

Dedicated to
Sustainable Growth



Sahabat Keluarga Indonesia



LAPORAN BERKELANJUTAN 2012

Daftar Isi

Tentang Laporan	2
Sekilas Bank BTN	3
Sambutan Komisaris Utama	6
Sambutan Wakil Direktur Utama	8
Strategi dan Pendekatan Manajemen	10
• Prinsip Berkelanjutan	10
• Strategi Tata Kelola	12
• Menuju Tata Kelola Kelas Dunia	13
• Pilar-Pilar Roadmap GCG	14
• Hasil dari Penerapan GCG	15
• Kebijakan Dividen	21
• Tanggung Jawab Sosial	21
• Program Bina Lingkungan	22
• Kontribusi untuk Bangsa dan Negara	22
• Tumbuh Bersama Mitra Usaha dan Pemasok	32
• Melangkah ke Depan	33
• Peningkatan Produk dan Pelayanan	34
• Memperkuat Bantuan-Bantuan Lainnya	36
• Tanggung Jawab Kepada Nasabah	40
• Kegiatan 2012	43
• Housing Finance for The World	62
Indikator Berkelanjutan	64
• GCG Assessment	66
• Penghargaan	67
Pendapat Anda Begitu Bermakna	68
Referensi Silang Global Reporting Initiative (GRI)	69

Tentang Laporan

Laporan Keberlanjutan (*Sustainability Report*) ini merupakan laporan ketiga yang dipersembahkan oleh Bank BTN sebagai upaya untuk menginformasikan transparansi atas komitmen Bank dalam menciptakan kontribusi berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan dan masyarakat. Hal ini merupakan salah satu wujud komitmen kami untuk mengungkapkan kepedulian Bank BTN dalam mencapai tujuan *sustainable development* yang selaras dengan putaran roda bisnis yang dijalankan perusahaan sehari-hari.

Bagi Bank BTN, pengembangan berkelanjutan (*sustainable development*) merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam upaya untuk meningkatkan kinerja bisnis perusahaan secara konsisten dan berkesinambungan dalam jangka panjang, selaras dengan visi, misi dan tujuan yang hendak dicapai.

Global Reporting Initiatives (GRI) 3.1 menyatakan bahwa tujuan dari pembangunan berkelanjutan adalah untuk memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengurangi kemampuan generasi yang akan datang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Sebagai kekuatan penting dalam masyarakat, organisasi dalam bentuk apa pun, memiliki sebuah peran penting dalam pencapaian tujuan ini. Oleh karena itu, Bank BTN bertekad menjadikan *sustainable development* sebagai tujuan pengembangan yang utama sehingga cita-cita luhur untuk menjadikan Bank BTN sebagai Bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan yang senantiasa menjadi sahabat keluarga Indonesia menuju *world class banking company* dapat segera terwujud dan pada akhirnya dapat menciptakan suatu sinergi dengan pihak-pihak terkait dan memberikan manfaat signifikan dalam mendukung peningkatan pembangunan

ekonomi Indonesia. Kami sangat menyakini bahwa pencapaian yang telah diperoleh saat ini adalah merupakan hasil pelaksanaan strategi yang mengedepankan upaya untuk memberikan kontribusi berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan pada khususnya dan kepada masyarakat pada umumnya.

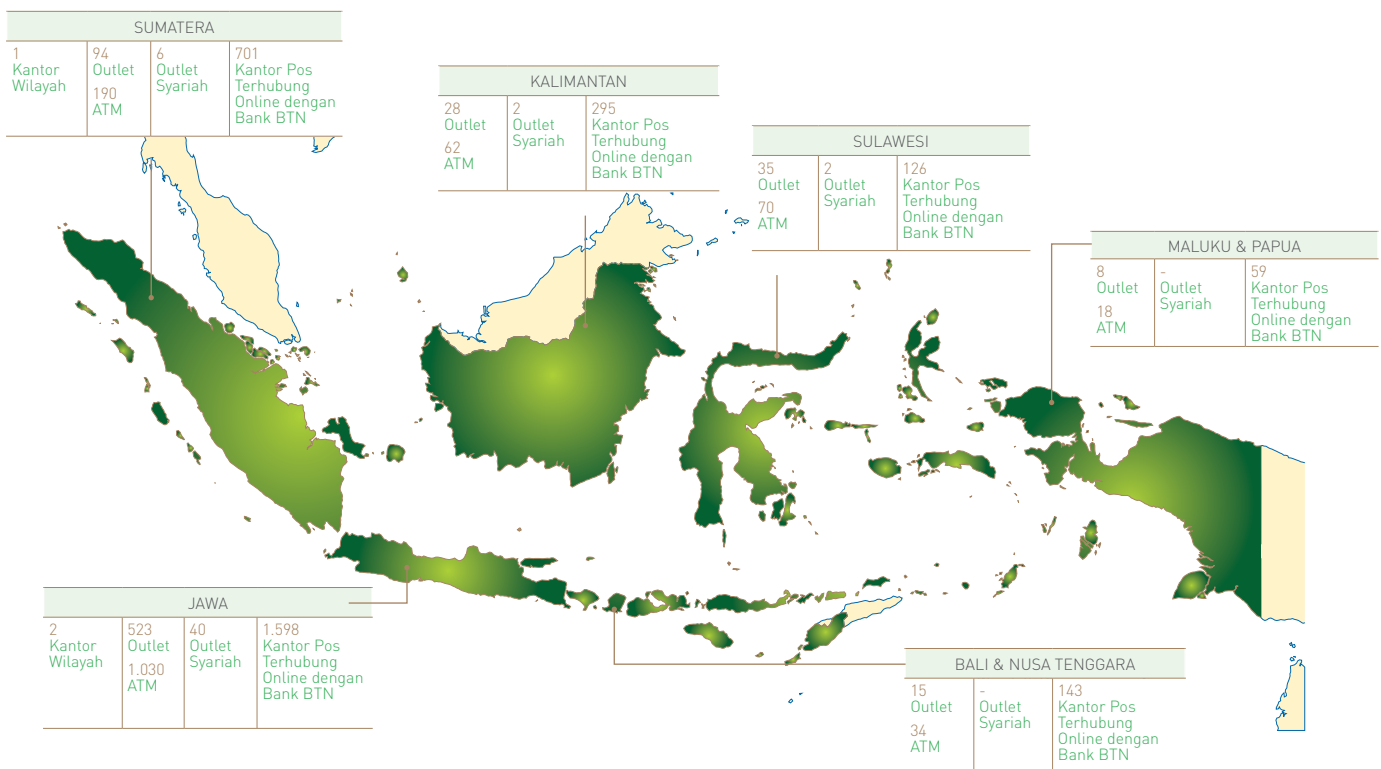
Pada intinya, isi Laporan Keberlanjutan ini mencakup kegiatan sosial Bank BTN dalam kurun waktu satu tahun sejak 1 Januari 2012 dan 31 Desember 2012. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Laporan ini secara umum mengungkapkan kinerja dan/atau kegiatan kami dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan sekaligus terkait erat dengan dengan aktivitas tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*) kami kepada nasabah, karyawan, pemasok, mitra usaha, masyarakat, dan lingkungan. Selain itu, dapat kami sampaikan bahwa Laporan Keberlanjutan ini disesuaikan dengan standar internasional yang mengikuti kaidah-kaidah GRI 3.1. Kami telah menunjukkan langkah-langkah kami menuju standar tersebut melalui laporan ini. Laporan Keberlanjutan ini merupakan bagian tak terpisahkan dari Laporan Tahunan 2012 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. Dengan demikian, beberapa pengulangan tidak dapat dihindarkan karena kedua laporan ini saling melengkapi satu sama lain dalam merepresentasikan praktik prinsip transparansi perusahaan dalam mengungkapkan pencapaian kinerja bisnis dan hubungannya dengan *sustainable development* pada masa-masa mendatang.

Sekilas Bank BTN

PROFIL BANK BTN

Bank BTN (IDX: BBTN) merupakan perusahaan publik yang menjadi pemimpin pasar dalam pembiayaan perumahan di Indonesia. 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 Bank BTN melakukan pembagian bidang usaha Perusahaan menjadi KPR & Perbankan Konsumer, Perumahan & Perbankan Komersial, serta Perbankan Syariah untuk memberikan pilihan lebih luas dalam melayani nasabah selain bidang pembiayaan perumahan yang sudah menjadi komitmen Bank BTN sejak awal kami. Per 31 Desember 2012, Bank BTN memiliki total 65 kantor cabang, 223 kantor cabang pembantu, 415 kantor kas, 22 Kantor Cabang Syariah, 21 kantor cabang pembantu syariah, 12 payment point, 1.180 ATM di seluruh Indonesia, serta menyediakan akses jaringan lebih dari 50.000 jaringan ATM Link, ATM Bersama, dan ATM Prima.



Nama Perusahaan	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	9 Februari 1950
Komposisi Pemegang Saham (per 31 Desember 2011)	<ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah Republik Indonesia 61,35% • Karyawan dan Direksi 1,30% • Masyarakat 37,35%
Pencatatan Saham	Bursa Efek Indonesia
Jenis Usaha	Bank Umum
Kode Saham	BBTN
Akuntan Publik	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	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	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	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	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	www.btn.co.id
Pusat Informasi	500286
Pemegang Saham Bank BTN	Sampai dengan 31 Desember 2012, BBTN dimiliki oleh 6.392 pemegang saham, yang terdiri dari 6.210 pemegang saham domestik dan 182 pemegang saham asing.
Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan 2013	RUPS Tahunan akan diselenggarakan pada tanggal 27 Maret 2013 di Jakarta

VISI

Menjadi Bank yang Terkemuka dalam Pembiayaan Perumahan

Misi

- Memberikan pelayanan yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, pembiayaan konsumsi, serta usaha kecil dan menengah.
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
- Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- Melaksanakan manajemen perbankan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan nilai tambah bagi pemegang saham.
- Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

6 Nilai Dasar

- **Pelayanan Prima**
Memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal).
- **Inovasi**
Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.
- **Keteladanan**
Mulai dari diri sendiri menjadi suri tauladan dalam berperilaku yang mencerminkan Nilai-Nilai Budaya Kerja Bank BTN bagi insan Bank BTN dan pihak-pihak yang terkait.
- **Profesionalisme**
Kompeten di bidangnya dan senantiasa mengembangkan diri sehingga menghasilkan kinerja terbaik serta memberikan nilai tambah bagi perusahaan dan seluruh insan Bank BTN.
- **Integritas**
Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi, serta prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.
- **Kerjasama**
Membangun hubungan yang tulus dan terbuka dengan sesama insan Bank BTN dan pihak lain, yang dilandasi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

12 Budaya Perusahaan

- Ramah, sopan dan bersahabat
- Peduli, proaktif dan cepat tanggap
- Berinisiatif melakukan
- penyempurnaan
- Berorientasi menciptakan
- nilai tambah
- Menjadi contoh dalam berperilaku
- baik dan benar
- Memotivasi penerapan nilai-nilai
- budaya kerja
- Kompeten dan bertanggungjawab
- Bekerja cerdas dan tuntas
- Konsisten dan disiplin
- Jujur dan berdedikasi
- Tulus dan terbuka
- Saling percaya dan menghargai

Program Internalisasi Budaya Lanjutan

2013

Memperkuat Proses Internalisasi Budaya Bank BTN

- Pola Prima Workshop
- Training Leadership for Middle Manager
- Pembekalan Change Agent/Train The Trainers
- Optimalisasi Organisasi Pengelola Budaya
- Pola Prima Human Capital Management
- Kampanye Program Budaya Unit Kerja
- Effective Monitoring
- Roadshow Budaya
- Penyelenggaraan Pola Prima Award

2014-2015

Penguatan Program Internalisasi Budaya Bank BTN

- Menjalankan Mekanisme monitoring program budaya, coaching/sharing dan pemberian recognition yang obyektif

Sambutan Komisaris Utama



Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Merupakan suatu kebahagiaan tersendiri bagi Dewan Komisaris, melalui kesempatan yang sangat baik ini, Bank BTN kembali dapat menampilkan Laporan Keberlanjutan Bank BTN 2012 yang menjadi bagian tak terpisahkan dari Laporan Tahunan 2012. Dalam laporan ini, kami memaparkan berbagai hal yang kami lakukan dalam upaya memberikan sumbangsih secara berkelanjutan (*sustainable*), tidak hanya bagi peningkatan kinerja Bank BTN dan pelayanan kepada nasabah, namun, lebih dari semua itu adalah kontribusi Bank BTN membangun dan meningkatkan pembiayaan perumahan di Indonesia secara umum.

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Seiring dengan keberhasilan Bangsa Indonesia mempertahankan stabilitas ekonomi sehingga dapat mendukung prospek perekonomian Indonesia yang cukup cerah pada masa mendatang, manajemen Bank BTN senantiasa berusaha menjadi yang terdepan dalam upaya untuk mendukung keperluan perumahan masyarakat Indonesia. Selain itu, sebagai Bank publik dengan fokus bisnis pada segmen pembiayaan perumahan, manajemen Bank BTN juga mengarahkan layanan perusahaan untuk memenuhi berbagai kebutuhan penunjang pembiayaan perumahan yang menjadi bagian bisnis Bank BTN dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah. Namun demikian, manajemen Bank BTN akan tetap setia pada akar usaha yang telah menancap kokoh sebagai Bank penyedia kredit perumahan terbesar di Indonesia. Manajemen dan segenap jajaran Bank BTN akan mempertahankan ciri khas ini seiring dengan usaha-usaha kami dalam meningkatkan pelayanan kredit non-perumahan kami.

Manajemen Bank BTN menjalankan bisnis perumahan dan non-perumahan berdasarkan target-target yang telah dicanangkan dalam rangka menuju kualitas internasional. Secara umum, berbagai target Bank BTN pada tahun 2012 merupakan rangkaian *road map* Bank BTN menuju perusahaan kelas dunia telah terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, Manajemen dan segenap jajaran Bank BTN berusaha untuk tetap memberikan kontribusi berkelanjutan bagi para nasabah, para pengembang, masyarakat dan segenap *stakeholder's* dengan terus meningkatkan kualitas produk-produk pembiayaan perumahan dan sistem layanan yang ada.

Dalam menyalurkan layanan, Bank BTN juga mengutamakan keuntungan bagi segala pihak dan/atau dari segala kalangan masyarakat. Kami tetap menyediakan fasilitas yang mempermudah masyarakat menengah ke bawah untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak, sesuai dengan apa yang telah dipercayakan Pemerintah kepada Bank BTN. Kami menyadari sepenuhnya bahwa pencapaian Bank BTN saat ini tidak terlepas dari kontribusi segenap jajaran Bank BTN. Oleh karena itu, manajemen Bank BTN akan tetap memastikan bahwa berbagai program untuk mengapresiasi dan mengembangkan pegawai akan terus ditingkatkan. Evaluasi kinerja pada semua level terus disempurnakan dengan sistem pemberian *reward and 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 sekitar Bank BTN. Manajemen dan jajaran Bank BTN akan terus memberikan layanan terbaik bagi usaha mikro kecil, dan menengah serta menerapkan berbagai program yang mendukung peningkatan dan pengembangan pendidikan, kesehatan, dan lingkungan melalui Program Harmoni BTN. Menjalin hubungan baik dengan masyarakat umum dan lingkungan hidup merupakan salah satu bekal Bank BTN dalam mencapai kualitas kelas dunia dan juga demi keberlanjutan usaha Bank BTN pada masa depan. Menatap ke depan, manajemen dan segenap jajaran Bank BTN tetap akan berusaha menerapkan berbagai strategi yang telah dicanangkan dan mempertahankan hubungan baik dengan para pemangku kepentingannya. Manajemen Bank BTN juga berencana untuk melakukan efisiensi dalam kegiatan operasional bisnis dan terus menjaga kecukupan modal demi memperbesar kapasitas dan jangkauan jaringan Bank BTN pada masa-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 lainnya sehingga Dewan Komisaris sangat mendukung berbagai upaya tersebut. Pada masa-masa mendatang, kami berkeyakinan bahwa Bank BTN dapat terus meningkatkan sumbangsih secara berkelanjutan kepada Bangsa dan Negara yang sangat kita cintai ini.

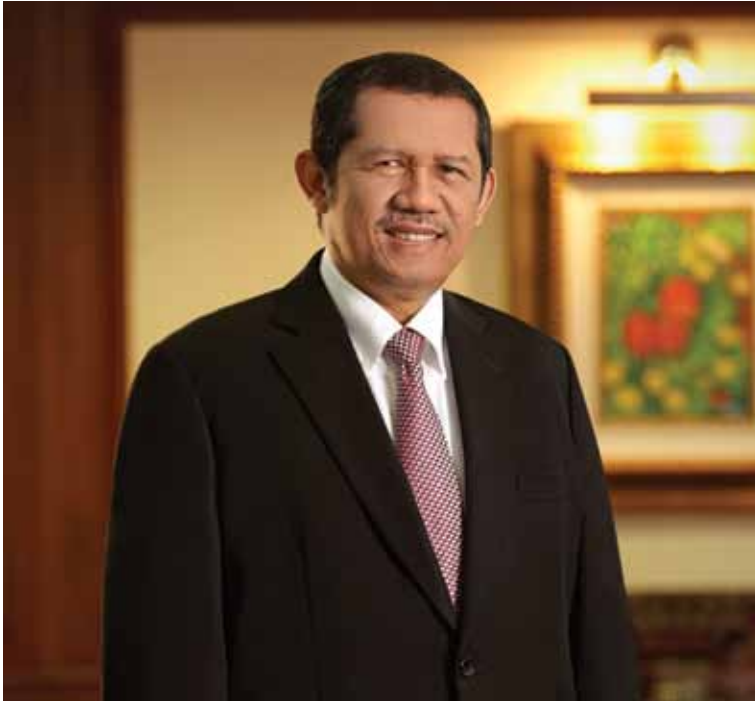
Jakarta, 31 Desember 2012



Zaki Baridwan

Komisaris Utama (Independen)

Sambutan Direktur



Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Di tengah gejolak perekonomian global dan ketatnya persaingan pada industri perbankan belakangan ini, Bank BTN tetap berhasil mencapai berbagai target yang telah dicanangkan untuk dapat dicapai pada tahun 2012. Dapat kami sampaikan bahwa pencapaian Bank BTN dimaksud dapat diperoleh tidak lain dari hasil kerja keras segenap jajaran Bank BTN dalam melaksanakan berbagai upaya dan/atau melaksanakan strategi bisnis yang menjadikan aspek berkelanjutan (*sustainable*) sebagai faktor yang paling utama.

Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Bank BTN sangat menyadari betapa pentingnya strategi untuk memelihara keberlanjutan Bank. Tantangannya utamanya adalah pembangunan berkelanjutan membutuhkan adanya tuntutan akan pilihan-pilihan dan cara berpikir yang baru dan inovatif. Sebagaimana Global Reporting Initiatives (GRI) 3.1 menyatakan bahwa perkembangan pengetahuan dan teknologi dituntut tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, tetapi juga dapat membantu dalam memecahkan permasalahan terkait risiko dan ancaman terhadap keberlanjutan dari hubungan sosial kita, lingkungan, dan perekonomian. Karenanya, pengetahuan dan inovasi baru dalam teknologi, manajemen dan kebijakan publik, merupakan tantangan bagi segenap organisasi agar dapat membuat pilihan-pilihan baru dalam melaksanakan operasional mereka, produksi, jasa-jasa, dan aktivitas-aktivitas lainnya, yang akan berdampak terhadap bumi, manusia, dan perekonomian. Dengan demikian, aspek transparansi dalam memberikan informasi mengenai berbagai upaya yang telah dilakukan oleh suatu perusahaan dalam mencapai upaya yang keberlanjutan telah menjadi suatu hal krusial pada abat globalisasi saat ini.

Oleh karena itu, Bank BTN kembali mempersembahkan Laporan Keberlanjutan ini untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada para pemangku kepentingan tentang upaya kami yang senantiasa berupaya untuk secara terus menerus dapat berkontribusi kepada nasabah, masyarakat, Bangsa dan Negara. Dapat kami sampaikan, Laporan Keberlanjutan ini disusun berdasarkan Kerangka Pelaporan GRI mengungkapkan keluaran dan hasil yang terjadi dalam suatu periode laporan tertentu dalam konteks komitmen organisasi, strategi, dan pendekatan

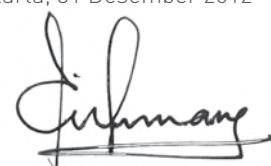
manajemen Bank BTN. Melalui laporan ini, segenap *stakeholder's* akan mendapatkan informasi mengenai sumbangsih Bank BTN secara berkelanjutan yang kami rasakan sangat mendukung peningkatan kinerja Bank BTN dalam jangka panjang dimana selama beberapa tahun terakhir telah terbukti secara konsisten sukses meningkatkan pertumbuhan laba bersih sehubungan dengan implementasi berbagai strategi perusahaan, diantaranya sistem berbasis internet, perbaikan infrastruktur, dan efisiensi dalam pengendalian kredit dan penagihan utang. Bank BTN juga melakukan diversifikasi produk untuk menunjang kebutuhan para nasabah. Bank BTN memahami bahwa kebutuhan perumahan tidak dapat terlepas dari kebutuhan orang-orang yang tinggal dalam rumah. Oleh karena itu, Bank BTN akan terus mengembangkan produk, tidak hanya perumahan, namun juga, non perumahan secara bersamaan dengan tetap mempertahankan identitasnya sebagai pemimpin dalam pembiayaan kredit perumahan di Indonesia.

Perlu pula kami sampaikan bahwa Bank BTN tetap menunjukkan komitmennya dalam menyalurkan kredit perumahan bagi masyarakat menengah ke bawah dengan mendukung program Pemerintah melalui 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 *human capital*. Kami mengapresiasi kerja keras para pegawai 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 BTN pada masa-masa mendatang. 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 juga berkomitmen untuk 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.

Pada tahun 2013 dan masa-masa mendatang, Bank BTN akan terus menyempurnakan berbagai 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.

Sebagai penutup, atas nama seluruh jajaran Direksi Bank BTN, kami mengucapkan penghargaan dan terima kasih kepada Dewan Komisaris, segenap jajaran pegawai Bank BTN, serta kepada para pemangku kepentingan atas dukungan dan kepercayaan pada Bank BTN selama ini.

Jakarta, 31 Desember 2012



Evi Firmansyah
Direktur

Strategi dan Pendekatan Manajemen

Bank BTN memahami bahwa tujuan pembangunan berkelanjutan adalah untuk memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengurangi kemampuan generasi yang akan datang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Sebagai salah satu komponen pembangunan ekonomi Indonesia Bank BTN sangat mendukung tujuan tersebut.

Prinsip Keberlanjutan

Dalam era globalisasi dan abut informasi saat ini, kesempatan baru untuk menciptakan kemakmuran dan peningkatan kualitas kehidupan melalui berbagai aktivitas ekonomi biasanya disertai dengan sejumlah risiko baru terkait dengan kestabilan kondisi lingkungan, ekonomi dan sosial budaya. Perkembangan pengetahuan dan teknologi menuntut tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, tetapi juga dapat membantu dalam memecahkan permasalahan terkait risiko dan ancaman terhadap keberlanjutan dari hubungan sosial kita, lingkungan, dan perekonomian. Oleh karena itu, pengetahuan dan inovasi baru dalam teknologi, manajemen dan kebijakan publik, merupakan tantangan bagi segenap organisasi agar dapat membuat pilihan-pilihan baru dalam melaksanakan operasional mereka, produksi, jasa-jasa, dan aktivitas-aktivitas lainnya, yang akan berdampak terhadap lingkungan, sosial dan budaya.

Bank BTN memahami bahwa tujuan pembangunan berkelanjutan adalah untuk memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengurangi kemampuan generasi yang akan datang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Sebagai salah satu komponen pembangunan ekonomi Indonesia Bank BTN sangat mendukung tujuan tersebut. Salah satu wujudnya adalah melalui penyampaian Laporan Berkelanjutan ini yang disusun dengan memasukkan unsur-unsur transparansi dan akuntabilitas melalui implementasi

pelaksanaan aktifitas perusahaan yang melibatkan 3 unsur, yaitu ekonomi, sosial dan lingkungan dan/atau memperhatikan prinsip-prinsip berkelanjutan, sebagai berikut:

- Dokumen yang dibuat oleh perusahaan berkaitan dengan kinerja aspek ekonomi, sosial, dan lingkungannya sebagai alat kontrol manajemen kepada pemangku kepentingan internal maupun alat akuntabilitas (terutama) kepada pemangku kepentingan eksternal.
- Laporan kinerja ketiga aspek hanya bisa disebut laporan keberlanjutan manakala kinerja yang dilaporkannya dalam kurun waktu tertentu sudah berkelanjutan atau menunjukkan kecenderungan membaik menuju dampak bersih positif.
- Konsekuensinya adalah laporan keberlanjutan memuat berbagai indikator ketiga aspek yang terus dipantau secara periodik.

Strategi Usaha

Dengan mengacu kepada Rencana Jangka Panjang (RJP) Bank BTN 2008-2012 maka Bank BTN telah menjalankan beberapa strategi, diantaranya sukses menjadi perusahaan terbuka dan terdaftar di BEI pada tahun 2009 dan melaksanakan Right Issue pada bulan November 2012. Kemudian, Rencana bisnis Bank BTN terbaru tahun 2012-2014 dikembangkan untuk membantu mencapai rencana transformasi jangka panjang. Elemen-elemen kunci dari strategi Perseroan meliputi:

Peningkatan dana pihak ketiga dan mengurangi maturity mismatch

Bank BTN berencana untuk meningkatkan dana pihak ketiga, khususnya di rekening berbiaya rendah seperti giro dan tabungan, melalui langkah-langkah untuk mendanai pertumbuhan kredit dan untuk menurunkan biaya pendanaan. *Pertama*, Bank BTN memperluas jangkauan distribusi dengan membuka 100 kantor kas tambahan pada akhir tahun 2012, serta memperluas jaringan ATM dan relokasi ATM ke lokasi dengan potensi bisnis yang lebih baik. *Kedua*, Bank BTN bekerja sama dengan PT Pos Indonesia untuk membangun tambahan kantor layanan setara kantor kas yang terhubung secara elektronik dengan Bank BTN pada 194 kantor pos baru pada akhir tahun 2012. *Ketiga*, Bank BTN berencana untuk meningkatkan standar layanan dan menawarkan lebih banyak produk dan fitur kepada nasabah simpanan. Bank BTN berupaya meningkatkan kegiatan *cross-selling* produk simpanan baik kepada nasabah yang sudah mempunyai kredit KPR maupun nasabah baru dengan produk yang sudah ada maupun produk baru yang akan ditawarkan. *Keempat*, Bank BTN berencana untuk meningkatkan *wholesale funding* dengan menerbitkan obligasi dan mendapatkan pinjaman tambahan, termasuk melalui kredit bilateral. Hal ini dapat membantu Bank BTN untuk mendiversifikasi sumber pendanaan serta mengurangi *maturity mismatch*, karena *wholesale funding* cenderung memiliki tenor lebih panjang yang dapat mengurangi risiko *maturity mismatch* pembiayaan kredit perumahan.

Meningkatkan kredit bermargin tinggi dengan fokus kepada segmen menengah atas dan kredit non-perumahan

Bank BTN akan terus fokus pada pembiayaan perumahan sebagai kekuatan. Selain itu, Bank BTN juga bermaksud meningkatkan fokus pada segmen KPR non-subsidi dengan margin yang lebih tinggi dan kualitas aset yang lebih baik, dengan cara menawarkan fitur produk baru dan memfokuskan petugas

KPR dan promosi KPR untuk segmen nasabah menengah ke atas. Bank BTN juga berencana untuk meningkatkan pemberian kredit kepada segmen non-perumahan dan komersial dengan meningkatkan komposisi kredit non-perumahan hingga 15% dari total kredit korporat, karena kredit di segmen tersebut memberikan margin keuntungan yang lebih tinggi dari pada kredit perumahan.

Meningkatkan kemampuan manajemen risiko secara berkelanjutan

Bank BTN berupaya meningkatkan kualitas aset pada kredit yang dimiliki dengan memperkenalkan sistem baru dan memperbaiki aktifitas penagihan (*collection*) piutang. *Pertama*, Bank BTN telah menerapkan sistem "iLoan", yang menstandarisasi proses dokumentasi KPR Perseroan. Sistem ini akan mengurangi ruang lingkup kebijakan petugas KPR dan standarisasi analisa kredit di semua cabang. *Kedua*, telah menerapkan sistem "iColl", yang mengotomatiskan proses penagihan, Bank BTN berkeyakinan bahwa hal ini akan meningkatkan efektivitas penagihan dan memastikan bahwa rekening nasabah yang memerlukan perhatian khusus dapat diperhatikan dan dipantau secara aktif. *Ketiga*, menyempurnakan manajemen risiko dan proses *monitoring*. Bank BTN telah menerapkan program *monitoring* cabang untuk kredit komersial, untuk dapat membantu mengelola rasio NPL lebih baik dan memastikan bahwa kualitas kredit tetap terjaga. Bank BTN senantiasa menyempurnakan manajemen risiko pasar dan operasional. Bank BTN secara reguler melaksanakan analisis *stress test* dan menyeimbangkan portofolio sesuai dengan kebutuhan. Bank BTN juga melakukan evaluasi terhadap modul manajemen risiko untuk dapat diterapkan pada sistem teknologi informasi dalam rangka memperkuat aktifitas *monitoring*,

Peningkatan fee-based income

Bank BTN memiliki basis nasabah yang kuat untuk ditawarkan produk-produk *fee-based* dan layanan perbankan lainnya secara efektif. Dengan membangun *brand awareness* yang

lebih kuat dan perluasan jaringan, Bank BTN dapat memberikan kenyamanan bagi para nasabah dalam mengakses layanan perbankan dan produk-produk *fee-based* yang ditawarkan. Bank BTN terus berusaha untuk meningkatkan *fee-based* income dengan menawarkan dan mengembangkan berbagai jenis produk dan jasa perbankan lain termasuk diantaranya; jasa pengiriman uang (*remittance services*), jasa *payment point* dan kartu kredit. Bank BTN juga berencana untuk mengembangkan bisnis perbankan prioritas dengan membuka cabang *priority banking* yang lebih banyak dan memperkenalkan layanan *wealth management* untuk para nasabah di segmen menengah atas. Bank BTN berkeyakinan bahwa seluruh nasabah, termasuk juga nasabah segmen menengah atas akan mendapatkan manfaat dari produk-produk komprehensif yang ditawarkan untuk mendorong *fee-based income*.

Mendukung pertumbuhan bisnis syariah Perseroan

Bank BTN percaya bahwa terdapat peluang pasar yang signifikan untuk meningkatkan bisnis syariah yang terus bertumbuh sejak didirikan pada tahun 2005. Aset syariah terus meningkat, menjadikan unit usaha syariah Bank BTN terbesar diantara bank-bank lainnya di Indonesia. Bank BTN berencana untuk terus mendukung pertumbuhan yang kuat pada bisnis syariah dengan memperkenalkan produk-produk dan fitur-fitur baru. Saat ini, Bank BTN menawarkan 15 produk pembiayaan syariah dan 8 produk simpanan syariah untuk nasabah konsumen dan komersial. Selanjutnya, Bank BTN berencana untuk menambah cabang syariah dan *office channeling* syariah baru dari 43 cabang syariah dan 240 *office channeling* syariah yang sudah ada, dan menambah jumlah karyawan unit usaha syariah.

Memperkuat intrapreneurship dan pengembangan organisasi

Bank BTN terus memperkuat human capital dan sistem operasi untuk mendukung tujuan

strategis dan menjadikan Bank BTN sebagai bank yang efektif dan efisien. Bank BTN berencana untuk memperkuat *intrapreneurship* dalam organisasi dengan mendorong karyawan untuk lebih inovatif dan mandiri. *Pertama*, Bank BTN akan menanamkan budaya penjualan yang kuat untuk semua staf *frontline* melalui penguatan sistem penilaian berbasis kinerja dengan melakukan implementasi perangkat manajemen kinerja *Balanced Scorecard* dan pengenalan program pelatihan yang terstruktur. *Kedua*, Bank BTN berencana untuk mengoptimalkan kesempatan belajar kepada semua pegawai dengan memperkenalkan program pelatihan baik keterampilan teknis maupun manajemen untuk meminimalisir adanya kesenjangan kompetensi. *Ketiga*, di samping langkah-langkah tersebut di atas, Bank BTN berencana untuk meningkatkan kualitas seluruh human capital dengan cara meningkatkan efektivitas dari strategi rekrutmen, struktur penghargaan dan insentif karyawan, menerapkan sistem manajemen karir dan *talent*, dan mengembangkan *Human Capital Information System* ("iHCIS"), yang akan digunakan untuk mendukung inisiatif human capital. Bank BTN menambah jumlah pegawainya dari 4,231 karyawan pada tahun 2010 menjadi 5,135 karyawan pada tahun 2011 dan menjadi 6,048 pegawai pada tahun 2012. *Keempat*, Bank BTN akan terus meningkatkan sistem teknologi informasi dengan berinvestasi pada sistem baru dan melakukan *upgrade data warehouse* dalam rangka meningkatkan otomatisasi organisasi secara menyeluruh.

Strategi Tata Kelola

Strategi Tata Kelola komitmen kami sahabat keluarga Indonesia

Rumah merupakan kebutuhan dasar manusia, Rumah memiliki peran dan fungsi yang begitu penting bagi hidup dan kehidupan manusia. Rumah, tidak hanya menjadi tempat dan pusat pendidikan bagi sebuah keluarga, persemaian budaya, ataupun peningkatan kualitas hidup generasi mendatang, namun, lebih dari semua itu, rumah sungguh berperan sentral sebagai

pelindungan jati diri dan harga diri. Bahkan, betapapun kerasnya upaya yang dilakukan oleh suatu bangsa untuk membangun tatanan suatu negara hingga menjadi kokoh dan kuat tidak akan pernah berhasil dengan baik tanpa keberhasilan bangsa tersebut dalam menata rumah tangga secara paripurna, baik fisiknya maupun spiritnya.

Bank BTN memiliki komitmen untuk menjadi sahabat keluarga Indonesia dan melayani mereka dengan memberikan kesempatan untuk mendapatkan rumah yang layak 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.

Menuju Tata Kelola Kelas Dunia

Bank BTN bertekad menjadi Bank KEBANGGAAN KELUARGA INDONESIA dengan praktik GCG terbaik di masa mendatang.

Dalam rangka memenuhi komitmen kami untuk menjadi sahabat keluarga Indonesia, maka Bank BTN menyadari bahwa Tata Kelola atau yang dikenal luas dengan *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan syarat mutlak sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan, tidak hanya dalam jangka pendek, namun juga dalam jangka panjang secara konsisten dan *sustainable*. Terlebih lagi, sebagai perusahaan terbuka yang bertekad menjadi perusahaan kelas dunia (*world class banking company*), manajemen dan segenap jajaran Bank BTN memiliki komitmen yang tinggi dalam menerapkan GCG.

Oleh karena itu, segenap aspek pengelolaan bisnis Bank senantiasa disempurnakan dengan melakukan berbagai proses transformasi bisnis tiada henti secara konsisten dan berkesinambungan, selaras dengan prinsip-

prinsip GCG. Dalam menerapkan prinsip-prinsip dasar Tata Kelola Perusahaan yang mencakup *transparency, accountability, responsibility, independency* dan *fairness* (TARIF), Bank BTN membangun paradigma dan/ atau keyakinan yang teguh bahwa GCG akan menjamin terciptanya keseimbangan bisnis secara paripurna/menyeluruh sehingga segenap bentuk kepentingan, baik bisnis maupun sosial, individu dengan kelompok, internal juga eksternal, serta kepentingan *shareholders* dan *stakeholders* akan menuju pada titik keseimbangan. 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 menjadi mesin dan mekanisme yang menjadi pendorong (*value driver*) bagi Bank BTN untuk meningkatkan nilai perusahaan (*value creation*) sebagaimana yang dapat dilihat melalui ilustrasi gambar dan kemudian pada akhirnya akan memberikan dampak strategis, sebagai berikut:

- 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*.

Pilar-Pilar Roadmap GCG

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

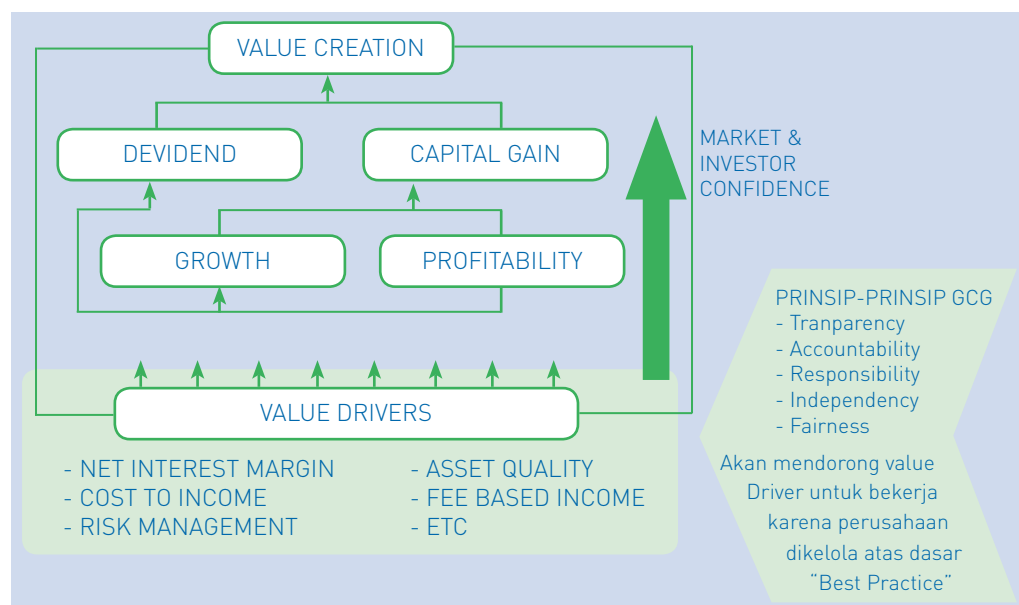
- Commitment on Governance
- Governance Structure
- Governance Mechanism
- Governance Outcome

Pilar-pilar GCG ini adalah petunjuk dalam rangka mengeksekusi strategi pengembangan GCG Bank BTN yang meliputi beberapa tahapan, sebagai berikut:

1. Tahapan Pra Implementasi: Pada tahapan ini terdapat 3 (tiga) hal yang dilakukan, yaitu:

- Mengukuhkan komitmen manajemen.
- Membangun dan/atau melengkapi GCG *soft structure*.
- Membangun dan/atau melengkapi GCG *infrastructure*.

Tahap I	Tahap II	Tahap III
Pre-Implementation	Implementation	Implementation Cycle
<ul style="list-style-type: none"> • Mengukuhkan komitmen manajemen. • Membangun dan/atau melengkapi GCG soft structure. • Membangun dan/atau melengkapi GCG infrastructure. 	<ul style="list-style-type: none"> • Awareness programs. • Internalisasi dan institusionalisasi. • Evaluasi dan Assessment Programme • Pengembangan software (Intelligence Governance [i-Gov]). • Eksternalisasi. 	<p>Monitoring berkelanjutan dan penetapan action plan and feedback pada setiap akhir tahun dengan menggunakan metode Plan- Do - Check - Action (PDCA), menuju sukses jangka panjang.</p>



2. Tahapan Implementasi: Pada tahapan ini dilakukan beberapa strategi, yaitu:
 - *Awareness programs*.
 - Internalisasi dan institusionalisasi.
 - Evaluasi dan *Assessment Programme*.
 - Pengembangan software (Intelligence Governance [i-Gov]).
 - Eksternalisasi.
3. Tahapan Siklus Implementasi: Monitoring berkelanjutan dan penetapan *action plan* and *feedback* pada setiap akhir tahun dengan menggunakan metode *Plan- Do - Check - Action* (PDCA), menuju sukses jangka panjang.

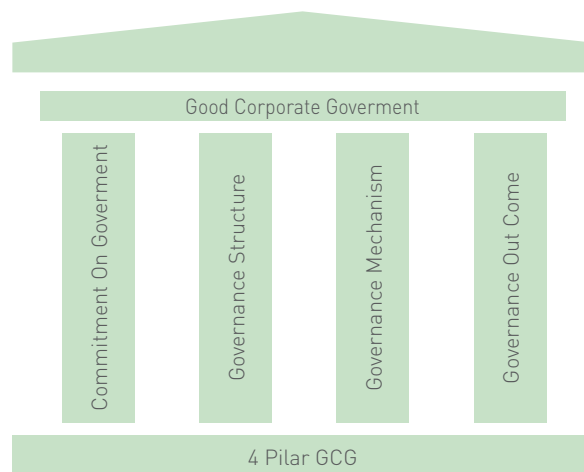
Hasil dari Penerapan GCG

Pada tahun 2012, beberapa indikator yang menunjukkan keberhasilan pelaksanaan strategi di atas antara lain dapat ditunjukkan dari hasil GCG *assessment* yang dilakukan oleh beberapa pihak independen yang dapat kami sampaikan, sebagai berikut: *Pertama*, The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) dalam survei Corporate Governance Perception Index (CGPI) 2012, melakukan pengukuran implementasi GCG Bank BTN yang dilakukan melalui empat tahapan penilaian dengan bobot berbeda; *self assessment* (25%), kelengkapan dokumen (23%), makalah dan presentasi (17%) dan observasi (35%), menyimpulkan bahwa Bank BTN termasuk dalam kategori perusahaan "Sangat Terpercaya". Skor kualitas penerapan CG Bank BTN adalah 85,90 (delapan puluh lima koma sembilan puluh) dari nilai maksimal 100 (seratus) dan sekaligus berhasil mendapatkan penghargaan sebagai "The Most Trusted Company". Menurut IICG, pengelolaan perusahaan sudah dilakukan dengan baik.

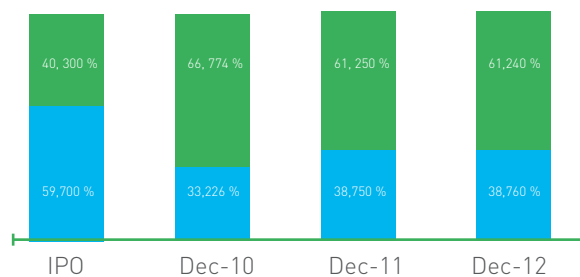
Kedua, sebagai perusahaan terbuka, penerapan GCG Bank BTN senantiasa dinilai oleh pihak independen. Salah satu diantaranya dilakukan oleh IICD dengan menggunakan standar Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD), yang meliputi lima faktor penilaian, sebagai berikut:

- The Rights of Shareholders and Key Ownership Functions
- The Equitable Treatment of Shareholders
- The Role of Stakeholders in Corporate Governance
- Disclosure and Transparency
- The Responsibilities of the Board

Sebagaimana penjelasan IICD bahwa kegiatan dimaksud bertujuan untuk terus mendorong semangat implementasi GCG sekaligus memberikan apresiasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada perusahaan yang telah berhasil menerapkan GCG secara baik, benar, dan sungguh-sungguh. Berdasarkan hasil penilaian IICD maka Bank BTN berhasil mendapatkan penghargaan Best Disclosure and Transparency.



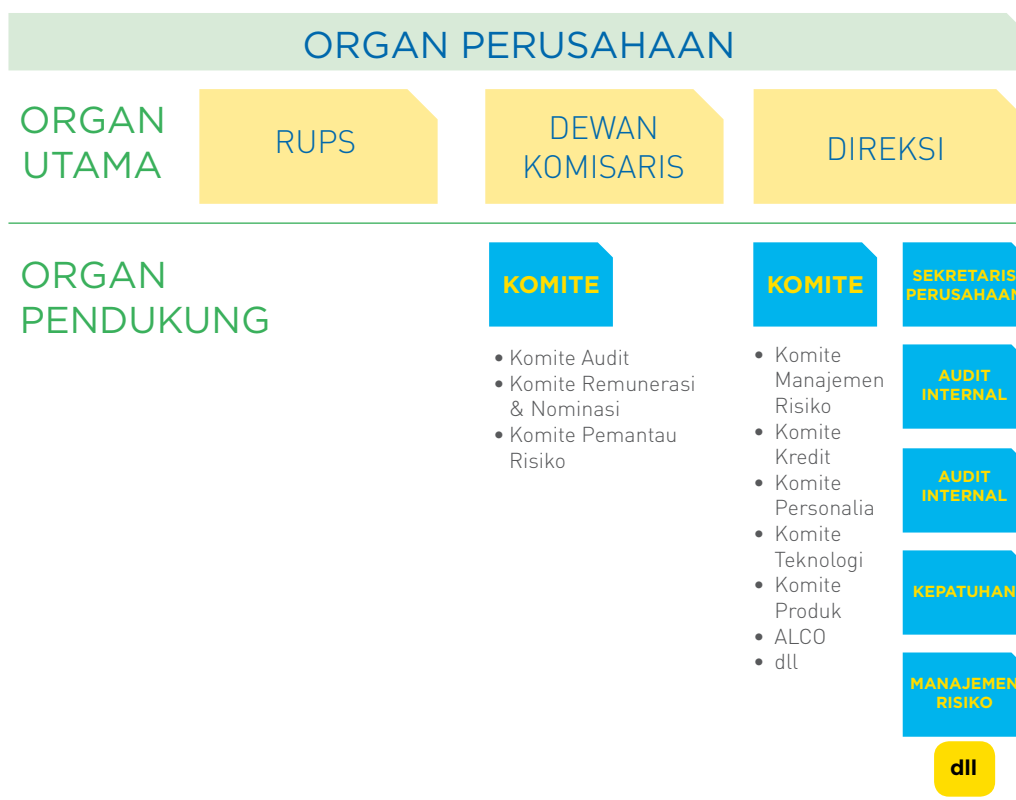
Kepemilikan saham publik bbtn sebagian besar dimiliki oleh Investor asing (61,25 % per 31 desember 2011)



Berkat tata kelola dan kinerja saham yang baik, Bank BTN berhasil menarik perhatian investor global untuk berbisnis dengan Bank BTN.

Struktur dan Mekanisme Tata Kelola

Governance structure (Struktur Tata Kelola) Bank BTN merupakan suatu cara bagaimana aktifitas di dalam organisasi dibagi, diorganisir dan dikoordinasikan yang didesain dalam rangka mendukung berjalannya aktivitas organisasi secara bertanggung jawab dan terkendali dengan melakukan pemisahan antara *decision making* dengan *decision control (who control whom)* melalui organ utama dan organ pendukung yang telah dibangun di Bank BTN. Dengan ungkapan lain dapat dikatakan bahwa *governance structure* adalah suatu kerangka di dalam organisasi yang menentukan bagaimana berbagai prinsip *governance* dapat dibagi, dijalankan serta dikendalikan oleh Bank BTN melalui pembagian fungsi, hak, kewajiban dan tanggungjawab antara pihak-pihak yang berkepentingan atas Bank BTN, mencakup proses kontrol internal dan eksternal yang efektif serta menciptakan keseimbangan internal (antar organ perusahaan) dan keseimbangan eksternal (antar stakeholders) dan kemudian sekaligus mengatur bagaimana Bank BTN diarahkan dan dikendalikan untuk meningkatkan kinerja bisnis secara *accountable (Governance Mechanism)*.



Sebagaimana yang dapat dilihat melalui ilustrasi gambar, Bank BTN memiliki Organ Utama yang terdiri dari RUPS, Dewan Komisaris dan Direksi, serta Organ Pendukung yang terdiri dari komite-komite, baik dibawah pengawasan Dewan Komisaris maupun Direksi, serta unit-unit yang bekerja di bawah pengawasan Dewan Direksi. RUPS merupakan organ tertinggi yang ada di Bank BTN dan menjadi wadah untuk menentukan kebijakan dan mengambil keputusan yang tidak diberikan kepada Dewan Komisaris dan Direksi. Adapun 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.

Komposisi Dewan Komisaris dan Dewan Direksi Bank BTN per 31 Desember 2012 adalah sebagai berikut:

Komisaris Utama merangkap Komisaris Independen	: Zaki Baridwan
Komisaris Independen	: Subarjo Joyosumarto
Komisaris	: Sahala Lumban Gaol
Komisaris	: Dwijanti Tjahjaningsih
Komisaris	: Agung Kuswandono
Komisaris Independen	: Amanah Abdulkadir

Penjelasan secara lengkap mengenai stuktur dan mekanisme tata kelola Bank BTN dan/atau berbagai program yang diterapkan pada tahun 2012 dapat dilihat pada Laporan Tahunan 2012 Bank BTN.

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. Hal ini terbukti dapat dilakukan oleh Bank BTN dengan baik karena pada tahun 2012, sesuai dengan penilaian yang dilakukan oleh Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD), Bank BTN mendapatkan penghargaan Best Disclosure and Transparency. Penilaian yang dilakukan oleh IICD dilakukan dengan menggunakan standard internasional, yaitu standar yang digunakan oleh Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD), yang meliputi lima faktor penilaian, sebagai berikut:

- *The Rights of Shareholders and Key Ownership Functions*
- *The Equitable Treatment of Shareholders*
- *The Role of Stakeholders in Corporate Governance*
- *Disclosure and Transparency*
- *The Responsibilities of the Board*

Bank BTN aktif melakukan forum-forum pertemuan dengan analis dan investor melalui paparan publik untuk menjamin keterbukaan informasi dapat dilaksanakan dengan baik. Metode yang digunakan, dapat kami sampaikan, sebagai berikut:

- Direct, yang meliputi: Public Expose, Non Deal Road Show, Press Conference, 1-on-1 Meetings, Group Meetings, Branch Visits dan Site Visits.
- Indirect, yang meliputi: Annual Report, Laporan Keuangan Publikasi, ebsite, Conference Calls dan Emails.

Pada intinya adalah Bank BTN senantiasa menjaga hubungan baik dengan para pemangku kepentingan, khususnya para pemegang saham dan investor, sebagai pemeran penting dalam keberlanjutan bisnis. Sepanjang tahun 2012, Bank telah menyelenggarakan berbagai kegiatan keterbukaan informasi, yang dapat kami sampaikan, sebagai berikut:

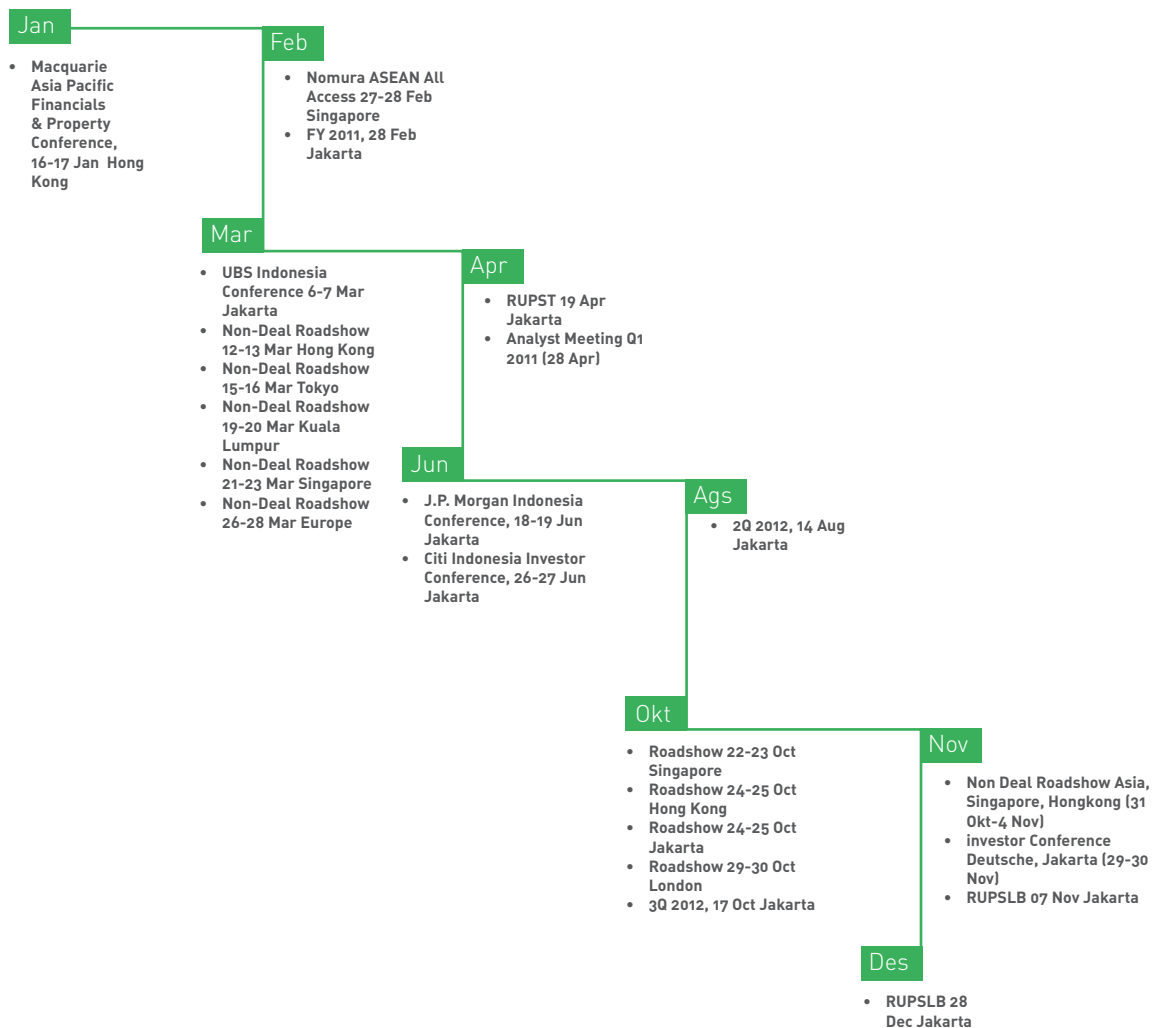
No.	Kegiatan	Rincian	Waktu	Tempat
1.	Public Expose	Investor Day 2012	3 May	Jakarta
2.	Analyst Meeting	FY 2011	28 Feb	Jakarta
		1Q 2012	24 Apr	Jakarta
		2Q 2012	14 Aug	Jakarta
		3Q 2012	17 Oct	Jakarta
3.	Investor Conference	Macquarie Asia Pacific Financials & Property Conference	16-17 Jan	Hong Kong
		Nomura ASEAN All Access	27-28 Feb	Singapore
		UBS Indonesia Conference	6-7 Mar	Jakarta
		J.P. Morgan Indonesia Conference	18-19 Jun	Jakarta
		Citi Indonesia Investor Conference	26-27 Jun	Jakarta
4.	Roadshow	Non-Deal Roadshow	12-13 Mar	Hong Kong
		Non-Deal Roadshow	15-16 Mar	Tokyo
		Non-Deal Roadshow	19-20 Mar	Kuala Lumpur
		Non-Deal Roadshow	21-23 Mar	Singapore
		Non-Deal Roadshow	26-28 Mar	Europe
		Roadshow	22-23 Oct	Singapore
		Roadshow	24-25 Oct	Hong Kong
		Roadshow	24-25 Oct	Jakarta
		Roadshow	29-30 Oct	London
5.	RUPS	RUPST	19 Apr	Jakarta
		RUPSLB	07 Nov	Jakarta
		RUPSLB	28 Dec	Jakarta

Selain kegiatan-kegiatan tersebut, Bank BTN juga secara aktif menyelenggarakan kegiatan lain seperti pertemuan media, ulasan media dan promosi melalui media. Tidak kalah pentingnya untuk dapat kami sampaikan bahwa Bank BTN juga telah memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat umum dan investor untuk memperoleh informasi melalui situs Perseroan di www.btn.co.id. Situs ini memuat informasi terkini seperti aksi korporasi, laporan keuangan dan *company guidance* (triwulanan), bahan presentasi Bank BTN kepada publik dan klipring media mengenai pemberitaan Perusahaan.

Sejak mencatatkan saham-nya di Bursa Efek Indonesia, Bank BTN telah mencatatkan peningkatan kinerja yang baik. Hal ini dapat dilihat dari oversubscribed 2,04 Kali, mendapatkan penghargaan Best Mid Cap IPO Deal of the Year 2009 in South East Asia, Best IPO in Indonesia (The Asset Asian Awards 2009) dan berhasil melakukan proses IPO Tercepat. Saham Bank BTN juga dimasukkan sebagai komponen perhitungan beberapa Indeks Saham terkemuka, yaitu:

- Indeks LQ 45
- Indeks Kompas 100
- Indeks Bisnis 27

Kegiatan Hubungan Investor Tahun 2012



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 2013, Bank BTN 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.

Kebijakan Dividen

Dalam upaya untuk memaksimalkan nilai pemegang saham, Bank BTN telah membuat ketentuan untuk membayar minimum dividen tunai minimal 25% dari pendapatan bersih setiap tahun. Jumlah tepatnya akan diputuskan setelah RUPS berdasarkan rekomendasi dari Dewan Direksi. Pembayaran dividen ini dilaksanakan dengan mempertimbangkan laba, kondisi keuangan, likuiditas dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku serta berbagai faktor lain yang dianggap relevan oleh Dewan Direksi setelah RUPS disetujui.

Dapat kami sampaikan bahwa pada tahun 2011, sesuai dengan keputusan RUPS tanggal 19 Mei 2011, Bank BTN telah melaksanakan beberapa kebijakan dividen, sebagai berikut:

- Membagikan dividen tunai sebesar Rp274,5 milyar. Dividen tunai tersebut dihitung berdasarkan pencapaian kinerja keuangan selama tahun 2010.
- Jumlah dividen per saham Rp31,19.
- Payout ratio 30%.

Sedangkan, pada tahun 2012, sesuai dengan keputusan yang ditetapkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan tanggal 19 April 2012, Bank BTN telah melaksanakan beberapa kebijakan dividen, sebagai berikut:

- Membagikan dividen tunai sebesar Rp223,73 milyar. Dividen tunai tersebut dihitung berdasarkan pencapaian kinerja keuangan selama tahun 2011.
- Jumlah dividen per saham Rp25,31.
- Payout ratio 20%.

Kebijakan Dividen

	Jumlah Dividen	Dividen per Lembar Saham	Rasio Dividen	Tanggal Pembayaran
2010	274,78	31,19	30% dari laba bersih tahun 2010	30 Juni 2011
2011	223,73	25,31	20% dari laba bersih 2011	30 Mei 2012

Tanggung Jawab Sosial

Pembinaan Masyarakat dan Lingkungan

Kontribusi Bank BTN untuk masyarakat dan lingkungan diwujudkan dalam aktivitas kegiatan social dalam kerangka program Corporate Social Responsibility (CSR) atau Tanggung Jawab Sosial. CSR merupakan wujud nyata dan/atau bentuk implementasi dari kepedulian Bank BTN terhadap masyarakat dan lingkungan.

Kebijakan Umum CSR Bank BTN

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 olah raga, 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.

Dalam implementasinya, secara garis besar, berbagai kegiatan yang dilaksanakan Bank BTN dalam melaksanakan Program Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan, meliputi Program Kemitraan dan Program 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.

Program Bina Lingkungan



Kebijakan PKBL

Secara garis besar, melalui PKBL, 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 lingkungan hidup, pemberdayaan sosial dan ekonomi, serta pendidikan.

Kegiatan Bidang Lingkungan Hidup dan Dampaknya

Bank BTN melaksanakan kegiatan CSR di bidang lingkungan hidup melalui program 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.

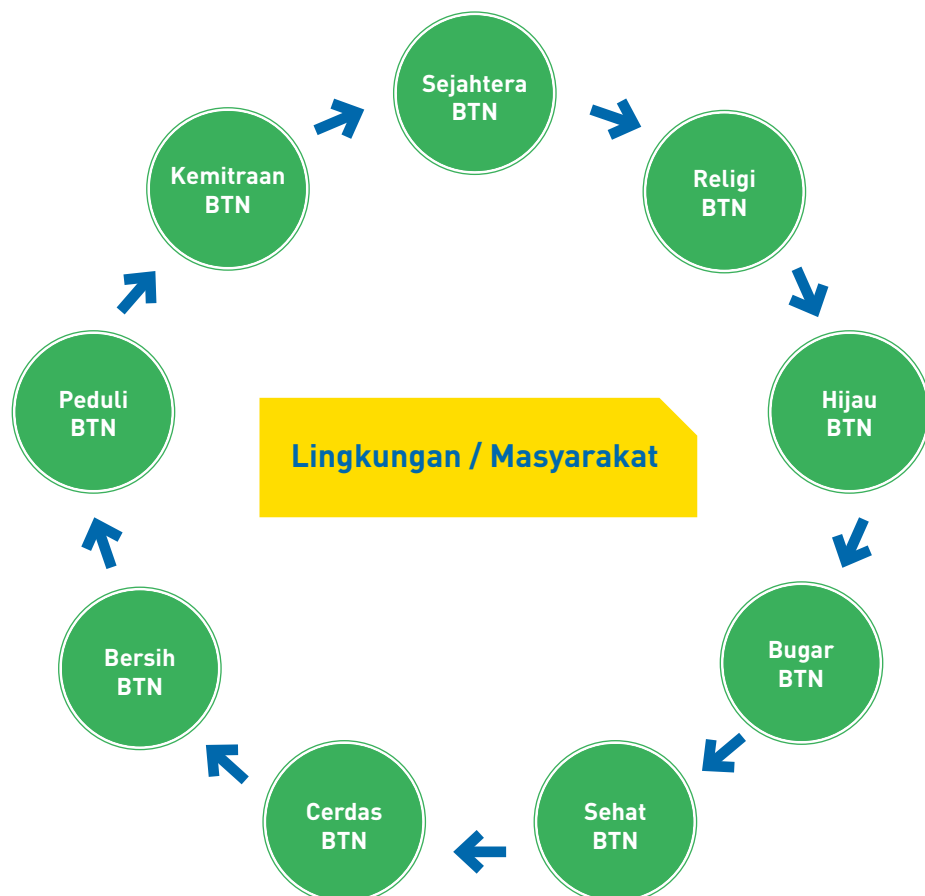
Program ini bertujuan mengedukasi masyarakat secara terpadu melalui beberapa pelatihan atau pendidikan, serta pendampingan kepada warga sebagai dasar pengembangan program yang terintegrasi. Program ini mencakup kegiatan-kegiatan terpadu dan berkelanjutan untuk mendukung kebersihan, kesehatan, penghijauan, 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 dan Pelatihan:** Bank BTN melakukan pengembangan, pendidikan dan pelatihan kualitas pendidikan jasmani dan rohani 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.

Adapun secara lebih rinci, nama kegiatan dalam Program Lingkungan Harmoni BTN dapat dijelaskan melalui tabel, dibawah ini:

Nama kegiatan dalam Program Lingkungan Harmoni BTN		
No	Nama	Keterangan
1	Sejahtera BTN	Program Bidang Peningkatan Kesejahteraan, Sosial, Seni Dan Budaya
2	Religi BTN	Program Bidang Keagamaan
3	Hijau BTN	Program Bidang Pelestarian Alam
4	Bugar BTN	Program Bidang Olah Raga
5	Sehat BTN	Program Bidang Kesehatan
6	Cerdas BTN	Program Bidang Pendidikan
7	Bersih BTN	Program Bidang Kebersihan
8	Peduli BTN	Program Bidang Tanggap Bencana Alam
9	Kemitraan BTN	Program Pemberdayaan Kewirausahaan Masyarakat



Pada tahun 2012, Bank BTN kembali menggelar kegiatan “Lingkungan Harmoni Bank BTN” dengan tema Mengolah Sampah Menjadi Rupiah. Kegiatan “Lingkungan Harmoni Bank BTN” mampu mengembangkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kebersihan lingkungan. Pada tahun 2012, Bank BTN menyiapkan dana yang cukup untuk program tersebut. Program ini merupakan program CSR berkelanjutan. Sebagai *pilot project* sudah dilaksanakan pada tahun 2011 di Perumahan Puri Nirwana III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat. Sedangkan untuk tahun 2012 sebagai program lanjutannya, kegiatan dilaksanakan di Perumahan Pondok Sukmajaya Permai, Kecamatan Sukmajaya, Depok, Jawa Barat. Program pemberdayaan masyarakat yang diluncurkan di Perumahan Pondok Sukmajaya Permai tersebut mengusung tema “Lingkungan Harmoni Bank BTN”, Hijau BTN, Cerdas BTN, Bersih BTN, dan Sehat BTN. Bank BTN sengaja memilih Perumahan Pondok Sukmajaya Permai sebagai lokasi kegiatan CSR ‘BTN Green Community’ karena merupakan salah satu proyek perumahan yang dibiayai oleh Bank BTN.

Program Lingkungan Harmoni Bank BTN 2012 adalah program kegiatan PKBL-CSR Bank BTN yang memiliki sasaran lingkungan pada pemberdayaan masyarakat dan berfokus pada kegiatan secara terpadu dan berkesinambungan, menuju masyarakat yang sejahtera bersama Bank BTN. Program-program tersebut merupakan lanjutan dari program BTN Green Community yang pertama kali dilakukan pada tahun 2009.

Penghargaan dari Kementerian Kehutanan

Bank BTN menerima penghargaan dari Menteri Kehutanan, Bapak Zulkifli Hasan, atas kontribusinya dalam gerakan penanaman pohon pada 100 sekolah di Jakarta.



Tabel di bawah ini menunjukkan beberapa kegiatan yang dilakukan dalam Program Lingkungan Harmoni BTN tahun 2012:

No	Program	Waktu	Jenis Kegiatan	Lokasi
1	Lingkungan Harmoni BTN	Januari 2012 Dec-11	Manajemen kewirausahaan Pengadaan Perahu Sekolah Rehabilitasi Klinik Kesehatan Penghijauan Pengadaan Sarana Kebersihan berupa Motor Sampah	Lae-lae, Makassar
2	Lingkungan Harmoni BTN	Desember 2012	Manajemen Kewirausahaan Rehabilitasi Sarana Kesehatan Pengadaan Motor Tahu Penghijauan Pengadaan sarana pendidikan	Bandung

Bank BTN juga berkomitmen dalam pelestarian alam dengan mengadakan kegiatan penanaman sebanyak 60.000 pohon bekerja sama dengan PT. BUMN Hijau Lestari 1 di Kabupaten Sumedang yang merupakan DAS Citarum dengan pola penanaman Agroforestry dengan melibatkan kelompok tani dan masyarakat sekitar. 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.

Selain itu juga kami melaksanakan program pelestarian alam di Jember, Bangkalan, Makassar, Tanjung Pinang dan Tasikmalaya berupa kegiatan penghijauan taman kota dan penanaman bibit mangrove.

Pengentasan Kemiskinan di Mataram

Sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat dan lingkungan, Bank BTN menjadi koordinator program pengentasan kemiskinan di wilayah Mataram, yang dicanangkan oleh Kementerian BUMN. Bank BTN kemudian menunjuk Universitas Mataram untuk menjadi pelaksana program dan pendampingan masyarakat.



Kegiatan Bidang Pemberdayaan Sosial dan Ekonomi

Pada tahun 2012, kegiatan bidang pemberdayaan social dan ekonomi yang dilakukan oleh Bank BTN diantaranya, adalah:

- **Bank BTN mengadakan Pasar Murah BUMN peduli 2012**

Untuk menunjukkan kepedulian pada masyarakat yang membutuhkan Bank BTN pada tanggal 11 April 2012 bertempat di Kel Pegadungan, Kec Kalideres Jakarta Barat menyelenggarakan Pasar Murah BUMN Peduli 2012 dengan menyediakan paket sembako sebanyak 2000 paket dengan harga Rp100.000,- (seratus ribu rupiah) dan dijual kepada masyarakat seharga Rp 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah).

Kemudian pada tanggal 15 Agustus 2012 Bank BTN bersama-sama dengan PT. Sucofindo (Persero) sebagai Koordinator Wilayah DKI Jakarta dan PT. RNI (Persero) sebagai Sub Koordinator di Jakarta Pusat kembali menyelenggarakan Pasar Murah BUMN Peduli 2012 dalam rangka menghadapi bulan Ramadhan, Idul Fitri dan Natal serta Tahun Baru 2012. Bank BTN berpartisipasi dengan menyalurkan paket sembako sebanyak 2500 paket senilai Rp 250.000.000,- (Dua ratus lima puluh juta rupiah).





- **Fasilitas Mudik Gratis**

Bank BTN memberikan fasilitas mudik gratis kepada 1.200 pekerja informal. Para peserta mudik merupakan para pekerja informal yang banyak beroperasi di lingkungan kantor dan perumahan BTN yang tersebar di wilayah Jabodetabek. Selain itu, juga penabung BTN yang kurang mampu, yaitu nasabah yang jumlah saldo tabungan mereka tergolong kecil. Program mudik bersama ini merupakan salah satu bentuk kegiatan CSR Bank BTN yang dilakukan secara periodik setiap tahun. Pada tahun 2012, merupakan kegiatan yang kelima kalinya dilakukan oleh Bank BTN. Jika dibandingkan dengan program serupa tahun lalu, jumlah peserta mudik tercatat bertambah 100 orang. Peserta tidak dikenakan biaya apapun dalam program ini. Mereka hanya perlu menunjukkan buku tabungan Bank BTN sebagai bukti kepesertaan nasabah. Bank BTN juga menyediakan kebutuhan makanan-minuman, termasuk bingkisan untuk Lebaran di daerah mereka masing-masing.

- **Kegiatan Kesehatan**

Pada tahun 2012, Bank BTN melanjutkan penerapan komitmennya dalam mendukung peningkatan kesehatan masyarakat di Indonesia. Program-program yang dijalankan di bidang kesehatan adalah penyaluran dana sebesar Rp600 juta untuk Yayasan Jantung Indonesia. Dana ini digunakan untuk membiayai kegiatan operasi bagi anak-anak dari keluarga tidak mampu senilai Rp500.000.000,- (Lima ratus juta rupiah) dan kampanye penunjang preventif dan promotif serta pemeriksaan kesehatan jantung sebesar Rp100.000.000,- (Seratus juta rupiah). 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.

Selain itu Bank BTN juga melaksanakan kegiatan peningkatan kualitas kesehatan mata bagi anak-anak usia sekolah dalam bentuk pemberian 5000 buah kacamata di Sulawesi Selatan dan Sulawesi Utara dengan nilai sebesar Rp925.200.000,- (Sembilan ratus dua puluh lima juta dua ratus ribu rupiah).



- **Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan**

Kegiatan dan Dampak Keuangan Bidang Pendidikan dan Pelatihan Terkait Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan dapat kami sampaikan bahwa 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.

Pada tahun 2012, Bank BTN memberikan beasiswa untuk pendidikan tinggi kepada 290 mahasiswa di seluruh Indonesia. Beberapa wilayah di mana beasiswa tersebut diberikan adalah Denpasar, Solo, Bengkulu, Purwokerto, Makassar, Semarang, Mataram, Medan, Banjarmasin, Madiun, Depok, Pekanbaru, Surabaya, Cilegon, Bandung, Banjarmasin dan Malang. Jumlah dana yang dikeluarkan untuk program beasiswa ini adalah sebesar Rp1.245.300.000,- (Satu milyar dua ratus empat puluh lima juta tiga ratus ribu rupiah).

Tabel berikut menggambarkan penyaluran beasiswa Bank BTN pada tahun 2012:

Penyaluran Beasiswa Bank BTN				
No	Wilayah	Institusi Pendidikan	Jumlah Mahasiswa	Jumlah (dalam Rupiah)
1	Denpasar	IKIP PGRI Denpasar	6	18.000.000
		Mahasaraswati University	2	6.000.000
2	Bengkulu	Bengkulu University	6	36.000.000
		Stikes Bengkulu	2	6.000.000
3	Solo	UNS	20	60.000.000
4	Purwokerto	Jenderal Sudirman University	14	84.000.000
5	Makassar	Muhammadiyah University	6	18.000.000
6	Semarang	Diponegoro University	12	36.000.000
		UNS	10	30.000.000
		Poltekkes Semarang	6	18.000.000
		IAIN Walisongo	2	6.000.000
7	Mataram	IAIN Mataram	10	72.000.000
		Mataram University	10	12.000.000
8	Medan	Sumatera Utara University	10	30.000.000
		Muslim Nusantara University	2	6.000.000
9	Banjarmasin	Lambung Mangkurat University	6	18.000.000
		STKIP PGRI	2	6.000.000
10	Madiun	IKIP PGRI	2	6.000.000
11	Depok	UI	35	210.000.000
12	Pekanbaru	UNRI	12	36.000.000
		Moslem University	4	12.000.000
		Stikes Hang Tuah	4	12.000.000
13	Surabaya	Unair	10	60.000.000
		Unesa	24	144.000.000
		IAIN	6	36.000.000
		UHT	20	120.000.000
		ITS	2	12.000.000
		UPN Veteran	2	12.000.000
		Ubhara	2	12.000.000
		Petra University	5	9.000.000
14	Cilegon	Serang Raya University	2	6.000.000
15	Bandung	Ikopin University	10	24.300.000
16	Malang	Perguruan Tinggi Negeri	24	72.000.000
		Jumlah	290	1.245.300.000
		Total		

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.

Tabel berikut menunjukkan jenis pelatihan dan alokasi dana setiap pelatihan.

Alokasi Dana Untuk Pelatihan			
No	Wilayah	Kegiatan	Jumlah (dalam Rupiah)
1	Yogyakarta	Pelatihan budidaya jamur	7.200.000
2	Semarang	Pelatihan budidaya lele	20.250.000
3	Yogyakarta	Pelatihan manajemen dan infrastruktur UMKM	24.600.000
4	Tasikmalaya	Pelatihan UMKM dan Koperasi	40.000.000
5	Karawang	Pemberdayaan SDM dan peningkatan ekonomi	45.000.000
6	Surabaya	Pelatihan dan sarana pendidikan	50.000.000
7	Semarang	Pelatihan UMKM dengan HIPMI	53.500.000
8	Harmoni	Pelatihan UMKM dengan PP Muhammadiyah	61.050.000
9	Bogor	Pelatihan UMKM dan wakaf	96.975.000
10	Mataram	Pelatihan pembuatan kompos dan biogas	100.000.000
11	Harmoni	Pelatihan UMKM dengan MUI	126.000.000
		Jumlah	Rp 624.575.000

• Bantuan Sosial Lainnya

Selain itu, sepanjang 2012, Bank BTN juga menyediakan beberapa bantuan lain untuk pemulihan pasca bencana alam di Kintamani, Bangli, Bali, Padang, Ambon, Bandung dan Banjarmasin serta pengembangan sarana dan prasarana umum serta sarana ibadah.

Alokasi Biaya 2012

Berikut ini adalah rincian alokasi penyaluran dana program bina lingkungan dan pemberdayaan sosial ekonomi untuk tahun 2012.

No	Bidang	Total (Rp)**
1	Pemulihan Pasca Bencana	796.200.000
2	Pendidikan dan Pelatihan	6.008.210.364
3	Peningkatan Kesehatan	2.034.095.300
4	Sarana dan Prasarana Umum	5.095.570.000
5	Sarana Ibadah	2.090.569.344
6.	Pelestarian alam	1.094.800.000
	Total	17.119.505.008

Kontribusi Untuk Bangsa dan Negara

Sebagai bukti komitmen kami untuk berkontribusi kepada negara, Bank BTN senantiasa mengembalikan nilai tambah kepada pemerintah melalui pajak dan dividen. Tahun 2012, Bank BTN telah menyetorkan pajak sebesar Rp991,17 miliar yang lebih tinggi 4% dibandingkan total pajak yang dibayarkan pada tahun 2011. Sementara itu, dividen yang dibagikan kepada pemerintah pada tahun 2012 adalah sebesar Rp223,73 milyar yang dihitung berdasarkan pencapaian kinerja keuangan selama tahun 2011 dengan payout ratio 20%.

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

Jenis Pajak	Jumlah Pajak dalam jutaan Rupiah		
	2012	2011	2010
PPh Pasal 21	120.216	129.476	74.564
PPh Pasal 22	*	*	1.798
PPh Pasal 23	16.706	13.533	11.339
PPh Pasal 25/29	392.729	392.836	279.089
PPh Pasal 26	13.084	8.715	3.683
PPh Pasal 4 (2) Final	441.653	406.900	296.693
PPN	1.717	1.786	4.750
PBB	5.067	1.838	1.575
Total	991.172	955.083	770.861

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

Sementara itu, total dividen yang dibayarkan Bank BTN selama 4 tahun terakhir (2009-2012) kepada pemerintah (tunai dan saham) adalah sebagai berikut:

Tahun	Jumlah Dividen yang Dibayarkan (dalam Jutaan Rupiah)
2009 (untuk dividen tahun 2008)	43.047
2010 (untuk dividen tahun 2009)	131.530
2011 (untuk dividen tahun 2010)	274.781
2012 (untuk dividen tahun 2011)	223.732
Jumlah	673.090

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.

Tumbuh Bersama Mitra Usaha dan Pemasok

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.

Melangkah ke Depan

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 2013 merupakan saat bagi Bank BTN untuk merasakan hasil dari tahap implementasi GCG pada tahun 2012. 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 pegawai 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.

Peningkatan Produk dan Layanan

Lebih dari sekedar pembiayaan perumahan biasa ...

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

Bahkan Bank BTN juga memberikan kontribusi bagi masyarakat internasional. Pada tahun 2012, Bank BTN telah dijadikan bechmarking oleh Tanzania Postal Bank dan mereka mendapatkan banyak sekali manfaat dan inspirasi dari Bank BTN.

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 2012, Bank BTN telah berhasil menyalurkan total pinjaman konvensional sebesar Rp80,41 triliun dengan total kredit perumahan sebesar Rp70,22 triliun dan total kredit non-perumahan sebesar Rp11,19 triliun. Sementara itu, total pembiayaan syariah yang telah disalurkan pada tahun 2012 adalah sebesar Rp6,00 triliun, meningkat jauh dari total Rp4,23 triliun pada tahun 2011. Komposisi kredit yang disalurkan oleh Bank BTN adalah 86% kredit perumahan dan 14% kredit non-perumahan.

Komposisi tersebut menunjukkan pula komitmen Bank BTN untuk mengembangkan pembiayaan non-perumahan yang tidak kalah pentingnya dari pembiayaan perumahan. Bank BTN menyadari bahwa layanan yang dibutuhkan oleh 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.

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

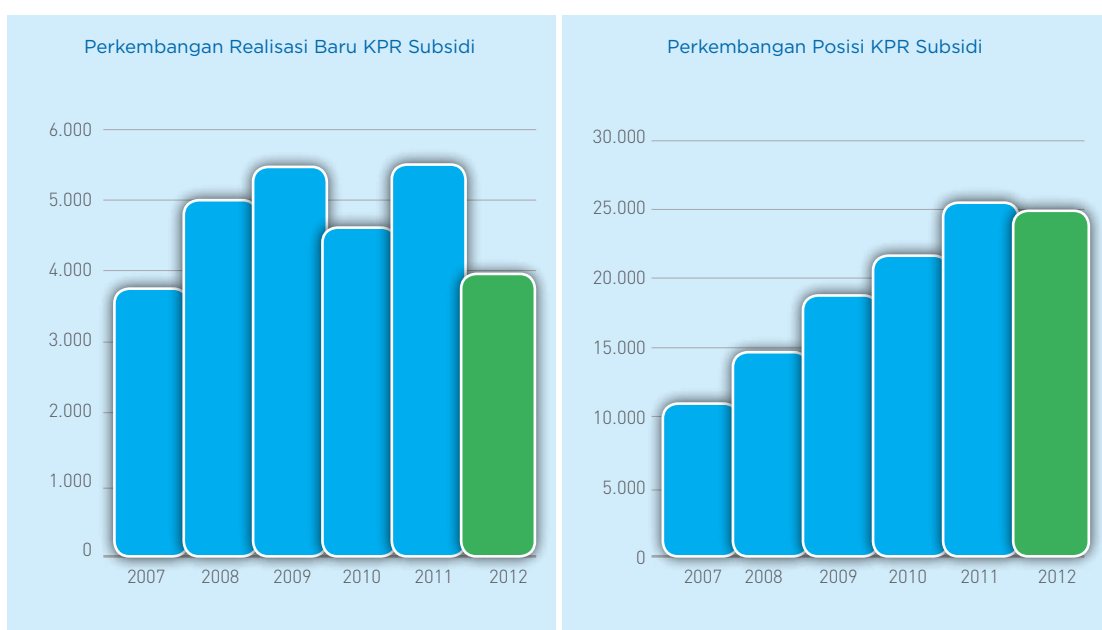
Jenis Pinjaman	Desember 2009	Desember 2010	Desember 2011	Desember 2012
	Rp Milliar	Rp Milliar	Rp Milliar	Rp Milliar
KPR Subsidi	19,088	21,945	25,804	25,562
KPR Non-Subsidi	12,482	15,635	18,611	29,129
Kredit Perumahan Lainnya	6,575	9,130	11,390	15,532
Kredit Non Perumahan	2,587	4,840	7,759	11,188

Sejak awal kiprahnya, Bank BTN secara konsisten telah menunjukkan komitmen untuk membantu masyarakat, khususnya kalangan menengah ke bawah dalam memenuhi kebutuhan mereka untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak. Melalui **KPR BTN Sejahtera FLPP Bank BTN melaksanakan program subsidi pemerintah untuk menyediakan pembiayaan pemilikan rumah tinggal dengan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan bagi seluruh masyarakat Indonesia** dengan suku bunga rendah, cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit.

Bank BTN menyalurkan FLPP ini melalui dua produk, yakni KPR BTN Sejahtera Tapak (untuk pembelian rumah tapak/*landed house*) dan KPR BTN Sejahtera Susun (untuk pembelian rumah susun). Produk ini ditujukan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) yang memenuhi kriteria, sebagai berikut: (1) Untuk pembelian rumah pertama (belum pernah memiliki rumah); (2) Belum pernah menerima subsidi; (3) Memiliki NPWP dan SPT/Surat Pernyataan Penghasilan; dan (4) Memiliki penghasilan pokok maksimal Rp3,5 juta/bulan untuk KPR BTN Sejahtera Tapak dan Rp5,5 juta per bulan untuk KPR BTN Sejahtera Susun.

Sepanjang 2012, Bank BTN berhasil menyalurkan KPR Bersubsidi sebesar Rp2,77 triliun, atau sebanyak 67,728 unit perumahan melalui Bank Konvensional dan Rp188,61 milyar, atau sebanyak 4,393 unit perumahan melalui Unit Usaha Syariah. Dengan demikian, secara keseluruhan, sebagaimana yang dapat dilihat melalui ilustrasi gambar maka Bank BTN menyalurkan sebesar 98% (96% dari BTN Konvensional dan 2% dari Unit Usaha Syariah). Keberhasilan Bank BTN dalam menyalurkan total KPR Subsidi tersebut telah membuktikan komitmen Bank BTN dalam memperkuat kontribusi Bank untuk membiayai perumahan bagi masyarakat menengah ke bawah.

Berikut ini adalah ilustrasi diagram yang menunjukkan penyaluran KPR bersubsidi dalam kurun waktu 5 tahun terakhir.



Memperkuat Bantuan-Bantuan Lainnya

Komitmen Bank BTN 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 adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau second, pembelian rumah belum jadi (indent) maupun take over kredit dari Bank lain. Keunggulan KPR BTN Platinum adalah suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, jangka waktu sangat flexible, perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran, dan gempa bumi, dan memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan developer di seluruh wilayah Indonesia. 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 2012, Bank BTN telah menyalurkan 75.922 unit KPR BTN Platinum.

KPA BTN (Kredit Pemilikan Apartemen)

KPA BTN adalah kredit pemilikan apartemen untuk keperluan pembelian apartemen, baik untuk pembelian baru atau second, pembelian apartemen belum jadi (indent) dan take over kredit dari bank lain. Keunggulan KPA BTN adalah suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, jangka waktu sangat flexible, perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran, dan gempa bumi, dan memiliki jaringan kerjasama yang luas dengan developer di kota-kota besar di Indonesia disertai dengan program-program promosi yang sangat menarik. Maksimal pembiayaan KPA BTN adalah 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 2012, Bank BTN telah menyalurkan KPA BTN sebanyak 1.763 unit.

KP Ruko BTN

KP Ruko BTN adalah kredit pemilikan ruko/rukan/kios yang dapat dihuni atau dijadikan tempat usaha. Keunggulannya adalah suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, jangka waktu sangat flexible, perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran dan asuransi gempa bumi. Melalui Kredit Ruko BTN, Bank BTN 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 dengan suku bunga mengambang. Sepanjang 2012, Bank BTN telah menyalurkan Kredit Ruko BTN sebanyak 738 unit.

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

Kredit Agunan Rumah BTN

KAR BTN adalah fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan nasabah untuk berbagai kebutuhan konsumtif dengan menjaminkan rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan milik nasabah. Keunggulan KAR BTN adalah memiliki suku bunga kompetitif, nilai kredit bebas, jangka waktu sangat flexible sampai dengan 10 tahun dan mendapatkan perlindungan asuransi jiwa Kredit serta asuransi kebakaran.

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.

Kredit Bangun Rumah BTN

KBR BTN adalah kredit untuk membangun rumah nasabah perorangan yang telah memiliki tanah atau kavling. Keunggulan KBR BTN adalah suku bunga kompetitif, proses yang cepat dan mudah serta memiliki jangka waktu sangat flexible sampai dengan 10 tahun. Besar pembiayaan adalah 70% dari Rencana Anggaran Biaya (RAB) membangun rumah sesuai penilaian bank. Jangka waktu kredit diberikan hingga 10 tahun dengan suku bunga mengambang.

PUM-KAB BTN Jamsostek

Bagi nasabah yang menjadi peserta Jamsostek dan mendapatkan kesulitan keuangan untuk pembayaran uang muka pembelian rumah secara Kredit Pemilikan Rumah (KPR) maka PUMP-KAB BTN Jamsostek adalah solusinya, yaitu: pinjaman yang diberikan PT. Jamsostek (Persero) melalui Bank BTN kepada anggotanya yang memenuhi syarat PUMP-KB, untuk tujuan pembayaran uang muka pembelian rumah. Keunggulan PUMP-KB BTN Jamsostek adalah jangka waktu PUMP-KB fleksible sampai dengan 15 tahun dan tidak melebihi jangka waktu KPR, suku bunga 6% dengan ketentuan maksimal kredit, sebagai berikut:

- Upah → Rp5 juta : MK Rp20 juta
- Upah → Rp5 juta ← Rp10 juta : MK Rp30 juta
- Upah → Rp10 juta : MK Rp50 juta

PUMP-KAB BTN Jamsostek ini diberikan bersamaan dengan pemberian KPR BTN.

PRR-KB BTN Jamsostek

Bagi nasabah yang menjadi peserta Jamsostek dan mengalami kesulitan keuangan untuk pengembangan atau perbaikan rumah bersamaan dengan Kredit Agunan Rumah (KAR), maka PRR-KB BTN Jamsostek merupakan solusinya, yaitu: pinjaman yang diberikan PT. Jamsostek (Persero) melalui Bank BTN kepada anggotanya yang memenuhi syarat PRR-KB, dengan tujuan untuk mengembangkan/memperbaiki rumah, dimana pinjaman ini diajukan, disetujui, diberikan

bersamaan dan beragunan secara paripasu dengan KAR. Keunggulan PRR-KB BTN Jamsostek adalah jangka waktu yang fleksibel sampai dengan 10 tahun dan tidak melebihi jangka waktu KAR, suku bunga 6%, maksimal kredit sampai dengan Rp30 juta.

TBUM BTN Bapertarum

Bagi nasabah Pegawai Negeri Sipil (PNS) kesulitan keuangan untuk pembayaran uang muka pembelian rumah secara KPR maka Tambahan Bantuan Uang Muka (TBUM Bapertarum) merupakan solusinya, yaitu suatu produk layanan bantuan pembiayaan sebagian uang muka Kredit Pemilikan Rumah atau bantuan sebagian pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah, terdiri bantuan yang tidak harus dikembalikan lagi dan bantuan yang harus dikembalikan lagi, disalurkan kepada PNS yang memenuhi persyaratan dan ditujukan bagi golongan I, golongan II dan golongan III, dengan sumber dana berasal dari dana iuran Taperum-PNS. Pinjaman yang diberikan Bapertarum melalui Bank BTN kepada anggota PNS yang memenuhi syarat TBUM Bapertarum, untuk tujuan pembayaran uang muka pembelian rumah. Keunggulan TBUM-BTN Bapertarum adalah jangka waktu TBUM-Bapertarum fleksibel sampai dengan 15 tahun dan tidak melebihi jangka waktu KPR, suku bunga 6%, dengan ketentuan maksimal kredit, sebagai berikut :

- Golongan I : Rp13,2 Juta
- Golongan II : Rp13,5 Juta
- Golongan III : Rp13,8 Juta

Kring BTN

Kredit Ringan BTN (Kring BTN) adalah kredit dengan cicilan ringan untuk karyawan perusahaan/ instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai dari nasabah. Keunggulan Kring BTN adalah dana tunai sampai dengan Rp100 juta, suku bunga kompetitif dengan bunga tetap, proses cepat, mudah dan tanpa agunan, jangka waktu flexible sampai dengan 5 tahun, mendapatkan perlindungan asuransi jiwa kredit dan juga mendapatkan cicilan yang semakin ringan jika gaji nasabah telah menggunakan fasilitas BTN Payroll.

Kring BTN Pensiunan

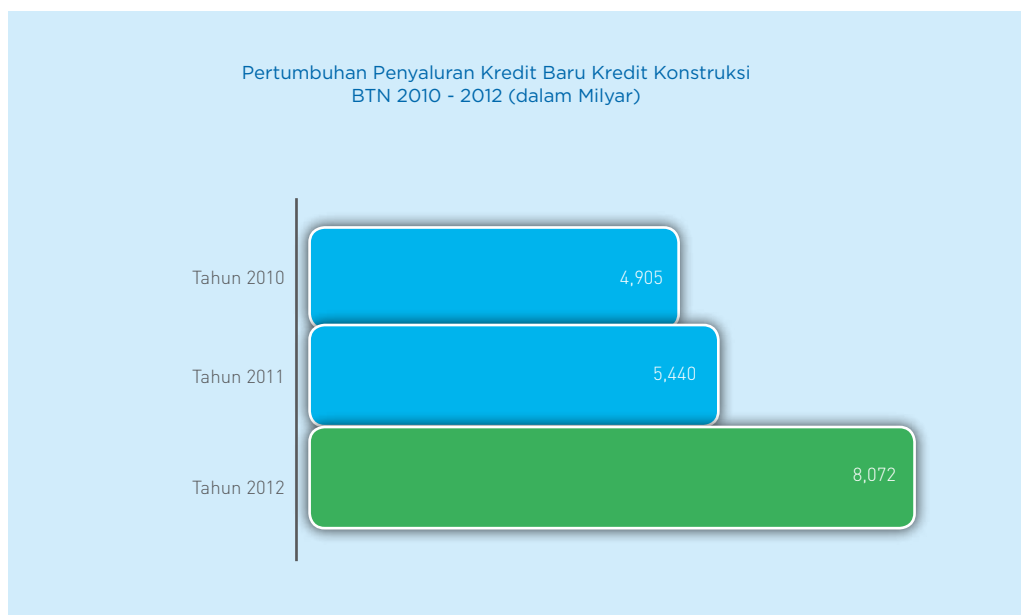
Selain Kring BTN, Bank BTN juga memberikan layanan yang diperuntukkan bagi kebutuhan para pensiunan dengan maksimal jumlah kredit Rp100 juta. Jangka waktu maksimal hingga 7 tahun dengan sistem bunga tetap.

Kredit Swadana BTN

Kredit Swadana BTN adalah Fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa tabungan maupun deposito yang disimpan di Bank BTN dengan maksimal kredit 90% dari dana yang disimpan di Bank BTN tersebut. Keunggulannya adalah suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, jangka waktu sangat flexible sampai dengan 1 tahun dan dapat diperpanjang.

Mendukung Para Pengembang

Bank BTN tidak hanya memberikan pembiayaan perumahan, namun juga mendukung para pengembang untuk membangun perumahan yang layak bagi masyarakat, 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 48,37% menjadi Rp8,07 triliun pada tahun 2012 dari Rp5,44 triliun tahun 2011,



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.

Keterlibatan dalam Proyek Internasional

Sebagai bentuk komitmen Bank BTN untuk berperand dalam industri pembiayaan di dalam dan luar negeri. Bank BTN 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.

Tanggung Jawab Kepada Nasabah

Bank BTN senantiasa berupaya 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 dan sekaligus sebagai wujud pemenuhan tanggung jawab Bank BTN kepada nasabah.

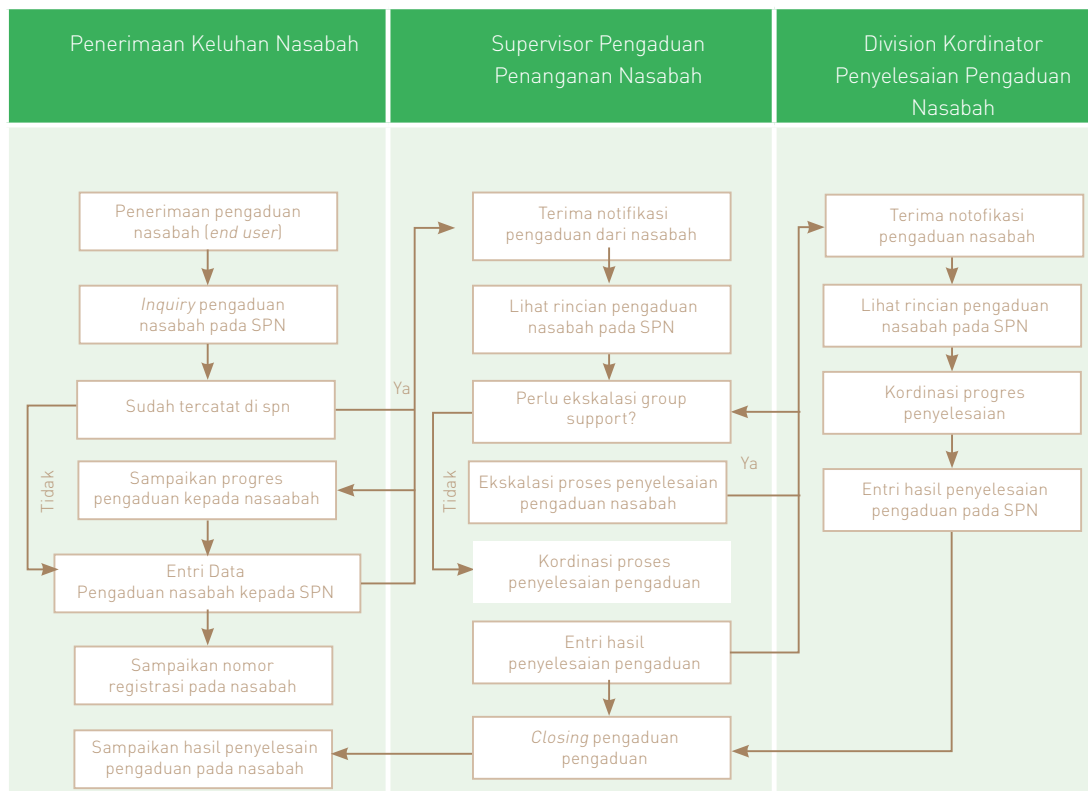
Kebijakan Bank BTN

Salah satu pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (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. Melalui berbagai program tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah kepada sistem perbankan nasional.

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 dan sekaligus sebagai wujud pemenuhan tanggung jawab Bank BTN kepada nasabah.

Nasabah Bank BTN dapat menyuarakan pendapat mereka mengenai pelayanan Bank melalui Kantor Cabang, Divisi Kantor Pusat, Contact Center, serta media cetak dan elektronik, Bank BTN telah mengupayakan berbagai kebijakan, antara, sebagai berikut:

- 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.



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 ilustrasi bagan di bawah ini.

- 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).
 - » 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

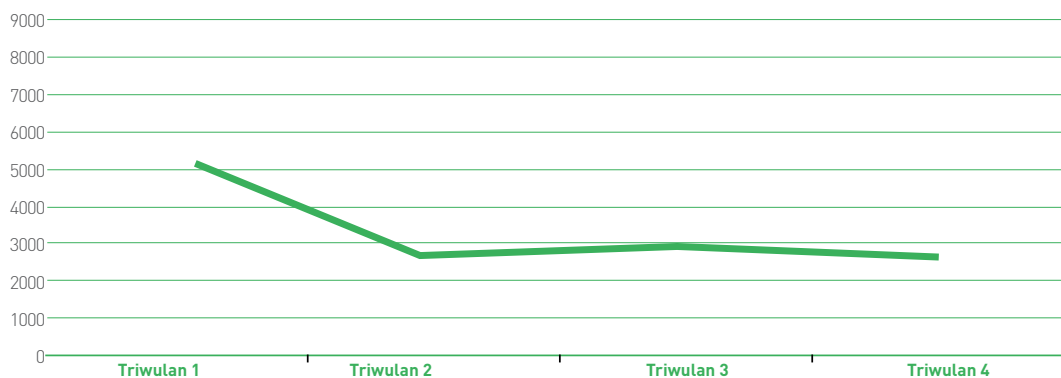
- Terkait dengan produk Bank dan penghimpunan dana, Bank memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap produk.
- Bank memberitahukan kepada Nasabah setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik produk Bank.
- Bank mencantumkan informasi mengenai karakteristik produk 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.
- Kemudian, dapat kami sampaikan pula bahwa penggunaan data pribadi nasabah dikelola sesuai dengan ketentuan, sebagai berikut:
- 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.
- 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 telah 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.

Kegiatan 2012

Selama tahun 2012, Bank BTN telah menyelesaikan 2,883 pengaduan dan masih terdapat 756 pengaduan yang masih belum terselesaikan. Pengaduan yang masih dalam penyelesaian umumnya terdiri dari pengaduan yang terkait dengan:

- Sertifikat
- Transaksi ATM antar Bank
- Proses kredit

Berikut adalah ilustrasi grafik yang menunjukkan perbandingan total jumlah keluhan per triwulan yang terjadi pada tahun 2012.



Triwulan 1	Triwulan 2	Triwulan 3	Triwulan 4
5.383	2.824	2.791	2.883

Selain dari berbagai hal di atas, Bank BTN juga selalu melaksanakan pelayanan kepada nasabah dengan mengedepankan kualitas layanan yang baik dalam bentuk kualitas produk yang ditawarkan, fasilitas-fasilitas yang disediakan bagi kepuasan nasabah, bahkan hingga kelayakan fisik pusat-pusat pelayanan kami. Berikut ini adalah program-program yang dilakukan oleh Bank BTN untuk meningkatkan kualitas layanan pada tahun 2012:

- Pembukaan Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas baru serta penambahan jaringan ATM di seluruh Indonesia.
- Penyaluran pembayaran Tabungan Hari Tua, Tabungan Hari Tua Multiguna dan Pensiunan PT Taspen serta penerimaan pembayaran tagihan gas pelanggan rumah tangga PGN.
- 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 pegawai Bank

Hal-Hal Lain untuk Para Nasabah Kami

Sebagai bentuk apresiasi Bank BTN terhadap kesetiaan para nasabah maka pada tahun 2012 Bank BTN telah mengadakan sejumlah undian yang menawarkan hadiah-hadiah yang menarik, diantaranya adalah Program Undian Homebastis 2012. Dalam kegiatan ini, Bank BTN menyiapkan hadiah tabungan total mencapai Rp 16,8 miliar dengan nama Undian Regular BTN Home Bastis, Program ini merupakan apresiasi kepada para penabung setia Bank BTN. Program undian seperti yang dilakukan saat ini akan diselenggarakan Bank BTN sejak awal tahun 2003. Tahapan undian masing-masing akan dilakukan untuk Regular I, Regular II, Regular III sekaligus Grand Prize, Penarikan undian Regular I dilakukan pada Oktober 2012, Undian Regular II penarikannya akan dilakukan pada Januari 2013. Sementara untuk penarikan Undian Regular III sekaligus Grand Prize dilakukan pada April 2013. Pada undian Grand Prize akan diundi 5 buah rumah masing-masing senilai Rp1,5 miliar Rumah yang dijadikan hadiah grand prize berlokasi di wilayah Jabodetabek. Sementara pada undian reguler diundi hadiah tabungan masing-masing senilai Rp 25 juta untuk 99 pemenang, masing-masing senilai Rp10 juta untuk 333 pemenang dan untuk 555 pemenang masing-masing senilai Rp 5 juta. Pemberian hadiah utama berupa rumah merupakan perwujudan core business Bank BTN di bidang pembiayaan perumahan. Rumah juga merupakan aset yang nilainya terus bertambah. Peserta undian berhadiah adalah nasabah Tabungan BTN Batara dan Tabungan BTN Prima.

Dampak Finansial untuk Pelayanan Nasabah

Pada tahun 2012, total dana yang dikeluarkan oleh Bank BTN untuk peningkatan pelayanan dalam menanggapi kebutuhan nasabah dapat dilihat melalui tabel berikut:

No	Pelaksanaan Kegiatan	Biaya Kegiatan (Jutaan Rupiah)
1	Pelatihan <i>Frontliner Customer Care</i>	1.200
2	Pembuatan <i>Blue Print Service Quality</i>	250
3	<i>Survey Mistery Shoping Service Quality</i> oleh Konsultan	6.447

Pengembangan Human Capital dan Hubungan Industrial

Bank BTN menjamin hak dan kewajiban serta kesempatan yang setara kepada seluruh pegawai tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, jender, dan kondisi fisik. Bank BTN juga memiliki komitmen yang tinggi untuk menjaga lingkungan kerja yang baik demi terciptanya suasana kerja yang sehat, aman, dan nyaman.

Pada tahun 2012, tingkat turnover Bank BTN hanya 1,13% per tahun, atau sangat rendah. Hal ini selaras dengan hasil survei yang dilakukan oleh Louis Allen menunjukkan Employee Engagement Index (EEI) Bank BTN berada pada *score* 4,20 % yang menunjukkan bahwa upaya Bank BTN dalam menjaga lingkungan kerja yang baik demi terciptanya suasana kerja yang kondusif membuahkan hasil. Pegawai Bank BTN bersedia bekerja keras dan berupaya melebihi yang diharapkan untuk membangun karir di Bank BTN.

Kebijakan Bank BTN

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 pegawai 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 pegawai mulai dari perencanaan segala tahap pengembangan ketenagakerjaan atau mulai dari rekrutmen, seleksi karyawan, pemetaan talent, pengembangan karier, dan suksesi hingga pegawai pensiun. Bank BTN menggunakan Integrated Human Capital Management sebagai pedoman untuk mengelola sumber daya manusia di Bank BTN sebagaimana yang dapat dilihat melalui ilustrasi gambar kerangka dari Integrated Human Capital Management di bawah ini. Dapat kami sampaikan bahwa secara umum, seluruh kebijakan Bank dalam bidang pengelolaan human capital terbagi menjadi 6 (enam) bagian kebijakan, sebagai berikut:

1. Kebijakan Organization Development

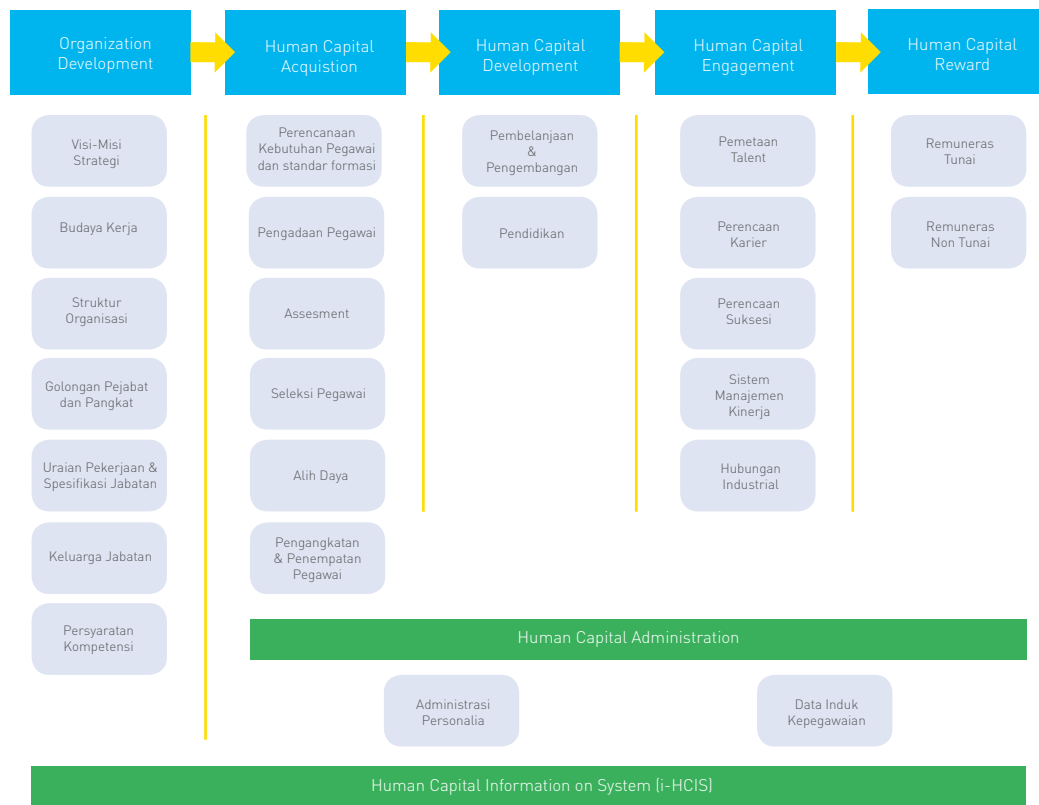
Memuat kebijakan dan prosedur Bank di bidang penyusunan dan pengembangan kapabilitas dan infrastruktur organisasi di bidang pengembangan sumber daya manusia.

2. Kebijakan Human Capital Acquisition

Memuat kebijakan dan prosedur Bank mengenai tata cara pencarian, seleksi dan penempatan Pegawai pada jabatan-jabatan lowong, baik dari dalam maupun di luar lingkungan Bank, untuk memastikan penempatan orang tepat pada jabatan yang tepat (*the right man on the right job*).

3. Kebijakan Human Capital Development

Memuat kebijakan dan prosedur Bank pada aspek pengembangan dan pembelajaran pegawai untuk meningkatkan kompetensinya agar seluruh pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Kebijakan dan prosedur pada bagian ini mengatur tatacara proses pengembangan dan pembelajaran baik formal maupun informal.



4. Kebijakan Human Capital Engagement

Memuat kebijakan dan prosedur Bank untuk meningkatkan komitmen dan motivasi Pegawai dalam bekerja melalui tata cara pengelolaan kinerja dan karir, penciptaan hubungan kerja yang harmonis antara Bank dan Pegawai maupun hubungan antar Pegawai.

5. Kebijakan Human Capital Reward

Memuat kebijakan dan prosedur Bank untuk meningkatkan komitmen dan motivasi Pegawai dalam bekerja melalui tata cara pemberian penghargaan kepada Pegawai, baik berupa tunai maupun non-tunai.

6. Kebijakan Human Capital Information System

Memuat kebijakan dan prosedur Bank mengenai tata cara dan prosedur administrasi kepegawaian yang berkaitan dengan jabatan dan pekerjaan Pegawai, serta sistem informasi dan database Human Capital.

Rekrutmen dan Seleksi Pegawai

Perubahan di lingkungan luar dan di dalam organisasi membawa pada perubahan kebutuhan akan jumlah dan kualitas human capital. Rekrutmen pegawai 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 analisis 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.
- 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 pegawai 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 pegawai. Dengan metode ini, kami menilai pegawai 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 pegawai sebagaimana yang dapat dilihat melalui ilustrasi gambar di bawah ini.

Berdasarkan pemetaan dalam 9 Boxes, setiap pegawai dikelompokkan berdasarkan 9 jenis kelompok, 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.

		Potensi			
		Rendah	Sedang	Tinggi	
Kinerja	Tinggi (3000-3700)	Need To Develop: - Coaching & Concelling - Repositioning - On The Job Dev 7.	Potential 8.	Star Employee 9.	→ Fast Track (< 2 th)
	Sedang (2351-2999)	Slow Starter: - Training - Study Literature - Mentoring 4.	Average 5.	Potential 6.	→ Middle Track (2 – 3 th)
	Rendah (1000-2350)	Unfit 1.	Slow Starter: - Training - Study Literature - Mentoring 2.	Need To Develop: - Coaching & Concelling - Repositioning - On The Job Dev 3.	→ Normal Track (> 3 th)

Jenjang Karier dan Sukses

Dengan sistem pengukuran kinerja yang jelas, kami dapat menilai pegawai 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 pegawai 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 tersebut dan diusulkan oleh komite personalia divisi yang bersangkutan. Suksesi 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 pegawai, diarahkan untuk kemajuan bisnis Bank dengan memperhatikan tanggung jawab sosial Bank yang terkait dengan ketenagakerjaan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan 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 pegawai, Tunjangan Jamsostek diberikan agar para pegawai 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 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. Semua pegawai berhak mendapatkan bantuan pengobatan tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, jender, ataupun kondisi fisik yang 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.

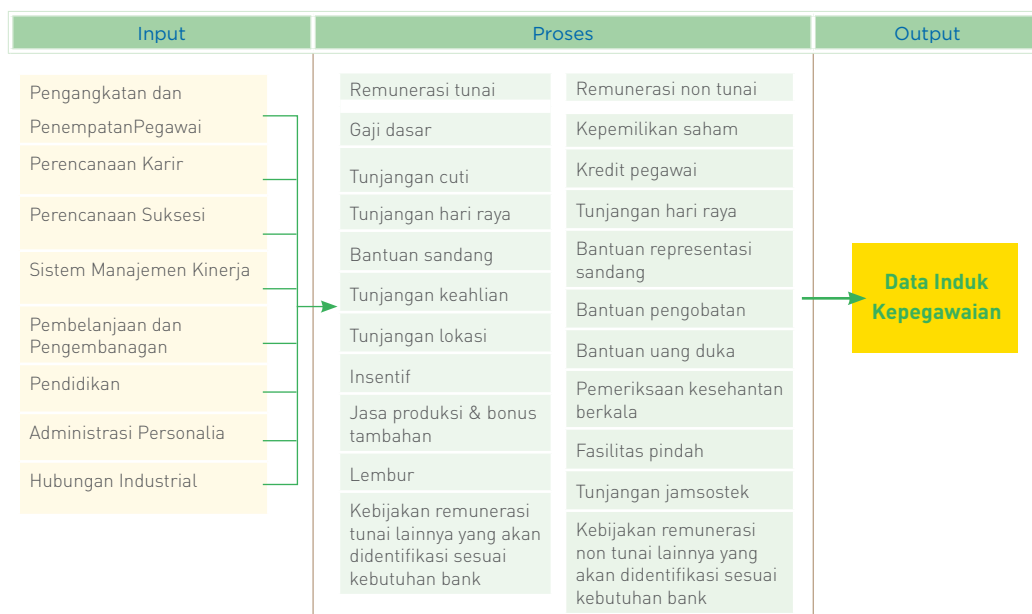
Berikut ini adalah bantuan kesehatan yang diberikan pada pegawai tetap Bank BTN:

- 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

Penghargaan Terhadap Karyawan

Pada praktiknya, Bank BTN tidak hanya memberikan kesempatan pengembangan jenjang karier pada pegawai. Berdasarkan profesionalisme, kami juga memberikan mereka bentuk-bentuk apresiasi yang layak berupa gaji, tunjangan jabatan, jaminan social tenaga kerja, THR, tunjangan cuti, bonus, dan lain sebagainya.

Diagram Keterkaitan Kebijakan Human Capital Reward di Bank BTN



Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah

Rasio gaji tertinggi dan terendah karyawan Bank BTN pada tahun 2012 adalah sebagai berikut:

Rasio Gaji Tertinggi Dan Terendah Selama Tahun 2012		
No	Uraian	Rasio
1	Gaji Karyawan tertinggi dan terendah	18 : 1
2	Gaji Direksi tertinggi dan terendah	1 : 1
3	Gaji Komisaris tertinggi dan terendah	1: 1
4	Gaji Direksi tertinggi dan Karyawan tertinggi	3: 1

Pelatihan dan Pengembangan

Pada tahun 2012, Bank BTN mengadakan serangkaian program pengembangan dan pelatihan, yang meliputi:

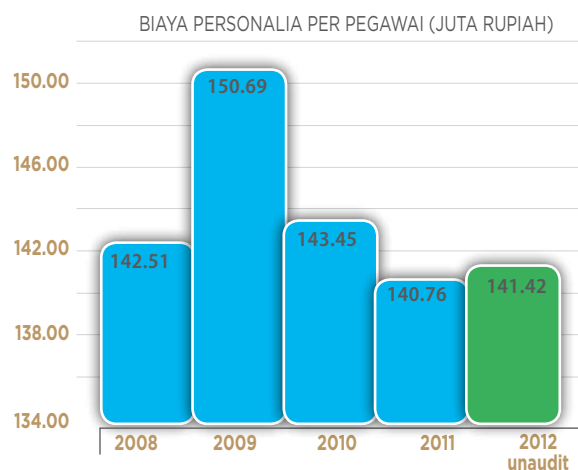
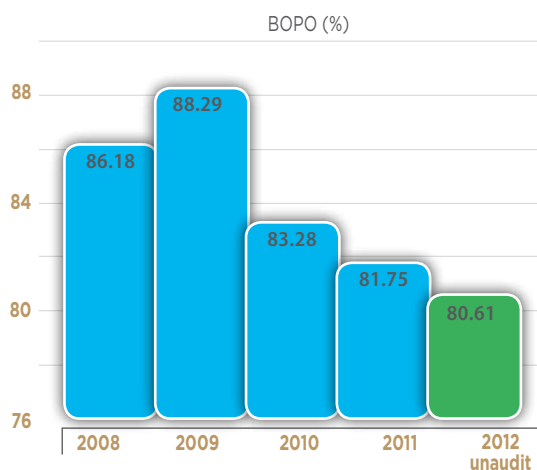
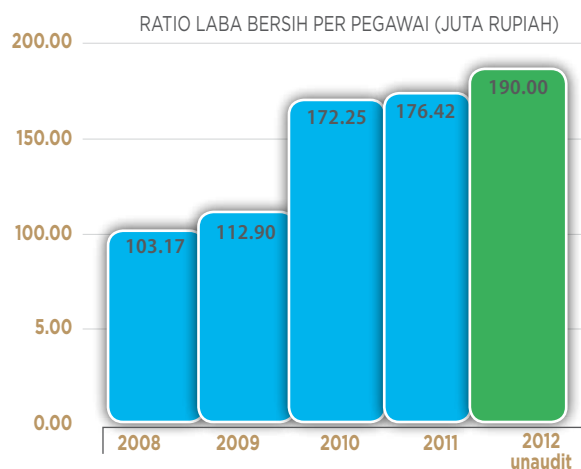
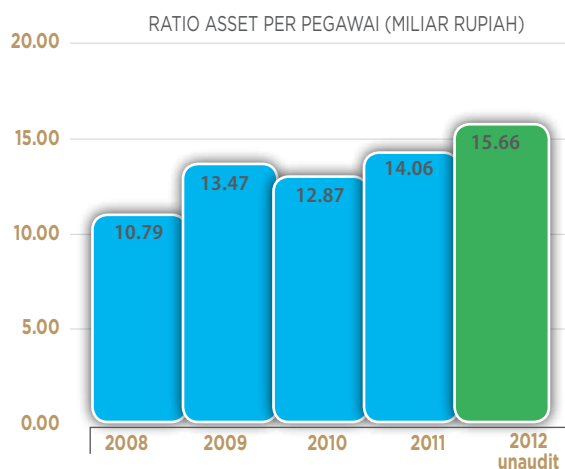
- Pendidikan dan pelatihan karir
- Pendidikan dan pelatihan teknis;
- Pelatihan yang terkait bisnis;
- Pendidikan akademis;
- Pendidikan dan pelatihan pengembangan karyawan lainnya.

Pencapaian program kerja Bank BTN pada tahun 2011 dalam rangka meningkatkan kompetensi para karyawannya lebih baik dibanding tahun sebelumnya. Rasio produktivitas karyawan pada 2012 sebesar Rp190 juta per karyawan, lebih tinggi dibandingkan 2011 yang sebesar Rp176 juta per karyawan. Artinya, ada peningkatan produktivitas karyawan di dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian target laba perusahaan.

Pada tahun 2012, total dana yang digunakan untuk program pelatihan dan pengembangan ini adalah sebesar Rp116,709 miliar. Tidak kurang dari 467 jenis kegiatan telah dilakukan oleh Bank BTN kepada 19,919 pegawai sebagai peserta.

Pencapaian human capital terhadap pertumbuhan asset dan laba Bank BTN sepanjang tahun 2008 sampai dengan 2012 dapat dilihat melalui ilustrasi gambar.

TAHUN	JUMLAH SDM			DATA KEUANGAN				RATIO PRODUKTIFITAS		
	PEGAWAI TETAP	CALON PEGAWAI	TOTAL SDM	ASSET (Trilyun)	LABA (Milyar)	Biaya Personalia (Milyar)	BOPO (%)	RATIO ASSET/PEGAWAI (MILYAR)	RATIO LABA PER PEGAWAI (JUTA)	RATIO BIAYA PERSONALIA PER PEGAWAI (JUTA)
2008	3850	318	4168	44.992	430	594	86.18	10.79	103.17	142.51
2009	4085	255	4340	58.448	490	654	88.29	13.47	112.90	150.69
2010	4231	1081	5312	68.385	915	762	83.28	12.87	172.25	143.45
2011	5135	1202	6337	89.121	1118	892	81.75	14.06	176.42	140.76
2012 (unaudit)	6048	1094	7142	111.875	1357	1010	80.61	15.66	190.00	141.42



Tingkat Turnover

Selama 2012, tercatat 81 pegawai mengundurkan diri. Berdasarkan angka ini, maka tingkat turnover Bank BTN hanya 1,13% per tahun, atau sangat rendah. Lingkungan kerja kondusif menjadi alasan tingkat turnover yang sangat rendah tersebut. Kedepannya, Bank BTN berkomitmen menjaga lingkungan kerja yang baik demi terciptanya suasana kerja yang sehat, aman, dan nyaman.

Hasil Survey Iklim Kerja

Pada tahun 2012, hasil survey yang dilakukan oleh Louis Allen menunjukkan Employee Engagement Index (EEI) Bank BTN berada pada *score* 4,20 % dengan skala sebagai berikut:

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

Hal survey ini konsisten dan/atau sejalan dengan tingkat turnover di atas bahwa upaya Bank BTN dalam menjaga lingkungan kerja yang baik demi terciptanya suasana kerja yang sehat, aman, dan nyaman membuahkan hasil berupa pegawai Bank BTN bersedia untuk bekerja keras dan berupaya melebihi yang diharapkan untuk membangun karir di Bank BTN.

Kesamaan Hak

Sebagaimana yang telah diuraikan di atas, Bank BTN memberikan hak dan kewajiban serta kesempatan yang setara kepada seluruh karyawan dalam mengembangkan karir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, jender, dan kondisi fisik.

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 B T N dapat menghasilkan kinerja terbaik dan memberikan nilai tambah bagi Perusahaan dan segenap karyawan, 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.
- 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

Pengembangan UKM dan Kemitraan

Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan faktor yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi Indonesia demi mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Keberadaan UMKM yang dominan sebagai pelaku utama ekonomi nasional merupakan subyek vital pembangunan dalam rangka perluasan kesempatan berusaha bagi wirausaha baru dan penyerapan tenaga kerja serta menekan angka pengangguran (*pro job*). Oleh karena itu, pendekatan pembangunan yang mendukung UMKM menjadi amat penting.

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 (UMKM) yang berperan penting bagi kegiatan bisnis dan ekonomi di Indonesia.

Kebijakan Bank BTN

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. 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.

Kegiatan Penyaluran Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat (KUR) BTN merupakan kredit modal kerja atau investasi kepada debitur yang bergerak dalam bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai usaha mikro, kecil dan menengah guna pembiayaan usaha produktif. Sektor usaha yang dapat dibiayai adalah industri, dagang dan jasa.

KUR BTN yang disalurkan kepada usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi melalui *lembaga linkage* maksimal sebesar Rp2 miliar. Bank BTN menyalurkan KUR untuk modal kerja dengan batas tenor maksimal tiga tahun dan dapat diperpanjang sampai enam tahun.

Sampai dengan 2012, total nasabah KUR Bank BTN mencapai 7,932 rekening. Jumlah ini tumbuh 40,86% dari nasabah KUR 2011 yang sebanyak 5,631 rekening. Peningkatan ini terefleksi dalam penyaluran KUR yang terus bertambah dari tahun ke tahun. Bila di 2011 Bank BTN menyalurkan KUR sebesar Rp912,6 miliar, maka di 2012 jumlahnya naik 35,44% menjadi Rp1,24 trilyun, sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Pertumbuhan Penyaluran KUR

Jenis Kredit	Realisasi 2011 (Rp miliar)	Realisasi 2012 (Rp miliar)	Pertumbuhan (%)
KUR	912	1,235	35,44

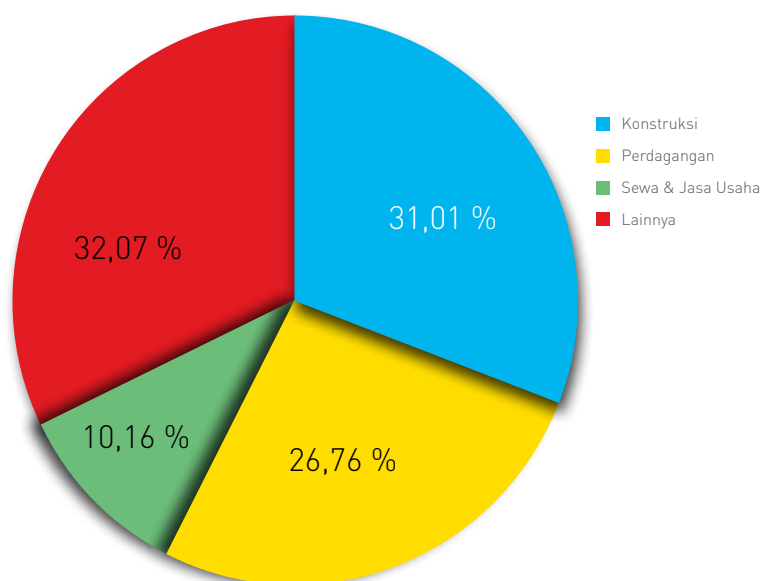
Pertumbuhan Penyaluran KUR BTN Tahun 2010-2012

	Rekening Account	Kredit (Rp miliar)	Rekening Account	Kredit (Rp miliar)	Rekening Account	Kredit (Rp miliar)
	2010		2011		2012	
KUR	2.609	361	5.631	912	7.932	1.236

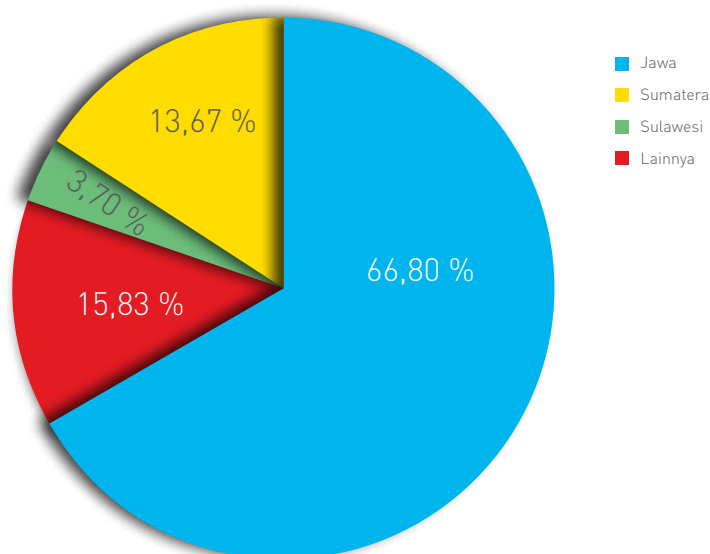
Penyaluran KUR Bank BTN sejak tahun 2008 hingga Desember 2012 tersebar di beberapa sektor ekonomi. Distribusi KUR terbesar selama 5 tahun terakhir terdapat pada sektor Konstruksi (31,01%) dan sektor Perdagangan Besar dan Eceran (26,76%), Real estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan (10,16%) dan selebihnya di salurkan ke sektor lainnya (32,07%).

Sementara itu, distribusi terbesar KUR Bank BTN per wilayah adalah Jawa (66,80%), Sumatera (13,67 %), dan Sulawesi (3,70%).

Penyaluran KUR Bank BTN sejak tahun 2008 hingga Desember 2012



Distribusi terbesar KUR Bank BTN per wilayah



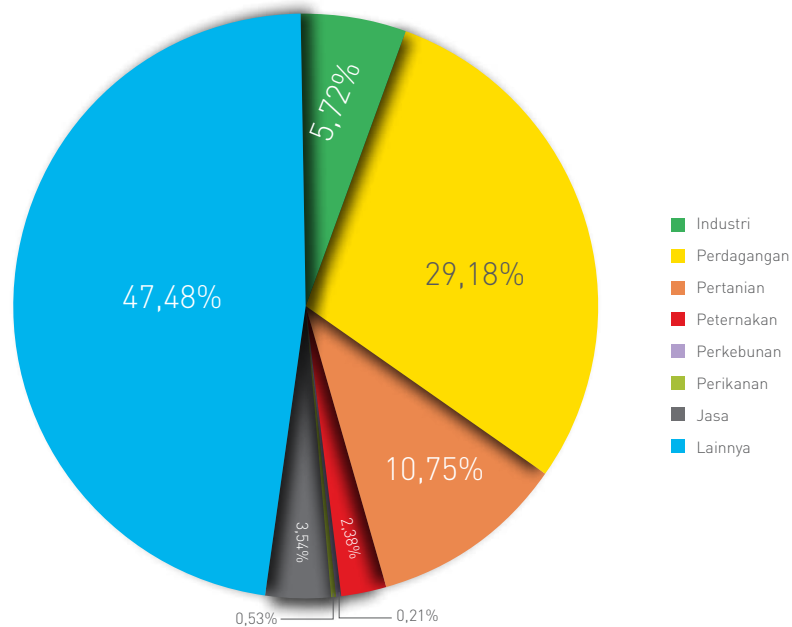
Kendala yang dihadapi dalam penyaluran KUR Bank BTN selama tahun 2012 adalah masih terbatasnya jaringan kantor Bank BTN yang menyalurkan KUR dan kurangnya tenaga ahli KUR, sementara usaha UMKM tersebar di banyak wilayah di Indonesia. Selain itu, penyaluran KUR melalui linkage ke lembaga-lembaga tertentu 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.

Kegiatan Program Kemitraan

Penyaluran Program Kemitraan Bank BTN tersebar diberbagai sektor ekonomi. Distribusi terbesar hingga Desember 2012 terdapat pada pada sektor Perdagangan (29,18%) dan Pertanian (10,75%).

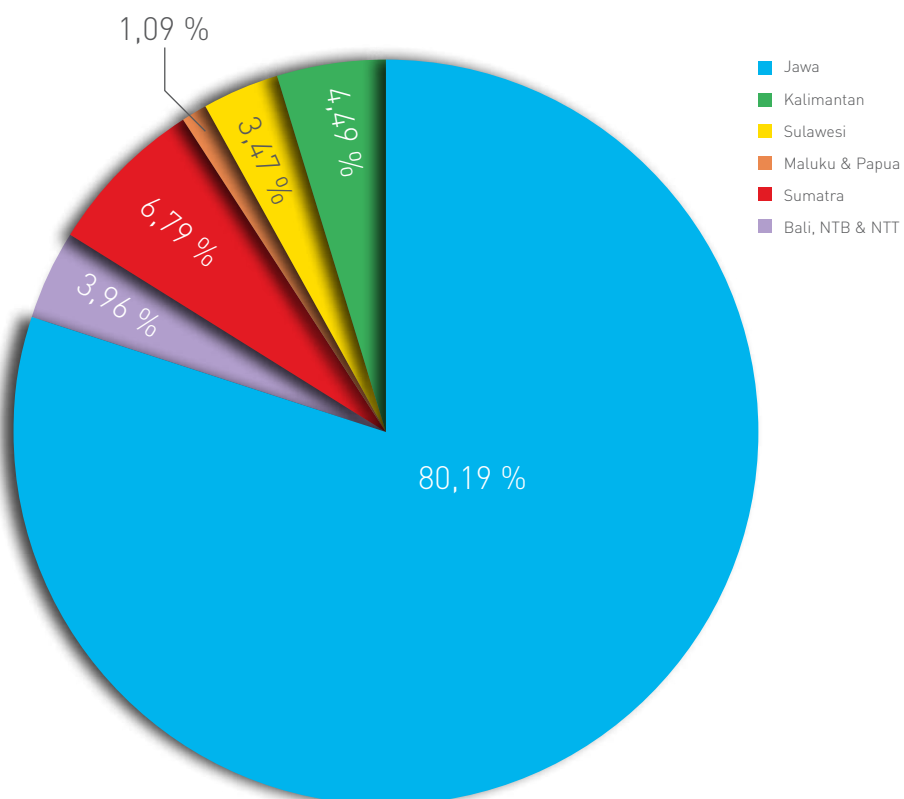
Berikut ini adalah grafik dan tabel penyaluran program kemitraan Bank BTN per sektor ekonomi selama periode 2008 - 2012:



No	Sektor Ekonomi	Real s/d Des 2012 (dalam Jutaan)	Persentase
1	Industri	2.951	5,72%
2	Perdagangan	15.056	29,18%
3	Pertanian	5.548	10,75%
4	Peternakan	1.227	2,38%
5	Perkebunan	110	0,21%
6	Perikanan	276	0,53%
7	Jasa	1.827	3,54%
8	Lainnya	24.600	47,48%
	Total	51.595	100,00%

Sementara itu, distribusi terbesar program kemitraan Bank BTN per wilayah adalah Jawa (80,19 %), Sumatera (6,79 %), dan Kalimantan (4,49 %).

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



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.

Indah Andayani

Pengusaha Tudung Saji

"Persaingan pasti ada, tapi dengan hati dan niat yang bersih hasilnya pasti akan baik", hal ini selalu ada pada benak Indah Andayani. Pada tahun 2006 kondisi perekonomian sangat tidak mendukung, melakukan berbagai macam hal untuk menyambung hidup, alasan itulah yang mendorong Indah mulai berjualan Tudung Saji, hanya dengan tenda-tenda sederhana Indah dengan sabar dan ulet berjualan Tudung Saji pada pasar pagi di Senayan setiap hari Sabtu dan Minggu. Pasar mulai pukul 04.00 WIB dini hari hingga pukul 12.00 WIB.

Dari penjualan Tudung Saji di Senayan hasil penjualannya pas-pasan sekedar cukup untuk sedikit tambahan, kondisi tersebut terus berlanjut hingga awal tahun 2007, melihat perjuangan Indah seorang teman yang bekerja di Bank BTN menyarankan Indah untuk mencoba mengambil Kredit Program Kemitraan melalui Bpk. Dedi dan Bpk. Rizal BTN KCP Cinere, Indah tidak menyalahkan tambahan modal yang diberikan dari BTN Cinere, usahanya terus berkembang hingga pada akhir tahun 2007 Indah sudah dapat menjual Tudung Saji di dua tempat yaitu Mall Ambassador dan ITC Bumi Serpong Damai.

Usaha Indah terus berkembang hingga pada tahun 2008, Indah kembali mengajukan pinjaman kepada BTN Cinere, saat itu dibantu oleh Bpk. Ricky mendapatkan pinjaman yang lebih besar dari sebelumnya, sebesar Rp15.000.000 dengan tambahan modal ini Indah mengembangkan penjualannya sampai beberapa lokasi, ITC Mangga Dua, ITC Cipulir dan ITC Depok.

Pada tahun 2010 kembali mengajukan pinjaman ke BTN Jakarta Kuningan dibantu oleh Ibu Nony, mendapatkan tambahan modal sebesar Rp30.000.000 yang sedang berjalan hingga sekarang, Melalui program dari Bank BTN yang selalu mengajak mitra binaannya mengikuti berbagai macam kegiatan, salah satunya pameran Indah lebih bersyukur lagi, sekarang Indah memiliki banyak relasi dalam negeri maupun luar negeri diantaranya, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Bandung, Singapura, Kuala Lumpur, dan Polandia.

Indah sangat bersyukur berkat adanya Program Kemitraan dan Bank BTN, semakin banyak orang yang mengenal produk Banna Craft, dan menjadikan usahanya semakin tangguh dan mandiri.

Kodrat

Pengrajin Kerang Laut

Bekerja keras dan pantang menyerah menjadi kunci kesuksesan Bapak Kodrat, mengawali kerja sebagai seorang nelayan di Kebumen dengan penghasilan yang tidak menentu dan bergantung pada kondisi alam, membuat Bapak Kodrat hidup dengan keadaan yang cukup sulit, ketika musim penghujan datang dan gelombang ombak tinggi membuat bapak Kodrat tidak melaut, yang berarti Bapak Kodrat tidak mendapat penghasilan dan kondisi ini terjadi berbulan-bulan.

Karena kondisi ketidak menentuan penghasilan inilah yang akhirnya membuat Bapak Kodrat memilih untuk mencari sumber penghasilan lainnya untuk menutupi kebutuhan hidup selama musim penghujan dengan bekerja di perusahaan kerajinan kerang laut, hingga pada akhirnya di tahun 1992 Bapak Kodrat dan keluarga memutuskan untuk pindah ke Bekasi dengan harapan bisa mendapatkan penghasilan dan penghidupan yang lebih baik, dengan membawa uang Rp500.000 dari hasil jual tanahnya di kampung dan satu karung cangkang kerang laut Bapak Kodrat pindah ke Bekasi, Dengan uang yang dia bawa ke Bekasi, Rp300.000 untuk sewa kontrakan, Rp100.000 untuk membeli beras dan kebutuhan hidup, sisanya Rp100.000 digunakan untuk membeli alat dan bahan untuk pengolahan cangkang kerang laut yang dia bawa dari kampung.

Kerajinan kerang pertama yang dibuat oleh Bapak Kodrat adalah gantungan kunci, dengan alasan gantungan kunci cepat laku, dikarenakan harga murah (Rp5000) dan semua kalangan bisa membelinya termasuk anak-anak sekolah. Dalam memasarkan produknya, Bapak Kodrat menjual produknya dengan mengasongkan produknya di Kereta Api Jurusan Bogor –Jakarta.

Mendapat respon yang baik dari pembeli, membuat Bapak Kodrat mengembangkan produknya ke berbagai jenis produk kerajinan kerang laut lainnya seperti kotak tisu, asbak, bros, lampu hias, dan lain-lain. Menyadari semakin meningkatnya permintaan dari pembeli, membuat Bapak Kodrat mengajukan kredit ke Bank BTN KC Harapan Indah, sebagai Mitra binaan Bank BTN membuat kodrat diikutkan dalam beberapa pameran UMKM di JABODETABEK. Dengan mengikuti beberapa pameran UMKM membuat produk kerajinan kerang bapak Kodrat semakin dikenal oleh banyak orang yang berakibat meningkatnya permintaan produk kerajinan kerang laut bapak Kodrat semakin meningkat.

Dengan dukungan dari Bank BTN, membuat usaha kerajinan kerang laut Bapak Kodrat semakin berkembang menjadi usaha yang besar.

Indah Andayani

Pengusaha Kerajinan Kulit

Angkat topi untuk usaha Ibu Tentrem Sri Minarsih di usia 54 tahun wanita ini telah berkiprah panjang dalam industri kerajinan kulit. Berawal dari prihatin, sekitar tahun 1999 daerah Bengkulu belum punya produk ikon yang membanggakan yang sekaligus bisa mengangkat derajat ekonomi masyarakat sekitar.

Menurut Ibu Sri, begitu biasa disapa, di Bengkulu banyak pohon-pohon bergetah seperti Lantung hanya dimanfaatkan sebagai kayu bakar saja, kemudian timbul ide untuk mengambil kulit pohon Lantung untuk produk-produk yang punya nilai jual seperti topi, sepatu, tas, dan sebagainya.

Kemudian Ibu Sri mengambil pinjaman KUR di Bank BTN, bank ini dipilih karena pada saat itu bunganya dirasa paling rendah. Bersama Bank BTN, Ibu Sri telah didukung untuk mengikuti beberapa pameran di dalam dan luar negeri dan menurutnya hampir 90% produk Lantung justru lebih diterima di beberapa pasar mancanegara seperti Cina, Jepang, dan Milan, Italia. Setelah mengikuti berbagai macam pameran tersebut, menurut Ibu Sri, kini orang-orang sudah banyak tahu apabila kerajinan kulit kayu tersebut berasal dari Bengkulu.

Lambat tapi pasti usaha kerasnya berbuah manis, pemerintah pun sempat member beberapa penghargaan prestisius dari usaha yang ia tekuni. Karena produksi yang cukup tinggi dan konsisten, tahun 2009 Ibu Sri mendapat penghargaan Paramakarya dari Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, kemudian Upakarti disabetnya pada tahun 2010 sebagai penghargaan tertinggi dari pemerintah di bidang industri. Selain itu kerajinan kulit Lantung Ibu Sri dua kali masuk nominasi dalam Inacraft Awards di kategori kayu-kayuan.

Housing Finance for the World

Kunjungan Tanzania Postal Bank

Dengan sederet pencapaian yang berhasil diwujudkan oleh Bank BTN, saat ini, dapat dikatakan Bank BTN mulai dijadikan contoh oleh banyak perusahaan, baik dari dalam maupun luar negeri. Bank BTN diundang untuk memberikan pemaparan diberbagai even, baik itu pada level nasional maupun pada aras internasional. Pada tahun 2012, Bank BTN menerima kunjungan delegasi dari Tanzania Postal Bank yang hendak mempelajari kegiatan operasional perbankan di Bank BTN.

Dapat dikatakan, rombongan Tanzania Postal Bank mendapatkan berbagai pengetahuan dan pengalaman yang berharga dari Bank BTN dalam kegiatan dimaksud. Bagi mereka, rangkaian kegiatan kunjungan sejak hari pertama mereka tiba di Indonesia sarat dengan berbagai kejutan dan berjuta kenangan yang tak mungkin dapat mereka lupakan. "That's beyond our expectation" demikian ungkapan yang disampaikan oleh Mrs. Prof. Lettice K. Rutashobya (Chairperson-BOD) sesaat sebelum Beliau dan rombongannya meninggalkan Bank BTN. "Asante Bank BTN, Ni vyema kupatana nawe. Kwaheri!" (Terima kasih Bank BTN, senang bertemu dengan Anda. Selamat tinggal!).





International Housing Finance Training

Sejak berdiri, Bank BTN sukses menjaga konsistensinya sebagai penyalur pembiayaan perumahan terdepan di Indonesia. Membantu jutaan keluarga mewujudkan mimpi memiliki rumah idaman.

Bahkan, pada tahun 2012, Bank BTN berupaya untuk menjalin network bertaraf internasional dalam rangka turut serta mengembangkan housing finance (pembiayaan perumahan). Bank BTN bekerjasama dengan HDFC-India, menyelenggarakan "International Seminar on Housing Finance Management 2012", bertempat di Nusa Dua, Bali, dengan tujuan:

- Sharing pengetahuan, pengalaman, ide dan best practises dalam rangka mengembangkan manajemen pembiayaan perumahan dari manca negara.
- Menjalin kerjasama internasional untuk mengembangkan bisnis pembiayaan perumahan.
- Memberikan inspirasi bagi dunia untuk mengembangkan pembiayaan perumahan.

Indikator Berkelanjutan

Indikator Kinerja berkelanjutan ini diorganisasikan berdasarkan kategori keuangan dan non keuangan yang meliputi aspek lingkungan, sosial dan aspek lainnya yang relevan dengan laporan keberlanjutan.

Indikator kinerja atau *Key Performance Indicators* (KPI) Bank BTN ditunjukkan melalui 4 (empat) perspektif dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*, yang dapat kami sampaikan, sebagai berikut:

- *Financial Perspective*, yaitu: *management performance*, yang meliputi pencapaian target-target keuangan korporat, seperti ROA, ROE, NIM, Profit Margin dan CER.
- Perspektif Nasabah, yang terdiri dari pangsa pasar untuk KPR dan KPA serta Indeks Layanan.
- Perspektif Proses Bisnis, yang terdiri dari Indeks GCG, implementasi proyek perubahan, persentase implementasi *Master Plan* TI, pembukaan jaringan, pertumbuhan dana pihak ketiga komersial, pertumbuhan kredit komersial, implementasi i-Loan, pertumbuhan dana pihak ketiga konsumen, rasio CASA, implementasi manajemen kinerja (BSC), Persentase NPL (Gross), profil risiko, dan implementasi *Human Capital System*.
- Perspektif Tumbuh dan Belajar, yang terdiri dari *Culture Assessment Index*, implementasi struktur organisasi, dan implementasi proses bisnis

Indikator Keuangan

Bank BTN berhasil meraih laba bersih sebesar Rp 1.36 triliun di 2012, meningkat 21.93% dari tahun 2011. Sementara itu, posisi pembiayaan Bank BTN mencapai Rp 80.43 triliun dan posisi pendanaan sebesar Rp 80.69 triliun.

Sementara dari sisi pertumbuhan aset, per 31 Desember 2012 Bank BTN berhasil meraih peningkatan hingga 25.39% menjadi Rp 111,75 triliun, dari Rp 89.12 triliun pada tahun sebelumnya. Berdasarkan jumlah

aset tersebut, Bank BTN tetap kokoh mempertahankan posisi dalam kelompok 10 bank umum nasional dengan aset terbesar.

Rasio-rasio keuangan utama juga relatif stabil. Beberapa indikatornya, seperti CAR mencapai 17.69%, LDR 100.9%, ROA 1.95% dan ROE 18.23% pada akhir 2012. Bank BTN juga telah berhasil menjaga kestabilan margin pendapatan bunga bersih (NIM) di atas 5%, yaitu senilai 5.83% pada 2012. Namun demikian, dari sisi kualitas kredit mengalami penurunan. Pada tahun 2012, NPL (*net*) berada pada level 3,12% yang pada tahun 2011 sebesar 2,23%. Oleh karena itu, manajemen memberikan perhatian khusus dan meriview hal ini berdasarkan *governance* yang lebih baik sehingga dapat memperbaiki kualitas kredit pada masa-masa yang akan datang.

Selain mempertahankan posisi perbankan, peringkat obligasi Bank BTN juga mengalami peningkatan. Lembaga Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) menaikkan peringkat Bank BTN untuk obligasi yang diterbitkan, yaitu Obligasi XII tahun 2006, Obligasi XIII tahun 2009 dan Obligasi XIV tahun 2010, Obligasi XV tahun 2011, dan Obligasi berkelanjutan I tahun 2012 masing-masing mendapatkan kenaikan peringkat dari AA- menjadi AA. Kenaikan peringkat tersebut mencerminkan menguatnya posisi Bank BTN dan membaiknya indikator profitabilitas.

Dari sisi peningkatan efisiensi, untuk mendukung kelancaran bisnis serta mengoptimalkan operasional Bank dalam menghadapi harapan nasabah yang semakin tinggi dan kompleks, Bank BTN menerapkan teknologi i-Loan dan i-Coll yang terintegrasi dengan sistem manajemen risiko Bank. Beberapa aplikasi TI lainnya yang telah diimplementasikan untuk mempercepat proses

bisnis, antara lain Voip, HCIS, *Interface RTGS Outward, Single Sign On*, serta pemantapan aplikasi *Intercity Clearing*

Dalam hal pangsa pasar kredit subsidi Pemerintah bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), Bank BTN tetap konsisten menjaga komitmennya kepada Pemerintah dengan menyalurkan pembiayaan untuk KPR Bersubsidi dan Bank BTN merupakan bank penyalur terbesar. Sepanjang tahun 2012, Bank BTN berhasil menyalurkan KPR Bersubsidi sebesar Rp2,77 triliun, atau sebanyak 67.728 unit perumahan melalui Bank Konvensional dan Rp188,61 miliar, atau sebanyak 4.393 unit perumahan melalui Unit Usaha Syariah. Dengan demikian, secara keseluruhan Bank BTN menyalurkan sebesar 98% (96% dari BTN Konvensional dan 2% dari Unit Usaha Syariah).

Bank BTN juga melakukan sejumlah diversifikasi usaha dalam rangka meningkatkan *fee based income*, meningkatkan margin, mengurangi risiko konsentrasi kredit, serta mengelola *maturity mismatch*. Bank BTN berencana untuk meningkatkan komposisi kredit perumahan dan kredit nonperumahan. Salah satu caranya adalah dengan melalui peningkatan layanan *priority banking* dan *bancassurance*.

Indikator Non-Kuangan

Terdapat beberapa tingkatan model pelayanan nasabah yang dapat diterapkan oleh Bank BTN. Tingkat pelayanan yang paling unggul adalah layanan yang sering disebut dengan *service excellence*. Melalui budaya perusahaan POLA PRIMA, Bank BTN berupaya untuk terus menyempurnakan layanan kepada nasabah. Pada tahun 2012, Bank BTN berhasil meraih sejumlah penghargaan, seperti:

- Indonesia To Service to Care Award 2012 (The Best of Indonesia Service to Care Champion 2012)
- Infobank Digital Brand of The Year 2011 (Peringkat I Digital Housing Loan Brand)
- Word Of Mouth Marketing Award 2012 (First Winner In Home Loans Category)

- Corporate Image Award 2012 (Kategori National Bank (Asset \leq 100 Trillion)
- BUMN Marketing Award 2012 (Bronze winner untuk kategori strategic, tactical dan special award)
- Banking Service Excellence Award 2012 (1st Best Phone Handling Commercial Bank and 10 th Best Overall Performance Commercial Bank)
- Anugerah Perbankan Indonesia 2012 (The Best Bank 2012 in "Marketing")
- Consumer Banking Excellence Award (The 1st Winner In Category of KPR)
- Hal ini menunjukkan bahwa upaya Bank BTN mulai membuahkan hasil yang diharapkan.

Sementara dari sisi kepegawaian, hasil survei yang dilakukan oleh Louis Allen Worldwide Inc. memperlihatkan bahwa *Employee Engagement Index* (EEI) Bank BTN pada tahun 2012 berada pada skor 4,2, yang sama dengan pencapaian tahun 2011 dan naik 0,18 poin dari skor tahun 2010. Dengan jangkauan skala 1-5, nilai tersebut menandakan bahwa para pegawai menikmati suasana kerja di Bank BTN dan telah merasa terikat sebagai bagian tak terpisahkan dari perusahaan. Hal ini didukung pula dengan kebijakan Bank BTN memberikan hak dan kewajiban serta kesempatan yang setara kepada seluruh karyawan dalam mengembangkan karir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan kondisi fisik. Selain itu, 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. Bank BTN memang memiliki komitmen untuk menjadikan Perusahaan sebagai *learning organization*, di mana setiap pegawai didorong untuk mengembangkan potensi dan kompetensinya agar dapat bekerja lebih baik dan siap untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi. Komitmen tersebut juga

diwujudkan dengan menjaga lingkungan kerja yang baik demi terciptanya suasana kerja yang sehat, aman, dan nyaman. Hasilnya, selama 2012, tercatat hanya ada 81 pegawai yang mengundurkan diri. Berdasarkan angka ini, maka tingkat *turnover* Bank BTN hanya 1,13% per tahun, atau bisa dikatakan sangat rendah.

Kemudian, dilihat dari sisi pemenuhan azas *prudential banking*, pada tahun 2011 Bank BTN menerima penghargaan internasional sebagai "The Best Investor Service Provider" di Indonesia dalam Global Banking and Financial Review Award. Bank BTN terpilih setelah melalui serangkaian penilaian oleh analis industri pada parameter-parameter penting, seperti kekuatan inovasi, manajemen, transparansi, dan kemampuan untuk melayani keluhan nasabah. Pada tahun yang sama, dari dalam negeri Bank BTN juga meraih predikat Juara Umum serta menerima penghargaan Annual Report Award. Penghargaan-penghargaan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip kepatuhan perbankan telah dengan sungguh-sungguh dijalankan oleh Bank BTN. Hal ini dilakukan guna memelihara keberlanjutan usaha dengan tetap berpegang teguh pada azas tata kelola perusahaan yang baik, yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, Independensi, serta Keadilan dan Kesetaraan.

Dari pencapaian-pencapaian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa Bank BTN sangat menyadari komitmen teguh Bank BTN untuk tetap berfokus pada pembiayaan perumahan sebagai bisnis utama Bank dengan menjadikan pembangunan berkelanjutan sebagai faktor yang paling utama untuk dikedepankan.

GCG Assessment

Bank BTN melaksanakan GCG *assessment* program secara berkala. Dalam hal ini, terdapat dua jenis GCG *assessment* yang dilakukan, yaitu: *self assessment* dan *third party assessment*.

Pada tahun 2012, Bank BTN telah melaksanakan:

- *Self assessment* berdasarkan ketentuan BI yang mendapatkan Nilai Komposit 1.35 atau mendapatkan kategori "Sangat Baik". Dari tahun ke tahun, hasil GCG *Assessment* berdasarkan kriteria BI menunjukkan hasil yang secara konsisten terus membaik, dan pada tahun 2012 Bank BTN telah mendapatkan Nilai Komposit "Sangat Baik".
- *Third party assessment*, yang bekerja sama dengan The Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) dan Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD).

GCG Assessment oleh IICD

Sejak satu dekade terakhir, IICG telah secara konsisten melakukan *Corporate Governance Perception Index* (CGPI). Pada tahun 2012, CGPI dilakukan melalui empat tahapan penilaian dengan bobot berbeda, yang dapat kami sampaikan sebagai berikut: *self assessment* (25%), kelengkapan dokumen (23%), makalah dan presentasi (17%) dan observasi (35%). Hasil riset dan pemeringkatan CGPI kemudian disusun dalam 3 (tiga) kategori pemeringkatan, yaitu "Cukup terpercaya"; "Terpercaya" dan "Sangat Terpercaya". Setelah dilakukan pemeringkatan secara independen dan objektif berdasarkan kriteria CGPI, IICG menyimpulkan bahwa Bank BTN termasuk dalam kategori perusahaan "Sangat Terpercaya". Skor kualitas penerapan CG Bank BTN pada tahun 2012 adalah 85,90 (delapan puluh lima koma sembilan puluh) dari nilai maksimal 100 (seratus) dan sekaligus berhasil mendapatkan penghargaan sebagai "The Most Trusted Company". Menurut IICG, pengelolaan perusahaan sudah dilakukan dengan baik.

GCG Assessment oleh IICG

Sebagai perusahaan terbuka, penerapan GCG Bank BTN senantiasa dinilai oleh pihak independen. Salah satu diantaranya dilakukan

oleh IICD dengan menggunakan standar *Organization for Economic Co-Operation and Development* (OECD), yang meliputi lima faktor penilaian, sebagai berikut:

- *The Rights of Shareholders and Key Ownership Functions*
- *The Equitable Treatment of Shareholders*
- *The Role of Stakeholders in Corporate Governance*
- *Disclosure and Transparency*
- *The Responsibilities of the Board*

Sebagaimana penjelasan IICD bahwa kegiatan dimaksud bertujuan untuk terus mendorong semangat implementasi GCG sekaligus memberikan apresiasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada perusahaan yang telah berhasil menerapkan GCG secara baik, benar, dan sungguh-sungguh. Berdasarkan hasil penilaian IICD, maka Bank BTN berhasil mendapatkan penghargaan Best Disclosure and Transparency 2012.

Penghargaan

Pada tahun 2012, Bank BTN telah menerima atau memenangkan berbagai penghargaan yang membuktikan komitmennya dalam menjaga keberlanjutan usahanya, menjaga tata kelola perusahaan, sekaligus berkontribusi pada masyarakat dan lingkungan, diantaranya, adalah

- Penghargaan "Property dan Bank Award" menganugerahi Bank BTN sebagai "Bank BUMN Yang Konsisten Menyalurkan Pembiayaan Residensial". Bank BTN telah dipercaya oleh Pemerintah sebagai penyalur kredit perumahan sejak 1974. Sejak saat itu pula, Bank BTN telah berjuang untuk membantu keluarga Indonesia dari seluruh lapisan masyarakat untuk memiliki tempat tinggal yang baik.

- Menteri Perumahan Rakyat Republik Indonesia memberikan penghargaan kepada Bank BTN "Adiupaya Puritama" karena keberhasilan Bank BTN dalam menjadi Pelaksana Program FLPP Terbaik (peringkat pertama dalam perbankan konvensional dan peringkat kedua dalam perbankan syariah). Hal ini menunjukkan kesungguhan Bank BTN untuk menjalankan amanah dari Pemerintah dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan.
- Dalam bidang GCG, Bank BTN telah membuktikan komitmennya untuk menjadi salah satu perusahaan dengan Tata Kelola terbaik di masa mendatang. Pada tahun 2012, Bank BTN meraih Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index dari IICG dan mendapatkan penghargaan Best Disclosure and Transparency dari IICD. Penghargaan serupa juga diperoleh Bank BTN pada tahun 2011.
- Demikian halnya dalam bidang manajemen risiko, Bank BTN memperoleh penghargaan sebagai "The Best Bank 2012 in Risk Management" dari Business Review-Ideku Group dalam event "Anugerah Perbankan Indonesia 2012". Hal ini menunjukkan bahwa Bank BTN telah mampu mengelola risiko yang dihadapi dalam menjalankan bisnis sehari-hari dengan baik.

Berbagai penghargaan tersebut merupakan indikator yang menunjukkan komitmen Bank BTN untuk menjalankan bisnis secara berkelanjutan. Adapun informasi selengkapnya mengenai berbagai penghargaan yang diperoleh Bank BTN sepanjang tahun 2012 dapat dilihat di Laporan Tahunan 2012.

Pendapat Anda Begitu Bermakna

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.

Survey Umpan Balik				
Area	Buruk	Cukup	Bagus	Sangat Bagus
Keterbukaan Informasi				
Tata Letak dan Tampilan				
Bahasa				
Saran untuk Laporan Keberlanjutan selanjutnya				

Informasi Pembaca Laporan Keberlanjutan				
Nama	Usia	Institusi	Pekerjaan	Jenis Kelamin

Hubungi kami
Divisi Sekretariat Perusahaan

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)

Pelaporan Keberlanjutan ini disesuaikan dengan standar internasional yang mengikuti kaidah-kaidah Global Reporting Initiatives (GRI) 3.1.

Referensi Silang GRI	
Kategori	Halaman
1 Strategi dan Analisis	
1.1 Pernyataan dari pengambil keputusan tertinggi di organisasi terkait dengan hubungan Keberlanjutan kepada organisasi dan strateginya.	6-9
1.2 Deskripsi dampak kunci, risiko dan kesempatan.	AR
2 Profil Organisasi	
2.1 Nama Organisasi.	Cover
2.2 Merek utama, produk, dan / atau layanan.	
2.3 Struktur operasional organisasi, perusahaan operasi, anak perusahaan, dan <i>joint ventures</i> .	AR
2.4 Lokasi kantor pusat organisasi.	68, AR
2.5 Jumlah negara dimana organisasi beroperasi, dan nama-nama Negara dimana ada kaitannya dengan Keberlanjutan atau terkait dengan operasi utama atau yang khusus.	NR
2.6 Sifat kepemilikan dan badan hukum.	3
2.7 Pasar yang dilayani (termasuk rincian geografis, sektor yang dilayani, jenis pelanggan / penerima manfaat).	37-38
2.8 Ukuran organisasi yang melaporkan - Jumlah karyawan; - Penjualan Bersih; - Total kapitalisasi dirinci dalam hutang dan ekuitas; - Kuantitas produk dan jasa yang diberikan.	AR
2.9 Perubahan signifikan yang terjadi pada masa pelaporan terkait ukuran, struktur, atau kepemilikan	AR
2.10 Penghargaan yang diterima selama masa pelaporan	67
3 Parameter Laporan	
3.1 Masa Pelaporan atas informasi yang disajikan.	2
3.2 Tanggal laporan paling akhir.	2
3.3 Siklus pelaporan	2
3.4 Poin Kontak untuk pertanyaan terkait dengan laporan dan isinya	68
Cakupan dan Batasan Laporan	
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.	2
3.6 Batasan laporan (misalnya negara, divisi, perusahaan anak, fasilitas yang disewakan, usaha patungan, pemasok). Lihat Protokol Batasan GRI untuk panduan lebih lanjut.	2
3.7 Nyatakan setiap keterbatasan ruang lingkup atau batasan laporan.	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.	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.	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).	2
3.11 Perubahan signifikan dari laporan periode sebelumnya terkait ruang lingkup, batasan, atau metode pengukuran yang digunakan dalam laporan.	2
3.12 Tabel yang menunjukan lokasi dari Standar Pengungkapan dalam laporan.	69-73
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.	2, AR
4 Tata kelola, Komitmen, dan Keterlibatan	
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.	AR
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).	AR
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.	AR
4.4 Mekanisme untuk pemegang saham dan pegawai dalam menyampaikan rekomendasi atau arahan kepada badan pengelola tertinggi.	AR
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).	AR
4.6 Proses yang ada di dalam badan pengelola tertinggi untuk dalam menjamin terhindarnya konflik kepentingan.	AR
4.7 Proses dalam menentukan kualifikasi dan keahlian dari anggota badan pengelola tertinggi dalam mengarahkan strategi organisasi terkait topik ekonomi, lingkungan, dan sosial.	AR
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.	AR
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.	AR
4.10 Proses dalam mengevaluasi kinerja dari badan pengelola tertinggi, khususnya yang terkait dengan kinerja ekonomi, lingkungan, dan sosial.	AR
Komitmen terhadap Inisiatif Eksternal	
4.11 Daftar kelompok pemangku kepentingan yang dilibatkan oleh organisasi.	2, 32-33, AR
4.12 Dasar yang digunakan dalam mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan yang akan dilibatkan.	NA
4.13 Pendekatan yang digunakan untuk melibatkan pemangku kepentingan, termasuk di dalamnya frekuensi pelibatan berdasarkan jenis dan kelompok pemangku kepentingan.	18-20
4.14 Topik dan perhatian utama yang dimunculkan melalui pelibatan pemangku kepentingan, dan bagaimana organisasi merespons topik dan perhatian utama tersebut, termasuk melalui pelaporannya.	NA
Indikator Kinerja Ekonomi	
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.	AR
EC2 Implikasi keuangan dan berbagai risiko dan peluang untuk segala aktivitas perusahaan dalam menghadapi perubahan iklim.	AR
EC3 Daftar cakupan kewajiban perusahaan dalam perencanaan manfaat yang sudah ditetapkan.	AR
EC4 Bantuan keuangan finansial signifikan yang diperoleh dari pemerintah.	AR
Keberadaan Pasar	
EC5 Parameter standar upah karyawan di jenjang awal dibandingkan dengan upah karyawan minimum yang berlaku pada lokasi operasi tertentu.	AR
EC6 Kebijakan, penerapan dan pembagian pembelanjaan pada subkontraktor (mitra kerja) setempat yang ada di berbagai lokasi operasi.	NA
EC7 Prosedur penerimaan tenaga kerja lokal dan beberapa orang di level manajemen senior yang diambil dari komunitas setempat di beberapa lokasi operasi.	NA
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.	NA
EC9 Pemahaman dan penjelasan atas dampak ekonomi secara tidak langsung, termasuk luasan dampak	AR

Indikator Kinerja Di Bidang Lingkungan	
Material	
EN1 Penggunaan Bahan; diperinci berdasarkan berat atau volume.	NR
EN2 Persentase Penggunaan Bahan Daur Ulang.	NA
Energi	
EN3 Penggunaan Energi Langsung dari Sumberdaya Energi Primer	NA
EN4 Pemakaian Energi Tidak Langsung berdasarkan Sumber Primer	NR
EN5 Penghematan Energi melalui Konservasi dan Peningkatan Efisiensi	NA
EN6 Inisiatif untuk mendapatkan produk dan jasa berbasis energi efisien atau energi yang dapat diperbarui.	NA
EN7 Inisiatif untuk mengurangi konsumsi energi tidak langsung dan pengurangan yang dicapai	NA
Air	
EN8 Total pengambilan air per sumber	NA
EN9 Sumber air yang terpengaruh secara signifikan akibat pengambilan air	NA
EN10 Persentase dan total volume air yang digunakan kembali dan didaur ulang	NA
Biodiversitas (Keanekaragaman Hayati)	
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	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)	NR
EN13 Perlindungan dan Pemulihan Habitat	26
EN14 Strategi, tindakan, dan rencana mendatang untuk mengelola dampak terhadap keanekaragaman hayati	26
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	NR
Emisi, Efluen dan Limbah	
EN16 Jumlah emisi gas rumah kaca yang sifatnya langsung maupun tidak langsung dirinci berdasarkan berat	NR
EN17 Emisi gas rumah kaca tidak langsung lainnya diperinci berdasarkan berat	NR
EN18 Inisiatif untuk mengurangi emisi gas rumah kaca dan pencapaiannya	NR
EN19 Emisi bahan kimia yang merusak lapisan ozon (ozonedepleting substances/ODS) diperinci berdasarkan berat	NR
EN20 NOx, SOx dan emisi udara signifikan lainnya yang diperinci berdasarkan jenis dan berat	NR
EN21 Jumlah buangan air menurut kualitas dan tujuan	NR
EN22 Jumlah berat limbah menurut jenis dan metode pembuangan.	NR
EN23 Jumlah dan volume tumpahan yang signifikan.	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.	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.	NR
Produk dan Jasa	
EN26 Inisiatif untuk mengurangi dampak lingkungan produk dan jasa dan sejauh mana dampak pengurangan tersebut.	NR
EN27 Persentase produk terjual dan bahan kemasannya yang ditarik menurut kategori.	NR
Kepatuhan	
EN28 Nilai Moneter Denda yang signifikan dan jumlah sanksi nonmoneter atas pelanggaran terhadap hukum dan regulasi lingkungan.	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.	NA
Aspek Menyeluruh	
EN30 Jumlah pengeluaran untuk proteksi dan investasi lingkungan menurut jenis.	31

Indikator Kinerja Sosial	
Ketenagakerjaan	
LA1 Jumlah angkatan kerja menurut jenis pekerjaan, kontrak pekerjaan, dan wilayah.	AR
LA2 Jumlah dan tingkat perputaran karyawan menurut kelompok usia, jenis kelamin, dan wilayah.	53, AR
LA3 Manfaat yang disediakan bagi karyawan tetap (purna waktu) yang tidak disediakan bagi karyawan tidak tetap (paruh waktu) menurut kegiatan pokoknya.	49-51
LA4 Persentase karyawan yang dilindungi perjanjian tawar-menawar kolektif tersebut. Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.	NA
LA5 Masa pemberitahuan minimal tentang perubahan kegiatan penting, termasuk apakah hal itu dijelaskan dalam perjanjian kolektif tersebut.	NA
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.	NA
LA7 Tingkat kecelakaan fisik, penyakit karena jabatan, hari-hari yang hilang, dan ketidakhadiran, dan jumlah kematian karena pekerjaan menurut wilayah.	NA
LA8 Program pendidikan, pelatihan, penyuluhan/ bimbingan, pencegahan, pengendalian risiko setempat untuk membantu para karyawan, anggota keluarga dan anggota masyarakat, mengenai penyakit berat/berbahaya.	24
LA9 Masalah kesehatan dan keselamatan yang tercakup dalam perjanjian resmi dengan serikat karyawan.	49-50, AR
LA10 Rata-rata jam pelatihan tiap tahun tiap karyawan menurut kategori/kelompok karyawan.	51, AR
LA11 Program untuk pengaturan keterampilan dan pembelajaran sepanjang hayat yang menunjang kelangsungan pekerjaan karyawan dan membantu mereka dalam mengatur akhir karier.	48-49
LA12 Persentase karyawan yang menerima peninjauan kinerja dan pengembangan karier secara teratur.	53, AR
LA13 Komposisi badan pengelola/penguasa dan perincian karyawan tiap kategori/kelompok menurut jenis kelamin, kelompok usia, keanggotaan kelompok minoritas, dan keanekaragaman indikator lain.	AR
LA14 Perbandingan/rasio gaji dasar pria terhadap wanita menurut kelompok/kategori karyawan.	51, AR
Hak Asasi Manusia	
HR1 Persentase dan jumlah perjanjian investasi signifikan yang memuat klausula HAM atau telah menjalani proses skrining/ filtrasi terkait dengan aspek hak asasi manusia.	NA
HR2 Persentase pemasok dan kontraktor signifikan yang telah menjalani proses skrining/ filtrasi atas aspek HAM	NA
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.	AR
HR4 Jumlah kasus diskriminasi yang terjadi dan tindakan yang diambil/dilakukan.	None
HR5 Segala kegiatan berserikat dan berkumpul yang diidentifikasi dapat menimbulkan risiko yang signifikan serta tindakan yang diambil untuk mendukung hak-hak tersebut.	None
HR6 Kegiatan yang teridentifikasi mengandung risiko yang signifikan timbulnya terjadinya kasus pekerja anak, dan langkah-langkah yang diambil untuk mendukung upaya penghapusan pekerja anak.	None
HR7 Kegiatan yang teridentifikasi mengandung risiko 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.	None
HR8 Persentase personel penjaga keamanan yang terlatih dalam hal kebijakan dan prosedur organisasi terkait dengan aspek HAM yang relevan dengan kegiatan organisasi	None
HR9 Jumlah kasus pelanggaran yang terkait dengan hak penduduk asli dan langkah-langkah yang diambil.	None
Tanggung Jawab Masyarakat	
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.	AR
S02 Persentase dan jumlah unit usaha yang memiliki risiko terhadap korupsi.	None
S03 Persentase pegawai yang dilatih dalam kebijakan dan prosedur antikorupsi.	NA
S04 Tindakan yang diambil dalam menanggapi kejadian korupsi.	AR
S05 Kedudukan kebijakan publik dan partisipasi dalam proses melobi dan pembuatan kebijakan publik.	NA
S06 Nilai kontribusi finansial dan natura kepada partai politik, politisi, dan institusi terkait berdasarkan negara di mana perusahaan beroperasi.	NA
S07 Jumlah tindakan hukum terhadap pelanggaran ketentuan antipersaingan, anti-trust, dan praktek monopoli serta sanksinya.	NA
S08 Nilai uang dari denda signifikan dan jumlah sanksi nonmoneter untuk pelanggaran hukum dan peraturan yang dilakukan.	None

Indikator Kinerja Tanggung Jawab Produk	
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.	NR
PR2 Jumlah ketidakpatuhan (non-compliance) terhadap peraturan dan etika mengenai dampak kesehatan dan keselamatan suatu produk dan jasa selama daur hidup, per produk.	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.	NA
PR4 Jumlah ketidakpatuhan (non-compliance) peraturan dan voluntary codes mengenai penyediaan informasi produk dan jasa serta pemberian label, per produk.	NA
PR5 Praktek yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan termasuk hasil survei yang mengukur kepuasan pelanggan.	40-43
PR6 Program-program untuk ketaatan kepada hukum, standar dan yang terkait dengan komunikasi pemasaran, termasuk periklanan, promosi dan sponsorship.	AR
PR7 Jumlah ketidakpatuhan (non-compliance) peraturan dan voluntary codes sukarela mengenai komunikasi pemasaran termasuk periklanan, promosi, dan sponsorship, menurut produknya.	NA
PR8 Jumlah keseluruhan dari pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran keleluasaan pribadi (privacy) pelanggan dan hilangnya data pelanggan	43
PR9 Nilai moneter dari denda ketidakpatuhan (non-compliance) hukum dan peraturan mengenai pengadaan dan penggunaan produk dan jasa	NA
Portofolio Produk	
FS1 Kebijakan yang berkaitan dengan aspek lingkungan dan sosial yang diterapkan pada lini bisnis.	NA
FS2 Prosedur untuk menilai dan melakukan penyaringan risiko lingkungan dan sosial pada lini bisnis.	NA
FS3 Proses untuk memantau implementasi dan pemenuhan persyaratan lingkungan dan sosial oleh klien termasuk dalam perjanjian atau transaksi.	NA
FS4 Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk melaksanakan kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur sebagaimana yang diterapkan pada lini bisnis.	NA
FS5 Interaksi dengan klien/asosiasi/mitra bisnis tentang peluang dan risiko lingkungan dan sosial.	22-26
FS6 Persentase portofolio untuk bidang usaha menurut wilayah tertentu, segmen bisnis (misalnya mikro/UKM/besar) dan juga berdasarkan sektor.	34, 39, 54, 55, 56
FS7 Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial yang spesifik untuk setiap lini bisnis yang dikelompokkan menurut tujuan.	36-38
FS8 Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan yang spesifik untuk setiap lini bisnis yang dikelompokkan menurut tujuan.	NA
FS9 Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai pelaksanaan kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur dan risiko.	NA
FS10 Persentase dan jumlah perusahaan yang ditempatkan dalam portofolio institusi dengan mana organisasi yang melaporkan SR berinteraksi mengenai isu-isu lingkungan atau sosial.	NA
FS11 Persentase aset untuk melakukan penyaringan lingkungan atau sosial baik positif dan negatif.	NA
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.	NA

NA: Not Available

NR: Not Relevant

AR: (Please refer to) Annual Report

None: No such cases indicated

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.

Bank  **BTN**



LAPORAN BERKELANJUTAN 2012

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Menara Bank BTN

Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130

Tel. 62-21 6336789, 6332666

Fax. 62-21 6346704

E-mail : admin@btn.co.id

Contact Center: (021) 265 33 555