



*Our Commitment
through Housing Finance
and Beyond*




Laporan Berkelanjutan 2011
Sustainability Report

Bank  BTN

Sahabat Keluarga Indonesia

Our Commitment through Housing Finance and Beyond

KOMITMEN KAMI LEBIH DARI SEKADAR PEMBIAYAAN PERUMAHAN



Komitmen adalah kata kunci dari kegiatan-kegiatan bisnis dan sosial kami pada tahun 2011. Terlepas dari segala rintangan yang ada, Bank BTN melanjutkan komitmen untuk melayani masyarakat dengan memberikan mereka kesempatan untuk mendapatkan rumah yang bagus dan nyaman. Dengan memperkuat fokus kami dalam menyediakan pembiayaan rumah untuk masyarakat, kami berencana memenuhi berbagai kebutuhan bagi keluarga Indonesia dan menambah nilai bagi kehidupan mereka.

Commitment is the keyword for our business and social activities in 2011. Despite all the challenges, Bank BTN continues its commitment to serve the public by giving them opportunities to get a nice and comfortable home. By strengthening our root in providing housing finance for public, we aim to fulfill various needs for Indonesian families and add value to their lives.

Daftar Isi Contents

Tentang Laporan Ini About This Report	2
Sekilas Bank BTN Bank BTN in Brief	3
Sambutan Komisaris Utama Message from President Commissioner	4
Sambutan Direktur Utama Message from President Director	6
Melayani Nasabah Serving the Customers	8
Memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Empowering Micro, Small, and Medium Enterprises	22
Pengembangan <i>Human Capital</i> Human Capital Development	32
Tata Kelola Berkelanjutan Sustainable Governance	44
Kebijakan Dividen Dividend Policy	51
Kontribusi untuk Masyarakat dan Lingkungan Contribution to Community and Environment	52
Komitmen Kami untuk Negara Our Commitment to the Country	64
Tumbuh Bersama Mitra Usaha & Pemasok Growing Together With Business Partners & Suppliers	66
Melangkah ke Depan Moving Forward	67
Penghargaan Awards	68
Informasi Penting Important Information	70
Pendapat Anda Begitu Bermakna Your Opinion Matters	71
Referensi Silang <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i> Global Reporting Initiative (GRI) Cross Reference	73

Tentang Laporan Ini

ABOUT THIS REPORT

Ini adalah Laporan Keberlanjutan kedua yang dipersembahkan oleh Bank BTN sebagai upaya untuk menginformasikan transparansi atas komitmen Bank dalam menciptakan kontribusi berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan dan masyarakat. Laporan Keberlanjutan ini merupakan bagian tak terpisahkan dari Laporan Tahunan 2011 Bank BTN. Oleh karena itu, kedua laporan ini saling melengkapi satu sama lain dalam merepresentasikan ide keseluruhan dari kinerja bisnis dan operasional kami, serta hubungannya dengan keberlanjutan Bank di masa depan.

Laporan ini mencakup kegiatan sosial Bank BTN dalam kurun waktu satu tahun sejak 1 Januari 2011 dan 31 Desember 2011. Laporan ini secara umum mengungkapkan kinerja dan kegiatan kami terkait tanggung jawab sosial kami kepada nasabah, karyawan, pemasok, mitra usaha, masyarakat, dan lingkungan. Pelaporan Keberlanjutan ini disesuaikan dengan standar internasional yang mengikuti kaidah-kaidah Global Reporting Initiatives (GRI) 3.1. Kami telah menunjukkan langkah-langkah kami menuju standar tersebut melalui laporan ini.

Pada laporan kali ini, terdapat beberapa pengulangan informasi yang pernah disampaikan pada Laporan Keberlanjutan 2010 terkait masalah jenis-jenis produk dan nilai-nilai budaya kerja karena memang tidak ada perubahan dalam dua hal ini. Kami tetap mencantumkan informasi tersebut pada laporan ini untuk menunjukkan konsistensi kami dalam menerapkan apa yang telah menjadi pondasi kami, yang menunjukkan keberlanjutan dalam kegiatan dan visi kami.

This is the second Sustainability Report presented by Bank BTN as an effort to inform transparency of the Bank's commitment in creating sustainable contributions for its stakeholders and the society. The Sustainability Report is an integrated part of our 2011 Annual Report. Hence, the two reports are complementary to each other in capturing the whole idea of our business and operational performances and their relation to the Bank's sustainability in the future.

The report covers Bank BTN's social activities in the period between 1 January 2011 and 31 December 2011. It generally discloses our performance and activities regarding our social responsibility to our customers, employees, suppliers, business partners, community, and environment. We aimed to adjust the framework of our Sustainability Reporting with the international standard by following the guidance made by Global Reporting Initiatives (GRI) 3.1. We have already made our steps towards the standard through this report.

In this report, there are some statements that have been stated previously in the 2010 Sustainability Report regarding types of products and corporate values because they remain unchanged within one year. We restate the information in this report to show our consistency in implementing our foundations, which shows the sustainability of our activities and visions.



Laporan Berkelanjutan / Sustainability Report 2011



Laporan Tahunan / Annual Report 2011

Sekilas Bank BTN

BANK BTN IN BRIEF

Bank BTN (IDX: BBTN) adalah pemimpin pasar dalam pembiayaan perumahan di Indonesia dengan total aset Rp89,12 triliun per 31 Desember 2011 dengan total 1.180 mesin ATM dan 2.728 outlet di seluruh Indonesia yang mencakup kantor cabang dan kantor cabang pembantu (konvensional dan syariah) serta kantor pos BTN.

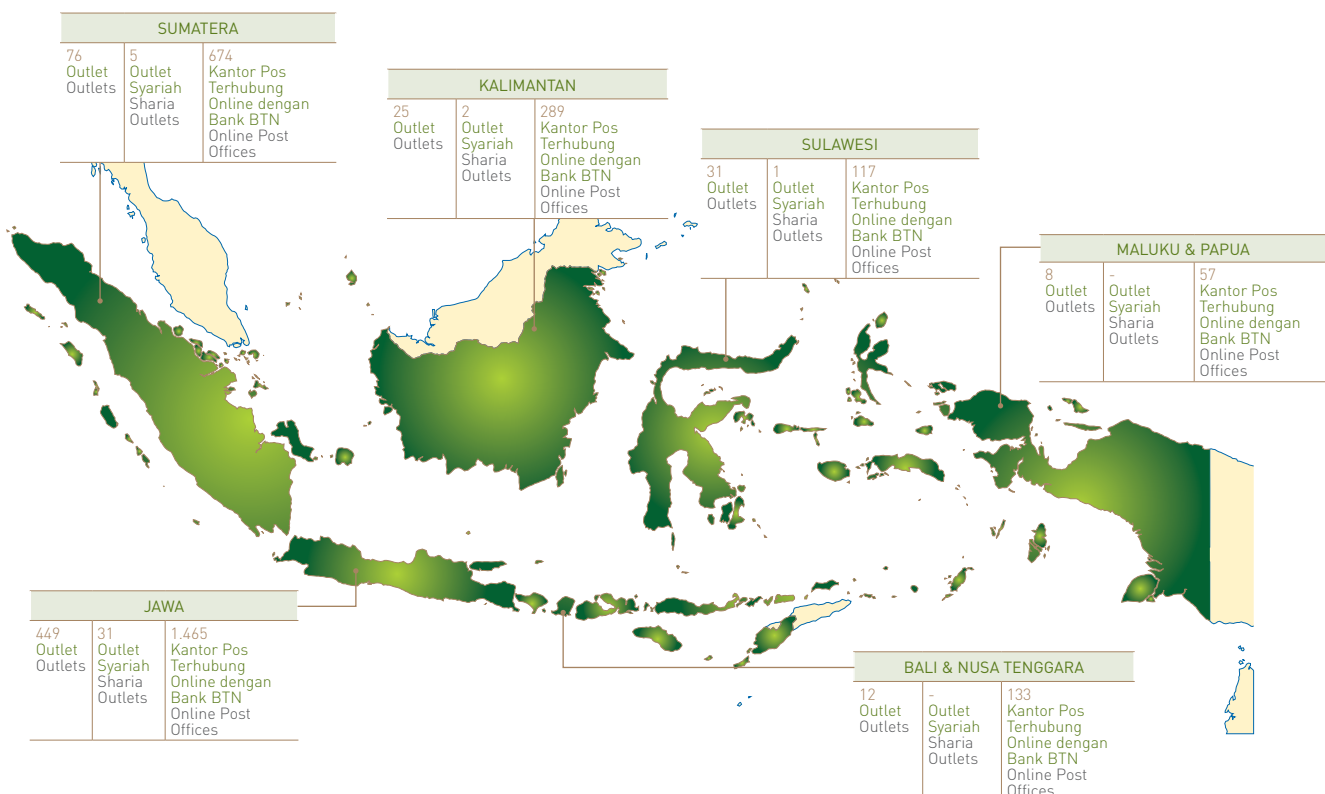
Bank BTN sendiri telah dipercaya oleh pemerintah sebagai penyalur kredit perumahan sejak 1974, dan telah berdiri sebagai perseroan sejak 1897 (saat itu bernama Postpaar Bank). Sejak saat itu pula, Bank BTN telah berjuang untuk membantu keluarga Indonesia dari seluruh lapisan masyarakat untuk memiliki tempat tinggal yang baik.

Sejalan dengan visi Bank BTN untuk menjadi Bank Terkemuka dalam Pembiayaan Perumahan, maka pembagian bidang usaha dibagi menjadi KPR & Perbankan Konsumer, Perumahan & Perbankan Komersial, serta Perbankan Syariah untuk memberikan pilihan lebih luas dalam melayani nasabah selain bidang pembiayaan perumahan yang sudah merupakan komitmen awal kami.

Bank BTN (IDX: BBTN) is the market leader in housing finance in Indonesia with a total assets of Rp89.12 trillion per 31 December 2011 with a total of 1,180 ATM machines and 2,728 outlets across Indonesia, covering branches and sub-branches (conventional and sharia) and BTN's post offices.

The Bank itself has been trusted by the government to channel housing loans since 1974, and has been established as a corporation since 1897 (under the name of Postpaar Bank). Since then, Bank BTN has striven to help Indonesian families in all walks of life to get a proper dwelling place.

Along with Bank BTN's vision to become the Premier Bank in Housing Finance, we divide our business units into Mortgage and Consumer Banking, Mortgage and Commercial Banking, and Sharia Banking to give wider opportunities in housing finance, which is our main commitment.



Sambutan Komisaris Utama

MESSAGE FROM THE PRESIDENT COMMISSIONER



**Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,
Dear Distinguished Stakeholders,**

Merupakan suatu kehormatan bagi saya untuk mempersembahkan Laporan Keberlanjutan Bank BTN 2011. Laporan ini adalah bagian tak terpisahkan dari Laporan Tahunan kami yang membantu menjelaskan upaya-upaya kami dalam memberikan kontribusi berkelanjutan, tidak hanya untuk Bank dan para nasabah, melainkan juga untuk pembiayaan perumahan di Indonesia secara umum.

Seiring dengan prospek perekonomian Indonesia yang cukup cerah, kami senantiasa mendukung keperluan perumahan masyarakat Indonesia. Sebagai spesialis dalam pembiayaan perumahan di Indonesia, kami juga merangkul kebutuhan-kebutuhan penunjang pembiayaan perumahan ke dalam bisnis kami demi memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah. Akan tetapi, kami akan tetap setia pada akar usaha kami sebagai Bank penyedia kredit perumahan terbesar di Indonesia. Ciri khas ini akan kami pertahankan seiring dengan usaha-usaha kami dalam meningkatkan pelayanan kredit non-perumahan kami.

Kami menjalankan bisnis perumahan dan non-perumahan kami berdasarkan target-target yang telah kami canangkan dalam rangka menuju kualitas internasional. Target-target kami pada tahun 2011 yang merupakan rangkaian *roadmap* kami menuju Bank kelas dunia telah terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, kami berusaha untuk tetap memberikan kontribusi berkelanjutan bagi para nasabah dan para pengembang yang mendukung kami dengan terus meningkatkan kualitas produk-produk pembiayaan perumahan dan sistem layanan yang ada.

I am pleased to present Bank BTN's 2011 Sustainability Report. This report is an integrated part of our Annual Report, which could help depicting our efforts to deliver sustainable contributions, not only for the Bank and its customers, but also for national housing finance in general.

Along with a pretty good prospect of Indonesian economy, we continue to support housing needs in Indonesia. As a specialist in housing finance in Indonesia, we are also embracing other needs related to housing finance into our business as a form of our commitment in delivering the best service to the customers. Nevertheless, we will still stick to our root as the largest mortgage provider in Indonesia. We will keep this identity together with our efforts in enhancing our services in non-housing loans.

We run our housing and non-housing businesses based on the targets that we set in order to achieve international quality. We managed to achieve our targets in 2011, which were sequences of a roadmap towards a world-class Bank. Hence, we continued to give sustainable contributions for our customers and support developers by keeping on enhancing our housing finance products and existing services.

Dalam menyalurkan layanan kami, kami juga mengutamakan keuntungan bagi segala pihak dari segala kalangan masyarakat. Kami tetap menyediakan fasilitas yang mempermudah masyarakat menengah ke bawah untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak, sesuai apa yang telah dipercayakan pemerintah pada kami.

Kami sadar bahwa pencapaian kami saat ini tidak lepas dari kontribusi sumber daya manusia kami. Oleh karena itu, kami tetap memastikan bahwa program-program untuk mengapresiasi dan mengembangkan tenaga kerja kami tidak terhenti sampai di sini. Evaluasi kinerja di semua level terus ditingkatkan dengan sistem pemberian *reward & punishment* yang jelas dan adil berdasarkan kinerja yang ditunjukkan.

Selain itu, Bank BTN juga tidak lupa akan pentingnya mempertahankan harmoni berkelanjutan dengan komunitas dan lingkungan di sekitar Bank. Kami terus memberikan layanan terbaik bagi usaha mikro kecil, dan menengah serta menerapkan program-program yang mendukung masalah pendidikan, kesehatan, dan pengembangan lingkungan melalui Harmoni BTN. Menjalin hubungan baik dengan masyarakat umum dan lingkungan hidup merupakan salah satu bekal kami dalam mencapai kualitas kelas dunia dan juga demi keberlanjutan usaha Bank BTN di masa depan.

Menatap ke depan, Bank BTN tetap akan berusaha menerapkan strategi-strategi yang telah dicanangkan dan mempertahankan hubungan baik dengan para pemangku kepentingannya. Kami juga berencana melakukan efisiensi dalam kegiatan operasional kami, serta memperkuat modal kami demi memperbesar kapasitas dan jangkauan jaringan Bank BTN di masa yang akan datang. Semua ini dilakukan agar Bank BTN dapat terus memberikan kontribusi berkelanjutan melalui bidang pembiayaan perumahan pada khususnya dan dalam bidang-bidang lain.

In channelling our services, we prioritize benefits for everyone in all walks of life. We continue to provide facilities for the lower income to help them getting a proper dwelling place, as the Government has trusted on us.

We are aware that our current achievement cannot be separated from the contribution of our human resources. Thus, we are ensuring that the programs for manpower appreciation and development will not just stop here. We enhance the evaluation performance in all levels by providing a clear and fair system of giving reward and punishment based on the performance of the employees.

Aside from that, Bank BTN will never forget the importance of maintaining sustainable harmony with the communities and environment around. We keep on delivering best services to micro, small, and medium enterprises. We also implement programs that support education, health, and environmental development through Harmoni BTN. Maintaining good relationships with the public and the environment is one of our foothold in achieving world-class quality and to maintain Bank BTN's sustainability in the future.

Going forward, Bank BTN will give the best efforts to implement the strategies of the roadmap and maintain the good relationships with its stakeholders. Efficiency in our operational activities will be another concern. In addition, we will also strengthen our capital to enlarge the capacity and widen our network coverage in the future. We will keep on doing and improving all of these strategies so that Bank BTN will continue to give sustainable contributions through housing finance and beyond.

Dengan hormat,
Yours sincerely,



Zaki Baridwan
Komisaris Utama
President Commissioner

Sambutan Direktur Utama

MESSAGE FROM THE PRESIDENT DIRECTOR

**Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,
Dear Distinguished Stakeholders,**



Di tengah pertumbuhan ekonomi dalam negeri dan ketatnya persaingan di industri perbankan belakangan ini, Bank BTN tetap berhasil mencapai target-targetnya pada tahun 2011. Pencapaian Bank BTN saat ini merupakan buah keberhasilan dari upaya-upaya berkelanjutan jangka panjang kami dalam restrukturisasi internal untuk mencapai target menjadi bank berkualitas internasional.

Bank BTN menyadari bahwa pentingnya menyusun strategi untuk memelihara keberlanjutan Bank tidaklah cukup tanpa transparansi dalam memberikan informasi mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan dalam mencapai keberlanjutan. Oleh sebab itu, kami mempersembahkan Laporan Keberlanjutan kedua kami untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada para pemangku kepentingan tentang upaya kami untuk terus berkontribusi pada mereka serta pada lingkungan dan pemerintah.

Keberhasilan dari rencana strategis dan berkelanjutan kami selama beberapa tahun terakhir telah dibuktikan dengan kenaikan laba bersih sebanyak 22% mencapai Rp1,1 triliun. Secara signifikan, NPL pun turun menjadi 2,23% sehubungan dengan implementasi sistem berbasis internet, perbaikan infrastruktur, dan efisiensi dalam pengendalian kredit dan penagihan utang. Kami juga melakukan diversifikasi produk untuk menunjang kebutuhan para nasabah. Kami memahami bahwa kebutuhan perumahan tidak dapat terlepas dari kebutuhan orang-orang yang tinggal di dalam rumah. Oleh karena itu, Bank BTN akan terus mengembangkan produk perumahan dan non perumahan secara bersamaan dengan tetap mempertahankan identitasnya sebagai pemimpin dalam pembiayaan kredit perumahan di Indonesia.

Amidst the growth of national economy and tight competition in banking industry nowadays, Bank BTN managed to achieve beyond its target in 2011. This was the result of our long-term sustainable efforts in building our internal foundations to get ready to achieve target of becoming the bank with a world-class quality.

We are aware that the importance of setting up strategies to maintain the Bank's sustainability is not enough without the transparency in reporting information regarding the sustainable efforts that have been done. Hence, we present our second Sustainability Report to provide clear and transparent information to our stakeholders of our efforts to contribute not only to them, but also to the community and the government.

The success of our strategic and sustainable plans in the last few years have been represented by the 22% increase in our net profit to Rp1,1 trillion. Our NPL of 2.23% in 2011 was also a sign of a significant improvement, as a result of the implementation on internet-based system, infrastructure enhancement, and efficiency in credit control and debt collection. We also focused on diversifying our products to support the needs of our customers. We understand that housing needs cannot be detached from the needs of people who lived in the house. Thus, Bank BTN will continue to develop its housing and non-housing products while maintaining its identity as the leader in housing finance in Indonesia.

Bank BTN juga tetap menunjukkan komitmennya dalam menyalurkan kredit perumahan bagi masyarakat menengah ke bawah dengan mendukung program pemerintah, yakni Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP). Hal ini telah kami buktikan dengan keberhasilan kami menjadi Bank Pelaksana Program FLPP Terbaik yang dipilih oleh Kementerian Negara Perumahan Rakyat.

Selain itu, kami juga menyadari pentingnya restrukturisasi SDM kami. Kami mengapresiasi kerja keras para karyawan kami secara adil berdasarkan kinerja dan peran serta mereka kepada Bank, serta pertimbangan-pertimbangan lain yang rasional dan terpercaya. Peningkatan apresiasi kinerja karyawan ini juga merupakan bentuk upaya kami untuk menopang kesinambungan kinerja Bank di masa depan.

Bersamaan dengan restrukturisasi internal Bank dan peningkatan kualitas produk dan layanan pada nasabah, kami juga mempererat hubungan baik kami dengan para pemangku kepentingan lain seperti mitra usaha, komunitas dan lingkungan sekitar, serta pemerintah. Kami tetap mengembangkan produk-produk untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, serta menerapkan program-program pembinaan lingkungan dan tanggung jawab sosial yang terangkum dalam Program Bina Lingkungan dan Harmoni BTN.

Di tahun 2012, kami akan terus memperbaiki program-program yang dapat memberikan kontribusi bagi keberlanjutan Bank, lingkungan, komunitas, dan pembiayaan perumahan di Indonesia pada umumnya. Kami berharap untuk dapat terus membantu para nasabah kami dalam memenuhi kebutuhan perumahan mereka, sekaligus mengambil langkah ke depan menuju kualitas kelas dunia.

Bank BTN also shows its commitment in channeling housing loans for the lower income by supporting the government's program on Housing Finance Liquidity Facility (FLPP). We prove this with our achievement in becoming the Best Implementer of FLPP Program selected by the Ministry of Public Housing.

Aside from that, we also acknowledge the significance of restructuring our human resources. We appreciate the hard work of our employees based on their performance and contribution to the Bank, as well as other rational and accountable considerations. The enhancement of reward for employees' performance was a form of our efforts in sustaining the Bank's performance in the future.

While restructuring the internal elements of the Bank and enhance product quality and customer services, we also strengthened our relationships with other stakeholders such as our business partners, community and environment, as well as the government. We continue on developing products for micro, small, and medium enterprises. We also continue to implement environmental development and corporate social responsibility programs, which were covered in Community Development Program and Harmoni BTN.

Going forward, we will continue improve the programs that will contribute for the sustainability of the Bank, environment, community, and national housing finance in general. We hope to be able to help our customers in fulfilling their housing needs and take another step forward to a world-class quality.

Dengan hormat,
Yours sincerely,



Iqbal Latanro
Direktur Utama
President Director

Melayani Nasabah

SERVING CUSTOMERS



Lebih dari Sekedar Pembiayaan Perumahan

HOUSING FINANCE AND BEYOND

Bank BTN telah dipercaya oleh pemerintah untuk menyalurkan kredit perumahan bagi masyarakat sejak tahun 1974. Kami senantiasa memberikan upaya-upaya terbaik kami untuk membantu keluarga Indonesia untuk mendapatkan rumah idaman dengan harga terjangkau, khususnya bagi masyarakat kelas menengah ke bawah.

Pada tahun 2011, Bank BTN telah berhasil menyalurkan total pinjaman konvensional sebesar Rp63,564 miliar dengan total kredit perumahan sebesar Rp55,695 miliar dan total kredit non-perumahan sebesar Rp7,869 miliar.

Sementara itu, total pembiayaan syariah yang telah disalurkan pada tahun 2011 adalah sebesar Rp4.225 milyar, meningkat jauh dari total Rp2.846 milyar pada tahun 2010.

Komposisi kredit yang disalurkan oleh Bank BTN telah berubah dari 90,9% kredit perumahan dan 9,1% kredit non-perumahan menjadi 87,5% kredit perumahan dan 12,5% kredit non-perumahan. Pada tahun-tahun selanjutnya, Bank BTN berencana menaikkan proporsi kredit non-perumahan hingga 15%.

Perubahan komposisi ini telah menunjukkan komitmen Bank BTN untuk mengembangkan pembiayaan non-perumahan yang tidak kalah penting dari pembiayaan perumahan. Kami menyadari bahwa hal yang penting bagi keluarga Indonesia tidak hanya kebutuhan untuk memiliki rumah, melainkan juga kebutuhan untuk memiliki tempat tinggal, di mana mereka dapat hidup dengan layak. Berdasarkan pemahaman inilah, Bank BTN berniat mengembangkan penyaluran kredit non-perumahan sekaligus tetap mempertahankan fokus kepada kredit perumahan sebagai inti bisnis Bank BTN selama lebih dari 3 dasawarsa.

Bank BTN has been trusted by the Government to channel housing loans to public since 1974. We've always given our best efforts to help Indonesian family to own a dream home with affordable price, particularly for the lower income.

In 2011, Bank BTN has succeeded in disbursing a total of Rp63.564 billion of conventional loans, with a total housing loans of Rp55.695 billion and non-housing loans of Rp7.869 billion.

Meanwhile, we disbursed a total of Rp4,225 billion of sharia financing in 2011, a significant increase compared to the total of Rp2,846 billion in 2010.

The composition of the loans has changed from 90.9% for housing loans and 9.1% for non-housing loans to 87.5% for housing loans to 12.5% for non-housing loans. In the following years, Bank BTN aimed to increase the proportion for non-housing loans up to 15%.

The change of composition shows Bank BTN's commitment in developing non-housing finance, which is not less important than the housing finance itself. We are aware that what matters for Indonesian family is not just the need of owning a house, but also the need of having a dwelling place, where they can live properly. Based on this understanding, Bank BTN aims to enhance the distribution of non-housing loans and at the same time maintain its focus on housing loans as the core business of the Bank for more than 3 decades.

Berikut ini adalah tabel perbandingan jumlah kredit perumahan yang disalurkan oleh Bank BTN selama 3 tahun terakhir.

The following table compares the distribution of Bank BTN's housing loans for the last three years.

Jenis Pinjaman Loan Type	Desember 2009	Desember 2010	Desember 2011
	Rp Milliar Rp Billion	Rp Milliar Rp Billion	Rp Milliar Rp Billion
KPR Subsidi Subsidized Mortgages	18,909	21,407	25,593
KPR Non-Subsidi Non-Subsidized Mortgages	12,661	16,065	18,414
Kredit Perumahan Lainnya Other Housing	2,923	3,723	4,500
Kredit Non Perumahan Non-Housing Loans	2,447	4,668	7,869

Membantu Masyarakat Mendapatkan Tempat Tinggal

Helping People Getting a Dwelling Place

Bank BTN melanjutkan komitmennya untuk membantu masyarakat, khususnya kalangan menengah ke bawah dalam memenuhi kebutuhan mereka untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak. Sejak tahun 2010, pemerintah telah mengubah format penyaluran subsidi perumahan kepada masyarakat, dari sebelumnya berbentuk subsidi uang muka dan subsidi selisih bunga, menjadi Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP). Dalam hal ini, Bank BTN telah melaksanakan amanah pemerintah untuk menyalurkan FLPP sejak tanggal 1 Oktober 2010.

Bank BTN continued its commitment to help people, particularly the low and lower income to fulfill their needs of having a proper dwelling place. Since 2010, the government has changed the format of housing subsidy distribution to the public, from down payment and interest rate margin into the Liquidity Facility of Housing Finance (FLPP). With this respect, Bank BTN has conducted the duty amended by the government to channel FLPP since October 1, 2010.

Bank BTN menyalurkan FLPP melalui dua produk, yakni KPR BTN Sejahtera Tapak untuk pembelian rumah tapak dan KPR BTN Sejahtera Susun untuk pembelian rumah susun. Produk ini ditujukan bagi masyarakat berpenghasilan rendah, yakni yang memiliki penghasilan pokok maksimal Rp2,5 juta/bulan untuk KPR BTN Sejahtera Tapak dan Rp4,5 juta per bulan untuk KPR BTN Sejahtera Susun.

Bank BTN distributes FLPP via two products, KPR BTN Sejahtera Tapak for landed house purchase and KPR BTN Sejahtera Susun for flat/simple apartment mortgage. These products are targeted to the low income with maximum main income of Rp2.5 million/month for KPR BTN Sejahtera Tapak and Rp4.5 million per month for KPR BTN Sejahtera Susun.

Keberhasilan Bank BTN dalam menyalurkan total KPR Subsidi sebesar Rp5,53 triliun untuk 98.455 unit rumah hingga tahun 2011 telah membuktikan komitmen kami dalam memperkuat kontribusi Bank untuk membiayai perumahan bagi masyarakat menengah ke bawah.

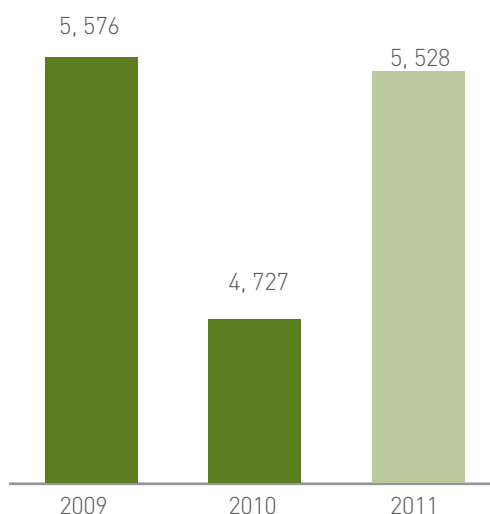
The fact that Bank BTN has succeeded in channelling a total of Rp5.53 subsidized mortgage for 98,455 units of house until 2011 has proven our commitment to reinforce our contribution in financing housing for the low income.

Berikut ini adalah diagram penyaluran KPR bersubsidi dalam kurun waktu 3 tahun terakhir.

The following is the diagram showing the disbursement of subsidized mortgages for the last three years.

Diagram Penyaluran KPR Bersubsidi 2009-2011 (dalam Rp miliar)

Diagram Showing the Disbursement of Subsidized Mortgages in 2009-2011 (in Rp billion)



Memperkuat Bantuan-Bantuan Lainnya

Komitmen kami untuk memperkuat pembiayaan perumahan bagi masyarakat menengah ke bawah tidak membuat kami melupakan pelayanan untuk nasabah-nasabah kelas menengah. Bank BTN tetap setia melayani nasabah kelas menengah dengan menawarkan produk-produk sebagai berikut:

- **KPR BTN Platinum**

KPR BTN Platinum diperuntukkan bagi nasabah individu untuk pembelian rumah baru, lama (*second-hand*) dan dalam proses tunggu (*indent*). Bank BTN memberikan pembiayaan hingga 80-90% dari nilai terendah antara harga jual rumah dengan hasil taksasi penilai (*appraisal*). Suku bunga yang berlaku adalah suku bunga mengambang dengan tenor kredit maksimal 15 tahun. Kredit ini juga dijamin oleh rumah yang dibiayai. Sepanjang 2011, Bank BTN telah menyalurkan 33.833 unit KPR BTN Platinum.

Reinforcing Other Channels

While committing to reinforce housing finance for the lower income, we've never disregarded our duty to provide services to the upper middle ones. Bank BTN continues to serve the upper middle customers by offering the following products:

- **KPR BTN Platinum (House Mortgages)**

KPR BTN Platinum provides non subsidized mortgages for house, either brand new, second hand or under construction. The product provides financing from 80% up to 90% of the lowest value of the housing unit between the selling price and appraisal result from the appraisal company. KPR BTN Platinum has floating interest rates with maximum maturity of 15 years. The collateral for the loans is the financed house. Throughout 2011, Bank BTN has disbursed KPR BTN Platinum as many as 33,833 units.

- **KPA BTN (Kredit Pemilikan Apartemen)**

KPA BTN menyediakan kredit untuk apartemen dan rumah susun. Maksimal pembiayaan hingga 80-90% dari nilai terendah antara harga jual unit apartemen dengan hasil appraisal. Suku bunga yang berlaku adalah suku bunga mengambang dengan jangka waktu maksimal 15 tahun. Sepanjang 2011, Bank BTN telah menyalurkan KPA BTN sebanyak 1.581 unit.

- **Kredit Ruko BTN**

Melalui Kredit Ruko BTN, kami menyalurkan pinjaman untuk membeli rumah toko (ruko) yang dapat difungsikan sebagai toko, kantor, atau keperluan bisnis lainnya. Pinjaman yang disediakan maksimal 70% dari harga beli atau nilai pasar, tergantung yang lebih rendah. Kredit Ruko umumnya berjangka waktu maksimal 15 tahun dengan jaminan ruko yang sedang dibiayai. Bank BTN memberi tingkat suku bunga mengambang yang lebih tinggi dari kredit perumahan. Sepanjang 2011, Bank BTN telah menyalurkan Kredit Ruko BTN sebanyak 544 unit.

- **KPA BTN (Apartment Mortgages)**

KPA BTN provides loans for apartments and flats financing. The maximum financing from the loan is from 80% up to 90% of lowest value on the apartment unit between the selling price and appraisal result. KPA BTN has floating interest rates with maximum maturity period of 15 years. Throughout 2011, Bank BTN has disbursed KPA BTN as many as 1,581 units.

- **Kredit Ruko BTN (Shophouse Mortgages)**

With Kredit Ruko BTN, we provide financing for shophouses that later can function as shops, offices, or other business-related infrastructure. For this product, Bank BTN provides loan at maximum 70% of the buying price or market value, whichever is lower, of the shophouse unit. Typically, Kredit Ruko BTN has a maturity of maximum 15 years and secured by the financed shophouse. For this loan, Bank BTN applies floating interest rates that are higher than the mortgages for house. Throughout 2011, Bank BTN has disbursed Kredit Ruko BTN as many as 544 units.

Selain itu, Bank BTN juga tetap menyalurkan kredit konsumen lainnya melalui produk-produk berikut:

- **Kredit Agunan Rumah BTN**

Dahulu bernama Kredit Griya Multi (KGM), Kredit Agunan Rumah BTN disalurkan untuk mendukung berbagai kebutuhan nasabah. Kredit ini digunakan untuk mendanai berbagai keperluan selama tidak bertentangan dengan hukum. Pada produk ini, nasabah memberi jaminan dengan agunan berupa tanah dan rumah.

Jumlah kredit yang diberikan maksimal 75% dari nilai taksasi oleh penilai. Apabila kredit dijamin dengan tanah dan rumah untuk kepentingan komersial, nilai kredit yang disalurkan tidak boleh melebihi 60% dari nilai *appraisal*. Kredit ini memiliki tenor maksimal 10 tahun dengan tingkat suku bunga mengambang yang lebih tinggi dari kredit perumahan.

- **Kredit Bangun Rumah BTN**

Kredit Bangun Rumah BTN adalah kredit untuk membangun rumah nasabah perorangan yang telah memiliki tanah atau kavling. Besar pembiayaan adalah 70% dari Rencana Anggaran biaya membangun rumah sesuai penilaian bank.

Aside from that, Bank BTN also maintains consumer loans via the following products:

- **Kredit Agunan Rumah BTN**

Formerly named Kredit Griya Multi (KGM), Kredit Agunan Rumah BTN are loans disbursed to support various customers' needs. The loans can be used to finance any customer's necessity as long as it stays within the boundaries of laws. To enjoy this facility, the customers should provide collateral in form of land and houses.

The maximum loan given is 75% of the estimated appraisal value. If the loan is collateralized with land and houses for commercial purpose, the maximum loan disbursed should not exceed 60% of the appraisal value. Kredit Bangunan Rumah BTN has maximum tenor of 10 years with floating interest rates which are higher than the rates for mortgages.

- **Kredit Bangun Rumah BTN**

Kredit Bangun Rumah BTN are loans disbursed to building the house for individual customer with private-owned land of lot. Bank BTN offers 70% from the Financing Plan in accordance to bank's evaluation. Kredit Bangun Rumah BTN has



Jangka waktu kredit diberikan hingga 10 tahun dengan suku bunga mengambang lebih tinggi dari suku bunga KPR dan KPA.

- **PUM-KAB BTN Jamsostek**

Merupakan kredit yang diperuntukkan untuk uang muka pembelian rumah atau apartemen bagi anggota Jamsostek yang telah direkomendasikan Jamsostek dan jumlah kredit maksimal hingga Rp20 juta. Jangka waktu maksimal adalah 10 tahun. Kredit ini diberikan bersamaan dengan pemberian KPR BTN.

- **PRR-KB BTN Jamsostek**

Merupakan kredit yang diperuntukkan untuk renovasi rumah bagi anggota Jamsostek yang telah direkomendasikan Jamsostek, dengan jumlah kredit maksimal Rp30 juta. Jangka waktu maksimal yang diberikan adalah 10 tahun. Kredit ini diberikan bersamaan dengan pemberian Kredit Agunan Rumah BTN.

- **TBUM BTN Bapertarum**

Merupakan kredit yang diperuntukkan untuk tambahan uang muka pembelian rumah atau apartemen bagi pegawai negeri sipil yang memenuhi ketentuan. Jangka waktu maksimal hingga 15 tahun.

- **Kring BTN**

Kring BTN menyalurkan kredit maksimal Rp100 juta untuk karyawan perusahaan yang sistem penggajiannya ditangani Bank BTN. Bank BTN akan memotong gaji karyawan untuk pembayaran angsuran. Kredit ini ber jangka waktu maksimal 5 tahun dengan sistem suku bunga tetap.

maximum tenor of 10 years with floating interest rates which are higher than the rates for KPR and KPA

- **PUM-KAB BTN Jamsostek**

PUM-KAB BTN Jamsostek are loans disbursed as down payment in buying house or apartment for Jamsostek members that have been recommended by Jamsostek with maximum loan of Rp20 million. PUM-KAB BTN Jamsostek has maximum tenor of 10 years and will be disbursed along with KPR BTN.

- **PRR-KB BTN Jamsostek**

PRR-KAB BTN Jamsostek are loans disbursed to house renovation for Jamsostek members that have been recommended by Jamsostek with maximum loan of Rp30 million. PUM-KAB BTN Jamsostek has maximum tenor of 10 years and will be disbursed along with Kredit Agunan Rumah BTN.

- **TBUM BTN Bapertarum**

TBUM BTN Bapertarum are loans disbursed as down payment in buying house or apartment for civil servants that meet the provisions. The loan has maximum tenor of 15 years.

- **Kring BTN**

Kring BTN is disbursed with a maximum platform of Rp100 million and is offered to employees of companies for which Bank BTN handle its payroll system. For payment installments, BTN will directly deduct the employees' salaries. The loan maturity offers flat interest rates up to 1-5 years.

- **Kring BTN Pensiunan**

Diperuntukkan bagi kebutuhan para pensiunan dengan maksimal jumlah kredit Rp100 juta. Jangka waktu maksimal hingga 7 tahun dengan sistem bunga tetap.

- **Kredit Swadana BTN**

Merupakan kredit yang diberikan pada nasabah yang memiliki deposito di Bank BTN dengan maksimal kredit 90% dari dana depositonya.

- **Kring BTN Pensiunan**

Kring BTN Pensiunan is disbursed to pensioners with a maximum platform of Rp100 million. The loan maturity offers flat interest rates up to 7 years.

- **Kredit Swadana BTN**

Kredit Swadana BTN is disbursed to customers that owned time deposit in Bank BTN with maximum loan of 90% from their time deposit fund.

Keterlibatan dalam Proyek Internasional

Sebagai bentuk komitmen Bank BTN untuk berperan dalam industri pembiayaan di dalam dan luar negeri, Bank BTN kini sedang melakukan kerja sama dengan World Savings Bank Institute (WSBI) dalam program Tabungan Cermat BTN. Program ini diadakan sebagai bagian dari proyek WSBI untuk meningkatkan jumlah tabungan bagi masyarakat tidak mampu. Proyek ini didukung oleh bantuan dana dari Bill & Melinda Gates Foundation dan Bank BTN merupakan salah satu dari 10 bank di seluruh dunia yang menerima dukungan dana ini.

Pilot project untuk program ini diadakan di Jawa Tengah. Fitur-fitur yang disediakan Tabungan Cermat BTN dirancang dengan menarik dan tidak menyulitkan masyarakat yang belum begitu terbiasa dengan transaksi Bank. Transaksi untuk program ini dilakukan di kantor pos *online* yang telah bekerja sama dengan Bank BTN.

Involvement in an International Project

As a form of the Bank's commitment to get involved in national and global financial industry, Bank BTN is currently working together with World Savings Bank Institute (WSBI) for *Tabungan Cermat BTN*. This program was a part of WSBI's project in increasing the number of savings for the needy. The project was funded by Bill & Melinda Gates Foundation, and Bank BTN was one of the 10 banks in the world that received this fund.

The pilot project for this program was held in Central Java. The features provided in Tabungan Cermat BTN were made interesting, simple, and easy for the people who haven't been used to Bank transactions. The transaction for this program is held at online post offices, which were partners with Bank BTN.

Di tengah mekanisme penyaluran kredit yang tinggi, kami berhasil mencatat rasio kredit bermasalah (NPL) pada angka 2,23 % , yang merupakan rekor terendah dalam beberapa tahun terakhir.

Amidst high mechanism of loan disbursement, we managed to record non-performing loans (NPL) at 2.23%, which was the lowest in the last few years.

Mendukung Para Pengembang

Tidak hanya memberikan layanan kepada para nasabah yang ingin memiliki rumah bagi keluarga mereka, Bank BTN juga menyediakan fasilitas kredit untuk para pengembang. Kami menyadari pentingnya peran para pengembang dalam memberikan fasilitas perumahan terbaik bagi para nasabah kami. Oleh karena itu, produk-produk untuk para pengembang terus kami pertahankan dan tingkatkan.

Bantuan untuk para pengembang disalurkan melalui Kredit Konstruksi BTN yang telah berhasil mencatat pertumbuhan sebanyak 23,06% menjadi Rp6,03 triliun pada tahun 2011 dari Rp4,09 triliun tahun 2010. Kredit ini berfungsi sebagai modal kerja untuk membiayai pembangunan perumahan dan apartemen. Pada kredit ini, Bank BTN memberikan fasilitas maksimal 80% dari biaya pembangunan atau konstruksi dengan tingkat suku bunga mengambang.

Untuk meningkatkan portofolio Kredit Konstruksi, Bank BTN selalu mencoba menyusun kegiatan pemasaran yang tepat guna. Bank BTN juga menjaga hubungan baik dengan pengembang besar, seperti PT Summarecon Agung Tbk, PT Agung Podomoro Land Tbk, PT Agung Sedayu, dan PT Modernland Realty Tbk.

Selain itu, Bank BTN juga memberikan layanan kredit pendukung perumahan seperti KMK kontraktor, kredit investasi, dan kredit modal kerja baik untuk UMKM maupun untuk korporasi.

Semua produk ini mendukung para pengembang dalam menyediakan perumahan yang layak untuk masyarakat. Bersama dengan para pengembang, Bank BTN berjuang untuk memberikan layanan perumahan yang terbaik untuk segala lapisan masyarakat di Indonesia.

Supporting Developers

Not only delivering services for the customers with the needs of owning a house for their family, Bank BTN also provided loan facilities for the developers. We recognize the important role of the developers in giving the best housing facilities to our customers. Hence, we continue to enhance the special products, which were targeted to the developers.

Bank BTN supports the developer by channeling Construction Loans, which recorded a 23.06% portfolio increase to Rp6.03 trillion in 2011 from Rp4.09 trillion in 2010. These are facilities extended to housing developers, serving as working capital which is in practice, can be used to finance the construction of houses and apartments. For this type of loan, Bank BTN provides a maximum of up to 80% of the development or construction cost with floating interest rates.

To improve the portfolio of construction loans, Bank BTN always makes efforts to creating effective marketing activities. Bank BTN also maintains ties with leading developers such as PT Summarecon Agung Tbk, PT Agung Podomoro Land Tbk, PT Agung Sedayu and PT Modernland Realty Tbk.

In addition, Bank BTN also provides housing supporting loans such as loans for contractors, investment loans, and capital working loans, be it for micro, small, and medium enterprises, or for corporations.

All of the products support developers in providing proper housing facilities to the public. Together, Bank BTN and developers strive to give the best housing services to all walks of life in Indonesia.

Total Kredit Konstruksi Selama 3 Tahun Terakhir
Total construction loans for the last 3 years

Desember 2009	Desember 2010	Desember 2011
Rp Milliar Rp Billion	Rp Milliar Rp Billion	Rp Milliar Rp Billion
3,792	5,686	7,188

Bank BTN tidak hanya memberikan pembiayaan perumahan, namun juga mendukung para pengembang untuk membangun perumahan yang layak bagi masyarakat.

Bank BTN does not only provide housing finance services, yet also support the developers to build proper houses to the public.

Menanggapi Kebutuhan Pelanggan

Salah satu pilar API yang dicanangkan oleh Bank Indonesia dan harus dilaksanakan oleh perbankan nasional adalah mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan melalui penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pendirian lembaga mediasi independen, peningkatan transparansi informasi produk perbankan, dan sosialisasi bagi nasabah. Pada masa mendatang diharapkan program-program tersebut dapat meningkatkan kepercayaan nasabah pada sistem perbankan.

Responding to Customer Needs

One of the pillars of the Indonesian Banking Architecture (API) set by Bank Indonesia that should be implemented by national banks is creating consumer empowerment and protection through the standardization of the framework of customer complaint mechanism, the establishment of independent mediate institution, enhancement in information disclosure and transparency of banking products, as well as dissemination for the customers. In the future, we hope that the programs will enhance customer trust to the banking system.

Bank BTN senantiasa berupaya untuk mensukseskan program API dimaksud untuk memberikan nilai tambah dalam layanan pembiayaan perumahan, tidak hanya dengan produk-produk terbaik, tapi juga dengan pelayanan yang konsisten, terpercaya, menyeluruh, dan penuh perhatian kepada kebutuhan para nasabah. Nasabah Bank BTN dapat menyuarakan pendapat mereka mengenai pelayanan Bank melalui Kantor Cabang, Divisi Kantor Pusat, *Contact Center*, serta media cetak dan elektronik.

BTN continues to support the API programs to add values in housing finance services, not only by delivering best products, but also by providing consistent, reliable, comprehensive, and attentive services that can meet the customers' needs. Bank BTN's customers can voice their opinions on the Bank's Services through Branch Office, Head Office Division, Contact Center, as well as online and offline medias.

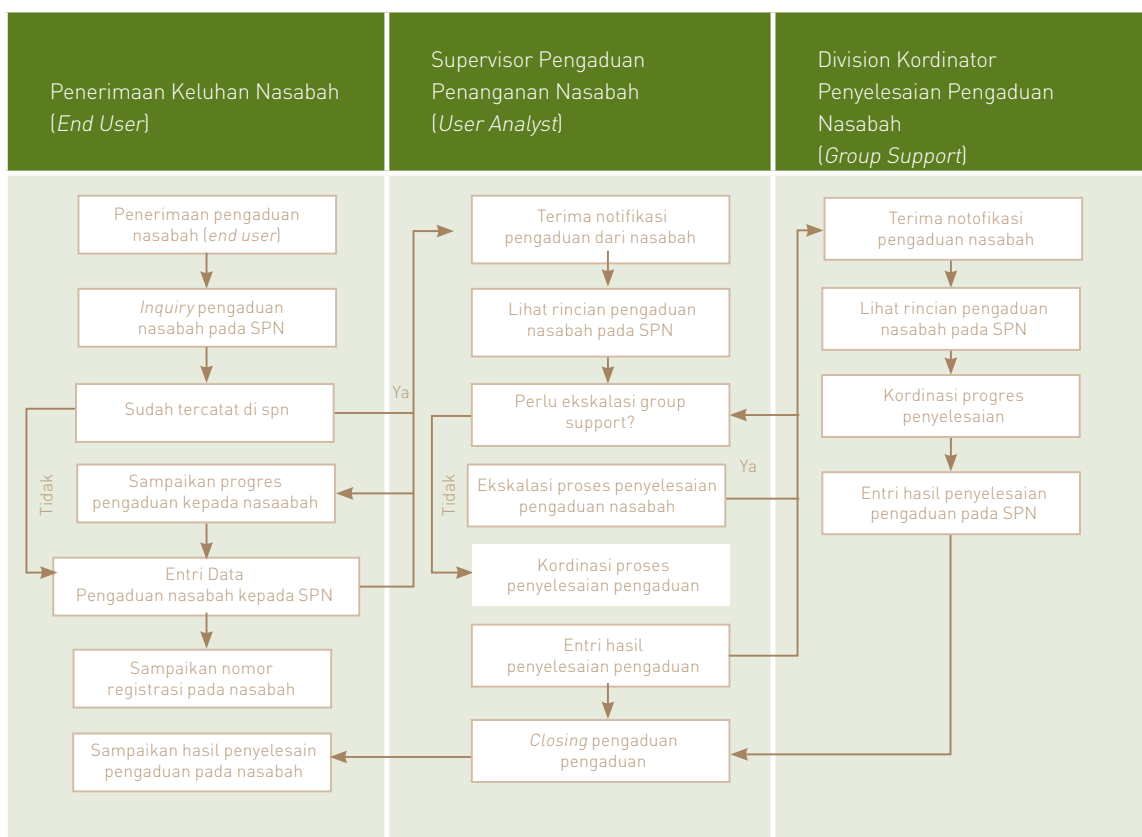
Pada tahun 2011, Bank BTN telah mengupayakan berbagai kebijakan sebagaimana yang dicanangkan oleh BI. Di antara kebijakan-kebijakan tersebut adalah:

In 2011, Bank BTN has implemented several policies to adjust with BI's regulations. Among the policies are:

- Mengembangkan Sistem Pengaduan Nasabah (SPN) yang dapat memantau penyelesaian pengaduan secara menyeluruh. SPN merupakan sistem berbasis web yang dapat memudahkan pemantauan terhadap status penyelesaian pengaduan sekaligus memberikan kepastian bagi para nasabah tentang jangka waktu yang dibutuhkan Bank untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. Dengan menggunakan sistem yang *online* dan terpadu, para nasabah juga dapat menyampaikan pengaduan dan mengecek status pengaduan di Kantor Cabang mana saja di Indonesia.
- Developing customer complaint system (SPN) to monitor complaint resolutions comprehensively. SPN is a web-based system, which could facilitate the monitoring of the status of complaint resolutions and give assurance to the customers regarding the term of resolution. By using the online and integrated system, customers also could submit their complaints and check the status of the complaints at any Branch Office in Indonesia.

Dengan SPN yang *online* dan berbasis web serta terpadu, mekanisme penanganan keluhan pun lebih terstruktur dan dapat dimonitor dengan baik. Mekanisme penanganan keluhan nasabah dapat dilihat melalui bagan berikut ini.

With the online-based and integrated system, the mechanism of customer complaint handling is now more organized and well-monitored. The framework of customer complaint handling is illustrated in the following scheme.



- Membuat dan melaksanakan sistem dan prosedur untuk memastikan bahwa Bank telah mentransparansikan informasi produk Bank sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, seperti:
 - Menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank.
 - Informasi tersebut disampaikan kepada Nasabah secara tertulis dan atau lisan.
 - Dalam memberikan informasi, Bank tidak memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*).
- Creating and implementing systems and procedures to ensure that the Bank has given transparency of product information in accordance with Bank Indonesia's regulations on the Transparency of Banking Product Information and The Use of Customers' Personal Data, such as:
 - Providing complete and clear written information in Indonesian regarding the characteristics of the Bank's product.
 - The information is delivered to the customers, be it in a form of verbal information or written information.
 - In providing information, Bank will not give misleading information or perform any misconduct.

Informasi mengenai karakteristik Produk Bank dimaksud meliputi:

- Nama produk
 - Jenis produk
 - Manfaat dan risiko yang melekat pada produk
 - Persyaratan dan tata cara penggunaan Produk Bank
 - Biaya-biaya yang melekat pada produk
 - Perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan
 - Jangka waktu berlakunya produk
 - Penerbit (*issuer/originator*) produk Bank
- Terkait dengan produk Bank dan penghimpunan dana, Bank memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap produk.
 - Bank memberitahukan kepada Nasabah setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik produk Bank.
 - Bank mencantumkan informasi mengenai karakteristik produk bank yang letak dan atau bentuknya terlihat dan atau terbaca secara jelas dan atau mudah dimengerti.
 - Bank menyediakan layanan informasi karakteristik produk bank yang dapat diperoleh secara mudah oleh masyarakat.
 - Informasi mengenai produk Bank telah dipublikasikan melalui homepage Bank yang dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat luas.

Penggunaan data pribadi nasabah dikelola sesuai dengan ketentuan, yaitu:

- Bank meminta persetujuan tertulis dari Nasabah bahwa Bank tidak akan memberikan dan/atau menyebarluaskan Data Pribadi Nasabah kepada pihak Lain untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.
- Dalam permintaan persetujuan Bank terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebaran Data Pribadi Nasabah kepada pihak Lain.
- Permintaan persetujuan dapat dilakukan oleh Bank sebelum atau setelah Nasabah melakukan transaksi yang berkaitan dengan Produk Bank.

Information on the characteristics of the product covers:

- Name of the product
 - Types of the product
 - The benefits of the product and risks regarding the product
 - Requirements and procedures of using the product
 - Costs of the product
 - Calculation of interest or profit share and profit margin
 - Term of the product
 - Product's issuer/originator
- Regarding banking product and fund collection, the Bank has given information on assurance program for the product.
 - The Bank informs the customers for each change, addition, and omission on the characteristics of the banking product.
 - The Bank provides information on the characteristics of the banking product in a visible position and form so that the customers could read and understand it.
 - The Bank provides information on the banking product that is easily accessed by the public.
 - Information on banking product will be published in the Bank's homepage so that the public could access it easily.

Confidentiality of customers' data is managed according to the provision, which covers the following:

- The Bank requests for written agreement from the customers that the Bank will not give and/or disseminate information on Customers' Personal Data to other parties for commercial purpose, unless determined otherwise by the applicable laws.
- In the request for approval, the Bank initiates the explanation on its goals and the consequences from the dissemination of Customers' Personal Data to other parties.
- Request for approval can be done by the Bank before or after the customer did a transaction related to the Bank's Products.

- Persetujuan Nasabah terhadap permintaan tersebut dilakukan dengan penandatanganan oleh Nasabah pada formulir khusus yang dibuat untuk keperluan tersebut.
- Bila Bank menggunakan data pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang yang diperoleh dari Pihak Lain untuk tujuan komersial, Bank wajib memiliki jaminan tertulis dari Pihak Lain yang berisi persetujuan tertulis dari seseorang dan atau sekelompok orang tersebut untuk menyebarluaskan data pribadinya.
- Membuat dan melaksanakan sistem dan prosedur untuk memastikan bahwa Bank mentransparansikan tata cara pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa kepada nasabah sesuai ketentuan Bank Indonesia tentang Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan, diantaranya melalui:
 - » Unit Layanan Pengaduan Nasabah, baik di kantor cabang maupun di Kantor Pusat (di Divisi Kebijakan dan Pengembangan Bisnis) untuk menangani pengaduan nasabah.
 - » Bank memiliki kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan ketentuan.
 - » Bank telah mentransparansikan tata cara pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa kepada nasabah yang disampaikan baik melalui lisan, surat langsung (via pos), melalui surat via Kantor Cabang, melalui telepon, melalui internet, dan melalui media massa.
- The customer approves the request by signing a special form for that occasion.
- When it is required for the Bank to use someone's or some people's personal data from other parties, the Bank should have written guarantee from the other Party consisting written agreement from that someone and/or group of people to disseminate his/their personal data.
- Creating and implementing systems and procedures to ensure that the Bank will give transparent procedures on customer complaints and resolution of disputes in accordance with Bank Indonesia's regulation on Customer Complaint and Banking Mediation, through the following:
 - » Customer Complaint Service Units, in branch offices and Head Office (under Policy and Business Development) to handle customer complaints.
 - » Bank has policies and procedures for customer complaint resolutions according to rules and regulations.
 - » Bank has given transparency on the procedures of customer complaints and has resolved disputes, either by verbal communication, posted letters, letters via Branch Office, on-the-phone communication, communication via internet, and through mass media.

Selama tahun 2011, Bank BTN telah menyelesaikan 7.869 pengaduan dan ada 552 pengaduan yang masih belum terselesaikan. Pengaduan yang masih dalam penyelesaian umumnya terdiri dari pengaduan yang terkait dengan:

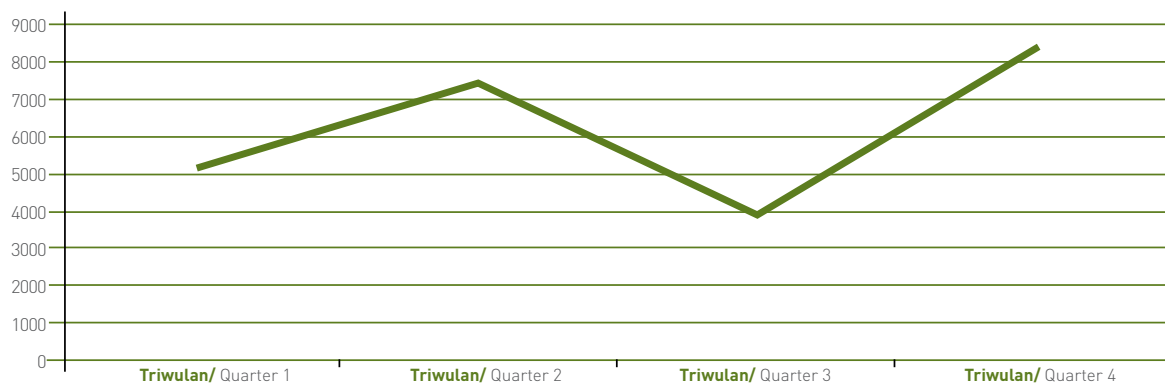
1. Sertifikat
2. Transaksi ATM antar Bank
3. Proses kredit

During 2011, Bank BTN has resolved 7,869 complaints and has 552 outstanding complaints. The complaints, which were still in progress generally cover:

1. Certification
2. ATM Transaction between Banks
3. Loan process

Berikut adalah grafik perbandingan total jumlah keluhan per triwulan pada tahun 2011.

The following is the graph showing total complaints per quarter in 2011.



Triwulan Quarter 1	Triwulan Quarter 2	Triwulan Quarter 3	Triwulan Quarter 4
5113	7386	3896	8421

Selain dari hal di atas, Bank BTN juga selalu mengedepankan kualitas layanan baik dalam bentuk kualitas produk yang ditawarkan, fasilitas-fasilitas yang disediakan bagi kepuasan nasabah, bahkan hingga kelayakan fisik pusat-pusat pelayanan kami.

Aside from that, Bank BTN has always prioritized service excellence, be it in product quality, facilities provided for customer satisfaction, and even the proper physical design of our service centers.

Berikut ini adalah program-program yang dilakukan oleh Bank BTN untuk meningkatkan kualitas layanan pada tahun 2011:

The following are Bank BTN's programs to enhance service quality in 2011:

- Pembukaan kantor cabang pembantu dan kantor kas baru dan penambahan jaringan ATM di seluruh Indonesia.
- Peluncuran Tabungan BTN Taspen untuk para pensiunan.
- Peningkatan fitur produk dengan promosi yang menguntungkan bagi nasabah.
- Pelatihan peningkatan pelayanan untuk jajaran *frontliner* (Teller dan Customer Service) di kantor cabang secara berkelanjutan.
- Peningkatan kualitas sistem Teknologi Informasi.
- Penerapan standar fisik bangunan serta kualitas layanan karyawan Bank.
- Opening new sub-branch offices and cash offices, as well as adding ATM networks nationwide.
- Launching BTN's Taspen Savings for pensioners.
- Improving product features by providing favorable promotion for customers.
- Continuous training on quality enhancement for the frontliners (Teller and Customer Service) at branch offices.
- Quality enhancement for Technology Information system.
- Implementing the physical standards of buildings as well as the service quality of the Bank's employees.

Dampak Finansial untuk Pelayanan Nasabah

Total dana yang dikeluarkan untuk peningkatan pelayanan dalam menanggapi kebutuhan nasabah diilustrasikan melalui tabel berikut:

No	Pelaksanaan Kegiatan Activities	Biaya Kegiatan (Jutaan Rupiah) Total Cost (Rp million)
1	Pengembangan SPN SPN Development	989
2	Pembukaan kantor cabang pembantu dan kantor kas baru dan penambahan jaringan ATM di seluruh Indonesia. Opening of new subbranches and cash outlets and additional ATM networks across the country	239.668
3	Pelatihan peningkatan pelayanan untuk jajaran <i>frontliner</i> (Teller dan Customer Service) di kantor cabang secara berkelanjutan. Continuous training on service enhancement for frontline staff (Teller and Customer Service) at branches	6.447
4	Peningkatan kualitas sistem Teknologi Informasi. Quality enhancement of IT system	97.969

Allocation for Service Enhancement

The total fund spent for service enhancement in responding the customer needs is illustrated in the following table:

Hal-Hal Lain untuk Para Nasabah Kami

Sebagai bentuk apresiasi Bank BTN terhadap kesetiaan para nasabah, pada tahun 2011 Bank BTN telah mengadakan sejumlah undian yang menawarkan hadiah-hadiah yang menarik. Salah satunya adalah program undian berhadiah lima rumah masing-masing seharga Rp1 miliar yang dilaksanakan pada tanggal 18 Februari 2011 di Balai Sarbini, Jakarta. Sebelumnya, undian reguler diadakan di BTN Property Expo 2011 di JCC Senayan, Jakarta pada tanggal 12 Februari 2011. Total hadiah yang diberikan untuk kedua acara ini adalah sebesar Rp15 miliar.

Kemudian, pada tanggal 25 Maret 2011 di Menara Bank BTN, Jakarta, kami meluncurkan program "Banjir Emas Sepanjang Tahun di Kantor Pos." Program ini terdiri atas undian berhadiah bulanan dan grand prize yang diadakan sekali setahun. Nasabah yang mengikuti program ini juga berkesempatan untuk mendapatkan hadiah 10 unit emas @10 gram tiap minggunya. Acara ini selanjutnya juga diadakan di Denpasar pada tanggal 2 Oktober 2011.

More for Our Customers

As a form of appreciation towards our loyal customers, in 2011, Bank BTN held several lotteries and grand prizes with interesting rewards. One of them is the grand prize of five houses, each amounting Rp1 billion, which was held on 18 February 2011 at Sarbini Hall, Jakarta. Previously, the regular lottery had been held at BTN Property Expo 2011 at JCC Senayan, on 12 February 2011. The total reward given in these two events was Rp15 billion.

Furthermore, on 25 March 2011, at Bank BTN Tower, Jakarta, we launched the "Gold Float The Whole Year at the Post Office" program, which covers monthly lotteries and annual grand prize. The participants of this program also has a chance of winning 10 unit of golds @10 grams every week. This event was later held in Denpasar on October 2, 2011.

Memberdayakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

EMPOWERING MICRO, SMALL, AND MEDIUM ENTERPRISES



Program Kemitraan BTN



Mengubah Hal Kecil Menjadi Besar

FROM LITTLE THINGS, BIG THINGS GROW

Sebagai pemain terdepan dalam pembiayaan perumahan di Indonesia, Bank BTN menjalankan tugasnya untuk memberikan solusi finansial total bagi semua nasabah dari seluruh lapisan masyarakat. Dalam rangka menyediakan pelayanan menyeluruh kepada masyarakat, Bank BTN berkomitmen membantu tumbuh kembang sektor usaha mikro, kecil, dan menengah yang berperan penting bagi kegiatan bisnis dan ekonomi di Indonesia.

Produk penyaluran kredit untuk sektor mikro, kecil, dan menengah yang ada di Bank BTN meliputi Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (KUMKM), serta pinjaman program Kemitraan. Dalam penyaluran kredit ini, Bank BTN mengkategorikan nasabah usaha mikro sebagai usaha yang memiliki aset maksimal Rp50 juta dan penjualan maksimal Rp300 juta per tahun. Untuk segmen ini, Bank BTN menyalurkan KUR Mikro BTN maksimal Rp20 juta dan Kredit UMKM BTN maksimal Rp50 juta.

Adapun nasabah Usaha Kecil adalah usaha yang memiliki aset maksimal Rp500 juta atau penjualan maksimal Rp2,5 miliar per tahun. Bagi para nasabah Usaha Kecil, Bank BTN menyalurkan kredit maksimal Rp500 juta dan kredit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) BTN maksimal Rp500 juta. Sementara itu, Usaha Menengah adalah usaha yang memiliki aset maksimal Rp10 miliar atau penjualan maksimal Rp50 miliar per tahun. Bank BTN menyalurkan kredit maksimal Rp5 miliar untuk jenis Usaha Mikro Kecil dan Menengah BTN.

KUR BTN yang disalurkan kepada usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi melalui lembaga *linkage* dengan pola *executing* dengan pinjaman maksimum sebesar Rp2 miliar per peminjam. Bank BTN menyalurkan KUR untuk modal kerja dengan batas tenor maksimal tiga tahun. KUR ini dapat diperpanjang sampai enam tahun. Sementara itu, KUR untuk investasi memiliki jangka waktu maksimal lima tahun dan dapat diperpanjang maksimal sepuluh tahun.

As a leader in housing finance in Indonesia, Bank BTN carries out its duties to provide total financial solutions to all customers from all walks of life. In order to provide comprehensive services to the community, Bank BTN is committed to supporting the growth and development of micro, small and medium enterprises, which are crucial for business and economic activities in Indonesia.

Products for micro, small, and medium enterprises at Bank BTN include Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (KUMKM), and a partnership program. Bank BTN categorizes customers with a maximum of Rp50 million assets and the maximum sales of Rp300 million per year as a micro business customers. For this segment, Bank BTN provides Micro KUR for a maximum of Rp20 million and the UMKM for the Rp50 million at the maximum.

The Small Enterprises customers are customers with a maximum of Rp500 million assets or a maximum of Rp2.5 billion sales per year. For Small Enterprises, Bank BTN disburses a maximum of Rp500 million loans and a maximum of Rp500 million for Micro, Small and Medium Enterprises ('UMKM'). Meanwhile, Medium Enterprises are those with a maximum of Rp10 billion of assets or a maximum of Rp50 billion of sales per year. Bank BTN disburses a maximum of Rp5 billion for UMKM.

KUR BTN was channeled to micro, small, and medium enterprises, as well as cooperatives, via linkage institutions with executing pattern with a maximum loan of Rp2 billion per borrower. Bank BTN channels KUR for working capital with three-year tenor. The tenor can be extended to six years. Meanwhile, KUR for investment has a maximum of 5-year tenor, which can be extended up to 10 years.

Sebagai jaminan, pinjaman ini mengagunkan proyek atau usaha yang dibiayai sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. Bank BTN memberlakukan jaminan tambahan tingkat suku bunga efektif per tahun untuk KUR BTN, dengan rincian maksimum 22% per tahun untuk kredit sampai dengan Rp20 juta dan 14% per tahun untuk kredit di atas Rp500 juta.

Bank BTN telah menyalurkan KUR dari tahun 2008 s.d. 31 Desember 2011 sebesar Rp1,907 miliar kepada 11.029 debitur, dengan rata-rata kredit per debitur sebesar Rp173 juta.

Sementara itu, pada tahun 2011, penyaluran kredit UMKM meningkat 66% menjadi Rp14,99 miliar dari Rp9,034 miliar tahun 2010.

Collateral for KUR BTN was for projects and business, which were financed in accordance with Bank Indonesia's regulations. Bank BTN requires additional collaterals of effective interest rate per year for KUR, with a maximum of 22% per year for loans above Rp20 million and 14% per year for loans above Rp500 million.

Bank BTN has channeled a total KUR of Rp1.907 billion to 11,029 debtors, with average loans per debtor of Rp173 million.

In addition, in 2011, UMKM loan distribution increased 66% to Rp14.99 billion from Rp9.034 in 2010.

Penyaluran KUR

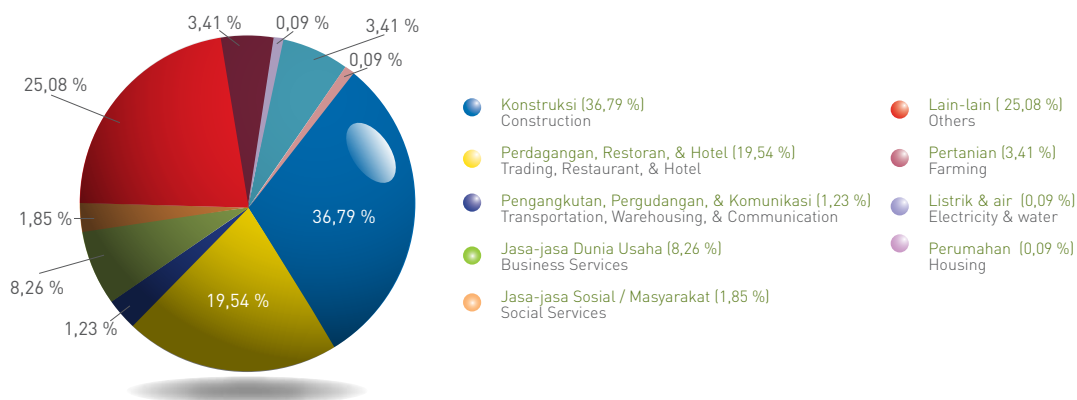
Penyaluran KUR Bank BTN sejak tahun 2008 hingga Desember 2011 tersebar di beberapa sektor ekonomi. Distribusi KUR terbesar selama 4 tahun terakhir terdapat pada pada sektor Konstruksi (36,79%) dan sektor Perdagangan, Restoran, dan Hotel (19,54%). Sementara itu, khusus untuk tahun 2011, distribusi per sektor ekonomi terbesar adalah sektor Perdagangan, Restoran & Hotel (42,80%), Konstruksi (31,25 %), serta sektor Jasa-Jasa Dunia Usaha (10,53%).

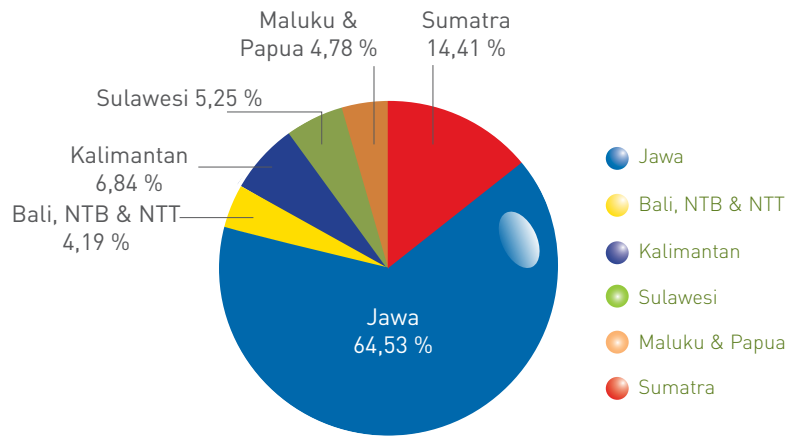
Sementara itu, distribusi terbesar KUR Bank BTN per wilayah adalah Jawa (64,53%), Sumatera (14,41 %), dan Kalimantan (6,84%).

KUR Distribution

The distribution of Bank BTN's KUR since 2008 until December 2011 was spread across several economic sectors. The sectors with the largest distribution in the last 4 years were Construction (36.79%) and Trading, Restaurant, and Hotels (19.54%). Meanwhile, the largest distribution in 2011 was Trading, Restaurant, and Hotels (42.80%), Construction (31.25%), and Business Services (10.53%).

Meanwhile, the largest distributions of Bank BTN's KUR per region were Java (64.53%), Sumatra (14.41%), and Kalimantan (6.84%).





Kendala yang dihadapi dalam penyaluran KUR Bank BTN selama tahun 2011 adalah masih terbatasnya jaringan kantor Bank BTN yang menyalurkan KUR dan kurangnya tenaga ahli KUR, sementara usaha UMKM tersebar di banyak wilayah di Indonesia. Selain itu, penyaluran KUR melalui *linkage* ke lembaga-lembaga tertentu masih belum terealisasi dengan maksimal. Jumlah klaim yang masih dalam proses atau tertunda pun masih relatif besar dan cukup berpengaruh terhadap tingkat NPL.

Untuk mengatasi masalah ini, kami memperluas jaringan dengan menambah *outlet* yang dilengkapi *SML Account Officer* yang khusus menangani KUR dan meningkatkan KUR *linkage* dengan pola *executing* dengan menjalin kerjasama yang lebih erat dengan lembaga keuangan non-bank. Selain itu, kami juga memperluas *marketing channel* kami dengan merangkul beberapa lembaga pemerintah dan lembaga swasta.

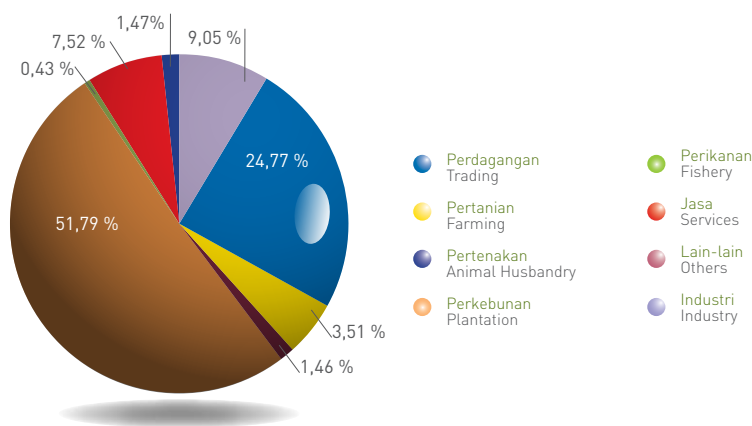
Some challenges in distributing KUR in 2011 were the limited number of office networks that provide KUR program and the lack of expertise, while the SME businesses are spread across many regions in Indonesia. In addition, the distribution of KUR via linkage to certain institutions still has not been fully implemented. The number of claims that are still in process or pending is still relatively high, which gives a considerable influence for the level of NPL.

To resolve these problems, we are expanding our network by adding new SML Account Officers who specialize in the outlets and improve the KUR via linkage with executing pattern by enhancing the relationships with non-bank financial institutions. In addition, we also expand our marketing channels by cooperating with several government agencies and private organizations.

Penyaluran Program Kemitraan

Penyaluran Program Kemitraan Bank BTN tersebar di beberapa sektor ekonomi. Distribusi terbesar hingga Desember 2011 terdapat pada pada sektor Perkebunan (51,79%) dan Perdagangan (24,77 %).

Berikut ini adalah grafik dan tabel penyaluran program kemitraan Bank BTN per sektor ekonomi selama periode 2008-2011:



Partnership Program Distribution

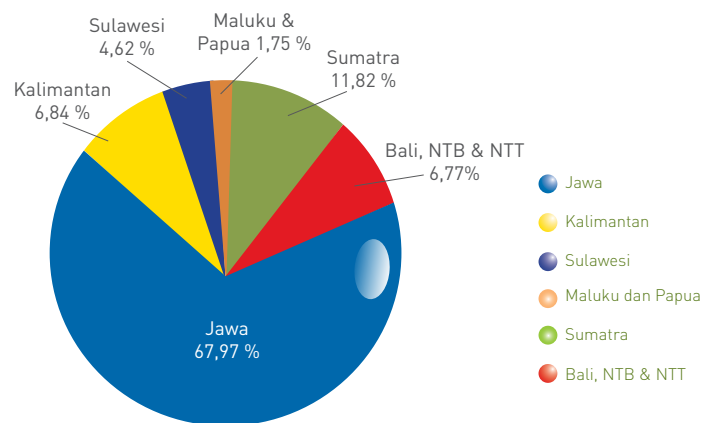
The distribution of Bank BTN's partnership program was spread across several economic sectors. The sectors with the largest distribution in until December 2011 were Plantation (51.79%) and Trading (24.77%).

The following graphic and table show the distribution of Bank BTN's partnership program per economic sector during 2008-2011:

No	Sektor Ekonomi Economic Sector	Real s/d Des 2011 (dalam Rupiah) Real s/d Dec 2011 (in Rupiah)	Persentase Percentage
1	Industri Industry	2.620.800.000	9,05%
2	Perdagangan Trading	7.174.775.000	24,77%
3	Pertanian Farming	1.018.000.000	3,51%
4	Peternakan Animal Husbandry	425.000.000	1,47%
5	Perkebunan Plantation	15.000.000.000	51,79%
6	Perikanan Fishery	125.000.000	0,43%
7	Jasa Services	2.178.750.000	7,52%
8	Lainnya Others	423.500.000	1,46%
Total		28.965.825.000	100,00%

Sementara itu, distribusi terbesar program kemitraan Bank BTN per wilayah adalah Jawa (69,97 %), Sumatera (11,82 %), dan Kalimantan (7,08 %).

Berikut ini adalah grafik yang menunjukkan penyaluran program kemitraan Bank BTN per wilayah.



Meanwhile, the largest distributions of Bank BTN's partnership program per region were Java (69.97%), Sumatra (11.82%), and Kalimantan (7.08 %).

The following graphic shows the distribution of Bank BTN's partnership program per region.

Rekan Kami dalam Berkembang Bersama

Upaya kami dalam memberikan pinjaman untuk usaha mikro, kecil, dan menengah juga disambut oleh keberhasilan pertumbuhan dalam bisnis UMKM, khususnya pertumbuhan UMKM yang dibiayai oleh Bank BTN. Pertumbuhan UMKM Indonesia akan memberikan pengaruh positif bagi perekonomian Indonesia secara keseluruhan.

Sebagai apresiasi atas kerjasama mereka dengan Bank BTN dalam mengembangkan perekonomian nasional, kami akan menampilkan profil dari mitra UMKM kami, sebagai berikut.

Our Partners of Development

Our efforts in providing loans for micro, small, and medium enterprises was rewarded with the success of the growth in the MSME business, particularly the growth of micro, small, and medium enterprises financed by Bank BTN. The growth of Indonesian MSMEs will give a positive influence for the economy of Indonesia in general.

As an appreciation for their cooperation with Bank BTN in developing the national economy, we will present you profiles of our UMKM partners, as follows.

Koperasi Winaya Raharja, Tasikmalaya Winaya Raharja Cooperatives, Tasikmalaya



Keberadaan Koperasi Winaya Raharja (Kowinra) berawal dari rasa kepedulian kepada guru-guru honorer dengan berpenghasilan pas-pasan. Koperasi ini tidak hanya dibuat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari para guru tersebut, tapi juga untuk mempertahankan motivasi mengajar para guru tersebut,

Setelah sebelumnya Bank BTN pernah memberikan bantuan KPR pada para guru PNS, kini kami pun ingin mengatasi permasalahan finansial yang dihadapi para guru dengan memberikan bantuan kepada koperasi simpan pinjam. Dengan beranggotakan 13 orang guru, Kowinra dibentuk di Tasikmalaya pada tahun 1993 dan didaftarkan ke Departemen Koperasi.

Karena koperasi ini memberikan manfaat yang sangat banyak dan dapat meringankan beban para anggotanya, maka peminat koperasi pun bertambah banyak. Saat ini, sejumlah 115 orang telah tercatat sebagai anggota Kowinra. Hingga saat ini, usaha yang ditawarkan oleh Kowinra adalah warung kelontongan, jasa simpan pinjam, dan mesin fotokopi.

Koperasi ini menyediakan kebutuhan pokok para anggotanya tanpa harus mengeluarkan dana secara langsung. Para anggota dapat membayar saat pembayaran gaji atau mungkin membayar sebagian terlebih dahulu. Tingkat suku bunga yang ditawarkan pun relatif rendah.

The existence of Cooperative Winaya Raharja (Kowinra) originated from a sense of concern for non-permanent teachers with mediocre incomes. This cooperative was not made to only meet the daily needs of the teachers, but also to maintain the motivation of the teachers to teach.

With Bank BTN previously providing loan assistance to civil servant teachers, we now want to address the financial problems faced by teachers by providing assistance to the credit unions. With 13 teachers as members, Kowinra was formed in Tasikmalaya in 1993 and registered with the Department of Cooperatives.

Because this cooperative is providing an array of benefits and easing the burden of its members, the interest in this cooperative is consequently greatly increased. Currently, 115 people have registered as members of Kowinra. Until now, businesses offered by Kowinra are grocery shops, savings and loan services, and copy machines.

This cooperative provides the basic needs of its members without having to spend the funds directly. The members can pay when they receive their salary payments or it may be paid partially in advance. The interest rate offered is relatively low.

Setia Hadi Purnomo, Pembudidaya Jamur Merang Warm Mushroom Farmer



Bergelar Sarjana Sosial dari Universitas Nasional Jakarta, Setia Hadi Purnomo (38), sebelumnya tidak tahu bagaimana membudidayakan jamur. Pada tahun 2007, ia terinspirasi untuk memulai usaha budidaya jamur berkat saran ibunya. Menurut sang bunda, permintaan jamur cukup tinggi di pasar. "Tapi saya tidak yakin jenis jamur apa yang harus saya tanam," ujarnya. Kemudian ia memutuskan untuk memulai budidaya jamur merang di Kebayoran Lama.

Hadi selalu memperhatikan proses budidaya untuk menjaga kualitas produknya. Belajar tentang proses budidaya tanpa pendidikan formal, ia menanam jamur layaknya seorang pakar dengan berfokus pada suhu yang tepat, ukuran dan warna jamur, serta jangka waktu yang sesuai. Mengenai kualitas kesehatan produksi jamur, ia memastikan bahwa proses budidaya yang ia lakukan adalah organik, dan bukan dari rekayasa genetika.

Berkat kerja kerasnya, usaha budidaya jamurnya tumbuh dengan pesat. Oleh karena itu, Hadi harus memperluas usahanya dengan memindahkan lokasi budidayanya ke Depok. Ekspansi bisnis ini memakan biaya sebesar Rp8-Rp16 juta, yang bukan angka kecil. Oleh sebab itu, Hadi memutuskan untuk bermitra dengan Bank BTN untuk mendukung pengembangan usaha budidaya jamurnya.

Bank BTN memberikan pinjaman untuk Hadi melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR). KUR dana Rp95 juta secara resmi diberikan oleh direksi Bank BTN untuk Hadi di Hari Koperasi Nasional ke-64, di Istora Senayan, Jakarta pada Juli 2011. Hadi berharap bahwa kerjasama ini akan membantunya untuk lebih memperluas bisnisnya.

Gaining a Bachelor of Social Science from Universitas Nasional Jakarta, Setia Hadi Purnomo (38), previously had no idea of how to cultivate mushrooms. In 2007, he was inspired in starting the mushroom cultivation business, thanks to his mother's advice. According to her, the demand for mushroom was quite high in the market. "But I wasn't quite sure what kind of mushroom that I should grow," he said. Later on, he decided that he would start his own warm mushroom cultivation in Kebayoran Lama.

Hadi has always paid attention to details of the process to maintain the quality of his product. Learning about the cultivation process by himself, he grew his mushrooms like an expert by focusing on the proper temperature, size and color of the mushroom, as well as the appropriate timing for the cultivation. Concerning on the health quality of his mushroom production, he makes sure that the cultivation process was organic, and not from genetic engineering.

Due to his hard work, the mushroom business grew rapidly. Hence, Hadi needed to expand his business by moving his cultivation area to Depok. This business expansion costs Rp8-Rp16 million, which is not a small number. Thus, Hadi decided to partner with Bank BTN to support the development of his mushroom growing business.

Bank BTN provided a loan for Hadi via Kredit Usaha Rakyat (KUR). KUR fund of Rp95 million was officially given by Bank BTN's directors to Hadi at the 64th National Cooperative Day, at Istora Senayan, Jakarta in July 2011. Hadi hopes that this partnership will help him in further expanding his business.

Sebagai pemasok utama jamur merang di Jabodetabek, Hadi memiliki tugas untuk menjaga volume pasokan jamur. Dia mengatakan bahwa biasanya, ia menghasilkan 10-15 kg jamur merang per hari, dan akan menjualnya seharga Rp18.000-Rp20.000 per kilogram.

Selain itu, Hadi juga mengadakan pelatihan tentang penanaman dan budidaya jamur bagi mereka yang tertarik mengikuti jejaknya. Dia bahkan memiliki pusat budidaya jamur sendiri, dan sering diundang untuk memberikan pelatihan di luar Jakarta.

As the main warm mushroom suppliers in Jabodetabek, Hadi had a task in maintaining the volume of the mushroom supply. He said that normally, he could produce 10-15 kg warm mushrooms per day, and will sell them for Rp18,000-Rp20,000 per kilogram.

In addition, Hadi also holds trainings on mushroom growing and mushroom cultivation for those who are interested in following his footsteps. He even has his own center of mushroom cultivation, and is often invited to give trainings outside Jakarta.

Ratna Irawati, Pengusaha Rotan **Rattan Entrepreneur**



Keterampilan dan kemampuan paling utama untuk menjadi sukses adalah kemampuan dalam mengatur waktu. Hal itu yang diyakini dan dimiliki Ratna Irawati yang disapa Ira. Selain menjalankan perannya sebagai ibu rumah tangga, ia juga menjalani profesinya sebagai perawat dan pemilik sebuah usaha kerajinan rotan. Wanita kelahiran Jakarta tahun 1971 ini menghabiskan masa sekolahnya di beberapa daerah karena mengikuti tugas orang tua sebagai karyawan BUMN. Hingga saatnya untuk kuliah pada tahun 1990 ia memutuskan kembali ke Jakarta untuk menimba ilmu keperawatan.

Rasa keingintahuan beberapa profesi membawa Ira ke beberapa bidang pekerjaan. Dari pengalaman tersebut itulah kemampuannya dalam bersosialisasi dan berinteraksi kelak dijadikan modal dalam menjalankan usaha rotannya saat ini. Pada awal tahun 2007, setelah mengamati berbagai perkembangan usaha kerajinan di Indonesia menumbuhkan jiwa kreativitas ibu dua orang anak ini untuk terjun ke dunia wirausaha. Kerajinan

The most important skill and ability to succeed is the ability to manage time. This is believed and held by Irawati Ratna, called Ira. In addition to her role as a housewife, she is also by profession a nurse and owner of a rattan business. Born in Jakarta in 1971, she spent her school years in several areas because she had to follow her parents' duties as state-owned employees. Until it is time for university in 1990, she decided to return to Jakarta to study nursing.

Some professional curiosities brought Ira to several fields of work. From these experiences, her ability to socialize and interact later became her capital in running her current rattan business. In early 2007, observing the developments in Indonesian handicraft business grew the creativity spirit of this mother of two to plunge into the world of entrepreneurship. Rattan was selected by Ira with reason that there are not many current businesses in this field compared to

rotan dipilih Ira dengan alasan pelaku usaha ini belum banyak dibandingkan dengan usaha pakaian dan batik. Sehingga peluang bisnisnya masih terbuka lebar.

Dengan tekad dan keyakinan untuk mengembangkan kemampuan diri, Ira mempekerjakan beberapa pengrajin rotan di Cirebon untuk membuat aneka kerajinan yang diminati oleh pasar saat ini.

Walaupun para pengrajin tersebut tetap berada di Cirebon tidak menjadi kendala bagi Ira dalam berkordinasi dengan mereka untuk berkreasi. Masih teringat dalam benak Ira, pembeli pertama hasil kerajinannya adalah teman sekolahnya yang membeli 4 buah keranjang rotan ukuran besar untuk usaha butiknya. Kemudian 4 buah kursi makan oleh teman lainnya. Dari situlah semangat untuk dapat terus menjalankan usaha rotannya semakin terpacu. Pada tahun yang sama, ESTU RATTAN berjalan dengan keyakinan dapat berkembang menghasilkan aneka kerajinan kreatif yang banyak diminati masyarakat.

Awal usaha ini berjalan juga karena keinginan mengangkat kembali kerajinan berbahan baku rotan serta mengembangkan kerajinan rotan untuk kembali diminati masyarakat yang pada saat itu lebih tertarik pada kerajinan berbahan baku plastik atau logam. Dengan mengikuti perkembangan dan permintaan pasar yang semakin banyak, Ira membutuhkan dukungan dan tambahan modal untuk pengembangan usaha.

Pada tahun 2009 Bank BTN memberikan pinjaman dana dan sekaligus menjadikan ESTU RATTAN sebagai Mitra Binaan yang selalu disertakan dalam pameran-pameran kerajinan skala besar di Jakarta. Melalui pameran-pameran tersebut penjualan ESTU RATTAN semakin meningkat. Kemudian pada tahun 2011 kembali Bank BTN memberikan pinjaman dana agar ESTU RATTAN lebih dapat meningkatkan hasil produksi dan penjualan kerajinan rotan kepada masyarakat. Berkat dukungan dari Bank BTN, Ira bersyukur ESTU RATTAN tetap menjadi usaha mandiri yang tetap bertahan dan terus berjalan di tengah persaingan perekonomian yang semakin ketat.

the clothing and batik business. So that the business opportunity is still wide open.

With determination and confidence to develop the self-ability, Ira hired several rattan craftsmen in Cirebon to make various handicrafts of interest by the market today.

Although the craftsmen remain in Cirebon, this is not an obstacle for Ira in coordinating with them to be creative. Ira still remembers her first buyer of the handicraft, who was a school friend who bought 4 pieces of large wicker baskets for their store business; then 4 dining chairs by other friends. From there, the spirit to continue her rattan business increased. In the same year, ESTU RATTAN operated with the confidence that they can grow to produce various creative crafts attracted by many people.

This initial effort went well because of the desire to revive rattan handicrafts and to expand rattan handicrafts to get the public's interest who then were more interested in crafts made from plastic or metal. By following the developments and the growing market demand, Ira required additional support and capital to expand the business.

In 2009, Bank BTN provided loans and also made ESTU RATTAN as Patronage Partners who is always participated in large-scale craft exhibitions in Jakarta. Through these exhibitions, ESTU RATTAN sales further increased. Then in 2011, Bank BTN again provided loans so ESTU RATTAN can increase the production and sales of rattan crafts to the public. Thanks to the support of Bank BTN, Ira is grateful that ESTU RATTAN can remain as an independent business that is still standing and continues to run amidst the increasingly fierce economic competition.

Pengembangan Human Capital

HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT



Bagi Bank BTN, tenaga kerja adalah salah satu kunci utama kesuksesan usaha Bank. Kami meyakini bahwa apa yang kami capai sekarang tidak akan pernah kami dapatkan tanpa kerjasama dan usaha keras dari para karyawan kami. Oleh karena itu, kami senantiasa berusaha mengembangkan kemampuan para karyawan serta memberikan apresiasi yang adil sesuai dengan kinerja mereka selama ini. Kami berkeinginan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki setiap karyawan secara optimal sehingga mereka dapat secara aktif berkontribusi bagi keberlanjutan Bank. Kami juga berusaha agar Bank BTN dapat menjadi tempat kerja terbaik bagi para karyawannya.

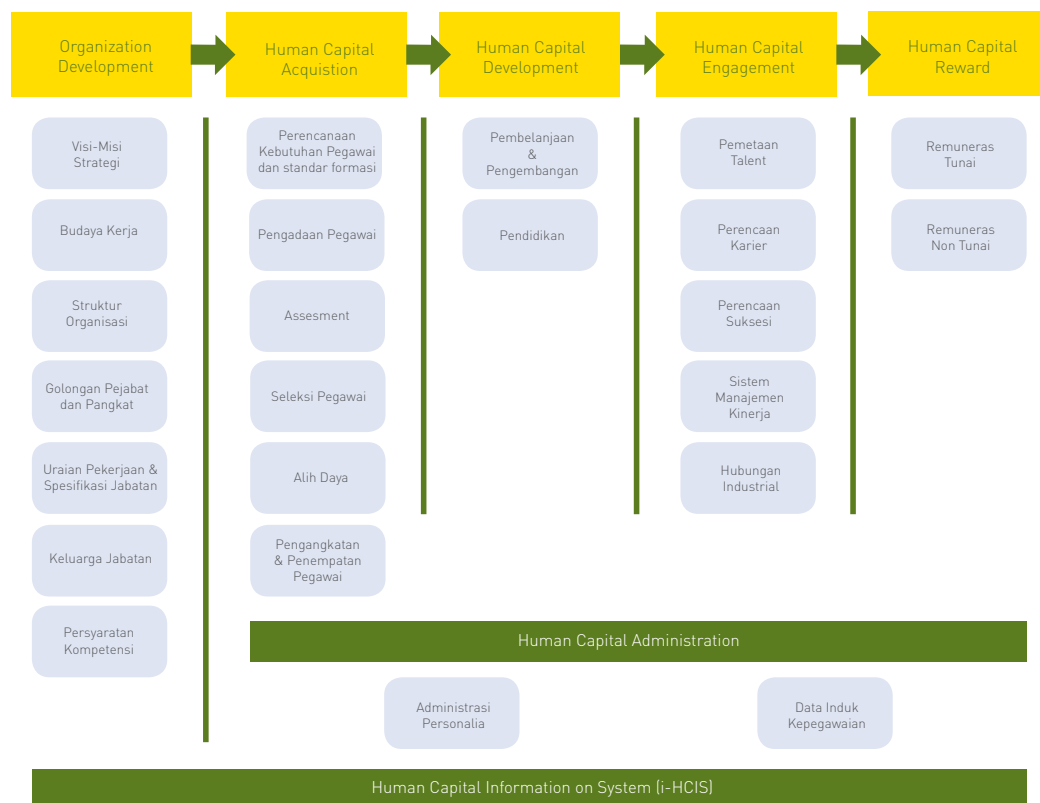
Bank BTN mengelola segala urusan sumber daya manusia melalui *Human Capital Division* (HCD). Melalui divisi ini, kami melakukan perencanaan dari segala tahap pengembangan ketenagakerjaan mulai dari rekrutmen, seleksi karyawan, pemetaan *talent*, pengembangan karier, dan suksesi.

Divisi ini menggunakan *Integrated Human Capital Management* sebagai pedoman untuk mengelola sumber daya manusia di Bank BTN. Berikut ini adalah kerangka dari *Integrated Human Capital Management* yang diterapkan di Bank BTN.

For us, our human resource is one of the key factors of our business success. We believe that what we achieved today would never be the same without our employee's cooperation and hard work. Hence, we continuously strive to develop our people's skills as well as provide fair appreciation in accordance with their performance for all this time. We aimed to optimally unleash the potentials of each and all employees so that they can be actively involved in contributing for the Bank's sustainability. We also strive to be a great working place for our employees.

Bank BTN manages the whole issues on human resources through Human Capital Division (HCD). Through this division, we set plans for every stage of human resource development from the recruitment, employee selection, employee needs, talent mapping, career path, and succession.

This division uses *Integrated Human Capital Management* as guidance to manage the Bank's human capital. The following is the framework of Bank BTN's *Integrated Human Capital Management*.



Rekrutmen dan Seleksi Karyawan

Perubahan di lingkungan luar dan di dalam organisasi membawa pada perubahan kebutuhan akan jumlah dan kualitas sumber daya manusia. Rekrutmen Karyawan merupakan langkah awal untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu, kami butuh prosedur tertentu untuk memastikan bahwa kami dapat menarik bakat-bakat potensial untuk bergabung dengan tim kami dan berkontribusi bagi pertumbuhan Bank.

Prinsip-prinsip yang kami terapkan dalam merekrut karyawan adalah sebagai berikut:

- Pemenuhan kebutuhan karyawan berdasarkan Analisa Beban Kerja.
- Rekrutmen Karyawan dilakukan apabila hasil analisa menunjukkan selisih (*minus*) antara perhitungan Analisa Beban Kerja dengan jumlah Karyawan yang saat ini menjabat pada satu unit.
- Rekrutmen Karyawan dapat pula dilakukan bila terdapat jabatan lowong yang harus segera diisi.
- Rekrutmen Karyawan menitikberatkan pada rekrutmen internal (Promosi dan Rotasi), dengan tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan rekrutmen eksternal bila rekrutmen internal dinilai tidak mencukupi atau tidak memadai.

Berikut ini adalah tipe-tipe rekrutmen yang dilakukan oleh Bank BTN:

Rekrutmen Internal

Bank merekrut karyawan yang telah ada untuk memenuhi posisi tertentu. Rekrutmen internal dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

- Promosi
- Mutasi karyawan ke level yang lebih tinggi baik dalam satu divisi atau ke divisi yang berbeda.
- Rotasi
- Mutasi karyawan ke level jabatan yang sama baik dalam satu divisi maupun ke divisi yang berbeda.

Employee Recruitment and Selection

The internal and external changes of the organization lead to the changes of the needs of human resources in both quantity and quality. Employee recruitment is the first step to fulfill the needs. Thus, we need particular procedures to ensure that we can attract potential talents to join our team and contribute for the growth of the Bank.

We implement the following principles in recruiting employees:

- The fulfillment of the employee needs based on Workload Analysis.
- Employee recruitment will be done the analysis shows a difference (minus) between the calculation of Workload with the number of the current employees in the unit.
- Employee recruitment can also be done when there is a vacant position that needs to be filled.
- The employee recruitment focuses on internal recruitment (promotion and rotation), while also considering external recruitment if the internal recruitment is considered insufficient or inadequate.

The following are types of recruitment in Bank BTN:

Internal Recruitment

The Bank recruits the existing employees to fill particular positions. The internal recruitment can be done through several ways such as:

- Promotion
- Relocating employee to a higher level, be it in the same division or to a different division.
- Rotation
- Relocating employee to the same level of position, be it in the same division or to a different division.

Rekrutmen Eksternal

Bank merekrut kandidat dari luar Bank untuk mengisi posisi kosong tertentu. Rekrutmen eksternal terdiri atas dapat berupa *direct hire* untuk *fresh graduate*, *pro-hire* untuk karyawan yang sudah berpengalaman, dan tenaga alih daya (*outsourcing*).

Untuk memenuhi prinsip-prinsip seleksi karyawan Bank BTN, pelamar harus menyampaikan surat lamaran resmi disertai dengan lampiran yang telah ditetapkan Bank. Proses seleksi dilakukan oleh HCD dan tidak menutup kemungkinan oleh kantor cabang. Proses seleksi harus disetujui oleh Direktur Divisi Human Capital.

Metode yang umum digunakan dalam seleksi karyawan, antara lain:

- Seleksi administrasi
- Cek referensi
- Tes potensial akademik
- Wawancara
- Penilaian
- Tes kesehatan
- Program pelatihan

Tidak semua metode di atas dilakukan dalam suatu proses seleksi, namun disesuaikan berdasarkan tujuan dan posisi jabatan yang akan dituju.

Pemetaan Talent

Pengelolaan dan penempatan karyawan yang baik merupakan kunci sukses kinerja Bank. Pemetaan *Talent* adalah metode yang digunakan oleh Bank BTN untuk mengelola dan menempatkan para karyawan pada posisi yang tepat. Metode ini mengukur potensi, kompetensi dan kinerja Karyawan.

Dengan metode ini, kami menilai karyawan berdasarkan kinerja dan potensi. Yang dimaksud dengan potensi di sini adalah aspek kognitif dan kepribadian, kompetensi perilaku, kompetensi teknis, pendidikan terakhir, dan pengalaman kerja.

Hasil penilaian kemudian akan dituangkan dalam matriks *9 Boxes* sehingga dapat terlihat tingkat kinerja dan potensi yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Berikut ini adalah gambar matriks *9 Boxes*:

External Recruitment

The Bank recruits candidates from outside the Bank to fill in certain vacant positions. External recruitment covers direct hire for fresh graduates, pro-hire for experienced staff, and outsourcing staff.

To meet the principles of employee selection in Bank BTN, the applicant should send a formal application letter, along with an attachment provided by the Bank. The selection process will be done by HCD and could also be done by branch offices. All the selection processes should be approved by the Director of Human Capital Division.

Methods commonly used in employee selection, among others:

- Administrative selection
- Reference check
- Academic test
- Interview
- Assessment
- Medical test
- Training program

Not all of the above methods are implemented in one selection process. We need to adjust them based on the objectives of the recruitment and addressed positions.

Talent Mapping

The proper management and staffing are the key factors of the Bank's performance. Talent mapping is a method used by Bank BTN to manage and place the employees in the right position. This method measures potentials, competency, and performance of the employees.

With this method, we assess the employees based on their performance and potentials. The potentials assessed cover cognitive aspects and personality, behavioral competence, technical competence, level of education, and work experiences.

The result of the assessment will later be put into the matrix called *9 Boxes*. With this matrix, we can see the level of performance and potentials of each employee. The following is the picture of *9 Boxes*.

		Potensi Potential		
		Rendah Low	Sedang Medium	Tinggi High
Kinerja Performance	Tinggi High (3000-3700)	Need To Develop: - Coaching & Concelling - Repositioning - On The Job Dev 7.	Potential 8.	Star Employee 9.
	Sedang Medium (2351-2999)	Slow Starter: - Training - Study Literature - Mentoring 4.	Average 5.	Potential 6.
	Rendah Low (1000-2350)	Unfit 1.	Slow Starter: - Training - Study Literature - Mentoring 2.	Need To Develop: - Coaching & Concelling - Repositioning - On The Job Dev 3.

Berdasarkan pemetaan dalam *9 Boxes*, setiap karyawan dikelompokkan berdasarkan 9 jenis kelompok *talent*. Kelompok 1 adalah kelompok yang dianggap berkinerja dan berpotensi rendah (*unfit*) sedangkan kelompok 9 adalah kelompok yang dianggap berkinerja dan berpotensi paling tinggi (*star employee*). Kelompok dengan kinerja dan potensi terbaik mendapat kesempatan untuk naik ke jenjang karier yang lebih tinggi. Sementara itu, kelompok yang berkinerja dan berpotensi terendah mungkin akan dievaluasi, dan tidak menutup kemungkinan menerima beberapa sanksi, termasuk dipindahkan ke jabatan yang lebih rendah.

Jenjang Karier dan Suksesi

Dengan sistem pengukuran kinerja yang jelas, kami dapat menilai karyawan mana saja yang berpotensi untuk dikembangkan ke jenjang karier yang lebih tinggi. Bank BTN memberikan kesempatan ini melalui rotasi dan promosi. Rotasi dan promosi hanya diperuntukkan bagi karyawan yang masuk kelompok 9 (*star employees*), 8 dan 6 (*potentials*), serta 5 (*average*) dalam pemetaan talent.

Normalnya, para karyawan dapat dipromosikan dalam jangka waktu lebih dari 3 tahun. Akan tetapi, bila karyawan tersebut memang berpotensi dan berkinerja bagus, promosi dapat dilakukan hanya dalam waktu 1-2 tahun saja.

Sementara itu, untuk jabatan-jabatan tertentu yang dianggap penting, Bank BTN menyusun sistem suksesi tertentu. Calon penerus jabatan tersebut dinominasikan oleh atasan yang memegang jabatan

Based on the mapping on the 9 Boxes, every employee will be grouped based on the 9 types of talent groups. Group 1 is the group with the lowest performance and potentials (*unfit*), while group 9 is the group with highest performance and potentials (*star employee*). The group with the highest performance and potentials will have an opportunity to develop their career to a higher level. Meanwhile, the group with lowest performance and potentials will be evaluated, and it is possible for them to receive sanctions, including being relocated to a lower position.

Career Path and Succession

With a clear performance measurement system, we can give assessment on which employee has potentials in developing his/her career to a higher level. Bank BTN gives this opportunity through rotation and promotion. Rotation and promotion are only meant for the employees who belong to group 9 (*star employees*), 8 and 6 (*potentials*), and 5 (*average*) in the talent mapping.

Normally employees can be promoted after 3 years of working. However, if the employee is high-performing and really potential, the promotion could be done within only 1-2 years.

Meanwhile, for particular positions, which were considered important, Bank BTN has prepared a succession system. The candidate for the successor should be nominated by the employer who currently

tersebut dan diusulkan oleh komite personalia divisi yang bersangkutan. Suksepsi hanya diperuntukkan bagi karyawan yang masuk kelompok 9 (*star employees*) dalam pemetaan talent. Kandidat yang dinominasikan juga tidak boleh terlibat dalam kasus penyimpangan tertentu.

Kemudian, suksesor akan diberikan pelatihan pengembangan oleh mentor dan akan dipersiapkan untuk menjabat jabatan tersebut dalam kurun waktu empat tahun atau lebih. Bila suksesor sudah benar-benar siap, ia dapat meneruskan jabatan yang dimaksud hanya dalam kurun waktu 1-2 tahun.

Ketenagakerjaan, Kesehatan, dan Keselamatan

Pengelolaan pemangku kepentingan, khususnya karyawan, diarahkan untuk kemajuan bisnis Bank dengan memperhatikan tanggung jawab sosial Bank yang meliputi keselamatan dan kesehatan kerja, kesetaraan dalam kesempatan kerja tanpa memperhatikan perbedaan gender dan SARA, serta fokus pada skala prioritas dan saling menghargai sehingga tercapai keseimbangan dan keharmonisan.

Sebagai upaya untuk menjamin hak-hak tenaga kerja atas perlindungan dasar terhadap kecelakaan kerja, kematian dan kesehatan, serta untuk mematuhi kebijakan Pemerintah yang mewajibkan pemberi kerja untuk mengikutsertakan semua tenaga kerjanya dalam program Jamsostek, maka Bank BTN memberikan Tunjangan Jamsostek sebagai bagian dari Tunjangan kemaslahatan bagi para karyawan. Tunjangan Jamsostek diberikan agar para karyawan dapat bekerja dengan tenang dan nyaman. Tunjangan Jamsostek yang disediakan oleh Bank BTN adalah sebagai berikut:

- **Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek):** Perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan seperti kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua, dan meninggal dunia.
- **Jaminan Kecelakaan Kerja:** Program perlindungan yang ditujukan untuk menanggulangi hilangnya sebagian atau

holds the position as proposed by the personnel committee in the division. Succession is only meant for the employees who belong into the group 9 (*star employees*) in talent mapping. The nominated candidate cannot be involved in any fraud cases.

Furthermore, the successor will be given development trainings by the mentors and will be prepared for the position in four years or more. If the successor is really ready, he/she might be able to take the position within 1-2 years.

Employment and Employees' Health and Safety

Management of stakeholders, especially employees, is directed for the advancement of the Bank's business by concerning on corporate social responsibilities, which cover workplace health and safety, equality in professional opportunity regardless gender, ethnicity, race, and religion, and focus on priority scale and mutual respect so that we can achieve balance and harmony in workplace.

As an effort to ensure employee rights regarding protection for workplace accident, death, health, and to comply with the Government's regulation that requires employers to register all of their employees for Social Security program (Jamsostek), Bank BTN provides allowance on social security (Tunjangan Jamsostek) as a part of welfare allowance for the employees. The allowance was given so that the employees could work comfortably. The allowance provided by Bank BTN is as follows:

- **Social Security Allowance (Jamsostek):** Security for employees in a form of money to compensate lost or reduced income and service due to several events such as workplace accident, sickness, maternity, old age, and death.
- **Workplace Accident Allowance:** Security program to cover lost of partial or entire income due to social risks such as death or disability

seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh adanya risiko-risiko sosial seperti kematian atau cacat karena kecelakaan kerja baik fisik maupun mental.

- Jaminan Hari Tua: Program perlindungan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu.
- Jaminan Kematian: Program perlindungan yang ditujukan kepada ahli waris dari peserta program Jamsostek yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang.

Selain itu, Bank BTN memberikan berbagai bantuan kesehatan untuk keperluan pengobatan dan pemulihan kesehatan. Bantuan Pengobatan merupakan bagian dari Tunjangan Kemaslahatan dalam rangka meningkatkan kualitas kerja yang optimal guna lebih menunjang kegiatan operasional Bank. Tujuannya adalah untuk meringankan beban karyawan jika yang bersangkutan maupun keluarganya harus menjalani perawatan/pengobatan medis.

Berikut ini adalah bantuan kesehatan yang diberikan pada karyawan tetap Bank BTN:

- Pengobatan di luar negeri
- Rawat inap, termasuk untuk jangka waktu yang lama
- Rawat jalan
- Kecelakaan lalu lintas
- Sakit pada perjalanan dinas atau pendidikan
- Kacamata
- Pemeriksaan kesehatan berkala yang meliputi *General Medical Check-Up* dan *Medical Check-Up*

due to workplace accident, either physically or mentally.

- Annuity: Security that is paid when the employee is already 55 years old or if the employee already meets several requirements to receive it.
- Life Insurance: Security for the heir of the Jamsostek member who died not because of workplace accident, as an effort to help the family in covering funeral expenses and other compensations.

Aside from that, Bank BTN also gives several health benefits for medicine and health recovery. Medical Benefits is a part of welfare allowance to enhance optimal working quality to further support the Bank's operational activities. The purpose of the Medical Benefits is to help the employees if the employees or the family need medical care and medical treatment.

The following are some medical benefits for Bank BTN's permanent employees:

- Medical treatment abroad
- Inpatient, including long-term inpatient treatment
- Outpatient
- Traffic Accident
- Sickness due to office travel or trainings
- Optometry
- General Medical Check-Up and Medical Check-Up

Penghargaan terhadap Karyawan

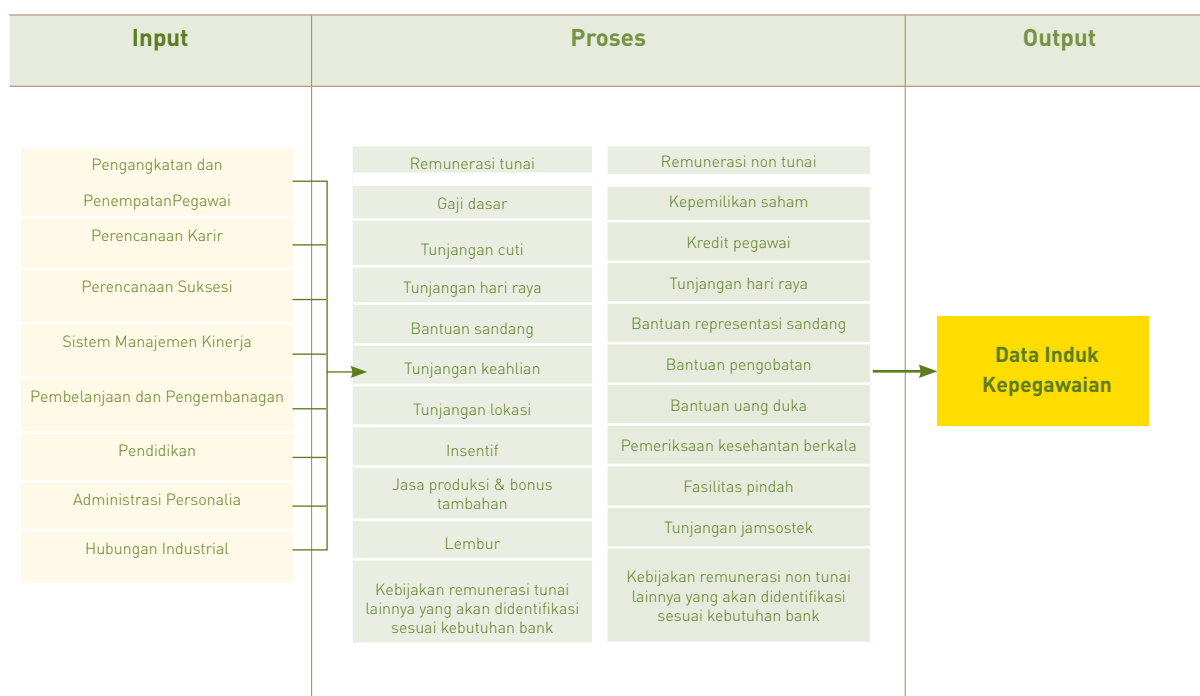
Pada praktiknya, Bank BTN tidak hanya memberikan kesempatan pengembangan jenjang karier pada karyawan. Berdasarkan profesionalisme, kami juga memberikan mereka bentuk-bentuk apresiasi yang layak berupa gaji, tunjangan jabatan, jaminan sosial tenaga kerja, THR, tunjangan cuti, bonus, and many others.

Rewarding Our Employees

In the practices, Bank BTN doesn't only give opportunity for the employees to develop their career. Based on professionalism, we also give them proper forms of appreciation, such as monthly salary, functional allowance, social security, holiday allowance, leave benefits, bonus, and many others.

Diagram Keterkaitan Kebijakan Human Capital Reward di Bank BTN

Linking Diagram for Human Capital Reward Policies in Bank BTN



Rasio gaji tertinggi dan terendah karyawan Bank BTN pada tahun 2011 adalah sebagai berikut:

The ratio of the highest and lowest salary in Bank BTN in 2011 is as follows:

Rasio Gaji Tertinggi Dan Terendah Selama Tahun 2011

Highest and Lowest Salary Ratio in 2011

No	Uraian Uraian	Rasio Rasio
1	Gaji Karyawan tertinggi dan terendah Highest and lowest salary of the employees	15,94 : 1
2	Gaji Direksi tertinggi dan terendah Highest and lowest salary of the BOD members	1,11 : 1
3	Gaji Komisaris tertinggi dan terendah Highest and lowest salary of the BOC members	1,11 : 1
4	Gaji Direksi tertinggi dan Karyawan tertinggi Highest salary of BOD members and highest salary of employees	3,79 : 1

Total dana yang digunakan untuk program pelatihan dan pengembangan ini adalah sebesar Rp81,4 miliar.

Pelatihan dan Pengembangan

Pada tahun 2011, Bank BTN mengadakan serangkaian program pengembangan dan pelatihan, yang meliputi:

- Pendidikan dan pelatihan karir
- Pendidikan dan pelatihan teknis;
- Pelatihan yang terkait bisnis;
- Pendidikan akademis;
- Pendidikan dan pelatihan pengembangan karyawan lainnya.

The total fund allocated for the training and development program is Rp81.4 billion.

Training and Development

In 2011, Bank BTN held series of training and development programs, which consist of:

- Career education and training
- Technical education and training;
- Business related training;
- Academic education;
- Other education and training programs for employee development.

Pencapaian program kerja Bank BTN pada tahun 2011 dalam rangka meningkatkan kompetensi para karyawannya lebih baik dibanding tahun sebelumnya.

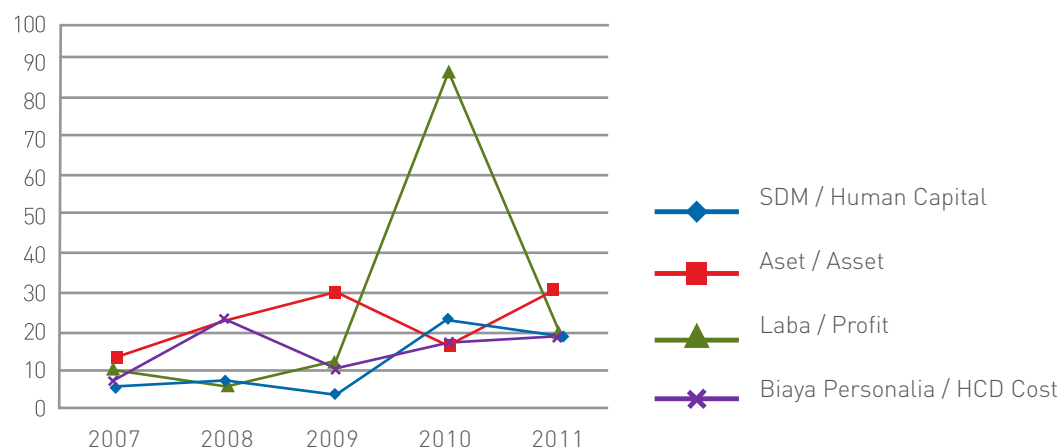
Rasio produktivitas karyawan pada 2011 sebesar Rp174 juta per karyawan, lebih tinggi dibandingkan 2010 yang sebesar Rp172 juta per karyawan. Artinya, ada peningkatan produktivitas karyawan di dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian target laba perusahaan.

The achievements of Bank BTN's work programs in 2011 in terms of improving the competence of its employees are better than the previous year.

Employee productivity ratio in 2011 reached Rp174 million per employee, which is higher than Rp172 million per employee in 2011. This means, there an increase in employee productivity in terms of their contribution to the Company's accomplishment of profit targets.

Persentase Pertumbuhan Jumlah SDM, Aset, Laba, dan Biaya Personalia
Percentage of Human Capital, Asset, Profit and HCD Cost

Tahun Year	SDM Human Capital	Aset Asset	Laba Profit	Biaya Personalia HCD Cost
2007	Δ 6,21%	Δ 12,64%	Δ 10,14%	Δ 6,87%
2008	Δ 6,82%	Δ 22,62%	Δ 6,97%	Δ 23,24%
2009	Δ 4,13%	Δ 29,91%	Δ 13,95%	Δ 10,10%
2010	Δ 22,40%	Δ 17,00%	Δ 86,73%	Δ 16,51%
2011	Δ 19,30%	Δ 30,52%	Δ 20,77%	Δ 19,55%





Rasio biaya pelatihan terhadap biaya personalia pada 2011 sebesar 8,93%, lebih besar dari tahun 2010 yang sebesar 7,52%. Hal ini menggambarkan bahwa pada 2011 Bank BTN lebih banyak memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan kompetensinya melalui berbagai program pelatihan yang diadakan oleh Bank BTN.

Tabel dan grafik berikut menunjukkan presentase pertumbuhan jumlah SDM berbanding aset, laba, dan biaya personalia.

Tingkat Turnover

Selain tercermin dalam hasil survey Lois Allen tersebut di atas, iklim kerja yang baik dapat dibuktikan pula dari tingkat turnover Bank BTN yang sangat rendah, yaitu: 1.19 % per tahun (tahun 2011), dibandingkan rata-rata industri perbankan nasional, yaitu: di atas 15%, bahkan mendekati 20% (rata-rata sebulan 1,5% - 2% dari jumlah karyawannya) (sumber: <http://www.infobanknews.com>).

Keterlibatan Karyawan

Selain menyusun metode yang jelas dalam perekrutan dan jalur karier serta memberikan apresiasi yang adil berdasarkan kinerja, Bank BTN juga berusaha untuk menjadi tempat kerja yang nyaman bagi para karyawannya.

Training cost ratio to human capital cost in 2011 is 8.93%, bigger than in 2010 that reached 7.52%. The ratio shows that in 2011, Bank BTN gave more opportunities to its employees to develop their competencies through various training programs held by Bank BTN.

The following table and graphic show the percentage of the number of employees, assets, profit, and HCD cost.

Turnover Rate

In addition to the Lois Allen survey results reflected above, the good working climate is evident from Bank BTN's very low turnover rate of 1.19% per year (in 2011), compared to the average rate in the national banking industry which is above 15%, it could even approach to 20% (average per month of 1.5%- 2% from the number of employees) (source: <http://www.infobanknews.com>).

Employee Engagement

Aside from arranging clear methods of recruitment and career path development, and giving fair rewards to the employees based on their performances, Bank BTN also strives to be a comfortable working place for its employees.

Hasil survei yang dilakukan oleh Louis Allen menunjukkan *Employee Engagement Index* (EEI) Bank BTN pada tahun 2011 berada pada skor 4,2, naik 0,18 poin dari skor tahun 2010. Penjelasan mengenai skala penilaian EEI adalah sebagai berikut:

1-2 : *Not Engaged*,
3: *Neutral*,
4: *Engaged*, dan
5: *Highly Engaged*.

Hal ini menandakan bahwa para karyawan telah menikmati suasana kerja di Bank BTN dan telah merasa terikat sebagai bagian tak terpisahkan dari Bank BTN.

Menciptakan Lingkungan Kerja yang Kondusif

Bank BTN senantiasa menerapkan upaya-upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan nyaman. Segala upaya yang kami lakukan dalam mencapai tujuan tersebut selalu berlandaskan budaya perusahaan yang menjadi pedoman seluruh karyawan dari seluruh tingkat jabatan untuk bekerja di Bank BTN.

Nilai-nilai perusahaan tersebut terkandung dalam POLA PRIMA yang meliputi:

- Pelayanan Prima: memberikan pelayanan yang lebih dari sekadar apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini berlaku untuk hubungan internal maupun eksternal Bank BTN.
- Inovasi: senantiasa mengembangkan gagasan baru dan menyempurnakan program berkelanjutan yang pada akhirnya dapat mengantarkan nilai tambah bagi Bank BTN.
- Keteladanan: setiap karyawan harus memulai dari diri sendiri menjadi suri tauladan dalam berperilaku yang mencerminkan nilai-nilai budaya kerja Bank BTN. Hal ini berlaku baik bagi sesama rekan kerja di Bank BTN maupun pihak-pihak yang terkait.
- Profesionalisme: kompeten di bidangnya dan senantiasa berhasrat mengembangkan diri. Dengan begitu, setiap insan Bank BTN dapat menghasilkan kinerja terbaik dan memberikan nilai tambah bagi Perusahaan dan segenap karyawan.

The result of a survey conducted by Louis Allen shows that the score for Bank BTN's Employee Engagement Index (EEI) in 2011 rose to 4.2, or 0.18 points higher than the Bank's score in 2010. The explanation of the evaluation scale of EEI is as follows:

1-2 : *Not Engaged*,
3: *Neutral*,
4: *Engaged*, and
5: *Highly Engaged*.

This indicates that the employees enjoy the working environment within the Bank and feel engaged as an integrated part of Bank BTN

Becoming a Great Working Place

We continue to implement our efforts to create a healthy, safe, and comfortable environment. All of the efforts that we've done to achieve this goal was based on corporate values, which are the guidance for all employees from every level of position to work at Bank BTN.

The corporate values are called POLA PRIMA, and cover the following:

- Service excellence: delivering services beyond customer expectation. This applies both on internal and external relationships.
- Innovation: striving to develop new ideas and refining sustainable program that finally can deliver added values for Bank BTN.
- Exemplary Behaviour: every employee has to take initiative to be a role model by demonstrating behaviors that reflect Bank BTN's work values. This applies in socializing with work colleagues in Bank BTN or related parties.
- Professionalism: being competent in the respective area and always aspires to develop itself. Hence, each of Bank BTN employees is capable to deliver best performance and create added values for the Bank and all employees.



- Integritas: mendorong setiap insan Bank BTN untuk konsisten dalam pikiran, perkataan, dan tindakan, sesuai dengan ketentuan Bank BTN, kode etik profesi, serta prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.
- Integrity: encouraging each of Bank BTN employees to be consistent in mind, talk and action based on the Bank BTN's regulation, code of ethics and good virtues.
- Kerja sama: selalu terdorong membangun hubungan yang tulus dan terbuka dengan sesama insan Bank BTN dan pihak lain, yang dilandasi oleh sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama
- Teamwork: building sincere and open relationship between the people of Bank BTN, and with other parties, based on trustworthy respect for others to achieve common goals.

Tata Kelola Berkelanjutan

SUSTAINABLE GOVERNANCE



Menuju Tata Kelola Kelas Dunia

TOWARDS A WORLD-CLASS GOVERNANCE

Demi melaksanakan tanggung jawabnya sebagai perusahaan terbuka dan untuk menuju kualitas kelas dunia, Bank BTN berkomitmen tinggi dalam menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (GCG). Bagi Bank BTN, penerapan prinsip-prinsip GCG bukan hanya sekedar mengikuti peraturan yang berlaku, tapi merupakan elemen fundamental yang mendukung kinerja usaha dan keberlanjutan Bank di masa depan. Implementasi GCG adalah sebuah faktor pendorong (*value driver*) bagi Bank BTN untuk meningkatkan nilai perusahaan (*value creation*).

Berikut ini adalah manfaat dari implementasi GCG terhadap keberlanjutan Bank:

- Meningkatkan kinerja Bank melalui terciptanya proses pengambilan keputusan yang baik, efisiensi operasional yang meningkat, serta pelayanan yang optimal untuk para pemangku kepentingan.
- Meningkatkan corporate value dengan peningkatan kinerja keuangan dan pengurangan risiko atas tindakan yang dilakukan dalam kegiatan operasional Bank.
- Meningkatkan kepercayaan investor untuk melakukan kegiatan bisnis di Indonesia sebagai salah satu pasar yang sedang berkembang di tengah tantangan ekonomi global.
- Memenuhi *stakeholder satisfaction* yang meliputi *task satisfaction* dan *employee satisfaction*.

To carry on its duties and responsibilities as a listed company and to move forward towards a world-class quality, Bank BTN is highly committed to implementing the principles of Good Corporate Governance. For us, the implementation of GCG principles is not simply a matter of following the applicable rules, but a fundamental element to support the performance of our business and the sustainability of the Bank in the future. The implementation of GCG is a value driver for Bank BTN to encourage value creation of the Bank.

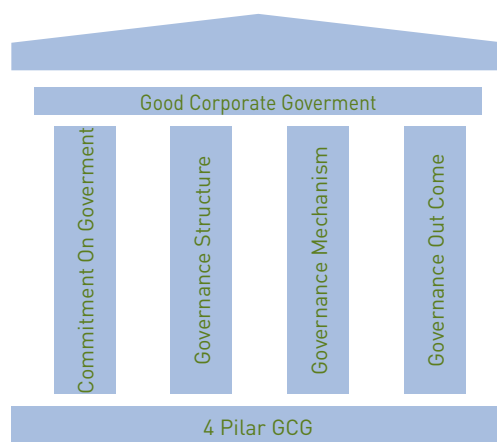
The following are the benefits of the implementation of GCG principles for the sustainability of the Bank:

- Improving the Bank's performance through great decision-making process, better operational efficiency, and optimal services for the stakeholders.
- Increasing corporate value by enhancing financial performance and minimizing risks resulted from the operational activities.
- Enhancing investment trust and attracting investors to do business in Indonesia as one of emerging markets amidst the global economic challenges.
- Meeting stakeholder satisfaction, which cover task satisfaction and employee satisfaction.

Pilar-Pilar dan Roadmap GCG

Empat pilar yang menjadi tonggak implementasi GCG Bank BTN adalah sebagai berikut:

- *Commitment on Governance*
- *Governance Structure*
- *Governance Mechanism*
- *Governance Outcome*



GCG Pillars and Roadmap

Four pillars as the foundation of the implementations of GCG in Bank BTN are the following:

- Commitment on Governance
- Governance Structure
- Governance Mechanism
- Governance Outcome

Pilar-pilar GCG ini adalah petunjuk untuk memenuhi strategi pengembangan GCG Bank BTN yang tertuang dalam *roadmap* berikut ini:

GCG pillars are the guidance to implement the strategies for Bank BTN's GCG development, which are illustrated in the following roadmap:



Berdasarkan ilustrasi roadmap di atas, tahun 2011 adalah tahap implementasi dari strategi kami untuk menguatkan tata kelola usaha Bank BTN.

Based on the above illustration, we have passed the implementation phase in 2011 as a part of our strategies to enhance Bank BTN's corporate governance.

Berikut ini adalah beberapa penjabaran dari hal-hal yang berhasil dilakukan pada tahun 2011 terkait dengan *roadmap* GCG di atas.

The following is the elaboration on things that have been done in 2011 with regard to the above GCG roadmap.

Hasil dari Penerapan GCG

Hasil yang diperoleh dari implementasi GCG yang baik pada tahun 2011 dapat dirasakan pada awal tahun 2012. Berkat pengelolaan yang baik, kinerja saham kami pun meningkat dan berhasil menarik perhatian investor global untuk berbisnis dengan Bank BTN. Saat ini, komposisi investor dan pemegang saham Bank BTN berdasarkan wilayah adalah sebagai berikut:

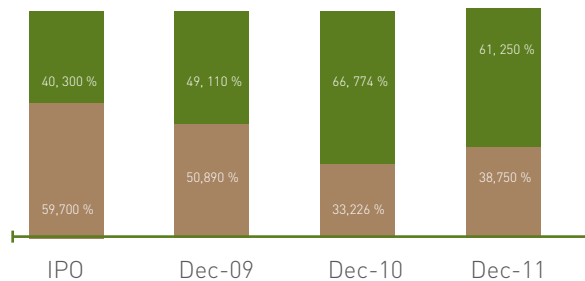
Indonesia: 38,75%
Asia: 37,60%
Eropa: 11,02%
Australia: 0,01%
Amerika Serikat: 17,62%

Outcome from the GCG Implementation

The outcome gained from the proper implementation of GCG principles in 2011 could be seen in early 2012. As a result of good management, the stock performance improved, and this successfully attracted global investors to do business with us. At the moment, the composition of Bank BTN's investors and shareholders based on region is as follows:

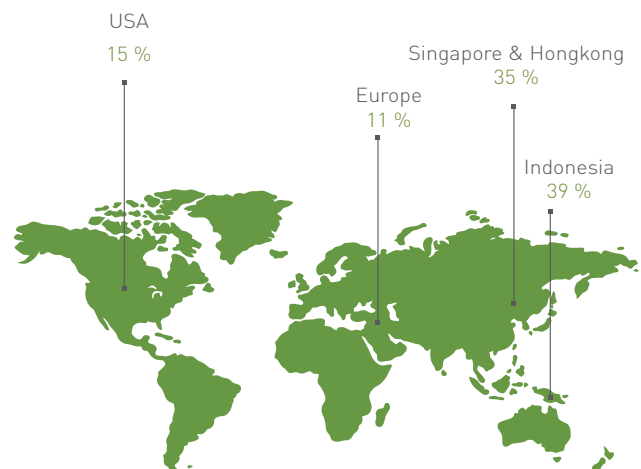
Indonesia: 38.75%
Asia: 37.60%
Europe: 11.02%
Australia: 0.01 %
US: 17.62%

Kepemilikan saham publik bbtn sebagian besar dimiliki oleh Investor asing (61,25 % per 31 desember 2011)



Sementara itu, peningkatan kinerja efek tercermin dari Rating Obligasi dan Efek KPR Bank BTN yang meningkat. Pada tahun 2011, Pefindo memberikan rating id AA / Stabil untuk Bank BTN setelah tiga tahun sebelumnya memberikan rating AA- / Stabil.

Penyebaran Investor Publik BBTN



Meanwhile, the enhancement of bond performance was reflected through the improvement of Bank BTN's Bond Rate for Mortgage. In 2011, Pefindo rated Bank BTN id AA / Stable after three consecutive years giving AA- / Stable rate to the Bank.

Selain itu, dari tahun ke tahun, penerapan GCG Bank BTN juga dinilai konsisten dan semakin membaik berdasarkan kriteria BI. Ilustrasi perbaikan *GCG Assessment* Bank BTN oleh Bank Indonesia dapat dilihat melalui tabel di bawah ini.

Tahun Year	Bobot Point	Predikat Predicate
2007	1.75	Baik Good
2008	1.75	Baik Good
2009	1.56	Baik Good
2010	1.23	Sangat Baik Very Good
2011	1.18	Sangat Baik Very Good

Aside from that, from year to year, Bank BTN shows consistency and improvement in its GCG implementation based on BI's criteria. The improvement of Bank Indonesia's GCG assessment on Bank BTN is illustrated through the following tables.

Sementara itu, penerapan GCG Bank BTN juga telah mendapatkan pengakuan yang baik dari beberapa lembaga seperti Indonesian Institute of *Corporate Governance* (IICG), Indonesian Institute of Corporate Directorship (IICD), dan *Center for Good Corporate Governance* di Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada.

Meanwhile, Bank BTN's GCG implementations have been well-acknowledged by several institutes such as Indonesian Institute of Corporate Governance (IICG), Indonesian Institute of Corporate Directorship (IICD), and Center for Good Corporate Governance at the Faculty of Economics, Gadjah Mada University.

Struktur dan Mekanisme Tata Kelola

Salah satu bentuk penerapan GCG adalah struktur dan mekanisme tata kelola yang baik. Organ-organ yang berada dalam struktur tersebut antara lain RUPS, Dewan Komisaris, Dewan Direksi, komite-komite di bawah Dewan Komisaris dan Direksi, serta unit-unit yang bekerja di bawah pengawasan Dewan Direksi.

RUPS merupakan organ tertinggi di Bank BTN dan menjadi wadah untuk menentukan kebijakan dan mengambil keputusan. Dewan Komisaris bertugas melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi, sedangkan Dewan Direksi adalah organ yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan kinerja bisnis dan operasional Bank. Penjelasan selengkapnya mengenai tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi, program yang diterapkan pada tahun 2011, pelatihan-pelatihan yang dilakukan, komite-komite di bawahnya, serta rencana ke depan dapat dilihat di Laporan tahunan 2011 Bank BTN.

Structure and Mechanism of the Governance

One of the forms of GCG implementation is the good structure and mechanism of the governance. The organs of the structure include General Meeting of Shareholders, Board of Commissioners, Board of Directors, committees under BOC and BOD, and units working under the supervision of the directors.

General Meeting of Shareholders is the highest organ of the Bank where policies are set and decisions are made. Board of Commissioners is in charge of giving advice and monitoring the performance of the Board of Directors. The Board Director itself is responsible for the Bank's management, business performance, and operations. Further explanations on BOC and BOD's duties and responsibilities, their programs in 2011, and the trainings that they follow, the committees they are monitoring, and their future plans can be found in Bank BTN's 2011 Annual Report.

Komposisi Dewan Komisaris dan Dewan Direksi Bank BTN per 31 Desember 2011 adalah sebagai berikut:

The composition of Bank BTN's BOD and BOC per 31 December 2011 is as follows:

Komisaris Utama President Commissioner (Independent): Zaki Baridwan	Direktur Utama President Director: Iqbal Latanro
Komisaris Commissioner: Mulabasa Hutabarat	Wakil Direktur Utama Vice President Director: Evi Firmansyah
Komisaris Independen Independent Commissioner: Subarjo Joyosumarto	Direktur: Director: Sunarwa
Komisaris Commissioner: Gatot Mardiwasiso	Direktur: Director: Saut Pardede
Komisaris Independen Independent Commissioner: Deswandhy Agusma	Direktur Director: Irman Alvian Zahirudin
Komisaris Commissioner: Iskandar Saleh	Direktur Director: Purwadi

*diangkat per 19 Mei 2011
*effective since May 19, 2011

Komunikasi dengan Pemegang Saham dan Investor

Dalam menjalin komunikasi dengan para pemegang saham dan investor, Bank BTN berpedoman pada prinsip transparansi dan keadilan, sehingga keterbukaan yang adil terhadap semua pihak sangat ditekankan tanpa membedakan berdasarkan komposisi kepemilikan saham.

Bank BTN senantiasa menjaga hubungan baik dengan para pemangku kepentingan, khususnya para pemegang saham dan investor, sebagai pemeran penting dalam keberlanjutan bisnis Bank BTN. Beberapa upaya Bank BTN dalam menjaga hubungan baik ini di antara lain dengan mengadakan pertemuan, *roadshow*, dan konferensi-konferensi sepanjang tahun 2011 baik di dalam maupun luar negeri. Skema di bawah ini menunjukkan *timeline* acara-acara penting yang kami lakukan untuk menjaga komunikasi dengan para pemegang saham dan investor.

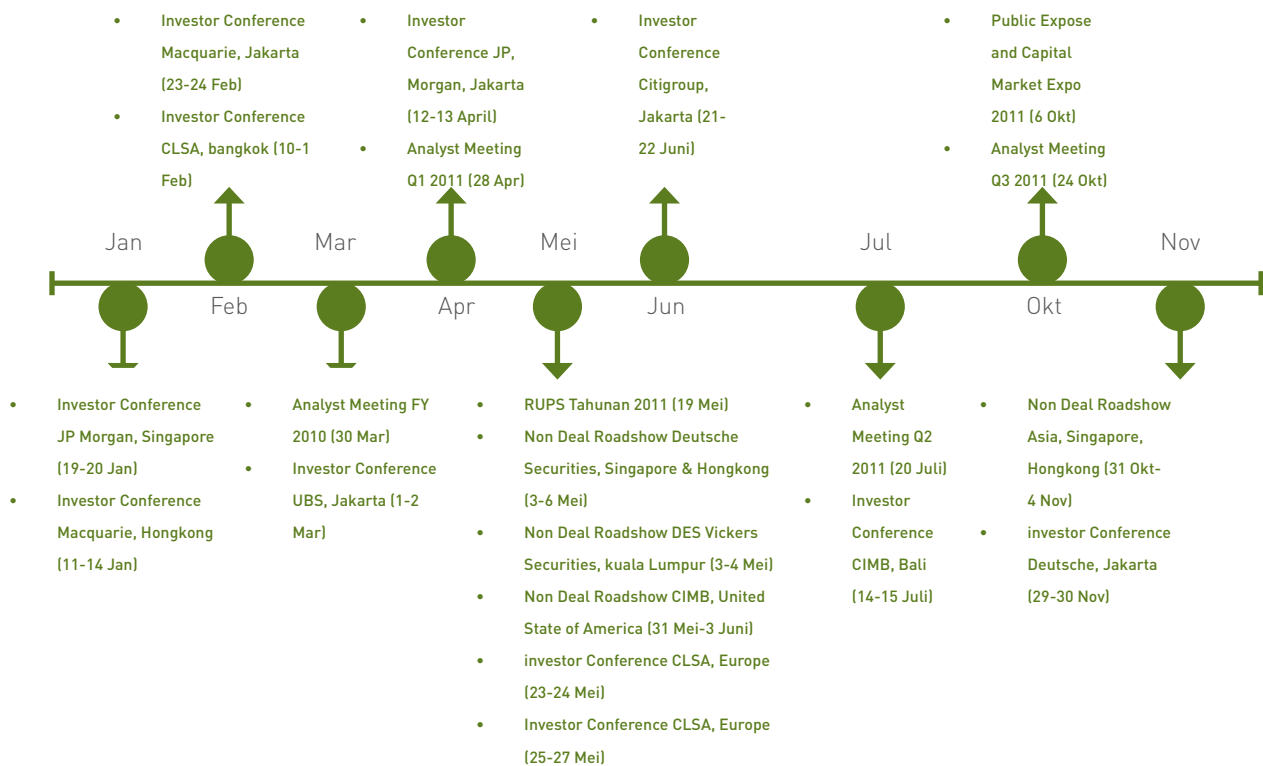
Communications with Shareholders and Investors

In communicating with shareholders and investors, Bank BTN relies on the principles of transparency and fairness. Hence, we really emphasize on fair disclosure to everyone, regardless their shareholding composition.

Bank BTN continues to maintain good relations with stakeholders, particularly shareholders and investors as important roles in sustaining the Bank's business. Some of our efforts in maintaining this engagement are by holding meetings, roadshows, and conferences throughout 2011 both in Indonesia and abroad. The scheme below shows the timeline of significant events that we held to maintain communications with shareholders and investors.

Kegiatan Hubungan Investor di Tahun 2011

Investor Relations Activities in 2011



Sebagian besar investor Bank BTN adalah investor asing. Oleh karena itu, Bank BTN berupaya memberikan keterbukaan informasi pada para investornya sesuai standar internasional. Komitmen Bank BTN untuk memberikan transparansi kepada para investor telah diakui oleh berbagai pihak, baik dalam maupun luar negeri. Salah satu pencapaian membanggakan kami adalah penghargaan *Best Investor Service Provider* in Indonesia yang kami terima dari Global Banking and Finance Review, London.

Pada tahun 2012, kami telah mencanangkan beberapa program untuk terus mempererat hubungan kami dengan para investor. Beberapa di antaranya adalah kegiatan-kegiatan yang kami lakukan secara reguler yakni *investor conference*, *non-deal roadshow*, dan *analyst meeting*.

Selain itu, kami juga akan melakukan sosialisasi peraturan yang berhubungan dengan transparansi dan keterbukaan informasi, serta melakukan persiapan untuk melakukan tindakan korporasi, termasuk rencana Rapat Umum Pemegang Saham dan keterbukaan – keterbukaan lainnya.

Most of Bank BTN's investors are foreign investors. Thus, Bank BTN strives to enhance disclosure of information based on international standard. Bank BTN's commitment for transparency towards investors has been acknowledged by many, in Indonesia and abroad. We proudly received *Best Investor Service Provider* in Indonesia from Global Banking and Finance Review, London, as one of our achievements.

In 2012, we have set several programs to enhance investor engagement. Some of the programs are regular programs like investor conference, non-deal roadshow, and analyst meeting.

Aside from that, we will also disseminate rules regarding transparency and disclosure of information and prepare for some corporate actions such as General Meeting of Shareholders, as well as other forms of disclosure.

Kebijakan Dividen

DIVIDEND POLICY

Untuk memaksimalkan nilai pemegang saham, Bank BTN telah membuat ketentuan sebagai berikut:

1. Membayar minimum dividen tunai minimal 25% dari pendapatan bersih setiap tahun. Jumlah tepatnya akan diputuskan setelah RUPS berdasarkan rekomendasi dari Dewan Direksi.
2. Pembayaran dividen berdasarkan laba, kondisi keuangan dan likuiditas, kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, dan faktor-faktor lain yang dianggap relevan oleh Dewan Direksi Perseroan setelah RUPS disetujui.

Selama tahun 2011, Bank telah menyalurkan dividen tunai sejumlah Rp274,5 miliar yang telah diputuskan dalam RUPS tertanggal 19 Mei 2011. Dividen tunai dihitung berdasarkan pencapaian kinerja keuangan per 31 Desember 2010.

Sejak IPO tahun 2009, riwayat pembayaran dividen kami adalah sebagai berikut:

To maximize shareholders' value, Bank BTN has set the following policies:

1. Pay a minimum of 25% of the net income as cash dividends each year. The exact amount will be decided after the GMS based on recommendations from the Board of Directors.
2. Dividend payments are based on the profit, financial conditions and liquidity, compliance with others statutory regulations, and factors considered relevant by the Board of Directors of the Company after GMS approval.

During 2011, the Bank has distributed cash dividend at the amount of Rp274.5 billion as decided in the Annual General Meeting of Shareholders dated on 19 May 2011. The cash dividend was calculated based on the achievement of financial performance as of 31 December 2010.

Since IPO in 2009, our dividend payment history are as follows:

Tahun Buku Fiscal Year	Jumlah Dividen / Total Dividend (Rp miliar / billion)	Dividen per Lembar Saham Dividend Per Share	Rasio Dividen Dividend Ratio	Tanggal Pembayaran Payment Date
2009	131.53	15.09	45% dari pendapatan bersih semester terakhir tahun 2009 45% of 2nd half year 2009 net income	29 Juni 2010 29 June 2010
2010	274.78	31.19	30% dari pendapatan bersih 2010 30% of 2010 net income	30 Juni 2011 30 June 2011

Kontribusi untuk Masyarakat dan Lingkungan

CONTRIBUTION TO COMMUNITY AND ENVIRONMENT



Program Bina Lingkungan

COMMUNITY DEVELOPMENT

Corporate Social Responsibility (CSR) atau Tanggung Jawab Sosial Perusahaan merupakan komitmen Bank BTN untuk dapat berperan serta secara aktif dalam meningkatkan kesejahteraan komunitas melalui praktik bisnis yang baik dan berkontribusi sebagian sumber daya perusahaan melalui berbagai aktivitas, antara lain: pelestarian lingkungan hidup, pendidikan, kesehatan, kemitraan, seni, dan olahraga, sebagaimana dapat dilihat melalui ilustrasi gambar Konsep Dasar CSR Bank BTN". Melalui CSR, dalam menjalankan putaran roda bisnis, Bank BTN senantiasa berupaya menciptakan suasana kegiatan usaha yang harmonis dengan masyarakat luas dan ramah lingkungan. Dengan memberikan kontribusi kepada masyarakat dan lingkungan, Bank BTN diharapkan dapat menjadi perusahaan yang dicintai masyarakat luas. Dengan demikian, Bank BTN dapat berperan serta dalam menciptakan lingkungan masyarakat yang aman, nyaman dan dinamis yang merupakan kondisi ideal bagi keberlangsungan dunia usaha mana pun.

Corporate Social Responsibility (CSR) is Bank BTN's commitment to actively participate in enhancing the welfare of the community through good business practices and contributing parts of the corporate resources through several activities such as: conservation, education, health, partnership, arts, and sports, as illustrated in the following picture of Basic Concepts of Bank BTN's CSR. Through CSR, in running wheels of business, Bank BTN continues its efforts to create harmonious and environmental-friendly business activities. By contributing to the public and the environment, Bank BTN is expected to be the public's favourite company. This way, Bank BTN could participate in creating a secure, comfortable, and dynamic community, which is an ideal condition for sustainability in any business industry.

Gambar: Konsep Dasar CSR Bank BTN



Dalam implementasinya, Program CSR dapat disinergikan dengan implementasi Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Program PKBL Bank BTN memfokuskan kegiatan pada tujuan pemberdayaan masyarakat, khususnya di lingkungan perumahan atau permukiman. Fokus pemberdayaan masyarakat perumahan dipilih terkait dengan bisnis inti (*core business*) Bank BTN yang menyalurkan kredit perumahan. Pada pelaksanaannya, pemberdayaan masyarakat ini ditunjukkan melalui kegiatan yang mengandung pendidikan, lingkungan hidup, dan pemberdayaan sosial ekonomi.

Kegiatan dan Dampak Keuangan Bidang Pendidikan dan Pelatihan Terkait Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan

Melalui Program Bina Lingkungan, Bank BTN berusaha mengutamakan pemberdayaan masyarakat dalam setiap kegiatan operasionalnya, khususnya di lingkungan perumahan dan permukiman, yang merupakan wilayah bisnis utama Bank BTN. Dalam pelaksanaannya, program ini mencakup kegiatan-kegiatan penting dalam bidang pendidikan, lingkungan hidup, dan pemberdayaan sosial ekonomi.

The implementation of CSR program could be synergized with the implementation of Community Development Program (PKBL). Bank BTN's PKBL program focuses its activities on empowering the community, especially in housing and settlement areas. We choose to focus on housing for public to adjust with the Bank's core business. In its implementation, the public empowerment is reflected through activities, which relate to education, environment, and socio-economic empowerment.

Activities and Financial Impact on Education and Training Aspect Relating to Sosial and Community Development

With the Community Development Program, Bank BTN prioritizes community empowerment in every operational activity, particularly in housing and residential areas, which represent the scope of the core business of Bank BTN. In its implementation, this program covers significant activities in education, environment, and socio-economic empowerment.



Pada tahun 2011, Bank BTN memberikan beasiswa untuk pendidikan tinggi kepada 244 mahasiswa di seluruh Indonesia. Beberapa wilayah di mana beasiswa tersebut diberikan adalah Madiun, Bengkulu, Jember, Gorontalo, Yogyakarta, Semarang, Pontianak, Surabaya, Makassar, Purwokerto, Solo, dan Depok. Jumlah dana yang dikeluarkan untuk program beasiswa ini adalah sebesar Rp717,6 juta.

Tabel berikut menggambarkan penyaluran beasiswa Bank BTN pada tahun 2011:

In 2011, Bank BTN distributed scholarships for higher education to 244 students across the country. Some areas where the scholarship were distributed were Madiun, Bengkulu, Jember, Gorontalo, Yogyakarta, Semarang, Pontianak, Surabaya, Makassar, Purwokerto, Solo, dan Depok. The total amount of fund allocated for this scholarship program was Rp717.6 million.

The following table illustrates the distribution of Bank BTN's scholarship in 2011

Penyaluran Beasiswa Bank BTN Distribution Of Bank BTN's Scholarships				
No	Wilayah Region	Institusi Pendidikan Academic Institution	Jumlah Mahasiswa Numbers of Students	Jumlah (dalam Rupiah) Amount (in Rupiah)
1	Madiun	IKIP PGRI Madiun	6	18.000.000
2	Bengkulu	Bengkulu University	10	30.000.000
3	Jember	Students in Bondowoso	10	13.600.000
4	Gorontalo	for higher institutions	5	15.000.000
5	Yogyakarta	Cokroaminoto University	5	15.000.000
6	Semarang	LPPM UNES	6	20.000.000
7	Pontianak	Pontianak University	8	24.000.000
8	Surabaya	UPN, Unair, Unesa, IAIN, UHI	84	252.000.000
9	Makassar	Unhas	10	30.000.000
10	Purwokerto	Unsud Purwokerto	20	60.000.000
11	Solo	UNS	40	120.000.000
12	Depok	UI	40	120.000.000
Jumlah Total			244	717.600.000

Selain itu, Bank BTN juga mengadakan beberapa pelatihan UMKM untuk non nasabah perbankan agar para pengusaha mikro, kecil, dan menengah dapat mengembangkan usahanya. Dalam pelaksanaan program ini, Bank BTN bekerja sama dengan lembaga lain seperti Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI) dan Yayasan Yogyakarta Kita. Total biaya yang dikeluarkan untuk program pelatihan ini adalah sebesar Rp624,575 juta.

Aside from that, Bank BTN also held several MSME trainings for non customers to help the micro, small, and medium entrepreneurs in developing their businesses. In its implementation, Bank BTN cooperates with other institutions such as Association of Indonesian Young Entrepreneurs (HIPMI) and Yayasan Yogyakarta Kita. The total fund allocated for the trainings was Rp624.575 million.

Tabel di bawah ini menunjukkan jenis pelatihan yang dilakukan dan alokasi dana untuk setiap pelatihan.

The table below shows the types of trainings and the allocation of fund for each training.

Alokasi Dana Untuk Pelatihan Fund Allocation For Trainings			
No	Wilayah Region	Kegiatan Activities	Jumlah (dalam Rupiah) Amount (in Rupiah)
1	Yogyakarta	Pelatihan budidaya jamur Training on mushroom producing	7.200.000
2	Semarang	Pelatihan budidaya lele Training on catfish farming	20.250.000
3	Yogyakarta	Pelatihan manajemen dan infrastruktur UMKM Training on MSME's management and infrastructure	24.600.000
4	Tasikmalaya	Pelatihan UMKM dan Koperasi Training for MSME and Cooperatives	40.000.000
5	Karawang	Pemberdayaan SDM dan peningkatan ekonomi HR empowerment and economic enhancement	45.000.000
6	Surabaya	Pelatihan dan sarana pendidikan Training and education infrastructure	50.000.000
7	Semarang	Pelatihan UMKM dengan HIPMI MSME Trainig with HIPMI	53.500.000
8	Harmoni	Pelatihan UMKM dengan PP Muhammadiyah MSME Training with PP Muhammadiyah	61.050.000
9	Bogor	Pelatihan UMKM dan wakaf Training on MSME and Islamic Benefaction	96.975.000
10	Mataram	Pelatihan pembuatan kompos dan biogas Training on compost and biogas making	100.000.000
11	Harmoni	Pelatihan UMKM dengan MUI MSME Training with MUI	126.000.000
Jumlah Total			Rp624.575.000

Kesehatan

Pada tahun 2011, Bank BTN melanjutkan penerapan komitmennya dalam mendukung peningkatan kesehatan masyarakat di Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan penyaluran dana sebesar Rp400 juta untuk Yayasan Jantung Indonesia. Dana ini digunakan untuk membiayai kegiatan operasi untuk delapan orang anak pengidap penyakit jantung. Selain itu, Bank BTN juga mendukung kampanye jantung sehat dengan memberikan bantuan mobil operasional senilai Rp195 juta.

Selain itu, Bank BTN juga mendukung kegiatan donor darah yang dilaksanakan oleh Palang Merah Indonesia dengan memberikan dua unit mobil donor darah untuk kegiatan ini senilai Rp1,05 miliar.

Health

In 2011, Bank BTN continued to implement its commitment in enhancing public health in Indonesia. This was proven by the distribution of fund amounting Rp400 million for Indonesian Heart Foundation. This fund was allocated for heart surgery to cure eight children with heart disease. In addition, Bank BTN also supported a healthy heart campaign by providing a car for this campaign amounting Rp195 million.

Aside from that, Bank BTN also supported Indonesian Red Cross' blood campaign by providing two units of cars for this blood donation campaign amounting Rp1.05 billion.

Dukungan untuk Para Atlet Nasional

Pada tanggal 5 Desember 2011, Bank BTN bersama PT Perusahaan Pengelola Aset (PT PPA), mempersembahkan hadiah sebesar Rp500 juta untuk Timnas Judo Indonesia sebagai apresiasi atas kontribusi mereka pada SEA Games XXVI. Timnas Judo kita telah berhasil memenangkan 4 medali emas, 2 medali perak, dan 7 medali perunggu.

Dengan pencapaian dan penghargaan ini, kami berharap bahwa timnas Judo Indonesia dapat terus menyumbangkan prestasi bagi negara ini, tidak hanya di tingkat regional, tapi juga di tingkat internasional, seperti pada Olimpiade 2012 yang akan diadakan di London.

Memberi Fasilitas untuk Aparat Pertahanan dan Keamanan

Pada tahun 2011, Bank BTN menunjukkan kepeduliannya kepada aparat pertahanan dan keamanan Republik Indonesia dengan bekerja sama dengan PT Asabri untuk menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan pada anggota Asabri, baik pensiunan maupun yang masih aktif bekerja.

Dengan menyediakan pola layanan one-stop service, kami memberikan layanan komprehensif untuk memenuhi seluruh kebutuhan anggota Asabri mulai dari pengelolaan dana, pembayaran gaji/uang pensiun, serta penyediaan kredit untuk karyawan.

Asabri sendiri merupakan perusahaan BUMN yang melayani jasa asuransi untuk anggota Angkatan Darat, Angkatan Laut, Angkatan Udara, dan POLRI baik yang pensiun maupun yang masih bekerja untuk negara.

Dengan adanya bentuk apresiasi ini, kami berharap dapat memberikan bantuan yang memadai bagi para aparat pertahanan dan keamanan dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan dapat menjamin pemenuhan kebutuhan hidup yang baik untuk para pensiunannya.

Support for The National Athletes

On December 5, 2011, Bank BTN with Assets Managing Company (PT PPA), presented a reward of Rp500 million for Indonesian Judo National Team as an appreciation of their contribution at SEA Games XXVI. Our Judo National Team has successfully won 4 gold medals, 2 silver medals, and 7 bronze medals this year.

With this achievement and this appreciation, we hope that the Indonesian Judo national team would continue on achieving for this country, not only at regional events, but also at the international ones, such as the 2012 Olympics, which will be held in London.

Facilitating Defense and Security Officers

In 2011, Bank BTN shows its concern on the defense and security officers of the Republic of Indonesia by partnering with PT Asabri to provide banking products and services for Asabri members, both for pensioners and those who are still actively working.

With the one-stop service method, we provide comprehensive services to fulfill all the needs of Asabri members from fund management, salary/pensions payment, as well as loan disbursement for the employees.

Asabri itself is a state-owned company that provides insurance services for members of Indonesian Army, Navy, Airforce, and Police Department, be it pensioners or those who are still serving the country.

With this form of appreciation, we aimed to provide adequate support for the defense and security officers to fulfill their tasks properly and to guarantee the fulfillment of daily needs for the pensioners.

Bantuan Sosial Lainnya

Sebagai bentuk kepedulian sosial kepada masyarakat, Bank BTN memberikan fasilitas mudik gratis kepada pekerja bangunan dan pekerja sosial di wilayah Jabodetabek. Program ini sekaligus menjadi bentuk apresiasi Bank BTN kepada para tenaga kerja yang turut memberikan kontribusi bagi kemajuan bisnis utama Bank, khususnya kredit konstruksi dan KPR.

Ini adalah program mudik keempat yang diadakan Bank BTN setiap tahunnya. Dengan adanya fasilitas Mudik Bersama, kami berharap dapat mempermudah para tenaga kerja untuk bertemu dan bersilaturahmi dengan keluarganya, sebagaimana Bank BTN telah berusaha membantu keluarga Indonesia untuk mendapatkan rumah yang nyaman.

Other Social Occassions

As a form of our social concern for the community, Bank BTN provided a facility for free homecoming mudik gratis to construction workers and social workers in Jabodetabek area. This program was also a form of our appreciation towards the labours who contributed for the advancement of the Bank's core business, particularly construction credit and mortgage.

This was the fourth implementation of the homecoming program, which is held annually. By providing this Joint Homecoming program, we hope that we can help facilitating the labors to come home and reunite with their families just the way we help Indonesian families to get a comfortable home.



Untuk menunjukkan kepedulian pada masyarakat yang membutuhkan di daerah Sulawesi Utara, Bank BTN juga menyelenggarakan kegiatan Pasar Murah BUMN di Manado dan kota-kota lainnya di Sulawesi Utara sebanyak tiga kali dalam rangka menyambut Ramadhan, Idul Fitri, dan Natal.

Selain itu, sepanjang 2011, Bank BTN juga menyediakan beberapa bantuan lain untuk pemulihan pasca bencana alam serta pengembangan sarana dan prasarana umum serta sarana ibadah.

To show its concern on the needy in North Sulawesi, Bank BTN also held Pasar Murah BUMN (BUMN's Cheap Market) in Manado and other cities in the region for three occasions: to celebrate Ramadhan, Idul Fitri, and Christmas.

In addition, during 2011, Bank BTN also contributed for disaster relief and the development of public facilities and infrastructure, as well as religious facilities.

Berikut ini adalah rincian alokasi dana untuk program pengembangan masyarakat 2011.

The following is the allocation of fund for the 2011 community development program.

No	Bidang Field	Total (Rp) ¹⁾
1	Pemulihan Pasca Bencana Disaster Relief	180.000.000
2	Pendidikan dan Pelatihan Education and Training	4.321.691.100
3	Peningkatan Kesehatan Health Improvement	1.187.810.417
4	Sarana dan Prasarana Umum Public Facilities and Infrastructure	3.008.104.886
5	Sarana Ibadah Religious Facilities	1.321.500.000
6.	Pelestarian alam Conservation Programs	2.586.643.500
Total		12.605.749.903

Lingkungan Harmoni BTN dan Pelestarian Alam

Melalui program Lingkungan Harmoni BTN, kami memberikan dukungan dan bantuan terhadap masyarakat, khususnya tempat Bank BTN menyalurkan pembiayaan. Dalam pelaksanaannya, program ini memprioritaskan masyarakat menengah ke bawah.

Program ini bertujuan mengedukasi masyarakat secara terpadu melalui beberapa pelatihan atau pendidikan, serta pendampingan kepada warga sebagai dasar pengembangan program yang terintegrasi.

Program ini mencakup kegiatan-kegiatan terpadu dan berkelanjutan untuk mendukung kebersihan, kesehatan, penghijauan, dan pendidikan. Berikut ini adalah penjabaran mengenai kegiatan Harmoni BTN per bidang:

- **Lingkungan:** Bank BTN menyampaikan materi seputar peran serta masyarakat dalam pengelolaan sampah, cara pemilahan sampah, pengelolaan sampah organik, dan pembuatan produk dari sampah non-organik.
- **Pendidikan:** Dalam pelatihan ini, Bank BTN melakukan pengembangan dan pelatihan kualitas pendidikan jasmani dan rohani

Lingkungan Harmoni BTN and Conservation Program

With Harmoni *Lingkungan Harmoni BTN*, we provide support and assistance for the community, particularly the community where the Bank channels its financing. In the implementation of this program, we prioritize the low and lower middle income.

This program aims to educate the public comprehensively through several trainings and education, as well as assistance for the community as a basis of integrated program development.

This program covers integrated and sustainable activities to support cleanliness, health, reforestation, and education. You can see further information on the activities per category, as follows:

- **Environment:** We gave trainings on waste management, separating organic from non-organic waste, composting organic waste, and recycling products from non-organic waste.
- **Education:** In this program, Bank BTN held development program and trainings on physical and mental quality of parents and children. By following the training, we hope

anak berserta orang tua. Dengan mengikuti pelatihan, diharapkan anak dan orang tua dapat mengenali dirinya sendiri sehingga dapat membentuk *teamwork* yang sehat dalam hubungan interpersonal.

- Kesehatan: Program ini mendampingi pengembangan kualitas kesehatan masyarakat lewat *workshop* tentang kesehatan anak serta tanaman herbal untuk berbagai penyakit.
- Sosial ekonomi: Program ini diharapkan sebagai pemicu dan peletakan dasar dalam pengentasan kemiskinan melalui beberapa kegiatan misalnya pelatihan wirausaha, manajemen dalam keluarga dan pemberdayaan potensi sekitar.
- Religi: Program kegiatan masyarakat harus diimbangi dengan bentuk religi sebagai motivasi dan penguatan serta landasan dalam berinteraksi baik dalam keluarga maupun masyarakat.
- Sarana Prasarana Umum: Sarana prasarana umum sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dan lingkungan yang menunjang kegiatan-kegiatan lainnya sehingga diharapkan masyarakat dapat lebih berdaya .

that we can enhance self-identification for both children and parents so that they can form a solid teamwork for interpersonal relationships.

- Health: This program supports public health quality improvement through workshops on children health and herbal plants to cure diseases.
- Socio-economics: This program is expected to trigger and set the fundamentals in fighting poverty through several activities such as entrepreneurship training, family management, and empowerment of the available potentials.
- Religion: Program on public activities should be in line with religious forms to motivate and enhance the foundation of good interaction within family and society.
- Public Facilities: Public facilities to fulfill social and environmental needs to support social activities for a better public empowerment.

Nama kegiatan dalam Program Lingkungan Harmoni BTN

Name of activities in *Lingkungan Harmoni BTN* Program

No	Nama Name	Keterangan Details
1	Sejahtera BTN	Program Bidang Peningkatan Kesejahteraan, Sosial, Seni Dan Budaya Development Program on Welfare, Social, Arts, and Culture
2	Religi BTN	Program Bidang Keagamaan Religious Program
3	Hijau BTN	Program Bidang Pelestarian Alam Conservation Program
4	Bugar BTN	Program Bidang Olah Raga Sports Program
5	Sehat BTN	Program Bidang Kesehatan Health Program
6	Cerdas BTN	Program Bidang Pendidikan Education Program
7	Bersih BTN	Program Bidang Kebersihan Sanitary Program
8	Peduli BTN	Program Bidang Tanggap Bencana Alam Disaster Relief Program
9	Kemitraan BTN	Program Pemberdayaan Kewirausahaan Masyarakat Empowerment Entrepreneurship Society Program

Program Lingkungan Harmoni BTN 2011 adalah lanjutan dari program BTN Green Community yang pertama kali dilakukan pada tahun 2009. Tabel di bawah ini menunjukkan beberapa kegiatan yang dilakukan dalam program Lingkungan Harmoni BTN ini.

Lingkungan Harmoni BTN 2011 was a continuation of the BTN Green Community, which was first implemented in 2009. The table below shows several activities implemented in Harmoni BTN program.

No	Program	Waktu Time	Jenis Kegiatan Types of Activities	Lokasi Location
1	Lingkungan Harmoni BTN	Des-11 Dec-11	Manajemen kewirausahaan Entrepreneurship Management	Bobos, Cirebon
			Pengolahan Sampah Waste Management	
			Pembuatan Klinik Kesehatan Building Health Clinic	
			Penghijauan Reforestation	
2	Education Empowering Program	Okt-11 Oct-11	Pelatihan pengajaran manajemen sekolah Training on teaching and school management	Tangerang
3	Lingkungan Harmoni BTN	Okt-11 Oct-11	Pengelolaan bank sampah Waste Bank management	Bogor
4	Lingkungan Harmoni BTN	Okt-11 Oct-11	Pengelolaan sampah dan limbah Waste management	Depok

Bank BTN juga berkomitmen dalam pelestarian alam dengan mengadakan kegiatan menanam 100.000 pohon dan tanaman yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia. Pada tahun 2011, Bank BTN bekerjasama dengan PT BUMN Hijau Lestari I melaksanakan program penanaman dengan pola Agroforestry di Desa Mekar Bakti, Sumedang, yang merupakan Daerah Aliran Sungai Citarum. Di kegiatan ini, kami berhasil menanam 60.000 pohon termasuk 15.000 kayu jabon, 9.000 pohon aren, 3.000 pohon buah, dan 33.000 kopi.

Kami juga membantu menyejahterakan petani di kawasan DAS Citarum dengan menyelamatkan dan merevitalisasi kantong-kantong air di hulu sungai Citarum.

Kami berharap bahwa dengan program ini, kondisi hutan di Daerah Aliran Sungai Citarum dapat kembali hijau dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungan hidup juga semakin meningkat.

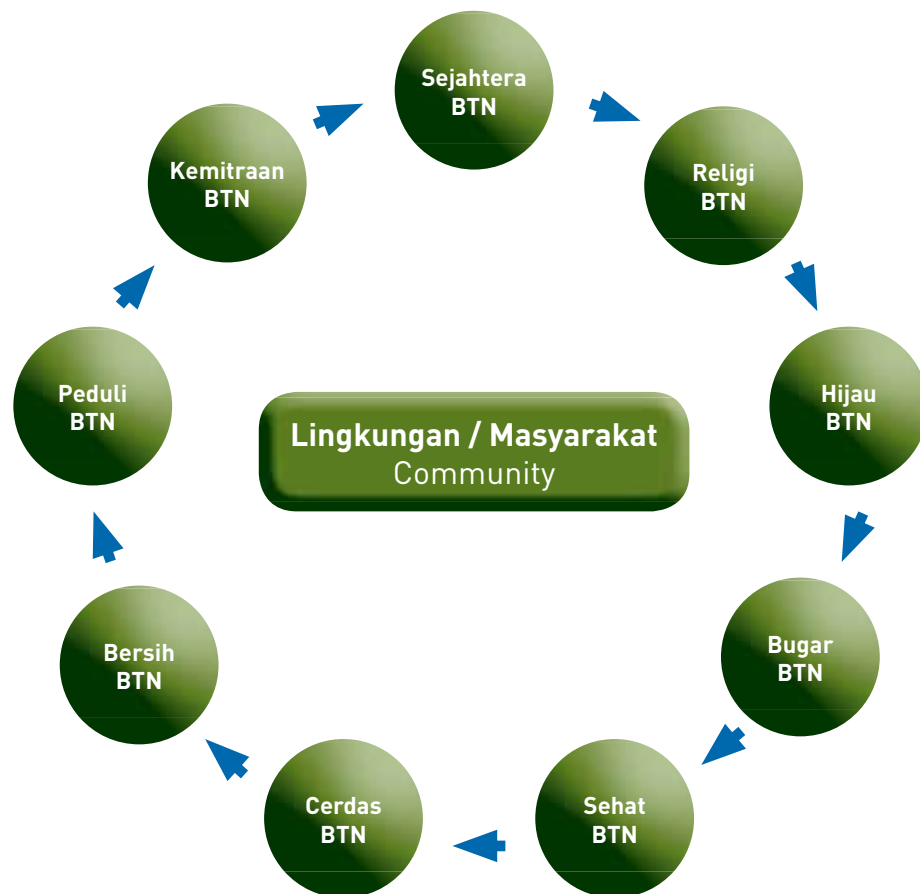
Bank BTN is also committed to conservation program by planting 100,000 trees and plants in several regions in Indonesia. In 2011, Bank BTN together with PT BUMN Hijau Lestari I coordinated an Agroforestry planting program in Mekar Bakti Village, Sumedang, which is located at the Citarum watershed. In this event, we successfully planted 60,000 trees including 15,000 jabon trees, 9,000 sugar palm trees, 3,000 fruit trees, and 33,000 coffee plants.

We also help for the welfare of farmers in Citarum watershed by saving and revitalizing the watersheds in the River Citarum.

We hope that this program could help reforesting the Citarum watershed and enhance the awareness of the community to preserve environment.



HARMONI BTN yang terintegrasi
Integrated HARMONI BTN



Komitmen Kami untuk Negara

OUR COMMITMENT TO THE NATION



Sebagai bukti komitmen kami untuk berkontribusi kepada negara, Bank BTN senantiasa mengembalikan nilai tambah kepada pemerintah melalui pajak dan dividen. Tahun 2011, Bank BTN telah menyetorkan pajak sebesar Rp955,06 miliar yang lebih tinggi 23,89% dibandingkan total pajak yang dibayarkan pada tahun 2010. Sementara itu, dividen yang dibagikan kepada pemerintah pada tahun 2011 adalah sebesar Rp274,78 miliar yang naik sebesar 108,91% dibandingkan total dividen tahun sebelumnya.

As a form of our commitment to contribute to the country, Bank BTN continues to return added values to the Government through taxes and dividends. In 2011, Bank BTN has paid a total Rp955.06 billion of taxes, 23.89% higher than total tax paid in 2010. Meanwhile, the dividend allotted to the Government in 2011 was Rp274.78 billion rising 108.91% from the total dividend allocated for the previous year.

Total pajak yang dibayarkan Bank BTN selama tiga tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

The total of taxes paid by Bank BTN in the last three years is illustrated in the following table:

Jenis Pajak Types of Taxes	Jumlah Pajak (Rp) Total Amount			Jumlah (Rp) Total
	2011	2010	2009	
PPh Pasal 21	129.476.300.294	74.564.269.587	77.180.000.000	281.220.569.881
PPh Pasal 22	*	1.798.522.511	1.920.000.000	3.718.522.511
PPh Pasal 23	13.532.899.889	11.338.901.000	9.260.000.000	34.131.800.889
PPh Pasal 25/29	392.835.517.692	279.089.159.949	221.855.784.080	989.041.534.772
PPh Pasal 26	8.714.912.979	3.683.202.890	25.000.000	12.423.115.869
PPh Pasal 4 (2) Final	406.900.167.140	296.693.064.473	339.980.000.000	1.045.681.027.848
PPN	1.785.675.482	4.749.817.233	1.870.000.000	8.405.492.715
PBB	1.811.342.187	1.575.128.129	1.302.069.030	4.688.539.346
Total	955.056.815.663	770.860.935.058	653.392.853.110	

*Terhitung tanggal 31 Agustus 2010, Bank BTN tidak lagi wajib pungut PPh Pasal 22

*Since 31 August 2010, Bank BTN has been no longer required to pay PPh Pasal 22

Sementara itu, total dividen yang dibayarkan Bank BTN selama 3 tahun terakhir (2009-2011) kepada pemerintah (tunai dan saham) adalah sebagai berikut:

Meanwhile, total dividend paid by Bank BTN in the last three years (2009-2011) to the government of Republic Indonesia (cash and share), is as follows:

Tahun Year	Jumlah Dividen yang Dibayarkan Total Dividend paid
2009 (untuk dividen tahun 2008) 2009 (for 2008's dividend)	43,047,417,187.50
2010 (untuk dividen tahun 2009) 2010 (for 2009's dividend)	131,529,707,012.00
2011 (untuk dividen tahun 2010) 2011 (for 2010's dividend)	274,781,498,151.00
Jumlah Total	449,358,622,350.50

Kami menyadari bahwa keuntungan dan pencapaian yang kami dapatkan melibatkan kontribusi dari pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, memberikan kembali kepada negara merupakan tugas yang akan kami laksanakan dengan sebaik-baiknya.

We recognize that our profitability and achievement involve contribution from the Government and the public. Hence, giving back to the country is one of our duties, which should be carried out with our best efforts.

Tumbuh Bersama Mitra Usaha & Pemasok

GROWING TOGETHER WITH BUSINESS PARTNERS & SUPPLIERS

Komitmen Bank BTN di bidang pembiayaan perumahan tercermin dari hubungan yang harmonis dengan para mitra strategis dan/atau pemasok seperti para pengembang dan kontraktor. Kerjasama tersebut harus saling mendukung dan memberi nilai tambah. Dalam menjalin kerjasama, Bank BTN menjunjung tinggi prinsip profesionalisme, transparansi dan *fairness*.

Untuk dapat menjadi mitra strategis Bank BTN dalam hal penyaluran kredit perumahan perorangan maupun konstruksi perumahan, Bank BTN menerapkan beberapa panduan yang sejajar bagi semua pihak. Dengan adanya prinsip acuan tersebut, diharapkan kerjasama yang terjalin antara Bank BTN dengan pengembang dapat saling menguntungkan serta memberikan kesempatan yang sama kepada setiap pihak.

Begitu juga dengan pemasok. Calon pemasok harus mengikuti mekanisme tender yang berlangsung secara terbuka. Mekanisme tender akan dilakukan dengan membuka penawaran, mempertimbangkan setiap tawaran yang masuk, serta mengevaluasi guna mendapatkan mitra strategis dalam melakukan suatu kerjasama. Dengan menjunjung tinggi transparansi, maka tender ini menjadi salah satu bukti tidak adanya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme dalam menjalin kerjasama dengan para mitra usaha.

Dalam menjalin kerjasama bisnis, Bank BTN akan lebih dulu memperhatikan jenis usaha mitra kerja dan pemasok, pengalaman pemasok sejak pertama kali beroperasi, serta keunggulan yang dimiliki pemasok dibandingkan dengan kompetitor. Di atas segalanya, kapabilitas yang handal belum cukup tanpa disertai komitmen untuk menjunjung tinggi nilai-nilai acuan serta etika bisnis yang baik.

Kerjasama yang baik tidak terlepas dari antisipasi terhadap risiko yang muncul. Bank BTN akan memperhatikan jumlah karyawan yang dimiliki pemasok untuk menghitung risiko yang mungkin terjadi dengan kapabilitas angkatan kerja. Tenaga kerja adalah yang terikat secara tetap, subkontraktor, maupun tenaga kerja paruh waktu. Terkait dengan kepatuhan terhadap undang-undang yang berlaku, Bank BTN juga mempertimbangkan beberapa hal, seperti penerapan aturan Undang-undang Tenaga Kerja. Bank BTN akan memperhatikan keberadaan pekerja anak-anak, kompensasi berupa gaji, jam kerja, ketersediaan layanan kesehatan dan keamanan, kondisi diskriminasi dan keanekaragaman, serta kepedulian terhadap lingkungan hidup.

Bank BTN's commitment in housing finance are reflected in their harmonious relationship with its strategic partners and/or vendors such as developers and contractors. The partnership should always be mutually supportive and creates added value for both sides. In maintaining ties, Bank BTN highly upholds principle of professionalism, transparency and fairness.

On the other hand, to qualify as Bank BTN's strategic partner in housing loan disbursements both individual or housing construction, Bank BTN applies code of conduct equal for all sides. The code of conduct is expected to bring mutual benefits and equal opportunities for all of the partnership.

The above standard is also applicable to vendors, in which vendor candidates should openly follow the tender mechanism. The tender mechanism is operated by opening tender, considering each incoming tender, and undertaking evaluation to select a strategic partner in performing partnership. By upholding transparency, the tender is an authentication of zero corruption, conspiracy and nepotism practices in establishing ties with business partners.

In maintaining business partnership, Bank BTN will firstly identify the type of business of the partners and vendors, experience and history since the start of operation, and advantages of the respective vendor compared to their peers. Above all, high capability never suffices without the commitment to uphold the referential values and good business ethics.

Good partnership is related with risks anticipation. Thus, it is crucial for Bank BTN to consider the number of employees of the vendors, needed to calculate potentials risk ensuing from the existing manpower. In this case, what is included in the manpower definition is permanent employees, be it on permanent, sub contracted or part time basis. With regards compliance to the prevailing laws, in its partnership Bank BTN also considers a number of things, such as the implementation of Manpower Laws and Regulation by the vendors. In this area, Bank BTN will note the existence of child workers, compensation in terms of salary, working hours, the provision of health services and security, discrimination and diversity, as well as concern towards environmental.

Melangkah ke Depan

MOVING FORWARD

Ada banyak langkah yang akan ditempuh Bank BTN selanjutnya untuk menjaga keberlanjutan dan harmoni dengan masyarakat dan lingkungan. Hal-hal ini mencakup rencana-rencana tata kelola perusahaan, tanggung jawab sosial, pengembangan sumber daya manusia, dan penyaluran kredit pada masyarakat dan para pengembang.

Berdasarkan roadmap tata kelola perusahaan, tahun 2012 merupakan saat bagi Bank BTN untuk merasakan hasil dari tahap implementasi GCG pada tahun 2011. Oleh karena itu, tugas selanjutnya bagi Bank BTN adalah memantau dan memantapkan pelaksanaan GCG yang sudah sesuai dengan standar yang berlaku. Bila tata kelola yang baik terus dipertahankan, maka Bank BTN akan melalui jalan yang mulus untuk sampai pada tujuannya menjadi perusahaan perbankan kelas dunia pada tahun 2025.

Selain itu, Bank BTN akan tetap mengembangkan program-program bina lingkungan untuk menciptakan lingkungan yang senantiasa nyaman untuk ditinggali, serta memperbaiki jasa pembiayaan perumahan untuk masyarakat agar mereka dapat memiliki tempat tinggal yang layak.

Bank BTN juga ingin meningkatkan keterikatan karyawan dengan Bank BTN agar Bank dan karyawan dapat menjadi suatu kesatuan yang maju demi kepentingan bersama. Apresiasi dan kesempatan yang adil untuk segala pihak akan ditingkatkan dengan memperkuat sistem yang ada.

Selanjutnya, Bank BTN berharap dapat berkembang menjadi lebih besar dengan terus berkontribusi untuk lingkungan dan juga untuk keberlanjutan Bank BTN sendiri.

There are many steps to be taken by Bank BTN for further efforts in maintaining sustainability and harmony with the community and environment. The efforts include some plans on corporate governance, social responsibilities, human resource development, and credit channelling to public and developers.

Based on the Bank's roadmap of corporate governance, 2012 is going to be a time for us to gain the outcome from the GCG implementation phase in 2011. Hence, the next task for Bank BTN is monitoring and strengthening GCG implementation based on the applicable standard. If this could be well maintained, then the Bank will have its smooth journey to achieve its goal to become the world-class banking company in 2025.

Aside from that, Bank BTN will continue to develop its community development programs to create a sustainably comfortable environment to live in and improve the housing finance services for the public to be able to have a proper dwelling place.

We also hope to enhance employee engagement in the future, so that the Bank and its employee will be a unity that will move forward together for everyone's benefits. Fair appreciation and equal opportunities for all employees will be enhanced by strengthening the current system.

In the future, Bank BTN hope to expand while continuing to contribute, both for the community and for the sustainability of the Bank itself.



Penghargaan AWARDS

Pada tahun 2011, Bank BTN telah memenangkan beberapa penghargaan yang membuktikan komitmennya dalam menjaga keberlanjutan usahanya, menjaga tata kelola perusahaan, sekaligus berkontribusi pada masyarakat dan lingkungan.

Keberhasilan Bank BTN dalam menjadi Pelaksana Program FLPP Terbaik (peringkat pertama dalam perbankan konvensional dan peringkat kedua dalam perbankan syariah), menunjukkan kesungguhan Bank BTN untuk menjalankan amanah pemerintah dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan.

In 2011, Bank BTN has won several awards, which proves its commitment in sustaining its business, maintaining its corporate governance, as well as contributing to the community and environment.

Bank BTN's achievement in becoming the Best Implementer of FLPP Program (first position for conventional banking and second position for shariabanking), has reflected the Bank's earnestness in carrying out the mandate from the government to give best services to the communities in need.



Selain itu, Bank BTN juga menerima *Corporate Social Responsibility Award* dari Harian Seputar Indonesia, yang menunjukkan komitmen Bank BTN dalam menerapkan program-program tanggung jawab sosialnya.

Tidak lupa, Bank BTN juga meraih *Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index* dan *The Best CEO 2011* dari Majalah Swa, serta *Annual Report Award 2010*. Semua penghargaan ini menunjukkan kemajuan Bank BTN dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola usaha yang baik dan telah siap untuk menjadi Bank yang terpercaya dan terbuka terhadap masyarakat.

Informasi lebih lanjut mengenai penghargaan-penghargaan ini dapat dilihat di Laporan Tahunan 2011.

Aside from that, Bank BTN also received the Corporate Social Responsibility Award from Seputar Indonesia Daily, which shows the Bank's commitment in implementing its CSR programs.

Not to mention, Bank BTN also won Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index from and The Best CEO 2011 from SWA Magazine, as well as the 2010 Annual Report Award. All of these awards show that the Bank has implemented the principles of Good Corporate Governance and is ready to be a reliable and transparent Bank to the public point of view.

Further information on these awards is available in the 2011 Annual Report.



Juara Umum ARA 2010

Pada 14 September 2011, Bank BTN menjadi yang terbaik pada 'Annual Report Award 2010' dengan menjadi juara umum sekaligus Juara I untuk kategori BUMN/BUMD Keuangan *Listed*

On September 14, 2011, Bank BTN has won the Annual Report Award 2010 as the Top Winner as well as the First Winner in Listed Financial State-Owned Enterprise category.

Informasi Penting

IMPORTANT INFORMATION

Nama Perusahaan / Name of Company	PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Menara Bank BTN Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130, Indonesia Tel. 62-21 6336789, 6332666 Fax. 62-21 6346704
Pendirian Perusahaan / Establishment Date	9 Februari 1950 / 9 February 1950
Komposisi Pemegang Saham (per 31 Desember 2011) Shareholders Composition (as of 31 December 2011)	<ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah Republik Indonesia 71.91% The Government of Republic of Indonesia 71.91% • Karyawan dan Direksi 1.82% Employees and BOD 1.82% • Masyarakat 26.27% Public 26.27%
Pencatatan Saham / Listing	Bursa Efek Indonesia / Indonesia Stock Exchange
Jenis Usaha / Line of Business	Bank Umum / Commercial Bank
Kode Saham / Ticker Code	BBTN
Akuntan Publik / Public Accountant	Purwantono, Suherman & Surja Anggota Ernst & Young Global Gedung Bursa Efek Indonesia Tower 2 Lt. 7 Jl. Jend. Sudirman Kav 52 – 53, Jakarta 12190, Indonesia Tel : 62-21 5289 5000 Fax. : 62-21 5289 4100
Biro Administrasi Efek / Share Register	PT Datindo Entrycom Puri Datindo – Wisma Sudirman Jl. Jend. Sudirman Kav 34 –35, Jakarta 10220, Indonesia Tel . 62-21 570 9009 Fax. 62-21 570 9026
Pemeringkat Efek / Rating Agency	PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) Setiabudi Atrium Suite 809 – 810 Jl. HR Rasuna Said Kav. 62 Jakarta 12920, Indonesia Tel. 62-21 521 0077 Fax. 62-21 521 0078
Sekretaris Perusahaan / Corporate Secretary	Rakhmat Nugroho Menara Bank BTN Lantai 20 Jl. Gajah Mada No.1 Jakarta 10130, Indonesia Tel. 62-21 6336789, 6332666 Fax. 62-21 6336719
Hubungan Investor / Investor Relations	Eko Waluyo Menara Bank BTN Lantai 20 Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130, Indonesia Tel. 62-21 638 70142, 638 70107 Fax. 62-21 638 70104
Situs Perusahaan / Company Website	www.btn.co.id
Pusat Informasi / Contact Centre	62-21 265 33555
Pemegang Saham Bank BTN Bank BTN Shareholders	Sampai dengan 31 Desember 2011, Bank BTN dimiliki oleh 9.332 pemegang saham, yang terdiri dari 9.181 pemegang saham domestik dan 151 pemegang saham asing. As of 31 December 2011 Bank BTN owned by 9,332 shareholders ranging from 9,181 domestic shareholders and 151 foreign shareholders.
Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan 2012 2012 Annual General Meeting of Shareholders (AGMS)	RUPS Tahunan akan diselenggarakan pada tanggal 19 April 2012 di Jakarta The AGMS will be held on 19 April 2012 in Jakarta

Pendapat Anda Begitu Bermakna

YOUR OPINION MATTERS



"Segala masukan dari Anda sangat berharga bagi kami. Mohon jangan sungkan untuk menyampaikan saran dan ide untuk memperbaiki penyajian Laporan Keberlanjutan kami atau untuk pengembangan usaha, tata kelola, dan kegiatan tanggung jawab sosial kami."

"Every single input from you is highly rewarding for us. Feel free to send suggestions and ideas to improve the presentation of our Sustainability Report or to the development of our business, governance, and CSR activities."

Survey Umpan Balik

Feedback Survey

Area	Buruk Bad	Cukup Fair	Bagus Good	Sangat Bagus Very Good
Keterbukaan Informasi Disclosure of Information				
Tata Letak dan Tampilan Layout and View				
Bahasa Language				
Saran untuk Laporan Keberlanjutan selanjutnya Things that you would like to see in the next Sustainability Report				

Informasi Pembaca Laporan Keberlanjutan

Information on the Reader

Nama Name	Age Usia	Institusi Institution	Pekerjaan Job	Jenis Kelamin Gender
--------------	-------------	--------------------------	------------------	-------------------------

Hubungi kami

Contact us:

Divisi Sekretariat Perusahaan
Corporate Secretary Division

Menara Bank BTN
Jl. Gajah Mada No.1
Jakarta 10130 - Indonesia
Telp. +62 (021) 6336789
Faks. +62 (021) 6336719
E-mail : csd@btn.co.id
www.btn.co.id



Referensi Silang Global Reporting Initiative (GRI)

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) CROSS REFERENCE

- **Pelaporan Keberlanjutan ini disesuaikan dengan standar internasional yang mengikuti kaidah-kaidah Global Reporting Initiatives (GRI) 3.1.**
- We aimed to adjust the framework of our Sustainability Reporting with the international standard by following the guidance made by Global Reporting Initiatives (GRI) 3.1.

Referensi Silang GRI

GRI Cross Reference

Kategori Categories	Halaman Page
1 Strategi dan Analisis Strategy and Analysis	
1.1 Pernyataan dari pengambil keputusan tertinggi di organisasi terkait dengan hubungan Keberlanjutan kepada organisasi dan strateginya. Statement from the most senior decision maker of the organization (e.g., CEO, chair, or equivalent senior position) about the relevance of sustainability to the organization and its strategy.	4-7
1.2 Deskripsi dampak kunci, risiko dan kesempatan. Description of key impacts, risks, and opportunities.	AR
2 Profil Organisasi Organizational Profile	
2.1 Nama Organisasi. Cover Name of the organization.	Cover
2.2 Merek utama, produk, dan / atau layanan. Primary brands, products, and/or services.	11-14
2.3 Struktur operasional organisasi, perusahaan operasi, anak perusahaan, dan joint ventures. Operational structure of the organization, including main divisions, operating companies, subsidiaries, and joint ventures.	AR
2.4 Lokasi kantor pusat organisasi. Cover Location of organization's headquarters.	70
2.5 Jumlah negara dimana organisasi beroperasi, dan nama-nama Negara dimana ada kaitannya dengan Keberlanjutan atau terkait dengan operasi utama atau yang khusus. Number of countries where the organization operates, and names of countries with either major operations or that are specifically relevant to the sustainability issues covered in the report.	NR
2.6 Sifat kepemilikan dan badan hukum. Nature of ownership and legal form.	3, 70
2.7 Pasar yang dilayani (termasuk rincian geografis, sektor yang dilayani, jenis pelanggan / penerima manfaat). Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries).	11-14
2.8 Ukuran organisasi yang melaporkan - Jumlah karyawan; - Penjualan Bersih; - Total kapitalisasi dirinci dalam hutang dan ekuitas; - Kuantitas produk dan jasa yang diberikan. Scale of the reporting organization, including: - Number of employees; - Net sales (for private sector organizations) or net revenues (for public sector organizations); - Total capitalization broken down in terms of debt and equity (for private sector organizations); and - Quantity of products or services provided.	AR
2.9 Perubahan signifikan yang terjadi pada masa pelaporan terkait ukuran, struktur, atau kepemilikan Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership.	AR
2.10 Penghargaan yang diterima selama masa pelaporan Awards received in the reporting period.	68-69
3 Parameter Laporan Report Parameters	
3.1 Masa Pelaporan atas informasi yang disajikan. Reporting period (e.g., fiscal/calendar year) for information provided.	2
3.2 Tanggal laporan paling akhir. Date of most recent previous report.	2
3.3 Siklus pelaporan Reporting cycle (annual, biennial, etc).	2

Referensi Silang GRI

GRI Cross Reference

Kategori Categories	Halaman Page
3.4 Poin Kontak untuk pertanyaan terkait dengan laporan dan isinya Contact point for questions regarding the report or its contents.	72
Cakupan dan Batasan Laporan Report Scope And Boundary	
3.5 Proses dalam menetapkan isi laporan, termasuk di dalamnya: - Menetapkan materialitas; - Topik prioritas dalam laporan; dan - Identifikasi pemangku kepentingan yang diharapkan organisasi untuk menggunakan laporan. Process for defining report content, including: - Determining materiality; - Prioritizing topics within the report; and - Identifying stakeholders the organization expects to use the report.	2
3.6 Batasan laporan (misalnya negara, divisi, perusahaan anak, fasilitas yang disewakan, usaha patungan, pemasok). Lihat Protokol Batasan GRI untuk panduan lebih lanjut. Boundary of the report (e.g., countries, divisions, subsidiaries, leased facilities, joint ventures, suppliers). See GRI Boundary Protocol for further guidance.	2
3.7 Nyatakan setiap keterbatasan ruang lingkup atau batasan laporan. State any specific limitations on the scope or boundary of the report.	2
3.8 Dasar untuk melaporkan usaha patungan, perusahaan anak, fasilitas yang disewakan, operasi yang di-outsource serta entitas lainnya yang mempengaruhi secara signifikan, sehingga dapat diperbandingkan informasinya dari waktu ke waktu dan atau antara organisasi. Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities, outsourced operations, and other entities that can significantly affect comparability from period to period and/or between organizations.	AR
3.9 Teknik pengukuran data dan dasar perhitungannya, termasuk di dalamnya asumsi dan teknik yang mendasari estimasi yang diterapkan dalam mengkompilasi Indikator dan informasi lainnya dalam laporan. Data measurement techniques and the bases of calculations, including assumptions and techniques underlying estimations applied to the compilation of the Indicators and other information in the report.	2
3.10 Penjelasan dampak dari pernyataan ulang terhadap informasi yang disediakan dalam laporan sebelumnya, serta alasan untuk pembuatan pernyataan ulang tersebut (misalnya karena merger/akuisisi, perubahan dasar tahun/periode yang digunakan, sifat usaha, metode pengukuran). Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and the reasons for such restatement (e.g., mergers/acquisitions, change of base years/periods, nature of business, measurement methods).	2
3.11 Perubahan signifikan dari laporan periode sebelumnya terkait ruang lingkup, batasan, atau metode pengukuran yang digunakan dalam laporan. Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary, or measurement methods applied in the report.	2
3.12 Tabel yang menunjukkan lokasi dari Standar Pengungkapan dalam laporan. Cover Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report.	74-83
3.13 Kebijakan dan praktek saat ini yang ditujukan untuk mencari assurance eksternal untuk laporan. Jika tidak memasukkan laporan assurance, untuk mendampingi laporan keberlanjutan, jelaskan ruang lingkup dan dasar dari setiap assurance eksternal yang tersedia. Jelaskan juga hubungan antara organisasi dan penyedia assurance. Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report. If not included in the assurance report accompanying the sustainability report, explain the scope and basis of any external assurance provided. Also explain the relationship between the reporting organization and the assurance provider(s).	2, AR
4 Tata kelola, Komitmen, dan Keterlibatan Governance, Commitment, and Engagement	
4.1 Struktur tata kelola organisasi, termasuk komite di bawah badan pengelola tertinggi yang bertanggungjawab untuk tugas khusus, seperti dalam menetapkan strategi atau mekanisme pengawasan organisasi. Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organizational oversight.	AR

Referensi Silang GRI

GRI Cross Reference

Kategori Categories	Halaman Page
<p>4.2 Tunjukkan apakah Ketua dari badan pengelola tertinggi juga merangkap pejabat eksekutif (dan jika ternyata iya, maka tunjukkan fungsi mereka dalam pengelolaan organisasi dan alasan mengapa terjadi kondisi semacam itu).</p> <p>Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer (and, if so, their function within the organization's management and the reasons for this arrangement).</p>	AR
<p>4.3 Untuk organisasi yang memiliki struktur satu dewan, nyatakan jumlah anggota dari badan pengelola tertinggi yang berasal dari kelompok independen dan atau anggota noneksekutif.</p> <p>For organizations that have a unitary board structure, state the number of members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members.</p>	AR
<p>4.4 Mekanisme untuk pemegang saham dan pegawai dalam menyampaikan rekomendasi atau arahan kepada badan pengelola tertinggi.</p> <p>Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body.</p>	AR
<p>4.5 Hubungan antara kompensasi untuk anggota badan pengelola tertinggi, manajer senior, dan eksekutif (termasuk dalam hal pengaturan perjalanan) dengan kinerja organisasi (termasuk didalamnya kinerja sosial dan ekonomi).</p> <p>Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers, and executives (including departure arrangements), and the organization's performance (including social and environmental performance).</p>	AR
<p>4.6 Proses yang ada di dalam badan pengelola tertinggi untuk dalam menjamin terhindarnya konflik kepentingan.</p> <p>Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided.</p>	AR
<p>4.7 Proses dalam menentukan kualifikasi dan keahlian dari anggota badan pengelola tertinggi dalam mengarahkan strategi organisasi terkait topik ekonomi, lingkungan, dan sosial.</p> <p>Process for determining the qualifications and expertise of the members of the highest governance body for guiding the organization's strategy on economic, environmental, and social topics.</p>	AR
<p>4.8 Pengembangan secara internal pernyataan misi atau nilai, kode tingkah laku, dan prinsip yang relevan dengan kinerja ekonomi, lingkungan dan sosial serta status dari implementasinya.</p> <p>Cover internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation.</p>	AR
<p>4.9 Prosedur dalam badan pengelola tertinggi untuk mengawasi manajemen dan identifikasi organisasi terhadap kinerja ekonomi, lingkungan dan sosial, termasuk di dalamnya risiko dan peluang yang relevan, serta ketaatan atau kepatuhannya terhadap standar internasional yang telah disetujui, kode perbuatan, dan prinsip.</p> <p>Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct, and principles.</p>	AR
<p>4.10 Proses dalam mengevaluasi kinerja dari badan pengelola tertinggi, khususnya yang terkait dengan kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial.</p> <p>Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance.</p>	AR
Komitmen terhadap Inisiatif Eksternal Commitments To External Initiatives	
<p>4.14 Daftar kelompok pemangku kepentingan yang dilibatkan oleh organisasi.</p> <p>List of stakeholder groups engaged by the organization.</p>	2, 66, 70
<p>4.15 Dasar yang digunakan dalam mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan yang akan dilibatkan.</p> <p>Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.</p>	NA
<p>4.16 Pendekatan yang digunakan untuk melibatkan pemangku kepentingan, termasuk di dalamnya frekuensi pelibatan berdasarkan jenis dan kelompok pemangku kepentingan.</p> <p>Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group.</p>	49-50

Referensi Silang GRI GRI Cross Reference	
Kategori Categories	Halaman Page
4.17 Topik dan perhatian utama yang dimunculkan melalui pelibatan pemangku kepentingan, dan bagaimana organisasi merespons topik dan perhatian utama tersebut, termasuk melalui pelaporannya. Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting.	NA
Indikator Kinerja Ekonomi Economic Performance Indicators	
EC1 Nilai ekonomi yang dihasilkan dan didistribusikan secara langsung, termasuk pendapatan, biaya operasi, kompensasi kepada karyawan, donasi dan investasi ke masyarakat, laba ditahan serta pembayaran ke penyedia modal dan pemerintah. Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations, and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.	AR
EC2 Implikasi keuangan dan berbagai risiko dan peluang untuk segala aktivitas perusahaan dalam menghadapi perubahan iklim. Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change.	AR
EC3 Daftar cakupan kewajiban perusahaan dalam perencanaan manfaat yang sudah ditetapkan. Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	AR
EC4 Bantuan keuangan finansial signifikan yang diperoleh dari pemerintah. Significant financial assistance received from government.	AR
Keberadaan Pasar Market Presence	
EC5 Parameter standar upah karyawan di jenjang awal dibandingkan dengan upah karyawan minimum yang berlaku pada lokasi operasi tertentu. Range of ratios of standard entry level wage compared to local minimum wage at significant locations of operation.	AR
EC6 Kebijakan, penerapan dan pembagian pembelanjaan pada subkontraktor (mitra kerja) setempat yang ada di berbagai lokasi operasi. Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation.	NA
EC7 Prosedur penerimaan tenaga kerja lokal dan beberapa orang di level manajemen senior yang diambil dari komunitas setempat di beberapa lokasi operasi. Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at locations of significant operation.	
EC8 Pengembangan dan dampak dari investasi infrastruktur dan pelayanan yang disediakan terutama bagi kepentingan publik melalui perdagangan, jasa dan pelayanan atau pun yang sifatnya pro-bono. Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.	NA
EC9 Pemahaman dan penjelasan atas dampak ekonomi secara tidak langsung, termasuk luasan dampak Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.	AR
Indikator Kinerja Di Bidang Lingkungan Environmental Performance Indicators	
Material Materials	
EN1 Penggunaan Bahan; diperinci berdasarkan berat atau volume. Materials used by weight or volume.	NR
EN2 Persentase Penggunaan Bahan Daur Ulang. Percentage of materials used that are recycled input materials.	NA
Energi Energy	
EN3 Penggunaan Energi Langsung dari Sumberdaya Energi Primer Direct energy consumption by primary energy source.	NA

Referensi Silang GRI GRI Cross Reference	
Kategori Categories	Halaman Page
EN4 Pemakaian Energi Tidak Langsung berdasarkan Sumber Primer Indirect energy consumption by primary source.	NR
EN5 Penghematan Energi melalui Konservasi dan Peningkatan Efisiensi Energy saved due to conservation and efficiency improvements.	NA
EN6 Inisiatif untuk mendapatkan produk dan jasa berbasis energi efisien atau energi yang dapat diperbarui. Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives.	NA
EN7 Inisiatif untuk mengurangi konsumsi energi tidak langsung dan pengurangan yang dicapai Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved.	NA
Air Water	
EN8 Total pengambilan air per sumber Total water withdrawal by source.	NA
EN9 Sumber air yang terpengaruh secara signifikan akibat pengambilan air Water sources significantly affected by withdrawal of water.	NA
EN10 Persentase dan total volume air yang digunakan kembali dan didaur ulang Percentage and total volume of water recycled and reused.	NA
Biodiversitas (Keanekaragaman Hayati) Biodiversity	
EN11 Lokasi dan Ukuran Tanah yang dimiliki, disewa, dikelola oleh organisasi pelapor yang berlokasi di dalam, atau yang berdekatan dengan daerah yang diproteksi (dilindungi?) atau daerah-daerah yang memiliki nilai keanekaragaman hayati yang tinggi di luar daerah yang diproteksi Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	NA
EN12 Uraian atas berbagai dampak signifikan yang diakibatkan oleh aktivitas, produk, dan jasa organisasi pelapor terhadap keanekaragaman hayati di daerah yang diproteksi (dilindungi) dan di daerah yang memiliki keanekaragaman hayati bernilai tinggi di luar daerah yang diproteksi (dilindungi) Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	NR
EN13 Perlindungan dan Pemulihan Habitat Environment Protection and Conservation.	61
EN14 Strategi, tindakan, dan rencana mendatang untuk mengelola dampak terhadap keanekaragaman hayati Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity.	61
EN15 Jumlah spesies berdasarkan tingkat risiko kepunahan yang masuk dalam Daftar Merah IUCN (IUCN Red List Species) dan yang masuk dalam daftar konservasi nasional dengan habitat di daerah-daerah yang terkena dampak operasi Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.	NR
Emisi, Efluen dan Limbah Emissions, Effluents, And Waste	
EN16 Jumlah emisi gas rumah kaca yang sifatnya langsung maupun tidak langsung dirinci berdasarkan berat Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.	NR
EN17 Emisi gas rumah kaca tidak langsung lainnya diperinci berdasarkan berat Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight.	NR
EN18 Inisiatif untuk mengurangi emisi gas rumah kaca dan pencapaiannya Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.	NR

Referensi Silang GRI GRI Cross Reference	
Kategori Categories	Halaman Page
EN19 Emisi bahan kimia yang merusak lapisan ozon (ozonedepleting substances/ODS) diperinci berdasarkan berat Emissions of ozone-depleting substances by weight.	NR
EN20 NOx, SOx dan emisi udara signifikan lainnya yang diperinci berdasarkan jenis dan berat NO, SO, and other significant air emissions by type and weight.	NR
EN21 Jumlah buangan air menurut kualitas dan tujuan Total water discharge by quality and destination.	NR
EN22 Jumlah berat limbah menurut jenis dan metode pembuangan. Total weight of waste by type and disposal method.	NR
EN23 Jumlah dan volume tumpahan yang signifikan. Total number and volume of significant spills.	NR
EN24 Berat limbah yang diangkut, diimpor, diekspor, atau diolah yang dianggap berbahaya menurut Lampiran Konvensi Basel I, II, III dan VIII, dan persentase limbah yang diangkut secara internasional. Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally.	NR
EN25 Identitas, ukuran, status proteksi dan nilai keanekaragaman hayati badan air serta habitat terkait yang secara signifikan dipengaruhi oleh pembuangan dan limpasan air organisasi pelapor. Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organization's discharges of water and runoff.	NR
Produk dan Jasa Products And Services	
EN26 Inisiatif untuk mengurangi dampak lingkungan produk dan jasa dan sejauh mana dampak pengurangan tersebut. Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.	NR
EN27 Persentase produk terjual dan bahan kemasannya yang ditarik menurut kategori. Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category.	NR
Kepatuhan Compliance	
EN28 Nilai Moneter Denda yang signifikan dan jumlah sanksi nonmoneter atas pelanggaran terhadap hukum dan regulasi lingkungan. Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for noncompliance with environmental laws and regulations.	NR
EN29 Dampak lingkungan yang signifikan akibat pemindahan produk dan barang-barang lain serta material yang digunakan untuk operasi perusahaan, dan tenaga kerja yang memindahkan. Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce.	NA
Aspek Menyeluruh Overall Aspect	
EN30 Jumlah pengeluaran untuk proteksi dan investasi lingkungan menurut jenis. Total environmental protection expenditures and investments by type.	59
Indikator Kinerja Sosial Social Performance Indicators	
Ketenagakerjaan Employment	
LA1 Jumlah angkatan kerja menurut jenis pekerjaan, kontrak pekerjaan, dan wilayah. Total workforce by employment type, employment contract, and region.	AR
LA2 Jumlah dan tingkat perputaran karyawan menurut kelompok usia, jenis kelamin, dan wilayah. Total number and rate of employee turnover by age group, gender, and region.	NA

Referensi Silang GRI

GRI Cross Reference

Kategori Categories	Halaman Page
<p>LA3 Manfaat yang disediakan bagi karyawan tetap (purna waktu) yang tidak disediakan bagi karyawan tidak tetap (paruh waktu) menurut kegiatan pokoknya.</p> <p>AR Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.</p>	37-39
<p>LA4 Persentase karyawan yang dilindungi perjanjian tawar-menawar kolektif tersebut.</p> <p>Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.</p>	NA
<p>LA5 Masa pemberitahuan minimal tentang perubahan kegiatan penting, termasuk apakah hal itu dijelaskan dalam perjanjian kolektif tersebut.</p> <p>Minimum notice period(s) regarding operational changes, including whether it is specified in collective agreements.</p>	NA
<p>LA6 Persentase jumlah angkatan kerja yang resmi diwakili dalam panitia Kesehatan dan Keselamatan antara manajemen dan pekerja yang membantu memantau dan memberi nasihat untuk program keselamatan dan kesehatan jabatan.</p> <p>Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.</p>	NA
<p>LA7 Tingkat kecelakaan fisik, penyakit karena jabatan, hari-hari yang hilang, dan ketidakhadiran, dan jumlah kematian karena pekerjaan menurut wilayah.</p> <p>Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work related fatalities by region.</p>	NA
<p>LA8 Program pendidikan, pelatihan, penyuluhan/ bimbingan, pencegahan, pengendalian risiko setempat untuk membantu para karyawan, anggota keluarga dan anggota masyarakat, mengenai penyakit berat/berbahaya.</p> <p>Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases.</p>	60
<p>LA9 Masalah kesehatan dan keselamatan yang tercakup dalam perjanjian resmi dengan serikat karyawan.</p> <p>Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.</p>	NA
<p>LA10 Rata-rata jam pelatihan tiap tahun tiap karyawan menurut kategori/kelompok karyawan.</p> <p>Average hours of training per year per employee by employee category.</p>	NA
<p>LA11 Program untuk pengaturan keterampilan dan pembelajaran sepanjang hayat yang menjangkau kelangsungan pekerjaan karyawan dan membantu mereka dalam mengatur akhir karier.</p> <p>Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.</p>	35-37
<p>LA12 Persentase karyawan yang menerima peninjauan kinerja dan pengembangan karier secara teratur.</p> <p>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews.</p>	NA
<p>LA13 Komposisi badan pengelola/penguasa dan perincian karyawan tiap kategori/ kelompok menurut jenis kelamin, kelompok usia, keanggotaan kelompok minoritas, dan keanekaragaman indikator lain.</p> <p>Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.</p>	NA
<p>LA14 Perbandingan/rasio gaji dasar pria terhadap wanita menurut kelompok/kategori karyawan.</p> <p>Ratio of basic salary of men to women by employee category.</p>	NA
Hak Asasi Manusia Human Rights	
<p>HR1 Persentase dan jumlah perjanjian investasi signifikan yang memuat klausula HAM atau telah menjalani proses skrining/ filtrasi terkait dengan aspek hak asasi manusia.</p> <p>Percentage and total number of significant investment agreements that include human rights clauses or that have undergone human rights screening.</p>	NA
<p>HR2 Persentase pemasok dan kontraktor signifikan yang telah menjalani proses skrining/ filtrasi atas aspek HAM</p> <p>Percentage of significant suppliers and contractors that have undergone screening on human rights and actions taken.</p>	NA

Referensi Silang GRI GRI Cross Reference	
Kategori Categories	Halaman Page
HR3 Jumlah waktu pelatihan bagi karyawan dalam hal kebijakan serta prosedur yang terkait dengan aspek HAM yang relevan dengan kegiatan organisasi, termasuk persentase karyawan yang telah menjalani pelatihan. Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.	NA
HR4 Jumlah kasus diskriminasi yang terjadi dan tindakan yang diambil/dilakukan. Total number of incidents of discrimination and actions taken.	None
HR5 Segala kegiatan berserikat dan berkumpul yang diidentifikasi dapat menimbulkan resiko yang signifikan serta tindakan yang diambil untuk mendukung hak-hak tersebut. Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be at significant risk, and actions taken to support these rights.	None
HR6 Kegiatan yang teridentifikasi mengandung resiko yang signifikan timbulnya terjadinya kasus pekerja anak, dan langkah langkah yang diambil untuk mendukung upaya penghapusan pekerja anak. Operations identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the elimination of child labor.	None
HR7 Kegiatan yang teridentifikasi mengandung resiko signifikan yang dapat menimbulkan kasus kerja paksa atau kerja wajib, dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mendukung upaya penghapusan kerja paksa atau kerja wajib. Operations identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of forced or compulsory labor.	None
HR8 Persentase personel penjaga keamanan yang terlatih dalam hal kebijakan dan prosedur organisasi terkait dengan aspek HAM yang relevan dengan kegiatan organisasi Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations.	None
HR9 Jumlah kasus pelanggaran yang terkait dengan hak penduduk asli dan langkah-langkah yang diambil. Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken.	None
Tanggung Jawab Masyarakat Community Responsibility	
S01 Sifat dasar, ruang lingkup, dan keefektifan setiap program dan praktek yang dilakukan untuk menilai dan mengelola dampak operasi terhadap masyarakat, baik pada saat memulai, pada saat beroperasi, dan pada saat mengakhiri. Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating, and exiting.	NA
S02 Persentase dan jumlah unit usaha yang memiliki risiko terhadap korupsi. AR Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.	None
S03 Persentase pegawai yang dilatih dalam kebijakan dan prosedur antikorupsi. Percentage of employees trained in organization's anticorruption policies and procedures.	NA
S04 Tindakan yang diambil dalam menanggapi kejadian korupsi. Actions taken in response to incidents of corruption.	AR
S05 Kedudukan kebijakan publik dan partisipasi dalam proses melobi dan pembuatan kebijakan publik. Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.	NA
S06 Nilai kontribusi finansial dan natura kepada partai politik, politisi, dan institusi terkait berdasarkan negara di mana perusahaan beroperasi. Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.	NA
S07 Jumlah tindakan hukum terhadap pelanggaran ketentuan antipersaingan, anti-trust, dan praktek monopoli serta sanksinya. Total number of legal actions for anticompetitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.	NA
S08 Nilai uang dari denda signifikan dan jumlah sanksi nonmoneter untuk pelanggaran hukum dan peraturan yang dilakukan. Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for noncompliance with laws and regulations.	None

Referensi Silang GRI

GRI Cross Reference

Kategori Categories	Halaman Page
Indikator Kinerja Tanggung Jawab Produk Product Responsibility Performance Indicators	
PR1 Tahapan daur hidup di mana dampak produk dan jasa yang menyangkut kesehatan dan keamanan dinilai untuk penyempurnaan, dan persentase dari kategori produk dan jasa yang penting yang harus mengikuti prosedur tersebut. Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures.	NR
PR2 Jumlah ketidakpatuhan (non-compliance) terhadap peraturan dan etika mengenai dampak kesehatan dan keselamatan suatu produk dan jasa selama daur hidup, per produk. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle, by types of outcome.	NR
PR3 Jenis informasi produk dan jasa yang dipersyaratkan oleh prosedur dan persentase produk dan jasa yang signifikan yang terkait dengan informasi yang dipersyaratkan tersebut. Type of product and service information required by procedures and percentage of significant products and services subject to such information requirements.	NA
PR4 Jumlah ketidakpatuhan (non-compliance) peraturan dan voluntary codes mengenai penyediaan informasi produk dan jasa serta pemberian label, per produk. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes.	NA
PR5 Praktek yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan termasuk hasil survei yang mengukur kepuasan pelanggan. Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.	16-20
PR6 Program-program untuk ketaatan kepada hukum, standar dan yang terkait dengan komunikasi pemasaran, termasuk periklanan, promosi dan sponsorship. Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship.	AR
PR7 Jumlah ketidakpatuhan (non-compliance) peraturan dan voluntary codes sukarela mengenai komunikasi pemasaran termasuk periklanan, promosi, dan sponsorship, menurut produknya. Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by types of outcome.	NA
PR8 Jumlah keseluruhan dari pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran keleluasaan pribadi (privacy) pelanggan dan hilangnya data pelanggan Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.	20
PR9 Nilai moneter dari denda ketidakpatuhan (non-compliance) hukum dan peraturan mengenai pengadaan dan penggunaan produk dan jasa Monetary value of significant fines for noncompliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	NA
Portofolio Produk Product Portfolio	
FS1 Kebijakan yang berkaitan dengan aspek lingkungan dan sosial yang diterapkan pada lini bisnis. Policies with specific environmental and social components applied to business lines	NA
FS2 Prosedur untuk menilai dan melakukan penyaringan risiko lingkungan dan sosial pada lini bisnis. Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines.	NA
FS3 Proses untuk memantau implementasi dan pemenuhan persyaratan lingkungan dan sosial oleh klien termasuk dalam perjanjian atau transaksi. Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions.	NA
FS4 Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk melaksanakan kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur sebagaimana yang diterapkan pada lini bisnis. Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines.	NA

Referensi Silang GRI

GRI Cross Reference

Kategori Categories	Halaman Page
<p>FS5 Interaksi dengan klien/asosiasi/mitra bisnis tentang peluang dan risiko lingkungan dan sosial. Interactions with clients/investees/business partners regarding environmental and social risks and opportunities.</p>	59-61
<p>FS6 Persentase portofolio untuk bidang usaha menurut wilayah tertentu, segmen bisnis (misalnya mikro/UKM/besar) dan juga berdasarkan sektor. Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/large) and by sector.</p>	9, 10, 15, 23, 24, 26
<p>FS7 Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial yang spesifik untuk setiap lini bisnis yang dikelompokkan menurut tujuan. Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose.</p>	11-14
<p>FS8 Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan yang spesifik untuk setiap lini bisnis yang dikelompokkan menurut tujuan. Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose.</p>	NA
<p>FS9 Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai pelaksanaan kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur dan risiko. Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures.</p>	NA
<p>FS10 Persentase dan jumlah perusahaan yang ditempatkan dalam portofolio institusi dengan mana organisasi yang melaporkan SR berinteraksi mengenai isu-isu lingkungan atau sosial. Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues.</p>	NA
<p>FS11 Persentase aset untuk melakukan penyaringan lingkungan atau sosial baik positif dan negatif. Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening.</p>	NA
<p>FS12 Kebijakan voting yang diterapkan pada isu-isu lingkungan atau sosial yang berkaitan dengan saham dimana organisasi yang melaporkan SR memiliki hak voting terhadap saham atau memberikan saran untuk melakukan voting. Voting polic(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting</p>	NA

NA: Not Available

NR: Not Relevant

AR: (Please refer to) Annual Report

None: No such cases indicated

Terima Kasih Para Pemangku Kepentingan Yang Terhormat

THANK YOU TO ALL RESPECTED STAKEHOLDERS



Selanjutnya, kami akan terus mengutamakan pelayanan terbaik sebagai bukti komitmen kami di bidang pembiayaan perumahan dan layanan perbankan lainnya yang merupakan alasan keberadaan dan keberlanjutan Bank BTN.

Moving forwards, we will continue to prioritize service excellence as a commitment to housing finance and beyond, which are the reasons of the Bank's sustainable existence.

Laporan Berkelanjutan 2011
Sustainability Report



www.btn.co.id

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Menara Bank BTN

Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130

Tel : (021) 633 6789, 633 2666

Fax : (021) 634 6704

E-mail : admin@btn.co.id

Contact Center: (021) 265 33 555