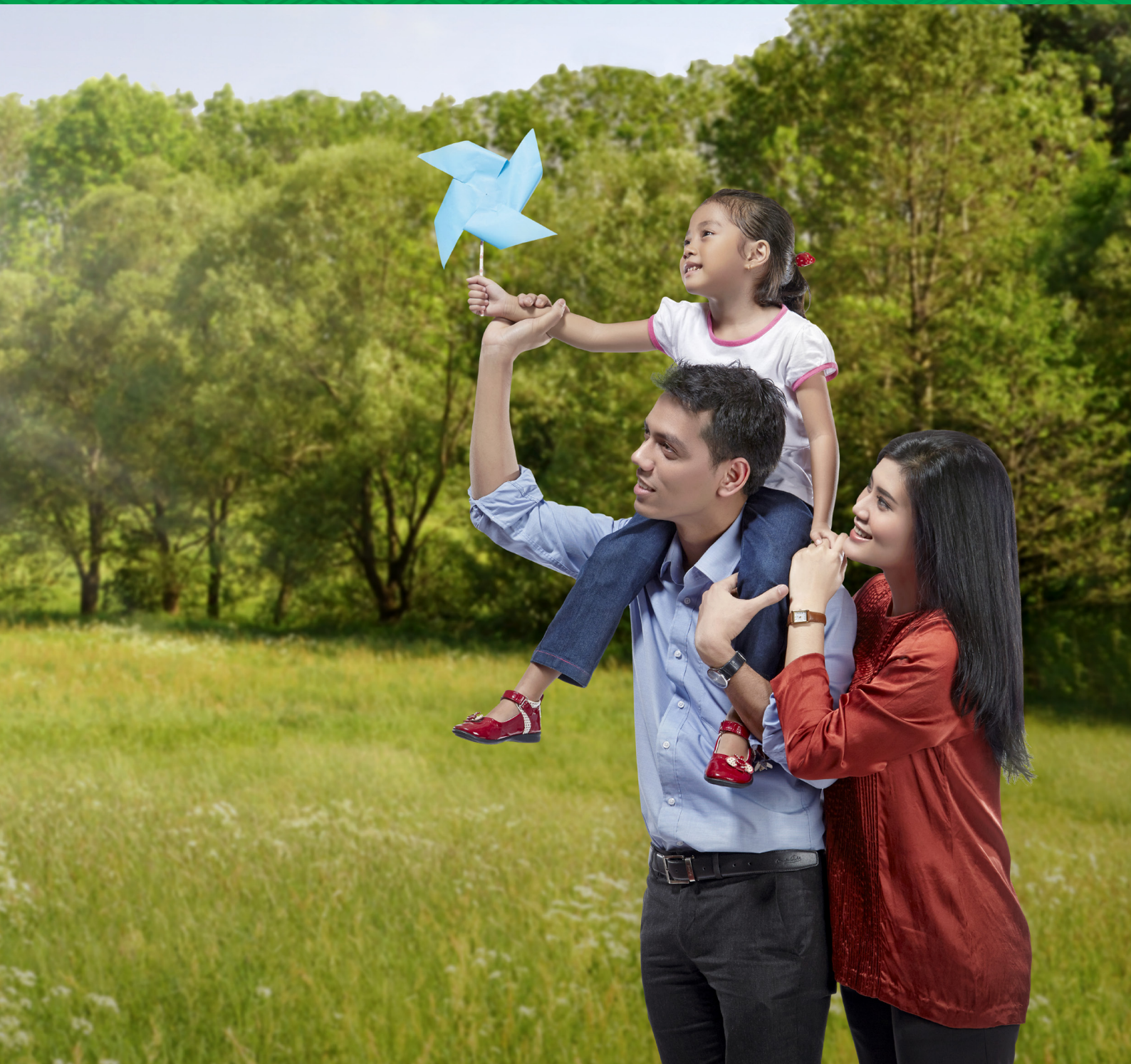


Laporan Berkelanjutan 2013



Daftar Isi

Tentang Laporan	2
Profil Bank BTN	3
• Sekilas Bank BTN	3
• Visi dan Misi	5
• Nilai-Nilai Perusahaan	5
Laporan Dewan Komisaris	6
Laporan Direksi	8
Strategi dan Pendekatan Manajemen	10
• Prinsip Berkelanjutan	10
• Strategi Tata Kelola	14
• Menuju Tata Kelola Kelas Dunia	14
• Pilar-pilar <i>Road Map</i> GCG	15
• Hasil dari Penerapan GCG	16
• Kebijakan Dividen	19
• Tanggung Jawab Sosial	19
• Alokasi Biaya 2013	25
• Kontribusi untuk Bangsa dan Negara	26
• Tumbuh Bersama Mitra Usaha dan Pemasok	25
• Langkah Ke Depan	26
• Peningkatan Produk dan Layanan	27
• Memperkuat Bantuan-bantuan Lainnya	28
• Tanggung Jawab Kepada Nasabah	30
• Kegiatan 2013	33
Data Testimoni Mitra UMKM	44
Indikator Berkelanjutan	50
• Indikator Keuangan	50
• Indikator Non Keuangan	51
• GCG <i>Assessment</i>	52
• Penghargaan	59
Referensi Silang <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI)	54
Pendapat Anda Begitu Bermakna	59

Tentang Laporan

Bank BTN telah hadir di tengah masyarakat Indonesia selama lebih dari 50 tahun. Selama itu pula Bank BTN terus berkomitmen mewujudkan visinya, yaitu “Menjadi Bank yang Terkemuka dalam Pembiayaan Perumahan”. Untuk menjunjung komitmen ini, Bank BTN senantiasa bersikap transparan dengan menerbitkan Laporan Berkelanjutan setiap tahunnya bersama-sama dengan Laporan Tahunan. Laporan Berkelanjutan (*Sustainability Report*) ini merupakan laporan keempat 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 untuk mengungkapkan kepedulian Bank BTN dalam mencapai tujuan *sustainable development* yang selaras dengan putaran roda bisnis yang dijalankan perusahaan sehari-hari.

Pengembangan berkelanjutan (*sustainable development*) bagi Bank BTN 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 yakin 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.

Isi Laporan Berkelanjutan ini mencakup kegiatan sosial Bank BTN dalam kurun waktu satu tahun sejak 1 Januari 2013 hingga 31 Desember 2013. Dapat dikatakan bahwa Laporan ini secara umum mengungkapkan kinerja dan kegiatan Bank BTN dalam mendukung pembangunan yang berkelanjutan sekaligus terkait erat dengan aktivitas tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*) Bank BTN kepada nasabah, karyawan, pemasok, mitra usaha, masyarakat, dan lingkungan.

Selain itu, dapat kami sampaikan bahwa Laporan Berkelanjutan ini disesuaikan dengan standar internasional yang mengikuti kaidah-kaidah GRI 3.1. Kami menunjukkan langkah-langkah kami menuju standar tersebut melalui laporan ini. Laporan Berkelanjutan ini merupakan bagian tak terpisahkan dari Laporan Tahunan 2013 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.

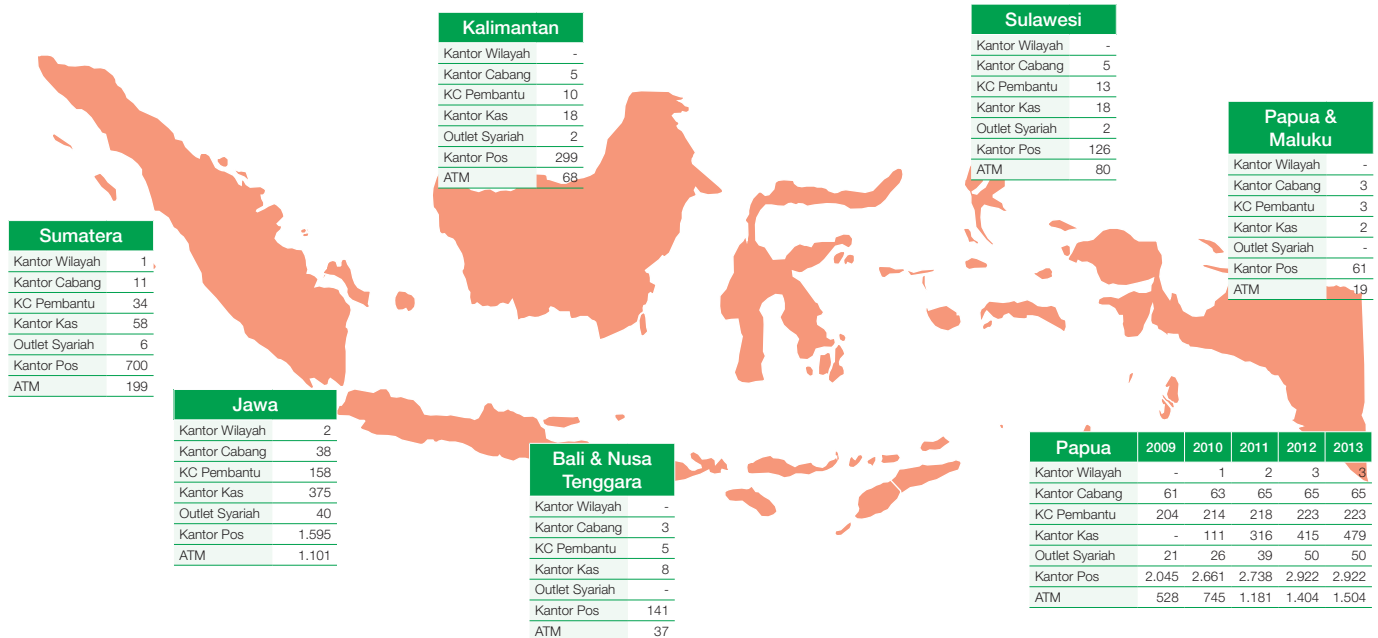
Profil Bank BTN

SEKILAS 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 Postpaarbank). 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 yang Terkemuka dalam Pembiayaan Perumahan, maka Bank BTN melakukan pembagian bidang usaha Perusahaan menjadi KPR dan Perbankan Konsumer, Perumahan dan 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. Per 31 Desember 2013, total 3 Kantor Wilayah, 65 kantor cabang, 223 kantor cabang pembantu, 479 kantor kas, 22 Kantor Cabang Syariah, 21 kantor cabang pembantu Syariah, 7 kantor kas Syariah, 2922 Kantor Pos Online, 10 Mobil Kas Keliling, 12 *payment point*, 1.504 ATM, 13 CDM, 10 Mesin Kiosk di seluruh Indonesia, serta menyediakan akses jaringan lebih dari 80.000 jaringan ATM Link, ATM Bersama, ATM Alto, ATM MEPS dan ATM Prima.

Jaringan Bank BTN Tahun 2013



Nama Perusahaan	PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Menara Bank BTN Jln. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130, Indonesia Telp. 62-21 6336789, 6332666 Faks. 62-21 6346704 Email : csd@btn.co.id
Pendirian Perusahaan	9 Februari 1950
Komposisi Pemegang Saham (per 31 Desember 2012)	<ul style="list-style-type: none"> • Pemerintah Republik Indonesia 60,14% • Karyawan 1,31% • Masyarakat 38,55%
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 Jln. Jend. Sudirman Kav 52 – 53, Jakarta 12190, Indonesia Telp : 62-21 5289 5000 Faks. : 62-21 5289 4100
Biro Administrasi Efek	PT Datindo Entrycom Puri Datindo – Wisma Sudirman Jln. Jend. Sudirman Kav 34 –35, Jakarta 10220, Indonesia Telp. 62-21 570 9009 Faks. 62-21 570 9026
Pemeringkat Efek	<p>PT Pemeringkat Efek Indonesia (Pefindo) Setiabudi Atrium Suite 809 – 810 Jln. HR Rasuna Said Kav. 62 Jakarta 12920, Indonesia Telp. 62-21 521 0077 Faks. 62-21 521 0078</p> <p>PT Fitch Ratings Indonesia Prudential Tower, lantai 20 Jln. Jenderal Sudirman Kav. 79 Jakarta 12910, Indonesia Telp. 62-21 5795 7755 Faks. 62-21 5795 7750</p>
Sekretaris Perusahaan	Viator Simbolon Menara Bank BTN Lantai 20 Jln. Gajah Mada No.1 Jakarta 10130, Indonesia Telp. 62-21 6336789, 6332666 Faks. 62-21 6336719
Hubungan Investor	Eko Waluyo Menara Bank BTN Lantai 20 Jln. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130, Indonesia Telp. 62-21 638 70142, 638 70107 Faks. 62-21 638 70104
Situs Perusahaan	www.btn.co.id
Pusat Informasi	500286
Pemegang Saham Bank BTN	Sampai dengan 31 Desember 2013, BBTN dimiliki oleh 9.463 pemegang saham, yang terdiri dari 9.255 pemegang saham domestik dan 208 pemegang saham asing
Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan 2014	RUPS Tahunan akan diselenggarakan pada tanggal 25 Februari 2014 di Jakarta

VISI

Menjadi Bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan

MISI

- Menyediakan produk dan jasa yang inovatif serta layanan unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan tabungan.
- Mengembangkan *human capital* yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi, serta penerapan *Good Corporate Governance* dan *Compliance*.
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui Teknologi Informasi terkini.
- Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

NILAI-NILAI PERUSAHAAN

Enam 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.

Dua Belas 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 bertanggung jawab
- 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 yang inheren dengan implementasi GCG
- Penunjukan kembali GCG *Champion*
- Pembuatan GCG *Scoreboard*
- *Program awareness* etika bisnis dan budaya kerja
- Sosialisasi penerapan prinsip-prinsip GCG
- Sosialisasi tentang Benturan Kepentingan
- Penilaian implementasi Budaya Kerja
- Program evaluasi dan *assessment* etika bisnis dan budaya kerja
- Pola Prima *Human Capital Management*
- *Effective Monitoring*
- Penyelenggaraan Pola Prima Award

2014-2015

Transformasi Budaya Kerja Bank BTN

- Menjadikan budaya kerja sebagai pemacu peningkatan kinerja perusahaan dan melakukan kajian Re-branding sebagai proses awal menuju *world class banking*.

Laporan Dewan Komisaris

Sahala Lumban Gaol
Komisaris



Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Sebagai warga korporasi yang baik, Dewan Komisaris mengapresiasi upaya Manajemen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan yang dituangkan dalam Laporan Berkelanjutan Bank BTN 2013 dan menjadi bagian tak terpisahkan dari Laporan Tahunan 2013. Dalam laporan ini, dipaparkan berbagai hal yang dilakukan Bank BTN 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.

Manajemen Bank BTN senantiasa berusaha menjadi yang terdepan dalam upaya untuk mendukung keperluan perumahan masyarakat

Indonesia, seiring dengan keberhasilan Bangsa dalam mempertahankan stabilitas ekonomi yang dapat mendukung prospek perekonomian Indonesia yang cukup cerah pada masa mendatang. 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 yang kami lakukan dalam meningkatkan pelayanan kredit non-perumahan.

Bisnis perumahan dan non-perumahan dijalankan oleh Manajemen Bank BTN berdasarkan target-target yang telah dicanangkan dalam rangka menuju kualitas internasional. Secara umum, berbagai target Bank BTN pada tahun 2013 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 *stakeholders* 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.

Salah satu bekal Bank BTN dalam mencapai kualitas kelas dunia dan juga demi keberlanjutan usaha Bank BTN pada masa depan adalah dengan menjalin hubungan baik dengan masyarakat umum dan lingkungan sekitar. Oleh karena itu, 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. Dewan Komisaris yakin, dengan kerja keras, profesionalisme, kecerdasan, dan kerja sama serta hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan semua ini bisa dilakukan. Dengan demikian, Bank BTN dapat terus memberikan kontribusi berkelanjutan melalui bidang pembiayaan perumahan khususnya dan melalui bidang-bidang lain pada umumnya, serta terus meningkatkan sumbangsih secara berkelanjutan kepada Bangsa dan Negara yang sangat kita cintai ini.

Jakarta, 31 Desember 2013


Sahala Lumban Gaol
Komisaris

Laporan Direksi

Maryono
Direktur Utama



Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Tahun 2013 telah kami lalui dengan capaian kinerja yang menggembirakan. Pencapaian ini diperoleh tidak lain dari hasil kerja keras segenap jajaran Bank BTN dalam melaksanakan berbagai upaya dan melaksanakan strategi bisnis yang menjadikan aspek berkelanjutan (*sustainable*) sebagai faktor yang paling utama.

Tantangan utama pembangunan berkelanjutan adalah adanya tuntutan akan pilihan-pilihan dan cara berpikir yang baru dan inovatif. Kami sangat menyadari hal ini dan paham betapa pentingnya strategi untuk memelihara keberlanjutan Bank. 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.

Laporan Berkelanjutan kembali kami persembahkan 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 Berkelanjutan 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 di mana 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 langkah strategis melalui program transformasi 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).

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.

Untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat marginal, selama tahun 2013 kami telah melaksanakan berbagai program dalam berbagai bidang, meliputi pendidikan, kesehatan, serta sarana dan prasarana umum termasuk keagamaan dan bantuan kemasyarakatan lainnya. Jumlah dana yang dikeluarkan untuk program bina lingkungan selama tahun 2013 mencapai Rp40,42 miliar.

Pada tahun 2014 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.

Akhir kata, 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 peran sertanya dalam pencapaian kinerja keberlanjutan 2013. Kami selalu membuka kesempatan kepada para pemangku kepentingan untuk memberikan masukan, saran, dan kritik yang konstruktif guna meningkatkan kinerja keberlanjutan Bank BTN di periode mendatang.

Jakarta, 31 Desember 2013



Maryono

Direktur Utama

Strategi dan Pendekatan Manajemen



PRINSIP BERKELANJUTAN

Inovasi baru untuk menciptakan kemakmuran dan peningkatan kualitas kehidupan melalui berbagai aktivitas ekonomi di era globalisasi dan abad informasi saat ini, biasanya disertai dengan sejumlah risiko baru terkait dengan kestabilan kondisi lingkungan, ekonomi dan sosial budaya. 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. Oleh karena itu, pengetahuan dan inovasi baru dalam teknologi, manajemen dan kebijakan publik, merupakan tantangan bagi segenap organisasi agar dapat membuat pilihan baru dalam melaksanakan operasional mereka, produksi, jasa-jasa, dan aktivitas-aktivitas lainnya, yang akan berdampak terhadap lingkungan, sosial dan budaya.

Pembangunan berkelanjutan merupakan salah satu komponen dalam membangun ekonomi Indonesia. Tujuan pembangunan berkelanjutan itu sendiri adalah memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengurangi kemampuan generasi yang akan datang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini sangat dipahami dan Bank BTN dan serta merta mendukung tujuan tersebut. Salah satu wujudnya adalah

melalui penyampaian Laporan Berkelanjutan ini yang disusun dengan memasukkan unsur-unsur transparansi dan akuntabilitas melalui implementasi pelaksanaan aktivitas 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 berkelanjutan mana kala kinerja yang dilaporkannya dalam kurun waktu tertentu sudah berkelanjutan atau menunjukkan kecenderungan membaik.
- Konsekuensinya adalah laporan berkelanjutan memuat berbagai indikator ketiga aspek yang terus dipantau secara periodik.

Pelaksanaan program-program Bank BTN yang mendukung pembangunan berkelanjutan bertujuan untuk:

- meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperbaiki lingkungan,
- mengembangkan nilai dan budaya Bank yang sesuai dengan *Good Corporate*

Pembangunan berkelanjutan merupakan salah satu komponen dalam membangun ekonomi Indonesia. Tujuan pembangunan berkelanjutan itu sendiri adalah memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengurangi kemampuan generasi yang akan datang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini sangat dipahami Bank BTN dan serta merta mendukung tujuan tersebut.

Governance (GCG) dan peraturan yang berlaku,

- membentuk citra Bank yang positif di masyarakat, dan
- meningkatkan kerja sama dan saling menghormati dengan masyarakat dan lingkungan sekitar tempat beroperasi Kantor Bank.

Pelaksanaan kegiatan yang mendukung pembangunan berkelanjutan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk adalah untuk mewujudkan Misi Keempat Bank BTN dalam mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan. Bentuk kegiatan yang dilakukan antara lain:

- Bidang Ekonomi berupa kegiatan yang berdampak pada peningkatan peluang kerja dan peluang usaha dalam rangka pengentasan kemiskinan di masyarakat.
- Bidang Sosial berupa kegiatan yang berdampak pada peningkatan kualitas kehidupan pada bidang pendidikan, kesehatan, seni dan budaya, olahraga dan keagamaan.
- Bidang Lingkungan berupa kegiatan yang berdampak pada peningkatan kenyamanan dan kelestarian lingkungan serta penghematan energi dan penggunaan energi alternatif.
- Bidang kegiatan untuk meringankan beban masyarakat akibat musibah atau kondisi perekonomian tertentu akibat kenaikan harga bahan pokok.

Strategi Usaha

Rencana Jangka Panjang (RJP) Bank BTN pada tahun 2013-2017 secara umum terdiri dari 3 pilar transformasi yaitu transformasi bisnis, transformasi budaya kerja, dan transformasi infrastruktur, dengan target utamanya pada tahun 2017 Bank BTN dapat menjadi bank No. 7 terbesar dari sisi aset dan tetap sebagai market leader dalam bidang KPR. Untuk mencapai visi tersebut ditempuh program transformasi dengan rincian sebagai berikut.

Memperkuat posisi KPR

Bank BTN akan mempertahankan posisi sebagai pemegang *market share* KPR No. 1 di Indonesia dengan target *market share* lebih besar dari 30% pada tahun 2017 dari *market share* per 2012 yang sebesar 24,8%. Hal ini dilakukan dengan memperkuat posisi pada segmen menengah bawah dan meningkatkan share pada segmen menengah atas. Strategi yang akan dijalankan untuk segmen menengah bawah adalah mempertahankan dominasi KPR menengah bawah sekaligus meningkatkan *barrier to entry* bank pesaing ke segmen menengah bawah melalui proses bisnis yang efisien, sedangkan strategi untuk menengah atas adalah melalui diferensiasi produk dan layanan. Produk KPR sebagai *engine* utama pertumbuhan kredit akan diarahkan untuk terus tumbuh mengingat potensi KPR ke depannya masih terbuka lebar yang ditunjukkan oleh tingginya angka *backlog* perumahan nasional, tingginya minat masyarakat menggunakan fasilitas KPR dalam pembelian rumah, dan meningkatnya daya beli masyarakat, khususnya dengan adanya peningkatan penduduk kelas menengah.

Sejalan dengan Peraturan Bank Indonesia, bisnis Bank BTN akan tetap fokus pada bidang perumahan khususnya penyediaan rumah rakyat dengan strategi mempertahankan portofolio kredit perumahan dan non perumahan dengan porsi 85% : 15%. Adapun kredit perumahan adalah meliputi semua kredit dengan peruntukan konstruksi perumahan, pembelian rumah, membangun rumah sendiri, renovasi rumah dan penggunaan lainnya dengan agunan rumah.

Bank BTN juga memperbaiki kualitas kredit melalui pembenahan secara menyeluruh manajemen perkreditan, termasuk di dalamnya perbaikan manajemen *collection* dan *loan workout*, dengan tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip *prudential banking* dan GCG menuju rasio kualitas kredit rata-rata industri.

Menciptakan *growth engine* baru

Untuk menciptakan *growth engine* baru, Bank BTN melakukan aliansi strategis dengan berbagai pihak dalam memaksimalkan potensi pada *value chain* perumahan seperti:

- Menjalinkan aliansi dengan BUMN Asuransi dalam menunjang bisnis KPR yaitu mengelola Bantuan Uang Muka, Pemasaran dan sosialisasi bersama, Penyediaan dana jangka panjang, serta Asuransi Kredit Pemilikan Rumah.
- Memperkuat kerja sama dengan mitra penyedia dan pembangun proyek perumahan yaitu pengembang (*developer*), asosiasi pengembang, dan kontraktor guna memastikan terpenuhinya *supply* perumahan.
- Menjalinkan hubungan dan komunikasi dengan penyedia bahan bangunan untuk proyek perumahan dalam rangka memastikan *supply* perumahan terpenuhi.
- Memperkuat kerja sama dengan Pemerintah Daerah untuk memastikan tersedianya lahan untuk pembangunan proyek perumahan, dukungan penyediaan infrastruktur perumahan seperti jalan, air, listrik, penerangan, transportasi, serta *inisiator land bank*.
- Memperkuat kerjasama dan komunikasi dengan Pemerintah Pusat khususnya *stakeholder* perumahan seperti Kementerian Perumahan, Kementerian Keuangan, dan BLU PPP.

Selain itu Bank BTN juga melakukan sinergi antar BUMN (aliansi strategis) baik dari sisi pengembangan bisnis maupun dari sisi infrastruktur (*network*, IT, dll) yang menunjang pertumbuhan bisnis, mengembangkan pembiayaan non perumahan dengan porsi sebesar 15 % yang diarahkan pada portofolio dengan margin tinggi (*high yield*), yaitu kredit-kredit pada segmen UMKM, *consumer* dan *commercial* khususnya pada *value chain* perumahan, meningkatkan kontribusi *fee based income* terhadap pendapatan operasional melalui produk-produk dan layanan yang terdiversifikasi dengan fokus pada pengembangan *transaction services*, bisnis *treasury* dan *trade finance*, *bancassurance* dan *investment product*, investasi dan penyertaan pada *subsidiary company*, serta mendukung pertumbuhan anorganik untuk mendukung strategi pertumbuhan bank melalui aksi korporasi akuisisi bank dan lembaga keuangan non bank terhadap potensi pasar baru maupun potensi pasar pada *supply chain* perumahan yang belum tergarap sepenuhnya.

Peningkatan pendanaan

Dilakukan dengan penguatan segmen ritel dengan meningkatkan pendanaan pada *low cost funding* menuju rasio dana murah (CASA ratio) di atas 50% melalui strategi eksplorasi nasabah eksisting dan akuisisi nasabah baru segmen reguler-prima, serta pengembangan dan optimalisasi jaringan fisik dan *e channel*. Sementara itu, segmen korporasi dan institusi, akan terus dikembangkan melalui pola-pola penempatan dana dengan *underlying* kerjasama kredit dan memaksimalkan layanan dana institusi dengan meningkatkan jasa layanan transaksional agar memiliki *core funding* stabil melalui optimalisasi pola B to B serta penguatan aliansi dengan Instansi, Pemda, dan BUMN lainnya.

Memperkuat bisnis syariah

Dalam jangka pendek, strategi bisnis syariah akan diarahkan pada peningkatan aset bisnis syariah dengan *leveraging* yang memanfaatkan *network* induk usaha untuk efisiensi dan efektifitas. Sedangkan untuk jangka panjang, akan dikaji kemungkinan untuk melakukan *spin off* mengingat potensi pasar bisnis syariah masih cukup luas.

Transformasi budaya kerja

Bank BTN mengimplementasikan program eksternalisasi budaya kerja perusahaan dan mengembangkan media komunikasi kepada pihak eksternal, yaitu program afiliasi dan *effective socialization/communication* serta menjalankan program eksternalisasi budaya lanjutan dan mewujudkan citra positif Bank BTN, yaitu kontinuitas program eksternalisasi dan perumusan program inovasi.

Peningkatan sistem TI

Penerapan sistem teknologi informasi yang andal merupakan sasaran utama Bank BTN dalam menyediakan layanan dan solusi perbankan sesuai kebutuhan nasabah. Bank BTN senantiasa melakukan *upgrade* terhadap sistem yang digunakan untuk meningkatkan aksesibilitas, menjamin keamanan dan keandalan sistem, serta ketersediaan layanan berbasis teknologi informasi melalui beberapa inisiatif berikut.

- *Zero Downtime*, yaitu ketersediaan jaringan dan infrastruktur yang *secure* dan stabil dalam mendukung layanan TI terhadap kegiatan bisnis.
- *Time to Market and Efficiency*, yaitu pengembangan berkelanjutan dalam aspek aplikasi yang mendukung produk bisnis serta efisiensi operasional dalam meningkatkan profit dan mengurangi biaya.
- *Data Integrity and Confidentiality*, yaitu penyediaan sistem manajemen informasi yang memenuhi aspek integritas data dan *secure*.
- *E-Channel*, yaitu pengadaan dan pengembangan *delivery channel* digital baru, khususnya aspek *commerce* sebagai salah satu andalan bank dalam meningkatkan produktivitas *benefit*, dan *fee based income* dengan optimasi *resource* dan bermargin tinggi.
- *Leading Edge Technology*, yaitu adopsi teknologi baru dalam mendukung kebutuhan dan perubahan bisnis.

Human Capital yang berkompetensi tinggi

Peningkatan kualitas *human capital* di Bank BTN dilakukan dengan rekrutmen dan pelatihan yang mumpuni dan peningkatan budaya kerja berkelanjutan.

Peningkatan proses operasional

Untuk menjadi bank yang kompetitif, peningkatan kualitas proses akan bisa membantu Bank BTN menjadi lebih sehat dan menarik bagi konsumen dengan mengadopsi *risk management* yang terkini yaitu *Quantitative risk management*, *credit scoring* dan *liquidity risk management*, serta mempunyai SLA.

Penerapan Good Corporate Governance & Compliance

Tujuan utama penerapan GCG di Bank BTN adalah terciptanya etika bisnis yang dilaksanakan oleh setiap insan Bank BTN dalam bekerja dan berperilaku yang berlandaskan prinsip-prinsip GCG. Untuk mencapai hal tersebut, perlu dilakukan penguatan implementasi GCG yang mencakup pondasi, yaitu *Commitment on Governance* (komitmen) dan 3 pilar, yaitu *Governance structure and infrastructure* (struktur dan infrastruktur pendukung), *Governance mechanism* (kebijakan), dan *Governance outcome* (strategi). Hal tersebut akan dijalankan melalui *road map* implementasi GCG tahun 2013-2017 dalam 3 tahapan sebagai berikut.

- Praimplementasi (tahun 2013-2014); Penguatan komitmen manajemen, membangun dan/atau melengkapi GCG *structure* dan *infrastructure*, membangun dan melengkapi GCG *soft structure*.
- Fokus implementasi (tahun 2013-2017); GCG *Awareness Program*, institusionalisasi dan internalisasi, *monitoring* dan pengembangan *software (dashboard)*, *Assessment Program*, dan eksternalisasi.
- Siklus implementasi (tahun 2017); Program penyempurnaan berkelanjutan dengan menggunakan metode *Plan Do Check Action* (PDCA) secara periodik setiap akhir tahun Implementasi GCG tersebut sebagai dukungan transformasi bisnis, budaya kerja, dan infrastruktur.

STRATEGI TATA KELOLA

Komitmen Kami

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 perlindungan 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

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:

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*.

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.

Road Map

Tahap 1: Foundation

- Pengukuhan kembali Komitmen Manajemen dan Jajaran Pegawai BTN (setiap periode)
- Membangun dan/atau melengkapi GCG *Structure & Infrastructure*
- Membangun dan/atau melengkapi kebijakan GCG (*self structure*)
- Semangat Persistence
- GCG *Awareness Program*
- Institusionalisasi & Internalisasi
- *Monitoring & Pengembangan Software (Dashboard)*
- *Assessment Program*
- Eksternalisasi

2013-2014

Tahap 2: Internalization

- GCG *Awareness Program*
- Institusionalisasi & Internalisasi
- *Monitoring & Pengembangan Software (Dashboard)*
- Eksternalisasi

2013-2017

Tahap 3: Excellence

- Tata kelola unggulan
- *Monitoring* berkelanjutan (*Action Plan & Feedback*)
- P-D-C-A

2017

- 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*

HASIL DARI PENERAPAN GCG

Pada tahun 2013, beberapa indikator yang menunjukkan keberhasilan pelaksanaan strategi diatas antara lain dapat ditunjukkan dari hasil GCG *assessment* yang dilakukan oleh beberapa pihak independen yang dapat kami sampaikan, sebagai berikut.

Pada tahun 2013, Bank BTN telah melaksanakan *Third party assessment*, yang bekerja sama dengan *The Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG). *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) yang dilakukan melalui empat tahapan penilaian dengan bobot berbeda; *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 tema "*GCG Dalam Perspektif Pengetahuan*", IICG menyimpulkan bahwa Bank BTN termasuk dalam kategori perusahaan "*Sangat Terpercaya*". Skor kualitas penerapan GCG Bank BTN adalah 85,42 dari nilai maksimal 100 dan sekaligus berhasil mempertahankan penghargaan sebagai "*The Most Trusted Company*". Menurut IICG, pengelolaan perusahaan sudah dilakukan dengan baik.

Struktur dan Mekanisme Tata Kelola

Governance structure (Struktur Tata Kelola) Bank BTN merupakan suatu cara bagaimana aktivitas 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 tanggung jawab 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*).

Organ Perusahaan			
Organ Utama	RUPS	Dewan Komisaris	Direksi
Organ Pendukung	Komite: • Komite Audit • Komite Remunerasi & Nominasi • Komite Pemantau Risiko	Komite • Komite Manajemen Risiko • Komite Kredit • Komite Personalia • Komite Teknologi • Komite Produk • ALCO	Sekretaris Perusahaan • Audit Internal • Kepatuhan • Manajemen Risiko

Sebagaimana yang dapat dilihat melalui tabel, 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 2013 adalah sebagai berikut:

Komisaris Utama	Mardiasmo*
Komisaris	Dwijanti Tjahjaningsih
Komisaris	Agung Kuswandono**
Komisaris Independen	Amanah Abdulkadir**
Komisaris Independen	Sahala Lumban Gaol***
Komisaris Independen	Maulana Ibrahim****

* lulus fit & proper test Bank Indonesia per 9 Desember 2013, namun belum efektif sampai dengan 31 Desember 2013

** lulus fit & proper test Bank Indonesia per 17 Juli 2013

*** efektif dialihkan menjadi Komisari Independen setelah lulus fit & proper test Bank Indonesia

**** lulus fit & proper test Bank Indonesia per 24 Oktober 2013 dan efektif per 8 Desember 2013

Direktur Utama	Maryono*
Direktur	Irman Alvian Zahiruddin
Direktur	Mansyur Syamsuri Nasution*

* Berlaku efektif sejak 18 Maret 2013

Penjelasan secara lengkap mengenai stuktur dan mekanisme tata kelola Bank BTN dan/atau berbagai program yang diterapkan pada tahun 2013 dapat dilihat pada Laporan Tahunan 2013 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 2013, 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 standar 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, Website, Conference Calls* dan *Email*.

Kegiatan Hubungan Investor Tahun 2013

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 2013, Bank telah menyelenggarakan berbagai kegiatan keterbukaan informasi, yang dapat kami sampaikan, sebagai berikut:

Kegiatan	Rincian	Waktu	Tempat
Public Expose	Investor Summit 2013	27 Nov	Jakarta
Analyst Meeting	FY 2012	27 Feb	Jakarta
	1Q 2012	18 Apr	Jakarta
	2Q 2012	23 Jul	Jakarta
	3Q 2012	28 Okt	Jakarta
Investor Conference	DBS Vickers Securities Indonesia Corporate Day	18 Feb	Jakarta
	UBS Indonesia Conference	5-6 Mar	Jakarta
	CIMB Indonesia Corporate Days	4-5 Jul	Bali
	Danareksa CEO Days	4-5 Sep	Jakarta
	Barclays – Mandiri Sekuritas Indonesia Corporate Day	30 Sep-1 Okt	London
	DB Access Indonesia Conference 2013	2-3 Okt	Jakarta
	Morgan Stanley – 12 th Asia Pacific Summit	13-15 Nov	Singapore
Roadshow	Non-Deal Roadshow	29-30 Apr	Kuala Lumpur
	Non-Deal Roadshow	2-3 Mei	Singapore
	Non-Deal Roadshow	13-17 Mei	USA
	Non-Deal Roadshow	20-21 Mei	Hong Kong
	Non-Deal Roadshow	23-24 Mei	Tokyo
	Non-Deal Roadshow	24-28 Jun	Europe
RUPS	RUPST	27 Mar	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 Bank BTN 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 kliping 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 *over subscribed* 2,04 Kali, mendapatkan penghargaan Best Mid Cap IPO Deal of the Year 2009 in South East Asia, Best IPO in Indonesia (The ASET 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

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 2014, Bank BTN telah mencanangkan beberapa program untuk terus mempererat hubungan dengan para investor. Beberapa di antaranya adalah *investor conference*, *analyst meeting* dan *non-deal roadshow*.

KEBIJAKAN DIVIDEN

Dalam upaya untuk memaksimalkan nilai pemegang saham, Bank BTN telah membuat ketentuan untuk membayar dividen tunai minimal 25% dari laba bersih setiap tahun, yang jumlahnya akan ditentukan pada saat RUPS. Pembayaran dividen ini dilaksanakan dengan mempertimbangkan laba, kondisi keuangan, likuiditas dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku serta berbagai faktor lain yang dianggap relevan oleh Direksi setelah RUPS disetujui. Dapat kami sampaikan bahwa pada tahun 2012, sesuai dengan keputusan RUPS tanggal 19 April 2012, Bank BTN telah melaksanakan kebijakan dividen, sebagai berikut:

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

Sedangkan, pada tahun 2013, sesuai dengan keputusan yang ditetapkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan tanggal 27 Maret 2013, Bank BTN telah melaksanakan kebijakan dividen, sebagai berikut.

- Membagikan dividen tunai sebesar Rp409,19 miliar. Dividen tunai tersebut dihitung berdasarkan pencapaian kinerja keuangan selama tahun 2012.
- Jumlah dividen per saham Rp38,74.
- Payout RATIO 30%.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL

Pembinaan Masyarakat dan Lingkungan

Kontribusi Bank BTN untuk masyarakat dan lingkungan diwujudkan dalam aktivitas kegiatan sosial dalam kerangka program *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau Tanggung Jawab Sosial. CSR merupakan ujud 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.



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 program Lingkungan 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 beserta 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 peletakkan 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.

Kegiatan pada Tahun 2013

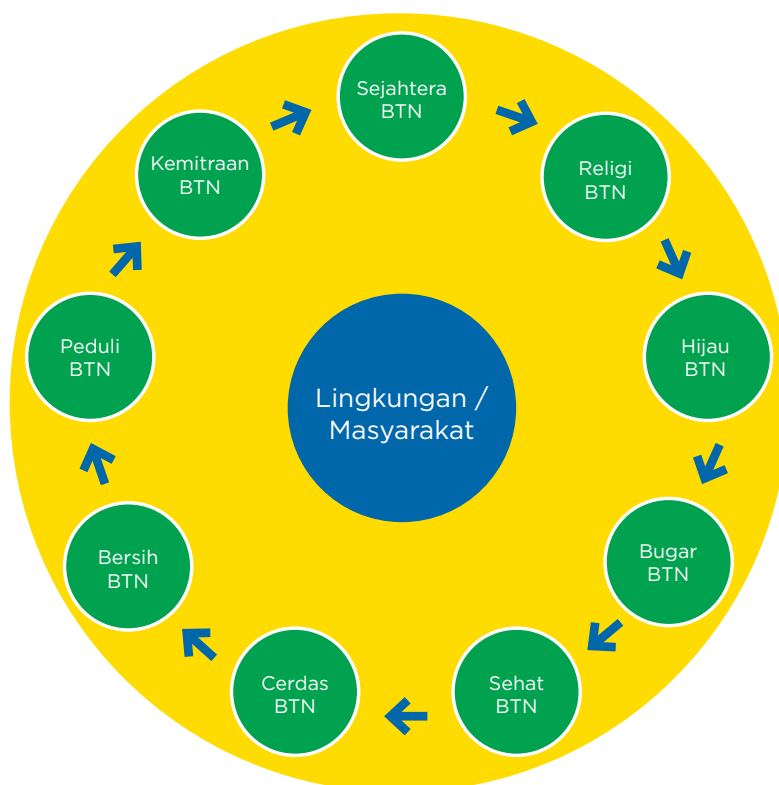
Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Bank BTN adalah sebagai berikut.

Bidang Pelestarian Alam dan Lingkungan Hidup

Bank BTN telah berkomitmen kepada PT Bakti Usaha Menanam Nusantara Hijau Lestari I (BUMN HLI) untuk melakukan sinergi dalam kegiatan penghijauan dengan pola *Agrosil vopastural* di Desa Ciherang dan Desa Ciaro, Kecamatan Nagreg, Kabupaten Bandung, Jawa Barat yang merupakan DAS Citarum berupa penanaman pohon sebanyak 22.222 pohon dengan area penghijauan seluas 55,55 hektar. Total komitmen Bank BTN adalah sebesar Rp 1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) untuk

Nama kegiatan dalam Program Lingkungan Harmoni BTN

Nama	Keterangan
Sejahtera BTN 2	Program Bidang Peningkatan Kesejahteraan, Sosial, Seni dan Budaya
Religi BTN	Program Bidang Keagamaan
Hijau BTN	Program Bidang Pelestarian Alam
Bugar BTN	Program Bidang Olah Raga
Sehat BTN	Program Bidang Kesehatan
Cerdas BTN	Program Bidang Pendidikan
Bersih BTN	Program Bidang Kebersihan
Peduli BTN	Program Bidang Tanggap Bencana Alam
Kemitraan BTN	Program Pemberdayaan Kewirausahaan Masyarakat



mendukung kegiatan dimaksud. Bank BTN berharap bahwa dengan pelaksanaan kegiatan penghijauan ini, Daerah Aliran Sungai Citarum dapat kembali hijau dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungan hidup juga semakin meningkat. Selain itu, Bank BTN juga melaksanakan program penghijauan di Kota Jakarta, Bandung Utara, Universitas Teknologi Sumbawa, Nusa Tenggara Barat dan Universitas Bengkulu.

Bidang Sosial dan Ekonomi

- **Mudik Bersama Bank BTN**
Tahun 2013 Bank BTN menyelenggarakan Program Mudik gratis dengan tema “Mudik 2013 Menuju Sejahtera Bersama Bank BTN” yang diberikan kepada 1.300 pekerja informal. Para peserta mudik merupakan para pekerja informal yang banyak beroperasi di lingkungan kantor dan perumahan BTN yang tersebar di wilayah Jabodetabek. Program mudik bersama ini merupakan salah satu bentuk kepedulian Bank BTN kepada masyarakat sekitar yang dilakukan secara kontinyu setiap tahun. Pada tahun 2013 merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk keenam kalinya yang dilakukan oleh Bank BTN. Jika dibandingkan dengan

kegiatan serupa pada tahun sebelumnya, jumlah peserta mudik bertambah sebanyak 100 orang. Peserta tidak dikenakan biaya apapun dalam program ini. Mereka hanya perlu menunjukkan buku Tabungan Batara Bank BTN sebagai bukti kepesertaan. Daerah tujuan mudik adalah Semarang, Yogyakarta, Solo dan Bandar Lampung.

- **Kegiatan Bank BTN Peduli Banjir**
Terkait dengan musibah banjir besar yang melanda hampir seluruh wilayah Jabodetabek, Bank BTN sebagai bentuk kepedulian pada lingkungan, turut berpartisipasi pada kegiatan Bank BTN Peduli Banjir dengan memberikan paket sembako senilai Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah) kepada 244 orang Kepala Keluarga yang membutuhkan dengan paket senilai Rp100.000,00. Lokasi pelaksanaan berada di Jakarta dan Bekasi.
- **Kegiatan Bank BTN Berbagi Sembako**
Menindaklanjuti instruksi Kementerian BUMN untuk pelaksanaan pasar murah BUMN dalam rangka mengantisipasi dampak kenaikan harga bahan bakar minyak, sebagai bentuk kepedulian Bank BTN kepada masyarakat yang membutuhkan, Bank BTN pada tanggal 4





Juli 2013 menyelenggarakan kegiatan Bank BTN Berbagi Sembako yang dilaksanakan di Kelurahan Penjaringan dengan jumlah paket sembako yang diberikan sebanyak 2.500 paket senilai Rp250.000.000,00.

Bidang Olahraga

Dukungan kepada Atlet Nasional

Dalam rangka meningkatkan prestasi olahragawan Indonesia pada *multi event* olahraga Sea Games 2013 & 2015, Asian Games 2014 dan Olympic Games 2015, Bank BTN bersama-sama dengan Perusahaan Pengelola Asset (PPA) dan PT. Danareksa melakukan sinergi untuk turut mendukung peningkatan dan pengembangan prestasi olahraga Judo di tingkat internasional dalam bentuk bantuan pendidikan dan/atau pelatihan, peningkatan kesehatan dan bantuan lain kepada olahragawan yang dianggap perlu untuk mendukung pencapaian peningkatan prestasi olahraga judo di Indonesia. Komitmen Bank BTN Tahun 2013 untuk peningkatan dan pengembangan prestasi olahraga Judo adalah sebesar Rp862.000.000,00 (delapan ratus enam puluh dua juta rupiah).

Bidang Pendidikan dan/atau Pelatihan

- Program Pembekalan dan Pelatihan Bisnis Kepada 200 Anggota TNI AD
- Menindaklanjuti instruksi Kementerian

BUMN untuk kegiatan Program Pembekalan Karir Kedua Perwira TNI AD Tahun 2013, Bank BTN bersama dengan 12 BUMN lain yang telah ditunjuk oleh Kementerian BUMN turut berpartisipasi dalam kegiatan dimaksud yang bertujuan untuk mempersiapkan peserta untuk menghadapi fase karir kedua dalam bidang psikologis, finansial dan hubungan sosial serta memberikan pembekalan wawasan dan ketrampilan yang komprehensif. Kegiatan dilaksanakan selama 8 pekan, bertempat di Pertamina Learning Center tanggal 27-28 Juni 2013 dan Garuda Indonesia Training Center tanggal 1-19 Juli 2013. Bank BTN turut berpartisipasi pada kegiatan dimaksud sebesar Rp1.500.000.000,00 (satu miliar lima ratus juta rupiah).

- Beasiswa Perguruan Tinggi
Tahun 2013, Bank BTN telah memberikan beasiswa untuk perguruan tinggi kepada 197 mahasiswa di seluruh Indonesia. Kantor Cabang yang melaksanakan pemberian beasiswa kepada mahasiswa berprestasi adalah Bandung, Banjarmasin, Bengkulu, Ciputat, Medan, Pekanbaru, Pontianak dan Semarang. Total dana yang dikeluarkan untuk program beasiswa Perguruan Tinggi adalah sebesar Rp499.000.000,00 (empat ratus sembilan puluh sembilan juta rupiah). Adapun perinciannya adalah sebagai berikut.

Penyaluran Beasiswa Bank BTN			
Kantor Cabang	Nama Institusi	Jumlah Mahasiswa	Rupiah
Bandung	Universitas Padjajaran	2	12.000.000
Banjarmasin	Universitas Lambung Mangkurat	10	5.000.000
Bengkulu	Universitas Bengkulu	4	12.000.000
Ciputat	Universitas Terbuka	120	288.000.000
Medan	Universitas Sumatera Utara	10	30.000.000
Pekanbaru	Universitas Riau	10	30.000.000
	Universitas Lancang Kuning	2	7.000.000
	Sekolah Tinggi Kesehatan	4	10.000.000
	Universitas Islam Riau	10	30.000.000
Pontianak	Sekolah Tinggi Kejuruan dan Ilmu Pengetahuan	4	12.000.000
Semarang	Universitas Diponegoro	12	36.000.000
	Universitas Negeri Semarang	4	12.000.000
	Politeknis Kesehatan Semarang	5	15.000.000

Tabel berikut menunjukkan jenis pelatihan dan alokasi dana setiap pelatihan.

Alokasi Dana Untuk Pelatihan		
Wilayah	Kegiatan	Jumlah (dalam Rupiah)
Malang	Pemberdayaan SDM dan peningkatan ekonomi	9.500.000
Yogyakarta	Pelatihan UMKM	10.000.000
Malang	Pemberdayaan SDM dan peningkatan ekonomi	19.300.000
Jakarta	Pelatihan dan sarana pendidikan	25.000.000
Jakarta	Pelatihan dan sarana pendidikan	49.000.000
Surabaya, Bukit Darmo	Pelatihan kewirausahaan konveksi	50.000.000
Jakarta	Pelatihan dan sarana pendidikan	281.169.000
Jakarta	Pelatihan dan sarana pendidikan	1.500.000.000
Total		1.943.969.000

Bidang Keagamaan

Pembangunan Gereja di Pulau Mansinam Provinsi Papua Barat

Menindaklanjuti instruksi Kementerian BUMN dalam rangka percepatan pembangunan di Pulau Mansinam, Bank BTN bersama dengan 15 BUMN lain yang telah ditunjuk oleh Kementerian BUMN turut berpartisipasi pada kegiatan pembangunan Gereja di Pulau Mansinam, Provinsi Papua Barat. Total partisipasi Bank BTN pada kegiatan dimaksud adalah sebesar Rp1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah).

ALOKASI BIAYA 2013

Berikut ini adalah rincian alokasi penyaluran dana program bina lingkungan dan pemberdayaan sosial ekonomi untuk tahun 2013.

Jenis Kegiatan	Realisasi
Ekonomi	1.739.008.940
Seni Budaya	10.000.000
Olahraga	862.000.000
Pendidikan	3.173.631.000
Kesehatan	158.000.000
Sarana Prasarana Umum	1.198.916.000
Ibadah	2.290.600.000
Pelestarian Alam	897.670.300
Total	10.329.826.240

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 2013, Bank BTN telah menyetorkan pajak sebesar Rp 1,01 triliun dibandingkan total pajak yang dibayarkan pada tahun 2012. Sementara itu, dividen yang dibagikan kepada pemerintah pada tahun 2013 adalah sebesar Rp 409,19 miliar yang dihitung berdasarkan pencapaian kinerja keuangan selama tahun 2012 dengan payout ratio 30%.

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. Kerja sama tersebut harus saling mendukung dan memberi nilai tambah. Dalam menjalin kerja sama, 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 kerja sama 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 kerja sama. Dengan menjunjung tinggi transparansi, maka tender ini menjadi salah satu bukti tidak adanya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme

dalam menjalin kerja sama dengan para mitra usaha. Dalam menjalin kerja sama 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.

Kerja sama 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 2014 merupakan saat bagi Bank BTN untuk merasakan hasil dari tahap implementasi GCG pada tahun 2013. 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

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. 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.

Per 31 Desember 2013, posisi total pinjaman konvensional Bank BTN sebesar Rp92,39 triliun, meningkat dari Rp75,41 triliun pada 31 Desember 2012. Sementara itu, total pembiayaan syariah pada tahun 2013 adalah sebesar Rp8,08 triliun, meningkat dari total Rp6,00 triliun pada tahun 2012. Dari posisi kredit dan pembiayaan tersebut, total kredit perumahan sebesar Rp87,01 triliun dan total kredit non perumahan sebesar Rp13,46 triliun. Komposisi kredit yang disalurkan oleh Bank BTN adalah 87% kredit perumahan dan 13% 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 posisi kredit perumahan yang disalurkan oleh Bank BTN selama 4 tahun terakhir.

Jenis Pinjaman	Desember 2010	Desember 2011	Desember 2012	Desember 2013
	Rp Milliar	Rp Milliar	Rp Milliar	Rp Milliar
KPR Subsidi	21.945	25.804	24.798	27.255
KPR Non Subsidi	15.635	18.611	29.129	36.948
Kredit Perumahan Lainnya	3.815	4.457	5.993	7.090
Kredit Konstruksi	5.519	7.191	9.462	10.637

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 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 Rp. 3,5 juta/bulan untuk KPR BTN Sejahtera Tapak dan Rp.5,5 juta per bulan untuk KPR BTN Sejahtera Susun.

Sepanjang 2013, Bank BTN berhasil menyalurkan KPR Bersubsidi sebesar Rp6.018 triliun, atau sebanyak 80.148 unit perumahan melalui Bank Konvensional dan Rp488 miliar, atau sebanyak 6.524 unit perumahan melalui Unit Usaha Syariah. Dengan demikian, menyalurkan sebesar 28,30% (27,13% dari BTN Konvensional dan 1,17% dari Unit Usaha Syariah). Sementara itu, Bank BTN masih memimpin pasar KPR Bersubsidi dengan pangsa pasar 92,23% (sumber: olah data dari PPP Kemenpera). Keberhasilan Bank BTN dalam menyalurkan total KPR Bersubsidi 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 KPRBTN Platinum adalah suku bunga kompetitif, proses cepat dan mudah, jangka waktu sangat fleksibel, 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% dari nilai terendah antara harga jual rumah setelah diskon dengan harga pasar wajar berdasarkan taksasi Bank untuk rumah dengan luas <70m² atau sebesar 70% untuk rumah dengan luas >70m². Suku bunga yang berlaku adalah suku bunga mengambang dengan tenor kredit maksimal 25 tahun. Kredit ini juga dijamin oleh rumah dan tanah yang dibiayai. Sepanjang 2013, Bank BTN telah menyalurkan 67.699 unit KPR BTN Platinum dengan nilai Rp12,5 triliun.

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 fleksibel, 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% dari nilai terendah antara harga jual setelah diskon dengan harga pasar wajar berdasarkan taksasi Bank untuk bangunan dengan luas <70m² atau sebesar 70% untuk bangunan dengan luas >70m². Suku bunga yang berlaku adalah suku bunga mengambang dengan jangka waktu maksimal 15 tahun. Sepanjang 2013, Bank BTN telah menyalurkan KPA BTN sebanyak 2.066 unit dengan nilai Rp 522 miliar.

Kredit 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 fleksibel, perlindungan asuransi jiwa kredit, asuransi kebakaran dan asuransi gempa bumi (pada beberapa daerah). 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 2013, Bank BTN telah menyalurkan Kredit Ruko BTN sebanyak 622 unit dengan nilai Rp197,5 miliar.

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 BBTN adalah memiliki suku bunga kompetitif, nilai kredit bebas, jangka waktu sangat fleksibel 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 transaksi menurut Bank jika agunan kredit berupa rumah tinggal. Apabila kredit dijamin dengan apartemen/ruko/kondominium/rusun/ruko/rukan, nilai kredit yang disalurkan tidak boleh melebihi 60% dari nilai transaksi menurut Bank. Kredit ini memiliki tenor maksimal 10 tahun dengan tingkat suku bunga mengambang.

Kredit Bangun Rumah BTN

KBR BTN KBR BTN adalah kredit untuk membangun rumah nasabah perorangan yang telah memiliki tanah atau kavling. 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.

PUMP-KB 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-KBBTN Jamsostek adalah solusinya.

Pinjaman ini 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 fleksibel sampai dengan 15 tahun dan tidak melebihi jangka waktu KPR, suku bunga 6% dengan ketentuan maksimal kredit, sebagai berikut.

- Upah s/d Rp5 juta: MK Rp20 juta
- Upah > Rp5 juta s/d Rp10 juta: MK Rp35 juta
- Upah > Rp10 juta: MK Rp50 juta

PUMP-KB 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. Pinjaman ini 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 dan tidak melebihi 50% dari total pinjaman (Kredit Agunan Rumah BTN ditambah PRR-KB Jamsostek).

TBUM BTN Bapertarum

Bagi nasabah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang 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 dari 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 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 fleksibel 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 Rp300 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 fleksibel 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 25% menjadi Rp11,83 triliun pada tahun 2013 dari Rp9,46 triliun tahun 2012.

Keterlibatan dalam Proyek Internasional

Sebagai bentuk komitmen Bank BTN untuk berperan 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 diseluruh dunia yang menerima dukungan dana ini. *Pilot project* untuk program ini diadakan di JawaTengah, 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, tepercaya, 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



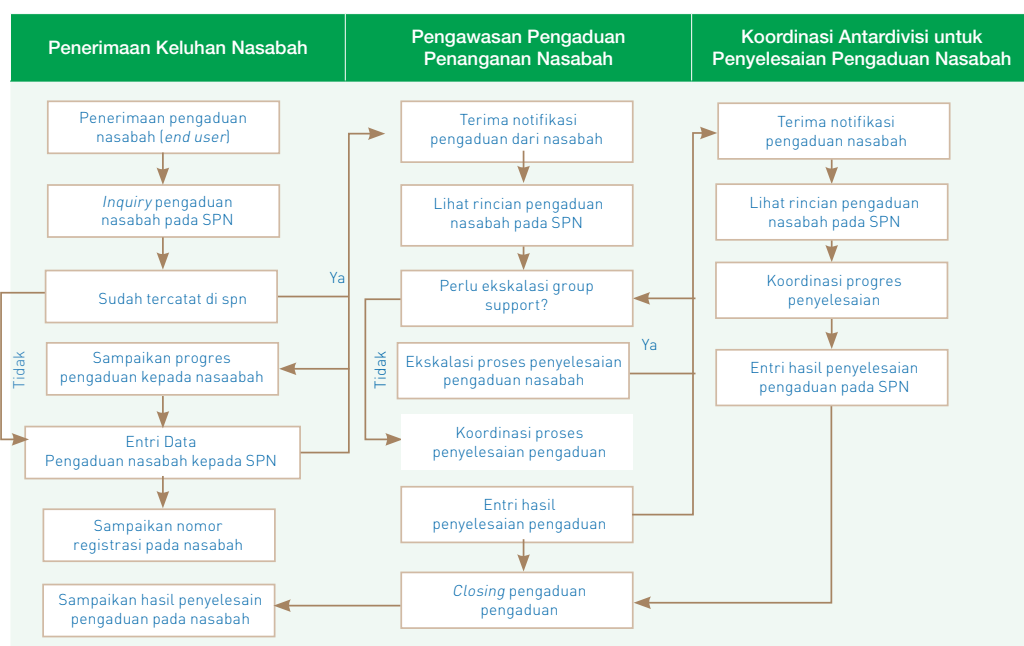
dapat meningkatkan kepercayaan nasabah kepada sistem perbankan nasional. Bank BTN senantiasa berupaya untuk menyukseskan program API dimaksud untuk memberikan nilai tambah dalam layanan pembiayaan perumahan, tidak hanya dengan produk-produk terbaik, tapi juga dengan pelayanan yang konsisten, terpercaya, menyeluruh, dan penuh perhatian kepada kebutuhan para nasabah dan sekaligus sebagai wujud pemenuhan tanggung jawab Bank BTN kepada nasabah.

Nasabah Bank BTN dapat menyuarkan pendapat mereka mengenai pelayanan Bank melalui Kantor Cabang, Divisi Kantor Pusat, *Contact Center*, serta media cetak dan elektronik, Bank BTN telah mengupayakan berbagai kebijakan, diantaranya, 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 BTN 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 ke pada nasabah yang disampaikan

baik melalui lisan, surat langsung (via pos), melalui surat via Kantor Cabang, melalui telepon, melalui internet, dan melalui media massa.

KEGIATAN 2013

Sepanjang tahun 2013, pemberian dana untuk kegiatan sosial yang dikemas Bank BTN dengan melaksanakan berbagai aktivitas *Corporate Social Responsibility* (CSR). Secara garis besar, biaya yang telah dikeluarkan dalam pelaksanaan aktivitas CSR adalah sebagai berikut.

Bidang Kegiatan	Jumlah Biaya (Rp)
Ekonomi	1.739.008.940
Seni Budaya	10.000.000
Olahraga	862.000.000
Pendidikan	3.173.631.000
Kesehatan	158.000.000
Sarana Prasarana Umum	1.198.916.000
Ibadah	2.290.600.000
Pelestarian Alam	897.670.300
Total Biaya	10.329.826.240

Selain itu, Bank BTN juga selalu melaksanakan pelayanan kepada nasabah dengan mengedepankan kualitas layanan yang baik dalam bentuk kualitas produk yang ditawarkan, 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 2013.

1. Peningkatan keterampilan *frontliner* (*Customer Service, Loan Service, Teller Service dan Security*) melalui pembinaan dan pendampingan langsung.
2. *Mystery Shopping* untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan di Kantor Cabang

3. Peningkatan kenyamanan pada aspek fisik yang meliputi kenyamanan ruangan maupun kelengkapan peralatan *banking hall*.
4. Peningkatan kemudahan bertransaksi melalui *e-channel* Bank BTN.
5. *Interactive voice response* untuk *contact centre*.



Hal-Hal Lain untuk Para Nasabah Kami

Sebagai bentuk apresiasi Bank BTN terhadap kesetiaan para nasabah maka pada tahun 2013 Bank BTN telah mengadakan sejumlah undian yang menawarkan hadiah-hadiah yang menarik, diantaranya adalah Program Undian Homebastis 2013. 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 Rp25 juta untuk 99 pemenang, masing-masing senilai Rp10 juta untuk 333 pemenang dan untuk 555 pemenang masing-masing senilai Rp5 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

Biaya yang dikeluarkan periode Mei-Desember 2013 oleh Bank BTN untuk peningkatan pelayanan dalam menanggapi kebutuhan nasabah dapat dilihat melalui tabel berikut:

Pelaksanaan Kegiatan	Biaya Kegiatan (Jutaan Rupiah)
<i>Service Quality Assurance Improvement</i>	1.700
<i>Survey Mystery Shopping Service Quality</i> oleh Konsultan	1.607
Peningkatan Kualitas SDM	489

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, *gender*, 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 2013, tingkat *turnover* Bank BTN hanya 2,52% per tahun, atau sangat rendah. Hal ini selaras dengan hasil survei yang dilakukan dengan menggunakan metode *survey* yang disusun oleh Louis Allen menunjukkan *Employee Engagement Index* (EEI) Bank BTN berada pada score 4,02 % 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.

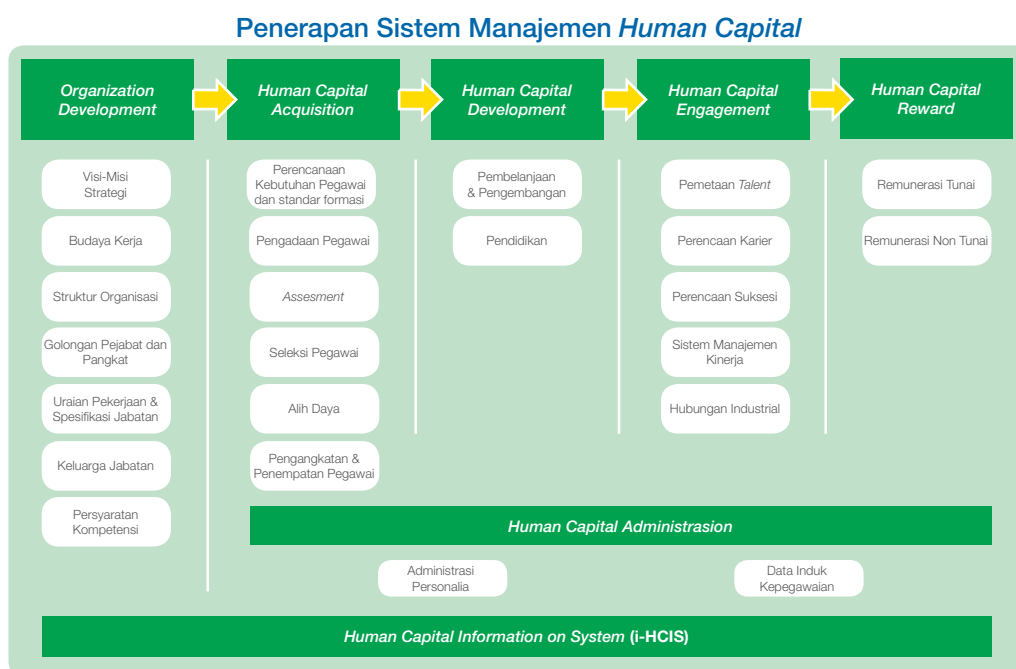
Kebijakan Bank BTN

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 kerja sama 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
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 dapat berupa *direct hire* untuk *fresh graduate*, *prohire* 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 Supervisi *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.

Matriks 9 boxes

		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)

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.

Jenjang Karier dan Suksesi

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, *gender*, 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 sosial tenaga kerja, THR, tunjangan cuti, bonus, dan lain sebagainya.

Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah

Rasio gaji tertinggi dan terendah karyawan Bank BTN pada tahun 2013 adalah sebagai berikut.

Rasio Gaji Tertinggi Dan Terendah Selama Tahun 2013

Uraian	Rasio
Gaji Karyawan tertinggi dan terendah	20,25 : 1
Gaji Direksi tertinggi dan terendah	1,11 : 1
Gaji Komisaris tertinggi dan terendah	1 : 1
Gaji Direksi tertinggi dan Karyawan tertinggi	2,59 : 1

Pelatihan dan Pengembangan

Pada tahun 2013, Bank BTN mengadakan serangkaian program pengembangan dan pelatihan, yang meliputi:

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

Pencapaian program kerja Bank BTN pada tahun 2013 dalam rangka meningkatkan kompetensi para karyawannya lebih baik dibanding tahun sebelumnya. Rasio produktivitas karyawan pada 2013 sebesar Rp195 juta per karyawan, lebih tinggi dibandingkan 2012 yang sebesar Rp190 juta per karyawan. Artinya, ada peningkatan produktivitas karyawan di dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian target laba perusahaan.

Pada tahun 2013, total dana yang digunakan untuk program pelatihan dan pengembangan ini adalah sebesar Rp110 miliar. Tidak kurang dari 595 jenis kegiatan telah dilakukan oleh Bank BTN kepada 19.331 pegawai sebagai peserta.

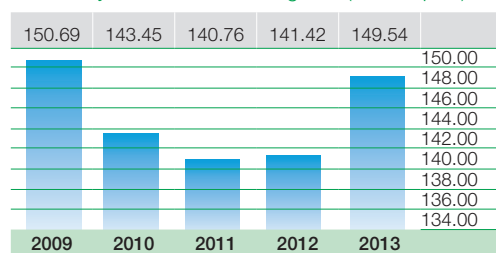
Pencapaian *human capital* terhadap pertumbuhan aset dan laba Bank BTN sepanjang tahun 2009 sampai dengan 2013 dapat dilihat melalui tabel dan ilustrasi gambar berikut.

Tahun	Jumlah Karyawan			Data Keuangan				Rasio Produktivitas		
	Kary. Tetap	Calon Kary.	Total Kary.	Aset (triliun)	Laba (miliar)	Biaya Personalia (miliar)	BOPO (%)	Rasio Aset Kary.	Rasio Laba/ Kary.	Rasio Biaya Personalia/ Kary.
2009	4085	255	4340	58.448	490	654	88,29	13,47	112,90	150,69
2010	4231	1081	5312	68.385	916	762	82,39	12,87	172,25	143,45
2011	5135	1202	6337	89.121	1.119	892	81,75	14,06	176,42	140,76
2012	6048	1094	7142	111.749	1.364	1010	80,74	15,65	190,98	141,42
2013	6869	1142	8011	131.236	1.562	1198	82,19	16,38	195,86	149,54

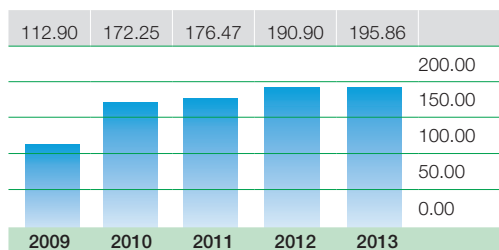
Rasio Aset Per Pegawai (Miliar Rupiah)



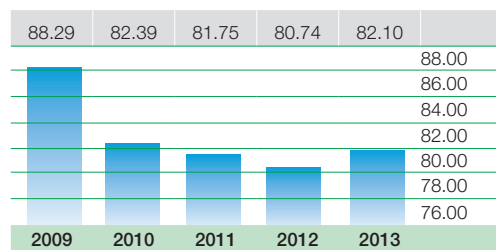
Rasio Biaya Personalia Per Pegawai (Juta Rupiah)



Rasio Laba Bersih Per Pegawai (Juta Rupiah)



BOPO (%)



Tingkat Turnover

Selama 2013, tercatat 202 pegawai mengundurkan diri. Berdasarkan angka ini, maka tingkat turnover Bank BTN hanya 2,52% per tahun, atau sangat rendah. Lingkungan kerja kondusif menjadi alasan tingkat *turnover* yang sangat rendah tersebut. Ke depannya, Bank BTN berkomitmen menjaga lingkungan kerja yang baik demi terciptanya suasana kerja yang sehat, aman, dan nyaman.

Hasil Survey Iklim Kerja

Pada tahun 2013, hasil survei yang dilakukan dengan menggunakan metode survei yang disusun oleh Louis Allen menunjukkan *Employee Engagement Index* (EEI) Bank BTN berada pada *score* 4,02% dengan skala sebagai berikut:

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

Survei 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, *gender*, 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 BTN 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 UMKM dan Program 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 subjek 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 UKM yang ada di Bank BTN, terdiri dari KUR, Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (KUMKM) dan pinjaman program Kemitraan. Dalam penyaluran kredit ini, Bank BTN mengkategorikan nasabah usaha mikro sebagai usaha yang memiliki aset maksimal Rp50 juta dengan penjualan maksimal Rp300 juta per tahun. Untuk segmen ini, Bank BTN menyalurkan Kredit UMKM BTN maksimal Rp100 juta. Adapun nasabah Usaha Kecil adalah usaha yang memiliki aset maksimal Rp500 juta atau penjualan maksimal Rp2,5 miliar per tahun. Bagi usaha kecil ini, Bank BTN menyalurkan kredit maksimal Rp500 juta. Sementara, 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 segmen.

Kegiatan Penyaluran Kredit Usaha Rakyat

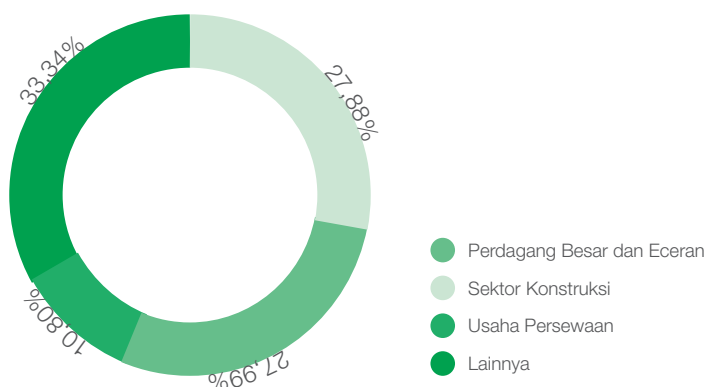
KUR BTN disalurkan kepada usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi melalui lembaga linkage. Bank BTN menyalurkan KUR untuk modal kerja dengan batas tenor maksimal tiga tahun dan dapat diperpanjang sampai enam tahun. KUR untuk investasi memiliki jangka waktu maksimal

lima tahun dan dapat diperpanjang maksimal sepuluh tahun. Sebagai jaminan, pinjaman ini mengagunkan proyek atau usaha yang dibiayai sesuai 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 13% per tahun untuk kredit di atas Rp500 juta (KUR Retail) serta 13% per tahun untuk KUR Linkage (maksimal Rp2 miliar).

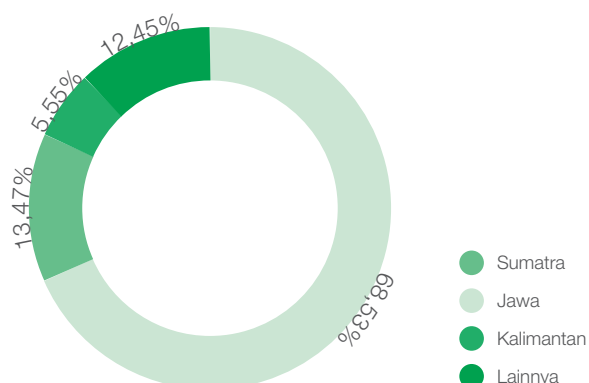
Sampai dengan 2013, total nasabah KUR Bank BTN (di luar pembiayaan Syariah) mencapai 13.362 rekening. Jumlah ini tumbuh 2,86% dari nasabah KUR 2012 yang sebanyak 13.755 rekening. Peningkatan ini terefleksi dalam penyaluran KUR yang terus bertambah dari tahun ke tahun. Bila di 2012 Bank BTN menyalurkan KUR sebesar Rp1,24 triliun, maka di 2012 jumlahnya naik 40,64% menjadi Rp733.708 juta.

Penyaluran KUR BTN sejak tahun 2009 hingga Desember 2013 tersebar di beberapa sektor ekonomi. Distribusi KUR terbesar selama 5 tahun terakhir terdapat pada pada sektor Perdagangan Besar dan Eceran (27,99%) dan Sektor Konstruksi (27,88%) serta *Real Estate*, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan (10,80%) dan selebihnya di salurkan ke sektor lainnya (33,34%). Sementara itu, distribusi terbesar KUR BTN per wilayah adalah Jawa (68,53%), Sumatera (13,47%), dan Kalimantan (5,55%).

Penyaluran KUR BTN
Desember 2013



**Distribusi terbesar
KUR BTN per wilayah
Desember 2013**



Kendala yang dihadapi dalam penyaluran KUR BTN selama tahun 2013 adalah adanya pembatasan segmentasi sektor bisnis dalam pemberian kredit KUR yaitu industri yang terkait perumahan dan bisnis ikutannya, serta kerja sama dengan lembaga pembinaan UMKM. Untuk mengatasi masalah ini, Bank BTN melakukan hal-hal berikut :

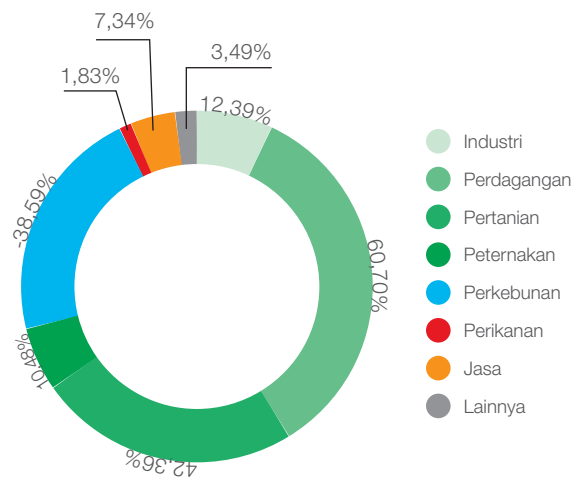
- Pembentukan model bisnis yang sesuai dengan pemberian kredit UMKM
- Perbaikan proses bisnis pemberian kredit UMKM yang mendukung pencapaian realisasi kredit UMKM secara optimal dengan pengelolaan secara fokus.

Kegiatan Program Kemitraan

Penyaluran Program Kemitraan Bank BTN tersebar diberbagai sektor ekonomi. Distribusi terbesar hingga Desember 2013 terdapat pada Sektor Perdagangan (60,70 %) dan Pertanian (42,36 %). Berikut ini adalah tabel penyaluran program kemitraan Bank BTN per sektor ekonomi selama periode 2009-2013.

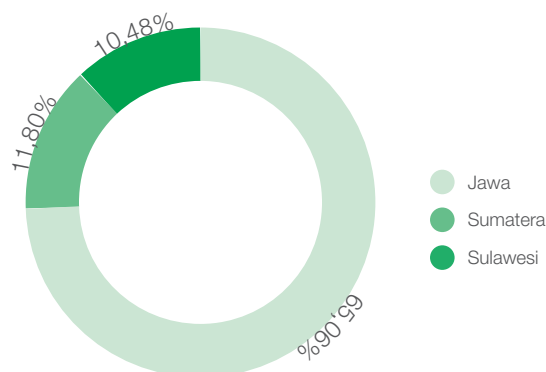
Sektor Ekonomi	Real s/d Desember 2013 (dalam Rp)	Persentase
Industri	4.807.539.375	12,39%
Perdagangan	23.560.074.584	60,70%
Pertanian	16.440.514.775	42,36%
Peternakan	4.068.906.947	10,48%
Perkebunan	(14.978.729.285)	-38,59%
Perikanan	711.318.038	1,83%
Jasa	2.848.937.412	7,34%
Lainnya	1.354.027.626	3,49%
Total	38.812.589.472	100%

Penyaluran Program Kemitraan Bank BTN per Sektor Ekonomi



Sementara itu, distribusi terbesar program kemitraan Bank BTN per wilayah adalah Jawa (65,06%), Sumatera (11,80%), dan Sulawesi (10,48%).

Penyaluran Program Kemitraan per Wilayah



Mitra Kami 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 kerja sama mereka dengan Bank BTN dalam mengembangkan perekonomian nasional, kami akan menampilkan profil dari mitra UMKM kami, sebagai berikut.

Data Testimoni Mitra UMKM

Nunung Nurnilasari



Nunung Nurnilasari adalah salah satu mitra binaan Bank BTN KC Cirebon yang sebelumnya pernah menjadi Mitra Binaan KC Tangerang sejak tahun 2005 saat domisili usaha berada di Jakarta, pada tahun 2008 telah berpindah lokasi usahanya di Kota Cirebon hingga saat ini, dan menjadi mitra binaan Bank BTN KC Cirebon sejak 10/08/2010 melalui Kredit Program Kemitraan.

Mitra Binaan sudah cukup berpengalaman dalam bidang Usahanya sejak tahun 2000, Jenis usaha yang dijalankan adalah produksi dan perdagangan kain batik tradisional Indonesia, *handycraft*: perlengkapan rumah seperti lampu hias, keranjang, Box serbaguna, Rak, Tas dan *furniture* dengan konstruksi kayu atau pun aluminium yang dikombinasikan dengan anyaman rotan, eceng gondok atau sintetik rotan

Proses Produksi/Pengadaan Barang:

Kain Batik

Pengadaan kain batik tradisional dilakukan sebagian produksi sendiri untuk batik tulis dan pembelian langsung kepada pengrajin baik untuk persediaan ataupun pemesanan dari pembeli.

Produksi dilakukan dengan pengadaan bahan baku, dan konsep desain batik dilakukan sendiri yang selanjutnya diproses oleh pengrajin Batik di wilayah Trusmi (Sentra Pengrajin Batik Cirebon) dan wilayah Pekalongan dengan diberikan upah kerja senilai kesepakatan bersama (d disesuaikan dengan tingkat nilai kesulitan dan nilai seni nya), jenis bahan batik yang diperdagangkan adalah dari kain sutra dan katun dengan teknik batik cap dan tulis.

Handycraft & Rattan furniture

Produksi/pengadaan atas dasar pemesanan dari *buyer* dan diproduksi oleh pengesub yang berada di wilayah Tegal Wangi dan Rajagaluh.

Sistem penjualan secara langsung kepada konsumen atau *Gallery*/Butik dengan transaksi pembayaran tunai dan pembayaran tempo (kredit). Untuk piutang dagang biasanya diberi jatuh tempo pembayaran selama 14 hari kalender atau per 2 mingguan.

Wilayah Pemasaran Loka: Jakarta, Surabaya dan Semarang untuk perdagangan Batik dengan sasaran pelanggan perorangan dari kantor-kantor kedutaan, instansi pemerintah dan pelanggan *gallery*/butik.

Wilayah Pemasaran Internasional: Itali, Perancis, Libanon dan Saudi Arabia khusus untuk perdagangan *handycraft* dan *Rattan Furniture*.

Pameran-pameran yang pernah diikutinya antara lain:

- Pameran Produk Interior dan Craft ICRA 4TH, 27-31 Juli 2005 di JCC Penyelenggara DEBINDO
- Pameran KRIDAYA 2010, 18-22 Agustus 2010, di JCC, Penyelenggara PT. Mediatama Binakreasi
- Pameran The 13th Jakarta International Handicraft Trade Fair (INACRAFT 2011), 20-24 April 2011, di JCC Penyelenggara PT. Mediatama Binakreasi
- Pameran Pekan Produk Kreatifitas Indonesia (PPKI) 2011, 6-10 Juli 2011, Penyelenggara Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil & Menengah Republik Indonesia

- Pameran The 14th Jakarta International Handicraft Trade Fair (INACRAFT 2012), 25-29 April 2012, di JCC Penyelenggara PT. Mediatama Binakreasi
- Pameran 3rd Muslim World Biz, 12-16 September 2012, di JCC Penyelenggara OIC- International Bussines Centre Malaysia
- Pameran Gelar Karya Pemberdayaan Masyarakat (GKPM) Expo & Award 2012, 27-30 September 2012, Penyelenggara Komenkokesra RI

Melalui pameran-pameran yang telah diikutinya, mitra binaan cukup baik dikenal oleh *buyer* dari luar negeri untuk pemesanan-pemesanan produk batik dan *handycraft*.

Eksistensi usaha cukup berkembang menjadi usaha mandiri berkat dukungan Program Kemitraan Bank BTN, saat ini pemohon lebih fokus pada usaha produksi dan perdagangan kain batik, untuk *handycraft & Rattan Furniture* sementara masih bersifat sporadis jika ada pemesanan, produksi akan dilakukan.



Ratna Irawati



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

Rasa keingintahuan beberapa profesi membawa Ira ke beberapa bidang pekerjaan. Setelah menyelesaikan kuliah dan bekerja di RS swasta di Jakarta, Ira mengikuti pendidikan *broadcasting* dan menjadi penyiar di radio swasta di Jakarta hingga tahun 1997.

Perawat yang juga mantan penyiar radio ini juga mengisi waktunya menjadi penyuluh kesehatan di sebuah LSM serta aktif melatih *drum band* untuk sekolah Taman Kanak – Kanak (TK). Dari pengalaman tersebut itulah kemampuannya dalam bersosialisasi dan berinteraksi kelak dijadikan modal dalam menjalankan usaha rotannya saat ini.

Pada awal tahun 2007, setelah mengamati berbagai perkembangan usaha kerajinan di Indonesia menumbuhkan jiwa kreatifitas ibu dua anak ini untuk terjun ke dunia wirausaha. Kerajinan rotan dipilih Ira dengan alasan pelaku usaha ini belum banyak dibandingkan dengan usaha pakaian dan batik. Sehingga peluang bisnisnya masih terbuka lebar. Dengan tekad dan keyakinan untuk mengembangkan kemampuan diri Ira yang tidak segan untuk ikut naik truk kontainer dalam perjalanan usahanya

yang harus bolak balik Jakarta – Cirebon mempekerjakan beberapa pengrajin rotan di Cirebon untuk membuat aneka kerajinan yang diminati oleh pasar saat ini. Walaupun pengrajin tersebut tetap berada di Cirebon tidak menjadi kendala bagi Ira dalam berkordinasi dengan mereka untuk berkreasi.

Masih teringat dalam benak Ira, pembeli pertama hasil kerajinannya adalah teman sekolahnya yang membeli 4 buah keranjang rotan ukuran besar untuk usaha butiknya. Kemudian 4 buah kursi makan oleh teman lainnya. Dari situlah semangat untuk dapat terus menjalankan usaha rotannya semakin terpacu. Maka di tahun yang sama ESTU RATTAN berjalan dengan keyakinan dapat berkembang menghasilkan aneka kerajinan kreatif yang banyak diminati masyarakat.

Awal usaha ini berjalan juga karena keinginan mengangkat kembali kerajinan berbahan baku rotan serta mengembangkan kerajinan rotan

untuk kembali diminati masyarakat yang pada saat itu lebih tertarik pada kerajinan berbahan baku plastik atau logam.

Dengan mengikuti perkembangan dan permintaan pasar yang semakin banyak, Ira membutuhkan dukungan dan tambahan modal untuk pengembangan usaha. Pada tahun 2009 Bank BTN memberikan pinjaman dana dan sekaligus menjadikan ESTU RATTAN sebagai Mitra Binaan yang selalu disertakan dalam pameran-pameran kerajinan skala besar di Jakarta. Melalui pameran-pameran tersebut penjualan ESTU RATTAN semakin meningkat. Kemudian pada tahun 2011 kembali Bank BTN memberikan pinjaman dana agar ESTU RATTAN lebih dapat meningkatkan hasil produksi dan penjualan kerajinan rotan kepada masyarakat.

Berkat dukungan dari Bank BTN, Ira bersyukur ESTU RATTAN tetap menjadi usaha mandiri yang tetap bertahan dan terus berjalan di tengah persaingan perekonomian yang semakin ketat.



Ahmad Yani



Lewat perjuangan panjang dan semangat yang tinggi Ahmad Yani atau yang akrab di sapa pak Yani berhasil mendirikan sebuah mebel sederhana di Yogyakarta, mengantarkan produknya ke pelosok nusantara bahkan mancanegara, diantaranya kepulauan Murisus, Yordania, Prancis dan Malaysia.

Selama kurang lebih tiga tahun, Ahmad Yani cukup mengenyam pekerjaan sebagai *salesman*, Yani membuka usaha sendiri dengan modal Rp.2 juta, dan dengan modal yang sangat minim itu ia gunakan untuk membuat *frame* atau pigura dan beberapa produk kaligrafi kecil serta beberapa produk sederhana seperti kursi dan meja.

Selesai kuliah ia pergi ke tempat ia bekerja dengan berbekal peralatan mebel dan kayu siap pakai, ia membuat beberapa karya untuk dijual di *showroom*-nya. Kegiatan ini menjadi

rutinitas pak Yani setiap harinya sehabis kuliah, Perjalanan karir dibidang mebel pun hari demi hari mulai menampilkan hasilnya. Suatu ketika pihak kampus mengadakan sebuah pameran, kesempatan ini tidak disia-siakan Yani untuk memajang dagangannya di ajang bergengsi tersebut dengan harapan ada keuntungan dalam mengikuti pameran tersebut dan menambah semangat untuk mengenalkan produknya ke teman-temannya khususnya di lingkungan kampus.

Keinginan Yani untuk mengembangkan mebelnya tak hanya berkutat di wilayah Yogya ia ingin hasil karyanya bisa berkibar ke seluruh Indonesia bahkan ke mancanegara.

Pada awal tahun 1992 untuk mewujudkan obsesinya ia mencoba merantau ke Jakarta dan mendirikan mebel di Jakarta alhasil dagangannya bisa di konsumsi oleh konsumen mancanegara.

Kaligrafi sebagai produk unggulan Ahmad Yani tak hanya puas dengan mebel yang ia garap selama ini guna menambah prestise bisnisnya ia mencoba menambah koleksi produknya dengan kaligrafi dalam bentuk ukiran kayu, ternyata respon pasar cukup baik.

Menurut Ahmad Yani bisnis kaligrafi sangat berisiko terutama pada penulisan ayat-ayat yang kalau salah bisa bermakna berbeda, "Kaligrafi cukup rumit karena menyangkut ketelitian".

Pernah pada suatu hari dia mendatangi pameran yang sangat besar, ada salah seorang penjual kaligrafi hampir menemui kegagalan lantaran tulisan yang diukir ternyata salah, dan si penjual tidak tahu karena ia hanya membeli dari pengrajin lalu dijual, untung saja saat itu ia lari ke stand Yani dan meminta barang lainnya.

Berkat keunikan hasil produksinya inilah, kaligrafi Yani dibeli Presiden RI ke Lima, Bapak Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) sebanyak tiga buah. Rasa bangga dan haru Yani saat itu ketika tahu yang membeli barangnya adalah orang nomor satu di Republik ini, dan selain itu ada beberapa dari kedutaan Timur Tengah.

Menurut Yani bahwa pasar kaligrafi dalam bentuk ukiran kayu jati ini berpeluang masih sangat bagus, karena model kaligrafi seperti yang ia garap masih sangat jarang di pasaran, meski

harga barang di patok cukup mahal, antara Rp.400 ribu s/d Rp.5 juta namun peminatnya cukup banyak dan Yani berani memberikan garansi yang cukup panjang.

Kendati kaligrafi yang jadi produk unggulannya laku keras, namun Yani masih dihindangi rasa kurang puas, pasalnya bahan baku seperti kayu jati yang akan diolahnya cukup jarang dikarenakan adanya pembalakan hutan liar.

Kegigihan Ahmad Yani dalam menjalankan usahanya semakin bertambah setelah bergabung menjadi mitra binaan Bank BTN dan mendapatkan tambahan modal dari Bank BTN untuk mendukung pengembangan usahanya.

Sebagai mitra binaan yang selalu diikuti sertakan dalam pameran-pameran kerajinan skala besar di Jakarta, usaha mebelnya semakin meningkat, pesanan kaligrafi datang dari berbagai pelosok tanah air dan pesanan mebel antiknya yang terbuat dari kayu jati semakin laris, diantaranya kantor Kejaksaan Agung RI menggunakan meja dan kursi Hakim produksi Aura Jati Jepara yang di kelola Yani. Mimbar Masjid Polda Metro Jaya menggunakan kaligrafi hasil buatan Yani.

Berkat dukungan dari Bank BTN Ahmad Yani bersyukur Aura Jati Jepara menjadi usaha yang mandiri dan tetap bertahan bahkan berkembang sampai sekarang di tengah persaingan yang semakin ketat.

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 IT*, 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 Rp1,56 triliun di 2013, meningkat 15% dari tahun 2012. Sementara itu, posisi kredit pembiayaan Bank BTN mencapai Rp99,33 triliun dan posisi pendanaan sebesar Rp96,21 triliun.

Sementara dari sisi pertumbuhan aset, per 31 Desember 2013 Bank BTN berhasil meraih peningkatan hingga 17% menjadi Rp131,17 triliun, dari Rp111,75 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 15,62%, LDR 104,42%, ROA 1,79%, dan ROE 16,05% pada akhir 2013. Bank BTN juga telah berhasil menjaga kestabilan margin pendapatan bunga bersih (NIM) di atas 5%, yaitu senilai 5,44% pada 2013. Namun demikian, dari sisi kualitas kredit mengalami penurunan. Pada tahun 2013, NPL (net) berada pada level 3,04% yang menurun dari tahun 2012, yang sebelumnya sebesar 3,12%. Oleh karena itu, manajemen memberikan perhatian khusus dan mereview 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 2013 masing-masing mendapatkan kenaikan peringkat dari AA- menjadi idAA. 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 pematapan 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 2013, Bank BTN berhasil menyalurkan KPR Bersubsidi sebesar Rp6,02 triliun, atau sebanyak 80.148 unit perumahan melalui Bank Konvensional dan Rp0,49 miliar, atau sebanyak 6.524 unit perumahan melalui Unit Usaha Syariah. Dengan demikian, secara keseluruhan Bank BTN menyalurkan sebesar 15% (14% dari BTN Konvensional dan 1% 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 non perumahan. Salah satu caranya adalah dengan melalui peningkatan layanan *priority banking* dan *bancassurance*.

INDIKATOR NON KEUANGAN

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 2013, Bank BTN berhasil meraih sejumlah penghargaan, seperti:

- *Indonesia Most Trusted Companies Award 2013 (Most Trusted Company based on Corporate Governance Perception Index (CGPI))*

- *Indonesia Middle-Class Consumers' Choice 2013 (The Indonesia Middle-Class Brand Champion 2013, Product Category: KPR)*
- *2013 Banking Service Excellence (5th Best Overall Performance (Islamic Business Unit))*
- *2013 Banking Service Excellence (1st Best Phone Handling (Islamic Business Unit))*
- *2013 Banking Service Excellence (2nd Best Phone Handling (Commercial Bank))*
- *Sharia Finance Award 2013 - The Best Sharia Finance Institutions* (Bank yang berpredikat "Sangat Bagus" atas Kinerja Keuangan Tahun 2012)
- *IT Banking Excellence Award 2013 (IT Banking Excellence Award 2013, kategori Modal Inti Rp. 5 - 30 Triliun)*
- *Adiupaya Puritama 2013 (Peringkat 1 Bank Pelaksana KPR Sejahtera melalui Program FLPP, kategori Lembaga Penerbit Kredit - Konvensional)*
- *Adiupaya Puritama 2013 (Peringkat 1 Bank Pelaksana KPR Sejahtera melalui Program FLPP, kategori Lembaga Penerbit Kredit - Syariah)*

Hal ini menunjukkan bahwa upaya Bank BTN mulai membuahkan hasil yang diharapkan.

Sementara dari sisi kepegawaian, hasil survei yang dilakukan oleh Louis Allen Worldwidelnc. memperlihatkan bahwa *Employee Engagement Index* (EEI) Bank BTN pada tahun 2013 berada pada skor 4,02, yang hampir sama dengan pencapaian tahun 2012. 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 2013, tercatat hanya ada 202 pegawai yang mengundurkan diri. Berdasarkan angka ini, maka tingkat *turnover* Bank BTN hanya 2,52% per tahun, atau bisa dikatakan sangat rendah.

Kemudian, berdasarkan penilaian *third party assessment* yang dilakukan oleh *Indonesia Institute for Corporate Governance* (IICG), Bank BTN kembali mendapatkan penghargaan *The Most Trust Companies* 2013. Penghargaan ini merupakan yang ketiga kalinya diterima oleh Bank BTN. Survei yang dilakukan oleh IICG dan Majalah SWA mengangkat tema "GCG dalam Perspektif Pengetahuan" dan Bank BTN mendapatkan skor 85,42 dari nilai maksimal 100. 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. 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 *third party assessment* dan *self assessment*. Pada tahun 2013, Bank BTN telah melaksanakan

- *Third party assessment*, yang bekerja sama dengan *The Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG). Setelah dilakukan pemeringkatan secara independen dan obyektif berdasarkan CGPI berdasarkan tema "GCG Dalam Perspektif Pengetahuan", IICG menyimpulkan bahwa Bank BTN termasuk dalam kategori perusahaan "Sangat Terpercaya" dan sekaligus berhasil mempertahankan penghargaan sebagai "*The Most Trusted Company*".
- *Self assessment* sesuai dengan ketentuan BI yang mengharuskan bahwa Bank melakukan penilaian sendiri secara internal (*internal self assessment*) terhadap pelaksanaan GCG. Bank BTN telah melakukan penilaian GCG secara internal sejak tahun 2007 dengan menggunakan Metode *Self Assessment*.

GCG Assessment oleh IICD

Sejak satu dekade terakhir, IICG telah secara konsisten melakukan *Corporate Governance Perception Index* (CGPI). Pada tahun 2013, 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 obyektif berdasarkan kriteria CGPI, IICG menyimpulkan bahwa Bank BTN termasuk dalam kategori perusahaan "Sangat Terpercaya". Skor kualitas penerapan CG Bank BTN pada tahun 2013 adalah 85,42 (delapan puluh lima koma empat puluh dua) 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 IICD

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.

PENGHARGAAN

Pada tahun 2013, 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

- Menteri Perumahan Rakyat Republik Indonesia memberikan penghargaan kepada Bank BTN “Adiupaya Puritama 2013” karena keberhasilan Bank BTN dalam menjadi Pelaksana Program FLPP Terbaik (peringkat pertama dalam perbankan konvensional dan peringkat pertama 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 2013, Bank BTN meraih *Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index* dari IICG. Penghargaan serupa juga diperoleh Bank BTN pada tahun 2012.
- Penghargaan “BUMN Marketing Award 2013” menganugerahi Bank BTN sebagai “BUMN Marketing 2013 kategori Silver Winner & Bronze Winner I”. 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.

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 2013 dapat dilihat di Laporan Tahunan 2013.

Referensi Silang Global Reporting Initiative (GRI)

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

Kategori	Halaman
1 Strategi dan Analisis	
1.1 Pernyataan dari pengambil keputusan tertinggi di organisasi terkait dengan hubungan Berkelanjutan 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.	AR
2.3 Struktur operasional organisasi, perusahaan operasi, anak perusahaan, dan <i>joint ventures</i> .	AR
2.4 Lokasi kantor pusat organisasi.	59, AR
2.5 Jumlah negara dimana organisasi beroperasi, dan nama-nama Negara di mana ada kaitannya dengan Berkelanjutan atau terkait dengan operasi utama atau yang khusus.	tidak relevan
2.6 Sifat kepemilikan dan badan hukum.	4
2.7 Pasar yang dilayani (termasuk rincian geografis, sektor yang dilayani, jenis pelanggan / penerima manfaat).	27-30
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	53
3 Parameter Laporan	
3.1 Masa Pelaporan atas informasi yang disajikan.	2
3.2 Tanggal laporan terbaru.	2
3.3 Siklus pelaporan	2
3.4 Alamat Kontak untuk pertanyaan terkait dengan laporan dan isinya	59
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- <i>outsource</i> 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

Kategori	Halaman
3.11 Perubahan signifikan dari laporan periode sebelumnya terkait ruang lingkup, batasan, atau metode pengukuran yang digunakan dalam laporan.	2
3.12 Tabel yang menunjukkan lokasi dari Standar Pengungkapan dalam laporan.	54-58
3.13 Kebijakan dan praktik saat ini yang ditujukan untuk mencari <i>assurance</i> eksternal untuk laporan. Jika tidak memasukkan laporan <i>assurance</i> , untuk mendampingi laporan berkelanjutan, jelaskan ruang lingkup dan dasar dari setiap <i>assurance</i> eksternal yang tersedia. Jelaskan juga hubungan antara organisasi dan penyedia <i>assurance</i> .	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 Penjelasan mengenai bagaimana pendekatan atau prinsip pencegahan digunakan oleh organisasi. Halaman: 13	
4.12 Piagam, prinsip, atau inisiatif lainnya yang dikembangkan secara eksternal terkait ekonomi, lingkungan, dan sosial yang turut didukung/diadopsi oleh organisasi. Halaman: 13	
4.13 Keanggotaan dalam asosiasi (seperti asosiasi industri) dan atau organisasi advokasi. Halaman: AR nasional/internasional	
Keterlibatan Pemangku Kepentingan	
4.14 Daftar kelompok pemangku kepentingan yang dilibatkan oleh organisasi.	2, 22-27
4.15 Dasar yang digunakan dalam mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan yang akan dilibatkan.	tidak ada
4.16 Pendekatan yang digunakan untuk melibatkan pemangku kepentingan, termasuk di dalamnya frekuensi pelibatan berdasarkan jenis dan kelompok pemangku kepentingan.	17-19
4.17 Topik dan perhatian utama yang dimunculkan melalui pelibatan pemangku kepentingan, dan bagaimana organisasi merespons topik dan perhatian utama tersebut, termasuk melalui pelaporannya.	tidak ada
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.	tidak ada

Kategori	Halaman
EC7 Prosedur penerimaan tenaga kerja lokal dan beberapa orang di level manajemen senior yang diambil dari komunitas setempat di beberapa lokasi operasi.	tidak ada
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.	tidak ada
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.	tidak relevan
EN2 Persentase Penggunaan Bahan Daur Ulang.	tidak ada
Energi	
EN3 Penggunaan Energi Langsung dari Sumberdaya Energi Primer	tidak ada
EN4 Pemakaian Energi Tidak Langsung berdasarkan Sumber Primer	tidak relevan
EN5 Penghematan Energi melalui Konservasi dan Peningkatan Efisiensi	tidak ada
EN6 Inisiatif untuk mendapatkan produk dan jasa berbasis energi efisien atau energi yang dapat diperbarui.	tidak ada
EN7 Inisiatif untuk mengurangi konsumsi energi tidak langsung dan pengurangan yang dicapai	tidak ada
Air	
EN8 Total pengambilan air per sumber	tidak ada
EN9 Sumber air yang terpengaruh secara signifikan akibat pengambilan air	tidak ada
EN10 Persentase dan total volume air yang digunakan kembali dan didaur ulang	tidak ada
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	tidak ada
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)	tidak relevan
EN13 Perlindungan dan Pemulihan Habitat	19, 21-23
EN14 Strategi, tindakan, dan rencana mendatang untuk mengelola dampak terhadap keanekaragaman hayati	19, 21-23
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	tidak relevan
Emisi, Efluen dan Limbah	
EN16 Jumlah emisi gas rumah kaca yang sifatnya langsung maupun tidak langsung dirinci berdasarkan berat	tidak relevan
EN17 Emisi gas rumah kaca tidak langsung lainnya diperinci berdasarkan berat	tidak relevan
EN18 Inisiatif untuk mengurangi emisi gas rumah kaca dan pencapaiannya	tidak relevan
EN19 Emisi bahan kimia yang merusak lapisan ozon (<i>ozonedepleting substances/ODS</i>) diperinci berdasarkan berat	tidak relevan
EN20 NO _x , SO _x dan emisi udara signifikan lainnya yang diperinci berdasarkan jenis dan berat	tidak relevan
EN21 Jumlah buangan air menurut kualitas dan tujuan	tidak relevan
EN22 Jumlah berat limbah menurut jenis dan metode pembuangan.	tidak relevan
EN23 Jumlah dan volume tumpahan yang signifikan.	tidak relevan
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.	tidak relevan
EN25 Identitas, ukuran, status proteksi dan nilai keanekaragaman hayati badan air serta habitat terkait yang secara signifikan dipengaruhi oleh pembuangan dan limpahan air organisasi pelapor.	tidak relevan
Produk dan Jasa	
EN26 Inisiatif untuk mengurangi dampak lingkungan produk dan jasa dan sejauh mana dampak pengurangan tersebut.	tidak relevan
EN27 Persentase produk terjual dan bahan kemasannya yang ditarik menurut kategori.	tidak relevan

Kategori	Halaman
Kepatuhan	
EN28 Nilai Moneter Denda yang signifikan dan jumlah sanksi nonmoneter atas pelanggaran terhadap hukum dan regulasi lingkungan.	tidak relevan
EN29 Dampak lingkungan yang signifikan akibat pemindahan produk dan barang-barang lain serta material yang digunakan untuk operasi perusahaan, dan tenaga kerja yang memindahkan.	tidak ada
Aspek Menyeluruh	
EN30 Jumlah pengeluaran untuk proteksi dan investasi lingkungan menurut jenis.	25
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.	34, 40, AR
LA3 Manfaat yang disediakan bagi karyawan tetap (purna waktu) yang tidak disediakan bagi karyawan tidak tetap (paruh waktu) menurut kegiatan pokoknya.	37-39
LA4 Persentase karyawan yang dilindungi perjanjian tawar-menawar kolektif tersebut.	tidak ada
LA5 Masa pemberitahuan minimal tentang perubahan kegiatan penting, termasuk apakah hal itu dijelaskan dalam perjanjian kolektif tersebut.	tidak ada
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.	tidak ada
LA7 Tingkat kecelakaan fisik, penyakit karena jabatan, hari-hari yang hilang, dan ketidakhadiran, dan jumlah kematian karena pekerjaan menurut wilayah.	tidak ada
LA8 Program pendidikan, pelatihan, penyuluhan/ bimbingan, pencegahan, pengendalian risiko setempat untuk membantu para karyawan, anggota keluarga dan anggota masyarakat, mengenai penyakit berat/berbahaya.	24-25
LA9 Masalah kesehatan dan keselamatan yang tercakup dalam perjanjian resmi dengan serikat karyawan.	37-38 AR
LA10 Rata-rata jam pelatihan tiap tahun tiap karyawan menurut kategori/kelompok karyawan.	38, AR
LA11 Program untuk pengaturan keterampilan dan pembelajaran sepanjang hayat yang menunjang kelangsungan pekerjaan karyawan dan membantu mereka dalam mengatur akhir karier.	36-37
LA12 Persentase karyawan yang menerima peninjauan kinerja dan pengembangan karier secara teratur.	40, 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.	38, AR
Hak Asasi Manusia	
HR1 Persentase dan jumlah perjanjian investasi signifikan yang memuat klausul HAM atau telah menjalani proses skrining/ filtrasi terkait dengan aspek hak asasi manusia.	tidak ada
HR2 Persentase pemasok dan kontraktor signifikan yang telah menjalani proses skrining/filtrasi atas aspek HAM	tidak ada
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.	tidak ada
HR5 Segala kegiatan berserikat dan berkumpul yang diidentifikasi dapat menimbulkan resiko yang signifikan serta tindakan yang diambil untuk mendukung hak-hak tersebut.	tidak ada
HR6 Kegiatan yang teridentifikasi mengandung resiko yang signifikan timbulnya terjadinya kasus pekerja anak, dan langkah langkah yang diambil untuk mendukung upaya penghapusan pekerja anak.	tidak ada
HR7 Kegiatan yang teridentifikasi mengandung resiko signifikan yang dapat menimbulkan kasus kerja paksa atau kerja wajib, dan langkah-langkah yang telah diambil untuk mendukung upaya penghapusan kerja paksa atau kerja wajib.	tidak ada
HR8 Persentase personel penjaga keamanan yang terlatih dalam hal kebijakan dan prosedur organisasi terkait dengan aspek HAM yang relevan dengan kegiatan organisasi	tidak ada
HR9 Jumlah kasus pelanggaran yang terkait dengan hak penduduk asli dan langkah-langkah yang diambil.	tidak ada
Tanggung Jawab Masyarakat	
SO1 Sifat dasar, ruang lingkup, dan keefektifan setiap program dan praktik yang dilakukan untuk menilai dan mengelola dampak operasi terhadap masyarakat, baik pada saat memulai, pada saat beroperasi, dan pada saat mengakhiri.	AR

Kategori	Halaman
SO2 Persentase dan jumlah unit usaha yang memiliki risiko terhadap korupsi.	tidak ada
SO3 Persentase pegawai yang dilatih dalam kebijakan dan prosedur antikorupsi.	tidak ada
SO4 Tindakan yang diambil dalam menanggapi kejadian korupsi.	AR
SO5 Kedudukan kebijakan publik dan partisipasi dalam proses melobi dan pembuatan kebijakan publik.	tidak ada
SO6 Nilai kontribusi finansial dan natura kepada partai politik, politisi, dan institusi terkait berdasarkan negara di mana perusahaan beroperasi.	tidak ada
SO7 Jumlah tindakan hukum terhadap pelanggaran ketentuan antipersaingan, anti-trust, dan praktik monopoli serta sanksinya.	tidak ada
SO8 Nilai uang dari denda signifikan dan jumlah sanksi nonmoneter untuk pelanggaran hukum dan peraturan yang dilakukan.	tidak ada
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.	tidak relevan
PR2 Jumlah ketidakpatuhan (<i>non-compliance</i>) terhadap peraturan dan etika mengenai dampak kesehatan dan keselamatan suatu produk dan jasa selama daur hidup, per produk.	tidak relevan
PR3 Jenis informasi produk dan jasa yang dipersyaratkan oleh prosedur dan persentase produk dan jasa yang signifikan yang terkait dengan informasi yang dipersyaratkan tersebut.	tidak ada
PR4 Jumlah ketidakpatuhan (<i>non-compliance</i>) peraturan dan <i>voluntary codes</i> mengenai penyediaan informasi produk dan jasa serta pemberian label, per produk.	tidak ada
PR5 Praktik yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan termasuk hasil survei yang mengukur kepuasan pelanggan.	30-33
PR6 Program-program untuk ketaatan kepada hukum, standar dan yang terkait dengan komunikasi pemasaran, termasuk periklanan, promosi dan <i>sponsorship</i> .	31
PR7 Jumlah ketidakpatuhan (<i>non-compliance</i>) peraturan dan <i>voluntary codes</i> sukarela mengenai komunikasi pemasaran termasuk periklanan, promosi, dan <i>sponsorship</i> , menurut produknya.	tidak ada
PR8 Jumlah keseluruhan dari pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran kekeluargaan pribadi (<i>privacy</i>) pelanggan dan hilangnya data pelanggan	AR
PR9 Nilai moneter dari denda ketidakpatuhan (<i>non-compliance</i>) hukum dan peraturan mengenai pengadaan dan penggunaan produk dan jasa	tidak ada
Portofolio Produk	
FS1 Kebijakan yang berkaitan dengan aspek lingkungan dan sosial yang diterapkan pada lini bisnis.	tidak ada
FS2 Prosedur untuk menilai dan melakukan penyaringan risiko lingkungan dan sosial pada lini bisnis.	tidak ada
FS3 Proses untuk memantau implementasi dan pemenuhan persyaratan lingkungan dan sosial oleh klien termasuk dalam perjanjian atau transaksi.	tidak ada
FS4 Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk melaksanakan kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur sebagaimana yang diterapkan pada lini bisnis.	tidak ada
FS5 Interaksi dengan klien/asosiasi/mitra bisnis tentang peluang dan risiko lingkungan dan sosial.	20-22
FS6 Persentase portofolio untuk bidang usaha menurut wilayah tertentu, segmen bisnis (misalnya mikro/UKM/besar) dan juga berdasarkan sektor.	26, 30, 40-43
FS7 Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial yang spesifik untuk setiap lini bisnis yang dikelompokkan menurut tujuan.	27-30
FS8 Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan yang spesifik untuk setiap lini bisnis yang dikelompokkan menurut tujuan.	tidak ada
FS9 Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai pelaksanaan kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur dan risiko.	tidak ada
FS10 Persentase dan jumlah perusahaan yang ditempatkan dalam portofolio institusi dengan mana organisasi yang melaporkan SR berinteraksi mengenai isu-isu lingkungan atau sosial.	tidak ada
FS11 Persentase aset untuk melakukan penyaringan lingkungan atau sosial baik positif dan negatif.	tidak ada
FS12 Kebijakan voting yang diterapkan pada isu-isu lingkungan atau sosial yang berkaitan dengan saham di mana organisasi yang melaporkan SR memiliki hak voting terhadap saham atau memberikan saran untuk melakukan voting.	tidak ada

Pendapat Anda Begitu Bermakna

Semua masukan dari Anda sangat berharga bagi kami. Mohon jangan sungkan menyampaikan saran dan ide untuk memperbaiki penyajian Laporan Berkelanjutan kami atau untuk pengembangan usaha, Tata Kelola, dan kegiatan tanggung jawab sosial kami.

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

Informasi Pembaca Laporan Berkelanjutan				
Nama	Usia	Institusi	Pekerjaan	Jenis Kelamin

Hubungi kami Corporate Secretary Division

Menara Bank BTN
Jln. 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



Laporan Berkelanjutan 2013



PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Menara Bank BTN

Jln. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130

Phone : 62-21 6336789

Fax : 62-21 6346704

E-mail : csd@btn.co.id

Call Center : 500 286