan memberikan jaminan perlindungan dan rasa aman bagi pelapor guna mendorong penegakan disiplin di lingkungan Perseroan. Dalam hal ini, Perseroan tidak menerapkan batasan waktu untuk melakukan pelaporan pelanggaran. Namun demikian, sebaiknya pelaporan dilaksanakan sesegera mungkin setelah pelapor meyakini kebenaran adanya pelanggaran dan disampaikan tidak lebih dari tiga bulan setelah pelanggaran terjadi agar mempermudah penyelidikan selanjutnya.

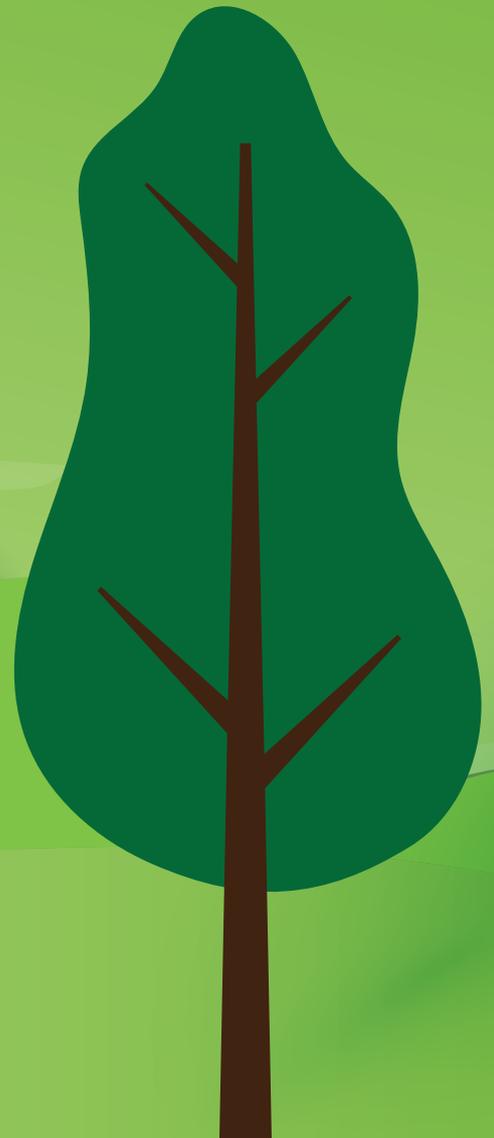
### Jumlah Pengaduan dan Tindak Lanjutnya

Tahun	Media Penyampaian			Tindak Lanjut			
	Surat/ PO BOX	SMS/HP/ Datang Langsung	E-Mail	Laporan ditutup (tidak terbukti)	Laporan masih dalam proses (Proses Audit / Proses Pelaporan/ Proses Lintas Divisi)	Laporan telah diberikan sanksi (termasuk sanksi administratif)	Laporan diteruskan kepada penyidik (terkait tindak pidana umum atau korupsi)
2016	5	2	1	0	1	7	0
2017	1	0	4	0	2	2	1
2018	1	0	5	0	6	0	0
2019	15	26	49	80	8	2	-





# PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN



Bank Tabungan Negara merumuskan pemangku kepentingan (*stakeholder*) sebagai seseorang maupun kelompok yang punya kepentingan secara langsung/ tidak langsung serta bisa mempengaruhi atau dipengaruhi atas aktivitas dan eksistensi Perseroan. Terkait dengan pemangku kepentingan, Perseroan telah mengidentifikasi kelompok pemangku kepentingan utama dengan menggunakan metode *stakeholders mapping*. Dengan demikian, Perseroan mengetahui

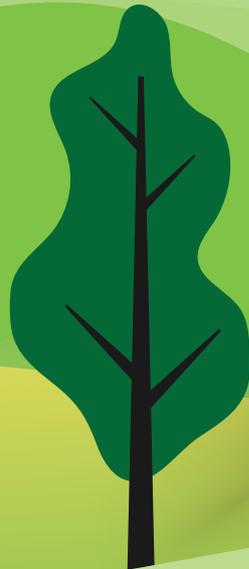
dengan jelas siapa yang paling berkepentingan dengan Perseroan secara timbal balik, hubungan apa yang dijalin, hal apa yang perlu dikomunikasikan, dan bagaimana memaksimalkan karakteristik media komunikasi sehingga dapat berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan secara efektif, yang pada akhirnya mampu mencapai target lanjutan yang diharapkan Perseroan. Daftar pemangku kepentingan selengkapnya disajikan dalam tabel berikut: [5.d.1)] [5.d.2)]

**Tabel Pemangku Kepentingan dan Pelibatannya**

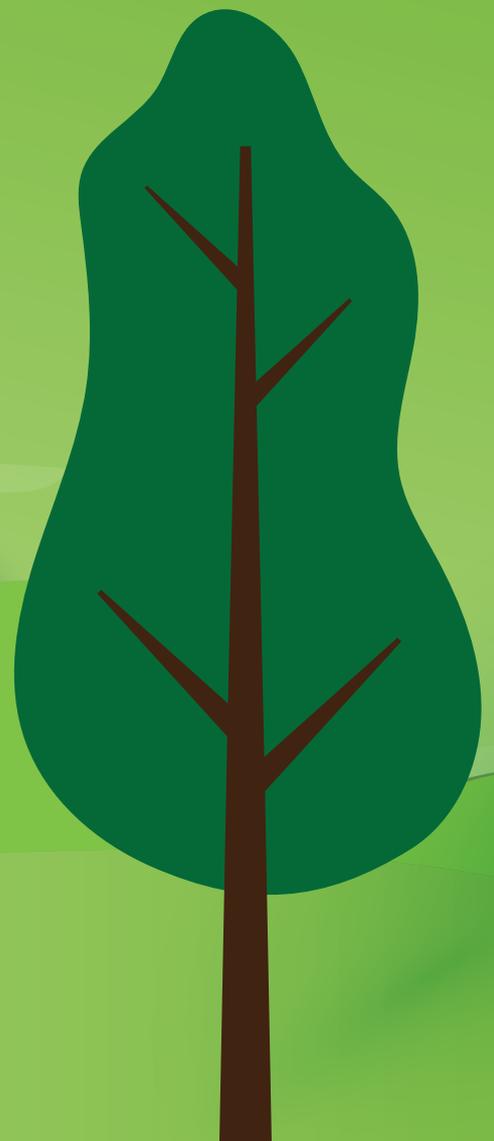
Pemangku Kepentingan [102-40]	Metode Pelibatan [102-43]	Frekuensi [102-43]	Topik Prioritas [102-44]
Pemegang Saham	RUPS Tahunan	Satu kali dalam setahun	Pencapaian target Perseroan
	Paparan Kinerja	Triwulan	
	RUPS Luar Biasa	Satu kali dalam setahun	
Nasabah	Survei Kepuasan Nasabah	2 kali dalam setahun	Layanan dan mutu layanan kepada nasabah
	Media Komunikasi untuk Nasabah	Sebulan sekali	
	Layanan <i>Call Center</i> Nasabah	Setiap saat apabila diperlukan	
	<i>Website</i> Perseroan dan <i>Frontline Information</i>		
Mitra Pengembang	Penghargaan <i>Property Awards</i>	Setiap tahun	Peluang penjualan rumah
	<i>Gathering</i>	Setiap saat apabila diperlukan	Kesuksesan Program Sejuta Rumah
	Pengembangan Kapasitas	Setiap saat apabila diperlukan	Transparansi
Pegawai	<i>Employee Engagement Survey</i>	Sekali dalam setahun	Tingkat kepuasan pegawai
	Buletin Internal	Sekali dalam sebulan	Kebijakan dan strategi terkait kepegawaian
	<i>SmartShare</i>	Dapat diakses setiap waktu	Forum diskusi, <i>sharing</i> tentang pekerjaan, kuis, pertukaran informasi
	<i>Innovation Award</i>	Sekali dalam setahun	Mempercepat proses bisnis
Mitra Kerja/ Pemasok	Kontrak Kerja	Saat Diperlukan	Proses pengadaan
	Mitra Investasi		Kerja sama bisnis
	Seminar <i>Workshop</i>		Pengembangan <i>merchant</i> perseroan
Serikat Pekerja	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama	Sekali Setahun	Hubungan kerja yang harmonis Hak dan Kewajiban Pegawai

Tabel Pemangku Kepentingan dan Pelibatangannya

Pemangku Kepentingan [102-40]	Metode Pelibatan [102-43]	Frekuensi [102-43]	Topik Prioritas [102-44]
Pemerintah dan Otoritas Keuangan	Pelaporan Pelaksanaan GCG Unit Usaha Syariah Bank Perseroan	Sekali setahun	Pemenuhan penyampaian informasi dan laporan terkait pelaksanaan GCG UUS Perseroan
	<i>Self-Assessment</i> GCG	Dua kali dalam setahun	Pemenuhan penyampaian dan penilaian pelaksanaan GCG di Perseroan
	Laporan Kepatuhan GCG	Sekali dalam setahun	Pemenuhan penyampaian pelaksanaan GCG di Perseroan
	Pelaporan Kegiatan PKBL kepada Kementerian BUMN	Empat kali dalam setahun	Sarana dalam Penyampaian Informasi laporan terkait pelaksanaan kegiatan PKBL di Perseroan
	Pelaporan Program PKBL Sinergi BUMN	Sekali setahun	Pemenuhan penyampaian informasi dan laporan terkait pelaksanaan kegiatan PKBL Sinergi di lingkup BUMN
	Pelaporan Hasil Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Unit Usaha Syariah Bank Perseroan	Dua kali dalam setahun	Penyampaian informasi terkait kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam operasional Bank Perseroan Syariah
Organisasi Bisnis	Pertemuan dan kegiatan, baik skala nasional, regional maupun internasional	Saat diperlukan	Peningkatan tata kelola Perseroan
Organisasi Masyarakat/Sosial/Lembaga Swadaya Masyarakat	Kerja sama strategis untuk menjalankan program-program Tanggung Jawab Perusahaan, baik di bidang sosial maupun lingkungan	Saat diperlukan	Pengoptimalan Program CSR Perseroan
Media	<i>Press Release &amp; Press Conference</i>	Saat diperlukan	Pemberian informasi terkait bisnis perbankan yang perlu diketahui publik



**BERGERAK BERSAMA ATASI  
DEFISIT PERUMAHAN**



Sektor perumahan merupakan salah satu problem besar yang dihadapi Indonesia. Hingga akhir tahun 2019, defisit atau *backlog* perumahan masih sangat besar. Menurut Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) hingga 2019 terdapat 11 juta rumah tangga yang tinggal di rumah yang tidak layak huni dan rumah tangga muda yang masih belum memiliki rumah. Rumah tangga muda itu sebagian besar adalah generasi milenial, yaitu mereka yang lahir pada tahun 1980 hingga awal 2000. Dari 268 juta penduduk Indonesia tahun 2019, menurut data Kementerian PUPR, terdapat ±81 juta jiwa generasi milenial. (103-1)

Untuk memenuhi kebutuhan rumah tinggal, pemerintah telah meluncurkan berbagai program. Antara lain, melansir Program Sejuta Rumah yang diresmikan Presiden Joko Widodo pada akhir 2015 lalu. Program ini hadir dengan proporsi 60-70 persen rumah untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Untuk mewujudkannya, beragam pemangku kepentingan di bidang perumahan dilibatkan, baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Pengembang Perumahan, Perbankan, Perusahaan Swasta dan masyarakat

Dari tahun ke tahun, Program Satu Juta Rumah berhasil diwujudkan. Pada tahun 2019 misalnya, dari target yang ditetapkan Kementerian PUPR sebesar 1.250.000 unit rumah, berhasil dibangun mencapai 1.257.852 unit rumah. Dengan demikian, total capaian pembangunan rumah selama lima tahun mulai 2015-2019 tercatat sebanyak 4.800.170 unit rumah. Melalui program ini, pemerintah bersama pemangku kepentingan perumahan yang lain berharap bisa bergerak bersama mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) ke-11, yaitu "Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan."

Bagi Bank Tabungan Negara, yang bisnis intinya di bidang perumahan dan industri turunannya, terjadinya defisit atau *backlog* perumahan merupakan peluang, sekaligus tantangan. Untuk mengatasi masalah ini, Perseroan telah mendapatkan kepercayaan dari pemerintah sebagai bank penyalur Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Di sini, Bank Tabungan Negara menjadi *anchor bank* yang menyalurkan kredit pemilikan rumah (KPR), sekaligus berperan sebagai *integrator* dalam program ini dengan menyediakan akses pembiayaan bagi seluruh lapisan nasabah, tapi juga dalam menyokong sisi pasokan dengan Kredit Konstruksi pada rantai pasokan perumahan. Untuk menyalurkan pembiayaan, Pemerintah memberikan bantuan fasilitasi melalui skema Kredit Perumahan Rakyat (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) dan subsidi selisih bunga, dan bantuan uang muka, serta rumah yang dibangun pengembang tanpa subsidi. (103-2)

Di luar penyediaan rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), kebutuhan rumah bagi generasi milenial yang terus bertumbuh juga menjadi peluang besar bagi Bank Tabungan Negara. Sebab itu, pada Oktober 2018,

Perseroan melansir KPR Gaeesss for Millenials, program kredit untuk pemilikan hunian bagi kaum milenial berusia 21-35 tahun.

Sebagai daya tarik agar anak-anak muda tersebut mau membeli rumah, Perseroan memberikan berbagai gimmick, antara lain, uang muka (*down payment/DP*) mulai dari 1%, bebas biaya administrasi, suku bunga single digit, diskon provisi 50%, dan jangka waktu kredit hingga 30 tahun. Perseroan juga menawarkan program bundling dengan KPR Zerro yang meliburkan pembayaran pokok selama 2 tahun. Seiring dengan rentang dan keberadaan generasi milenial yang tersebar ke seantero wilayah Tanah air, maka KPR Gaeesss for Millenials tidak hanya dinikmati di Ibu Kota Jakarta, tapi juga ditawarkan di seluruh Indonesia.

Sejak resmi ditawarkan pada Oktober 2018 hingga November 2019, Bank BTN sukses mencatatkan penyaluran KPR Gaeesss senilai Rp9,3 triliun. Nilai tersebut setara penyaluran untuk 27.593 unit hunian bagi kalangan milenial. Di luar program KPR Gaeesss for Millenials, Perseroan juga berupaya memaksimalkan program-program kredit yang lain, seperti KPR Bersubsidi, KPR Non-Subsidi, Kredit Perumahan Lainnya, serta Kredit Non-Perumahan.

## KINERJA USAHA PERSEROAN

Perekonomian Indonesia tahun 2019 mengalami perlambatan dibanding tahun sebelumnya. Hal itu terjadi, antara lain, akibat perekonomian global tahun 2019 yang juga melambat. Perang dagang Amerika Serikat dan China merupakan salah satu faktor di balik perlambatan ekonomi dunia tersebut. Dengan kondisi seperti itu, Bank Indonesia memperkirakan pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai 5,1%, turun dibanding tahun 2018, yang mencapai 5,17%. Proyeksi Bank Indonesia tersebut berada di bawah asumsi makro yang disampaikan pemerintah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2019, yaitu sebesar 5,3%.

Proyeksi BI tersebut didasari oleh tingginya tingginya konsumsi rumah tangga, perbaikan iklim investasi, khususnya investasi non-bangunan, serta inflasi yang terkendali pada kuartal IV/2019. Penopang pertumbuhan yang lain adalah ekspansi fiskal dan perbaikan ekspor. Dengan demikian, secara umum, pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2019 tetap terjaga.

Di tengah kondisi ekonomi dunia yang diliputi ketidakpastian, suku bunga acuan Bank Indonesia diwarnai penurunan bertahap mulai Juli 2019 sebesar 5,75, Agustus 5,55%, September 5,25%, lalu Oktober turun menjadi 5%, dan bertahan hingga Desember 2019. Sebelumnya, suku bunga acuan tersebut bertengger di angka 6% sejak Desember 2018.

Penurunan suku bunga acuan diharapkan akan mendorong permintaan kredit, lalu ekspektasi konsumen terhadap kredit juga membaik. Dengan turunnya suku bunga acuan BI, maka suku bunga deposito dan suku bunga kredit akan ikut turun. Bagi Bank Tabungan Negara, pengaruh kenaikan atau penurunan suku bunga tidak terlalu berdampak signifikan karena porsi kredit non subsidi Perseroan relatif kecil. Sementara itu, bunga KPR untuk rumah subsidi sudah diatur sebesar 5%.

Selain menurunkan suku bunga acuan, pada tahun 2019, BI melonggarkan aturan Loan to Value (LTV) bagi Kredit Pemilikan Rumah (KPR), khususnya kepemilikan rumah kedua dan seterusnya. Relaksasi aturan yang berlaku mulai 2 Desember 2019 ini akan membuat uang muka (*downpayment/DP*) yang harus dibayarkan debitur lebih rendah. Ketentuan ini melengkapi kebijakan tahun sebelumnya, yaitu BI melonggarkan pengaturan *Loan To Value* (LTV) dan *Financing To Value* (FTV), yang diterapkan pada sektor properti per 1 Agustus 2018. Kebijakan ini diharapkan memberi stimulasi yang kuat terkait kemudahan memiliki rumah atau apartemen untuk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pertama.

Terhadap kebijakan tersebut, Perseroan merespons dengan menerapkan strategi pengembangan usaha yang sejalan dengan agenda Transformasi Perseroan yang memasuki fase ke-3 yaitu periode *global-playership* dan terus berinovasi mengembangkan produk KPR serta skema kredit yang memudahkan masyarakat berpenghasilan rendah hingga milenial untuk memiliki rumah. (103-2)

## PENYALURAN KREDIT [6.a]

Kebijakan BI melonggarkan pengaturan *Loan To Value* (LTV) dan *Financing To Value* (FTV) per 1 Agustus 2019, membawa dampak positif bagi Bank Tabungan Negara pada tahun 2019. Kredit dan pembiayaan yang disalurkan Perseroan pada 2019 mencapai Rp255,80 triliun, naik dibandingkan tahun 2018, yang tercatat sebesar Rp237,76 triliun. Pencapaian tersebut adalah 99,29% dari RKAP 2019. Kenaikan tersebut disumbang oleh penyerapan kredit perumahan, yaitu KPR Subsidi dan KPR Non-Subsidi.

Pada 2019 Perseroan dapat membukukan total pertumbuhan kredit sebesar 7,59% dibandingkan rata-rata industri. Data Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan kredit perbankan secara nasional hanya tumbuh sebesar 6,08% pada 2019. Penyaluran KPR dan pembiayaan pemilikan rumah (PPR) oleh Perseroan mencapai Rp257,63 triliun. [6.b.1)]

Berkaitan dengan dukungan terhadap Program Sejuta Rumah, sampai dengan tahun 2019 Perseroan telah menyalurkan kredit untuk 1.841.036 rumah. Realisasi tersebut terdiri dari penyaluran kredit subsidi untuk 1.356.605 unit rumah dan penyaluran kredit non subsidi untuk 484.431 unit rumah. Dengan kinerja seperti itu, maka pada tahun pelaporan, Perseroan masih menjadi pemimpin pasar KPR di Indonesia dengan pangsa sebesar 40,19%. (data per September 2019).

### Program Sejuta Rumah

	2019	2018	2017	2016
Kredit Subsidi	1.356.605	1.260.549	1.084.090	936.434
Kredit Non Subsidi	484.431	502.593	506.402	501.832

Sebagai *integrator* dalam Program Sejuta Rumah, Perseroan juga berkontribusi pada pembangunan rumah melalui Kredit Konstruksi kepada pengembang perumahan sehingga mendukung pertumbuhan bisnis properti melalui pembiayaan bagi para pengembang, kontraktor, dan sub sektor konstruksi serta membiayai kontraktor-kontraktor baru. Total Kredit Konstruksi yang disalurkan pada 2019 mencapai Rp 9.640 miliar. Jika

dibandingkan target, realisasi nilai penyaluran Kredit Konstruksi mencatat pencapaian 73,56% dibandingkan target tahun 2019 sebesar Rp13,10 triliun. Dengan *tagline* 'Sahabat Keluarga Indonesia', Perseroan menyediakan produk kredit konsumen untuk membiayai kebutuhan keluarga yang tinggal di rumah nasabah KPT. Kredit konsumen yang disalurkan Perseroan pada 2019 mencapai Rp 111,163 miliar.

### Program Sejuta Rumah

	2019	2018	2017	2016
Kredit Subsidi	1.356.605	1.260.549	1.084.090	936.434
Kredit Non Subsidi	387.110	396.912	393.279	382.526
Kredit Perumahan	90.703	98.396	106.176	112.898
Kredit Konstruksi	6.618	7.285	6.947	6.408

Tabel Kredit Komersial (Rp Miliar)

	Kredit Perumahan	Kredit KMK	Kredit Investasi
2019	26.443	8.306	10.233
2018	25.780	9.236	6.581
2017	22.759	6.632	4.945

## PEMBIAYAAN INFRASTRUKTUR

Bank Tabungan Negara mendukung komitmen dan pemerintah yang saat ini tengah bergiat membangun infrastruktur. Pembangunan yang dilakukan merata di seluruh wilayah Indonesia tersebut diyakini berdampak signifikan bagi perkembangan dan peningkatan perekonomian masyarakat setempat. Dengan pembangunan infrastruktur yang merata, selain menghadirkan berbagai kemudahan, juga berkontribusi dalam upaya mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

## ASET

Pertumbuhan aset Perseroan pada tahun 2019 ditopang laju penyaluran kredit dan pembiayaan. Realisasi total Aset per 31 Desember 2019 sebesar Rp311 triliun, atau 93,39% dari RKAP 2019 sebesar Rp332,85 triliun. Dibandingkan pencapaian tahun 2018, aset Perseroan bertambah 0,82% dari Rp308,47 triliun. Dengan pencapaian tersebut, Perseroan berada pada peringkat ke-5 bank terbesar di Indonesia dari sisi aset (*bank only*) (data November 2019, sumber <https://indoranking.com/bank-terbesar-di-indonesia>) Sebelumnya, pada tahun 2013, Perseroan berada di peringkat ke-11.

Pertumbuhan Aset dan Dana Pihak Ketiga (Rp Triliun)

	Aset	Dana Pihak Ketiga
2019	311,78	206,90
2018	306,44	211,03
2017	214,17	147,79

## KINERJA KEUANGAN

Selama tahun 2019, Perseroan telah mencatatkan kinerja keuangan positif yang ditunjukkan dengan indikator kinerja keuangan yang baik, sebagaimana tabel berikut:

(Rp juta)

Uraian	2019	2018	2017
Total Aset	311.776.827	306.436.194	261.365.267
Aset Produktif	277.749.959	254.611.882	215.459.823
Kredit/Pembiayaan Bank	255.825.159	237.757.674	198.990.581
Dana Pihak Ketiga	225.400.514	230.264.033	192.948.964
Pendapatan Operasional (IDR)	27.792.125	24.924.511	21.692.530
Beban Operasional (IDR)	27.270.351	21.330.711	17.800.627
Laba Bersih (IDR)	209.263	2.807.923	3.027.466
<b>Rasio Kinerja</b>			
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPM)	17,32%	18,21%	18,87%
Aset produktif bermasalah dan aset non- produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non produktif	2,33%	2,50%	2,31%
Aset produktif bermasalah terhadap total aset produktif	4,42%	2,65%	2,48%
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) aset keuangan terhadap aset produktif	2,21%	1,30%	1,10%

(Rp juta)

Uraian	2019	2018	2017
NPL gross	4,78%	2,81%	2,66%
NPL net	2,96%	1,83%	1,66%
Return on Asset (ROA)	0,13%	1,34%	1,71%
Return on Equity (ROE)	1,00%	14,93%	18,11%
Net Interest Margin (NIM)	3,32%	4,32%	4,76%
Rasio Efisiensi (BOPO)	98,12%	85,58%	82,06%
Loan to Deposit Ratio (LDR)	113,50%	103,25%	103,13%
Nilai Liquidity Coverage Ratio (LCR)	136,31%	108,99%	150,06%
Net Stable Funding Ratio (NSFR)*	112,36%	118,83%	-*

Notes : LCR baru akan dipublikasikan Laporan Keuangan Triwulan 1 2019, namun telah dihitung semenjak tahun 2016.

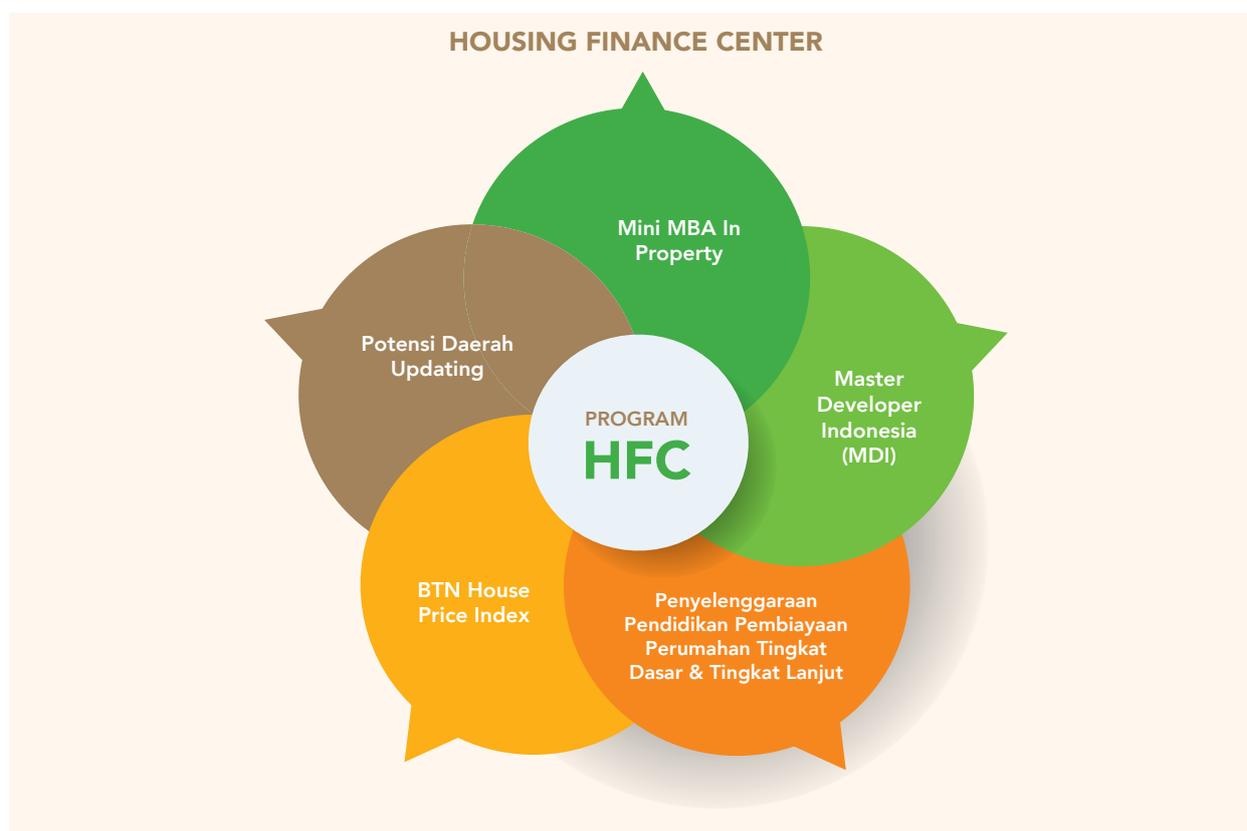
\*Ketentuan terkait NSFR baru berlaku di tahun 2018.

Laporan kinerja keuangan Perseroan dapat dibaca lebih lengkap di Laporan Tahunan Perseroan 2019 pada Bab Analisis dan Pembahasan Manajemen halaman 169-273.

## DISTRIBUSI MANFAAT EKONOMI (103-2)

Penyaluran kredit dan pembiayaan dari Bank Tabungan Negara berdampak pada banyak lini industri, terutama sektor perumahan. Sektor-sektor lain yang bersinggungan dengan pembiayaan perumahan juga meningkat. Sebagai *agent of development*, Perseroan ikut andil menjaga pertumbuhan ekonomi nasional.

Untuk mencapai tujuan besar tersebut, Perseroan telah bermitra dengan sekitar 10.000 pengembang, baik untuk rumah subsidi maupun non-subsidi. Selain meningkatkan kemitraan Perseroan juga melakukan berbagai inisiatif lainnya untuk meningkatkan gairah sektor perumahan di Indonesia.



Perseroan berupaya menciptakan para calon developer lewat inisiatif *Housing Finance Center (HFC)*, HFC bermitra dengan banyak pihak, baik Institusi pendidikan formal maupun para developer lewat aneka pendidikan dan pelatihan. HFC didirikan untuk menjadi pusat data dan informasi terkait industri perumahan di Indonesia. HFC diharapkan bisa mengisi kesenjangan informasi terkait pembangunan sektor perumahan dan menjadi lembaga acuan yang terpercaya. Program-program HFC antara lain. Layanan yang diberikan HFC meliputi *Learning, Advisory, dan Research*.

### BTN Housing Finance Center (HFC)

Ketersediaan rumah merupakan salah satu masalah besar di Indonesia hingga saat ini. Hal itu terjadi karena ketersediaan rumah yang layak huni (*housing supply*) tidak mampu memenuhi permintaan konsumen atau masyarakat (*housing demand*) yang terus meningkat setiap tahun. Tingkat kepemilikan rumah di Indonesia saat ini masih tergolong rendah dibandingkan negara lain di dunia. Misalnya, negara tetangga Singapura yang mana hampir 90% warganya memiliki rumah atau tempat tinggal. Kementerian Pekerjaan Umum mengungkapkan, berdasarkan data BPS tahun 2015, *backlog* atau acuan kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan hunian Indonesia saat ini mencapai 11,4 juta unit. Angka ini sekaligus menunjukkan tingkat kepemilikan rumah masyarakat Indonesia baru mencapai 82%.

Kebutuhan akan perumahan setiap tahun mencapai 800.000 - 1.000.000 unit per tahun, sedangkan kemampuan pemerintah dan pengembang hanya di angka 400.000 unit per tahun. Bila kondisinya tak berubah, maka *backlog* (perumahan nasional akan semakin tinggi, apalagi dengan melihat pertumbuhan penduduk rata-rata di Indonesia

yang mencapai 1,49% per tahun atau mencapai 3,2 juta orang. Bila asumsinya kemampuan penyediaan rumah oleh pemerintah tetap, maka *backlog* perumahan akan meroket.

Permasalahan *backlog* perumahan di Indonesia memang sudah menjadi dilema sejak lama. Kenaikan gap perumahan ini berasal dari sisi *supply, demand* maupun regulator. Dari sisi permintaan (*demand*), faktor pendukung kenaikan permintaan akan rumah adalah jumlah rumah tangga yang semakin meningkat setiap tahunnya. Selain itu, jumlah rumah yang tidak layak huni serta jumlah rumah rawan yang tidak layak huni mendukung kenaikan permintaan rumah tersebut.

Sementara itu, dari sisi *supply* jumlah rumah yang dibangun oleh pengembang tidak mampu untuk memenuhi permintaan masyarakat. Jumlah pengembang atau developer yang masih terbatas, dalam membangun proyek perumahan menjadi salah satu penyebab *backlog* perumahan tersebut. Kemudian dari sisi regulator, Pemerintah belum membentuk aturan atau badan yang mengatur/mengendalikan pergerakan harga tanah yang merupakan komponen utama pembentuk harga jual rumah.

Untuk mengatasi tingkat *backlog* yang tinggi, Pemerintah Jokowi-JK menginisiasi program "Sejuta Rumah Untuk Rakyat" pada tahun 2015. Program ini menyoal kebutuhan rumah untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Pada tahap awal, target pembangunan sejuta rumah terdiri dari 603.516 unit rumah untuk MBR dan 296.484 unit rumah untuk non-MBR. Pembiayaan untuk rumah MBR diprioritaskan dari kredit kepemilikan rumah (KPR) yang mana hampir seluruhnya didanai Perseroan. Dari tahun ke tahun, jumlah rumah yang berhasil dibangun terus meningkat, sebagaimana tabel berikut:

#### Pencapaian Program Satu Juta Rumah

Tahun	Jumlah Rumah Dibangun
2015	699.770 unit
2016	805.169 unit
2017	904.758 unit.
2018	1.132.621 unit
2019	1.257.852 unit

### Empat Pilar Pembangunan Properti

Capital (Permodalan)	Land & Environment (Tanah & Lingkungan)	Legal	Skill
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategi Pembiayaan</li> <li>• Strategi Perpajakan</li> <li>• Manajemen Keuangan dan Akuntansi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknik Identifikasi Lahan</li> <li>• Analisis Pembangunan Lahan</li> <li>• Strategi Penguasaan dan Pembebasan Lahan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspek Perijinan</li> <li>• Aspek Legal Property</li> <li>• Perjanjian dengan pihak ketiga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Project Management</li> <li>• Strategi Sales dan Marketing</li> <li>• Strategi Keuangan</li> <li>• Strategi People &amp; Organisasi</li> <li>• Skill negosiasi</li> <li>• Pengelolaan risiko</li> </ul>

Sejalan dengan program pemerintah, Perseroan mendirikan BTN *Housing Finance Center* (HFC) untuk mendukung pemerintah mengatasi permasalahan *backlog* perumahan tersebut, melalui serangkaian riset dan pendidikan di bidang properti sejak bulan Oktober tahun 2014 dengan peresmian sekretariat HFC dilakukan di bulan April 2015 dengan merumuskan tujuan, visi, dan misi sebagai berikut:

#### TUJUAN

Pusat Pembelajaran perbankan dan riset perumahan yang profesional terkemuka di Indonesia

Menjadi sumber inspirasi para pelaku bisnis di bidang pembiayaan perumahan

Menjawab kebutuhan bisnis pembiayaan perumahan baik dunia perbankan maupun pengembang perumahan

#### VISI

Menjadi pusat riset, edukasi, dan konsultasi terkait pembiayaan perumahan yang terdepan.

#### MISI

Memberikan pelayanan yang unggul, inovatif, dan terintegrasi dalam riset, edukasi, dan konsultasi terkait pembiayaan perumahan bagi klien.

HFC memiliki tiga kegiatan utama, yaitu *Research* (Pusat informasi dan inovasi pembiayaan perumahan Indonesia melalui berbagai kajian ilmiah terkait pasar, pelaku usaha, dan tren industri perumahan), *Learning* (Pusat edukasi pembiayaan perumahan Indonesia melalui berbagai bentuk program pendidikan dan pelatihan), dan *Advisory* (Pusat konsultasi properti dan pembiayaan perumahan Indonesia untuk membantu *stakeholders*, yaitu masyarakat, pengembang, pemerintah dalam pengambilan keputusan). BTN HFC didirikan untuk menjadi pusat data dan informasi terkait industri perumahan di Indonesia. HFC diharapkan bisa mengisi kesenjangan informasi terkait pembangunan sektor perumahan dan menjadi lembaga acuan yang terpercaya. Program-program HFC antara lain:

#### Kegiatan Utama HFC

##### Learning

##### Seminar

Seminar adalah sebuah pertemuan bersifat teknis dan akademis yang tujuannya untuk melakukan studi menyeluruh tentang suatu topik tertentu dengan pemecahan suatu permasalahan yang memerlukan interaksi di antara para peserta seminar yang dibantu oleh seorang guru besar ataupun cendekiawan.

##### Workshop

- *Workshop* adalah pertemuan yang dirancang untuk mengajarkan atau memperkenalkan kepada peserta baik secara keterampilan teknis, praktik ataupun ide-ide yang dapat dipergunakan dalam pekerjaan mereka pada minat dan bidang yang sama.

- Dalam menindaklanjuti kerja sama Perseroan dengan UNDIP Semarang yang telah ditandatangani, Januari-Juni 2017 telah dilakukan pembekalan berupa seminar sehari bagi mahasiswa tingkat akhir dan calon pengembang sebanyak 700 peserta.

##### Short Course

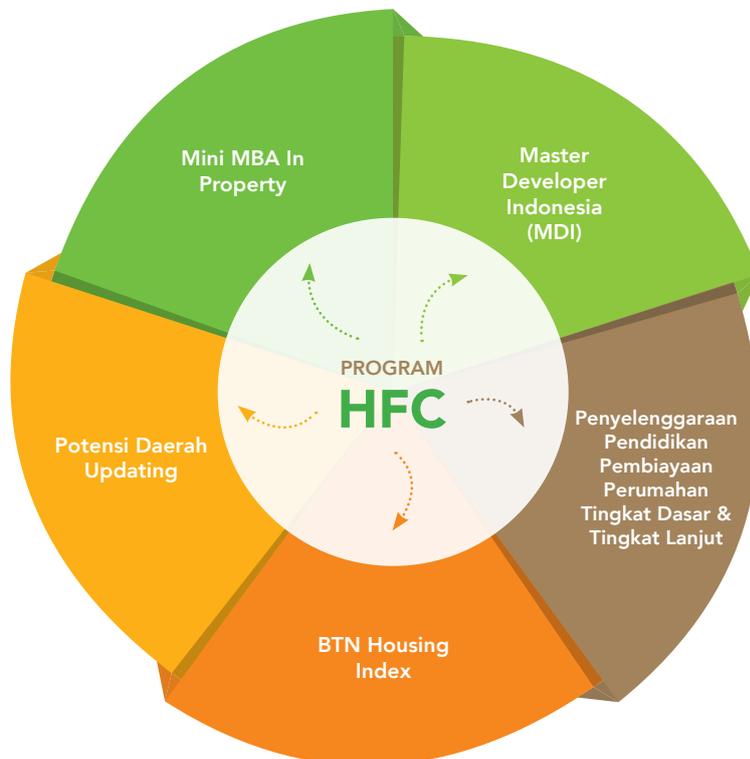
- *Foundation Property Developer*: diperuntukkan bagi developer kecil atau pemula. Selain itu program ini dirancang bagi masyarakat umum yang memiliki *passion* untuk tumbuh menjadi pengembang.

- *Profesional Developer*: Diperuntukkan bagi pengembang skala menengah, yang telah membangun di beberapa titik lokasi sekaligus.

- *Executive Property Developer*: Diperuntukkan bagi pengembang skala besar, yang berorientasi pada pembangunan suatu kawasan atau kota mandiri.

## Kegiatan Utama HFC

Advisory	<p>Supply Chain Consultancy and Housing Project Financing Services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengembangkan konsep Supermarket Perumahan, yang mana Perseroan menggarap industri secara totalitas Hulu-Hilir. Ke depan Perseroan menjadi pintu gerbang perumahan di Indonesia.</li> <li>• Solusi pembiayaan proyek perumahan fokus kepada kegiatan kredit komersial, yang tidak hanya fokus kepada pengembang perumahan, tetapi juga dukungan sumber daya lainnya.</li> </ul> <hr/> <p>Layanan Konsultasi Pembiayaan Rumah dan Kebutuhan Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solusi Pembiayaan Rumah Fokus kepada kegiatan kredit konsumen, yang mana menyediakan solusi untuk kepemilikan KPR subsidi dan non subsidi serta solusi dalam pengembangan rumah.</li> <li>• Solusi pembiayaan kebutuhan lainnya menyediakan kredit untuk isi rumah dan kebutuhan keluarga lainnya.</li> </ul> <hr/> <p>Layanan Konsultasi Pembiayaan Rumah dan Kebutuhan Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitator permasalahan perumahan menjembatani solusi perumahan dengan pihak ketiga yang bertindak sebagai nara sumber, pengambil keputusan, dan regulator.</li> <li>• Perseroan mengembangkan relasi kemitraan strategis dengan pihak-pihak yang dapat membantu menyelesaikan masalah perumahan, terutama terkait dengan Proyek Perumahan.</li> </ul> <hr/> <p>Layanan Inkubator Bisnis Perumahan</p>
Research and Development	<p>Research</p> <p>Kerja sama dengan akademisi dan lembaga riset terkemuka dengan maksud agar riset yang dilakukan Perseroan selain bermanfaat bagi Perseroan dalam segi bisnis bank, riset yang dilakukan juga dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.</p> <hr/> <p>Development</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengembangan properti dan perumahan mencakup berbagai kegiatan mulai dari pemilihan tanah, pengembangan fasilitas dan bangunan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ini juga termasuk penjualan atau sewa tanah properti saat selesai.</li> <li>• Pengembang umumnya mengkoordinasikan kegiatan yang menyusun rencana, memperhitungkan kebutuhan dan menerapkan ide atau gagasan menjadi proyek properti.</li> <li>• Selain pengembangan pihak-pihak lain yang berkontribusi dalam pengembangan perumahan seperti Pemerintah, Pelaku Industri Sektor Keuangan, Hukum, dan Sektor terkait lainnya dapat memberikan kontribusi terhadap terciptanya proyek baru yang bertumpu pada satu inovasi atau menggabungkan beberapa inovasi dari para pelaku yang berhubungan dengan pengembangan perumahan tersebut.</li> <li>• Halaman-halaman Development pada situs HFC akan membahas dan menampilkan berbagai ide, gagasan, dan konsep, maupun inovasi yang telah diterapkan pengembangan proyek-proyek perumahan.</li> </ul>



## MINI MBA IN PROPERTY

Sebagai bentuk implementasi program kerja sama di bidang pendidikan, Perseroan bersama SBM-ITB menginisiasi program *Mini MBA in Property*. Ini adalah program pendidikan komprehensif di bidang properti yang mengacu pada empat pilar pembangunan properti, yakni Tanah dan Lingkungan (*Land & Environment*), Modal (*Capital*), Hukum (*Legal*), dan Keterampilan (*Skill Set*). Pokok-pokok bahasan materi pembelajaran Mini MBA in Property Properti terdiri dari Kebijakan Umum Properti, *Mindset* Bisnis Properti, Lahan dan Lingkungan Bisnis Properti, Pembiayaan Bisnis Properti, Legal dan Perijinan, Manajemen Properti, dan Studi Lapangan. Setiap peserta yang mengikuti pelatihan dan memenuhi persyaratan kehadiran akan diberikan sertifikat *Mini MBA in Property* yang ditandatangani pihak Perseroan & SBM ITB, sedangkan bagi peserta yang lulus ujian mini tesis juga akan mendapat kesempatan untuk menerima pembiayaan konstruksi dari Perseroan (sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perseroan).

## MASTER DEVELOPER INDONESIA (MDI)

Master Developer Indonesia (MDI) merupakan program pendidikan developer yang berfokus pada praktik pembangunan, pemasaran, dan pengelolaan bisnis properti. Program MDI ini merupakan lanjutan dari program *Mini MBA in Property* yang mana para peserta diharapkan mampu untuk terjun langsung dalam bisnis *property*. Program ini berfokus dalam empat bidang kompetensi sebagai berikut:

1. *Digital Marketing Property*  
*Digital Marketing* kini merupakan strategi pemasaran yang lebih prospektif karna para calon pelanggan potensial mulai membeli produk apa saja melalui internal, termasuk produk *property*.
2. Pembiayaan Property  
Setelah menilai kelayakan proyek, pengembang juga dituntut untuk memutar dana yang ada untuk segala keperluan dari segala sumber. Pengembang harus mampu membuat *financial planning* yang tepat sampai dengan *financial audit* yang cermat.
3. Membangun Super Tim  
Modul ini berfokus dalam membangun sebuah kelompok yang solid dan bersinergi sehingga masing-masing pekerjaan lebih bisa terarah dan terkontrol. Super tim ini sangat penting karena pembangunan bisnis properti melibatkan berbagai macam keahlian profesi atau *skill* sehingga pihak manajemen harus bisa mengatur pengalokasian sumber daya manusia (SDM).
4. *Project Operation Property*  
Pada materi ini akan dibahas mengenai tahap-tahap merencanakan suatu *project property* sehingga setiap proses ataupun tahapan tersebut dapat berjalan sesuai dengan urutan. Pada materi ini juga dibahas

mengenai bagaimana melakukan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan *project*.

## PROGRAM MDI MEMILIKI BEBERAPA KELEBIHAN, DI ANTARANYA:

1. Program yang diberikan berupa mentoring pada minggu pertama dan penugasan lapangan selama satu minggu, lalu pada minggu kedua diadakan *check point assignment*, dan FGD (*Focus Group Discussion*) untuk melihat *progress* penerapan mentoring pada proyek.
2. Peserta berpeluang mendapat prioritas dalam kredit/pembiayaan properti dari Perseroan bagi peserta terbaik dalam program MMDI (sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di Perseroan).
3. Peserta berkesempatan mendapatkan *advisory/konsultasi gratis (Coaching clinic)* di bidang properti.
4. Setelah lulus, peserta bisa langsung praktik menjadi developer bersama-sama dengan alumni MMDI.

## PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN TINGKAT DASAR & TINGKAT LANJUT

### PENDIDIKAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN TINGKAT DASAR

Pendidikan Pembiayaan Perumahan Tingkat Dasar merupakan program pendidikan properti untuk mendidik calon-calon pengembang perumahan yang ada di Indonesia. Pendidikan ini meliputi dasar-dasar pemahaman mengenai pembangunan proyek perumahan yang berfokus pada pembangunan proyek perumahan skala kecil, silabus atau kurikulum yang disusun mengacu pada empat pilar bidang properti yakni perijinan dan legalitas, pembiayaan atau permodalan, *skillset* di bidang properti, dan pertanahan. Program ini bertujuan untuk literasi kepada para peserta didik.

### PENDIDIKAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN TINGKAT LANJUT

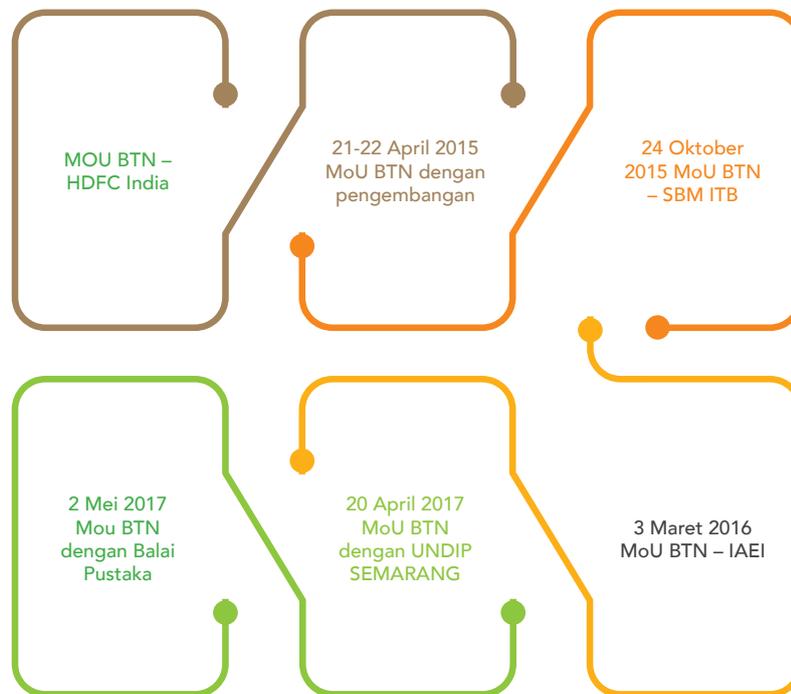
Pendidikan Pembiayaan Perumahan Tingkat Lanjut merupakan pendidikan di bidang properti yang ditujukan bagi para developer atau pengembang yang sudah memiliki bisnis proyek perumahan. Dalam program ini, peserta akan ditantang untuk menyelesaikan *case study* atau permasalahan terkait bisnis properti. Peserta juga diajak langsung untuk praktik dalam membangun bisnis properti. Hasil yang diharapkan dalam pelatihan ini adalah peserta dapat memperkaya ilmu dan meningkatkan keahlian atau *skill* baru dalam manajemen bisnis properti. Pada program ini peserta diajarkan untuk mengembangkan pembangunan proyek perumahan skala menengah atau kawasan.

## BTN HOUSING INDEX

Kegiatan ini bertujuan untuk mengembangkan dan memperbarui *database* properti yang sudah dimiliki oleh Perseroan sehingga reliabilitas dan validitasnya dapat tetap terjaga. Pengembangan dan *update database* properti dan potensi daerah ini akan dilengkapi dengan penyusunan kajian-kajian terkait properti dengan fokus pada analisis kecenderungan pertumbuhan properti, pembangunan dan potensi kebutuhan perumahan, preferensi konsumen terhadap skema pembiayaan KPR/KPA, pemetaan kerja sama pengembang perumahan dengan perbankan dalam pembiayaan KPR/KPA, pasar pembiayaan properti, pemetaan kredit terkait properti, kebijakan pembangunan perumahan, dan proses perijinan pembangunan properti.

Adapun wilayah penelitian adalah Medan, Pekanbaru, Batam, Bandar Lampung, Jakarta, Bekasi Kota, Bekasi Kabupaten, Bogor Kota, Bogor Kabupaten, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Karawang, Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kota Cimahi, Kota Surabaya, Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta, Kabupaten Mojokerto, Kota Mojokerto, Gresik, Bangkalan, Surabaya, Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Kota Cilegon, Denpasar, Kabupaten Bandung, Kota Banjarmasin, Kota Balikpapan, Kabupaten Gowa, Kabupaten Maros, dan Kota Makassar.

### Kerjasama terkait HFC yang telah dilakukan



Kinerja HFC hingga akhir tahun 2019 adalah sebagai berikut:

- Jumlah lulusan HCF sampai dengan tahun 2019  
Lulusan HFC dari program *Mini MBA in Property* sampai dengan Tahun 2019 sebanyak 231 peserta dari Mini MBA in Property dan School of Property dengan rincian: 168 dari Mini MBA in Property dan 63 dari School of Property Developer
- Kerja sama HFC dengan universitas  
Selama tahun 2019, HFC sudah melakukan kerja sama dengan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada.
- Strategi yang sudah dilaksanakan untuk pengembangan HFC
  - Penguatan dari sisi skillset developer seperti pelatihan kepada asosiasi developer contohnya APERSI
  - Memperkuat program literasi properti dengan roadshow ke universitas baik negeri maupun swasta, seperti Binus, Trisakti dan IPB
  - Membentuk rancangan skema advisory melakukan program Property Advisory System
  - Menghasilkan riset-riset baru yang mendukung bisnis korporat baik secara rutin maupun tematik.

4. Strategi Tahun 2020
  - a. Memperkuat kerja sama dengan lembaga-lembaga atau institusi pendidikan untuk mencetak developer dari generasi milenial dengan sekolah vokasi, seperti di UMM
  - b. Implementasi program dan aplikasi *Property Advisory System* berupa konsultasi di bidang properti yang melibatkan beberapa mentor baik dari Perseroan maupun pengajar dari program *mini MBA in property* agar dapat memperkuat *engagement* para alumni *Mini MBA in property* terhadap Perseroan supaya dapat meningkatkan potensi kredit bagi Perseroan.
  - c. Pelaksanaan Riset yang mendukung segmen bisnis, Program Seminar, Pelatihan dan Literasi Properti
  - d. Melakukan *Advisory* yang mendukung pelaksanaan pembangunan perumahan berbasis Komunitas

### MASTER DEVELOPER INDONESIA (MDI)

Master Developer Indonesia (MDI) merupakan program pendidikan developer yang berfokus pada praktik pembangunan, pemasaran, dan pengelolaan bisnis properti. Program MDI ini merupakan lanjutan dari program *Mini MBA in Property* di mana para peserta diharapkan mampu untuk terjun langsung dalam bisnis properti.

### PENDIDIKAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN TINGKAT DASAR

Merupakan program pendidikan properti untuk mendidik calon-calon pengembang perumahan yang ada di Indonesia meliputi dasar-dasar pemahaman mengenai pembangunan proyek perumahan yang berfokus pada pembangunan proyek perumahan skala kecil.

### PENDIDIKAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN TINGKAT LANJUT

Merupakan pendidikan di bidang properti yang ditujukan bagi para developer atau pengembang yang sudah memiliki bisnis proyek perumahan.

Dalam program ini, peserta akan ditantang untuk menyelesaikan *case study* atau permasalahan terkait bisnis properti. Peserta juga diajak langsung untuk praktik dalam membangun bisnis properti.

### PERSEROAN HOUSING INDEX

Program pengembangan dan pembaruan basis data properti yang sudah dimiliki oleh Perseroan sehingga reliabilitas dan validitasnya dapat tetap terjaga yang dilengkapi dengan penyusunan kajian-kajian terkait

properti dengan fokus pada analisis kecenderungan pertumbuhan properti, pembangunan dan potensi kebutuhan perumahan, preferensi konsumen terhadap skema pembiayaan KPR/KPA, pemetaan kerja sama pengembang perumahan dengan perbankan dalam pembiayaan KPR/KPA, pasar pembiayaan properti, pemetaan kredit terkait properti, kebijakan pembangunan perumahan, dan proses perijinan pembangunan properti. Pada tahap awal wilayah penelitian meliputi Medan, Pekanbaru, Batam, Bandar Lampung, Jakarta, Bekasi Kota, Bekasi Kabupaten, Bogor Kota, Bogor Kabupaten, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Karawang, Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kota Cimahi, Kota Surabaya, Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta, Kabupaten Mojokerto, Kota Mojokerto, Gresik, Bangkalan, Surabaya, Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Kota Cilegon, Denpasar, Kabupaten Bandung, Kota Banjarmasin, Kota Balikpapan, Kabupaten Gowa, Kabupaten Maros, dan Kota Makassar. Lebih jauh di <https://hfc.btn.co.id/>

### PERSEROAN PROPERTY AWARD

Perseroan *Property Award* merupakan langkah Perseroan untuk meningkatkan sinergi dengan para pengembang sehingga akan mampu mendorong di sisi pasokan perumahan yang menjadi hal penting yang mendukung kesuksesan Program Sejuta Rumah. Melalui program ini, Perseroan memberikan apresiasi bagi para pengembang dan mitra kerja di Tanah Air yang memiliki kualitas kerja dan profesionalisme tinggi dalam menyediakan rumah berkualitas.

Adapun kategori penghargaan yang diberikan adalah:

1. Mitra pengembang BUMN properti nasional
2. Kategori mitra pengembang swasta properti nasional
3. Kategori mitra pengembang terbaik Perseroan Syariah tingkat nasional
4. Kategori pengembang dengan kontribusi terbaik kredit *small and medium* tingkat nasional
5. Kategori pengembang dengan kontribusi terbaik kredit komersial tingkat nasional,
6. Kategori pengembang KPR subsidi terbaik tingkat nasional,
7. Kategori pengembang dengan realisasi KPR non-subsidi terbesar,
8. Kategori pengembang BUMN dengan realisasi KPR non-subsidi terbesar.

Selain bagi para pengembang, dalam acara tersebut, Perseroan juga memberikan penghargaan khusus kategori kemitraan utama nasional kepada para mitra kerja yang telah membantu dalam penyaluran kredit serta pembiayaan perumahan.

Berdasarkan kinerja ekonomi Perseroan seperti diuraikan di atas, distribusi nilai ekonomi Bank Tabungan Negara tahun 2019 adalah sebagai berikut: (103-3, 201-1)

**Tabel Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan (Rp miliar)**

Nilai Ekonomi	2019	2018	2017
Pendapatan Bunga dan Bagi Hasil Bunga	23.271,43	20.781,51	18.446,73
Pendapatan Bagi Hasil secara Syariah	2.448,44	2.070,24	824,85
Pendapatan Operasional Lainnya	2.109,85	2.071,59	1.605,93
Pendapatan Bukan Operasional	(110,71)	16.475	(30,35)
Pendapatan Bunga dan Bagi Hasil Bunga	23.271,43	20.781,51	18.446,73
Pendapatan Bagi Hasil secara Syariah	2.448,44	2.070,24	824,85
Pendapatan Operasional Lainnya	2.109,85	2.071,59	1.605,93
Pendapatan Bukan Operasional	(110,71)	16.475	(30,35)
<b>Jumlah Nilai Ekonomi yang Dihasilkan</b>	<b>27.719,02</b>	<b>41.398,34</b>	<b>20.847,17</b>
Beban Bunga dan Bonus	16.758,07	10.355,00	9.930,64
Beban Operasional Lainnya *)	7.063,22	3.966,00	3.616,14
Gaji dan Tunjangan Pegawai	2.863,96	2.876,56	2.554,43
Pengadaan Barang dan Jasa	366,56	526,74	556,77
Pembayaran Dividen Kepada Pemegang Saham	561,59	605,49	523,78
Pengeluaran untuk Pemerintah	2.539,17	1.247,30	2.467,50
Pengeluaran untuk Investasi Sosial Masyarakat **)	6,94	5,18	5,15
<b>Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan</b>	<b>30.159,51</b>	<b>19.582,27</b>	<b>19.654,41</b>
<b>Jumlah Nilai Ekonomi yang Ditahan</b>	<b>2.440,49</b>	<b>21.816,07</b>	<b>1.192,76</b>

\*) Beban Operasional lainnya di luar gaji dan tunjangan pegawai

\*\*\*) Realisasi Penyaluran Dana Program CSR

## KONTRIBUSI KEPADA NEGARA

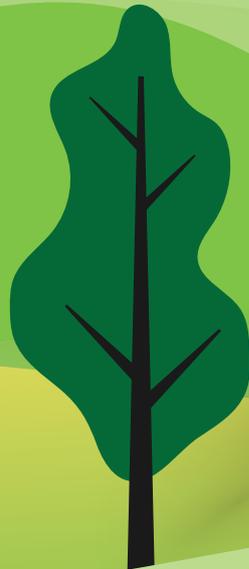
Sebagai Badan Usaha Milik Negara dengan 60,00% sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia Perseroan senantiasa memberikan kontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional melalui dividen dan setoran pajak. Pada 2019 Perseroan membayarkan dividen sebesar Rp561,59 miliar, turun dibanding tahun 2018, dengan pembayaran dividen sebesar Rp605,49 miliar.

Selain dividen, Perseroan memiliki kontribusi kepada negara melalui beberapa jenis pembayaran pajak. Pajak yang dibayarkan pada tahun 2019 tercatat sebesar Rp2,54 triliun, naik signifikan dibandingkan pembayaran pajak tahun 2018, yang mencapai Rp1,25 triliun.

**Tabel Kontribusi Perseroan Kepada Pemerintah (Miliar Rupiah)**

Jenis Pajak	2019	2018	2017
PPH Badan	590,03	976,96	1.090,16
Kewajiban Pemotongan	264,04	270,30	1.353,54
PPN	17,37	16,57	16,13
PBB	12,03	-	7,67
Pajak Lainnya	1.655,70	-	-
Jumlah	2.539,17	1.247,30	2.467,50







**MEMBANGUN DAN  
MEMBERDAYAKAN  
MASYARAKAT [6.C.3)C)]  
[6.F.3)]**

Bank Tabungan Negara merupakan lembaga jasa keuangan berbentuk Perseroan Terbatas, yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dengan status dan posisi seperti itu, maka merupakan hal yang semestinya jika Perseroan berusaha mencari keuntungan/laba sebesar-besarnya. Namun demikian, di dalam mewujudkan motif ekonomi, Perseroan tidak bisa melakukannya dengan sesuka hati. Sulit dimungkiri bahwa keberadaan Perseroan tidak bisa lepas dari lingkungan dan masyarakat di sekitarnya.

Untuk bisa terus tumbuh dan berkembang, Bank Tabungan Negara dituntut untuk bisa menyelaraskan tiga pilar (*triple bottom line*) yaitu aspek ekonomi (*profit*), aspek lingkungan (*planet*) dan aspek orang/masyarakat di sekitarnya (*people*). Keselarasan antar-ketiganya merupakan implementasi prinsip pembangunan berkelanjutan, yaitu "Pembangunan yang memenuhi kebutuhan generasi saat ini tanpa mengurangi kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka." Di Indonesia, keselarasan tiga pilar tersebut sekaligus menunjukkan porsi dan dukungan Perseroan terhadap 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), program PBB yang kemudian diadopsi pemerintah Indonesia ke dalam SDGs Indonesia (<http://sdgsindonesia.or.id/>) (103-1)

Keselarasan antara aspek ekonomi, lingkungan dan sosial diwujudkan Perseroan melalui program Tanjung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Perseroan melakukan TJSL melalui dua pendekatan yaitu melalui Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Keduanya dikelola berdasarkan peraturan perundangan yang mengatur tentang Perseroan dan BUMN. Ketentuan pelaksanaan CSR dan PKBL telah ditetapkan dalam Peraturan Direksi Nomor 6/PD/CSD/2018 tentang Program Kemitraan, Program Bina Lingkungan, dan Program *Corporate Social Responsibility*. (103-2)

## Program CSR

### Kebijakan CSR Perseroan

Program *Corporate Social Responsibility* (Program CSR) adalah komitmen Bank 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. Program ini dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas serta Undang-

Undang No.1 tahun 2013. Makna pelaksanaan CSR bagi Perseroan adalah sebagai berikut: (103-2)

- CSR merupakan komitmen Bank dalam bentuk pernyataan tertulis dan pengalokasian sumber daya Bank.
- CSR berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan yaitu pembangunan yang memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang guna memenuhi kebutuhannya.
- CSR bertujuan meningkatkan kualitas hidup yaitu kondisi pemenuhan kebutuhan dasar manusia atau masyarakat untuk hidup layak.
- Kegiatan CSR ditujukan kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*) yaitu seluruh pihak yang terkena pengaruh dan atau mempengaruhi kinerja Bank baik secara langsung maupun tidak langsung, masyarakat sekitar Kantor Bank dan masyarakat luas.

### VISI CSR

"Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan dengan turut berkontribusi dalam pengembangan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan khususnya di lingkungan perumahan/pemukiman yang menjadi *core business* Perseroan."

### MISI CSR

- Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan.
- Mengembangkan nilai dan budaya Bank.
- Membentuk citra Bank yang positif di mata publik.
- Meningkatkan kerja sama dan saling menghormati dengan masyarakat dan lingkungan tempat beroperasionalnya Kantor Bank.

Program Lingkungan Harmoni Perseroan adalah payung program pelaksanaan CSR di Perseroan yang mengintegrasikan kepentingan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang sejalan dengan kepentingan bisnis Perseroan agar saling bersinergi. Tujuannya adalah mengupayakan agar Perseroan maupun masyarakat sama-sama memperoleh manfaat jangka panjang atas program tersebut. Untuk memperbesar manfaat yang diperoleh masyarakat, Perseroan berupaya semaksimal melibatkan mereka dalam mencari, meumuskan dan menetapkan program. Pelaksanaan CSR Perseroan mencakup proses berikut: (103-2)

1. Sasaran kegiatan CSR adalah orang perseorangan termasuk, namun tidak terbatas pada sekelompok anggota masyarakat dan penyelenggara kegiatan CSR.
2. Unit Kerja yang bertanggung jawab atas kegiatan CSR adalah *Corporate Secretary Division*. Kegiatan CSR dimaksud adalah administrasi pelaksanaan, koordinasi dengan pihak-pihak terkait, dan pelaporan hasil kegiatan.

3. Anggaran dana CSR Perseroan ditetapkan dalam rencana kerja anggaran perusahaan dengan memperhatikan aspek kepatutan dan kewajaran.
4. Program CSR difokuskan dengan memberikan donasi yang bertujuan untuk amal dan sosial dalam bentuk pemberian uang tunai atau barang, kepada pihak penerima donasi di luar PKBL. Penerima donasi adalah masyarakat yang berada di sekitar wilayah operasional Perseroan, kepanitiaan kegiatan organisasi pendidikan, lembaga swadaya masyarakat (LSM) atau instansi yang bergerak di bidang amal dan sosial.
5. Bidang kegiatan CSR mencakup kegiatan terprogram atau kegiatan yang bersifat insidental.
6. Bidang kegiatan CSR yang terprogram meliputi:
  - a. Bidang sosial, yaitu kegiatan-kegiatan yang berdampak pada peningkatan kualitas kehidupan sosial, budaya, keagamaan dan kesejahteraan sosial, yang meliputi:
    - pendidikan, mencakup peningkatan layanan, kemudahan dan infrastruktur pendidikan;
    - kesehatan, mencakup peningkatan gizi dan kesehatan, serta infrastruktur kesehatan;
    - seni dan budaya, mencakup pelestarian seni dan budaya serta peningkatan infrastruktur seni dan budaya;
    - olahraga, mencakup peningkatan prestasi dan infrastruktur olahraga; dan
    - keagamaan, mencakup peningkatan infrastruktur keagamaan.
  - b. Bidang Lingkungan, yaitu kegiatan-kegiatan yang berdampak pada peningkatan kenyamanan dan kelestarian lingkungan, yang antara lain meliputi; manajemen lingkungan, penanganan limbah, penanganan lahan kritis, reboisasi, reklamasi lahan, infrastruktur air bersih dan pengairan, pengendalian polusi udara, air dan tanah, kebisingan, air dan sanitasi, lingkungan pemukiman (drainase dan penanganan banjir, serta penghematan energi dan penggunaan energi alternatif.
  - c. Bidang Ekonomi, yaitu kegiatan-kegiatan yang berdampak pada peningkatan peluang kerja dan peluang usaha, peningkatan pendapatan dan penurunan kemiskinan di masyarakat. Bidang ini antara lain mencakup pengembangan koperasi, lembaga keuangan mikro, usaha mikro kecil, industri mikro kecil, teknologi kewirausahaan, pasar dan pemasaran, infrastruktur ekonomi, pertanian tanaman pangan, perkebunan, perikanan, peternakan dan ketahanan pangan.
7. Bidang kegiatan CSR yang bersifat insidental meliputi kegiatan untuk meringankan beban masyarakat akibat musibah atau kondisi perekonomian tertentu, yaitu antara lain bantuan bagi korban gempa atau bencana alam lainnya dan bantuan untuk meringankan beban masyarakat akibat kenaikan harga bahan pokok.
8. Bidang kegiatan CSR untuk mendukung kegiatan penerapan Keuangan Berkelanjutan yang meliputi:
  - a. Penyaluran pembiayaan kepada usaha mikro yang layak (*feasible*) namun belum memiliki akses terhadap pendanaan dari Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang diarahkan untuk pengembangan bisnis berkelanjutan;
  - b. Pelatihan bagi calon nasabah mengenai bisnis berkelanjutan;
  - c. Pelaksanaan kampanye pola produksi dan konsumsi yang berkelanjutan (*sustainable production and consumption*); dan
  - d. Subsidi premi asuransi bagi petani, nelayan dan masyarakat miskin dan/atau berpenghasilan rendah yang rentan terhadap bencana.
9. Pelaksanaan *monitoring* kegiatan CSR dilakukan dengan cara:
  - a. Mencatat termasuk melakukan pembukuan dengan saksama setiap penyaluran bantuan dan kegiatan CSR; atau
  - b. Melaporkan secara periodik kepada regulator sesuai ketentuan yang berlaku dan memantau perkembangan kegiatan CSR yang telah dilaksanakan.
10. Evaluasi Kegiatan CSR
  - a. Melakukan *review* secara berkala kegiatan CSR; dan/atau
  - b. Merekomendasikan penerapan strategi pelaksanaan CSR yang efektif agar sesuai dengan maksud dan tujuan Bank.
11. Pelaporan kegiatan CSR
  - a. Melaporkan pelaksanaan CSR dalam Laporan Tahunan Bank kepada RUPS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. Apabila pelaksanaan CSR menggunakan anggaran Program Bina Lingkungan, maka penggunaan anggaran dimaksud harus dilaporkan sesuai dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara yang berlaku.

## Realisasi Biaya CSR

Selama tahun 2019, Perseroan telah merealisasikan dana Program CSR sebesar Rp6.942 juta, bertambah Rp1.762 juta atau 34,02% dibanding tahun sebelumnya, yang tercatat sebesar Rp5.180 juta. Berdasarkan jenis kegiatannya, porsi terbesar penyaluran dana adalah bidang sarana dan prasarna, yaitu sebesar Rp2.952 juta atau 42,52% dari total anggaran CSR tahun 2019 (103-3, 203-1, 203-2, 413-1)

Tabel Realisasi Biaya Program CSR (Rp Juta)

Tahun	Jumlah biaya
2019	6.942
2018	5.180
2017	5.148
2016	4.371

Tabel Realisasi Program CSR Berdasarkan Bidang Kegiatan

No.	Bidang Kegiatan	2019		2018	
		Jml (Rp)	Persen	Jml (Rp)	Persen
1	Ekonomi	661.978.242	9,54%	1.455.566.445	28,10%
2	Olah Raga	63.050.000	0,91%	100.000.000	1,93%
3	Kesehatan	-	0,00%	149.434.000	2,88%
4	Seni dan Budaya	2.303.730.468	33,19%	1.047.341.500	20,22%
5	Pendidikan	-	0,00%	203.591.904	3,93%
6	Sarana dan Prasarana	2.952.073.691	42,52%	644.557.911	12,44%
7	Keagamaan	946.160.000	13,63%	1.573.600.000	30,38%
8	Pelestarian Alam	15.000.000	0,22%	6.000.000	0,12%
	Jumlah	6.941.992.401	100,00%	5.180.091.760	100,00%

Tabel Realisasi Program CSR Berdasarkan Sebaran Wilayah

No.	Bidang Kegiatan	2019		2018	
		Jml (Rp)	Persen	Jml (Rp)	Persen
1	Kanwil 1	112.543.925	1,62%	416.272.755	8,04%
2	Kanwil 2	6.115.939.285	88,10%	2.594.993.489	50,10%
3	Kanwil 3	108.710.000	1,57%	307.875.199	5,94%
4	Kanwil 4	241.553.700	3,48%	182.689.570	3,53%
5	Kanwil 5	198.605.185	2,86%	471.447.307	9,10%
6	Kanwil 6	164.640.306	2,37%	1.206.813.440	23,30%
	Jumlah	6.941.992.401	100,00%	5.180.091.760	100,00%

Tabel Cakupan Area Kanwil

Kanwil 1	Kanwil 2	Kanwil 3	Kanwil 4	Kanwil 5	Kanwil 6
Jawa Barat	DKI Jakarta	Jawa Timur	Nanggroe Aceh Darussalam	Kalimantan Barat	Jawa Tengah
	Banten	Bali	Sumatera Utara	Kalimantan Tengah	Daerah Istimewa Yogyakarta
		Nusa Tenggara Barat	Sumatera Barat	Kalimantan Selatan	
		Nusa Tenggara Timur	Riau	Kalimantan Timur	
			Jambi	Kalimantan Utara	
			Sumatera Selatan	Sulawesi Utara	
			Bengkulu	Sulawesi Tengah	
			Lampung	Sulawesi Selatan	
			Bangka Belitung	Sulawesi Tenggara	
			Kepulauan Riau	Gorontalo	
				Sulawesi Barat	
				Maluku	
				Maluku Utara	
				Papua	
				Papua Barat	

## Highlight Kegiatan 2019

No.	Nama Kegiatan	Keterangan Kegiatan	Kesesuaian dengan SDGs
1		Jalan Sehat Goyang Merdeka di Sport Center Kota Bengkulu tanggal 18 Agustus 2019. "Lingkungan Bersih Dimulai Dari Diri Sendiri" semboyan/ungkapan ini cocok disematkan kepada adik kita yang dengan antusias mengumpulkan barang-barang yang terserak sepanjang jalur/rute Jalan Sehat yang di lintasi"	Tujuan: Ke-3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera Ke-15: Ekosistem Daratan
2		Pemeriksaan Kesehatan gratis bagi masyarakat dan peserta jalan sehat merupakan bagian dari kegiatan yang dilaksanakan oleh BUMN Penyelenggara dalam memeriahkan kegiatan Jalan Sehat Goyang Merdeka di Sport Center Kota Bengkulu tanggal 18 Agustus 2019.	Tujuan: Ke-3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera

### Highlight Kegiatan 2019

No.	Nama Kegiatan	Keterangan Kegiatan	Kesesuaian dengan SDGs
3		<p>Bapak Aditya Dhanwantara (Asdep Pendayagunaan Portofolio Kepemilikan Negara Minoritas – KBUMN) menyerahkan secara simbolis bantuan peningkatan Mutu Sarana Pendidikan dan Sarana Ibadah senilai Rp 500 juta kepada Bapak Hamka Sabri (Asisten Pemerintahan dan Kesra Sekda Pemerintah Provinsi Bengkulu)</p>	<p>Tujuan: Ke-3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera</p>
4		<p>Kegembiraan dan foto bersama pengurus dan adik-adik dari Yayasan Kasih Sayang saat menerima bantuan bingkisan ramadhan 1440 H dari BUMN Penyelenggara Safari Ramadhan 1440 H di GOR Sawah Lebar Kota Bengkulu tanggal 19 Mei 2019</p>	<p>Tujuan: ke-4: Pendidikan Berkualitas ke-5: Kesetaraan Gender</p>
5		<p>Bapak Aditya Dhanwantara (Asdep Pendayagunaan Portofolio Kepemilikan Negara Minoritas – KBUMN) bersama dengan Direktur Utama Bank BTN (Bapak Maryono), dan Gubernur Bengkulu (Bapak Rohidin Mersyah) melepas veteran yang hadir untuk mengikuti prosesi Kirab Bendera Merah Putih yang dilaksanakan di Kediaman Ibu Fatmawati Soekarno di Kota Bengkulu tanggal 17 Agustus 2019.</p>	<p>Tujuan: Ke-5: Kesetaraan Gender Ke10: Berkurangnya Kesenjangan</p>
6		<p>Setelah sempat viral beberapa waktu, diberitakan bahwa Ibu Nining guru honorer di SDN 3 Karya Buana, Desa Karya Buana, Kecamatan Cigeulis, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, selama dua tahun tinggal dalam area toilet siswa dan guru di sekolah tersebut. Dapur rumah gabung dengan toilet guru, siswa dan musala. Sedangkan kamar tidurnya, tepat berada di samping toilet. Bank BTN bersama dengan Pemerintah Desa setempat melakukan komunikasi dengan Ibu Nining untuk rencana pembangunan rumah yang sebelumnya telah dimiliki, namun roboh.</p>	<p>Tujuan: Ke-5: Kesetaraan Gender Ke10: Berkurangnya Kesenjangan</p>

## Highlight Kegiatan 2019

No.	Nama Kegiatan	Keterangan Kegiatan	Kesesuaian dengan SDGs
7		Sejalan dengan Visi dan Misi Bank BTN dalam memedulikan kepentingan masyarakat, sosial dan lingkungan secara berkelanjutan, Tahun 2019 Bank BTN kembali melaksanakan Program Bedah Rumah Masyarakat kurang mampu yang berlokasi di Desa Jayagiri, Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.	Tujuan: Ke-1: Tanpa Kemiskinan Ke-3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera Ke-6: Air Bersih dan Sanitasi Layak Ke-7: Energi Bersih dan Terjangkau Ke-10: Berkurangnya Kesenjangan Ke-11: Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan
8		Pengembangan homestay dengan melibatkan masyarakat di top destinasi wisata merupakan sharing economy untuk membangun community based di sektor pariwisata. Keuntungan yang diperoleh dari pengembangan homestay adalah : Meningkatkan sektor perekonomian masyarakat sekitar Menjaga ekosistem dan hospitality Menjaga tradisi budaya masyarakat setempat	Tujuan: Ke-1: Tanpa Kemiskinan Ke-2: Tanpa Kelaparan Ke-3: Kehidupan Sehat dan Sejahtera Ke-5: Kesetaraan Gender Ke-6: Air Bersih dan Sanitasi Layak Ke-7: Energi Bersih dan Terjangkau Ke-8: Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi Ke-10: Berkurangnya Kesenjangan
9		Bapak Aditya Dhanwantara (Asdep Pendayagunaan Portofolio Kepemilikan Negara Minoritas – KBUMN) didampingi oleh Direktur Utama Bank BTN (Bapak Maryono), Direktur Perum PNRI (Ibu Dhita Febrianty), Direktur Perum Peruri (Bapak Fajar Rizky) dan Direktur PT Pos Indonesia (Noer Fajrieansyah) melakukan simbolis tanda dimulainya Pasar Murah BUMN dalam rangka memperingati HUT RI Ke-74 di Rumah Pengasingan Bung Karno di Kota Bengkulu tanggal 17 Agustus 2019.	Tujuan: Ke-1: Tanpa Kemiskinan Ke-2: Tanpa Kelaparan Ke-5: Kesetaraan Gender Ke-10: Berkurangnya Kesenjangan
10		Sebagai upaya menjaga kelestarian lingkungan dan menjaga agar habitat penyu tidak punah, peserta SMN Provinsi Nusa Tenggara Barat melaksanakan kegiatan pelepasan tukik di Pantai Panjang Kota Bengkulu	Tujuan: Ke-14: Ekosistem Lautan

Selama tahun pelaporan, Perseroan telah menyalurkan program kemitraan bagi UMKM sebesar Rp21.672 miliar yang terdiri dari penyaluran pinjaman sebesar Rp 15.035 miliar, penyaluran capacity building sebesar Rp1.136 miliar dan penyaluran kepada BUMN Khusus (dhi PT. PNM) sebesar Rp 5.500 miliar. Pinjaman program kemitraan disalurkan kepada 278 mitra binaan. Penyaluran tersebut mencapai 141,65% dari rencana anggaran.

Bank Tabungan Negara mengevaluasi kinerja program kemitraan berdasarkan dua indikator, yaitu efektivitas penyaluran dana dan kolektibilitas pengembalian dana program kemitraan. Pada tahun 2019, tingkat efektivitas penyaluran dana mencapai 113.36%, meningkat dibandingkan tahun 2018, yang mencapai sebesar 73,36%. Sementara itu, tingkat kolektibilitas tercatat sebesar 59.30%, turun dibandingkan tahun 2018, yang mencapai 63,65%

## Program Kemitraan dan Bina Lingkungan

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan atau PKBL pada dasarnya mengacu kepada Undang-Undang No.19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara dan Peraturan Menteri BUMN No. PER-09/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

PKBL merupakan wadah bagi Perseroan untuk melakukan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat serta peningkatan kualitas hidup masyarakat di luar Program CSR. Program PKBL dilakukan secara berkesinambungan melalui dua kegiatan utama yakni Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. (103-1)

Sesuai dengan ketentuan, Perseroan menerbitkan laporan tersendiri yang mencakup kinerja PKBL yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Perseroan. Laporan kinerja PKBL disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Menteri BUMN No. PER-02/MBU/7/2017 tanggal 5 Juli 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-09/MBU/04/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

### Dasar Pelaksanaan PKBL (103-2)

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan ("PKBL") PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk ("BTN") dibentuk sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan RI No. 1232/KMK.013/1989 tanggal 11 November 1989 yang kemudian diperbaharui dengan Surat Menteri Keuangan RI No. 306/KMK.013/1991 tanggal 20 Maret 1991 jo No. 368/KMK.013/1991 tanggal 19 April 1991 yang ditinjau kembali dengan keputusan Menteri Keuangan RI No. 316/KMK.016/1994 tanggal 27 Juni 1994 tentang Pedoman Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi melalui pemanfaatan dana dari bagian laba Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Peraturan tersebut selanjutnya diperbaharui dengan Surat Keputusan Menteri BUMN No. KEP-236/MBU/2003 tanggal 17 Juni 2003 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan dan Surat Edaran Menteri BUMN No. SE-433/MBU/2003 tanggal 16 September 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan.

Kegiatan sebagaimana diatur dalam surat-surat keputusan di atas merupakan kebijakan Pemerintah yang dilaksanakan oleh seluruh BUMN dengan maksud agar BUMN di samping menjalankan operasional bisnisnya, juga melaksanakan tugas sosial sebagai pembina usaha kecil dan koperasi.

Peraturan PKBL telah mengalami beberapa kali perubahan, pada tahun 2014 PKBL BTN mengacu pada Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (Permen BUMN) No. PER-05/MBU/2007 tanggal 27 April 2007 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan yang terakhir diubah dengan Permen BUMN No. PER-08/MBU/2013 tanggal 10 September 2013. Berdasarkan Permen BUMN tersebut, sumber pendanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (Program BL) berasal dari anggaran perusahaan (BUMN Pembina) yang diperhitungkan sebagai biaya, masing-masing maksimal 2% dari laba bersih tahun sebelumnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-07/MBU/05/2015 tanggal 22 Mei 2015 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan usaha kecil dan program bina lingkungan, menyatakan bahwa peraturan sebelumnya yaitu Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-05/MBU/2007 tanggal 27 April 2007, Peraturan Menteri BUMN No. PER-20/MBU/2012 tanggal 27 Desember 2012, Peraturan Menteri BUMN No. PER-05-MBU/2013 tanggal 1 Mei 2013, Peraturan Menteri BUMN No. PER-07-MBU/2013 tanggal 27 Juni 2013, Peraturan Menteri BUMN No. PER-08-MBU/2013 tanggal 10 September 2013 dan Surat Deputi Bidang Restrukturisasi dan Perencanaan Strategis BUMN No. S-92/DS.MBU/2013 tanggal 3 April 2013 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-07/MBU/05/2015 tanggal 22 Mei 2015 kembali dicabut, yang digantikan dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 tanggal 3 Juli 2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Pada tahun 2016, Peraturan PKBL kembali diubah dengan Permen BUMN No. PER-03/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 dan berlaku sejak tahun buku 2016. Dalam Permen BUMN terakhir tersebut, antara lain mengatur tentang sumber dana Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan yang bersumber dari penyisihan laba bersih dan/atau anggaran yang diperhitungkan sebagai biaya serta beban operasional PKBL menjadi beban BUMN Pembina.

Pada tahun 2017, Peraturan PKBL kembali diubah dengan Permen BUMN No. PER-02/MBU/7/2017 tanggal 5 Juli 2017 tentang Perubahan kedua atas Peraturan

Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 dan berlaku sejak tahun buku 2017. Dalam Permen BUMN terakhir tersebut, antara lain mengatur tentang perubahan maksimal jumlah pinjaman mitra binaan, besar jasa administrasi, minimal jangka waktu usaha berjalan, pihak yang diperbolehkan dalam penyaluran program kemitraan, serta penyaluran dana program kemitraan oleh BUMN Khusus.

## Kegiatan Utama

Kegiatan utama PKBL Perseroan adalah penyaluran pinjaman dan penyaluran dana pembinaan melalui Program Kemitraan serta pemberian bantuan melalui Program Bina Lingkungan.

## PROGRAM KEMITRAAN (PK)

Program Kemitraan ditujukan kepada mitra binaan yang memiliki skala usaha kecil untuk keperluan investasi dan/atau modal kerja yang bersifat produktif.

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh mitra binaan untuk mendapatkan dana Program Kemitraan adalah sebagai berikut:

- Memenuhi kriteria untuk dikategorikan sebagai Usaha Kecil.
- Berbentuk usaha perorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, atau badan usaha yang berbadan hukum termasuk koperasi.
- Telah melakukan kegiatan usaha minimal 6 (enam) bulan kecuali bagi usaha kecil yang dibentuk atau berdiri sebagai pelaksanaan program BTN.
- Mempunyai potensi dan prospek usaha untuk dikembangkan serta memiliki izin usaha atau surat keterangan usaha dari pihak yang berwenang.
- Menyediakan atau memiliki *share* sendiri sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari kebutuhan dana yang diperlukan baik untuk bantuan hibah maupun pinjaman.
- Prioritas ditujukan kepada Usaha Kecil yang belum memiliki kemampuan akses perbankan (*non bankable*).

## BATAS MAKSIMAL JUMLAH PINJAMAN

Batas maksimal jumlah pinjaman adalah sebesar Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

## BENTUK PINJAMAN

Pinjaman kepada mitra binaan diberikan dalam bentuk sebagai berikut:

1. Pinjaman untuk membiayai modal kerja dan/atau pembelian aset tetap dalam rangka meningkatkan produksi dan penjualan.
2. Pinjaman tambahan untuk membiayai kebutuhan yang bersifat jangka pendek dalam rangka memenuhi pesanan dari rekanan usaha Mitra Binaan.

## JANGKA WAKTU

Jangka waktu pinjaman program kemitraan maksimal selama 5 (lima) tahun dengan memperhatikan rencana penggunaan serta batasan aset atau omset yang dimiliki oleh mitra binaan.

## PENYALURAN PINJAMAN

Pinjaman diberikan langsung kepada mitra binaan baik secara individual atau kelompok. Jasa Administrasi (Suku Bunga Pinjaman). Dari bulan Januari 2017 sampai bulan Juni 2017, besarnya jasa administrasi pinjaman dana Program Kemitraan ditetapkan satu kali pada saat pemberian pinjaman yaitu sebesar 6% (enam persen) per tahun dari saldo pinjaman awal tahun sesuai dengan PERMEN nomor PER-09/MBU/07/2015.

Setelah bulan Juli 2017 sampai saat ini, besarnya jasa administrasi pinjaman dana Program Kemitraan ditetapkan satu kali pada saat pemberian pinjaman yaitu sebesar 3% (tiga persen) per tahun dari saldo pinjaman awal tahun sesuai dengan PERMEN nomor PER-02/MBU/7/2017.

Dana Program Kemitraan kepada Mitra Binaan Disalurkan dalam Bentuk:

1. Pinjaman untuk membiayai modal kerja dan/atau pembelian aset tetap dalam rangka meningkatkan produksi dan penjualan;
2. Pinjaman khusus untuk membiayai kebutuhan yang bersifat jangka pendek dalam rangka memenuhi pesanan dari rekanan usaha mitra binaan;
3. Beban pembinaan:
  - a. Untuk membiayai pendidikan, pelatihan, penelitian, pemagangan, pemasaran, promosi, yang menyangkut peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kemampuan pengelolaan usahanya;
  - b. Beban pembinaan bersifat hibah dan besarnya maksimal 20% (dua puluh persen) dari dana Program Kemitraan yang disalurkan pada tahun berjalan; dan
  - c. Beban pembinaan hanya dapat diberikan kepada atau untuk kepentingan Mitra Binaan.

## PROGRAM BINA LINGKUNGAN

Program Bina Lingkungan yang selanjutnya disebut Program BL adalah program pemberdayaan kondisi sosial masyarakat oleh BUMN di wilayah usaha BUMN tersebut melalui pemanfaatan dana BUMN.

Program Bina Lingkungan disalurkan dalam bentuk:

1. Bantuan korban bencana alam;
2. Bantuan pendidikan, dapat berupa pelatihan, prasarana dan sarana pendidikan;
3. Bantuan peningkatan kesehatan;
4. Bantuan pengembangan prasarana dan/atau sarana umum;

5. Bantuan sarana ibadah;
6. Bantuan pelestarian alam;
7. Bantuan sosial kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan, termasuk untuk:
  - a. Elektrifikasi di daerah yang belum mendapat aliran listrik;
  - b. Penyediaan sarana air bersih;
  - c. Penyediaan sarana Mandi Cuci Kakus (MCK);
  - d. Bantuan pendidikan, pelatihan, pemagangan, promosi dan bentuk bantuan lain yang terkait dengan upaya peningkatan kemandirian ekonomi usaha kecil selain Mitra Binaan Program Kemitraan;
  - e. Perbaikan rumah untuk masyarakat tidak mampu;
  - f. Bantuan pembibitan untuk pertanian, peternakan dan perikanan; atau
  - g. Bantuan peralatan usaha.

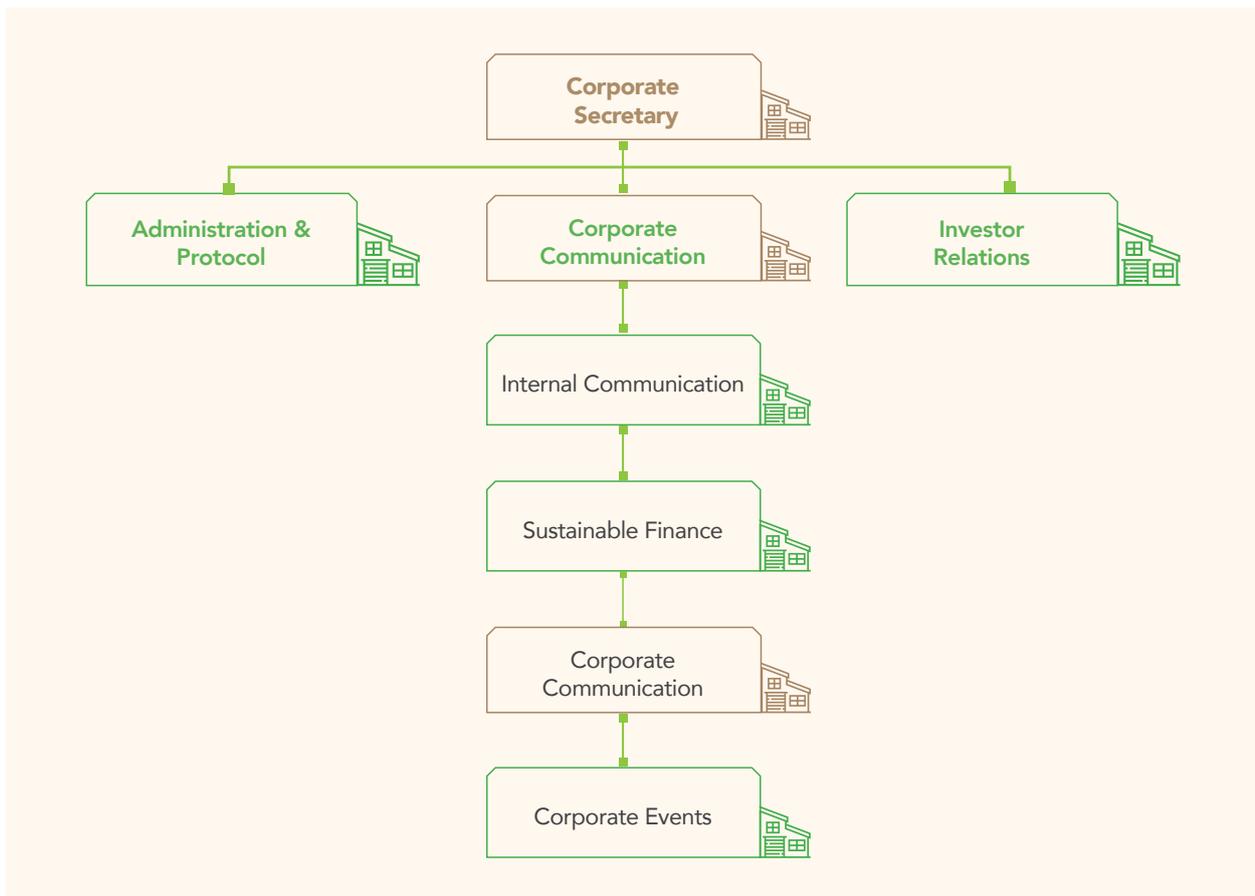
### Visi PKBL

Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan dengan turut berkontribusi dalam pengembangan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan khususnya di lingkungan perumahan/permukiman yang menjadi bisnis inti (*core business*) Perseroan.

### Misi PKBL

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan;
2. Mengembangkan nilai dan budaya Bank;
3. Membentuk citra Bank yang positif di mata publik;
4. Meningkatkan kerja sama dan saling menghormati dengan masyarakat dan lingkungan tempat beroperasionalnya Kantor Bank.

### Struktur Organisasi Pengelola CSR Perseroan



## Program Kemitraan Tahun 2019 (103-3, 203-1, 203-2, 413-1)

Program Kemitraan merupakan program pemberdayaan ekonomi yang ditujukan untuk membantu peningkatan kemampuan usaha kecil mitra binaan Perseroan agar menjadi mandiri sekaligus turut berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar wilayah operasional. Sedangkan Program Bina Lingkungan difokuskan untuk meningkatkan kualitas hidup dan pemberdayaan kondisi sosial masyarakat. (103-2)

Perseroan menyalurkan dana Program Kemitraan kepada mitra binaan yang memiliki skala usaha kecil untuk keperluan investasi dan/atau modal kerja yang bersifat produktif yang didistribusikan berdasarkan wilayah dan sektor usaha. Selama tahun pelaporan, Perseroan telah mencairkan pinjaman untuk program kemitraan sebesar Rp16.399 juta. (103-3)

**Tabel Jumlah UMKM Mitra Binaan (Kegiatan Usaha) dan Dana Disalurkan (Juta Rupiah)**

Tahun	Jumlah mitra	Jumlah Penyaluran Dana
2019	278	21.672
2018	760	36.120*
2017	169	6.201
2016	43	1.780

\*disajikan kembali

**Tabel Realisasi Penyaluran Program Kemitraan Berdasarkan Jenis Usaha**

No.	Sektor Usaha	2019		2018	
		Jml (Juta Rp)	Persen	Jml (Juta Rp)	Persen
1	Industri	223	1.03%	1.608	4.31%
2	Perdagangan	7.090	32.71%	13.810	37.05%
3	Pertanian	25	0.12%	3.750	10.06%
4	Perkebunan	-	0.00%	1.065	2.86%
5	Peternakan	1.988	9.17%	7.421	19.91%
6	Perikanan	1.073	4.95%	150	0.40%
7	Jasa	4.587	21.16%	8.237	22.10%
8	CB	6.637	30.62%	1.155	3.10%
9	Industri Kreatif	50	0.23%	78	0.21%
	Jumlah	21.673	100.00%	37,274	100.00%

**Tabel Realisasi Penyaluran Program Kemitraan berdasarkan Wilayah**

No.	Wilayah	2019		2018	
		Jml (juta Rp)	Persen	Jml (juta Rp)	Persen
1	Sumatera	6.880	6.37%	2.125	5.70%
2	DKI Jakarta	2.266	35.83%	4.269	11.45%
3	DI Yogyakarta	235	1.08%	665	1.78%
4	Jawa Barat	4.686	21.62%	8.426	22.60%
5	Jawa Tengah	2.466	11.38%	4.657	12.49%
6	Jawa Timur	2.655	12.25%	7.999	21.46%
7	Bali	132	0.61%	1.000	2.68%
8	Nusa Tenggara Timur	70	0.32%	83	0.22%

**Tabel Realisasi Penyaluran Program Kemitraan berdasarkan Wilayah**

No.	Wilayah	2019		2018	
		Jml (juta Rp)	Persen	Jml (juta Rp)	Persen
9	Nusa Tenggara Barat	470	2.17%	980	2.63%
10	Kalimantan	917	4.23%	1.852	4.97%
11	Sulawesi	658	3.03%	4.825	12.95%
12	Maluku	158	0.73%	185	0.49%
13	Papua	80	0.37%	208	0.56%
	Jumlah	21.673	100.00%	37,274	100.00%

**Highlight Program Kemitraan**

No.	Nama Kegiatan	Tempat/Tgl Kegiatan
1.	Pelatihan Capacity Building kelompok Peternak Ayam dan Kambing di Mojokerto, Jawa Timur	Pacet, Kab. Mojokerto, Jawa Timur. Pada tgl 01 Juli 2019
2.	Pelatihan Capacity Building kelompok Petani Padi di Luwu Utara, Sulawesi Selatan	Lampuawa Kec. Sukamaju, Kab. Luwu Utara. Sulawesi Selatan. Pada tgl 26 Juni 2019
3.	Pelatihan Capacity Building kelompok Peternak Ikan Lele di Sijunjung, Sumatera Barat	Koto Tanjung Ampalu, Sijunjung, Pada tgl 03 Desember 2019
4.	Pelatihan Capacity Building kelompok Petani Padi di Madiun, Jawa Timur	KUD Rukun Makmur Madiun, Jawa Timur. Pada tgl 22 Agustus 2019

**Tabel Realisasi Penyaluran Program Kemitraan Berdasarkan Area/Wilayah Kerja**

No.	Bidang Kegiatan	2019		2018	
		Jml (Juta Rp)	Persen	Jml (Juta Rp)	Persen
1	Kanwil 1	3.217	14.84%	5.964	16.00%
2	Kanwil 2	9.235	42.61%	6.731	18.06%
3	Kanwil 3	3.327	15.35%	10.062	26.99%
4	Kanwil 4	1.380	6.37%	2.125	5.70%
5	Kanwil 5	1.812	8.36%	7.070	18.97%
6	Kanwil 6	2.701	12.46%	5.322	14.28%
	Jumlah	21.673	100.00%	37.274	100.00%

**Program Bina Lingkungan**

Program Bina Lingkungan (BL) merupakan program pemberdayaan kondisi sosial masyarakat yang bertujuan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya masyarakat di sekitar wilayah operasi Perseroan. Dana bantuan Program Bina Lingkungan disalurkan melalui berbagai kegiatan bantuan meliputi bencana alam, pelestarian lingkungan, pendidikan dan pelatihan, prasarana dan sarana umum, bantuan sarana ibadah, peningkatan kesehatan dan sosial masyarakat dalam pengentasan kemiskinan. (103-1, 103-2)

### Realisasi Dana Bina Lingkungan (103-3, 203-1, 203-2, 413-1)

Pada tahun 2019, realisasi penyaluran bantuan Program Bina Lingkungan sebesar Rp 20.072 juta, turun Rp1.710 juta atau 7,85% dibanding tahun 2018, yang tercatat sebesar Rp21.782 juta. Pada tahun pelaporan, dana disalurkan kepada masyarakat di 34 provinsi melalui enam wilayah kerja Perseroan. Penyaluran ini mencapai 91,15% dari anggaran pada 2019 sebesar Rp22.000 juta.

**Tabel Penyaluran Dana Bina Lingkungan (Rp Juta)**

Tahun	Jumlah Penyaluran Dana
2019	20.072
2018	21.782
2017	20.033
2016	13.153

\*disajikan kembali

**Tabel Realisasi Penyaluran Program Bina Lingkungan per Bidang Kegiatan**

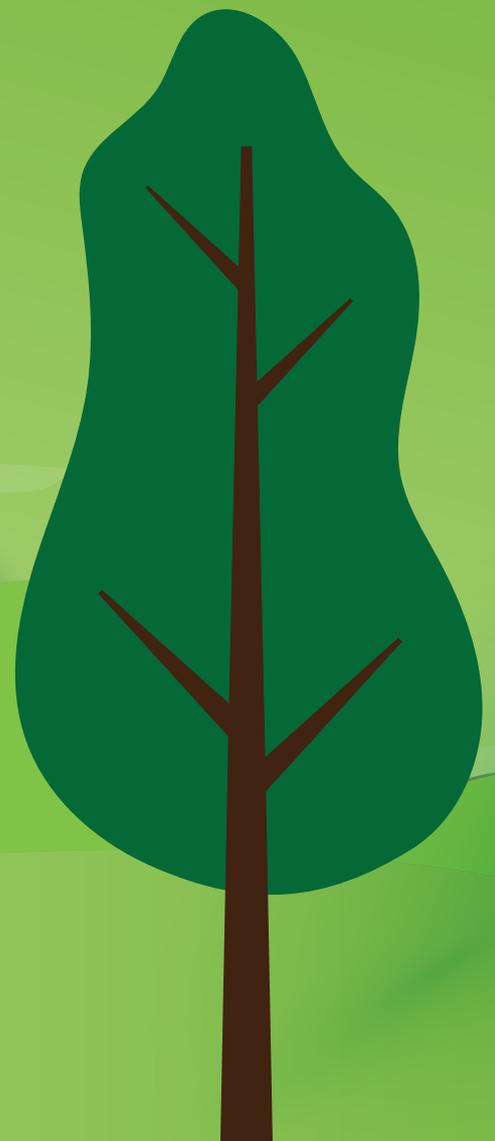
No.	Bidang Kegiatan	2019		201	
		Jml (Juta Rp)	Persen	Jml (Juta Rp)	Persen
1	Bencana Alam	426.445.450	2,12%	1.790.094.950	9,08%
2	Pendidikan/ Pelatihan	5.375.011.100	26,78%	5.465.494.377	27,71%
3	Kesehatan	365.125.500	1,82%	292.120.000	1,48%
4	Sarana dan Prasarana Umum	438.351.450	2,18%	4.152.016.068	21,05%
5	Sarana Ibadah	7.917.355.900	39,44%	1.580.229.761	8,01%
6	Pelestarian Alam	350.000.000	1,74%	72.940.000	0,37%
7	Bantuan Sosial Masyarakat Dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan, termasuk untuk : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektrifikasi di daerah yang belum teraliri listrik</li> <li>• Sarana air bersih</li> <li>• MCK</li> <li>• Pendidikan, pelatihan m, pemagangan, promosi dan bentuk bantuan lain yang terkait dengan upaya peningkatan kemandirian ekonomi Usaha Kecil selain Mitra Binaan Program Kemitraan</li> <li>• Perbaikan rumah untuk masyarakat tidak mampu</li> <li>• Bantuan pembibitan untuk pertanian, peternakan dan perikanan; atau</li> <li>• Bantuan peralatan usaha</li> </ul>	5.199.629.214	25,90%	6.370.401.778	32,30%
		20.071.918.614	100,00%	19.723.296.934	100,00%

Bantuan sosial masyarakat dalam rangka pengentasan kemiskinan termasuk:

1. Elektrifikasi di daerah yang belum teraliri listrik.
2. Sarana air bersih.
3. Sarana Mandi Cuci Kakus (MCK).
4. Pendidikan, pelatihan, pemagangan, promosi dan bentuk bantuan lain yang terkait dengan upaya peningkatan kemandirian ekonomi Usaha Kecil selain Mitra Binaan Program Kemitraan.
5. Perbaikan rumah untuk masyarakat tidak mampu.
6. Bantuan pembibitan untuk pertanian, peternakan dan perikanan; atau
7. Bantuan peralatan usaha.



**MEWUJUDKAN BANK  
RAMAH LINGKUNGAN**





Kepedulian terhadap lingkungan merupakan isu global yang patut mendapat dukungan, termasuk dari korporasi seperti Bank Tabungan Negara. Isu tersebut muncul untuk menyikapi kerusakan lingkungan dan dampaknya yang kian menjadi dan meluas. Selain karena rendahnya kesadaran tentang pentingnya menjaga lingkungan, kerusakan lingkungan juga disebabkan oleh berbagai aktivitas manusia, seperti industrialisasi yang ditandai dengan banyaknya penggunaan bahan bakar fosil, penebangan pohon untuk pemukiman, pertanian atau perkebunan, penggunaan pupuk yang tidak terkontrol, dan sebagainya.

Berbagai aktivitas manusia tersebut menghasilkan berbagai gas rumah kaca, seperti karbon dioksida dan metana. Efek rumah kaca menyebabkan kenaikan suhu rata-rata bumi, mencairnya es di kutub, serta terjadinya perubahan iklim. Pada skala yang lebih luas, kemudian terjadilah pemanasan global, yang dampak buruknya kian terasa bagi manusia dan makhluk hidup lainnya sampai saat ini.

Untuk mengantisipasi dampak perubahan iklim yang lebih luas, maka lahirlah Perjanjian Paris (Paris Agreement) perjanjian dalam Konvensi Kerangka Kerja Perubahan Iklim Perserikatan Bangsa-Bangsa atau United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC)

mengenai mitigasi emisi gas rumah kaca, adaptasi, dan keuangan. Penandatanganan dilakukan bertepatan dengan peringatan Hari Bumi tanggal 22 April 2016 di New York, Amerika Serikat. Tercatat 194 negara ikut menandatangani, termasuk Indonesia. Persentase gas rumah kaca yang diratifikasi oleh Indonesia adalah sebesar 1,49%.

Sebagai negara yang merepresentasikan 1,49% dari total emisi dunia, Indonesia berkomitmen untuk menurunkan emisi gas rumah kaca. Komitmen itu antara lain diwujudkan dengan menyusun Rencana Aksi Nasional Penurunan Emisi Gas Rumah Kaca (RAN-GRK), yang dituangkan dalam Peraturan Presiden No.61 Tahun 2011.

Sebagai korporasi yang bertanggungjawab, Bank Tabungan Negara mendukung penuh komitmen pemerintah untuk menurunkan emisi gas rumah kaca. Apalagi, dalam praktik operasional sehari-hari, Perseroan juga menghasilkan gas emisi rumah kaca, antara lain, dari penggunaan listrik dan bahan bakar minyak, yang keduanya berbahan dasar fosil. Selain melakukan penghematan energi dan sumber daya alam yang lain, Perseroan juga berkomitmen untuk menerapkan green office sehingga bis mengurangi dampak langsung terhadap lingkungan secara langsung. (103-1)

Sementara itu, sebagai lembaga jasa keuangan, upaya Bank Tabungan Negara untuk menjadi bank yang ramah lingkungan dilakukan dengan memberikan persyaratan-persyaratan tertentu terkait lingkungan, termasuk ada Analisis Mengenai Dampak Lingkungan, sebelum mengucurkan kredit. Persyaratan lingkungan sangat penting agar Perseroan tidak salah dalam menyalurkan dana karena debitur tersebut memanfaatkan dananya untuk kegiatan yang merusak lingkungan. Dengan kata lain, Perseroan akan bersungguh-sungguh dalam mengelola risiko lingkungan, sosial dan tata kelola pada saat menyalurkan kredit.

## Komitmen Perseroan untuk Pelestarian Lingkungan

Untuk mewujudkan bank yang ramah lingkungan, salah satu upaya yang dilakukan Bank Tabungan Negara adalah menerapkan keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*), seperti diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

Dalam operasional bank sehari-hari, komitmen Perseroan terhadap pelestarian lingkungan di kawasan Kantor Pusat adalah sebagai berikut:

- Mempunyai tempat pembuangan sampah sementara (TPS) dengan kapasitas 5 m<sup>3</sup> dan dilakukan pengangkutan ke TPA setiap hari.
- Mempunyai 4 (empat) sumur resapan dengan kapasitas masing-masing sebesar 48 m<sup>3</sup>.
- Melakukan penghematan energi:
  - a. Menggunakan tenaga surya untuk pemanas air.
  - b. Pengaturan debit air untuk konsumsi air (toilet, tempat wudhu, dll).
  - c. Pengaturan operasional utilitas dan listrik secara otomatis dengan menggunakan BAS (Building Automation System) untuk pemadaman lampu, lift dan unit AC chiller.
- Mencegah pencemaran lingkungan melalui kegiatan perbaikan secara berkelanjutan:
  - a. Menggunakan Freon pendingin ruangan (Air Conditioning) jenis R32, R134A dan R410.
  - b. Mempunyai tempat penyimpanan limbah B3 (Bahan Berbahaya Beracun) dengan kapasitas 104,5 Kg.
  - c. Mempunyai tempat pengolahan air limbah gedung dengan kapasitas 260m<sup>3</sup> / hari. Kondisi saat ini output 220 m<sup>3</sup>/hari sesuai dengan Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL) yang terbit tanggal 19 Juli 2018.

- Gerakan bebas sampah plastik dengan mengurangi penggunaan air mineral kemasan dan alat makan sekali pakai pada saat event ataupun rapat, baik dengan pihak internal ataupun eksternal dan mendorong kesadaran penggunaan tumblr atau botol minum bebas plastik.

Bagi Perseroan, RAKB 2019-2023 merupakan panduan bagi untuk mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) ke dalam strategi dan operasional sehari-hari. Secara eksplisit tujuan penerapan keuangan berkelanjutan dituangkan dalam salah satu program RAKB terkait lingkungan hidup, yaitu melakukan kajian risiko sosial dan lingkungan sebagai tahap awal dalam penyusunan Kebijakan Risiko Keberlanjutan, yang mencakup: (103-2)

- Persyaratan AMDAL, Piel Banjir, dan Perizinan.
- Melakukan *site visit* atau observasi lapangan langsung untuk melihat bahwa lahan perumahan yang akan di bangun bukan merupakan lahan hijau, lahan sengketa dan sebagainya.
- Memasukkan peraturan *ecolabelling* atau penggunaan material yang ramah lingkungan yang sudah tersertifikasi oleh Lembaga Ekolabel Indonesia (LEI) pada pembiayaan konstruksi kelas menengah.
- Memastikan bahwa rumah atau konstruksi yang dibangun telah di *Assessment GreenShip Home* dari *Green Building Council* Indonesia.
- Membuat persyaratan kepada pengembang untuk menanam pohon di setiap rumah atau memberikan porsi besar untuk sarana dan prasarana terkait sosial dan lingkungan.
- Membuat *Exclusion List* (Daftar Pengecualian) yang mencantumkan kegiatan dan praktik yang tidak ingin dilakukan bank yakni kegiatan yang berdampak negatif terhadap *people and planet*.

Salah satu inisiatif program dalam RAKB 2019 terkait lingkungan adalah pembiayaan konstruksi ramah lingkungan. Program diimplementasikan melalui pembiayaan pembangunan hunian vertikal dengan konsep Transit Oriented Development (TOD) dan pembangunan infrastruktur (homestay) pengembangan pariwisata. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan Perseroan, program ini sudah terealisasi semuanya (100%). [6.b.2])

Sebelum RAKB resmi berlaku bagi Perseroan, yaitu per 1 Januari 2019, Bank Tabungan Negara sudah pula melakukan pengelolaan operasi perbankan yang minim pencemaran pada kegiatan perbankan dan produk keuangan. Kebijakan itu diambil sebagai bentuk kepatuhan Perseroan pada peraturan perundang-undangan yang terkait dengan lingkungan hidup, terutama Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Pengelolaan dan Perlindungan Lingkungan Hidup.

Dalam hal ini, kepatuhan menjadi dasar pelaksanaan pelestarian dan pengelolaan dampak lingkungan pada seluruh aktivitas, produk dan jasa Perseroan. Dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian Perseroan memastikan seluruh kegiatan yang relevan memiliki izin lingkungan sesuai ketentuan. Sepanjang 2019 tidak terdapat insiden pelanggaran peraturan perundangan terkait lingkungan. [103-3, 102-11, 307-1]

## Green Office Kantor Pusat

Pengelolaan lingkungan pada operasi perbankan juga menjadi salah satu tujuan RAKB Perseroan, yaitu; "Pengembangan operasional perbankan berkelanjutan melalui penerapan konsep *green office* dan pengadaan berkelanjutan". Dalam pelaporan ini, cakupan penerapan *green office* difokuskan pada kegiatan Kantor Pusat Perseroan.

Operasional perbankan yang ramah lingkungan sekaligus merupakan dukungan konkret Perseroan terhadap tujuan pembangunan global (SDGs), terutama tujuan ke-6 Air Bersih dan Sanitasi Layak, tujuan ke-7 Energi Bersih dan Terjangkau, tujuan ke-13 Penanganan dan Perubahan Iklim, dan tujuan ke-15 Ekosistem Daratan.

### Material Kertas [6.d.2]

Kertas merupakan kebutuhan penting dalam operasional Bank Tabungan Negara. Kertas antara lain dipakai untuk administrasi perkantoran, seperti surat-menyurat, memo, mencetak berbagai laporan perusahaan, pendaftaran, dan pencetakan buku nasabah, pencatatan transaksi setoran, pengambilan, transfer dan lain-lain. Kertas juga digunakan sebagai bukti transaksi menggunakan mesin ATM. Adapun kertas tisu roll dipakai untuk keperluan kelengkapan kamar mandi, sedangkan kertas tisu lembaran dipakai untuk kelengkapan ruangan dengan berbagai jenis keperluan. (103-1)

Perseroan menyadari bahwa bahan baku kertas adalah bubur kayu yang didapat dari penebangan kayu dewasa. Untuk memproduksi satu ton kertas misalnya, diperlukan 17 batang pohon dewasa. Tak hanya perlu bahan baku batang pohon, pembuatan satu ton kertas juga membutuhkan 7.000 galon air, 2 barel minyak (setara dengan 317,98 liter), dan menghasilkan emisi gas rumah kaca sebesar satu metrik ton Ekuivalen Karbon Dioksida (Carbon Dioxide Equivalent/CO<sub>2</sub>eq).

Berdasarkan data tersebut, Perseroan berupaya semaksimal mungkin untuk melakukan penghematan penggunaan kertas. Dengan penghematan kertas, maka Bank Tabungan Negara turut mengurangi dampak negatif bagi lingkungan, seperti penebangan pohon dan emisi gas rumah kaca. (103-2)

Pengurangan kertas dilakukan Perseroan melalui digitalisasi dokumen. Dengan digitalisasi, pemakaian kertas dapat dikurangi dengan cara sebagai berikut: (103-3)

1. Tidak lagi menggunakan faksimile, surat menyurat dilakukan dengan menggunakan email.
2. *Paperless*: disposisi dan distribusi surat menggunakan sistem *Iflow*.
3. *Smart Branch*: tidak menggunakan slip setoran dan memaksimalkan digitalisasi.
4. Menggunakan kertas bekas untuk Memo Internal.
5. Dalam kondisi tertentu sehingga harus memanfaatkan kertas, maka pengecekan naskah dilakukan secara paripurna sehingga tidak ada lagi yang salah sebelum dicetak.
6. Untuk keperluan tertentu, apabila memungkinkan, maka penggunaan kertas bolak-balik,

Sementara itu, untuk mengurangi penggunaan dan timbulnya limbah tisu, Perseroan memasang *hand dryer* di *restroom*.

Dengan berbagai upaya penghematan tersebut, menurut data yang diperoleh dari Procurement & General Services Division. Data penggunaan kertas dalam laporan ini merujuk penggunaan di Kantor Pusat. Pada laporan tahun berikutnya, Perseroan akan memperluas cakupan penggunaan kertas dan upaya penghematannya. (103-3, 301-1)

Perseroan menyadari bahwa sebagian besar listrik yang dipakai saat ini bersumber dari PLTU, yang menggunakan batu bara sebagai sumber pembangkit, yang termasuk sumber energi tak terbarukan. Kategori yang sama berlaku untuk jenis BBM yang digunakan Perseroan, yaitu solar dan bensin. Oleh karena ketersediaan listrik dan BBM semakin terbatas, Perseroan berupaya untuk melakukan efisiensi sehingga tidak terjadi pemborosan energi. Dalam laporan ini, energi yang digunakan Perseroan merujuk pada Kantor Pusat. Pada laporan tahun berikutnya, Perseroan akan memperluas cakupan penggunaan energi dan upaya penghematannya. (103-2)

Sementara itu, upaya penghematan BBM dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Operasional Utilitas Gedung Menara BTN sudah menggunakan system BAS (*Building Automation System*) yang memudahkan untuk mengatur operasional utilitas sehingga lebih efisien.
- b. Pengaturan lampu penerangan Gedung Menara BTN yang telah dibagi per zone atau Divisi sehingga memudahkan pemadaman untuk ruang Divisi yang tidak digunakan.
- c. Mematikan peralatan listrik yang tidak digunakan.
- d. Penggunaan pemanas air tenaga surya guna mensupply air rest room lantai Direksi.

e. Pengaturan jadwal pengoperasian unit chiller sebagai berikut :

- Jam 06.00 WIB Chiller on = 2 unit
- Jam 06.30 WIB Chiller on = 3 unit
- Jam 07.00 WIB Chiller on = 4 unit
- Jam 07.30 WIB Chiller on = 5 unit
- Jam 14.00 WIB Chiller off = 1 Unit
- Jam 16.00 WIB Chiller off = 1 Unit
- Jam 17.00 WIB Chiller off = 2 Unit
- Jam 19.00 WIB Chiller off = 1 Unit
- Jam 19.01 WIB Chiller off = semua unit

f. Pengaturan jadwal pengoperasian lift sebagai berikut:

- Jam 06.00 semua unit lift On / Operasional
- Jam 18.00 WIB Lift Off = 2 Unit
- Jam 20.00 WIB Lift Off = 2 Unit
- Jam 22.00 WIB Lift Off = 2 Unit
- Hari sabtu/minggu lift Low zone, High Zone dan Parkir hanya menggunakan 1 lift saja.

g. Menggunakan Air PDAM sebagai sumber air utama di Gedung Menara BTN.

Pada tahun pelaporan, kami belum bisa menyampaikan data penggunaan kertas, dan akan menyampaikannya pada laporan tahun berikutnya. (103-3, 301-1)

Berkaitan dengan kertas yang sudah tidak lagi dipakai, terutama dokumen penting, Bank Tabungan Negara akan menghancurkannya dengan mesin penghancur kertas. Sedangkan kertas yang tidak termasuk dokumen penting akan diserahkan kepada pihak ketiga untuk dimanfaatkan kembali, termasuk didaur ulang. Walau kertas limbah bisa didaur ulang, namun Perseroan tidak menggunakan hasil kertas daur ulang tersebut dalam operasional sehari-hari. [6.d.2])

## Energi

Bank Tabungan Negara menggunakan energi utama berupa listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Listrik diperoleh dari PT PLN, sedangkan BBM diperoleh dengan

melakukan pembelian ke PT Pertamina atau perusahaan lain yang sejenis. Energi listrik digunakan untuk penerangan, penggerak sarana-prasarana kantor seperti lift, mesin fotokopi, AC, dan sebagainya. Sementara itu, selain dipakai untuk menggerakkan genset, BBM dipakai juga untuk kendaraan operasional kantor. (103-1).

Perseroan menyadari bahwa sebagian besar listrik yang dipakai saat ini bersumber dari PLTU, yang menggunakan batu bara sebagai sumber pembangkit, yang termasuk sumber energi tak terbarukan. Kategori yang sama berlaku untuk jenis BBM yang digunakan Perseroan, yaitu solar dan bensin. Oleh karena ketersediaan listrik dan BBM semakin terbatas, Perseroan berupaya untuk melakukan efisiensi sehingga tidak terjadi pemborosan energi. Dalam laporan ini, energi yang digunakan Perseroan merujuk pada Kantor Pusat. Pada laporan tahun berikutnya, Perseroan akan memperluas cakupan penggunaan energi dan upaya penghematannya. (103-2)

Adapun program pengelolaan energi yang dilakukan Gedung Menara BTN di antaranya adalah:

1. Pengaturan operasional utilitas dan listrik seperti pemadaman lampu, lift dan unit *chiller* menggunakan sistem BAS (*Building Automation System*) yang memudahkan untuk mengatur operasional utilitas sehingga lebih efisien.
2. Pengaturan lampu penerangan dibagi per zone atau Divisi sehingga memudahkan pemadaman untuk ruang yang tidak digunakan.
3. Edukasi/sosialisasi penghematan energi dengan cara mematikan peralatan listrik yang tidak digunakan (Matikan lampu saat tidak digunakan, mencabut peralatan listrik yang tidak digunakan, pemasangan *signage* pada toilet terkait penghematan air, dll)
4. Penggunaan pemanas air tenaga surya guna memasok air di *restroom* Direksi. [6.d.3)b)]
5. Pengaturan jadwal pengoperasian unit *chiller* dan lift sesuai kebutuhan operasional

Jadwal Pengoperasian Chiller	Jumlah Chiller yang beroperasi	Jadwal Pengoperasian Lift	Jumlah Lift yang beroperasi
Jam 06.00 WIB Chiller on	2 unit	Jam 06.00 semua unit lift On	semua unit lift On / Operasional
Jam 06.30 WIB Chiller on	3 unit	Jam 18.00 WIB Lift Off	2 Unit
Jam 07.00 WIB Chiller on	4 unit	Jam 20.00 WIB Lift Off	2 Unit
Jam 07.30 WIB Chiller on	5 unit	Jam 22.00 WIB Lift Off	2 Unit
Jam 14.00 WIB Chiller off	1 Unit	Hari sabtu/minggu lift Low zone, High Zone dan Parkir	1 lift
Jam 16.00 WIB Chiller off	1 Unit		
Jam 17.00 WIB Chiller off	2 Unit		
Jam 19.00 WIB Chiller off	1 Unit		

6. Penggantian lampu jenis TL dan *essential* menjadi lampu LED

7. Modernisasi 10 unit lift dengan *upgrade system control* dan mekanik model terbaru yang lebih efisien dalam konsumsi listrik dan penggantian unit AC yang rusak ataupun pengadaan unit AC baru dengan jenis *inverter*.

8. Media Iklan menggunakan sistem LED Videotron.
9. Menggunakan Air PDAM sebagai sumber air utama di Gedung Menara BTN.

Peralatan pendingin ruangan berupa *chiller* merupakan pengguna energi signifikan di Gedung Menara BTN demikian juga lift. Untuk mengelola keduanya, Perseroan telah melakukan pengaturan jam operasi berdasarkan kebutuhan beban harian. Dengan pengelolaan seperti tersebut di atas, menurut data yang diperoleh dari PT Binayasa Putra Batara, Unit Menara, sebagai pengelola Gedung Menara BTN, merujuk pada pembayaran listrik ke PT PLN), maka pemakaian energi di Menara BTN pada tahun 2019 adalah sebagai berikut: (103-3, 302-1) [6.d.3)a]

#### Total Pemakaian Energi (MJoule)

Sumber Energi	2019	2018	2017
Pemakaian Listrik	27.388.800	28.309.608	28.928.448
Solar	144.748,8	203.876,10	240.314,60
Total	27.533.548,8	28.513.484,1	29,168,762.6

Catatan:

1 kWh = 3,6 MJoule

Net Calorific Value solar (Diesel) = 35,90 MJoule/liter

\*disajikan kembali

#### Jumlah penghematan energi (103-3, 302-4) [6.d.3)b]

Tahun	Jumlah penghematan (%)
2019	2,25%
2018	2,30%

## Air

Selain energi, air merupakan salah satu kebutuhan vital bagi Perseroan. Air digunakan untuk kebutuhan domestik kantor, seperti wudhu, air bilas di toilet, menyiram tanaman, pengisian kolam air mancur, dan sebagainya. Kebutuhan air sebagian besar dipasok oleh PDAM, dan sebagian diambil dari sumur air dalam (*deep well*). Penggunaan air dalam laporan ini merujuk di Kantor Pusat/Menara BTN. Pada laporan tahun berikutnya, Perseroan akan memperluas cakupan penggunaan air dan upaya penghematannya. (103-1)

Sama seperti energi, pasokan air bersih kian terbatas. Pengambilan air tanah diatur ketat, sedangkan air bahan baku yang diolah oleh PDAM juga kotor dengan polutan sehingga perlu usaha yang lebih keras untuk mendapatkan air bersih. Untuk itu, Perseroan juga berkomitmen untuk menghemat penggunaan air tersebut. (103-2)

Berikut pengelolaan air oleh Perseroan, yang ditujukan untuk meminimalkan penggunaan air yang berlebihan sehingga dapat mengurangi konsumsi air bersih: (103-2)

1. Penggunaan air dimaksimalkan menggunakan PDAM sebagai sumber air utama sesuai dengan Perda terkait penggunaan air tanah.

2. Membangun 2 (dua) sumur resapan dengan kapasitas masing-masing sebesar 48 m<sup>3</sup>, sehingga kapasitas total penyerapan air hujan mencapai 96 m<sup>3</sup>.
3. Pengaturan debit air untuk konsumsi air (toilet, tempat wudu, dll).
4. Air limbah sudah diproses melalui STP (*Sewage Treatment Plan*) agar tidak berbahaya bagi lingkungan dan sudah mendapat Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL) dari Dinas terkait. Instalasi pengolahan air limbah (IPAL) gedung Menara BTN saat ini berkapasitas 260m<sup>3</sup> / hari. Kondisi saat ini *output* 220 m<sup>3</sup>/hari sesuai dengan Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL) yang terbit tanggal 19 Juli 2018.
5. Pemanfaatan air olahan STP (*Sewage Treatment Plan*) dan penampungan air hujan untuk kebutuhan penyiraman tanaman, pengisian kolam air mancur dan pencucian mobil. [6.d.2]

Dengan melaksanakan langkah-langkah efisiensi, menurut data yang diperoleh dari PT Binayasa Putra Batara, Unit Menara, sebagai pengelola Gedung Menara BTN, merujuk pada pembayaran air ke PDAM dan pemantauan melalui flow meter, penggunaan air pada tahun 2019 adalah sebagai berikut: (103-3, 303-1)

Tabel penggunaan air Gedung Menara BTN 2017-2019

Sumber Air	2019	2018*	2017
PDAM	93.537	97.859	97.370
Deep Well	199	579	171
Total	93.736	98.438	99.558

\*disajikan kembali

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2019 Perseroan berhasil mengurangi pemakaian air sebanyak 4.702 m<sup>3</sup>, atau 4,78% dari penggunaan air pada 2018. (103-3) [6.d.2])

## Emisi

Emisi gas rumah kaca merupakan salah satu pemicu terjadinya pemanasan global dan perubahan iklim. Dalam operasional sehari-hari, Perseroan menghasilkan gas rumah kaca antara lain dari penggunaan BBM (Emisi GRK [Cakupan 1] langsung) dan nergi listrik (Emisi GRK [Cakupan 2] tidaklangsung). Emisi gas rumah kaca yang dihasilkan berupa karbondioksida (CO<sub>2</sub>), Metana (CH<sub>4</sub>), Nitro Oksida (N<sub>2</sub>O), SO<sub>x</sub> (Sulfur) dan NO<sub>x</sub>. (103-1)

Becermin adanya dampak negatif yang ditimbulkan bagi lingkungan, Perseroan terus berupaya untuk mengurangi

emisi gas rumah kaca yang dihasilkan dari kegiatan operasional bank. Kebijakan yang diambil, antara lain, dengan melakukan efisiensi penggunaan energi listrik dan BBM.

Untuk menghitung emisi gas rumah kaca yang dihasilkan Perseroan, metode penghitungan yang paling sederhana adalah mengalikan total konsumsi bahan bakar (dalam GJ) dengan faktor emisi (FE). FE adalah koefisien yang menunjukkan banyaknya emisi per unit bahan bakar dikonsumsi dalam satuan Ton/GJ. Dalam hal ini faktor emisi yang digunakan adalah faktor emisi default (IPCC 2006 GL). Tabel FE berikut ini adalah FE dari BBM bensin (kendaraan operasional/sumber bergerak) dan solar (genset/sumber tak bergerak) untuk perhitungan emisi GRK Perseroan.

Factor emisi GRK CO<sub>2</sub>, Pembakaran dari sumber tak bergerak dan bergerak

Jenis bahan bakar	FE Default IPCC 2006 CO <sub>2</sub> , Sumber Tak Bergerak (ton/gj)		FE Default IPCC 2006 CO <sub>2</sub> , Sumber bergerak (ton/gi)
	Komersial & Kantor	Perumahan	Transportasi jalan raya
Gas bumi/BBG	56100	56100	56100
Premium (tanpa katalis)	-	-	69300
Solar	74100	74100	74100
LPG	63100	63100	-
Minyak Tanah	-	7190	-

Sumber: adaptasi dari pedoman penyelenggaraan inventarisasi GRK Nasional. Buku II Vol. 1 kementerian lingkungan hidup tahun 2012

Berdasarkan Tabel Emisi tersebut di atas, maka emisi gas rumah kaca langsung (cakupan 1, yaitu emisi gas rumah

kaca yang dihasilkan dari penggunaan bahan bakar fosil) yang dihasilkan Perseroan adalah sebagai berikut:

Tabel Emisi Gas Rumah Langsung (Cakupan 1) Tahun 2018

Bahan Bakar	Konsumsi Energi [Gigajoule]	FE Default IPCC 2006 CO <sub>2</sub> Sumber Tak Bergerak	FE Default IPCC 2006 CO <sub>2</sub> Sumber Tak Bergerak	Total Emisi CO <sub>2</sub> yang Dihasilkan (Ton/GigaJoule)
	2019			2019
Bensin	5.801	-	69.300	402,009,300
Solar	148	74.100	-	10,952,000
Jumlah	5.949	74.100	69.300	412,961,300

Sedangkan emisi gas rumah kaca tidak langsung (cakupan 2, yaitu yang bersumber dari energi dari luar berupa listrik) diperoleh dengan mengalikan konsumsi listrik (dalam Kwh per tahun) dengan *average grid emission factor*

yang dikeluarkan Kementerian ESDM merujuk RUPTL PLN 2015-2024 yaitu sebesar 0,934 kgCO<sub>2</sub>/Kwh (2017). Berdasarkan perhitungan itu, emisi gas rumah kaca tidak langsung (cakupan 2) adalah sebagai berikut:

**Tabel Emisi Gas Rumah Tidak Langsung (Cakupan 2) Tahun 2019**

Konsumsi Energi	Satuan	Tahun		Emisi CO <sub>2</sub> yang Dihasilkan (kg/Kwh)	
		2019	2018	2019	2018
Listrik	Kwh	7.608.000	7.105.872	7.863.780	7.344.770,52

Dari hasil perhitungan-perhitungan di atas, maka selama tahun pelaporan, Perseroan menghasilkan emisi gas rumah kaca langsung (cakupan 1) dari penggunaan solar dan bensin sebanyak 412.961.300 ton CO<sub>2</sub>eq. Sedangkan emisi gas rumah kaca tidak langsung (cakupan 2) dari penggunaan energi listrik tercatat sebesar 7.105.872 kgCO<sub>2</sub>, turun dibandingkan tahun 2018, yang terbilang sebesar 7.344.770,52 kg CO<sub>2</sub>.

## Efluen Dan Limbah

Limbah merupakan salah satu masalah serius bagi lingkungan. Tanpa pengelolaan yang baik dan benar, limbah bisa menjadi sumber polutan bagi tanah dan air, yang berujung pada kerusakan daya dukung lingkungan. Dalam menjalankan kegiatan usaha, Bank Tabungan Negara menghasilkan limbah padat dan cair, baik yang termasuk dalam bahan berbahaya dan beracun (B3) maupun non-B3. Limbah padat dihasilkan Perseroan antara lain berupa sampah domestik perkantoran, alat elektronik bekas, lampu bekas, aki bekas, furniture bekas dan sebagainya. Sedangkan limbah cair antara lain berupa oli bekas dari kendaraan operasional dan genset, air limbah dari toilet, kafe dan lain-lain. (103-1)

Untuk mengurangi timbulan sampah, Perseroan mengeluarkan himbauan agar menghindari penggunaan peralatan makan dan minum dari plastik sekali pakai. Perseroan juga menyediakan tempat sampah dengan jumlah yang cukup di setiap lantai. Sampah-sampah tersebut selanjutnya dibuang di tempat pembuangan sampah sementara dengan kapasitas 5 m<sup>3</sup>. sedangkan limbah B3 disimpan di tempat penyimpanan sementara limbah B3 (Bahan Berbahaya Beracun) dengan kapasitas 104,5 Kg.

Selanjutnya, limbah-limbah yang dihasilkan oleh Perseroan tersebut akan diolah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk pengelolaan limbah B3, Perseroan bekerja sama dengan pihak ketiga yang sudah mempunyai izin dari Kementerian Lingkungan Hidup maupun Kementerian Perhubungan. Pengelolaan limbah B3 di Perseroan dilakukan dengan mengacu kepada PP 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah B3. Khusus sampah daun, Perseroan mengolahnya menjadi pupuk kompos. (103-2)

Melalui berbagai upaya tersebut, volume limbah yang dihasilkan dan pengelolaannya adalah sebagai berikut: (103-3, 306-2)

NO	JENIS LIMBAH B3	PERLAKUAN	2017	2018	2019
1	Sampah Gedung (Limbah Sisa Makanan, Minuman, Kertas, Kardus)	Dihasilkan	38.400kg	28.800kg	30.706kg
		Disimpan TPS	0	0	0
		Diserahkan ke Pihak Ketiga Berizin	Ya	Ya	Ya
2	Oli Bekas	Dihasilkan	120kg	20kg	15kg
		Disimpan TPS	0	0	0
		Diserahkan ke Pihak Ketiga Berizin	Ya	Ya	Ya
3	Accu Bekas	Dihasilkan	20kg	60kg	20kg
		Disimpan TPS	0	0	0
		Diserahkan ke Pihak Ketiga Berizin	Ya	Ya	Ya

NO	JENIS LIMBAH B3	PERLAKUAN	2017	2018	2019
4	Lampu-Lampu  (Lampu TL, Plc, Balas, Kabel)	Dihasilkan	10kg	4.4kg	7,5kg
		Disimpan TPS	0	0	0
		Diserahkan ke Pihak Ketiga Berizin	Ya	Ya	Ya
5	Limbah Tabung Freon	Dihasilkan	10kg	20kg	10kg
		Disimpan TPS	0	0	0
		Diserahkan ke Pihak Ketiga Berizin	Ya	Ya	Ya

Dengan pengelolaan limbah seperti tersebut di atas, timbulan limbah non-B3 yaitu sampah gedung tercatat sebesar 30.706 kg, naik 6,62% apabila dibandingkan tahun sebelumnya, dengan pengurangan sebesar 9.600 kg. Sedangkan jumlah timbulan limbah B3 berkurang dari 104,4 kg pada 2018 menjadi 52,5 kg pada tahun 2019, atau atau berkurang 49,71%. (103-3)

#### Biaya Pengelolaan Limbah Padat dan Cair Gedung Menara BTN dengan Pihak Ketiga

NO	BULAN	Pengangkutan Sampah Basah dan Kering	Perawatan STP
1	JANUARI	9.900.000	9.350.000
2	FEBRUARI	9.900.000	9.350.000
3	MARET	9.900.000	9.350.000
4	APRIL	9.900.000	9.350.000
5	MEI	9.900.000	9.350.000
6	JUNI	9.900.000	9.350.000
7	JULI	9.900.000	9.350.000
8	AGUSTUS	9.900.000	9.350.000
9	SEPTEMBER	9.900.000	9.350.000
10	OKTOBER	9.900.000	9.350.000
11	NOPEMBER	9.900.000	9.350.000
12	DESEMBER	9.900.000	9.350.000
TOTAL		118.800.000	112.200.000

#### Biaya Pengelolaan dan Pelestarian Lingkungan [6.d.1]

Selama tahun 2019, Perseroan telah mengeluarkan biaya pengelolaan dan pelestarian lingkungan sebesar Rp231.000.000. untuk biaya pengelolaan STP (*Sewage Treatment Plan*) dan untuk biaya pengelolaan sampah.

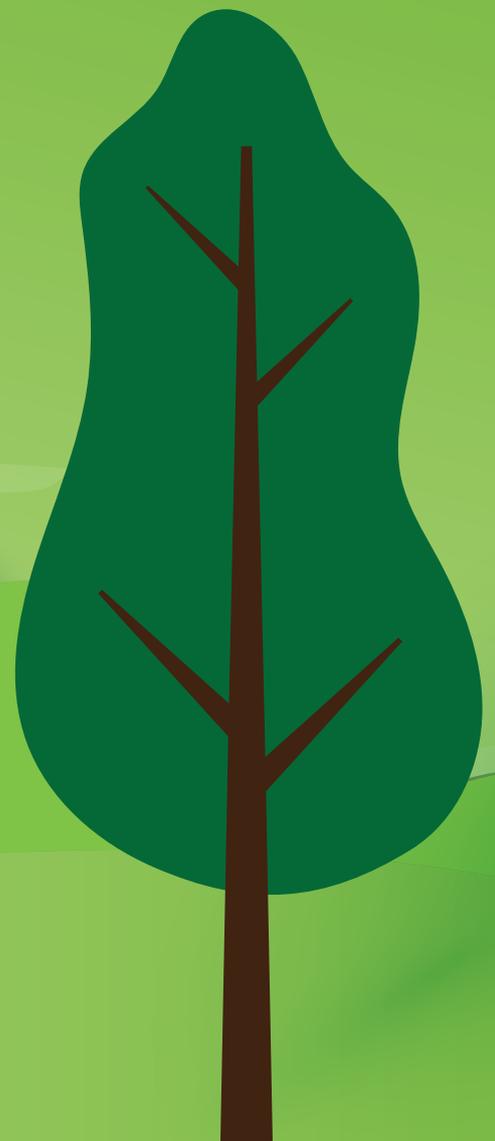
### Kepatuhan Lingkungan

Sebagai korporasi yang bertanggungjawab, Bank Tabungan Negara senantiasa taat dan patuh terhadap berbagai peraturan dan ketentuan yang berlaku di bidang lingkungan. Selain itu, Perseroan berkomitmen untuk peduli dan turut menjaga kelestarian lingkungan melalui berbagai program dan kegiatan yang diselenggarakan selama tahun pelaporan. Komitmen dan kepedulian tersebut merupakan andil Perseroan terhadap konservasi dan kelestarian lingkungan. [103-1, 103-2]

Kesungguhan Perseroan dalam mentaati berbagai ketentuan dan peraturan lingkungan membawa hasil dengan tidak adanya denda dan sanksi non-moneter akibat ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup. Selain itu, juga tidak terdapat kasus pengaduan lingkungan yang penyelesaiannya diajukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa, seperti ke pengadilan. [103-3, 307-1] [6.e.6]



**MEWUJUDKAN SUMBER DAYA  
MANUSIA TERBAIK**





Sumber daya manusia, yaitu individu-individu yang bekerja di Bank Tabungan Negara, adalah salah satu aset terpenting untuk perkembangan dan keberlanjutan perusahaan. Para pegawai itu adalah penggerak, sekaligus barisan terdepan dalam pelayanan dan transformasi organisasi yang saat ini sedang dilakukan Perseroan. Dengan kehadiran mereka, maka Perseroan akan mampu mewujudkan target dan kinerja yang telah ditetapkan dalam rencana bisnis bank. (103-1) [6.c.1])

Untuk mewujudkan kinerja terbaik, Perseroan memerlukan pegawai yang profesional, kompeten di bidangnya, berdedikasi dan memiliki loyalitas tinggi. Selain proses rekrutmen yang benar-benar selektif, kualitas pegawai seperti itu bisa dibentuk melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan secara berkala sesuai dengan kebutuhan Perseroan. Faktor lain yang juga turut menyumbang terciptanya kinerja terbaik adalah adanya kesetaraan kesempatan bekerja antar pekerja, review yang adil, remunerasi sesuai ketentuan ketenagakerjaan, serta tersedianya lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi seluruh pegawai. (103-1) [6.c.2a)]

## Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengelolaan sumber daya manusia (*human capital*) di Bank Tabungan Negara berada di bawah *Direktorat Strategic Human Capital*, yang dipimpin oleh Direktur *Strategic Human Capital* sebagaimana diatur dalam Ketetapan Direksi No. 04/DIR/KD/TMO/2018 tanggal 30 April 2018. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di bidang pengelolaan Human Capital, Direktorat *Strategic Human Capital* menjalankan melalui tiga Divisi yaitu *Human Capital Management*, *Human Capital Strategy*, dan *Learning Center Division*. Pengelolaan sumber daya manusia di Perseroan dimulai dari perencanaan, rekrutmen, pengembangan kompetensi, sistem manajemen kinerja, desain jabatan dan karir, remunerasi dan benefit, analisa produktivitas serta hal terkait sumber daya manusia lainnya

Sebagai strategi pengembangan jangka panjang *human capital*, Perseroan telah menyusun *Roadmap* sumber daya manusia (SDM) mengacu pada tahapan Transformasi Bank sebagai berikut: (103-2)

Bank melakukan inisiatif pengembangan *human capital* yang menyeluruh diawali dengan penyesuaian organisasi yang *agile* dan memiliki kapabilitas tinggi dengan dilandasi suatu proses transformasi *human capital* untuk meningkatkan produktivitas pegawai dan berdaya saing tinggi.

### IMPLEMENTASI TRANSFORMASI STRUKTUR ORGANISASI

Rencana pengembangan organisasi diarahkan untuk mendukung implementasi transformasi struktur organisasi yang *agile* dan berkapabilitas tinggi untuk pencapaian target bisnis Bank.

### DIGITAL WORKFORCE PLANNING

Untuk mendukung pencapaian target bisnis Bank serta pertumbuhan aspek digitalisasi Bank, maka kebutuhan pegawai (*workforce*) dari segi kuantitatif perlu direncanakan. Oleh karena itu, *Digital Workforce Planning* perlu disusun dan hal ini selaras dengan tahapan transformasi yang dijalankan Perseroan.

### ACCELERATION CAREER PATH DAN SUCCESSION PLANNING UNTUK MEMBANGUN KOMPETENSI PEGAWAI YANG SELARAS DENGAN INDUSTRI 4.0

Bank menyadari pentingnya faktor sumber daya manusia pada industri perbankan, khususnya pada era industri 4.0 yang mana Bank dituntut untuk mampu menghasilkan suksesor dengan kompetensi sesuai yang dibutuhkan era industri 4.0.

### PENGEMBANGAN PERFORMANCE MANAGEMENT YANG MENDORONG TALENT MANAGEMENT SYSTEM

Sistem manajemen kinerja yang disempurnakan melalui tahapan sebagai berikut:

- Menyempurnakan kebijakan sistem manajemen kinerja selaras dengan perubahan organisasi untuk mendukung pencapaian target Bank.
- Mengimplementasikan sistem manajemen kinerja dengan penetapan target yang tepat, terukur, dan realistis untuk mendorong *talent management system*.
- Optimalisasi proses *coaching and counseling* kinerja untuk memperoleh kinerja tinggi.

### MENJALANKAN TATA KELOLA SISTEM REMUNERASI SESUAI BEST PRACTICE

Tata kelola sistem remunerasi yang baik bertujuan untuk meningkatkan *engagement* pegawai terhadap Bank. Sistem remunerasi Bank didesain sesuai *best practice* dan dijaga agar tetap kompetitif di pasar (*market*) dan berkeadilan (*fairness*) bagi Bank.

### MEMPERKUAT BUDAYA PERUSAHAAN MENUJU ERA GLOBAL PLAYERSHIP

Sesuai dengan tahapan transformasi Bank, Budaya Perusahaan diarahkan pada penguatan internalisasi budaya untuk mendukung transformasi digital menuju tahapan *global playership*.

### OPTIMALISASI EMPLOYEE COMMUNICATION & SOCIAL MEDIA NETWORK UNTUK MENINGKATKAN EVP BANK

Perkembangan teknologi membuka akses sosial media sebagai tools (alat) untuk menyampaikan pesan manajemen sebagai upaya meningkatkan EVP Bank.

### PENYEMPURNAAN TATA KELOLA HUMAN CAPITAL DAN ALIGNMENT TALENT MOBILITY DENGAN ANAK PERUSAHAAN & PERUSAHAAN TERAFILIASI

Tata kelola kebijakan *human capital* juga diarahkan dapat mengintegrasikan *talent mobility* Bank dengan anak perusahaan maupun perusahaan terafiliasi.

### INTEGRASI HUMAN CAPITAL INFORMATION SYSTEM UNTUK MEMPERKUAT PEOPLE ANALYTICS

HCIS (*Human Capital Information System*) adalah suatu aplikasi yang terintegrasi untuk mendukung dalam menerapkan penyesuaian pengelolaan sistem *Human Capital* di Perseroan. Dengan perkembangan *human capital* dan persaingan *talent* yang global, HCIS dituntut dapat berfungsi sebagai *people analytic* atau *talent analytic* yang dapat membantu manajemen mengambil keputusan tentang pegawai.

## LEARNING & DEVELOPMENT YANG FOKUS PADA PENGEMBANGAN INTEGRATED TALENT MANAGEMENT SYSTEM

Proses *learning & development* diarahkan untuk fokus pada pengembangan kompetensi pegawai yang mengacu *integrated talent management system*.

## Pengelolaan Human Capital

### Merekrut Talenta Terbaik

Bank Tabungan Negara melakukan rekrutmen sesuai dengan tingkat kebutuhan Perseroan. Kebijakan Bank dalam proses rekrutmen diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 sub tema *Human Capital Acquisition* tentang rekrutmen pegawai. Perseroan melakukan rekrutmen melalui dua pendekatan, yaitu: (103-2)

1. Rekrutmen Internal, yaitu Rekrutmen Pegawai yang dilakukan dengan memanfaatkan Pegawai internal (*existing*) untuk mengisi suatu lowongan di unit tertentu, berdasarkan kebutuhan organisasi maupun berdasarkan perhitungan Analisa Beban Kerja. Adapun cara dalam Rekrutmen Pegawai melalui internal antara lain:
  - Promosi
  - Rotasi
2. Rekrutmen Eksternal yaitu Rekrutmen Pegawai yang dilakukan dengan upaya untuk mendapatkan kandidat yang berasal dari luar Bank untuk mengisi lowongan di unit tertentu. Rekrutmen eksternal dilakukan dengan 2 (dua) metode pelaksanaan yaitu:
  - a. *Direct Hire*, terdiri atas:
    - *Fresh Graduate*
    - *Experienced (Prohire)*
  - b. Alih Daya.

Untuk memenuhi kebutuhan pegawai, Perseroan telah pula menyusun *Man Power Plan* sesuai kebutuhan organisasi dan melakukan proses rekrutmen di antaranya melalui *job fair*, *campus hiring*, seminar dan kuliah umum untuk mendukung rekrutmen pegawai pada perguruan tinggi di Indonesia antara lain ITB, UI, UGM, UNDIP, UB,

dan UNAIR. Proses ini juga didukung *tools* rekrutmen secara *online/digital* yaitu *website* rekrutmen Perseroan. (103-2)

Dalam rekrutmen Perseroan menetapkan syarat usia minimum yaitu 18 tahun bagi calon pegawai. Komitmen ini juga menjadi prasyarat dalam menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi. Perseroan memberikan kesempatan yang sama kepada semua orang untuk memperoleh peluang berkarier tanpa memandang perbedaan gender, suku, ras, agama maupun bentuk-bentuk diskriminasi apa pun. Untuk menghindari kerja paksa, pegawai di Bank Tabungan Negara bekerja dengan waktu yang sudah ditentukan, dan pegawai dalam level tertentu yang bekerja melebihi waktu akan mendapat kompensasi berupa lembur. [6.c.2a)]

Berbagai ketentuan ketenagakerjaan tersebut dijalankan sebagai bentuk komitmen Ketenagakerjaan Perseroan terhadap Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Komitmen tersebut membawa hasil dengan tidak adanya insiden pegawai di bawah umur, diskriminasi maupun kerja paksa di Perseroan maupun pemasok barang dan jasa selama tahun 2019. (103-3, 406-1, 408-1, 409-1)

Selama tahun pelaporan, menurut data *Direktorat Strategic Human Capital*, Perseroan merekrut karyawan sebanyak 410 orang (*fresh graduate & professional hire*). (103-3, 401-1)

Kepada karyawan baru, Perseroan memiliki mekanisme tertentu sebelum mereka diangkat menjadi karyawan tetap. Bagi mereka yang lolos dan diangkat sebagai karyawan tetap, karyawan tersebut akan mendapatkan remunerasi sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku. Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dan laki-laki di Bank Tabungan Negara adalah sama karena Perseroan tidak membedakan rasio gaji pokok dan remunerasi berdasarkan gender. Adapun persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional yang berlaku di Perseroan adalah sebagai berikut: (103-3, 202-1, 405-2) [6.c.2)b)]

### Perbandingan Gaji Pegawai *Entry Level* Perseroan dengan Upah Minimum

Wilayah Operasi	Gaji Pegawai <i>Entry Level</i> (Rp)	Upah Minimum (Rp)	Rasio Gaji Pegawai <i>Entry Level</i> dibandingkan Upah Minimum
Cluster 1	4.240.000	4.234.010	1,00 : 1,00
Cluster 2	3.340.000	3.339.580	1,00 : 1,00
Cluster 3	2.500.000	2.498.587	1,00 : 1,00
Cluster 4	3.880.000	3.871.052	1,00 : 1,00
Cluster 5	2.800.000	2.781.564	1,01 : 1,00
Cluster 6	2.800.000	2.700.297	1,04 : 1,00

### Perbandingan Gaji Pegawai *Entry Level* Perseroan dengan Upah Minimum

Wilayah Operasi	Gaji Pegawai <i>Entry Level</i> (Rp)	Upah Minimum (Rp)	Rasio Gaji Pegawai <i>Entry Level</i> dibandingkan Upah Minimum
Cluster 7	2.900.000	2.804.453	1,03 : 1,00
Cluster 8	3.200.000	2.976.705	1,08 : 1,00
Cluster 9	2.940.000	2.935.985	1,00 : 1,00
Cluster 10	2.500.000	2.211.266	1,13 : 1,00
Cluster 11	3.200.000	2.651.781	1,21 : 1,00
Cluster 12	3.200.000	2.747.561	1,16 : 1,00
Cluster 13	3.130.000	3.128.170	1,00 : 1,00
Rata-rata	3.125.385	2.990.847	1,04 : 1,00

### Wilayah Operasi

Wilayah Operasi
Cluster 1 Jakarta, Bekasi, Bogor, Tangerang, Cilegon, Depok, Karawang, Purwakarta, Cilegon
Cluster 2 Bandung, Cimahi, Cirebon, Tasikmalaya
Cluster 3 Madiun, Pekalongan, Purwokerto, Semarang, Solo, Yogyakarta, Tegal
Cluster 4 Gresik, Sidoarjo, Surabaya
Cluster 5 Jember, Kediri, Malang
Cluster 6 Bali, NTT, NTB
Cluster 7 Lampung, Bengkulu, Jambi, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Riau
Cluster 8 Bangka Belitung, Kep. Riau
Cluster 9 Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatera Utara
Cluster 10 Kalimantan Barat
Cluster 11 Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah
Cluster 12 Kalimantan Timur
Cluster 13 Maluku, Maluku Utara, Gorontalo, Papua, Sulawesi

Selain bertambah karena program rekrutmen, jumlah pegawai Perseroan berkurang karena adanya karyawan yang berhenti bekerja dengan berbagai alasan, seperti pensiun, mengundurkan diri, habis masa kontrak, meninggal dan sebagainya. Perseroan mengelola berakhirnya hubungan kerja berdasarkan kebijakan Surat Edaran Direksi Nomor 66/DIR/HCD/2014 sub *Human Capital Engagement* tentang Berakhirnya Hubungan Kerja. Menurut data *Direktorat Strategic Human Capital*, selama tahun pelaporan, pegawai yang meninggalkan perusahaan tercatat sebanyak 219 orang dengan penyebab sebagai berikut:

Adapun komposisi pegawai yang meninggalkan Perseroan selama tahun 2019 dapat dibedakan berdasarkan usia, jenis kelamin dan wilayah kerja sebagai berikut: (103-3, 202-1, 401-1)

### Komposisi karyawan meninggalkan Perseroan berdasarkan usia

Usia	2019	2018
≤30 tahun	134	192
31- 50 tahun	82	74
≥51 tahun	3	1
Jumlah	219	267

### Komposisi karyawan meninggalkan Perseroan berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	2019	2018
Laki-laki	85	114
Perempuan	134	153
Jumlah	219	267

### Komposisi karyawan meninggalkan Perseroan berdasarkan wilayah kerja

Wilayah Kerja	2019	2018
Kantor Pusat	33	44
Kantor Wilayah	186	223
Jumlah	219	267

Berdasarkan jumlah pegawai yang masuk dan keluar/meninggalkan Perseroan seperti tersebut di atas, maka angka perputaran karyawan selama tahun 2019 adalah 1,51%. Perseroan mengelola berakhirnya hubungan kerja berdasarkan kebijakan Surat Edaran Direksi Nomor 66/DIR/HCD/2014 sub *Human Capital Engagement* tentang Berakhirnya Hubungan Kerja.(103-3, 401-1)

### Tabel Perputaran Karyawan (Turnover) Tahun 2019

Keterangan	2019	2018
Pegawai baru	410	1,400
Pegawai meninggalkan Perseroan	176	267
Jumlah pegawai awal tahun	11,810	10,690
Jumlah pegawai akhir tahun	11,647	11,810
Tingkat turnover	1.51%	2.26%

\*) Keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi secara sukarela (mengundurkan diri dan pensiun dini)

## Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja [6.c.2)c)]

Kesehatan dan keselamatan kerja merupakan salah satu prioritas Bank Tabungan Negara. Untuk itu, Perseroan semaksimal mungkin berupaya untuk mewujudkan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, yang berujung pada terciptanya angka kecelakaan kerja nihil (*zero accident*). Dalam hal ini, Perseroan meyakini bahwa lingkungan kerja yang aman dan nyaman akan membuat semangat dan produktivitas pegawai meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja dan performa Bank Tabungan Negara.

Penyelenggaraan lingkungan kerja yang aman dan nyaman mengacu pasal 86, ayat 2, Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang menyatakan bahwa "Untuk melindungi keselamatan pekerja/buruh guna mewujudkan produktivitas kerja yang optimal diselenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja". Sejalan dengan itu, Perseroan telah memiliki kebijakan terkait Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang tercantum dalam: (103-2)

- Peraturan Direksi Nomor 5/PD/PGSD/2017 tanggal 31 Oktober 2017 tentang Pedoman Kebijakan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
- Surat Edaran Direksi Nomor 60/DIR/PGSD/2017 tanggal 31 Oktober 2017 tentang *Standard Operating Procedure* Implementasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Merujuk pada SMK3, Perseroan mengimplementasikan berbagai program terkait keselamatan dan kesehatan pegawai sebagai berikut: (103-3)

#### PROGRAM PENGELOLAAN KESELAMATAN PEGAWAI

- Seluruh kantor operasional telah dilengkapi dengan perangkat keselamatan kerja seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringani), *Smoke Detector*, *Diesel Pump*, dan Tangga Darurat yang telah sesuai dengan standar alat keselamatan kebakaran berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.

- Pengecekan rutin alat keselamatan kerja untuk mengetahui tingkat kelayakannya.
- Memiliki sertifikat yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi DKI Jakarta untuk operator perangkat keselamatan kerja, seperti pesawat angkat dan angkut.
- Memiliki rencana situasi kebakaran dan peletakan prosedur operasional keselamatan kebakaran di ruang pegawai dan setiap lantai gedung sehingga seluruh pegawai teredukasi dengan baik.
- Mengikutsertakan pegawai dalam sertifikasi pelatihan “Pembinaan dan Sertifikasi Ahli Keselamatan dan Kesehatan Kerja Umum (AK3U)” yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

#### PROGRAM PENGELOLAAN KESEHATAN PEGAWAI

- Memberikan fasilitas kesehatan berupa *Medical Check Up* secara berkala dan fasilitas pengobatan seperti jaminan penggantian biaya rawat inap di rumah sakit dan rawat jalan setelah keluar dari rumah sakit, biaya persalinan, biaya perawatan gigi, penggantian kacamata, alat bantu dengar, pemeriksaan laboratorium, serta pengobatan medis lainnya yang direkomendasikan dokter pasca rawat inap.
- Memberikan fasilitas poliklinik dan tenaga dokter untuk memberikan pelayanan jasa medis atau kedokteran kepada pegawai dan keluarganya.
- Mengikutsertakan pegawai dan keluarganya dengan asuransi kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

#### STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) OF SAFETY AND HEALTHY MANAGEMENT (SMK3)

- Pembentukan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3)
- Identifikasi Bahaya, Penilaian, dan Pengendalian Risiko
- Identifikasi Peraturan Perundangan dan Persyaratan lain K3 serta Evaluasi Kepatuhan
- Penyusunan dan Penetapan Tujuan, Sasaran, dan Program Manajemen K3
- Peningkatan dan Pembinaan Kompetensi, Pelatihan, dan Kesadaran
- Optimalisasi Komunikasi, Partisipasi, dan Konsultasi
- Pengendalian Dokumen
- Pengendalian Rekaman
- Pembentukan Tim Penanggulangan Keadaan Darurat (TKPD) Pengelolaan Alat Pelindung Diri
- Pengelolaan Prasarana K3 dan Akses Penanggulangan Keadaan Darurat
- Pemantauan dan Pengukuran Kinerja K3
- Pelaporan dan Penyelidikan Insiden
- Identifikasi Ketidaksihinggaan, Tindakan Perbaikan, dan Tindakan Pencegahan
- Penyelenggaraan Audit Internal SMK3

- Pelaksanaan Tinjauan Manajemen
- Manajemen Perubahan

#### KEBIJAKAN KHUSUS KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA (K3) PERSEROAN

- Pelarangan Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif (NAPZA)
- Pencegahan Penyebaran Penyakit Menular
- Pengelolaan Rekanan/Pihak Ketiga Terkait K3

Sesuai dengan komitmen yang dipegang Bank Tabungan Negara, maka selama tahun 2019, Perseroan berupaya semaksimal mungkin untuk mewujudkan lingkungan kerja yang aman dan nyaman dengan mematuhi berbagai aturan dan prosedur yang berlaku. Upaya tersebut membawa hasil dengan tidak adanya insiden kecelakaan kerja di lingkungan Perseroan sehingga tidak berdampak adanya hari kerja yang hilang dan sebagainya. Evaluasi terkait Identifikasi Bahaya, Penilaian, dan Pengendalian Risiko selama tahun pelaporan juga tidak ditemukan ada kasus pegawai yang menderita penyakit tertentu akibat pekerjaan yang digeluti sehari-hari. (103-3, 403-2, 403-3)

#### Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Pegawai

Bank Tabungan Negara secara berkala melakukan program pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kompetensi dan ketrampilan pegawai. Pendidikan dan pelatihan diberikan kepada pegawai berdasarkan rencana pengembangan individu dan sesuai dengan kebutuhan Perseroan. Pengelolaan pelatihan dan Pendidikan pegawai diatur dalam Ketetapan Direksi No.04/KD/SIPD/2017 tanggal 29 Mei 2017 perubahan atas Ketetapan Direksi No.3/KD/DIR/SIPD/2017 tentang Struktur Organisasi Kantor Pusat pada pasal 8 butir 5h tentang Struktur Organisasi *Learning Center Division*. (103-2)

Melalui perencanaan yang matang, pada 2019, *Learning Center* mencapai target kinerja sebesar 106,08% berdasarkan target jumlah *batch* dan jumlah peserta melalui tiga *school* yang menyelenggarakan pelatihan bagi pegawai yaitu: (103-3) [6.c.2)d]

#### SCHOOL OF LEADERSHIP

Menyediakan pelatihan yang bertujuan untuk membentuk sikap kepemimpinan di level *Leader* Perseroan. Program ini terdiri dari ODP (*Officer Development Program*), MDP (*Management Development Program*), SDP (*Supervisor Development Program*), Program Beasiswa S2 luar negeri maupun dalam negeri, SESPIBANK (Sekolah Staf dan Pimpinan Bank) Dewan Komisaris dan Direksi, EDP (*Executive Development Program*) luar negeri untuk Kepala Divisi, serta program *leadership* lainnya.

### SCHOOL OF OPERATION BANKING

Menyediakan pelatihan yang bertujuan untuk memberikan keahlian atau kompetensi bagian pendukung dari Perseroan sebagai penunjang bisnis Perseroan. Pelatihan ini terdiri dari bidang *Faculty of Audit, Faculty of Compliance, Faculty of Corporate Affair, Faculty of Human Capital, Faculty of Information Technology, Faculty of Legal, Faculty of Management System, Faculty of Risk, Finance & Accounting, Operational Banking, dan Others*.

### SCHOOL OF BUSINESS BANKING

Menyediakan pelatihan yang bertujuan untuk memberikan keahlian atau kompetensi yang berfokus pada pengembangan bisnis dan manajemen yang terdiri dari bidang *Collection & Asset Management, Commercial Funding, Retail Funding & Service, Commercial Lending, Consumer Lending, Digital Banking, Pembiayaan Syariah, Service Quality, Sharia Funding, Sharia Others, Treasury, Wealth Management, dan Others*.

Selama tahun pelaporan, proses pembelajaran di Perseroan dikembangkan dengan menerapkan virtual *classroom* dan peningkatan *Knowledge Management System (KMS)* untuk mendorong *e-learning*. Keduanya merupakan platform penting untuk mempermudah akses pembelajaran bagi semua pegawai terutama yang berada di pelosok. Perseroan juga tengah mempersiapkan perangkat untuk mengembangkan *BTN Corporate University* di masa depan.

Berdasarkan data pendidikan dan pelatihan yang diadakan selama tahun 2019, maka rata-rata jam pelatihan per karyawan per tahun adalah 10,85 jam. Berdasarkan jenis kelamin, rata-rata jam pelatihan untuk pegawai laki-laki adalah 12,51 jam per tahun, sedangkan pegawai perempuan adalah 8,91 jam per tahun. Sementara itu, berdasarkan kategori karyawan, pegawai yang masuk kategori staf, rata-rata jam pelatihannya adalah 10,21 jam/tahun, sedangkan kategori manajemen adalah 14,33 jam/tahun. (103-3, 404-1) [6.c.2d)]

Selain melalui program pendidikan dan pelatihan seperti di atas, pengembangan kompetensi juga diselenggarakan dengan memfasilitasi pegawai tetap terpilih untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Hal ini bertujuan untuk memenuhi dan meningkatkan kompetensi pegawai sehingga menciptakan tenaga kerja yang berpotensi yang terampil, tangguh, dan tanggap sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan bank. Pendidikan pegawai diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 43/DIR/CMO/2011 tentang Human Capital Development. Selama tahun 2019, Perseroan telah memberikan fasilitas Program Beasiswa kepada 20 pegawai untuk pendidikan S2 Dalam Negeri dan 10 pegawai untuk pendidikan S2 Luar Negeri. (103-3)

### Pengembangan Budaya Perusahaan

Perseroan tidak hanya mengembangkan kompetensi dan keterampilan perbankan terhadap pegawai tetapi juga berupaya membangun budaya perusahaan dalam rangka pelaksanaan transformasi digital.

### Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karier Karyawan

Bank Tabungan Negara telah memiliki mekanisme tertentu dalam memberikan *review* atau penilaian kepada pegawai. Hasil penilaian kinerja yang telah dilakukan, Perseroan jadikan sebagai salah satu indikator untuk mengambil keputusan dalam pengembangan karier pegawai. Dalam pengembangan karier pegawai, Perseroan tidak membedakan berdasarkan jenis kelamin, namun aspek yang menjadi penilaian yaitu kompetensi dan potensi pegawai. Secara khusus, Perseroan telah memiliki kebijakan terkait perencanaan dan pengembangan karier pegawai yang tertuang dalam Surat Edaran Direksi Nomor 26/DIR/HCD/2014 tentang Perencanaan Karier Pegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (103-2)

Untuk menciptakan peluang pertumbuhan dan motivasi pegawai untuk berkembang, Perseroan telah menyusun jenjang karier berdasarkan rumpun jabatan dan *job family* dan struktur perencanaan karier individu berdasarkan kompetensi inti pegawai (inti, kepemimpinan, dan *job family*) serta kurikulum pembelajarannya.

Selama tahun 2019, seluruh pegawai Perseroan (100%), baik laki-laki maupun perempuan, di seluruh level jabatan organisasi mendapatkan penilaian kinerja. Berdasarkan hasil evaluasi, telah ditindaklanjuti dengan perencanaan karier internal melalui program promosi bagi 1.003 pegawai dan rotasi bagi 17.656 pegawai. (103-3, 404-3)

### Perlindungan Hak-Hak Pegawai

#### Keberagaman dan Kesetaraan Pegawai

Perseroan menerapkan prinsip keberagaman dan kesetaraan bagi seluruh pegawai sesuai dengan prinsip dasar ketenagakerjaan yang termuat dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Prinsip ini diterapkan pada peraturan atau kebijakan tentang hak asasi manusia yang dimuat dalam Peraturan Direksi, Surat Edaran Direksi, dan Perjanjian Kerja Bersama. Di dalam peraturan tersebut, Perseroan menerapkan prinsip kesetaraan dari mulai penerimaan

pegawai, program pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai, pengembangan karier pegawai, hingga dalam pemberian remunerasi dan kesejahteraan pegawai tanpa membedakan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan keberagaman lainnya. (103-2, 405-1)[6.c.2a)]

## Hubungan Industrial yang Harmonis

Bank Tabungan Negara menghargai kebebasan untuk berserikat dan berkumpul, bahkan mendirikan serikat pekerja sebagai medium pegawai untuk berpendapat dan memperjuangkan hak-haknya. Bagi Perseroan, hak pegawai merupakan hak asasi yang melekat begitu seseorang bekerja dan diangkat menjadi pegawai. Penghargaan terhadap hak serupa itu merupakan salah satu kunci untuk membangun hubungan yang harmonis Perseroan dengan pegawainya.

Penghargaan tersebut sekaligus merupakan bentuk kepatuhan Perseroan kepada Pasal 28E ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan bahwa "Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat", Undang-Undang Nomor 21 tahun 2000 tentang Serikat Pekerja, dan Konvensi ILO (*International Labour Organisation*) Nomor 87 Tahun 1948 tentang Kebebasan Berserikat dan Perlindungan Hak untuk Berorganisasi, Perseroan sejak tanggal 24 Juni 1999 memfasilitasi pembentukan serikat pekerja yang diberi nama Serikat Pekerja Bank Perseroan dan telah memperoleh nomor pencatatan pada Departemen Tenaga Kerja DKI dengan Nomor Kep-2241/W.26/K.2/1000. Pembentukan SP-Perseroan ini sebagai wadah komunikasi yang efektif antara manajemen Perseroan dengan seluruh pegawai Perseroan. (103-2)

Perseroan memberikan kebebasan berserikat kepada seluruh pegawai Perseroan yang meliputi:

- Untuk menjadi anggota SP-Perseroan
- Menyampaikan aspirasi melalui SP-Perseroan
- Untuk berkumpul dalam kegiatan SP-Perseroan

Dengan penerapan komitmen Perseroan terhadap pemberian kebebasan berserikat kepada seluruh pegawai, selama tahun 2019 tidak terdapat insiden pelanggaran atau laporan pengaduan terkait kebebasan berserikat di lingkungan Perseroan. (103-3, 407-1)

## Perjanjian Kerja Bersama

Sebagai tindak lanjut atas keberadaan serikat pekerja di Bank Tabungan Negara, maka pekerja dan manajemen Perseroan kemudian bersepakan untuk membuat Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Pada 2 Oktober 2012, Perseroan telah mendaftarkan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) tersebut ke Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia dengan Nomor: Kep.157/PHIJSK-PKKAD/PKB/X/2012.

Perseroan berkomitmen untuk mencegah terjadinya insiden kerja paksa di lingkungan Perseroan dengan adanya peraturan terkait waktu kerja pegawai yang diatur di dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 11/DIR/HCD/2013 tentang Hari dan Jam Kerja dalam sub *Human Capital Administration*. PKB diperbarui secara periodik bersama Serikat Pekerja untuk didaftarkan ke Dinas Ketenagakerjaan, Pada tahun 2019, seluruh pegawai Perseroan (100%) telah terlindungi hak-haknya oleh PKB. (102-41, 103-2)

Perseroan membina komunikasi dua arah dengan pegawai termasuk untuk memberikan informasi terkait perubahan penting Perseroan seperti perubahan struktur organisasi dan penambahan unit bisnis kepada pegawai maupun hal-hal terkait dengan kepegawaian lainnya. Pemberitahuan terkait perubahan tersebut, diinformasikan melalui memo ke seluruh unit kerja dan bisa di akses melalui AIMS (aplikasi internal terkait ketentuan Perseroan).

Perseroan berkomitmen untuk mencegah terjadinya insiden kerja paksa di lingkungan Perseroan dengan adanya peraturan terkait waktu kerja pegawai yang diatur di dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Administration*. Di dalam peraturan tersebut diatur terkait hari dan jam kerja bank agar pegawai dapat hadir, bekerja, dan beristirahat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Namun, apabila dalam keadaan tertentu terdapat pekerjaan yang harus diselesaikan melebihi jam kerja, Perseroan memberikan kompensasi berupa uang lembur kepada pegawai yang bekerja melebihi jam kerja. Hal ini telah diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Reward*. (103-2, 103-3, 409-1)

## Remunerasi dan Kesejahteraan Karyawan

Di Bank Tabungan Negara, sistem remunerasi dan kesejahteraan pegawai diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Reward*. Dalam memberikan remunerasi, Perseroan menerapkan pola penghargaan yang adil dan perlakuan yang sama tanpa diskriminasi kepada seluruh pegawai tanpa membedakan jenis kelamin, suku, ras, agama, warna kulit, dan keberagaman lainnya, melainkan berdasarkan pencapaian kinerja dan tanggung jawab jabatan yang diemban. (103-2, 405-2)

Berdasarkan status kepegawaian, Perseroan memberikan komponen remunerasi dan fasilitas yang berbeda, namun Perseroan memastikan bahwa hak-hak yang diterima pegawai kontrak telah sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku. (103-3, 401-2)

Komponen Remunerasi dan Fasilitas	Pegawai tetap	Pegawai kontrak
Gaji pokok	√	√
Tunjangan hari raya	√	√
Uang cuti	√	
Uang sandang	√	√
Tunjangan (posisi, perumahan, kendaraan, keahlian, BBM, lokasi, pajak)	√	
Bonus kinerja	√	√
Pinjaman perumahan	√	
Pensiun	√	
BPJS	√	√
Fasilitas pemeliharaan kesehatan berkala	√	√
Bantuan pengobatan	√	√
Bantuan uang duka	√	√

Pada 2018, Perseroan telah melakukan perbaikan pada remunerasi pegawai di antaranya; penyesuaian gaji pada *percentile* P75 sehingga *competitive*, perbaikan ketentuan terkait *benefit* (fasilitas pindah pegawai, kredit, kesehatan, lembur) serta sistem kompensasi variabel untuk tenaga penjual.

Perseroan memberlakukan penyesuaian gaji akibat kenaikan inflasi dan menaati ketentuan upah minimum berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2013 tentang Upah Minimum. Perseroan berkomitmen untuk senantiasa memberikan gaji pegawai posisi *entry level* di atas standar Upah Minimum yang berlaku di wilayah operasional Perseroan. Dengan penyesuaian tersebut, pada tahun 2019, besarnya biaya pegawai mencapai Rp2.450 miliar, turun 0,01% dibandingkan tahun sebelumnya, yang tercatat sebesar Rp2.474 miliar. (103-2)

## Cuti Melahirkan

Perseroan memberikan fasilitas cuti melahirkan atau bersalin (*maternity leave*) dan cuti keguguran kepada pegawai tetap perempuan selama 1,5 (satu setengah) bulan sebelum dan 1,5 (satu setengah) bulan sesudah persalinan atau tiga bulan masa persalinan. Sedangkan fasilitas cuti keguguran diberikan selama 45 hari sejak terjadinya keguguran. Selain itu, Perseroan juga memberikan ijin selama lima hari kepada pegawai laki-laki untuk meninggalkan pekerjaan apabila istrinya melahirkan (*paternity leave*). Fasilitas ini telah diatur di dalam Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Administration*. (103-2)

Selama tahun 2019, jumlah pegawai perempuan yang menggunakan hak cuti melahirkan (*maternity leave*) sebanyak 85 orang, dengan retensi pegawai kembali bekerja setelah masa cuti berakhir sebesar 100%. Hal ini menunjukkan bahwa tersedianya jaminan bekerja bagi pegawai untuk kembali bekerja setelah menggunakan hak cuti melahirkan. Sementara itu, pegawai laki-laki yang memiliki hak cuti karena istrinya melahirkan dan menggunakan hak tersebut tercatat sebanyak 85 orang, dan semua sudah kembali bekerja. (103-3, 401-3)

## Program Pensiun

Perseroan memberikan beberapa manfaat pensiun kepada pegawai sesuai dengan Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Engagement*. Pegawai yang berhak mendapatkan manfaat pensiun adalah pegawai tetap yang telah mencapai batas usia pensiun normal yaitu 56 tahun. Manfaat Pensiun terdiri dari: (103-2, 201-3)

1. Program Manfaat Pasti, berupa manfaat pensiun sebesar formula yang sudah ditentukan oleh Dana Pensiun.
2. Program Iuran Pasti, berupa manfaat pensiun dari akumulasi saldo iuran pegawai tetap sebesar 2,5% dari gaji yang bersangkutan, 7,5% dari Perseroan, dan hasil pengembangannya.

Mengacu kepada Ketetapan Direksi yang mengatur tentang Peraturan Dana Pensiun PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (Dapen BTN), besarnya Manfaat Pensiun setinggi-tingginya 80% dari Penghasilan Dasar Pensiun. (103-3)

## Penanganan Keluhan Pegawai

Hubungan yang harmonis antara pegawai dan manajemen Perseroan merupakan prasyarat untuk terselenggaranya operasional sehari-hari Bank Tabungan Negara.

Untuk mendukung hubungan dan interaksi kepegawaian, Perseroan telah menggunakan *tools* digital kepegawaian *Intelligence BTN Employee Service* (iBES/HCIS) yang mempermudah aksesibilitas pegawai dalam pengurusan terkait kepegawaian. Sedangkan untuk mengelola pengaduan atau keluhan pegawai terkait pelanggaran terhadap praktik ketenagakerjaan dan hak asasi manusia di lingkungan Perseroan digunakan sarana *Whistleblowing System* (WBS). Hal ini diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 21/DIR/IAD/2014 tentang *Whistle Blowing System* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Di dalam peraturan tersebut juga diatur terkait mekanisme penanganan pengaduan pegawai sebagai berikut:

- a. Proses & mekanisme WBS merupakan tanggung jawab Direktur Utama dan Pengelola WBS yang terdiri dari Komite WBS dan Komite Pemantau WBS.
- b. Komite WBS terdiri dari kumpulan beberapa divisi serta unit pengelola WBS, sedangkan Komite Pemantau WBS terdiri dari Komisaris Utama dan jajaran komisaris lainnya di Perseroan.
- c. kecuali jika terlapor merupakan anggota Direksi serta orang yang punya hubungan khusus dengan direksi dan atau anggota komite WBS, maka laporan dapat disampaikan kepada Komite Pemantau WBS.
- d. Jika terlapor adalah anggota dewan komisaris serta orang yang punya hubungan khusus dengan komisaris, maka laporan dapat disampaikan kepada Direktur Utama.

Selama tahun pelaporan, Persero tidak mendapat keluhan dari pegawai. Hal itu membuktikan adanya interaksi dan komunikasi yang harmonis antara manajemen dengan pegawai di Bank Tabungan Negara.

## Survei Keterikatan Pegawai

Bank Tabungan Negara meyakini bahwa kepuasan dan keterikatan pegawai merupakan modal penting untuk keberlangsungan usaha. Semakin tinggi tingkat kepuasan dan keterikatan pegawai, maka keberadaan Perseroan di dunia perbankan akan semakin kuat.

Survei keterikatan pegawai (*Employee Engagement Survey*) yang bertujuan untuk:

- Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengungkapkan pendapat pribadinya secara jujur melalui survei yang dilakukan secara *online* terkait dengan hal-hal apa saja yang telah berjalan secara baik dan hal-hal apa saja yang harus di tingkatkan di Perseroan.
- Menganalisis gap antara apa yang dialami oleh pegawai dengan tujuan Perseroan dan meningkatkan *insight* untuk meningkatkan performa dan produktivitas.
- Mendorong peningkatan dari tingkat keterikatan pegawai terhadap Perseroan.

Berdasarkan survei tersebut diperoleh hasil, keterikatan pegawai mencapai 85% bagi Perseroan. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa tingkat keterikatan pegawai dengan Perseroan mengalami peningkatan. Perseroan menindaklanjuti hasil survei tersebut dengan melaksanakan sosialisasi dan *impact plan* untuk merancang perbaikan-perbaikan pada organisasi. Usulan-usulan perbaikan tersebut kemudian dituangkan dalam penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) pada periode tahun berikutnya.



**PRODUK INKLUSIF DAN  
BERKELANJUTAN SEBAGAI  
SOLUSI**



Bisnis inti Bank Tabungan Negara adalah pembiayaan perumahan dan industri turunannya –bisnis yang tingkat kebutuhannya akan terus bertambah sejalan dengan meningkatnya populasi di Indonesia. Sejak mengemban kepercayaan dari pemerintah sebagai bank penyalur Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Perseroan terus berinovasi mengembangkan produk KPR sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia.

Terhitung sejak 1976, yaitu saat realisasi KPR BTN pertama kali dilakukan Perseroan di Perumahan Tanah Mas, Kota Semarang, hingga akhir tahun 2019, atau kurang lebih 43 tahun, Bank Tabungan Negara sudah membantu merealisasikan sekitar lima juta unit rumah impian bagi keluarga Indonesia, baik dalam bentuk KPR subsidi maupun non subsidi. Adapun nilai KPR yang sudah terealisasi telah mencapai sekitar 300 triliun, dengan penerima manfaat beragam, dari mulai dari masyarakat berpenghasilan rendah, menengah maupun atas Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) --- masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh atau membangun rumah

Khusus KPR subsidi, kredit yang disalurkan BTN menempati porsi paling besar mencapai 3,46 juta unit rumah dengan nilai kredit sekitar Rp 159,97 triliun. Bagi Perseroan, besarnya porsi penyaluran KPR Subsidi terwujud berkat kepercayaan dan dukungan yang

telah diberikan Pemerintah, dalam hal ini Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), dalam menyelesaikan Program Sejuta Rumah.

Perseroan mencatatkan penyaluran Kredit Konstruksi pada tahun 2019 sebesar Rp9,64 triliun dengan volume sebanyak 5.837 pembiayaan kredit. Nilai penyaluran Kredit Konstruksi mengalami penurunan 31,30% dibandingkan pada tahun 2018 sebesar Rp14,03 triliun. Jika dibandingkan target, realisasi nilai penyaluran Kredit Konstruksi mencatat pencapaian 73,56% dibandingkan target tahun 2019 sebesar Rp13,10 triliun.

### Penyediaan Produk yang Inklusif dan Berkelanjutan [6.c.1]

Perseroan berkomitmen untuk terus menghadirkan produk-produk yang inklusif dan berkelanjutan. Komitmen itu hadir, terutama untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan serta meningkatkan layanan keuangan yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat secara inklusif. Perseroan juga telah menyediakan berbagai produk yang dapat memberikan manfaat sosial bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Selain itu, terdapat juga produk yang dikembangkan untuk mendukung edukasi literasi keuangan bagi masyarakat seperti Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar), yang dapat mendorong budaya menabung sejak dini.

#### Produk - Produk Inklusif dan Berkelanjutan [FS7]

Produk	Deskripsi	Sasaran	Portfolio (Rp juta)		
			2019	2018	2017
<b>Perbankan Konsumer</b>					
KPR BTN Subsidi	Program untuk Pemilikan Rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun.	Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)	17.311.658	24.657.784	20.504.547
KPR BTN Mikro	Produk dengan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, ataupun renovasi rumah secara bertahap.	Masyarakat yang bekerja pada sektor informal.	145	2.406	-
<b>Perbankan Komersial</b>					
Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK) BTN	Kredit yang diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki usaha produktif dengan kriteria UMKM. Kredit dapat digunakan untuk pembiayaan modal kerja dan/atau investasi dengan maksimal plafon s.d. Rp 5 miliar.	Pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK)	1.617.846	1.537.423	1.508.232

### Produk - Produk Inklusif dan Berkelanjutan [FS7]

Produk	Deskripsi	Sasaran	Portfolio (Rp juta)		
			2019	2018	2017
Program Kemitraan	Program untuk meningkatkan kompetensi usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri.	Pelaku Usaha Kecil	15.036	37.274	6.201
Kredit Usaha Rakyat (KUR)	Kredit modal kerja dan/atau investasi yang diberikan kepada debitur yang bergerak dalam bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai UMKM di bidang usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.	Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	91.870	111.192	9.775
Kredit Linkage BTN	Fasilitas kredit yang diberikan kepada badan usaha berbadan hukum yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Koperasi untuk diteruskan pinjamkan kepada sektor UMKM.	BPR dan Koperasi	2.400	153.605	48.076
<b>Unit Usaha Syariah</b>					
TabunganKu iB	Produk simpanan dengan akad Wadi'ah (Titipan), dengan memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.	Masyarakat Umum	5.967	3.805	3.323
Tabungan BTN Simpel iB	Produk Simpanan khusus Pelajar yang berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dengan setoran awal yang sangat ringan dengan tetap memberikan bonus yang menarik.	Pelajar usia di bawah 17 tahun	3.535	2.141	1.733

### Laku Pandai

Pada 2015 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan program Layanan Keuangan Tanpa Kantor untuk keuangan inklusif (Laku Pandai) yang merupakan program keuangan inklusif yang memungkinkan masyarakat membuka rekening tabungan, menabung, dan menarik dana melalui perantara agen bank.

Laku Pandai ditujukan kepada masyarakat yang semula tidak mengenal bank (*unbanked*) menjadi tahu soal perbankan dan produk-produknya sesuai dengan tujuan Pemerintah Indonesia yang dicanangkan dalam Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada Juni 2012. Dengan akses layanan keuangan formal, juga diharapkan masyarakat dapat terlindungi dari praktik pinjaman yang memberatkan.

Perseroan berperan dalam Laku Pandai dengan brand "Griya BTN" yang memanfaatkan agen dengan dukungan teknologi informasi yang memiliki aplikasi untuk fasilitas pembayaran PLN, PDAM, Telkom, BPJS, KPR BTN, dan sebagainya. Selain pembayaran, Griya BTN juga menyediakan fasilitas tabungan dan penarikan yang memanfaatkan produk Tabungan BTN Cermat.

Tabungan BTN Cermat merupakan tabungan berbasis Kartu tanpa buku tabungan dan pembukaannya melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yang dimiliki Agen. Tabungan BTN Cermat di Griya BTN memungkinkan nasabah untuk tarik setor dalam jumlah sekecil Rp2.000 dan penarikan jumlah Tabungan yang ada minimal Rp5.000. Produk Tabungan Perseroan Cermat LAKU PANDAI berbasis telepon selular dengan menggunakan

sistem USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*) sehingga dapat dilakukan pada telepon selular biasa atau *feature phone*. Selain itu, Perseroan menjalin kerja sama dengan PT Pos Indonesia (Persero) selaku agen sehingga masyarakat cukup mendatangi lokasi Kantor Pos terdekat dan langsung melakukan transaksi.

Tahun 2018, Perseroan bekerja sama dengan PT Telekomunikasi Selular atau dikenal dengan Telkomsel untuk bersinergi meningkatkan penetrasi layanan keuangan inklusif melalui TCash. Produk ini akan semakin memudahkan Agen Griya Perseroan dalam memberikan layanan keuangan bagi masyarakat yang belum terjangkau perbankan. 1.649.508 jumlah rekening Laku Pandai dengan nominal sebesar Rp66,75 miliar.

### Inovasi Produk dan Jasa [6.f.1]

Tingkat kebutuhan rumah di Indonesia terus bertambah, sementara ketersediaan rumah masih terbatas. Kondisi seperti membuat angka *backlog* masih tetap tinggi. Pada akhir tahun 2019 misalnya, menurut sumber resmi Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, terdapat 11 juta rumah tangga yang tinggal rumah tidak layak huni dan rumah tangga muda yang masih belum memiliki rumah.

Besarnya tingkat kebutuhan rumah tersebut merupakan peluang besar bagi Bank Tabungan Negara, yang telah berkarya dan berpengalaman selama 70 tahun. Oleh karena Perseroan bukanlah satu-satunya penyedia produk pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah di Indonesia, maka Perseroan dituntut untuk bisa menghadirkan produk dan layanan yang sesuai dengan segmen nasabah. Tantangan itu dijawab Perseroan dengan terus melakukan inovasi produk dan jasa keuangan sehingga kini memiliki beragam produk KPR yang inovatif sesuai dengan segmen nasabah yang dibidik. Produk-produk tersebut dilengkapi dengan produk pendamping, misalnya produk tabungan perencanaan yaitu tabungan SIAP, dan tabungan Simuda.

Perseroan juga pro-aktif merangkul pihak swasta berkolaborasi untuk memudahkan masyarakat kelas bawah mengakses KPR Subsidi di antaranya dengan perusahaan ojek *online* dan taksi. Sedangkan pada segmen yang lebih tinggi, Perseroan juga responsif terhadap kebutuhan dan kemampuan segmen masyarakat menengah yang saat ini mayoritas dihuni oleh generasi milenial termasuk dengan produk baru *KPR Gaeess!* yang dirancang dengan keinginan dan gaya hidup untuk memudahkan mereka mendapatkan penyaluran kredit perumahan.

Sementara itu, upaya Perseroan untuk mengurangi angka *backlog* pada tahun 2019, antara lain, dilakukan dengan menggandeng Badan Pengelola Tabungan Perumahan Rakyat (BP Tapera). Bahkan, BTN siap menjadi mitra utama BP Tapera --lembaga yang dibentuk untuk menggantikan Badan Pertimbangan Tabungan Perumahan Pegawai Negeri Sipil (Bapertarum PNS) sesuai amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Tabungan Perumahan Rakyat.

Bagi Perseroan, BP Tapera sangat tepat menjadi mitra BTN karena BTN juga memiliki lini bisnis yang lengkap di KPR subsidi. Misalnya, inovasi bisnis KPR yang telah dilakukan Perseroan dengan menciptakan KPR Mikro dengan sasaran MBR informal, seperti tukang ojek daring dan tukang bakso.

### Layanan Keuangan Digital [6.f.1]

Perseroan mengembangkan layanan digital terutama untuk mendukung bisnis di antaranya mempercepat pelayanan kepada nasabah, salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan berkolaborasi dengan *startup* yang sejalan dengan kebutuhan pengembangan bisnis. Selain itu, Perseroan terus mengembangkan produk dan fitur layanan digital baik yang merupakan pengembangan dari produk yang sudah ada maupun pengembangan produk baru.

Terobosan yang dilakukan pada tahun 2019, antara lain, Perseroan meluncurkan aplikasi di ponsel pintar bersistem operasi Android bernama "BTN Property Mobile". Peluncuran aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan aksesibilitas nasabah, terutama generasi milenial dalam mengajukan Kredit Pemilikan Rumah. Perseroan optimistis, BTN Properti Mobile versi Android akan mampu menguasai pasar milenial, terutama bagi mereka yang belum memiliki hunian.

Berbagai kemudahan ditawarkan melalui aplikasi ini, antara lain, di dalamnya ada fitur 4D Tour Services yang membuat penggunanya dapat melihat unit rumah tanpa harus ke lokasi. Ada juga fitur "tracking" atau penelusuran pengajuan kredit berdasarkan data terbaru sehingga dapat mengetahui status permohonan kredit. Tak hanya itu, Perseroan juga menawarkan fasilitas pemesanan (*booking*) atau "fee payment" melalui e-channel lewat aplikasi ini. Melalui aplikasi tersebut, pengguna juga dapat melihat kondisi fasilitas umum di sekitar unit rumah.

Perseroan semakin yakin bahwa semakin lengkapnya layanan dan perubahan gaya hidup telah mendorong perubahan kebiasaan nasabah. Sebagai bukti, sejak 2012 transaksi dengan *e-channel* selalu lebih tinggi dibandingkan dengan transaksi konvensional di kantor cabang.

## Penerbitan Kartu ATM

Bulan	Visa	Non visa	Total	Target
Tahun 2018	1.233.726	356.784	1,593,510	1,800,000
Tahun 2019	1.058.960	912.274	1,971,734	2,300,000
Jan	96,776	86,008	142,786	220,000
Feb	73,191	78,340	131,531	100,000
Mar	72,189	77,923	150,112	300,000
April	67,789	79,045	146,834	200,000
Mei	120,169	79,839	199,068	300,000
Jun	100,434	83,779	154,213	200,000
Jul	89,688	94,010	183,678	300,000
Agust	75,500	94,616	170,116	200,000
Sept	69,458	77,057	146,515	200,000
Okt	103,281	74,256	177,517	100,000
Nov	87,518	62,228	149,746	100,000
Dec	103,008	59,113	159,138	100,000
Pencapaian			85,71%	

## Penerbitan kartu kredit

Bulan	Approved	Target
Tahun 2018	402	5,001
Tahun 2019	29	5,000
Jan	7	417
Feb	2	417
Mar	2	417
April	2	417
Mei	3	417
Jun	-	417
Jul	3	417
Aug	1	417
Sept	2	417
Oct	-	417
Nov	-	417
Dec	7	417
Pencapaian	0,58%	

**e-banking performance**

	9M2018	9M2019	yoy
<b>ATM</b>			
Users	6,025,486	6,733,719	11.75%
Transactions	54,172,062	59,359,047	9.58%
Transactions value	21,672,272,584,686	21,237,423,174,680	-2.01%

**SMS/MOBILE BANKING**

Users	742,736	1,083,580	45.89%
Transactions	27,325,327	40,086,837	46.70%
Transactions value	4,760,441,342,843	6,589,810,511,221	38.43%

**INTERNET BANKING**

Users	87,585	142,751	62.99%
Transactions	2,923,921	4,515,937	54.31%
Transactions value	19,804,943,261,597	23,423,703,348,419	18.27%

**KPR yang Inklusif****KPR BTN BERSUBSIDI UNTUK KELUARGA INDONESIA**

Perseroan menyediakan produk KPR bersubsidi dalam bentuk Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) yakni pemerintah menanggung biayanya 90 persen dan bank 10 persen, Subsidi Selisih Bunga (SSB) yang mana Pemerintah hanya membayar selisih bunganya, dan Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM). Ketiga program tersebut dikurcurkan Pemerintah untuk mewujudkan Program Satu Juta Rumah.

KPR subsidi mayoritas datang dari pegawai negeri sipil (PNS) dan pekerja informal. Bunga KPR untuk rumah subsidi sudah ditetapkan sebesar 5% dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun.

	4Q2018	4Q2019	yoy	FY2018	FY2019	yoy
	2,203,018	2,446,997	11.07%	8,228,504	9,180,716	11.57%
	20,066,042	20,944,580	4.38%	74,238,104	80,303,627	8.17%
	7,423,260,595,412	6,939,626,287,340	-6.52%	29,095,533,180,098	28,177,049,462,020	-3.16%
	304,378	437,435	43.71%	1,047,114	1,521,015	45.26%
	10,966,033	15,214,531	38.74%	38,291,360	55,300,968	44.42%
	2,008,862,047,755	2,525,913,815,912	25.74%	6,769,303,390,598	9,115,724,327,133	34.66%
	39,669	44,033	11.00%	127,254	186,784	46.78%
	1,361,453	1,761,328	29.37%	4,285,374	6,273,265	46.39%
	7,254,345,536,287	7,660,592,436,612	5.60%	27,059,288,797,884	31,084,295,785,051	14.87%

### KPR BTN MIKRO

KPR Mikro merupakan pembiayaan dengan plafon kredit sebesar Rp75 juta untuk pembelian rumah, renovasi rumah dan membangun bagi para pekerja informal yang berpenghasilan tidak tetap. Produk ini juga mengintegrasikan simpanan, pinjaman dan asuransi/penjaminan dalam skala mikro.

Program KPR Mikro merupakan murni inisiatif Perseroan untuk masyarakat berpenghasilan rendah antara Rp1,8 juta hingga Rp2,8 juta per bulan yang bukan termasuk golongan penerima KPR Subsidi. Bunga kredit yang cukup rendah yaitu 6-7% per tahun atau berkisar 900-956 ribu rupiah per bulan. Jika memberatkan, debitur dapat menyesuaikan plafon diambil pembayaran cicilan yang bisa dilakukan bulanan, harian ataupun mingguan sesuai dengan kemampuan mereka.

Uang muka KPR Mikro sangat rendah hingga hanya 1% saja bagi pembelian rumah pertama atau 10% untuk tujuan renovasi. Program KPR Perseroan Mikro ini juga bisa digunakan untuk membangun rumah di atas tanah milik mereka. Skema ini akan membantu masyarakat yang sudah memilih lahan tapi terkendala tanah adat di mana Perseroan membantu proses sertifikasi tanah sebelum nantinya dibangun oleh debitur.

#### Potensi Pasar KPR Perseroan Mikro

	Pedagang Kecil	Nelayan	Peternak	Petani
Jumlah Penduduk	22 juta	2,80 juta	12,9 juta	26,1 juta
Belum Memiliki Rumah	2,3 juta	300 ribu	1,3 juta	2,7 juta

Sumber Data BPS

- Dengan asumsi belum memiliki rumah menggunakan Angka Kemiskinan menggunakan Data BPS RI Per September 2016 sebesar 10,7%
- Data nelayan dan pedagang kecil per 2016
- Data peternak dan petani per 2013

#### Persyaratan Calon Debitur KPR Mikro

- Membuka Tabungan Cermat dan aktif setidaknya selama tiga bulan dengan jumlah rata-rata nominal di dalam tabungan sesuai dengan proyeksi cicilan per bulan. Pembukaan Tabungan Cermat hanya mensyaratkan setoran awal Rp10.000 dan tidak ada biaya administrasi
- Sudah menjalankan usahanya minimal selama 1 tahun. Ukuran waktu 1 tahun sudah cukup untuk menilai bahwa usaha mereka mampu berjalan dengan baik atau tidak.
- Tergabung dalam komunitas, paguyuban, atau anggota koperasi yang dapat memberikan rekomendasi bahwa anggotanya memang sudah bisa diberikan kepercayaan melalui KPR BTN Mikro
- Bantuan sertifikasi harus dilakukan Perseroan. Karena setiap calon debitur KPR Mikro memberikan jaminan berupa rumah atau tanah yang dibiayai yang diikat dengan Sertifikat Hak Tanggungan (SHT) dan Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan (SKMHT)

Sebagai tahap awal, Perseroan telah memfasilitasi pekerja informal yang tergabung dalam Asosiasi Pedagang Mie dan Bakso (Apmiso), Persaudaraan Pemangkas Rambut Garut, Pengemudi Taksi Blue Bird, dan pengendara Ojek berbasis Aplikasi (Go-Jek dan Grab). Di masa depan, mereka yang berada di sektor informal lain seperti nelayan, pedagang sayuran, atau pengrajin akan diberi kesempatan yang sama dalam mewujudkan impian mereka bisa memiliki rumah sendiri.

Melalui program KPR BTN Mikro, secara tidak langsung masyarakat pekerja di sektor informal akan dipaksa untuk selalu menyisihkan sebagian dari penghasilannya. Terutama untuk membeli aset yang berguna di masa depan seperti rumah atau properti lainnya. Dan yang paling penting, mereka kini sudah bisa bermimpi untuk memiliki rumah dan kemudian mewujudkannya.

### KPR BTN BP2T

KPR Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BR2BT) adalah kredit kepemilikan rumah bersubsidi yang merupakan program kerja sama antara Perseroan dengan Kementerian PUPR yang diberikan bersama dengan subsidi uang muka kepada masyarakat yang telah mempunyai tabungan untuk pembelian rumah tapak dan pembangunan rumah, manfaat layanan tambahan BPJS Ketenagakerjaan.

Pembiayaan kepemilikan rumah melalui skim ini berasal dari KPR BTN, tabungan pemohon dan Dana BP2BT dari Kementerian PUPR. Kelompok sasaran penerima manfaat adalah keluarga atau individu yang memiliki penghasilan gabungan 2-5 juta rupiah setiap bulan untuk membangun rumah tapak atau susun baru maupun rumah swadaya. Melalui skim ini, debitur bisa menikmati subsidi uang muka dari BP2PT dan cicilan maksimum 20 tahun dengan pengaturan tertentu.

KPR dengan skema ini mulai diperkenalkan pada 2018. Dalam hal ini, Perseroan bersama Pemerintah menetapkan target penyediaan rumah sebanyak 105.500 unit pada 2018-2020. KPR BTN BP2BT merupakan kerja sama Perseroan, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan World Bank.

### Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (FS6)

UMKM merupakan pasar yang sangat potensial bagi industri jasa keuangan, terutama bank untuk menyalurkan pembiayaan. Selain berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi hingga 60,34%, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) menyerap 96% tenaga kerja nasional berdasarkan data Kemenko Perekonomian. Sehingga pengembangan sektor usaha ini akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkesinambungan.

Perseroan memberikan akses permodalan yang seluas-luasnya kepada seluruh masyarakat, khususnya dalam menyediakan permodalan usaha untuk mendorong pengembangan Kredit UMKM pada semua sektor

ekonomi yang layak, guna pembiayaan investasi dan/atau modal kerja dalam rangka menjalankan dan mengembangkan usahanya.

Hingga akhir tahun 2019, portofolio kredit UMKM Perseroan sudah mencapai 7,41% dengan penyaluran terbanyak adalah kepada pengembang properti skala UKM yang melakukan usaha untuk proyek rumah hunian murah. Dengan pendekatan ini Perseroan juga memperoleh manfaat berupa peningkatan pasokan perumahan.

Selain itu, Perseroan menyalurkan Kredit Konstruksi kepada pengembang kecil yang membangun perumahan untuk MBR dan kegiatan usaha yang terkait dengan rantai nilai konstruksi skala kecil, mulai dari industri pembuat bata, keramik, genteng ataupun mereka yang memiliki usaha mebel, furnitur dan atau perabotan isi rumah.

Pendekatan lain yang dilakukan Perseroan untuk meningkatkan portofolio kredit pada segmen ini adalah melalui pengembangan Rumah Kreatif BUMN (RKB). Di sini Perseroan bersinergi dengan BUMN lain untuk memfasilitasi pengembangan kegiatan ekonomi masyarakat setempat.

Selain menyediakan permodalan kepada UMKM, Perseroan berkontribusi untuk mengembangkan kapasitas nasabah UMKM untuk menjadi lebih produktif, kompetitif, dan berwawasan global melalui kegiatan *monitoring*, pembinaan, pendampingan pada UMKM yang menerima fasilitas kredit, penelitian & sosialisasi, dan *sponsorship*.

Selain melalui lini produk kredit komersial, mulai akhir 2017, Perseroan juga mendapatkan amanat untuk penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari Pemerintah. KUR merupakan kredit atau pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada debitur individu/perseorangan, badan usaha dan/atau kelompok usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

**Realisasi Penyaluran Kredit KUMK Perseroan berdasarkan Sektor Ekonomi (Rp Juta)**

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
	2019				2018			
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	-	-	-	-	-	-	-	-
Perikanan	-	-	-	-	-	-	-	-
Pertambangan dan Penggalian	-	-	-	-	-	-	-	-
Industri Pengolahan	-	-	4.214	4.214	-	1.067	5.240	
Listrik, Gas, dan Air	-	1.560	19.044	20.604	-	390	34.095	
Konstruksi	562	22.725	983.561	1.006.848	700	33.074	1.164.304	
Perdagangan Besar dan Eceran	12	8.702	141.806	150.521	94	11.524	148.390	
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	-	-	2.454	2.454	-	130	2.794	
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	-	203	2.000	2.203	-	-	3.950	
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan	-	3.654	29.350	33.004	98	8.954	68.110	
Jasa Pendidikan	-	-	-	-	-	-	-	
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-	-	-	-	-	-	-	
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya	-	649	18.679	19.328	91	1.479	44.465	
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya	-	876	3.170	4.046	-	1.897	6.576	
Jumlah	575	38.369	1.204.277	1.243.222	983	58.515	1.477.924	

**Realisasi Penyaluran Kredit KUMK Perseroan berdasarkan Provinsi (Rp Juta)**

Provinsi	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
	2019				2018			
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	
Nanggroe Aceh Darussalam	-	1.400	34.924	36.324	100	850	33.940	
Sumatera Utara	-	-	14.613	14.613	-	1.438	51.863	
Sumatera Barat	-	500	11.060	11.560	-	1.020	20.870	
Riau	-	-	10.955	10.955	-	220	18.443	
Jambi	12	4.182	21.165	25.359	-	7.741	15.785	
Sumatera Selatan	-	-	37.330	37.330	-	500	21.885	

		Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
		2017			Total	2016			Total
Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	s.d. 100 Juta		100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar		
-	-	325	-	325	32	350	-	382	
-	-	-	-	-	60	-	-	60	
-	-	-	50	50	-	120	8.299	8.419	
6.307	155	2.371	10.679	13.205	-	2.947	13.370	16.317	
34.485	-	4.183	66.583	70.766	-	2.095	18.029	20.124	
1.198.078	-	26.397	918.993	945.390	-	15.301	552.569	567.870	
160.008	214	22.317	209.688	232.219	818	25.951	149.903	176.672	
2.924	-	394	3.637	4.031	-	250	7.099	7.349	
3.950	50	359	500	909	79	250	300	629	
77.162	-	17.536	115.706	133.242	80	18.158	76.863	95.101	
-	-	-	-	-	-	-	3.283	3.283	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	
46.035	50	2.161	99.254	101.466	134	2.510	92.296	94.939	
8.473	50	1.641	4.938	6.630	125	6.507	15.267	21.899	
1.537.423	519	77.685	1.430.028	1.508.232	1.328	74.438	937.280	1.013.045	

		Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
		2017			Total	2016			Total
Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	s.d. 100 Juta		100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar		
34.890	-	2.190	8.635	10.825	-	860	6.100	6.960	
53.301	-	608	101.411	102.019	-	136	49.305	49.441	
21.890	-	946	18.838	19.784	-	1.901	15.690	17.592	
18.663	-	-	23.465	23.465	-	-	11.475	11.475	
23.526	-	17.149	9.763	26.912	-	15.169	3.251	18.420	
22.385	-	-	23.580	23.580	-	490	2.575	3.065	

**Realisasi Penyaluran Kredit KUMK Perseroan berdasarkan Provinsi (Rp Juta)**

Provinsi	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
	2019				2018			
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	
Bengkulu	-	1.000	23.251	24.251	-	500	31.347	
Lampung	-	-	14.027	14.027	-	-	23.423	
Kepulauan Riau	-	500	23.722	24.222	-	675	19.435	
Bangka Belitung	165	835	19.443	20.443	-	1.168	11.305	
DKI Jakarta	272	8.320	258.561	267.154	320	8.762	305.975	
Jawa Barat	25	8.627	199.719	208.371	24	11.633	290.270	
Jawa Tengah	-	4.061	83.981	88.043	-	2.906	100.930	
D.I. Yogyakarta	-	-	9.595	9.595	-	500	24.198	
Jawa Timur	100	2.888	126.064	129.052	-	5.644	152.417	
Banten	-	2.993	41.613	44.606	-	3.916	54.025	
Bali	-	390	19.303	19.693	-	460	28.816	
Nusa Tenggara Barat	-	570	30.500	31.070	-	-	27.722	
Nusa Tenggara Timur	-	100	12.669	12.769	200	2.010	25.578	
Kalimantan Barat	-	-	7.235	7.535	-	-	4.255	
Kalimantan Tengah	-	-	9.039	9.039	-	400	8.535	
Kalimantan Selatan	-	-	38.958	38.958	80	1.450	30.516	
Kalimantan Timur	-	-	27.109	27.109	70	952	25.301	
Sulawesi Utara	-	-	8.235	8.235	-	475	10.079	
Sulawesi Tengah	-	-	1.768	1.768	-	250	5.758	
Sulawesi Selatan	-	690	39.315	40.005	-	1.200	44.091	
Sulawesi Tenggara	-	-	20.558	20.558	-	900	16.093	
Gorontalo	-	1.014	8.726	9.740	-	788	12.804	
Maluku	-	-	8.300	8.300	189	1.547	4.700	
Maluku Utara	-	-	24.377	24.377	-	390	44.713	
Papua	-	-	18.162	18.162	-	221	12.852	
Jumlah	575	38.069	1.204.277	1.243.222	983	58.515	1.477.924	

	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran				
	2017				2016				
	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total
	31.847	-	1.410	19.821	21.231	100	1.886	7.806	9.792
	23.423	-	500	14.468	14.968	-	-	6.147	6.147
	20.110	-	500	17.340	17.840	-	810	21.804	22.614
	12.473	-	2.370	14.815	17.185	-	385	6.010	6.395
	315.058	50	9.483	394.666	404.199	100	10.884	323.128	334.112
	301.927	81	17.192	324.704	341.977	255	16.756	220.796	237.807
	103.836	-	3.205	56.305	59.510	-	1.894	17.973	19.866
	24.698	-	225	18.227	18.452	-	373	8.574	8.947
	158.061	155	6.366	110.781	117.302	133	5.363	72.766	78.261
	57.940	-	6.449	48.073	54.523	194	11.451	56.613	68.258
	29.276	-	-	14.470	14.470	-	-	12.510	12.510
	27.722	50	1.304	20.215	21.569	185	2.304	12.438	14.927
	27.788	83	915	38.011	39.009	112	642	31.292	32.046
	4.255	-	-	9.500	9.500	-	-	4.100	4.100
	8.935	-	-	5.078	5.078	-	-	2.570	2.570
	32.046	-	3.780	11.220	15.000	-	450	2.070	2.520
	26.323	-	-	26.689	26.689	249	-	15.752	16.001
	10.554	-	-	1.000	1.000	-	250	-	250
	6.008	50	495	6.567	7.112	-	680	1.810	2.490
	45.291	-	-	32.178	32.178	-	-	7.490	7.490
	16.993	-	-	13.274	13.274	-	-	8.750	8.750
	13.592	-	520	12.624	13.144	-	1.086	1.958	3.044
	6.436	50	1.188	-	1.238	-	319	-	319
	45.103	-	590	24.860	25.450	-	150	4.526	4.676
	13.073	-	300	9.450	9.750	-	200	2.000	2.200
	1.537.423	519	77.685	1.430.028	1.508.232	1.328	74.438	937.280	1.013.045

**Realisasi Penyaluran KUR Berdasarkan Sektor Ekonomi**

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran								
	2019						2018		
	KUR Mikro		KUR Kecil		Total		KUR Mikro		
	(s.d 25 juta)		(25 juta s.d. 500 juta)				(s.d 25 juta)		
Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur		
Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan	-	-	1.190	7	1.190	7	113	10	
Perikanan	-	-	-	-	-	-	25	1	
Pertambangan dan Penggalian	-	-	-	-	-	-	-	-	
Industri Pengolahan	95	4	3.438	15	3.533	19	45	2	
Listrik, Gas, dan Air	-	-	-	-	-	-	-	-	
Konstruksi	-	-	14.640	34	14.640	34	-	-	
Perdagangan Besar dan Eceran	648	30	37.219	180	37.867	210	290	16	
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	126	6	5.459	26	5.585	32	75	3	
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi	-	-	2.350	10	2.350	10	-	-	
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	46	2	14.908	54	14.954	56	25	1	
Perantara Keuangan	-	-	-	-	-	-	-	-	
Jasa Pendidikan	-	-	400	1	400	1	-	-	
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-	-	300	2	300	2	-	-	
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya	186	8	9.720	50	9.906	58	50	2	
Badan Internasional dan Badan Ekstra Internasional Lainnya	-	-	-	-	-	-	-	-	
Kegiatan yang belum jelas Batasannya	-	-	485	4	485	4	-	-	
Jumlah	1.101	50	90.108	383	91.209	433	623	35	

	2018				2017					
	KUR Kecil		Total		KUR Mikro		KUR Kecil		Total	
	(25 juta s.d. 500 juta)				(s.d 25 juta)		(25 juta s.d. 500 juta)			
Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	
	1.830	8	1.943	18	-	-	200	1	200	1
	80	1	105	105	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	500	1	500	1
	6.381	29	6.426	31	-	-	150	1	150	1
	-	-	-	-	-	-	3.600	8	3.600	8
	26.408	60	26.408	60	-	-	3.275	10	3.275	10
	47.894	207	48.184	223	25	1	300	2	325	3
	5.123	23	5.288	26	-	-	-	-	-	-
	2.490	9	19.396	59	-	-	-	-	-	-
	19.396	19.396	19.421	60	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	700	2	700	2
	200	1	200	1	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	25	1	-	-	25	1
	3.099	17	3.149	19	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	1.000	3	1.000	3
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	114.7223	419	115.345	454	50	2	9.725	28	9.775	30

**Realisasi Penyaluran KUR Berdasarkan Provinsi**

Provinsi	Jumlah Penyaluran								
	2019						2018		
	KUR Mikro		KUR Ritel		Total		KUR Mikro		
	(s.d 25 juta)		(25 juta s.d. 500 juta)				(s.d 25 juta)		
Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur		
Bali	-	-	1.455	5	1.455	5	-	-	
Bangka Belitung	-	-	500	1	500	1	-	-	
Banten	280	13	8.868	40	9.148	53	104	6	
Bengkulu	-	-	260	2	260	2	20	1	
D.I. Yogyakarta	-	-	1.368	5	1.368	5	-	-	
DKI Jakarta	61	3	11.770	49	11.831	52	70	3	
Gorontalo	50	2	221	2	271	4	-	-	
Jambi	-	-	200	1	200	1	-	-	
Jawa Barat	75	4	10.644	41	10.719	45	131	11	
Jawa Tengah	120	5	10.401	58	10.521	63	195	9	
Jawa Timur	223	10	14.065	65	14.288	75	48	2	
Kalimantan Barat	-	-	400	3	400	3	-	-	
Kalimantan Selatan	-	-	4.735	15	4.735	15	-	-	
Kalimantan Tengah	-	-	270	2	270	2	-	-	
Kalimantan Timur	-	-	1.420	5	1.420	5	25	1	
Kepulauan Riau	-	-	1.480	8	1.480	8	-	-	
Lampung	-	-	720	2	720	2	-	-	
Maluku	70	3	1.020	8	1.090	11	10	1	
Maluku Utara	40	2	700	3	740	5	-	-	
Nanggroe Aceh Darussalam	-	-	1.560	5	1.560	5	-	-	
Nusa Tenggara Barat	50	2	4.915	20	4.965	22	20	1	
Nusa Tenggara Timur	-	-	1.500	3	1.500	3	-	-	
Papua	22	1	1.469	8	1.491	9	-	-	
Riau	-	-	975	3	975	3	-	-	
Sulawesi Selatan	75	3	2.300	5	2.375	8	-	-	
Sulawesi Tengah	-	-	830	3	830	3	-	-	
Sulawesi Tenggara	-	-	575	2	575	2	-	-	
Sulawesi Utara	-	-	613	2	613	2	-	-	
Sumatera Barat	-	-	2.030	9	2.030	9	-	-	
Sumatera Selatan	25	1	1.645	5	1.670	6	-	-	
Sumatera Utara	10	1	1.200	3	1.210	4	-	-	
Jumlah	1.101	50	90.108	383	91.209	433	623	35	

	2018				2017					
	KUR Ritel		Total		KUR Mikro		KUR Ritel		Total	
	(25 juta s.d. 500 juta)				(s.d 25 juta)	(25 juta s.d. 500 juta)				
	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur
	1.450	4	1.450	4	-	-	-	-	-	-
	780	3	780	3	-	-	-	-	-	-
	8.759	34	8.863	40	-	-	300	1	300	1
	900	3	920	4	-	-	-	-	-	-
	3.860	16	3.860	16	-	-	400	1	400	1
	15.773	50	15.843	53	-	-	3.000	9	3.000	9
	140	2	140	2	-	-	-	-	-	-
	2.500	5	2.500	5	-	-	-	-	-	-
	15.486	60	15.617	71	-	-	2.600	6	2.600	6
	9.146	55	9.341	64	25	1	975	4	1.000	5
	20.222	72	20.270	74	25	1	1.150	4	1.175	5
	300	2	300	2	-	-	-	-	-	-
	5.821	17	5.821	17	-	-	-	-	-	-
	420	2	420	2	-	-	-	-	-	-
	4.715	14	4.740	15	-	-	400	1	400	1
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	960	3	960	3	-	-	-	-	-	-
	285	3	295	4	-	-	-	-	-	-
	150	1	150	1	-	-	-	-	-	-
	1.100	3	1.100	3	-	-	-	-	-	-
	5.205	16	5.225	16	-	-	400	1	400	1
	1.555	4	1.555	4	-	-	500	1	500	1
	2.000	5	2.000	5	-	-	-	-	-	-
	4.656	17	4.656	17	-	-	-	-	-	-
	4.790	13	4.790	13	-	-	-	-	-	-
	225	1	225	1	-	-	-	-	-	-
	500	1	500	1	-	-	-	-	-	-
	300	1	300	1	-	-	-	-	-	-
	1.455	7	1.455	7	-	-	-	-	-	-
	625	2	625	2	-	-	-	-	-	-
	645	4	645	4	-	-	-	-	-	-
	114.7223	419	115.345	454	50	2	9.725	28	9.775	30

## Layanan Keuangan bagi Wilayah Berpopulasi Rendah dan Daerah Tertinggal

Untuk meningkatkan akses keuangan, Perseroan telah beroperasi di sebagian provinsi-provinsi dengan tingkat populasi rendah dan daerah tertinggal. Akses layanan keuangan di wilayah-wilayah tersebut dilakukan dengan menyediakan kantor bank dan ATM.

### Indeks Akses Jaringan Perseroan pada Provinsi Populasi Rendah Tahun 2019 (FS13)

Provinsi/Wilayah	Jumlah Penduduk*	Akses Poin						
		Kantor Cabang	Kantor Cabang Pembantu	Kantor Kas	Kantor Layanan Setara Kantor Kas	ATM	Jumlah	Indeks Akses**
<b>Provinsi Berpopulasi Rendah</b>								
Kalimantan Tengah	2.183.668							
Papua	3.265.202	1	3	2		6		
Rata-rata								
<b>Daerah Tertinggal</b>								
Bondowoso	736.721		1			1		
Situbondo	669.713		1			1		
Bangkalan	937.497	1	2	2		5		
Sampang	884.204			1		1		
Pandeglang	1.200.512			1		1		
Lombok Barat	644.586							
Lombok Tengah	912.879			1		1		
Lombok Timur	1.173.781		1			1		
Sumbawa	445.503		1			1		
Kupang	360.228	1	1	1		3		
Ketapang	485.118		1			1		
Sintang	396.392		1			1		
Gorontalo Utara	104.133							
Mamuju Tengah	105.495		1			1		
Sorong	82.784		1			1		
Rata-rata								...

\* Jumlah Penduduk berdasarkan Data Badan Pusat Statistik (BPS)

\*\* Indeks Akses = Jumlah Penduduk/Jumlah Akses Poin

\*\*\* Penentuan tingkat populasi rendah menggunakan standar pengukuran dengan tingkat kepadatan penduduk di bawah 20 jiwa per km<sup>2</sup>.

Dari standar tersebut dan berdasarkan data Kepadatan Penduduk Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2015, provinsi yang tergolong berpopulasi rendah adalah provinsi Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Papua Barat, dan Papua.

\*\*\*\*Daerah tertinggal penetapannya tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 131/2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2015–2019. Indikator yang dijadikan penetapan daerah tertinggal adalah perekonomian masyarakat, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, keuangan daerah, aksesibilitas, dan karakteristik daerah.

## Program Literasi Keuangan

Literasi keuangan, yaitu upaya untuk mendapatkan pemahaman mengenai manfaat dan risiko produk dan layanan jasa keuangan, sangat penting dalam dunia lembaga jasa keuangan, seperti perbankan. Melalui literasi keuangan, masyarakat dapat menentukan

produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan, Mereka juga bisa memahami dengan benar manfaat dan risiko, hak dan kewajiban serta meyakini bahwa produk dan layanan jasa keuangan yang dipilih dapat meningkatkan kesejahteraannya.

Menurut hasil terbaru, yaitu Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2019 yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Indeks literasi keuangan dan inklusi keuangan mencatatkan peningkatan signifikan pada tahun 2019. Indeks literasi keuangan tahun 2019 tercatat mencapai 38,03 persen, meningkat dibanding hasil survei OJK 2016 dengan indeks hanya 29,7 persen. Sedangkan indeks inklusi keuangan 2019 sebesar 76,19 persen, juga meningkat dibandingkan 2016 dengan indeks sebesar 67,8 persen.

Merujuk pada survei tersebut, maka dalam 3 tahun terakhir terdapat peningkatan pemahaman keuangan (literasi) masyarakat sebesar 8,33 persen poin dan peningkatan akses terhadap produk layanan jasa keuangan sebesar 8,39 persen poin. Peningkatan indeks literasi ini sekaligus merupakan keberhasilan karena berhasil mencapai target indeks inklusi keuangan yang dicanangkan pemerintah melalui Perpres Nomor 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), yaitu sebesar 75 persen pada tahun 2019.

Pada survei terbaru, sebanyak 12.773 responden dari 34 provinsi dan 67 kota/kabupaten se-Indonesia terlibat dengan tetap mempertimbangkan gender dan strata wilayah perkotaan/perdesaan. Berdasarkan strata wilayah, indeks literasi keuangan wilayah perkotaan mencapai 41,41 persen, sedangkan indeks inklusi keuangan sebesar 83,60 persen. Indeks tersebut lebih tinggi apabila dibandingkan dengan wilayah perdesaan, yaitu indeks literasi keuangan tercatat 34,53 persen, sedangkan indeks inklusi keuangan sebesar 68,49 persen.

Menurut OJK, peningkatan indeks yang signifikan, sekaligus mampu meraih target yang ditetapkan pemerintah, merupakan hasil sinergi dan kerja bersama berbagai pihak, termasuk dari kalangan perbankan. Pelaksanaan program literasi keuangan oleh Bank Tabungan Negara dilakukan berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan nomor 1/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat dan dukungan Gerakan Menabung Nasional dengan berlandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Perseroan juga menyediakan produk SimPel atau Simpanan Pelajar yang merupakan tabungan pelajar dengan kemudahan persyaratan pembukaan dan transaksi rekening. SimPel bertujuan untuk meningkatkan edukasi dan inklusi keuangan serta mendorong kesadaran menabung kepada anak usia sekolah.

### **EDUKASI LITERASI KEUANGAN MELALUI PROGRAM SISWA MENGENAL NUSANTARA (FS16)[6.C.3)A]**

Bertepatan dengan Hari Ulang Tahun Kemerdekaan RI, Agustus 2019, Perseroan menggelar berbagai kegiatan, antara lain, Program Siswa Mengenal Nusantara atau SMN. Program ini dimulai dengan mengundang ratusan siswa untuk mengikuti seleksi yang telah disiapkan. Selanjutnya, siswa yang lolos akan mewakili siswa di Bengkulu untuk diberangkatkan ke Nusa Tenggara Barat (NTB). Mereka akan mengikuti Program Siswa Mengenal Nusantara selama sepekan, dari 13-20 Agustus 2019. Sebaliknya, siswa yang lulus seleksi di NTB akan mengikuti SMN di Bengkulu. Dalam program tersebut, dipilih sebanyak 23 siswa-siswi.

Salah satu mata kegiatan SMN yang diikuti adalah kunjungan ke Kantor Perseroan di Jakarta dan memperoleh pengetahuan mengenai produk perbankan, sejarah Perseroan dan peran serta Perseroan dalam mendukung pemerintah khususnya dalam Program Sejuta Rumah. Sesudahnya setiap siswa mendapatkan tabungan "Juara", produk tabungan khusus pelajar dari Perseroan. Pada tahun sebelumnya, Perseroan juga hadir melalui Program SMN di Bengkulu. Bedanya, pada tahun 2019, Perseroan bersinergi dengan BUMN lain, yaitu Perum Percetakan Negara Republik Indonesia, PT Pos Indonesia dan Peruri.

### **Kepatuhan Sosial Ekonomi**

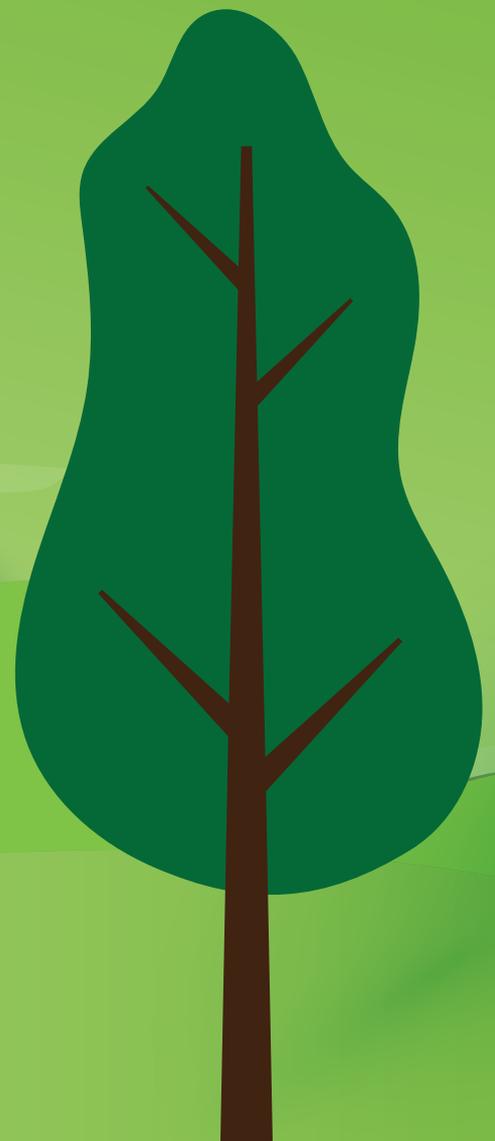
Bank Tabungan Negara meyakini bahwa kepatuhan terhadap berbagai regulasi, termasuk di bidang sosial dan ekonomi, merupakan salah satu kunci untuk terus maju dan berkembang. Melalui kepatuhan, maka Perseroan tidak perlu menghadapi berbagai masalah, termasuk kemungkinan mendapat denda atau sanksi non-moneter lainnya. (103-1)

Kepatuhan di bidang sosial, Perseroan berkomitmen untuk memenuhi regulasi terkait ketenagakerjaan, K3, dan sebagainya. Implementasinya, antara lain, memperkerjakan pegawai dengan waktu tertentu, tidak ada pekerja anak, memperlakukan pegawai dan nasabah secara setara, mewujudkan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sesuai prinsip K3, dan sebagainya. Sementara itu, kepatuhan di bidang ekonomi ditunjukkan, antara lain, dengan bersaing secara sehat, antimonopoli, antikorupsi, memberikan upah yang layak, dan sebagainya. (103-1, 103-2)

Upaya Perseroan untuk bersungguh-sungguh memenuhi komitmen tersebut membawa hasil dengan tidak adanya denda atau sanksi non-moneter akibat ketidakpatuhan terhadap undang-undang atau peraturan di bidang sosial maupun ekonomi. Tak hanya itu, Bank Tabungan Negara juga tidak memiliki kasus yang diadakan ke mekanisme penyelesaian sengketa di Indonesia, misalnya sengketa perburuhan, legalitas produk dan sebagainya. (103-3, 419-1)



**KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI  
PRIORITAS LAYANAN**



Sahabat Keluarga Indonesia adalah spirit Perseroan untuk melayani jutaan keluarga di Indonesia. Sebagai korporasi yang bergerak di bidang perbankan, Bank Tabungan Negara berkomitmen menjadi bank yang melayani dan mendukung sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. Di tengah kompetisi yang kian ketat, Perseroan telah menetapkan kebijakan dan standar pelayanan terbaik untuk meraih kepuasan dari nasabah. Bank Tabungan Negara meyakini tercapainya kepuasan nasabah akan menumbuhkan kepercayaan terhadap Perseroan sehingga keberadaannya semakin kokoh, kuat dan berkelanjutan. (103-1)

Untuk mewujudkan kepuasan nasabah, Perseroan melakukan berbagai hal, yaitu:  
(103-2):

1. Menawarkan produk dan jasa sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
2. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan menindaklanjuti keluhan nasabah secara *fair* tanpa diskriminasi.
3. Melakukan promosi yang berkesinambungan secara sehat, *fair*, jujur, tidak menyesatkan dan diterima oleh norma-norma yang berlaku umum di masyarakat.
4. Pegawai wajib mendukung Perseroan dalam upaya untuk mencapai kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Dalam upaya mewujudkan kepuasan nasabah, faktor manusia di belakang berbagai program tersebut, termasuk kompetensi dan keahliannya, sangat penting. Di saat teknologi informasi mendominasi kehidupan, maka digital banking adalah jawaban yang ditawarkan Bank Tabungan Negara. Dalam konteks itu, maka aspek teknologi sangat penting, bahkan menjadi kebutuhan utama. Sebab itu, Perseroan terus berusaha dan memastikan bahwa sistem IT yang ada terencana dengan baik dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan arah perkembangan bisnis (IT sebagai *Business Enabler*). Sejalan dengan itu, untuk memberikan pelayanan paripurna, Perseroan juga memahami pentingnya Manajemen Risiko, pelaksanaan Fungsi Kepatuhan yang efektif, serta penerapan *Internal Control*.

## TRANSFORMASI DAN PENERAPAN IGRC PERSEROAN

Transformasi adalah hal wajib bagi Bank Tabungan Negara agar mampu bertahan, bahkan semakin berkembang di tengah kompetisi di bidang jasa keuangan yang semakin ketat. Untuk mewujudkan transformasi itu, Perseroan telah menetapkan beberapa pilar strategis, yaitu: segmen usaha yang fokus dan spesifik, organisasi yang *agile*, *human capital* dan budaya kerja, optimasi *sales channel*, dan infrastruktur IT.

Dalam menjalankan pilar strategis tersebut, Perseroan telah mencanangkan transformasi fungsi utama dari kantor pusat, kantor wilayah, dan kantor cabang. Selanjutnya, rencana transformasi juga didukung oleh pengembangan model operasi baru yang mencakup: (1) *Business Process Improvement*, (2) *Network & Distribution Design*, dan (3) menyempurnakan *organisation design* seperti meningkatkan peran *risk management* dan peningkatan kapasitas *human capital*.

Untuk dapat memastikan bahwa kantor pusat, wilayah, dan cabang dapat melaksanakan fungsinya dengan baik dan terintegrasi, peran Integrated Governance, Risk, and Compliance (iGRC) sangat penting. iGRC juga sangat penting untuk memastikan proses bisnis dan *risk management* berjalan dengan seharusnya dan didukung oleh *human capital* dengan kompetensi yang memadai.

*Framework* iGRC yang digunakan Bank Tabungan Negara mencakup aspek-aspek sebagai berikut:

1. *Business Strategy*:  
Aspek ini sangat penting bagi kantor pusat dalam menentukan strategi keseluruhan dan arah *risk strategy* bank.
2. *Business Management*:  
Aspek ini sangat dibutuhkan bagi kantor pusat untuk menentukan kebijakan, alat *monitoring*, dan analisis risiko.

## DIGITAL BANKING

Saat ini, disrupsi ekonomi tidak dapat dihindari. Selain mengoptimalkan perputaran dana dari para *unicorn* di ekosistem digital, perbankan pun harus fleksibel membuka peluang kerja sama dengan *startup* dan *fintech* untuk meningkatkan *service excellence* layanan perbankan, yang berdampak pada peningkatan *customer trust* dan peningkatan *fee based income*.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi digital, Perseroan memanfaatkan perkembangan ekosistem digital di Indonesia melalui dua strategi. *Pertama*, Perseroan bermitra dengan *Plug n Play* Indonesia dalam mencari perusahaan-perusahaan *startup* yang akan dijadikan sebagai rekan strategis untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan Perseroan dalam bertransformasi digital. *Kedua*, melakukan penguatan *e-channel*:

- Perseroan fokus meningkatkan kolaborasi dengan *e-commerce* dan *fintech*.
- Salah satunya dengan menjadi *e-commerce acquirer* mengingat transaksi *e-commerce* di Indonesia tumbuh sangat pesat.

Langkah nyata yang bisa dilakukan antara lain Perseroan memperkuat pemasaran melalui pameran dan kemitraan, meningkatkan lini digital untuk mempermudah pengajuan kredit melalui portal [www.btnproperti.co.id](http://www.btnproperti.co.id), dan membuat portal [www.rumahmurahbtn.co.id](http://www.rumahmurahbtn.co.id) yang dapat diakses masyarakat yang ingin memiliki rumah lelang dengan harga yang lebih murah.

## EDUKASI NASABAH

Bank Tabungan Negara terus berupaya melakukan sosialisasi produk dan layanan yang dimilikinya. Kegiatan tersebut dikemas ke dalam program edukasi nasabah, antara lain:

### BTN ZONE

BTN menyediakan fasilitas *BTN Zone* di beberapa kampus perguruan tinggi. Fasilitas tersebut merupakan prasarana sistem dan layanan dengan konsep *digital solution* dari Bank Perseroan dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan memudahkan layanan transaksi dan akses berbasis *smartcard/digital*. *BTN Zone* memberikan akses kepada mahasiswa untuk terkoneksi dengan internet, mempelajari produk perbankan Perseroan, dan merasakan langsung kemudahan bertransaksi dengan aplikasi *digital solutions* yang bisa mendorong *cashless society*. *BTN Zone* telah hadir di Universitas Diponegoro, Universitas Syiah Kuala, Universitas Jenderal Soedirman, Universitas Negeri Yogya, dan Institut Teknologi Bandung. (mohon update per 31 Desember 2019).

### APLIKASI DIGITAL

Program edukasi kepada nasabah juga dilakukan melalui aplikasi perbankan untuk ponsel pintar selain *internet banking* yang bisa diunduh lewat *playstore/appstore*. Aplikasi ini memudahkan para nasabah untuk melakukan pembayaran tagihan kartu kredit/asuransi, transfer dan membayar pembelian *e-commerce* serta melakukan *top up digital payment* seperti *gopay*, *grabpay*, dan sebagainya.

## Privasi dan Keamanan Data Nasabah

Bank Tabungan Negara memiliki data lengkap dari setiap nasabah. Data tersebut diperoleh karena setiap nasabah harus mengisi formulir yang sangat lengkap sebelum mereka menjadi nasabah. Data tersebut merupakan informasi pribadi yang hanya diketahui oleh pihak Perseroan dan nasabah sehingga privasinya harus betul-betul terjaga. Di tengah berbagai kemudahan mengakses data seiring dengan kemajuan teknologi informasi, termasuk risiko terjadinya kejahatan *cyber*, maka privasi dan keamanan data nasabah merupakan prioritas utama bagi Bank Tabungan Negara. (103-1)

Berkaitan dengan privasi data nasabah, Perseroan selalu mematuhi peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang relevan. Dalam konteks ini, Bank Tabungan Negara mengacu pada Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992, dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Rahasia Bank terkait kerahasiaan nasabah. Berpedoman pada berbagai regulasi itu, Perseroan senantiasa menjaga dan memelihara privasi serta keamanan data nasabah pada setiap transaksi perbankan yang dilakukan. (103-2)

Untuk mewujudkan komitmen tersebut dan agar semakin meningkatnya keamanan informasi yang mampu memastikan kelancaran bisnis dan menciptakan aktivitas operasional yang lebih baik, aman, lancar, dan *uneditable*, serta menjaga citra BTN sebagai bank terpercaya, Bank telah memiliki kebijakan khusus, yaitu Surat Edaran Direksi Nomor 40/DIR/ICTD/2016 perihal Pedoman Keamanan Informasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada kebijakan tersebut telah ditetapkan prasyarat untuk memastikan bahwa semua informasi rahasia dan sensitif dilindungi dari virus komputer sehingga meminimalkan serangan virus tersebut.

Berbagai upaya telah dilakukan Perseroan untuk menjaga data nasabah di antaranya adalah menginstalasi semua perangkat lunak yang telah diotorisasi (disetujui) dan memperbaruinya secara berkala, memberikan pelatihan keamanan teknologi informasi (TI) kepada pengguna yang menggunakan sumber daya TI, menerapkan manajemen atau standardisasi *password* untuk memastikan keamanan akses terhadap informasi yang dilindungi. Selain itu, secara berkala, Perseroan juga melakukan evaluasi terhadap sistem keamanan data secara menyeluruh. Sampai saat ini, secara umum, sistem keamanan data yang kami miliki masih sangat memadai dan efektif untuk memberikan perlindungan keamanan bagi data nasabah.

Kesungguhan Perseroan dalam menjaga privasi dan data nasabah membawa hasil dengan tidak adanya pengaduan terkait pelanggaran privasi nasabah, seperti kebocoran data, pencurian, maupun kehilangan data pelanggan. Selain itu, juga tidak ada pengaduan serupa dari otoritas yang berwenang di industri perbankan. (103-3, 418-1)

Di luar pengaduan privasi data nasabah, Perseroan juga memberikan ruang bagi nasabah untuk menyampaikan pengaduan terkait kualitas layanan dan produk Bank Tabungan Negara. Berdasarkan data yang ada, Perseroan mendapatkan pengaduan sebanyak 42.113 dengan rincian sebagai berikut: (103-3) [6.c.3)b]

Tabel Keluhan Nasabah Tahun 2019

No	Kategori	Jumlah	Presentasi
1	Indikasi Penipuan	991	2.35%
2	Penghimpunan Dana	329	0.78%
3	Penyaluran Dana (Sertifikat, Kenaikan Suku Bunga, dll)	464	1.10%
4	Produk Kerjasama	106	0.25%
5	Produk Lain	194	0.46%
6	Sistem Pembayaran - Alto	856	2.03%
7	Sistem Pembayaran - ATM Bersama	2706	6.43%
8	Sistem Pembayaran - ATM BTN (On Us)	3528	8.38%
9	Sistem Pembayaran - ATM Merah Putih	13988	33.22%
10	Sistem Pembayaran - ATM Prima, Link, Visa	9570	22.72%
11	Sistem Pembayaran - ATM/ Kartu Kredit	2322	5.51%
12	Sistem Pembayaran - Direct Debit	119	0.28%
13	Sistem Pembayaran - Electronic Banking	6550	15.55%
14	Sistem Pembayaran - Kartu Kredit	17	0.04%
15	Sistem Pembayaran - Kartu Prabayar	2	0.00%
16	Sistem Pembayaran - Kliring	14	0.03%
17	Sistem Pembayaran - Lain lain	357	0.85%
	Total	42113	100.00%

### Survei Kepuasan Nasabah

Bank Tabungan Negara sudah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Perseroan berharap upaya yang dilakukan bisa menjawab dan memenuhi harapan nasabah sehingga mereka mendapatkan kepuasan atas layanan tersebut. Untuk mengetahui secara pasti tingkat kepuasan nasabah, Perseroan secara berkala melakukan survei kepuasan nasabah. [6.f.5]



## INDEKS ISI GRI STANDARDS

Indikator Standar GRI	PENGUNGKAPAN	Hlm.	Omission	
<b>GRI 102: PENGUNGKAPAN UMUM 2016</b>				
<b>Pengungkapan</b>	<b>PROFIL ORGANISASI</b>			
102-1	Nama perusahaan	42		
102-2	Kegiatan, Merek, produk, dan jasa	42, 52		
102-3	Lokasi kantor pusat	42, 54, 56		
102-4	Lokasi operasi	42, 54, 56		
102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	42, 56		
102-6	Pasar yang dilayani	42, 54		
102-7	Skala organisasi	56		
102-8	Informasi mengenai karyawan	57		
102-9	Rantai pasokan	59		
102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokannya	60,61		
102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan	61		
102-12	Inisiatif eksternal	63		
102-13	Keanggotaan asosiasi	68		
<b>Pengungkapan</b>	<b>STRATEGI</b>			
102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior	23		
<b>Pengungkapan</b>	<b>ETIKA DAN INTEGRITAS</b>			
102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	47, 48, 86		
<b>Pengungkapan</b>	<b>TATA KELOLA</b>			
102-18	Struktur tata kelola	50,		
<b>Pengungkapan</b>	<b>KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN</b>			
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	94		
102-41	Perjanjian perundingan kolektif	141		
102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	94		
102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan	94		
102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan	94		
<b>Pengungkapan</b>	<b>PRAKTIK PELAPORAN</b>			
102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	33		
102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik	34		
102-47	Daftar topik material	35, 36		
102-48	Penyajian kembali informasi	33		
102-49	Perubahan dalam pelaporan	37		
102-50	Periode pelaporan	33		
102-51	Tanggal laporan terbaru	33		

Indikator Standar GRI	PENGUNGKAPAN		Hlm.	Omision
102-52	Siklus pelaporan		33	
102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan		37	
102-54	Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI		33	
102-55	Indeks isi GRI		34,173	
102-56	Assurance oleh pihak eksternal		37	
<b>PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS 2016</b>				
<b>TOPIK EKONOMI</b>				
KINERJA EKONOMI				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,98	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	98,144	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	108,144	
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	108	
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	144	
KEBERADAAN PASAR				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,136	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	137	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	139	
GRI 202: Keberadaan Pasar 2016	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	139	
DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36, 112	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	112, 118	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	121, 123	
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	113, 121, 123	
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	113, 121, 123	
PRAKTIK PENGADAAN				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	59	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	59	
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	59	
<b>TOPIK LINGKUNGAN</b>				
MATERIAL				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36, 128, 129	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	128, 129	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	128, 129	
GRI 301: lingkungan 2016	301-1	Material yang digunakan berdasarkan berat atau volume	128, 129	

Indikator Standar GRI	PENGUNGKAPAN		Hlm.	Omission
<b>ENERGI</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,126	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	127	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	130	
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	130	
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	130	
<b>AIR</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,126, 130	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	130	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	130	
GR 303: Air 2016	303-1	Pengambilan air berdasarkan sumber	130	
<b>EFLUEN DAN LIMBAH</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,126, 132	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	132	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	132	
GRI 306: Efluen dan Limbah 2016	306-2	Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	132	
<b>KEPATUHAN LINGKUNGAN</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,126, 133	
GRI 307: Kepatuhan Lingkungan 2016	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	133	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	133	
	307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup	133	
<b>TOPIK SOSIAL</b>				
<b>KEPEGAWAIAN</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,136	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	137, 143	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	,139, 143, 144	
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	139	
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	143	
	401-3	Cuti melahirkan	144	
<b>KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,136	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	137,140	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	141	

Indikator Standar GRI		PENGUNGKAPAN	Hlm.	Omission
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2016	403-2	Jenis kecelakaan kerja dan tingkat kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, hari kerja yang hilang, dan ketidakhadiran, serta jumlah kematian terkait pekerjaan	141	
	403-3	Pekerja dengan risiko kecelakaan atau penyakit berbahaya tinggi terkait dengan pekerjaan mereka.	141	
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,136	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	137, 142	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	142	
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	142	
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	142	
KEANEKARAGAMAN DAN KESEMPATAN SETARA				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,136	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	137	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	143	
GRI 407: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara 2016	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	143	
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	143	
NON DISKRIMINASI				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,136	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	137	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	138	
GRI 406: Non diskriminasi 2016	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	138	
KEBEBASAN BERSERIKAT DAN PERUNDINGAN KOLEKTIF				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	36,136	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	137	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	143	
GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif 2016	407-1	Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko	143	
PEKERJA ANAK				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	37,136	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	137	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	138	
GRI 408: Pekerja Anak 2016	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	138	

Indikator Standar GRI		PENGUNGKAPAN	Hlm.	Omision
<b>KERJA PAKSA ATAU WAJIB KERJA</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	37,136	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	137	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	138	
GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja 2016	409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja	138	
<b>MASYARAKAT LOKAL</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	37,118	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	118	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	121, 123	
	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal	121, 123	
GRI 413: Masyarakat Lokal 2016				
<b>PRIVASI PELANGGAN</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	37,168	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	168	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	169	
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	169	
<b>KEPATUHAN SOSIAL EKONOMI</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	37, 165	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	165	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	165	
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi 2016	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi	165	

## Suplemen Sektor Jasa Keuangan

Indikator	Praktik Pelaporan	Halaman
FS3	Proses untuk memantau pelaksanaan dan kepatuhan klien terhadap persyaratan lingkungan dan sosial	86
FS6	Persentase portofolio untuk bidang usaha berdasarkan daerah, ukuran dan sektor	155
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang ditinjau untuk memberikan manfaat sosial	149
FS13	Akses poin di wilayah rendah populasi dan ekonomi	164
FS16	Inisiatif meningkatkan literasi keuangan	165

## INDEKS POJK NO.51 /POJK.03/2017

No.	Deskripsi	Indikator	Hlm.
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	[1]	9
2	Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan		
	a. Aspek Ekonomi:	[2.a]	6
	1) kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	[2.a.1]	6
	2) pendapatan atau penjualan;	[2.a.2]	6
	3) laba atau rugi bersih;	[2.a.3]	6
	4) produk ramah lingkungan; dan	[2.a.4]	-
	5) pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan.	[2.a.5]	-
	b. Aspek Lingkungan Hidup:		
	1) penggunaan energi (antara lain listrik dan air);	[2.b.1]	7
	2) pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup);	[2.b.2]	N/R
	3) pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); atau	[2.b.3]	N/R
	4) pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup).	[2.b.4]	N/R
	c. Aspek Sosial:		
	Uraian mengenai dampak positif dan negatif penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana).	[2.c]	6
3	Profil Singkat Perusahaan:		
	a. visi, misi, dan nilai keberlanjutan	[3.a]	47
	b. nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan	[3.b]	47
	c. skala usaha:		
	1) total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah);	[3.c.1]	56
	2) jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan;	[3.c.2]	57
	3) persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan	[3.c.3]	42, 56
	4) wilayah operasional.	[3.c.4]	42, 54, 56
	d. penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	[3.d]	42, 52
	e. keanggotaan pada asosiasi;	[3.e]	67
	f. perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	[3.f]	61
4	Penjelasan Direksi memuat:		
	a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:		
	1) penjelasan nilai keberlanjutan Perusahaan	[4.a.1]	26
	2) penjelasan respons Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan;	[4.a.2]	26
	3) penjelasan komitmen pimpinan Perusahaan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan;	[4.a.3]	26
	4) pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan; dan	[4.a.4]	26
	5) tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan.	[4.a.5]	27
	b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan:		
	1) pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan	[5.b.1]	27
	2) penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).	[5.b.2]	27

No.	Deskripsi	Indikator	Hlm.
	c. Strategi pencapaian target:		
	1) pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup;	[5.c.1)]	28
	2) pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan	[5.c.2)]	29
	3) penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Perusahaan	[5.c.3)]	27,29
5	Tata kelola keberlanjutan memuat		
	a. Uraian tugas Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan	[5.a]	75
	b. Pengembangan kompetensi Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	[5.b]	76
	c. Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan.	[5.c]	82
	d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:		
	1) keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen.	[5.d.1)]	94
	2) pendekatan yang digunakan Perusahaan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan.	[5.d.2)]	94
	e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.	[5.e]	94
6	Kinerja keberlanjutan:		
	a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Perusahaan	[6.a]	99
	b. Uraian mengenai kinerja ekonomi:		
	1) perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi	[6.b.1)]	99
	2) perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.	[6.b.2)]	127
	c. Kinerja sosial:		
	1) Komitmen Perusahaan untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen.	[6.c.1)]	1136
	2) Ketenagakerjaan:		
	• Kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;	[6.c.2)a)]	136
	• Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;	[6.c.2)b)]	138
	• Lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan	[6.c.2)c)]	140
	• Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	[6.c.2)d)]	141,142
	3) Masyarakat:		
	• informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat, sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan;	[6.c.3)a)]	169
	• mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan	[6.c.3)b)]	169
	• TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	[6.c.3)c)]	111
	d. Kinerja Lingkungan Hidup:		
	1) biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan;	[6.d.1)]	133
	2) uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan	[6.d.2)]	131
	3) uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:		
	• jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan	[6.d.3)a)]	130
	• upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan;	[6.d.3)b)]	130

No.	Deskripsi	Indikator	Hlm.
e.	Kinerja Lingkungan Hidup bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup:		
	1) kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d;	[6.e.1]]	N/R
	2) informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap lingkungan hidup sekitar, terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem;	[6.e.2]]	N/R
	3) keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat:		
	• dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan	[6.e.3)a)]	N/R
	• usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna;	[6.e.3)b)]	N/R
	4) emisi, paling sedikit memuat:		
	• jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan	[6.e.4)a)]	N/R
	• upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan;	[6.e.4)b)]	N/R
	5) limbah dan efluen, paling sedikit memuat:		
	• jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis;	[6.e.5)a)]	N/R
	• mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan	[6.e.5)b)]	N/R
	• tumpahan yang terjadi (jika ada); dan	[6.e.5)c)]	N/R
	6) jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan.	[6.e.6]]	N/R
f.	Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan:		
	1) inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan;	[6.f.1]]	150
	2) jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan;	[6.f.2]]	N/R
	3) dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif;	[6.f.3]]	111
	4) jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau	[6.f.4]]	N/R
	5) survei kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan.	[6.f.5]]	170
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada...	[7]	37

## TAUTAN GRI STANDARDS DAN SDGs

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals/SDGs* adalah kesepakatan pembangunan baru yang mendorong perubahan-perubahan yang bergeser ke arah pembangunan berkelanjutan yang berdasarkan hak asasi manusia dan kesetaraan untuk mendorong pembangunan sosial, ekonomi dan lingkungan hidup. SDGs terdiri dari 17 Tujuan dan 169 target dalam rangka melanjutkan upaya dan pencapaian Millennium Development Goals (MDGs) yang berakhir akhir pada tahun 2015.

Sesuai dengan tujuan pembangunan nasional yang sudah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), Indonesia mengadopsi SDGs dalam SDGs Indonesia (<http://sdgsindonesia.or.id/>). Merujuk situs ini, terdapat empat pilar SDGs sebagai berikut:

### PILAR PEMBANGUNAN SOSIAL

Pembangunan Sosial SDGs adalah tercapainya pemenuhan hak dasar manusia yang berkualitas secara adil dan setara untuk meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat

### PILAR PEMBANGUNAN LINGKUNGAN

Pembangunan Lingkungan SDGs adalah tercapainya pengelolaan sumberdaya alam dan lingkungan yang berkelanjutan sebagai penyangga seluruh kehidupan

### PILAR PEMBANGUNAN EKONOMI

Pembangunan Ekonomi SDGs adalah tercapainya pertumbuhan ekonomi berkualitas melalui keberlanjutan peluang kerja dan usaha, inovasi, industri inklusif,

infrastruktur memadai, energi bersih yang terjangkau dan didukung kemitraan

### PILAR PEMBANGUNAN HUKUM DAN TATA KELOLA

Pembangunan Hukum dan Tata Kelola SDGs adalah terwujudnya kepastian hukum dan tata kelola yang efektif, transparan, akuntabel dan partisipatif untuk menciptakan stabilitas keamanan dan mencapai negara berdasarkan hukum

SDGs diberlakukan dengan prinsip-prinsip universal, integrasi dan inklusif untuk meyakinkan bahwa tidak akan ada seorang pun yang terlewatkan atau *"No-one Left Behind"*. Kementerian PPN/Bappenas mengajak semua pihak untuk turut aktif menyuarakan dan melakukan upaya-upaya pencapaian SDGs.

PT Bank Tabungan Negara Persero Tbk berkomitmen untuk berkontribusi dalam pencapaian SDGs di Indonesia. Komitmen itu diwujudkan melalui berbagai kegiatan operasional dan pelaksanaan tanggung jawab sosial Perseroan, seperti disampaikan dalam Rencana Aksi Keberlanjutan Bank (RAKB) maupun dalam *Corporate Social Responsibility* (CSR), serta Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).

Dukungan terhadap SDGs diimplementasikan dengan menautkan berbagai program/kegiatan yang dilakukan Perseroan dengan SDGs Indonesia, serta GRI Standard dengan SDGs, sesuai panduan SDG Compass yang diterbitkan oleh GRI, United Nations Global Compact, dan World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), sebagaimana tabel di bawah ini:

Logo	Program/Kegiatan Perusahaan yang sesuai	Kesesuaian dengan Pengungkapan GRI Standards	Halaman
	• Kinerja Ekonomi	201-1	108
	• Penyediaan lapangan kerja/kepegawaian	102-8, 401-1, 401-2, 401-3	57,139,143,144
	• Penyediaan rantai pasokan	102-9	59
	• Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR dan PKBL	203-1, 203-2	113, 121, 123
	• Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1	165
	• Kinerja Ekonomi	201-1	108
	• Penyediaan lapangan kerja/Kepegawaian	102-8, 401-1, 401-2, 401-3	57,139, 143 144
	• Penyediaan rantai pasokan	102-9	59
	• Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR dan PKBL	203-1, 203-2	113, 121, 123
	• Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1	165

Logo	Program/Kegiatan Perusahaan yang sesuai	Kesesuaian dengan Pengungkapan GRI Standards	Halaman
	• Kesehatan dan Keselamatan Kerja	403-2, 403-3	141
	• Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR dan PKBL	203-1, 203-2	113, 121, 123
	• Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1	165
	• Pelatihan dan Pendidikan	404-1, 404-3	142
	• Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR dan PKBL	203-1, 203-2	113, 121, 123
	• Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1	165
	• Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	405-1	143
	• Penyediaan lapangan kerja/Kepegawaian	102-8, 401-1, 401-2, 401-3	57,139, 143,144
	• Privasi Pelanggan	418-1	169
	• Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR dan PKBL	203-1, 203-2	113, 121, 123
	• Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1	165
	• Air	303-1	130
	• Kepatuhan Lingkungan	307-1	133
	• Energi	302-1, 302-4	130
	• Kepatuhan Lingkungan	307-1	130
	• Penyediaan lapangan kerja/Kepegawaian	102-8, 401-1, 401-2, 401-3	57, 139, 143,144
	• Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL	203-1, 203-2	113, 121, 123
	• Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1	165
	• Kinerja Ekonomi	201-1 201-3	108,144
	• Penyediaan lapangan kerja	102-8, 401-1, 401-2, 401-3	57, 139, 143,144
	• Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	405-1, 405-2	143, 143
	• Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL	203-1, 203-2	113, 121, 123
	• Kepatuhan Sosial Ekonomi	419-1	165

Logo	Program/Kegiatan Perusahaan yang sesuai	Kesesuaian dengan Pengungkapan GRI Standards	Halaman
	Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL	203-1, 203-2	113, 121, 123
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material</li> <li>• Efluen dan limbah</li> <li>• Kepatuhan lingkungan</li> </ul>	301-1 306-2 307-1	128, 129 132 133
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maerial</li> <li>• Energi</li> <li>• Air</li> <li>• Efluen dan limbah</li> <li>• Kepatuhan lingkungan'</li> <li>• Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL</li> </ul>	301-1 302-1, 302-4 303-1 306-2 307-1 203-1, 203-2	128, 129 130, 130 130 132 133 113, 121, 123
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material</li> <li>• Energi</li> <li>• Air</li> <li>• Efluen dan limbah</li> <li>• Kepatuhan lingkungan</li> <li>• Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL</li> </ul>	301-1 302-1, 302-4 303-1 306-2 307-1 203-1, 203-2	128, 129 130, 130 130 132 133 113, 121, 123

## Lembar Umpan Balik

Terima kasih telah membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk 2019. Untuk mewujudkan kualitas pelaporan yang lebih baik pada tahun mendatang, kami mengharapkan usulan, kritik dan saran dari pembaca dan pengguna laporan ini. Perusahaan berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kinerja keberlanjutan dan memberikan yang terbaik untuk pemangku kepentingan.

### Profil:

Nama : .....

Institusi/Perusahaan : .....

Telp/HP : .....

Kategori Pemangku Kepentingan :

- Nasabah
- Pemegang saham
- Pegawai
- Pemerintah dan pembuat kebijakan
- Mitra kerja, *supplier*
- Media massa
- Masyarakat, komunitas lokal
- Lain-lain, sebutkan.....

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai dengan memberikan tanda  pada lingkaran jawaban:

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. Apakah laporan ini sudah menggambarkan kinerja Perseroan dalam berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan?</p> <p><input type="checkbox"/> Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Tahu</p> | <p>3. Apakah laporan ini mudah dimengerti?</p> <p><input type="checkbox"/> Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Tahu</p> |
| <p>2. Apakah laporan ini bermanfaat bagi Anda?</p> <p><input type="checkbox"/> Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Tahu</p>   | <p>4. Apakah laporan ini menarik?</p> <p><input type="checkbox"/> Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Tahu</p>          |

Mohon menuliskan jawaban sesuai dengan pendapat Anda:

1. Bagian informasi mana yang paling berguna dan menarik? .....
2. Bagian informasi mana yang kurang berguna sehingga perlu dilakukan perbaikan? .....
3. Apakah data yang disajikan telah transparan, dapat dipercaya, dan berimbang? .....
4. Saran/usul/komentar untuk perbaikan laporan ke depan: .....

Kami sangat menghargai umpan balik yang Anda berikan. Untuk itu, mohon mengirimkan lembar umpan balik ini ke:

**PT Bank Tabungan Negara Persero Tbk [102-53]**

Corporate Secretary Division

Menara BTN Lantai 20

Jln. Gajah Mada No. 1

Jakarta Pusat, 10130

Telp : (021) 6336789 ext. 2003

Fax : (021) 6336719

Email : [csd@btn.co.id](mailto:csd@btn.co.id)





**PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Menara Bank BTN  
Jl. Gajah Mada No. 1  
Jakarta 10130

 62-21 6336789, 6332666  
 62-21 6346704  
 [csd@btn.co.id](mailto:csd@btn.co.id)



[www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)