



**BTN Peduli**  
Merawat Bumi



# BTN Peduli Merawat Bumi

Posisi Perseroan sebagai Bank yang fokus dalam pembiayaan perumahan di Indonesia kian tak tergoyahkan. *Backlog* 15 juta rumah, serta program Sejuta Rumah yang dicanangkan pemerintah, merupakan peluang besar bagi Perseroan untuk mengokohkan eksistensi. Melalui "Program 5 Siap," yakni Siap Sumber Daya Manusia (SDM), Siap Teknologi, Siap Proses Bisnis, Siap Pendanaan dan Siap Suplai Rumah, Perseroan yakin bisa ikut ambil bagian untuk mengurangi *backlog* tersebut. Tak hanya peduli dalam membiayai perumahan, Perseroan juga mensyaratkan agar setiap rumah yang dibangun terdapat pohon untuk mendukung penghijauan guna merawat bumi.

# Daftar Isi

02	Penjelasan Tema	32	<b>Kinerja Ekonomi Berkelanjutan</b>
04	Tentang Laporan Ini	35	a. Implikasi Finansial, Risiko dan Peluang karena Perubahan Iklim
08	Sambutan Direktur Utama	35	b. Kewajiban Perseroan Atas Program Imbalan Pasti
10	<b>Profil Perseroan</b>	35	c. Bantuan Finansial yang Diterima dari Pemerintah
12	a. Sekilas Bank BTN	36	d. Dampak Ekonomi Tidak Langsung/CSR
13	b. Bidang Usaha	40	<b>Kinerja Lingkungan Berkelanjutan</b>
13	c. Struktur dan Komposisi Kepemilikan Saham	43	BTN Peduli
13	d. Entitas Anak, Entitas Asosiasi dan Struktur Grup Perusahaan	46	<b>Kinerja Sosial Berkelanjutan</b>
14	e. Struktur Organisasi	48	a. Ketenagakerjaan dan Kenyamanan Bekerja
16	f. Visi, Misi, Nilai-nilai dan Budaya Perusahaan	49	b. Kesejahteraan Pegawai
17	g. Wilayah Operasional dan Pasar yang Dilayani	50	c. Pensiun
18	h. Skala Perseroan dan Komposisi Karyawan	51	d. Hubungan Industrial
18	i. Rantai Pasokan	52	e. Perjanjian Kerja Bersama
19	j. Perubahan Signifikan selama Periode Pelaporan	52	f. Remunerasi
19	k. Prinsip Kehati-hatian	52	g. Kesehatan dan Keselamatan Kerja
19	l. Penerapan Standar Eksternal	53	h. Jaminan Sosial
19	m. Penghargaan	53	i. Fasilitas Kesehatan
21	n. Keanggotaan dalam Asosiasi	54	j. Pengembangan Kompetensi SDM
22	<b>Tata Kelola Berkelanjutan</b>	55	k. Kesetaraan dan Kesempatan Kerja
24	a. Struktur Tata Kelola Perusahaan	55	l. Hak Asasi Manusia
25	b. RUPS	56	m. Kemasyarakatan
25	c. Dewan Komisaris	57	n. Tanggung Jawab Produk
28	d. Direksi	57	o. Pemasaran Produk
28	e. Organ Pendukung/Komite-Komite	57	p. Budaya Kepatuhan
28	f. Landasan Etika, Integritas dan Benturan Kepentingan	57	q. Pengelolaan Risiko Kepatuhan
30	g. Sistem Pelaporan Pelanggaran	58	r. Pusat Pengaduan Konsumen
30	h. Perlindungan Pelapor	59	<b>Pertanggungjawaban Laporan Berkelanjutan</b>
31	i. Pengelolaan <i>Wistleblowing</i> Sistem	60	<b>Lembar Umpan Balik</b>
31	j. Penanganan Pengaduan	63	<b>Indeks GRI G4</b>
31	k. Jumlah Pengaduan		

# Tentang Laporan Ini



Laporan Berkelanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. 2015 merupakan laporan tahun keenam yang diterbitkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (selanjutnya disebut dengan Perseroan). Adapun Laporan pertama diterbitkan pada tahun 2009, sedangkan Laporan terakhir diterbitkan pada Maret 2015. Penyusunan laporan dilakukan untuk memenuhi ketentuan Pasal 66 ayat 2c, Undang-Undang No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT), yang mewajibkan penyampaian laporan kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dalam Laporan Tahunan. **G4-28, G4-29**

TJSL menurut Pasal 1 Undang-Undang No.40 Tahun 2007 adalah, "Komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya."

Laporan ini diterbitkan setiap tahun dengan kurun waktu pelaporan 1 Januari-31 Desember 2015, kecuali diindikasikan lain. Laporan ini mengungkap kegiatan tanggung jawab sosial Perseroan di seluruh Indonesia. Hingga 31 Desember 2015, Perseroan tidak memiliki anak perusahaan, perusahaan terafiliasi dan grup perusahaan. **G4-17, G4-30**

Data finansial yang disampaikan dalam Laporan ini adalah data yang sudah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik untuk keperluan Laporan Tahunan Perseroan. Laporan ini menggunakan nominasi Rupiah untuk data finansial, kecuali diindikasikan lain. Laporan dibuat dalam satu bahasa, yakni Bahasa Indonesia.

Tidak ada pernyataan ulang yang bersifat memperbaiki laporan sebelumnya, namun ada perubahan signifikan dalam cakupan pelaporan. Hal itu terjadi seiring dengan adanya pembukaan 1 (satu) kantor Wilayah Perseroan pada tahun 2015. **G4-22, G4-23**

Kami secara rutin menerbitkan Laporan Berkelanjutan sebagai wujud komitmen Perseroan terhadap prinsip-prinsip Berkelanjutan yang mencakup Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan *Fairness* (Kewajaran). Laporan ini disusun untuk menyampaikan informasi yang komprehensif dan gambaran yang jelas, menyeluruh, dan transparan mengenai berbagai kebijakan, program, kegiatan, upaya, dan kinerja Perseroan dalam aspek-aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan yang terkait dengan kegiatan operasional Perseroan sepanjang tahun 2015.

Laporan Berkelanjutan ini berisi Pengungkapan Standar dari Panduan Pelaporan Berkelanjutan yang diterbitkan *Global Reporting Initiatives* Generasi-4 (*G4 Sustainability Reporting*



## Tentang Laporan Ini

*Guidelines*) sesuai dengan opsi *Core* (inti). Perseroan berusaha untuk menyampaikan semua informasi yang perlu diungkapkan, seperti ditentukan dalam GRI-G4.

Semua informasi yang terpenuhi dalam laporan ini ditandai dengan pencantuman kode indeks GRI-4 di belakang kalimat atau alinea yang relevan. Data Indeks GRI-4 yang sesuai dengan bidang usaha Perseroan disajikan di bagian belakang laporan ini, dimulai pada halaman 97. **G4-32**

Pemeriksaan Laporan ini dilakukan oleh tim internal Perseroan, dan belum ada penjaminan (*assurance*) dari pihak ketiga yang independen. Namun demikian, Perseroan menjamin kebenaran atas isi informasi yang disampaikan dalam Laporan ini. Kami mempertimbangkan untuk menggunakan penjaminan dari pihak ketiga yang independen pada Laporan mendatang. **G4-33**

Kami berharap Laporan ini dapat menjadi sumber informasi terkait pelaksanaan kinerja Berkelanjutan Perseroan oleh segenap pemangku kepentingan, yakni para pemegang saham, pemerintahan, otoritas pasar modal, masyarakat sekitar lokasi operasi, akademisi, lembaga riset, maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan. Selain edisi cetak, Laporan yang sama dapat diakses melalui situs Perseroan <http://www.btn.co.id>.

Data kuantitatif dalam Laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*), minimal dalam dua tahun berturut-turut. Dengan demikian, pengguna Laporan dapat melakukan analisis tren ihwal kinerja Perseroan.

Guna perbaikan kualitas Laporan di masa mendatang, kami menyediakan lembar Umpan Balik di bagian akhir Laporan ini bagi para pembaca dan pengguna Laporan ini.

### Proses Penetapan Isi Laporan G4-18

Dalam menetapkan topik dan isi Laporan, Perseroan menggunakan 4 (empat) langkah yang diisyaratkan oleh GRI G4, yaitu:

1. mengidentifikasi aspek-aspek yang material dan *boundary* (Langkah 1: Identifikasi);

2. membuat prioritas atas aspek-aspek yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya (Langkah 2: Prioritas);
3. melakukan validasi atas aspek-aspek material tersebut (Langkah 3: Validasi).
4. melakukan review atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas Laporan tahun berikutnya (Langkah 4: Reviu).

### Identifikasi dan Materialitas G4-19

Untuk mendapatkan aspek-aspek yang material (penting) berdasarkan proses penetapan isi dan prinsip pelaporan sesuai GRI-4, kami mengadakan *workshop* yang dihadiri oleh karyawan dari berbagai divisi pada 18-19 Desember 2015 di Jakarta.

Merujuk ketentuan GRI-4, aspek material adalah isu-isu yang penting terhadap dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial bagi bisnis dan yang mempengaruhi *assessment* serta keputusan para pemangku kepentingannya secara substantif.

Berdasarkan hasil *workshop* selama dua hari tersebut, Perseroan menyusun dan mendapatkan aspek material di Perseroan selama 2015 adalah Pencapaian Ekonomi, dan Masyarakat melalui Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*), serta Tanggung Jawab Produk.

### Pelibatan Kelompok Kepentingan G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Berkelanjutan usaha Perseroan sangat berkaitan erat dengan kemampuan manajemen dalam berinteraksi dengan para pemangku kepentingan. Dengan adanya interaksi yang positif, maka Berkelanjutan usaha, juga pelaksanaan tanggung jawab sosial dan kelestarian lingkungan dapat dilaksanakan dengan optimal demi sebesar-besarnya manfaat bagi pemangku kepentingan.

Perseroan telah mengidentifikasi dengan seksama kelompok-kelompok pemangku kepentingan utama, berdasarkan pengaruh dominan kelompok-kelompok tersebut terhadap keberlangsungan usaha Perseroan. Para pemangku kepentingan dan keterlibatannya pada 2015 dapat digambarkan sebagai berikut

## Tentang Laporan Ini

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Frekuensi	Harapan Pemangku Kepentingan
Nasabah	<i>Website</i> BTN dan <i>Frontline Information</i>	Setiap saat apabila diperlukan	Mendapatkan layanan dan mutu layanan yang memuaskan
	Kunjungan langsung	Setiap saat apabila diperlukan	Mendapatkan layanan dan mutu layanan yang memuaskan
	Layanan <i>Call center</i>	Setiap saat apabila diperlukan	Mendapatkan layanan dan mutu layanan yang memuaskan
	Survei Kepuasan Nasabah	2 kali dalam setahun	Mendapatkan layanan dan mutu layanan yang memuaskan
	Media untuk Nasabah	Sebulan sekali	Mendapatkan informasi tentang Layanan Perseroan dan informasi-informasi lain yang berkaitan dengan kebutuhan dan gaya hidup
Pemegang Saham	RUPS Tahunan RUPS Luar Biasa	Sekali setahun Sekali setahun	Perusahaan berjalan secara efektif sehingga mampu mencapai target sesuai dengan yang ditetapkan dalam RUPS sebelumnya
Pemerintah dan Otoritas Keuangan	Pelaporan pelaksanaan GCG Unit Usaha Syariah Bank BTN	Sekali setahun	Menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan <i>Good Corporate Governance</i> UUS Bank BTN
	Pelaporan Hasil Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Unit Usaha Syariah Bank BTN	2 kali dalam setahun/ semester	Menyampaikan informasi ihwal tingkat kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syaria'ah dalam operasional Bank BTN Syariah
Pegawai	Buletin Internal	sekali sebulan melalui email	Melakukan sosialisasi ihwal kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan kepegawaian
	<i>Employee Engagement Survey</i>	1 kali dalam setahun	Mengukur tingkat kepuasan pegawai dan menjangkau harapan mereka
Serikat Pekerja	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama	1 kali dalam setahun	Menciptakan iklim kerja yang kondusif sehingga tercipta hubungan bipartit yang harmonis

## Tentang Laporan Ini

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Frekuensi	Harapan Pemangku Kepentingan
Mitra Kerja/Pemasok	Kontrak kerja Mitra investasi Seminar dan <i>workshop</i>	Saat diperlukan	Proses pengadaan yang obyektif Memperoleh kerjasama yang saling menguntungkan Pengembangan <i>merchant</i> Perseroan
Organisasi Bisnis	Pertemuan dan kegiatan, baik skala nasional, regional maupun internasional	Saat diperlukan	Meningkatkan tata kelola Perusahaan, termasuk menjangkau kebaruan-kebaruan ihwal tata kelola
Organisasi Kemasyarakatan/ Organisasi Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat	Kerjasama strategis untuk menjalankan program-program Tanggung Jawab Perusahaan, baik di bidang sosial maupun lingkungan	Saat diperlukan	Mengoptimalkan pencapaian Program CSR Perseroan
Media	<i>Press release</i> <i>Press conference</i>	Saat diperlukan	Narasumber terpercaya Memberikan informasi terkait bisnis perbankan yang perlu diketahui oleh publik

### Kontak Perusahaan

Setiap permintaan, masukan maupun komentar atas laporan ini dapat disampaikan kepada: **G4-31**

#### Corporate Secretary Division Bank BTN

d.a. Menara Bank BTN Lantai 20  
Jln. Gajah Mada No. 1  
Jakarta Pusat  
Telp : (021) 6336789 ext. 2003  
Fax : (021) 6336719  
Email : [csd@btn.co.id](mailto:csd@btn.co.id)

# Sambutan Direktur Utama

G4-1



Para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya, yang kami hormati

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, izinkan kami atas nama Direksi menyampaikan Laporan Berkelanjutan (*Sustainability Report*) 2015 sebagai bentuk pertanggungjawaban Perseroan kepada seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan. Melalui Laporan ini, kami menyampaikan berbagai informasi berkaitan dengan kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan selama 2015.

Di tengah situasi ekonomi Indonesia yang kurang menggembirakan, antara lain ditandai dengan pertumbuhan ekonomi sebesar 4,79% yang jauh dari asumsi dasar ekonomi makro dalam APBN 2015 yang mematok pertumbuhan ekonomi sebesar 5,8%, Perseroan berhasil tumbuh dan menunjukkan kinerja terbaik. **G4-2**

## Kinerja Emas G4-2

Tahun 2015, Laba Perseroan tumbuh sebesar 61,57% apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada 2015, Perseroan memperoleh Laba sebesar Rp1,85 triliun, sedangkan pada 2014 tercatat sebesar Rp1,15 triliun. Ini merupakan pencapaian luar biasa yang belum pernah terjadi sebelumnya.

Pencapaian ini tak lepas dari pelaksanaan strategi yang tepat yang ditempuh Perseroan, yakni berani melakukan ekspansi tanpa meninggalkan prinsip kehati-hatian,

dan melakukan gerakan untuk menjual aset-aset yang bermasalah. Selain meningkatkan Laba secara signifikan, strategi tersebut juga mendongkrak rating aset Perseroan. Jika sebelumnya, peringkat aset Perseroan berada pada posisi nomor 9, pada 2015 naik dua peringkat menjadi nomor 7.

Dengan adanya kenaikan Laba yang signifikan tersebut, maka kontribusi Perseroan pada negara berupa pajak juga meningkat. Pada 2015, Perseroan membayar pajak sebesar Rp690,97 miliar, naik 59,03% dari tahun 2014, yang mencapai Rp433,76 miliar. Sementara itu, Beban Tenaga Kerja pada 2015 mencapai sebesar Rp1,93 triliun, naik 23,72% apabila dibandingkan dengan tahun 2014, yakni sebesar Rp1,56 triliun.

## Tanggung Jawab pada Masyarakat

Sebagai entitas bisnis, Perseroan berkomitmen untuk menciptakan hubungan yang serasi, seimbang, dan sesuai dengan lingkungan, nilai, norma, dan budaya masyarakat setempat. Hal itu ditempuh Perseroan, antara lain, dengan terus meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat di sekitar lokasi Perseroan beroperasi. Melalui berbagai program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR), kami berharap dapat membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat, sekaligus memberdayakan potensi yang mereka miliki.

Dari tahun ke tahun, sejalan dengan pertumbuhan usaha Perseroan, kami terus menambah dana untuk kegiatan CSR. Pada 2015 misalnya, Perseroan telah menyalurkan dana CSR sebesar

## Sambutan Direktur Utama

Rp10,77 miliar, naik 71,65% apabila dibandingkan dengan tahun 2014, yang mencapai Rp6,27 miliar. Seperti tahun sebelumnya, alokasi terbesar anggaran CSR dipergunakan untuk kegiatan pembangunan sarana dan prasarana, disamping bidang kegiatan lainnya seperti bidang pendidikan, fasilitas umum maupun keagamaan.

Kebijakan terkait dengan tanggung jawab terhadap masyarakat melalui CSR juga diwujudkan oleh Perseroan pada dukungan penuh kepada program Sejuta Rumah untuk Rakyat yang dicanangkan oleh Pemerintah. Dalam hal ini, Perseroan menetapkan kebijakan terkait dengan program-program yang memberikan kemudahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) untuk mendapatkan fasilitas KPR. Sebagai contoh, Perseroan memberikan program khusus KPR dengan DP 1% bagi MBR, yang diberlakukan sejak 1 Maret 2015.

### Peduli terhadap Lingkungan

Kami menyadari bahwa kepedulian terhadap lingkungan merupakan isu global yang menuntut keterlibatan semua pihak. Untuk itu, Perseroan sebagai anggota masyarakat dunia juga berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan dengan melakukan sejumlah kebijakan. Oleh karena Perseroan bergerak dalam bidang pendanaan/penyaluran kredit, maka langkah yang bisa diambil, antara lain, dengan memasukkan aspek lingkungan dalam pengecekan risiko kredit.

Untuk memenuhi aspek kehati-hatian dan menghindari risiko kredit, Perseroan tetap akan melakukan pengecekan dan validasi ke lapangan terkait analisa mengenai dampak lingkungan, meskipun nasabah tersebut telah menyertakan AMDAL pada pengajuan kreditnya.

Kepedulian Perseroan terhadap kelestarian lingkungan terus ditingkatkan sejalan dengan kebijakan yang digariskan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Secara tegas, kedua lembaga meminta agar perbankan memperhatikan masalah AMDAL sebelum mengucurkan kredit kepada nasabah, baik personal maupun korporasi.

Kebijakan lain untuk memperbaiki lingkungan adalah Perseroan mensyaratkan penanaman pohon pada setiap rumah yang dibangun untuk mendukung penghijauan lingkungan guna

merawat bumi. Kebijakan ini melengkapi berbagai kegiatan lingkungan yang tercakup dalam CSR.

### Layanan Standar Internasional G4-2

Berbagai pencapaian yang sangat menggembirakan tersebut tidak bisa dilepaskan dari keberhasilan Perseroan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik/GCG. Kami meyakini bahwa tata kelola yang baik merupakan modal dan kunci penting untuk keberhasilan usaha Perseroan. Selain itu, dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, yang bekerja dalam lingkungan yang selalu mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja, serta kehadiran sistem teknologi informasi yang terus mengikuti perkembangan jaman tak bisa diabaikan.

Dengan modalitas seperti tersebut di atas, Perseroan siap menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN yang resmi mulai berlaku pada 31 Desember 2015. Selain itu, melalui transformasi bisnis, yang ujungnya adalah Perseroan ingin menjadi yang terdepan dalam pembiayaan perumahan. Perseroan bertekad untuk terus meningkatkan layanan kepada masyarakat dengan kualitas dan standar internasional.

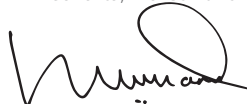
Terwujudnya standar layanan internasional di Perseroan niscaya akan meningkatkan daya saing terhadap hadirnya Bank asing, yang kemungkinan besar juga akan bergerak di bidang pembiayaan perumahan. Kami percaya, apabila layanan Perseroan setara dengan bank asing, maka nasabah Indonesia akan memilih Perseroan.

### Penutup

Untuk lebih memahami semua program dan kegiatan yang dilakukan oleh Perseroan untuk Berkelanjutan, baik di bidang ekonomi, sosial dan lingkungan, kami persilakan Anda untuk membaca Laporan Berkelanjutan ini selengkapnya. Guna menyempurnakan Laporan pada masa mendatang, kami juga menyediakan Lembar Umpan Balik yang bisa dikirim ke Perseroan.

Atas nama Direksi, saya menyampaikan ucapan terima kasih atas kerja keras karyawan, juga dukungan dari semua pemangku kepentingan, sehingga kinerja Perseroan bisa terus membaik dari waktu ke waktu. Selamat bekerja, semoga Tuhan memberkati. Amien.

Jakarta, Maret 2016



**Maryono**  
Direktur Utama

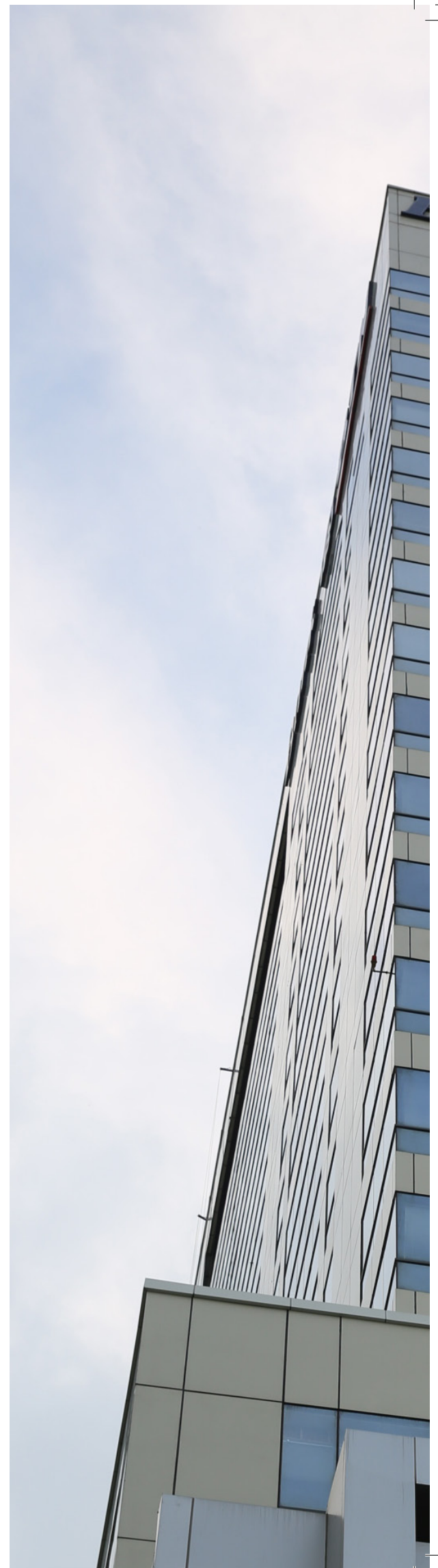


# 01

## Profil Perseroan



Perseroan bercita-cita menjadi  
*The World Class Company*  
dengan tujuan memberikan hasil  
terbaik kepada para pemangku  
kepentingan





## Sekilas Bank BTN

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., yang lebih dikenal dengan nama Bank BTN (selanjutnya disebut Perseroan), memiliki sejarah yang sangat panjang di industri perbankan Indonesia. Perseroan berdiri pada 1897 dengan nama Postspaarbank.

Di era kemerdekaan, yakni pada 1950, Pemerintah Republik Indonesia mengubah nama Postspaarbank menjadi Bank Tabungan Pos. Kemudian, nama tersebut berganti lagi menjadi Bank Tabungan Negara pada 1963.

Pada 1974, Perseroan ditunjuk Pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bagi golongan masyarakat menengah ke bawah. Kebijakan itu sejalan dengan program Pemerintah yang tengah menggalakkan program perumahan untuk rakyat.

Dalam perkembangannya, pada 1989, Bank Tabungan Negara memulai operasi sebagai bank komersial dan menerbitkan obligasi pertama. Sementara itu, pada 1994, Perseroan memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa. Selanjutnya, pada 2002, Bank Tabungan Negara ditunjuk sebagai bank komersial yang fokus pada pembiayaan rumah komersial.

Perseroan mencatatkan saham perdana pada 17 Desember 2009 di Bursa Efek Indonesia. Dengan pencatatan itu, Bank Tabungan Negara menjadi bank pertama di Indonesia yang melakukan

sekuritisasi aset melalui pencatatan transaksi Kontrak Investasi Kolektif – Efek Beragun Aset (KIK-EBA). Perkembangan penting lain, pada 2012, Perseroan melakukan *Right Issue*.

Sebagai Bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan, Perseroan berkeinginan untuk membantu masyarakat Indonesia mewujudkan impian mereka: memiliki rumah idaman. Keinginan ini diwujudkan dengan konsistensi Perseroan menyediakan beragam produk dan layanan di bidang perumahan selama lebih dari enam dekade. Produk dan layanan tersebut, antara lain, melalui KPR, baik KPR Bersubsidi untuk segmen menengah ke bawah maupun KPR Non-Subsidi untuk segmen menengah ke atas.

Adanya inovasi produk dan layanan yang berfokus pada pembiayaan perumahan membuat Perseroan sukses mempertahankan posisi sebagai satu dari 10 bank terbesar di Indonesia dari segi aset serta penyaluran kredit.

Keberhasilan menempati posisi sebagai satu dari 10 bank terbesar di Tanah Air semakin memicu Perseroan untuk lebih berprestasi lagi. Perseroan bercita-cita menjadi *the world class company* dengan tujuan memberikan hasil terbaik kepada para pemangku kepentingan. Untuk itu, Perseroan senantiasa konsisten dalam menekankan fokusnya sebagai pemimpin pembiayaan perumahan.

Saat ini, fokus bisnis Perseroan dikonsentrasikan pada tiga sektor, yakni Perbankan Konsumer, Perbankan Komersial, serta Perbankan Syariah. Setiap sektor menjalankan bisnis lewat pembiayaan, pendanaan serta jasa yang terkait dengan ruang lingkupnya.

### Informasi Perseroan G4-3, G4-5, G4-7

Nama Perusahaan	PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Bidang Usaha	Bank Umum
Tanggal Pendirian	9 Februari 1950
Dasar Hukum Pendirian	Undang-Undang Darurat No. 9 Tahun 1950 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 12 Tahun 1950
Kepemilikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemerintah Republik Indonesia 60,04%</li> <li>Masyarakat 38,92%</li> <li>Karyawan 1,04%</li> </ul>
Modal Dasar	Rp10.239.216.000.000
Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh	Rp5.283.848.000.000
Pencatatan di Bursa	Rp5.283.848.000.000
Kode Saham	BBTN
Alamat Kantor Pusat	Menara Bank BTN Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130, Indonesia Tel. 62-21 6336789, 6332666 Fax. 62-21 6346704 www.btn.co.id email: csd@btn.co.id



## Bidang Usaha

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan RUPS Luar Biasa tentang Perubahan Anggaran Dasar PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. No. 7 tanggal 12 Oktober 2009, kegiatan usaha Perseroan adalah: **G4-4**

- A. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- B. Memberikan kredit;
- C. Menerbitkan surat pengakuan hutang dan melakukan pinjaman dengan jaminan aktiva produktif;
- D. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko Perseroan maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
  - i. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh Bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - ii. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - iii. Kertas Perbendaharaan Negara dan Surat Jaminan Pemerintah.
  - iv. Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
  - v. Obligasi.
  - vi. Surat Dagang Berjangka Waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - vii. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- E. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya;
- F. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
- G. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- H. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- I. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
- J. Membeli sebagian atau seluruh agunan, baik melalui pelelangan maupun di luar pelelangan berdasarkan kuasa untuk menjual di luar lelang dari pemilik agunan dalam hal debitor tidak memenuhi kewajibannya kepada Perseroan, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.
- K. Melakukan kegiatan anjak piutang, sekuritisasi aset, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- L. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang.
- M. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan dengan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
- N. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit, termasuk kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, sesuai syarat bahwa Perseroan di kemudian hari harus menarik kembali penyertaannya, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Perseroan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- O. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.
- P. Melakukan kegiatan jasa keuangan, *commercial banking* dan *investment banking* lainnya.
- Q. Melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan.
- R. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Struktur dan Komposisi Kepemilikan Saham Perseroan

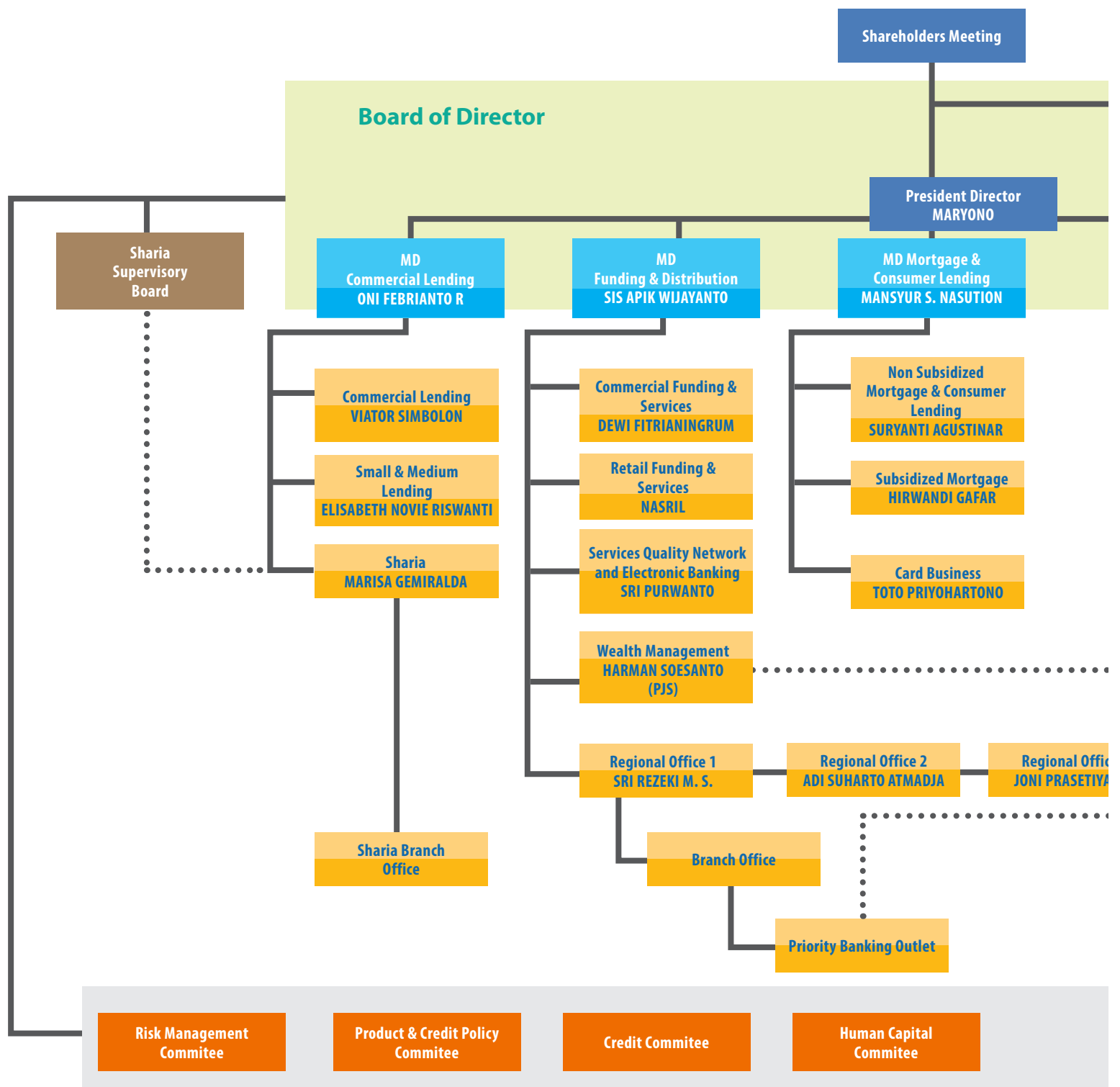
Negara Republik Indonesia memiliki satu lembar Saham Seri A Dwiwarna. Saham Seri A Dwiwarna memberikan kepada pemegangnya hak-hak istimewa yang tidak dimiliki oleh pemegang saham lainnya, yaitu menyetujui pengangkatan dan pemberhentian Dewan Komisaris dan Direksi, menyetujui perubahan Anggaran Dasar termasuk perubahan modal, menyetujui penggabungan, peleburan pengambilalihan dan pemisahan Perseroan, pengajuan permohonan agar Perseroan dinyatakan pailit dan pembubaran serta meminta laporan dan penjelasan mengenai hal tertentu kepada Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan khususnya peraturan di bidang Pasar Modal.

Pada tanggal 31 Desember 2015, Negara Republik Indonesia memiliki 6.353.999.999 lembar Saham Biasa dan satu lembar Saham seri A Dwiwarna yang memiliki hak suara khusus, sehingga kepemilikan sahamnya sebesar 60,13%.

## Entitas Anak, Entitas Asosiasi dan Struktur Grup Perseroan

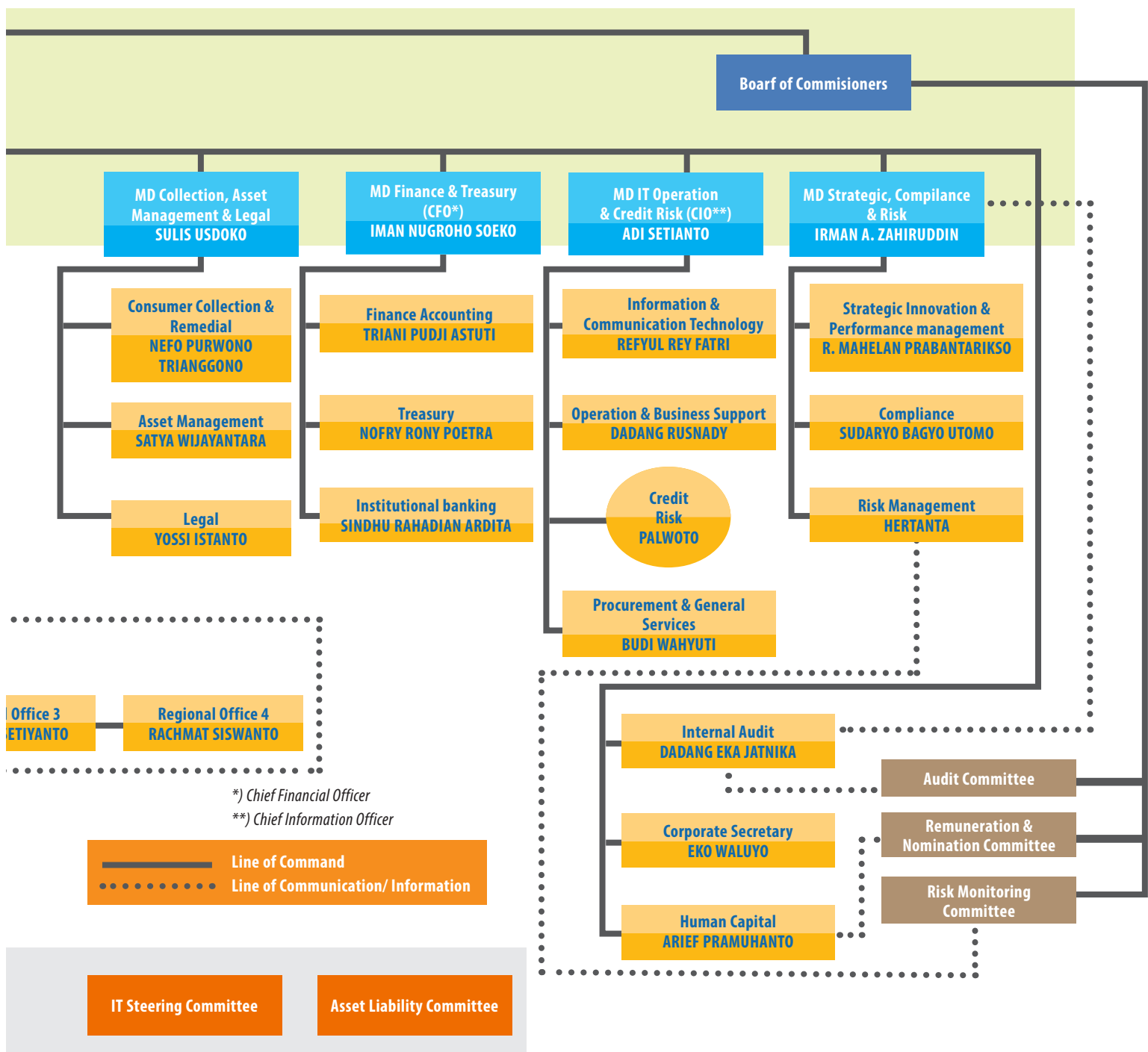
Perseroan per 31 Desember 2015 tidak memiliki anak perusahaan, perusahaan terafiliasi dan grup perusahaan.

# Struktur Organisasi





# Struktur Organisasi



# Visi dan Misi

## Visi:

Menjadi bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan

## Misi:

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa, dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
3. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Corporate Governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*.
5. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

## Nilai-Nilai Perusahaan

- *Professionalism*
- *Competitiveness*
- *Integrity*
- *Lean*
- *Innovation*
- *Strive for Excellence*

## Budaya Perusahaan

BTN TERDEPAN GCG RUMAHKOE

- **B**ankir
- **T**erunggul yang menerapkan
- **I**novasi dengan
- **I**ntegritas yang tinggi
- **D**an
- **E**ffisien
- Melampaui hara**p**an masyarakat dan lingkung**an**

*for me*

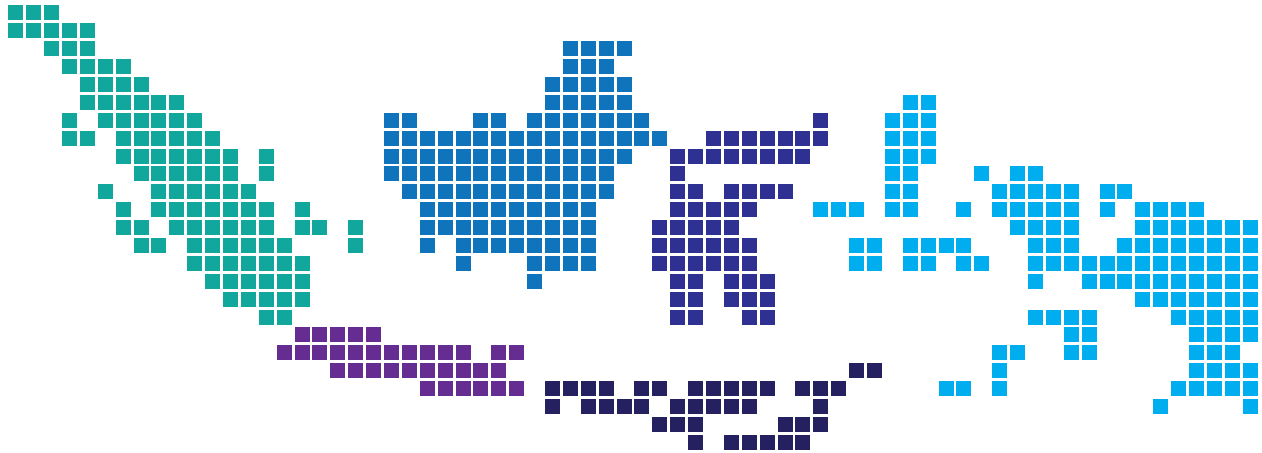
- **G**reat is not good enough
- **C**hallenges are accepted
- **G**reen is a must

*therefore I*

- **R**each for growth and learning opportunities
- **U**tilize environmental friendly technology and innovation
- **M**ake interest of clients' and communities happen
- **A**ct accountable and dependable
- **H**ate arrogance and dishonesty
- **K**eeP communication open
- **O**rganize concerted effort as a team player
- **E**mbrace lean

# Wilayah Operasional dan Pasar yang Dilayani

G4-6, G4-8



Perseroan beroperasi di seluruh wilayah di Indonesia dengan perincian sebagai berikut.

Jenis Kantor	Pulau						
	2015	Sumatera	Jawa	Kalimantan	Sulawesi	Bali dan Nusa Tenggara	Papua dan Maluku
<b>Kantor Konvensional:</b>							
Kantor Wilayah	4	1	2	-	1	-	-
Kantor Cabang	65	11	38	5	5	3	3
Kancapem	223	34	158	10	13	5	3
Kantor Layanan Setara KCP	3	-	3	-	-	-	-
Kantor Layanan Setara Kantor Kas	2.948	700	1.621	299	126	141	61
Kantor Kas	479	58	375	18	18	8	2
Outlet Prioritas	39	6	25	4	2	2	-
<b>Total Jaringan Kantor Konvensional</b>	<b>3.761</b>	<b>810</b>	<b>2.222</b>	<b>336</b>	<b>165</b>	<b>159</b>	<b>69</b>
<b>Kantor Syariah:</b>							
Kantor Cabang Syariah	22	4	15	2	1	-	-
Kantor Cabang Pembantu Syariah	21	1	19	-	1	-	-
Kantor Kas Syariah	7	1	6	-	-	-	-
<b>Total Jaringan Kantor Syariah</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total Jaringan Kantor</b>	<b>3.811</b>	<b>816</b>	<b>2.262</b>	<b>338</b>	<b>167</b>	<b>159</b>	<b>69</b>

Jumlah kantor per 31 Desember 2015

Jenis Kantor	2014	2015	(++)
<b>Kantor Konvensional:</b>			
Kantor Wilayah	3	4	1
Kantor Cabang	65	65	-
Kancapem	223	223	-
Kantor Layanan Setara KCP	3	3	-
Kantor Layanan Setara Kantor Kas	2.948	2.948	-
Kantor Kas	479	479	-
Outlet Prioritas	34	39	5
<b>Total Jaringan Kantor Konvensional</b>	<b>3.755</b>	<b>3.761</b>	<b>6</b>
<b>Kantor Syariah:</b>			
Kantor Cabang Syariah	22	22	-

## Wilayah Operasional dan Pasar yang Dilayani

Jenis Kantor	2014	2015	(++)
Kantor Cabang Pembantu Syariah	21	21	-
Kantor Kas Syariah	7	7	-
Total Jaringan Kantor Syariah	50	50	-

## Skala Perseroan dan Komposisi Karyawan

G4-9, G4-10, G4-11

Hingga 31 Desember 2015, Perseroan memiliki karyawan sebanyak 9.042 orang, yang terdiri dari karyawan tetap sebanyak 8.186 orang dan karyawan kontrak sebanyak 856 orang. Dari total jumlah karyawan tetap, sebanyak 4.454 adalah pria dan 3.732 wanita. Untuk mewujudkan ketenangan bekerja dan terjalinnya hubungan yang harmonis antara karyawan dan Perseroan, terdapat Perjanjian Kerja Bersama (PKB) antara Perseroan dengan Serikat Pekerja Bank BTN.

Selama beroperasi pada tahun 2015, Beban Tenaga Kerja (Gaji dan Tunjangan) yang dikeluarkan Perseroan pada 2015 mencapai sebesar Rp1,93 triliun, naik 23,72% apabila dibandingkan dengan tahun 2014, yakni sebesar Rp1,56 triliun.

## Rantai Pasokan

G4-12

Dalam menjalankan roda usaha, Perseroan melakukan identifikasi dan kategorisasi grup pemasok yang memiliki pengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kelangsungan usaha bank. Definisi rantai pasokan atau pemasok dalam Laporan ini adalah mereka yang memasok barang dan jasa khusus, seperti mitra kerja dan pemasok tenaga kerja di bidang jasa audit, jasa keamanan, layanan pelanggan, jasa kebersihan, transportasi, pemasaran, dan pemeliharaan/perbaikan.

Tingkat kepatuhan mereka terhadap peraturan tenaga kerja, keselamatan kerja, aspek lingkungan, hak asasi manusia, kebebasan berserikat, dan dampak keberadaannya terhadap masyarakat akan berpengaruh langsung terhadap citra dan reputasi Perseroan. Oleh sebab itu, untuk menekan kemungkinan adanya dampak negatif, Perseroan telah melakukan seleksi yang ketat terhadap pemasok, dengan mempertimbangkan kepatuhan mereka terhadap berbagai hal di atas.

Dalam setiap perjanjian kerja dengan pemasok, telah diatur klausul yang mewajibkan pemasok untuk menaati ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan peraturan tenaga kerja, keselamatan kerja, aspek lingkungan, hak asasi manusia, kebebasan berserikat, dan dampak keberadaannya terhadap masyarakat.

Pada tahun laporan, tidak ada laporan ihwal pemasok yang memiliki dampak negatif terhadap lingkungan, hak asasi manusia, kebebasan berserikat, pelanggaran terhadap aturan ketenagakerjaan, dan yang berdampak negatif pada masyarakat. Juga, tidak ada pengaduan berkaitan dengan pelanggaran hal-hal di atas. **G4-EN32, G4-EN33, G4-SO10, G4-HR4, G4-HR11, G4-HR12, G4-LA15, G4-LA16**

## Perubahan signifikan Selama Periode Pelaporan

G4-13

Selama periode pelaporan Laporan Berkelanjutan Persero tahun 2015 terdapat perubahan signifikan berkaitan dengan komposisi Dewan Komisaris. Perubahan berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) Perseroan pada 2 September 2015, yang mengubah hasil Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) pada 24 Maret 2015. Sedangkan komposisi Direksi tidak mengalami perubahan dengan adanya RUPS-LB.

## Prinsip Kehati-hatian

G4-14

Prinsip kehati-hatian diterapkan Perseroan dengan membentuk Divisi Manajemen Risiko, yang di dalamnya terdapat Komite Pemantau Risiko, Komite Manajemen Risiko, dan Satuan Kerja Manajemen Risiko. Selain itu, juga diterapkan Sistem Pengendalian Internal (SPIN).

## Penerapan Standar Eksternal

G4-15

Dalam aktivitas usahanya, standarisasi proyek dan layanan Perseroan mengacu pada kriteria Sertifikasi ISO 9001:2008.

## Penghargaan 2015

G4-15

Selama tahun 2015, Perseroan meraih sejumlah penghargaan sebagai bentuk apresiasi pihak eksternal terhadap kinerja Perseroan sebagai berikut:

No.	Lembaga Pemberi Penghargaan	Jenis Lembaga	Jenis Penghargaan	Kategori	Tanggal Pemberian	Asal Penghargaan
1	INFOBANK	Majalah perbankan	<i>Digital Brand Award 2015</i>	Brand KPR	26-Mar-15	Dalam Negeri
2	BUMN TRACK	Majalah BUMN ekonomi & umum	<i>Indikator BUMN Award</i>	Kontribusi Ekonomi Indonesia 4th	23-Apr-15	Dalam Negeri
3	INFOBANK & MRI	Majalah perbankan	<i>Service Excellence Award 2015</i>	4th Best Overall Performance Bank BTN Syariah	4-Jun-15	Dalam Negeri
4	INFOBANK & MRI	Majalah perbankan	<i>Service Excellence Award 2015</i>	3rd Best Phone Bank BTN Syariah	4-Jun-15	Dalam Negeri
5	BUMN TRACK	Majalah BUMN ekonomi & umum	<i>Indikator BUMN Award</i>	BUMN Terbuka Peringkat 10 Juara Umum	23-Apr-15	Dalam Negeri



## Penghargaan 2015

No.	Lembaga Pemberi Penghargaan	Jenis Lembaga	Jenis Penghargaan	Kategori	Tanggal Pemberian	Asal Penghargaan
6	PROPERTY & BANK	Majalah Properti & bank	<i>Indonesia Property Bank Award</i>	Bank Berkinerja Terbaik	21-Mei-15	Dalam Negeri
7	INDONESIA CONTACT CENTRE ASSOCIATE (ICCA)	Organisasi Independent	<i>Contact Centre Award 2015</i>	<i>The Best Contact Centre Operation</i>	4-Jun-15	Dalam Negeri
8	INFOBANK	Majalah Perbankan	Info Bank Award 2015	Kinerja Bank Sangat Bagus	14-Agst-15	Dalam Negeri
9	INVESTOR	Majalah Ekonomi Perbankan	<i>Best Syariah Award 2015</i>	UUS Terbaik Aset >Rp5 Triliun	19-Agst-15	Dalam Negeri
10	INFOBANK	Majalah Perbankan	Infobank Sharia Award 2015	<i>2nd Best Sharia Award Asset &gt;10 Triliun</i>	16-Okt-15	Dalam Negeri
11	INFOBANK	Majalah perbankan	Infobank BUMN Award 2015	Industri Keuangan BUMN Sangat Bagus Kinerja Keuangan selama tahun 2014	23-Okt-15	Dalam Negeri
12	<i>ECONOMIC REVIEW</i>	Majalah Ekonomi Perbankan	GCG Award 2015	<i>Excellent GCG Sector Finance 2015</i>	26-Agst-15	Dalam Negeri
13	OJK, BI, IAI, Depkeu, KNKG, IDX, BUMN	Lembaga Negara	<i>Annual Report Award</i>	Juara III <i>Annual Report BUMN Listed Company</i>	22-Sep-15	Dalam Negeri
14	<i>ECONOMIC REVIEW &amp; Perbanas</i>	Majalah Ekonomi Perbankan	Anugerah Perbankan Indonesia 2015	Tokoh Perbankan 2015 untuk Direktur Utama Bank BTN	05-Nov-2015	Dalam Negeri
15	<i>ECONOMIC REVIEW &amp; Perbanas</i>	Majalah Ekonomi Perbankan	Anugerah Perbankan Indonesia 2015	Peringkat I untuk kelompok Buku Bank III (Aset Rp.100 Triliun ke atas)	05-Nov-2015	Dalam Negeri
16	<i>Indonesian Institute for Corporate Directorship</i>	Lembaga pendidikan dan penelitian	<i>The 7th IICD Corporate Governance Conference and Award</i>	<i>The Best Financial 2015 Top 50 Public Listed Companies</i>	16-Nov-2015	Dalam Negeri
17	<i>Indonesian Institute for Corporate Directorship</i>	Lembaga pendidikan dan penelitian	<i>The 7th IICD Corporate Governance Conference and Award</i>	<i>Top 50 Public Listed Companies</i>	16-Nov-2015	Dalam Negeri
18	Komisi Informasi Pusat RI	Lembaga Pemerintah RI	Keterbukaan Informasi Publik	Kategori BUMN KIP 2015	15-Dec-15	Dalam Negeri
19	Majalah SWA	Majalah Ekonomi Perbankan	GCG Award 2015	<i>The Most Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index</i>	17-Dec-15	Dalam Negeri
20	LACP ( <i>League of American Communications Professionals</i> )	Organisasi Independent	<i>Annual Report Award</i>	<i>Best Letter To Shareholders</i>	20-Jul-15	Luar Negeri
21	LACP ( <i>League of American Communications Professionals</i> )	Organisasi Independent	<i>Annual Report Award</i>	<i>Gold Award</i>	20-Jul-15	Luar Negeri

## Penghargaan 2015

No.	Lembaga Pemberi Penghargaan	Jenis Lembaga	Jenis Penghargaan	Kategori	Tanggal Pemberian	Asal Penghargaan
22	LACP ( <i>League of American Communications Professionals</i> )	Organisasi Independent	<i>Annual Report Award</i>	<i>Top 100 Annual Reports Worldwide</i>	20-Jul-15	Luar Negeri
23	LACP ( <i>League of American Communications Professionals</i> )	Organisasi Independent	<i>Annual Report Award</i>	<i>Top 50 Annual Reports in the Asia-Pacific Region</i>	20-Jul-15	Luar Negeri
24	LACP ( <i>League of American Communications Professionals</i> )	Organisasi Independent	<i>Annual Report Award</i>	<i>Top 10 Indonesian Annual Reports</i>	20-Jul-15	Luar Negeri
25	MURI	Museum Rekor Indonesia	Pencatatan Rekor MURI pada BTN Akad Kredit 6.600 KPR Dalam Sehari	Bank dengan akad kredit terbanyak dalam sehari	25-Nov-2015	Dalam Negeri
26	<i>Indonesian Institute for Corporate Directorship</i>	Lembaga pendidikan dan penelitian	<i>The 7th IICD Corporate Governance Conference and Award</i>	<i>The Best Financial 2015</i>	16-Nov-15	Dalam Negeri
27	<i>Indonesian Institute for Corporate Directorship</i>	Lembaga pendidikan dan penelitian	<i>The 7th IICD Corporate Governance Conference and Award</i>	<i>Top 50 Public Listed Companies</i>	16-Nov-15	Dalam Negeri
28	<i>ASEAN Corporate Governance</i>	Lembaga Luar Negeri	<i>ASEAN Corporate Governance Award 2015</i>	<i>Top 2 publicly-listed companies from Indonesia (The Most Improved ASEAN Corporate Governance Scorecard 2015)</i>	14-Nov-15	Luar Negeri

## Keanggotaan Asosiasi

G4-16

Perseroan merupakan anggota aktif dari asosiasi-asosiasi sebagai berikut:

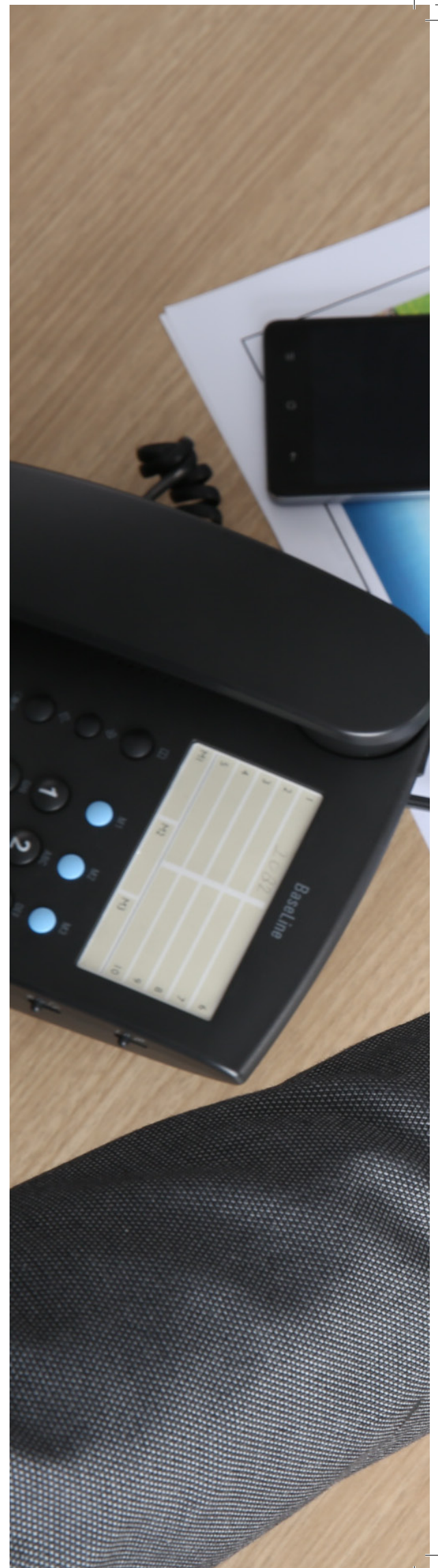
1. *World Saving Bank Institution (WSBI)*
2. Asosiasi Emiten Indonesia
3. Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (PERBANAS)
4. Ikatan Auditor Intern Bank
5. Perhimpunan *Audit Internal* Indonesia
6. *The Institute of Internal Auditor (IIA)*-Indonesia Chapter
7. Himpunan Bank-Bank Milik Negara (HIMBARA)

# 02

## Tata Kelola Berkelanjutan



Penerapan GCG secara tepat dan akuntabel merupakan pilar utama Perseroan dalam menjalankan roda bisnis.







Bank  **BTN**

 **BTN**  
Contact Center  
021 1502085

**KANTOR PUSAT**  
Menara BTN  
Jl. Galah Mada No. 1  
Jakarta Pusat 10130  
Tel. : 021 63367889 - 6332666  
Fax : 021 6346704  
e-mail : webadmin@btn.co.id  
<http://www.btn.co.id>

Bank  **BTN**

Jakarta, 13 Mei 2013  
Kepada Yth. Bapak/Ibu  
Pengelola PT. Bank Tabungan Negara

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA**  
**IKHTISAR KINERJA**  
**& PROGRAM SEJUTA RUMAH**

Bank  **BTN**  
**REKAPITULASI KINERJA**  
**PERIODE 2014**

NO	INDIKATOR	UNIT	PERIODE	REKAPITULASI KINERJA
1	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE
2	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE
3	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE
4	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE
5	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE
6	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE
7	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE
8	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE
9	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE
10	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE	PERFORMANCE





Perseroan berkomitmen untuk menjadi bagian hidup dari keluarga Indonesia, dengan turut berpartisipasi dalam hal mewujudkan rumah impian bagi semua. Perwujudan mimpi keluarga Indonesia tersebut tak lepas dari praktek tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* (GCG) yang diimplementasikan secara maksimal di tubuh Perseroan.

Perseroan menyadari bahwa penerapan GCG secara maksimal merupakan syarat utama dalam menggapai kinerja, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang secara konsisten dan Berkelanjutan. Hal tersebut sejalan dengan cita-cita Perseroan yang bertekad memposisikan diri sebagai perusahaan berskala

internasional (*world class banking company*). Dengan demikian, penerapan GCG secara tepat dan akuntabel merupakan pilar utama Perseroan dalam menjalankan roda bisnisnya.

Berkaitan dengan GCG, Perseroan juga senantiasa melakukan penyempurnaan aspek pengelolaan di semua lini seiring perjalanan waktu dan tuntutan industri perbankan. Komitmen Perseroan menerapkan prinsip-prinsip GCG tersebut juga dalam rangka memitigasi tren bisnis perbankan dunia, sehingga Perseroan mampu melakukan transformasi bisnis secara konsisten dan Berkelanjutan.

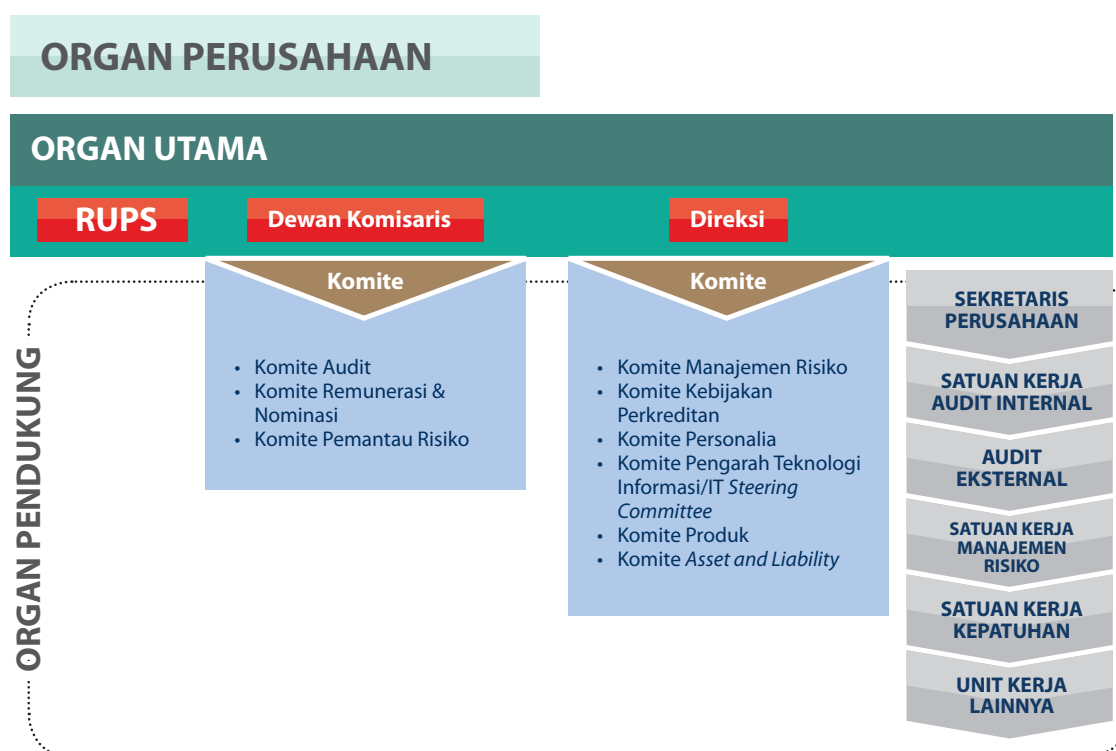
## Struktur Tata Kelola Perusahaan

### G4-34

Untuk menjamin adanya *check and balance* serta akuntabilitas yang jelas dan tegas dari masing-masing Organ Perseroan, Perseroan senantiasa berupaya menyempurnakan struktur dan penerapan tata kelola perusahaan. Organ Perseroan terdiri dari Organ Utama, yaitu: Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris

dan Direksi beserta Organ Pendukung, di antaranya berbagai Komite, baik di tingkat Dewan Komisaris maupun Direksi. Pemisahan yang jelas antara Organ Perseroan mencerminkan adanya *check and balance* serta sistem pengendalian internal yang baik.





## RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham)

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) memiliki kewenangan yang tidak didelegasikan kepada Dewan Komisaris dan Direksi. RUPS merupakan wadah bagi pemegang saham dalam mempengaruhi Perseroan serta forum Dewan Komisaris dan Direksi melaporkan dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas serta kinerjanya kepada Pemegang Saham.

RUPS terdiri dari RUPS Tahunan dan RUPS Luar Biasa yang wajib diselenggarakan sesuai Anggaran Dasar Perseroan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selama tahun 2015, Perseroan melaksanakan 1 (satu) kali RUPS Tahunan dan 1 (satu) kali RUPS Luar Biasa.

## Dewan Komisaris

Dewan Komisaris bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif dalam melaksanakan tugasnya. Secara garis besar, tugas utama Dewan Komisaris adalah mengawasi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi, memberikan nasihat dan masukan

kepada Direksi serta memastikan Perseroan melaksanakan prinsip-prinsip GCG. Kedudukan masing-masing anggota Dewan Komisaris, termasuk Komisaris Utama adalah setara. Tugas Komisaris Utama mengkoordinasikan kegiatan Dewan Komisaris

Adapun Komposisi Dewan Komisaris Perseroan per 31 Desember 2015

Hasil RUPST, 24 Maret 2015	Posisi	Hasil RUPS-LB, 2 September 2015	Posisi
Sukardi Rinakit	Komisaris Utama (Independen)	Chandra M. Hamzah	Komisaris Utama (Independen)
Agung Kuswandono	Komisaris	Sumiyati	Komisaris
Lucky Fathul Aziz H	Komisaris	Lucky Fathul Aziz H.	Komisaris
Catherinawati Hadiman	Komisaris Independen	Catherinawati Hadiman	Komisaris Independen
Arie Coerniadi	Komisaris Independen	Arie Coerniadi	Komisaris Independen
Kamaruddin Sjam	Komisaris Independen	Kamaruddin Sjam	Komisaris Independen
Amanah Abdul Kadir	Komisaris Independen	Fajar Harry Sampurno	Komisaris

## Direksi

Direksi bertugas mengelola, memelihara dan mengurus aset serta mewakili Perseroan di dalam maupun di luar urusan pengadilan. Direksi bertugas dan bertanggung jawab secara kolegal dalam mengelola Perseroan agar *value driver* berfungsi maksimal sehingga profitabilitas operasional naik dan memberikan hasil akhir berupa peningkatan nilai perusahaan secara berkesinambungan.

Kedudukan masing-masing anggota Direksi termasuk Direktur Utama setara. Tugas Direktur Utama adalah mengkoordinasikan

kegiatan Direksi. Direksi dapat mengambil keputusan, termasuk dalam rapat Direksi, dan melaksanakan keputusan tersebut sesuai dengan pembagian tugas dan wewenangnya, namun demikian tanggung jawab kolegal tetap berlaku. Tindakan yang dilakukan oleh anggota Direksi di luar yang diputuskan Rapat Direksi menjadi tanggung jawab pribadi yang bersangkutan sampai dengan tindakan dimaksud disetujui oleh rapat Direksi.

Adapun Komposisi Direksi Perseroan per 31 Desember 2015

Hasil RUPST, 24 Maret 2015	Posisi	Hasil RUPS-LB, 2 September 2015	Posisi
Maryono	Direktur Utama	Maryono	Direktur Utama
Irman Alvian Zahiruddin	Direktur	Irman Alvian Zahiruddin	Direktur
Mansyur Syamsuri Nasution	Direktur	Mansyur Syamsuri Nasution	Direktur
Iman Nugroho Soeko	Direktur	Iman Nugroho Soeko	Direktur
Adi Setianto	Direktur	Adi Setianto	Direktur
Sis Apik Wijayanto	Direktur	Sis Apik Wijayanto	Direktur
Sulis Usdoko	Direktur	Sulis Usdoko	Direktur
Oni Febriarto Rahardjo	Direktur	Oni Febriarto Rahardjo	Direktur

## Organ Pendukung/Komite-Komite

Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi, Perseroan membentuk sejumlah Komite. Di bawah Dewan Komisaris terdapat Komite Audit, Komite Remunerasi dan Nominasi, serta Komite Pemantau Risiko. Sedangkan di bawah Direksi dibentuk Komite Manajemen Risiko, Komite Perkreditan, Komite Personalia, Komite Pengarah Teknologi Informasi/*IT Steering Committee*, Komite Produk serta Komite *Asset and Liability*.

*(Uraian lebih lengkap tentang Struktur Tata Kelola dan Organ Pendukungnya disajikan dalam Laporan Tahunan Perseroan 2015 yang diterbitkan dalam buku terpisah, namun menjadi satu kesatuan dengan Laporan ini).*

## Landasan Etika dan Integritas

G4-56

### Kode Etik Perusahaan (*Code of Conduct*)

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Perseroan senantiasa berupaya menerapkan Kode Etik (*Code of Conduct*) untuk menunjang pelaksanaan GCG pada setiap tingkatan dan jenjang organisasi.

### Keberadaan *Code of Conduct*

Keberadaan *Code of Conduct* Perseroan dimaksudkan, antara lain untuk:

- Menerapkan nilai-nilai Perseroan ke dalam standar perilaku pegawai dan etika bisnis yang selaras dengan visi dan misi Perseroan.
- Menjabarkan nilai-nilai Perseroan ke dalam standar perilaku pegawai dan etika bisnis yang harus dipatuhi oleh seluruh insan Perseroan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari.
- Menjelaskan secara rinci standar perilaku pegawai dan etika bisnis agar insan Perseroan dapat menilai wujud perilaku yang diinginkan dan membantu memberikan pertimbangan jika menemui keragu-raguan dalam bertindak.

- Memberikan panduan dasar bagi segenap tingkatan dan jenjang organisasi Perseroan dalam melaksanakan standar perilaku dan etika bisnis ketika melakukan interaksi antara pegawai dengan pegawai, nasabah, *Investor* (Pemegang Saham), pemasok, pemerintah, lingkungan dan segenap *stakeholders* lainnya.
- Sebagai upaya nyata dalam meningkatkan citra Perseroan secara berkesinambungan dimata masyarakat sehingga Perseroan tidak hanya dikenal melalui prestasi angka-angka dan kinerja keuangannya yang baik, namun lebih dari semua itu, juga dikenal menempuh cara berbisnis yang etis dan bermartabat dalam mencapai prestasi-prestasi tersebut.

### Isi Code of Conduct

Secara garis besar, isi *Code of Conduct* Perseroan adalah mengatur penerapan pedoman perilaku dan standar etika bisnis dalam hubungannya dengan berbagai *stakeholder* mulai dari pegawai, nasabah, penyedia barang dan jasa, pesaing, mitra kerja, pemerintah, masyarakat, media massa dan organisasi profesi.

### Pengungkapan dan Penyebarluasan Code of Conduct bagi Seluruh Pegawai

- *Code of Conduct* diungkapkan dan/atau disebarkan kepada semua pegawai melalui media internet Perseroan yang dinamakan *Access Internal Management Standard* (AIMS) dengan dukungan teknologi informasi yang dapat diakses semua pegawai dengan mudah setiap saat.
- Secara periodik, segenap pegawai disampaikan tentang etika bisnis untuk dapat dilaksanakan secara tertib melalui media Memo dan/atau Surat dari Direksi ataupun Divisi yang bertanggung jawab untuk mengelola etika bisnis.

### Penguatan Komitmen Antikorupsi

Manajemen Perseroan memiliki komitmen yang tinggi untuk melaksanakan GCG. Pada tanggal 25 Juni 2014 misalnya, Perseroan mengukuhkan komitmennya untuk mendukung penerapan GCG di seluruh lini dengan mengajak kerjasama Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam mencegah praktik gratifikasi dan penyuapan di lingkungan kerja Perseroan. KPK akan membantu Perseroan mengimplementasikan sistem pengendalian gratifikasi di lingkungan kerja Perseroan. **G4-S03**

Melalui sistem ini akan disiapkan perangkat dan mekanisme dalam pengendalian praktik gratifikasi yang dibangun dan dikembangkan oleh Perseroan secara berkesinambungan. Sistem inilah yang akan menjaga integritas seluruh pegawai dari praktik penerimaan dan pemberian gratifikasi yang dianggap sebagai suap. Oleh karena itu, Perseroan bermitra dengan KPK untuk mengawal bagaimana hal tersebut dapat diimplementasikan di lingkungan kerja Perseroan. Pada masa pelaporan, tidak tercatat adanya insiden korupsi yang terbukti di Perseroan. **G4-S05**

Selama 2015, telah dilaksanakan 5 tahapan *workshop* dan sosialisasi bekerjasama dengan KPK tentang Program Pengendalian Gratifikasi, serta *Code of Conduct* dengan peserta GCG Champion Kantor Pusat, *Regional Office* dan Kantor Cabang. Berikut jadwal kegiatan yang dilakukan di Kantor Pusat dan setiap *Regional Office* itu: **G4-S04**

Tahap I : Kantor Pusat, tanggal 6-8 April 2015;  
Tahap II : *Regional Office* I, tanggal 20-22 Mei 2015;  
Tahap III : *Regional Office* II, tanggal 8 – 10 Juli 2015;  
Tahap IV : *Regional Office* III, tanggal 8 – 10 September 2015;  
Tahap V : *Regional Office* IV, tanggal 4 – 6 November 2015

Selain dengan KPK, pada 17 Oktober 2014, Perseroan bersama dengan bank-bank yang tergabung dalam Himpunan Bank-Bank Milik Negara (HIMBARA) melakukan kerjasama untuk melaksanakan Koordinasi Pengelolaan dan Pemulihan Aset antara Kejaksaan Agung RI dan Kementerian BUMN.

Kejaksaan Agung RI merupakan lembaga pemerintahan yang melaksanakan kekuasaan negara dibidang penuntutan serta kewenangan lain berdasarkan Undang-undang. Salah satu tugas dan fungsinya adalah melakukan pemulihan aset terkait tindak pidana dan/atau aset lainnya secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Pusat Pemulihan Aset (PPA) Kejaksaan Agung RI. Sedangkan Perseroan yang tergabung anggota HIMBARA memerlukan dukungan dari Kejaksaan Agung RI guna melakukan pemulihan aset.

Dengan ditandatanganinya perjanjian kerjasama ini maka diharapkan tercapai tujuan untuk mengoptimalkan pelaksanaan pemulihan aset yang berasal dari tindak pidana dan/atau aset lainnya

# Sistem Pelaporan Pelanggaran

*Whistleblowing System* (WBS) merupakan bagian dari sistem pengendalian internal dalam mencegah terjadinya praktik penyimpangan dan bertujuan untuk:

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

## Penyampaian Laporan Pelanggaran

Mekanisme yang dibangun untuk menyampaikan Laporan Pelanggaran oleh Perseroan dalam menerapkan WBS yaitu pelapor membuat pengaduan/pengungkapan dan mengirimkannya kepada:

- Bila yang diduga melakukan pelanggaran adalah pegawai Perseroan, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran ditujukan langsung kepada Tim SPP/WBS. Laporan dapat dilakukan secara lisan ataupun dengan cara lainnya yang dirasa nyaman oleh Pelapor.
- Bila yang diduga melakukan pelanggaran adalah anggota Tim SPP/WBS, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran dikirimkan langsung kepada Direktur Utama Perseroan di Kantor Pusat dengan ditandai "CONFIDENTIAL" atau "RAHASIA" pada sampul surat.
- Bila yang diduga melakukan pelanggaran adalah anggota Direksi atau keluarganya, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran dikirimkan langsung ke Tim SPP/WBS yang kemudian akan diteruskan ke Direktur Utama dan dilaporkan ke Dewan Komisaris.

- Bila yang diduga melakukan pelanggaran adalah anggota Dewan Komisaris atau keluarganya, maka laporan dugaan terjadinya pelanggaran dikirimkan langsung ke Tim SPP/WBS yang akan meneruskannya ke Direktur Utama.

Laporan pengaduan/pengungkapan tersebut, sekurang-kurangnya memuat beberapa aspek, sebagai berikut:

- *What*: Jelaskan serinci mungkin: Apa yang terjadi dan kira-kira melanggar ketentuan apa? Apa yang Anda lihat atau ketahui dan kira-kira melanggar ketentuan apa?
- *Who*: Jelaskan serinci mungkin: Siapa sajakah yang terlibat dalam peristiwa dugaan pelanggaran tersebut? Selain Anda, siapa sajakah yang juga mengetahui adanya peristiwa dugaan pelanggaran ini?
- *When*: Jelaskan serinci mungkin: Kapan Anda mengetahui peristiwa dugaan pelanggaran tersebut terjadi? Jelaskan juga mengapa Anda baru melaporkannya sekarang ini (bila terdapat selang waktu yang lama lebih dari 1 bulan)
- *Where*: Jelaskan serinci mungkin: Sepengetahuan Anda dimanakah peristiwa dugaan pelanggaran tersebut dilaksanakan? Apakah ada rentetan tempat terkait peristiwa ini yang anda ketahui?
- *How*: Jelaskan serinci mungkin: Bagaimana proses peristiwa dugaan pelanggaran tersebut terjadi? Menurut Anda, bagaimanakah para pelaku dugaan pelanggaran tersebut melakukan modus/cara pelanggarannya (apakah dengan *mark-up*, komisi, suap, pemerasan, atau modus lainnya)

## Perlindungan Pelapor (*Whistleblower*)

Kepada Pelapor yang beritikad baik, Perseroan memberikan jaminan perlindungan, sebagai berikut:

- Penyediaan saluran komunikasi pelaporan (lisan, telepon, email) yang bebas dan rahasia ataupun penyediaan *Ombudsman* yang independen dan rahasia. Melalui saluran komunikasi ini Pelapor akan mendapatkan informasi tindak lanjut penanganan laporan dugaan pelanggaran yang disampaikan;
- Jaminan kerahasiaan identitas Pelapor, terkecuali bila jika terdapat tuntutan hukum mengharuskan identitas ini menjadi dibuka di hadapan hakim;
- Perlindungan dari tindakan balasan dari si Terlapor atau organisasi yang dilaporkan. Perlindungan ini dapat meliputi:
  1. Perlindungan fisik baik terhadap diri sendiri maupun keluarganya;
  2. Perlindungan terhadap harta benda miliknya dan milik keluarganya atas teror ataupun pembalasan yang harus dialaminya.
  3. Perlindungan administratif yang berupa penundaan kenaikan pangkat, pemecatan, pengucilan di tempat

kerja, mutasi yang tidak layak, termasuk kepastian kerja, dan lain sebagainya.

4. Perlindungan hukum, dalam proses litigasi di Pengadilan Negeri, termasuk biayanya, dan bila perlu termasuk perlindungan melalui LPSK (Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban).

Terhadap Pelapor yang beritikad baik, tidak akan diambil tindakan apapun walaupun setelah dilakukan tindak lanjut melalui penyelidikan yang dilakukan oleh Tim SPP/WBS, ternyata laporan dugaan adanya tindak pelanggaran tidak terbukti. Namun sebaliknya, bagi Pelapor yang menyalahgunakan Kebijakan SPP/WBS ini dengan menyampaikan fitnah atau laporan palsu demi keuntungan pribadi, maka selain akan kehilangan hak atas perlindungan Pelapor, yang bersangkutan juga akan dikenai sanksi disiplin kepegawaian sesuai Peraturan Bank yang berlaku ataupun tuntutan tindak pidana sesuai KUH Pidana.

Pengaturan pelaksanaan jaminan perlindungan ini diatur tersendiri oleh Organisasi Pelaksana SPP/WBS.

## Pengelolaan WBS

WBS Perseroan dikelola oleh Tim WBS, sebagai berikut:

- Kepala *Internal Audit Division* (Ketua merangkap Anggota)
- Kepala *Legal Division* (Sekretaris)
- Kepala *Corporate Secretary Division* (Anggota)
- Kepala *Human Capital Division* (Anggota)

Semua proses pelaksanaan tugas dalam Sistem Pelaporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*) bersifat *confidential* sehingga semua anggota Tim wajib untuk menjaga kerahasiaan proses, sampai memang hal tersebut secara hukum harus atau dapat dinyatakan terbuka. Apabila tidak maka catatan dan file yang ada akan tetap bersifat rahasia dan tidak boleh dibuka.

## Penanganan Pengaduan

- WBS *Team* menerima pengaduan/pengungkapan, mencatat dan menuangkan dalam format standar yang menghasilkan:
- Laporan penerimaan kontak sesuai kategori lingkup pengaduan/ pengungkapan.
- Laporan pengungkapan (*disclosure report*).
- WBS *Team* menyampaikan laporan pengungkapan (*disclosure report*) kepada Dewan Komisaris/Direksi (sesuai dengan kategori terlapor).
- WBS *Team* melakukan penelaahan awal/klarifikasi terhadap pengaduan/ pengungkapan tersebut dan membuat *resume*-nya, kemudian dilaporkan kepada Dewan Komisaris/Direksi (sesuai dengan kategori terlapor). Berdasarkan hasil laporan tersebut, Dewan Komisaris/Direksi memutuskan tindak lanjut, sebagai berikut:
  1. Dihentikan, jika tidak memenuhi persyaratan indikasi awal.
  2. Bekerja sama dengan Internal Auditor sesuai dengan substansi Pengaduan/pengungkapan.
  3. Bekerja sama dengan eksternal investigator jika substansi pengaduan/ pengungkapan terkait dengan citra/reputasi Perseroan dan/atau menimbulkan kerugian yang besar dan/atau belum pernah ditindaklanjuti oleh Internal Auditor.
- Tim Investigasi melakukan investigasi dan melaporkan hasilnya kepada Dewan Komisaris/Direksi. Berdasarkan hasil laporan tersebut, Dewan Komisaris/Direksi memutuskan:
  1. Laporan pengungkapan ditutup, jika tidak terbukti.
  2. Memberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, jika terbukti dan terkait dengan tindakan administratif.
  3. Meneruskan tindak pidana kepada penyidik untuk proses lebih lanjut, jika terbukti dan terkait dengan tindak pidana umum atau korupsi. Dalam hal ini, WBS *Team* melakukan koordinasi dengan *Legal and Loan Document Desk* guna memastikan adanya bukti permulaan yang cukup dan jika bukti-bukti cukup maka direkomendasikan kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan.
- Proses penelaahan awal/klarifikasi dan investigasi dimaksud dibuatkan dalam Berita Acara.
- WBS *Team* melaporkan hasil investigasi kepada Dewan Komisaris/Direksi.
- Berdasarkan Keputusan Dewan Komisaris dan Direksi dan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu, Bank dapat memberikan penghargaan kepada pelapor. Bentuk dan jenis penghargaan dimaksud ditetapkan oleh Dewan Komisaris dan Direksi.

## Jumlah Pengaduan

Penerimaan dan tindak lanjut pelaporan oleh *Whistleblower* pada Media Pelaporan Pelanggaran Perseroan dengan total laporan yang diterima sebanyak 101 laporan pada tahun 2015 dengan rincian sebagai berikut:

Media Pelaporan	Jumlah
PO Box WBS BTN	20
Tim WBS	-
Direktur Utama	-
Email WBS	43
No. Tlp Hotline	-
Tanpa Keterangan	-
SMS/telepon selular/Email	38
Total	101

# 03

## Kinerja Ekonomi Berkelanjutan



Laba Tahun Berjalan Setelah Pajak sebesar Rp1,85 triliun, naik 61,57% apabila dibandingkan dengan tahun 2014, yang mencapai sebesar Rp1,15 triliun.











Ekonomi Indonesia mendapat tantangan sepanjang 2015. Anjloknya harga komoditas andalan utama ekspor Indonesia, lesunya perekonomian global, termasuk mitra dagang Indonesia membuat pertumbuhan ekonomi Indonesia meleset dari perkiraan. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan, pertumbuhan ekonomi Indonesia 2015 adalah sebesar 4,79%. Angka itu jauh dari asumsi dasar ekonomi makro dalam APBN 2015 yang mematok pertumbuhan ekonomi sebesar 5,8%. Pencapaian pertumbuhan ekonomi 2015 tersebut juga lebih kecil bila dibanding dengan tahun 2014, yang mencapai 5,1%.

Kondisi ekonomi yang belum menggembirakan pada 2015 juga ditandai dengan melemahnya nilai tukar rupiah terhadap *dollar* Amerika Serikat. Pada Agustus, sekadar gambaran, nilai tukar rupiah sempat menembus Rp14.006/dolar AS, jauh dari asumsi nilai tukar rupiah APBN 2015 yang ditetapkan rata-rata Rp11.900/dollar AS. Hal itu sempat membuat sejumlah ekonom menyuarakan ihwal pentingnya pemerintah menyiapkan rencana darurat untuk menghadapi kemungkinan terburuk, terutama dari sisi stabilitas harga pangan.

Kendati demikian, di tengah tantangan tersebut, perekonomian Indonesia masih stabil meski pertumbuhannya tidak seperti yang diharapkan. Nilai tukar rupiah terhadap *dollar* AS juga tidak seburuk dibanding dengan negara-negara lain. Walhasil, meski mengalami perlambatan, tetapi ekonomi Indonesia tetap lebih baik bila dibanding negara-negara lain.

Adanya perlambatan ekonomi dan turunnya nilai tukar rupiah terhadap *dollar* AS otomatis mempengaruhi kinerja perbankan di Tanah Air. Secara umum, volume dan ekspansi bisnis bank akan turun. Dengan kondisi seperti itu, jika bisnis sebuah bank mengalami pertumbuhan, hal itu sudah terhitung luar biasa.

Dalam perlambatan seperti itu, kinerja Perseroan justru menunjukkan performa terbaiknya. Perseroan meyakini bahwa di dalam pelambatan, pasti ada pertumbuhan, salah satunya adalah bidang konstruksi. Dalam hal ini, konstruksi yang paling umum adalah rumah. Adapun rumah yang paling dibutuhkan adalah rumah untuk kalangan menengah ke bawah.

Berkaitan dengan besarnya permintaan rumah, Perseroan pada 2015 berani mengambil kebijakan untuk pembiayaan pembangunan rumah sejak awal tahun. Dengan demikian, Perseroan bisa menerima pendapatan bunga selama 12 bulan, atau minimal 10 bulan. Pada tahun sebelumnya, Perseroan membangun rumah pada semester dua sehingga hanya menerima pendapat bunga selama enam bulan. Dengan perubahan kebijakan seperti itu, maka pertumbuhan bisnis Perseroan mampu tumbuh sebesar 61%, hal yang belum pernah terjadi sebelumnya. **G4-DMA**

Dengan kinerja yang positif tersebut, per 31 Desember 2015, nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan oleh Perseroan sebagai berikut: **G4-EC1**



- Laba Tahun Berjalan Setelah Pajak sebesar Rp1,85 triliun. Angka itu naik 61,57% apabila dibandingkan dengan tahun 2014, yang mencapai sebesar Rp1,15 triliun.
- Pendapatan Bunga Bersih pada 2015 tercatat sebesar Rp6,81 triliun, naik 24,49% dari tahun 2014, yang mencapai Rp5,47 triliun. Sementara itu, Beban Operasional Selain Bunga (Lainnya) pada 2015 tercatat Rp4,49 triliun, naik 11,97% dibandingkan tahun sebelumnya, yakni Rp4,01 triliun.
- Kontribusi pada negara berupa pembayaran Pajak dari Perseroan pada 2015 tercatat sebesar Rp690,97 miliar, naik 59,30% dari tahun 2014, yang mencapai Rp433,76 miliar.
- Beban Tenaga Kerja (Gaji dan Tunjangan) pada 2015 mencapai sebesar Rp1,93 triliun, naik 23,72% apabila dibandingkan dengan tahun 2014, yakni sebesar Rp1,56 triliun
- Perseroan sepakat membagikan dividen kepada para pemegang saham sebesar Rp223,12 miliar pada tahun 2015. Angka itu setara dengan 20% dari Laba Perseroan tahun buku 2014 sebesar Rp1,1 triliun. Adapun pembagian dividen pada 2014 mencapai Rp468,65 miliar, atau 30% dari Laba Bersih Perseroan 2013 yang mencapai Rp1,15 triliun.

## Implikasi Finansial, Risiko dan Peluang Karena Perubahan Iklim

Sebagai entitas bisnis yang bergerak di bidang perbankan, Perseroan tidak memiliki implikasi finansial dan risiko serta peluang akibat perubahan iklim. **G4-EC2**

## Kewajiban Perseroan Atas Program Imbalan Pasti

### G4-EC3

Perseroan memberikan apresiasi yang tinggi kepada karyawan yang telah memberikan baktinya kepada Perseroan dan memasuki pensiun. Berkaitan dengan hal ini, Perseroan menyiapkan program pensiun iuran pasti. Dalam hal ini berlaku ketentuan: iuran kepada dana pensiun sebesar persentase tertentu gaji pegawai yang menjadi peserta program pensiun iuran pasti Bank, dicadangkan dan diakui sebagai biaya ketika jasa telah diberikan oleh pegawai-pegawai tersebut. Pembayaran dikurangkan dari utang iuran. Iuran terutang dihitung berdasarkan jumlah yang tidak didiskontokan.

Hingga 31 Desember 2015, Subsidi Beban Iuran Dana Pensiun yang dikeluarkan oleh Perseroan mencapai sebesar Rp104.000 juta.

## Bantuan Finansial yang Diterima Dari Pemerintah

### G4-EC4

Pada 2015, Perseroan tidak mendapat bantuan finansial dari pemerintah, baik berupa keringanan pajak, pemberian subsidi, maupun bantuan investasi atau bantuan penelitian dan pengembangan.

### Rasio Upah Karyawan Pemula menurut Gender terhadap Upah Minimum Regional/Propinsi G4-EC5

Perseroan senantiasa taat terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang upah atau gaji karyawan, termasuk ketentuan mengenai Upah Minimum Regional/Propinsi. Ihtwal besarnya upah, Perseroan tidak membedakan berdasarkan gender atau jenis kelamin. Dalam hal ini, Perseroan memberikan gaji pegawai pemula selalu di atas UMR.

# Dampak Ekonomi Tidak Langsung

G4-EC7, G4-EC8

*Corporate Social responsibility* (CSR) merupakan komitmen Perseroan untuk dapat berperan serta secara aktif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui praktik bisnis yang baik dan berkontribusi sebagian sumber daya Perseroan melalui berbagai aktivitas, antara lain: pelestarian lingkungan hidup, pendidikan, kesehatan, kemitraan, seni, dan olah raga.

Dalam implementasinya, secara garis besar, berbagai kegiatan yang dilaksanakan Perseroan dalam melaksanakan Program Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan, meliputi Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PKBL). Program PKBL Perseroan memfokuskan kegiatan pada tujuan pemberdayaan masyarakat, khususnya di lingkungan perumahan atau permukiman.

Fokus pemberdayaan masyarakat perumahan dipilih terkait dengan bisnis inti (*core business*) Perusahaan yang menyalurkan kredit perumahan. Pada pelaksanaannya, pemberdayaan masyarakat ini ditunjukkan melalui kegiatan yang mengandung pendidikan, lingkungan hidup, dan pemberdayaan sosial ekonomi.

## Visi dan Misi CSR

### Visi CSR :

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

### Misi CSR :

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

### Landasan Hukum

Perseroan menerapkan kebijakan strategis dalam hal implementasi CSR dalam rangka menumbuhkan iklim usaha yang kondusif dan berkelanjutan. Penerapan kewajiban CSR sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Pasal 15 huruf b menyebutkan "Setiap penanam modal berkewajiban melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan".

Pelaksanaan kegiatan CSR bagi perusahaan publik juga telah diatur oleh Bapepam-LK melalui Peraturan Bapepam Nomor X.K.6 tentang Penyampaian Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Regulasi ini menjadi landasan sekaligus pedoman bagi Perseroan untuk menyelenggarakan wujud tanggung jawab sosial yang baik dan merata di seluruh aspek. Sesuai dengan Lampiran Keputusan Ketua Bapepam-LK Nomor: Kep-431/BL/2012 tertanggal 1 Agustus 2012, pelaksanaan tanggung jawab sosial bagi perusahaan publik meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

- Pengembangan sosial dan kemasyarakatan
- Lingkungan hidup
- Praktik ketenagakerjaan, kesehatan, dan keselamatan kerja
- Tanggung jawab terhadap produk

Selain itu, dalam pelaksanaan program CSR, Perseroan juga mengacu pada ketentuan dalam berbagai peraturan dan perundangan yang berlaku antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
3. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-09/MBU/07/2015 tanggal 03 Juli 2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.
4. Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham tentang Perubahan Anggaran Dasar PT Bank Tabungan Negara (Persero) No. 34 tanggal 11 Agustus 2008;
5. Peraturan Direksi Nomor 17/PD/DPKK/1203 tanggal 15 Desember 2003 tentang Program Kemitraan PT Bank Tabungan Negara (Persero) dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan;
6. Surat Edaran Direksi Nomor 22/DIRIDPKK/2003 tanggal 16 Desember 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Kemitraan PT Bank Tabungan Negara (Persero) dengan Usaha Kecil.

### Pilar CSR

Perseroan melaksanakan kegiatan CSR melalui program Lingkungan Harmoni BTN. Program ini bertujuan mengedukasi masyarakat secara terpadu melalui beberapa pelatihan atau pendidikan, serta pendampingan kepada warga sebagai dasar pengembangan program yang terintegrasi.

Program Lingkungan Harmoni BTN mencakup bidang :

- Lingkungan/Pelestarian Alam  
Perseroan mengajak masyarakat untuk mengambil peran dalam pengelolaan sampah, cara pemilahan sampah, pengelolaan sampah organik, dan pembuatan produk dari sampah non-organik.

## Dampak Ekonomi Tidak Langsung

- **Pendidikan dan Pelatihan**  
Perseroan 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.
- **Ekonomi**  
Program ini diharapkan sebagai pemicu dan peletakan dasar dalam pengentasan kemiskinan melalui beberapa kegiatan, misalnya pelatihan wirausaha, manajemen dalam keluarga dan pemberdayaan potensi sekitar.
- **Religi/Keagamaan**  
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.
- **Seni Budaya**  
Perseroan ikut menjaga dan melestarikan berbagai seni dan budaya di Indonesia
- **Olahraga**  
Perseroan berperan serta dalam perbaikan dan pengadaan sarana dan prasarana olahraga, serta mendukung berbagai *event* kegiatan olahraga di Tanah Air.

### Realisasi Kegiatan dan Penyaluran Dana

Tanggung jawab sosial perusahaan adalah tanggung jawab yang melekat pada setiap perusahaan untuk tetap menciptakan hubungan yang serasi, seimbang, dan sesuai dengan lingkungan, nilai, norma, dan budaya masyarakat setempat. Sebagai bentuk pertanggungjawaban Perseroan terhadap kegiatan CSR, berikut perbandingan penyaluran dana CSR 2014 dan 2015.

(dalam miliar)

Bidang Kegiatan	Penyaluran		Persentase	
	2014	2015	2014	2015
Ekonomi	1,44	2,43	22,94%	22,53%
Seni Budaya	0,02	0,05	0,39%	0,46%
Olahraga	0,05	0,05	0,72%	0,46%
Pendidikan	0,66	1,94	10,46%	18,05%
Kesehatan	0,08	0,39	1,26%	3,60%
Sarpra	3,39	4,12	54,11%	38,31%
Keagamaan	0,40	1,31	6,31%	12,21%
Pelestarian Alam	0,24	0,47	3,81%	4,40%
Jumlah	6,27	10,77	100,00%	100,00%

## Dampak Ekonomi Tidak Langsung

Berdasarkan tabel di atas, terdapat peningkatan penyaluran dana CSR sebesar 71,77% pada tahun 2015 dibanding tahun 2014. Jika pada 2014, dana CSR sebesar Rp. 6,27 miliar, maka pada 2015 menjadi sebesar Rp10,77 miliar. Adapun alokasi terbesar anggaran CSR dipergunakan untuk kegiatan pembangunan sarana dan prasarana, baik dalam bidang pendidikan, fasilitas umum maupun keagamaan.

Kebijakan terkait dengan tanggung jawab terhadap masyarakat melalui CSR juga diwujudkan oleh Perseroan pada dukungan penuh kepada program Sejuta Rumah Untuk Rakyat yang dicanangkan oleh Pemerintah. Perseroan menetapkan kebijakan terkait program-program yang memberikan kemudahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) untuk mendapatkan fasilitas KPR.

Kebijakan lain dalam upaya mendukung program tersebut adalah memberikan edukasi kepada para calon pengembang maupun pengembang pemula untuk senantiasa meningkatkan kemampuan. Selain itu Perseroan juga mendukung masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraannya secara mandiri dengan pemberian fasilitas usaha maupun pembangunan sarana dan prasarana bagi masyarakat.

Kegiatan terkait dengan tanggung jawab sosial dan kemasyarakatan yang telah dilakukan Perseroan pada 2015 adalah sebagai berikut.

1. Perseroan memberikan program khusus KPR dengan DP 1%. Program ini untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang terkendala dalam menyiapkan uang muka (DP) untuk pembelian rumah melalui fasilitas kredit perbankan. Program ini juga dimaksudkan untuk mendorong pemenuhan program Sejuta Rumah yang dicanangkan oleh pemerintah. Kami berkepentingan untuk mendukung

program pemerintah dalam pemenuhan rumah rakyat. Fasilitas KPR dengan DP 1% ini diberlakukan mulai 1 Maret 2015.

2. Perseroan membuka *Housing Finance Center* (BTN HFC) bagi pengembang pemula dan pengembang *existing* agar bersama-sama memiliki kemampuan secara profesional dalam mendukung program Sejuta Rumah. BTN HFC dapat dimanfaatkan sebagai *Learning Center* edukasi perbankan dan pembiayaan perumahan Indonesia dengan berbagai bentuk program pelatihan seperti seminar, *workshop* dan *short course* yang bersertifikasi serta *online subscription* sebagai portal ilmu pengetahuan. BTN HFC bertujuan untuk mendukung pembiayaan dan pembangunan perumahan dari tiga aspek utama: penelitian, pelatihan dan konsultasi. Melalui divisi penelitian, BTN HFC dapat memberikan informasi kepada konsumen tentang harga rumah di berbagai daerah. Begitu pula divisi pelatihan, salah satu tujuannya adalah mencetak calon developer profesional.
3. BTN gelar Ramadhan Rumah Impian (RRI). Pada program ini dibagikan 32 unit rumah secara gratis kepada masyarakat tidak mampu selama bulan suci Ramadhan dalam program RRI Berbagi Bersama BTN. Dalam kegiatan ini Perseroan melibatkan *stakeholder*, yaitu *Real Estate* Indonesia, *Mowilex* dan SMF dalam merealisasi visi terkait dengan masalah perumahan untuk berbagi kepada masyarakat di bulan yang penuh suci itu.

Kegiatan ini untuk membantu masyarakat tidak mampu dengan memberikan bantuan rumah gratis yang akan diberikan selama bulan suci Ramadhan. Rumah yang akan diberikan secara gratis tersebut merupakan donasi yang diberikan oleh para pengembang anggota REI bekerjasama dengan Perseroan, *Mowilex* dan SMF. Program RRI Berbagi

Bersama BTN ini merupakan bagian dari kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Perseroan bekerjasama dengan pengembang.

4. Partisipasi Perseroan pada sinergi 4 Bank BUMN pada kegiatan pemberian jaring kepada nelayan di Kabupaten Cilacap dalam rangka *launching* BPJS Ketenagakerjaan pada 30 Juni 2015. Hal ini bertujuan untuk membantu para nelayan untuk meningkatkan penghasilan dan kesejahteraannya.
5. Pemberian 70 ekor bayi babi dalam rangka pelaksanaan kegiatan BUMN Hadir untuk Negeri dalam rangka HUT Ke-70 RI di Papua. Dengan pemberian ini diharapkan dapat mengedukasi masyarakat dalam pemeliharaan ternak dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Papua khususnya di Kabupaten Wamena.
6. Partisipasi Perseroan pada pembangunan jembatan yang dilaksanakan oleh PK-33 LPDP bekerja sama dengan LSM Relawan Kampung di Lebak sebagai sarana penghubung bagi masyarakat dan siswa sekolah untuk mendapatkan pendidikan yang layak
7. Partisipasi Perseroan pada perbaikan sarana dan prasarana yang ada pada Balai Pelatihan Pertanian kelurahan Tangkiling dalam rangka *launching* Laku Pandai Tabungan Cermat di Palangkaraya.
8. Serta beberapa kegiatan yang telah dilakukan Perseroan untuk membantu perbaikan maupun pengadaan sarana dan prasarana bagi masyarakat di sekitar lokasi bisnis atau usaha Perseroan, seperti pembangunan dan perbaikan sarana pendidikan, rumah ibadah, fasilitas kesehatan dan lain-lain.

# 04

## Kinerja Lingkungan



Perseroan tidak mengucurkan kredit kepada nasabah yang tidak menyertakan hasil AMDAL dan analisis mengenai dampak lingkungan











Kelestarian lingkungan merupakan isu global yang menuntut komitmen dan tanggung jawab bersama. Tak hanya individu, kepedulian terhadap lingkungan juga menjadi tanggung jawab setiap lembaga, korporat/perusahaan, bahkan negara. Tanpa komitmen itu, maka lingkungan akan semakin rusak dan tak layak bagi kehidupan manusia.

Perseroan sebagai anggota masyarakat dunia berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan dengan melakukan sejumlah kebijakan. Oleh karena Perseroan bergerak dalam bidang pendanaan/penyaluran kredit, maka langkah yang bisa diambil, antara lain, dengan memasukkan aspek lingkungan dalam penilaian risiko kredit. Kebijakan itu semakin penting karena layanan kredit dan pembiayaan perumahan merupakan sektor ekonomi yang didukung oleh Perseroan. Dalam hal ini, aspek lingkungan berpotensi menjadi sorotan. **G4-DMA**

Selain aspek lingkungan, aspek penyaluran kredit yang lain adalah aspek hukum, aspek pemasaran, aspek keuangan, aspek teknis, aspek manajemen dan prinsip perkreditan, yakni kemampuan (*capacity*), kemauan (*character*) dan jaminan (*collateral*).

Untuk meminimalkan kerusakan lingkungan, sekadar gambaran, Perseroan tidak mengucurkan kredit kepada nasabah yang tidak menyertakan hasil AMDAL analisis mengenai dampak lingkungan. Demi kehati-hatian dan menghindari risiko kredit, terhadap nasabah yang sudah menyertakan hasil AMDAL, Perseroan tetap akan melakukan pengecekan ke lapangan sebagai upaya validasi. Ketegasan Perseroan juga diambil dalam kasus-kasus nasabah yang usahanya memiliki risiko tinggi terhadap aspek lingkungan. Misalnya, area yang digarap atau dibangun mendekati kawasan hutan lindung atau cagar budaya.

Demi kehati-hatian dan menghindari risiko kredit, terhadap nasabah yang sudah menyertakan hasil AMDAL-pun, Perseroan akan tetap melakukan pengecekan ke lapangan sebagai upaya validasi. Kepedulian Perseroan terhadap kelestarian lingkungan terus ditingkatkan sejalan dengan kebijakan yang digariskan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Secara tegas, kedua lembaga meminta agar perbankan memperhatikan masalah AMDAL sebelum mengucurkan kredit kepada nasabah, baik personal maupun korporasi.

Berkaitan dengan lingkungan, Perseroan juga memandang penting persyaratan, yakni nasabah juga harus *proper*, tidak merah, apalagi hitam. Untuk itu, selain AMDAL, pengecekan terhadap instalasi pengolahan limbah juga tak bisa diabaikan saat kunjungan ke lokasi. Dalam hal ini, reputasi nasabah semakin baik, maka peluang untuk pengucuran kredit akan semakin terbuka. Jika nasabah memiliki reputasi baik terhadap lingkungan, maka reputasi baik pula yang dipetik oleh Perseroan.

## BTN Peduli

Jika berkaitan dengan pemberian kredit/pembiayaan, Perseroan memperhatikan aspek kelestarian lingkungan, maka hal serupa ditunjukkan dalam operasional sehari-hari. Dalam masalah ini, prinsip dasar yang dipegang adalah mengurangi (*reduce*), memanfaatkan ulang (*reuse*) dan mendaur ulang (*recycle*). Kepedulian terhadap lingkungan itu, antara lain, diwujudkan dengan dikeluarkannya kebijakan oleh manajemen untuk melakukan penghematan, pemanfaatan ulang, dan daur ulang.

Pada 2015, penggunaan energi listrik di Kantor Pusat sebesar 113.990 *kilowatt hour* (KWH), naik dibanding tahun sebelumnya, yang mencapai 107.325 KWH. Kenaikan terjadi, antara lain, karena adanya penambahan jumlah karyawan, serta penggunaan listrik dalam renovasi dan *re-lay out* ruangan. Pada tahun pelaporan kali ini, penggunaan energi listrik untuk kantor-kantor cabang dan wilayah belum dilaporkan, dan akan dilaporkan pada tahun-tahun mendatang.

Kami menyadari bahwa pasokan listrik kian terbatas. Sebab itu, Perseroan terus melakukan berbagai upaya untuk menghemat penggunaan listrik. Langkah penghematan, antara lain, dilakukan dengan mengikuti kampanye *Earth Hour* (Jam Bumi) tahun 2015, yakni mematikan lampu pada Sabtu terakhir selama satu jam, yang jatuh pada 28 Maret 2015. Selain itu, Perseroan mengencarkan maklumat ihwal pentingnya mematikan lampu ruangan selepas jam kerja. **G4-EN6, G4-EN3**

Langkah lain untuk mengurangi penggunaan energi listrik adalah mengurangi intensitas rapat secara tatap muka dan memperbanyak rapat melalui telekonferensi. Alternatif ini juga

memangkas penggunaan bahan bakar minyak untuk transportasi para peserta rapat. Mereka tetap dapat mengikuti rapat tanpa harus meninggalkan kantor. Selain menghemat listrik, rapat melalui telekonferensi juga mengurangi emisi gas buang kendaraan bermotor.

Kebijakan lain guna mengurangi emisi adalah melakukan peremajaan kendaraan sehingga lebih ramah lingkungan. Selain itu, kendaraan operasional diwajibkan untuk menggunakan bahan bakar beroktan tinggi yang lebih ramah lingkungan. Anjuran untuk karyawan agar menggunakan kendaraan umum menuju ke kantor juga terus digalakkan. **G4-EN20**

Sedangkan untuk mengurangi pemanasan global serta melindungi lapisan ozon, Perseroan telah mengganti *refrigeran sintesis freon* R-22 dengan *refrigeran* yang lebih ramah lingkungan untuk mesin pendingin/pengatur suhu ruangan, seperti R-32, *musicool* 22, atau R134a. Selain ramah lingkungan, jenis *refrigeran* tersebut juga mampu menekan penggunaan listrik. **G4-EN20**

Sementara itu, untuk mengurangi pemanasan global, Perseroan juga menggiatkan penanaman pohon, penghijauan atau pembuatan taman. Berkaitan dengan keanekaragaman hayati, selama ini Perseroan tidak memiliki atau menyewa lokasi operasional yang berada atau berdekatan dengan kawasan lindung dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi. Dengan demikian, tidak ada dampak yang signifikan antara kegiatan operasional Perseroan dengan kemungkinan terganggunya kawasan lindung atau kawasan yang memiliki keanekaragaman hayati tinggi. **G4-EN11, G4-EN12**

## BTN Peduli

Daur ulang dilakukan terhadap berbagai peralatan yang sudah tidak terpakai, seperti kertas atau alat tulis kantor. Adapun komputer lama yang diganti dengan keluaran terbaru dihibahkan ke sejumlah lembaga atau yayasan sosial yang membutuhkan. Atau, jika karyawan tertarik, maka mereka bisa ikut membeli dengan mengikuti lelang.

Untuk limbah beracun yang didapat dalam operasional sehari-hari, seperti oli bekas dari genset atau mobil operasional, Perseroan menyerahkannya kepada pihak ketiga yang memiliki izin dari Kementerian Lingkungan Hidup. **G4-EN23**

Langkah lain dari bentuk kepedulian Perseroan terhadap lingkungan adalah mengurangi penggunaan kertas dengan menerapkan *paperless administration*. Setiap tahun, Perseroan mencadangkan kertas sebanyak 1.000 rim. Dengan penerapan kebijakan *paperless*, antara lain, dokumen dan berbagai peraturan perusahaan disimpan dalam *server online* dan *intranet*, maka penggunaan kertas bisa dikurangi. Langkah lain, penggunaan kartu ucapan, seperti saat hari-hari besar keagamaan, sudah diganti dengan ucapan elektronik. Bahkan, pencetakan Laporan Tahunan dan Laporan Berkelanjutan juga terus dikurangi dan diganti dengan *e-book*. Jika ingin menggunakan kertas diupayakan menggunakan kertas bekas atau penggunaan dua sisi kertas. **G4-EN1, G4-EN2**

Dari sisi layanan perbankan, penghematan kertas bisa dilakukan melalui berbagai kebijakan. Antara lain, menerbitkan rekening koran elektronik, layanan perbankan via *mobile* dan *internet banking*. Dengan melakukan transfer, transaksi pembayaran dan transaksi lainnya menggunakan piranti elektronik, maka nasabah tidak perlu datang ke anjungan tunai mandiri sehingga penggunaan kertas ATM bisa dihemat.

Ihwal penggunaan air bersih, Perseroan menggunakan air yang bersumber dari air tanah dan air pasokan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pada 2015, volume penggunaan air PDAM di Kantor Pusat tercatat 5.441 meter kubik. Jumlah itu naik apabila dibandingkan dengan tahun 2014, yang tercatat sebanyak 5.112 meter kubik. Kenaikan penggunaan air terjadi, antara lain, karena adanya penambahan jumlah karyawan. Adapun penggunaan air tanah lebih bersifat sebagai cadangan apabila pasokan air dari PDAM kurang atau tidak mencukupi kebutuhan. **G4-EN8**

Perseroan menyadari bahwa ketersediaan air bersih di bumi terus berkurang. Untuk itu, Perseroan berkomitmen penuh untuk melakukan penghematan. Hal itu dilakukan dengan memanfaatkan air daur ulang untuk sejumlah keperluan, seperti penyiraman tanaman. Penghematan juga dilakukan dengan secara rutin mengontrol semua saluran air, termasuk kran, sehingga bila ada kebocoran bisa segera ditangani. **G4-EN10**

Adapun untuk pengolahan air limbah, pengelolaannya diserahkan kepada pihak ketiga, yakni pengelola gedung. Di Kantor Pusat, dengan adanya instalasi pengolahan air limbah, maka air yang dibuang dipastikan sudah memenuhi baku mutu sehingga tidak mencemari lingkungan. Untuk biaya pengolahan limbah, pada 2015 tercatat sebesar Rp119.278.200. **G4-EN23**

Selain menggerakkan semua insan Perseroan agar menjaga dan melestarikan lingkungan dengan berbagai kebijakan internal, Perseroan juga senantiasa melakukan edukasi kepada nasabah ihwal pentingnya kelestarian lingkungan. Hal itu penting dilakukan karena Perseroan meyakini bahwa kelestarian lingkungan akan semakin terjaga apabila ada komitmen bersama untuk menjaganya.

Sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan, Perseroan selalu terbuka jika ada laporan pengaduan dari masyarakat terhadap dampak lingkungan yang mungkin timbul berkaitan dengan operasional Perseroan. Namun demikian, pada masa pelaporan 2015, Perseroan tidak mendapat denda atau sanksi berkaitan dengan ketidakpatuhan terhadap undang-undang yang berkaitan dengan masalah lingkungan. **G4-EN29**

Selain hal-hal tersebut di atas, kepedulian Perseroan terhadap lingkungan juga ditunjukkan dengan sejumlah kegiatan CSR sebagai berikut:

- "Perseroan Peduli Banjir" dengan melaksanakan penanaman pohon sebanyak 2.167 pohon di sepanjang 6,5km di Kanal Banjir Timur.
- Perseroan berpartisipasi pada program *Eco Campus* dan *Save Earth by Save Water* yang dicanangkan oleh Universitas Negeri Surabaya dalam bentuk perbaikan alat penjernih air (IPA) di Kampus Lidah Wetan Surabaya.
- Perseroan berpartisipasi pada kegiatan pembinaan dan pemberdayaan masyarakat dalam menciptakan lingkungan yang bersih, asri dan hijau yang dilaksanakan oleh Tim Penggerak PKK Kota Bogor.
- Perseroan berpartisipasi pada kegiatan penghijauan lingkungan berupa kegiatan penanaman pohon dan bunga di sepanjang median jalan protokol yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Bone Bolango
- Perseroan berpartisipasi pada kegiatan penghijauan di sepanjang DAS Citarum dalam program BUMN Membangun Desa Berbasis *Agroforestry* Terintegrasi.
- Perseroan berpartisipasi kegiatan bakti sosial berupa kegiatan penanaman pohon yang dilaksanakan oleh Himpunan Keluarga Rembang Se-Jabodetabek di Kabupaten Rembang Jawa Tengah sebanyak 300 pohon.\*\*\*



# 05

## Kinerja Sosial Berkelanjutan



Perseroan berkomitmen untuk melakukan optimalisasi dalam pengelolaan sumberdaya manusia dengan tetap memperhatikan kepentingan karyawan











Keberadaan sebuah perusahaan sebagai entitas bisnis tak bisa dilepaskan dari dimensi Berkelanjutan sosial. Kehadirannya niscaya memiliki dampak terhadap sistem sosial dimana perusahaan tersebut berada. Hal itu berlaku pula bagi Perseroan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan kredit perumahan.

Kategori Berkelanjutan sosial meliputi sejumlah sub kategori, yakni praktik ketenagakerjaan dan kenyamanan bekerja, hak asasi manusia, masyarakat, dan tanggung jawab atas produk. Berkaitan dengan Berkelanjutan sosial ini, Perseroan berkomitmen untuk memenuhinya. Sebab, Perseroan percaya, dengan pemenuhan berbagai sub kategori itu, maka keberadaan Perseroan semakin kokoh dan kuat di tengah persaingan yang kian ketat.

## Ketenagakerjaan dan Kenyamanan Bekerja

Sumber daya manusia atau karyawan merupakan aset terpenting bagi Perseroan. Sejalan dengan perkembangan usaha, jumlah karyawan Perseroan terus meningkat dari tahun ke tahun. Hingga 31 Desember 2015, Perseroan memiliki karyawan sebanyak 9.042 orang. Dari jumlah itu, sebanyak 8.186 orang merupakan pegawai tetap dan 856 orang pegawai kontrak. **G4-DMA, G4-LA1**

Pegawai tetap terdiri dari 4.454 orang pria dan 3.732 wanita dengan jumlah terbesar berdasarkan usia berada pada rentang 26-30 tahun, yakni 3.337 orang. Adapun sebaran lokasi pegawai adalah sebanyak 1.367 berada di Kantor Pusat dan 6.819 di Kantor Cabang. Ihwal pendidikan pegawai tetap dan kontrak, dari 9.042 orang, sebagian besar adalah lulusan S-1, yakni 5.305 orang, disusul lulusan D3 sebanyak 1.663. **G4-LA1**

Sepanjang 2015, Perseroan melakukan penambahan pegawai tetap baru sebanyak 839 orang, yang terdiri dari 508 orang pria dan 331 wanita. Dari jumlah itu, sebanyak 62 orang ditempatkan di Kantor Pusat, 7 orang ditempatkan di Kantor Wilayah dan 770 orang di kantor cabang. Sedangkan pegawai kontrak justru mengalami pengurangan sebanyak 73 orang. Hal itu terjadi karena mendapatkan pekerjaan ditempat lain. **G4-LA1**

Selama periode pelaporan, *turn over* karyawan terbilang kecil, yakni sebanyak 383 orang. Hal itu menunjukkan bahwa mereka betah dan menikmati kenyamanan bekerja sehingga berimplikasi positif terhadap peningkatan kinerja.

Sepanjang tahun 2015, Perseroan melakukan pemutusan hubungan kerja terhadap 565 pegawai, yakni 95 orang memasuki

## Ketenagakerjaan dan Kenyamanan Bekerja

masa pensiun, 41 mengajukan pensiun dini, 12 orang meninggal dunia, 383 orang mengundurkan diri atas permintaan sendiri, dan 34 orang terkena PHK karena sebab-sebab lain. **G4-LA1**

Dalam operasional sehari-hari, Perseroan tidak mempekerjakan tenaga anak, dan semua pegawai bekerja sesuai jam kerja masing-masing tanpa ada paksaan. Komitmen tidak adanya

eksploitasi pekerja anak dan kerja paksa menjadi prasyarat yang ditentukan Perseroan dalam menjalin kerjasama dengan perusahaan pemasok, seperti penyedia jasa tenaga kerja kontrak. Pada masa pelaporan, tidak ada dampak negatif dan potensial terhadap praktik ketenagakerjaan dalam rantai pasokan. Juga, tidak ada pengaduan berkaitan dengan praktik ketenagakerjaan.

**G4-HR5, G4-HR6, G4-LA15, G4-LA16**

## Kesejahteraan Pegawai

Perseroan menerapkan pola remunerasi yang bersifat adil, kompetitif, sesuai aturan yang berlaku, serta memperhatikan strategi dan perkembangan bisnis Perseroan. Struktur pengupahan Perseroan dirancang untuk memberikan kompensasi kepada pekerja sesuai dengan kompetensi pekerja dan bobot jabatannya, agar pekerja semakin tertantang untuk berprestasi dalam memberikan kontribusi terbaik bagi Perseroan, serta untuk menarik calon pekerja potensial dan mempertahankan pekerja kompeten.

Untuk memberikan rasa aman dalam bekerja, kepada karyawan Perseroan diberikan *benefit* hubungan kerja berupa :

### 1. Fasilitas pemeliharaan kesehatan berkala

Kesehatan merupakan modal utama bagi seorang pegawai untuk bekerja secara maksimal dan melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Untuk mendukung hal tersebut, Perseroan sebagai pemberi kerja memberikan fasilitas pemeriksaan kesehatan dalam periode tertentu berupa *General Medical Check-Up* dan *Medical Check-Up* yang diberikan Perseroan kepada Pegawai Tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 2. Bantuan Pengobatan

Bantuan Pengobatan diberikan dengan tujuan untuk meringankan beban Pegawai Tetap/Calon Pegawai Tetap jika yang bersangkutan maupun keluarganya harus menjalani perawatan/pengobatan medis. Fasilitas Pengobatan sebagai berikut :

- Rawat inap di rumah sakit.
- Rawat jalan setelah keluar dari rumah sakit atas rekomendasi dokter.
- Persalinan bagi Pegawai Tetap wanita dan istri dari Pegawai Tetap pria sampai dengan anak kedua.
- Perawatan gigi meliputi pembersihan karang gigi (*scalling*), tambal gigi, pengobatan gigi dan cabut gigi.
- Penggantian rangka (*frame*) kaca mata dan lensa putih sesuai dengan resep dokter ahli mata.
- Pembelian alat bantu dengar (*hearing aid*).

g. Pemeriksaan dengan menggunakan alat-alat kesehatan seperti rontgen, CT scan, USG, EKG, *Endoscopy*, *Treadmill* dan lain-lain.

h. Pemeriksaan laboratorium berdasarkan rekomendasi Dokter.

i. Jenis pengobatan medis lainnya yang direkomendasikan oleh Dokter pasca rawat inap.

### 3. Bantuan Uang Duka

Merupakan salah satu bentuk dari Tunjangan Kemaslahatan yang diberikan oleh Perseroan apabila terjadi kondisi yang menyebabkan Pegawai Tetap/keluarganya meninggal dunia maupun Pegawai Tetap menderita cacat jasmani atau rohani.

### 4. Bantuan Representasi Sandang

Dalam interaksinya dengan para pemangku kepentingan, penampilan yang seragam dan serasi dari Pegawai untuk menghadiri undangan, pertemuan, seminar maupun upacara-upacara resmi lainnya merupakan salah satu aspek penting untuk mendukung citra Perseroan, maka Perseroan memberikan fasilitas Bantuan Representasi Sandang kepada pegawai.

### 5. Kredit Pegawai

Untuk memenuhi kebutuhan utama pegawai untuk dalam memiliki rumah yang layak untuk membangun keluarga, dan kendaraan sebagai sarana transportasi. Untuk itu Perseroan membantu Pegawai Tetap dalam memenuhi kebutuhan utamanya dengan memberikan pinjaman kepada Pegawai Tetap.

### 6. Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Sebagai upaya untuk menjamin hak-hak tenaga kerja atas perlindungan dasar terhadap kecelakaan kerja, kematian, dan kesehatan, pemerintah mewajibkan para pemberi kerja untuk mengikutsertakan semua tenaga kerjanya dalam program Jamsostek. Atas iuran program Jamsostek, Perseroan memberikan Tunjangan Jamsostek sebagai bagian dari Tunjangan Kemaslahatan

## Kesejahteraan Pegawai

### 7. Penghargaan

Dalam rangka memberikan pengakuan dan penghormatan atas pengabdian yang diberikan oleh Pegawai Tetap serta untuk mendorong komitmen Pegawai Tetap dan loyalitas Pegawai pada Perseroan, maka kepada Pegawai Tetap yang memenuhi syarat yang telah ditentukan akan diberikan Penghargaan. Jenis penghargaan meliputi :

- a. Penghargaan atas prestasi kerja yang luar biasa adalah sebuah penghargaan yang diberikan kepada Pegawai atas prestasi kerja yang luar biasa.
- b. Penghargaan Masa Kerja
  - Penghargaan Karya Satya Bhakti 15 Tahun untuk pegawai yang selama 15 (lima belas) tahun atau lebih secara terus menerus tanpa terputus mengabdikan kepada Perseroan.
  - Penghargaan Karya Satya Bhakti 20 Tahun untuk pegawai yang selama 20 (dua puluh) tahun atau lebih secara terus menerus tanpa terputus mengabdikan kepada Perseroan.
  - Penghargaan Karya Satya Bhakti 25 tahun untuk pegawai yang selama 25 (dua puluh lima) tahun atau lebih secara terus menerus tanpa terputus mengabdikan kepada Perseroan.

- Penghargaan Karya Satya Bhakti 30 Tahun untuk pegawai yang selama 30 (tiga puluh) tahun atau lebih secara terus menerus tanpa terputus mengabdikan kepada Perseroan.

#### c. Penghargaan Setelah Masa Kerja

- Piagam Penghargaan Karya Purna Bhakti adalah Sebuah penghargaan yang diberikan kepada Pegawai yang telah memasuki masa pensiun. Penghargaan Karya Satya Abdi adalah Sebuah penghargaan yang diberikan kepada Pegawai yang meninggal dunia karena tugas.
- Penghargaan Akhir Masa Bhakti adalah Sebuah penghargaan yang diberikan kepada Pegawai yang berhenti dengan hormat atau meninggal dunia tidak karena tugas.

Selain itu, Perseroan juga memberikan insentif, bonus atau jasa produksi kepada pegawai berdasarkan pencapaian kinerjanya. Dalam memberikan kompensasi kepada setiap karyawan, Perseroan tidak membedakan *gender*, sehingga tidak terdapat perbedaan hak yang diterima antara karyawan pria dan wanita.

Khusus mengenai pegawai kontrak, hak-hak mereka diatur oleh divisi pengguna masing-masing. Adapun yang diatur oleh korporat adalah gaji, lembur, cuti, dan insentif sesuai dengan pencapaian kerja. **G4-LA2**

## Pensiun

Agar produktivitas Pegawai Tetap dapat selalu terjaga dan regenerasi dapat diterapkan sehingga Perseroan dapat tumbuh dan berkesinambungan, maka Perseroan membatasi usia Pegawai Tetap. Dalam kondisi tersebut Perseroan perlu memberikan waktu bagi Pegawai Tetap dalam mempersiapkan fisik dan terutama mental untuk menghadapi Pensiun. Untuk itu Perseroan memberikan waktu selama 12 (dua belas) bulan kepada Pegawai Tetap yang disebut dengan Masa Persiapan Pensiun (MPP).

Selain Pensiun normal seperti disebutkan di atas, Perseroan juga menawarkan program Penawaran Pensiun Sukarela Terbatas (PPST). Program tersebut merupakan salah satu upaya restrukturisasi dalam rangka meningkatkan kinerja Perseroan di dalam persaingan dunia perbankan dan kinerja masing-masing Pegawai Tetap.

Kebijakan Pensiun ini mempunyai tujuan:

1. Memberikan panduan kepada Pegawai Tetap yang menjalani Pensiun atau MPP.
2. Upaya pembinaan Pegawai Tetap agar dapat mandiri setelah hubungan kerja dengan Perseroan berakhir karena Pensiun.

3. Sebagai salah satu upaya dalam melakukan optimalisasi jumlah Pegawai Tetap serta meningkatkan kinerja Perseroan.
4. Sebagai upaya dalam mewujudkan kebijakan Perseroan dalam upaya menata komposisi dan kompetensi Sumber Daya Manusia.
5. Sebagai suatu kesempatan bagi Pegawai Tetap yang memenuhi syarat dan berminat untuk mengajukan Pensiun secara Sukarela untuk berkarir di luar Perseroan.

Sebagai salah satu bentuk penghargaan kepada Pegawai Tetap yang telah mengabdikan dirinya kepada Perseroan, maka Perseroan memberikan beberapa manfaat kepada Pegawai untuk membiayai hidupnya setelah hubungan kerja dengan Perseroan berakhir.

Persyaratan Pegawai Pensiun :

1. Pegawai yang berhak untuk mendapatkan manfaat Pensiun adalah Pegawai Tetap yang telah mencapai batas usia pensiun Normal 56 (lima puluh enam) tahun.
2. Usia Pensiun untuk *Teller Staff*, *Customer Service Staff* dan Sekretaris adalah 36 (tiga puluh enam) tahun.

## Pensiun

- Selain Manfaat Pensiun pegawai juga menerima manfaat lain seperti Manfaat Jamsostek, Penghargaan Purna Bhakti.
- Manfaat Pensiun terdiri dari :
  - Manfaat Pasti, dimana Pegawai Tetap mendapatkan Manfaat Pensiun sebesar formula yang sudah ditentukan oleh Dana Pensiun.
  - Iuran Pasti, dimana Pegawai Tetap mendapatkan Manfaat Pensiun dari Akumulasi saldo iuran Pegawai Tetap yang bersangkutan, Perseroan, dan hasil pengembangannya.
- Rumus Manfaat Pensiun mengacu kepada Ketetapan Direksi yang mengatur tentang Peraturan Dana Pensiun PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Besarnya Manfaat Pensiun setinggi-tingginya 80% (delapan puluh per seratus) dari Penghasilan Dasar Pensiun.

### Masa Persiapan Pensiun (MPP)

- Pegawai Tetap yang telah mencapai usia 55 Tahun, memasuki MPP.
- Lamanya MPP adalah 12 (dua belas) bulan.
- MPP dihitung penuh sebagai masa kerja yang diakui dan diperhitungkan dalam penentuan besarnya Manfaat Pensiun.
- Apabila dipandang perlu, karena keahlian/pengalaman Pegawai Tetap yang bersangkutan masih diperlukan/dapat dipekerjakan oleh Perseroan, Direksi dapat menangguhkan/menghapuskan MPP Pegawai Tetap yang bersangkutan dan selama dipekerjakan, Pegawai Tetap yang bersangkutan tetap diberikan penghasilan seperti halnya pada waktu Pegawai Tetap tersebut masih aktif (sebelum MPP).

Selama masa MPP, Perseroan memberikan peluang kepada pegawai untuk mengikuti berbagai program pelatihan guna mendukung keberlangsungan hidupnya selepas pensiun. Selama 2015, program pelatihan yang diberikan kepada pegawai MPP adalah sebagai berikut: **G4-LA10**

- Pelatihan Program Persiapan Purnabakti Batch 1 Tahun 2015
- Pelatihan Program Persiapan Purnabakti Batch 2 Tahun 2015
- Pelatihan Program Persiapan Purnabakti Batch 3 Tahun 2015

- Pelatihan Program Persiapan Purnabakti Batch 4 Tahun 2015
- Pelatihan Program Persiapan Purnabakti Batch 5 Tahun 2015

### Program Penawaran Pensiun Sukarela Terbatas (Program PPST)

- Penawaran Pensiun Sukarela Terbatas (PPST) adalah Program Pensiun sebelum waktunya yang ditawarkan Perseroan kepada pegawai yang memenuhi kriteria/persyaratan yang telah ditentukan sesuai ketentuan yang berlaku, dengan memperoleh manfaat/kompensasi.
- Selain memperoleh kompensasi/manfaat PPST, pegawai yang bersangkutan juga tetap memperoleh hak-hak Pegawai sesuai ketentuan yang berlaku, diantaranya yaitu hak atas manfaat Pensiun, manfaat Tunjangan Hari Tua (THT) dan/atau manfaat Jaminan Hari Tua dari kepesertaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek).
- Program PPST dilaksanakan dalam rangka optimalisasi pegawai dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan kinerja Perseroan dan dilaksanakan secara sukarela, tidak ada unsur paksaan serta tidak berlaku terbuka untuk seluruh pegawai.

Selama bekerja, pegawai juga mendapatkan hak cuti tahunan sebesar 12 hari kerja. Sedangkan mereka yang sudah memenuhi masa kerja tertentu berhak mendapatkan cuti besar selama 45 hari kalender. Sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan, Perseroan juga memberikan waktu untuk cuti hamil bagi pegawai wanita yang mengandung, yakni selama 3 bulan. Selama 2015, di Kantor Pusat tercatat ada sebanyak 4 pegawai wanita yang mengajukan cuti hamil, dan sebanyak 4 pegawai kembali bekerja. **G4-LA3**

Jika Pegawai Tetap mendapatkan berbagai *benefit* dalam hubungannya dengan Perseroan seperti tersebut di atas, maka hak dan tunjangan yang diberikan Perseroan kepada pekerja kontrak adalah gaji, bantuan sandang, bantuan kesehatan, THR, bonus, *family gathering*, dan *outbound*. **G4-LA2**

## Hubungan Industrial

Perseroan berupaya untuk menciptakan hubungan kerja antara perusahaan dan karyawan yang harmonis, selaras dan berkeadilan. Karena itu, dalam operasionalnya Perseroan berupaya untuk melakukan optimalisasi dalam pengelolaan sumberdaya manusia dengan tetap memperhatikan kepentingan pekerja.

Sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan pengelolaan SDM yang berkualitas dan memperhatikan kepentingan dua pihak, Perseroan menerapkan pembinaan hubungan industrial karena menyadari bahwa keberhasilan bidang SDM selalu diawali dengan keberhasilan pembinaan Hubungan Industrial yang harmonis antara perusahaan dan pekerja.



## Perjanjian Kerja Bersama

Saat ini di lingkungan Perseroan terdapat organisasi serikat pekerja Perseroan dengan nama Serikat Pekerja Perseroan (SP-BTN) yang didirikan pada tanggal 18 Juni 1999. Perundingan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) pada tahun 2014 dilakukan antara manajemen Perseroan dengan pengurus SP-BTN untuk membahas penyempurnaan Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

PKB sebagai bentuk kebebasan berserikat bagi karyawan merupakan salah satu sarana utama pencapaian hubungan industrial yang serasi, harmonis, aman dan dinamis guna menjamin

kepastian hak dan kewajiban karyawan atau manajemen Perseroan, ketenangan dalam bekerja, perbaikan kesejahteraan karyawan dan kelangsungan jalannya usaha Perseroan. **G4-DMA**

Aspek kebebasan untuk berserikat juga menjadi salah satu faktor bagi Perseroan untuk menjalin kerjasama dengan pemasok. Selama masa pelaporan, tidak ada laporan adanya pelanggaran hak kebebasan berserikat, baik di Perseroan maupun di perusahaan pemasok. **G4-HR4**

## Remunerasi

Kebijakan remunerasi yang diterapkan Perseroan adalah dengan menggunakan *merit system* dengan mengedepankan *skill*, kompetensi dan integritas karyawan. Dengan demikian, berlaku kesetaraan peluang bagi semua pegawai, sekaligus tidak ada diskriminasi. Perseroan juga telah mentaati semua aturan yang berlaku terkait remunerasi, dimana besaran remunerasi seluruh karyawan Perseroan telah sesuai atau berada di atas standar Upah Minimum yang berlaku di wilayah operasional Perseroan. **G4-LA12, G4-LA13, G4-HR3**

## Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan salah satu hal yang jadi perhatian manajemen Perseroan. Perseroan berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman untuk mendukung terciptanya kinerja Perseroan yang optimal. Untuk itu, Perseroan bertekad menciptakan lingkungan kerja yang sehat, bebas cedera dan melakukan kegiatan operasional sesuai kaidah yang berlaku. Untuk menjamin perlindungan karyawan, topik mengenai tugas dan tanggung jawab serta ketentuan mengenai K3 diatur pula dalam PKB. **G4-LA8**

Untuk efektivitas penerapan K3, Perseroan telah melengkapi seluruh kantor operasionalnya dengan berbagai perangkat keselamatan kerja seperti: Apar, *Smoke Detector*, *Diesel Pump*, Tangga Darurat. Alat-alat keselamatan kerja juga rutin dilakukan pengecekan untuk mengetahui kelayakan penggunaannya. Operator perangkat keselamatan kerja, misalnya pesawat angkat dan angkut, memiliki sertifikat yang diterbitkan oleh lembaga yang berwenang, yakni Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi DKI Jakarta.

Inspeksi keselamatan kebakaran telah dilakukan terhadap alat-alat kebakaran sebagaimana tersebut diatas. Perseroan juga telah memiliki rencana situasi kebakaran, peletakan prosedur operasional keselamatan kebakaran berada di ruang karyawan dan setiap lantai gedung sehingga seluruh karyawan tereduksi dengan baik. Fasilitas keselamatan di gedung Perseroan telah sesuai pula dengan *standart* alat keselamatan kebakaran berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.

Untuk mengetahui kesiapan dalam menghadapi kebakaran, Perseroan bekerjasama dengan PT Binayasa Putra Batara melakukan Latihan Simulasi Evakuasi pada Jum'at, 22 Mei 2015. Peserta adalah semua karyawan, kecuali yang sedang menjalani pendidikan/*training*, rapat, ibu hamil dan karyawan yang mengalami gangguan kesehatan.

Kesimpulan yang didapat, Tim Tanggap Darurat Gedung Menara BTN yang dipandu oleh Dinas Pemadam Kebakaran DKI Jakarta Pusat telah melakukan Latihan Simulasi Evakuasi sesuai Prosedur. Waktu tempuh perjalanan lewat tangga darurat dari lantai 20 ke lantai dasar memerlukan waktu 14 menit dalam kondisi jalan, waktu yang dinilai cukup ideal untuk proses penyelamatan.

Sementara itu, dalam hal pembelajaran keselamatan tenaga kerja, Perseroan telah mengikutsertakan karyawan dalam sertifikasi pelatihan "Pembinaan dan Sertifikasi Ahli Keselamatan dan Kesehatan Kerja Umum (AK3U)" yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Pada 2015, tidak ada laporan tentang karyawan atau pegawai yang mengalami cedera ringan, berat atau kematian akibat kerja. Juga, tidak ada laporan ihwal pekerja yang sering terkena atau berisiko tinggi terkena penyakit tertentu yang terkait dengan pekerjaan keseharian mereka. **G4-LA6, G4-LA7**

## Jaminan Sosial

Seluruh pegawai juga telah diikutsertakan sebagai peserta jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) melalui BPJS Ketenagakerjaan. Program yang diikuti adalah Program Jaminan Hari Tua (JHT), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Program Jaminan Kematian (JK), yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian bagi karyawan terhadap risiko-risiko sosial ekonomi seperti saat terjadi peristiwa kecelakaan kerja, cacat, hari tua dan meninggal dunia, yang mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan tenaga kerja.

Risiko sosial ekonomi yang ditanggulangi oleh program tersebut terbatas saat terjadi peristiwa kecelakaan kerja, cacat, hari tua dan meninggal dunia, yang mengakibatkan berkurangnya atau terputusnya penghasilan tenaga kerja dan/atau membutuhkan perawatan medis.

## Fasilitas Kesehatan

Kesehatan karyawan merupakan salah satu kunci utama dari tercapainya kinerja karyawan secara individu dan Perseroan secara keseluruhan. Oleh karenanya, upaya menjaga kesehatan karyawan menjadi tanggung jawab bersama. Perseroan memfasilitasi karyawan dengan beberapa kegiatan yang diharapkan dapat membangkitkan kesadaran dan motivasi dalam menjaga kesehatan masing-masing. Fasilitas kesehatan yang diselenggarakan Perseroan adalah

1. Fasilitas kesehatan berkala meliputi fasilitas *Medical Check Up*
2. Fasilitas pengobatan yaitu jaminan penggantian biaya rawat inap di rumah sakit, rawat jalan setelah keluar dari rumah sakit, biaya persalinan, biaya perawatan gigi, penggantian kaca mata, alat bantu dengar, pemeriksaan lab dan pengobatan medis lainnya yang direkomendasikan dokter pasca rawat inap.

Selain itu Perseroan juga menyediakan fasilitas poliklinik dan tenaga dokter guna memberikan pelayanan jasa medis atau kedokteran kepada karyawan dan keluarganya.

Di samping memfasilitasi karyawan untuk menjaga kesehatan, Perseroan mengikut sertakan karyawan dan keluarganya dengan asuransi kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang pelaksanaannya dilakukan secara bertahap. Fasilitas ini bertujuan untuk memberikan proteksi dan biaya pertanggungan asuransi saat menjalani pemeriksaan kesehatan atau perawatan di rumah sakit termasuk jaminan bagi karyawan dan istri karyawan yang menjalani persalinan.

Dengan adanya kewajiban Perseroan untuk menjadi peserta jaminan kesehatan dari BPJS Kesehatan mulai tahun 2015, Perseroan telah melakukan sosialisasi mengenai BPJS Kesehatan kepada karyawan agar dapat memahami tentang program BPJS Kesehatan baik secara konsep maupun teknis pelaksanaannya

## Pengembangan Kompetensi SDM

Perseroan memandang perlu adanya suatu sistem yang dapat menjadi landasan yang obyektif dalam meningkatkan kualitas karyawan. Untuk keperluan tersebut, Perseroan telah menetapkan suatu kebijakan pembelajaran dan pengembangan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas karyawan secara berkesinambungan. Secara garis besar, penyelenggaraan Program Pembelajaran dan Pengembangan karyawan di Perseroan dapat dibagi berdasarkan jabatan, tujuan serta sifat pekerjaannya. Selama tahun 2015 Perseroan telah menyelenggarakan program pembelajaran dan pengembangan melalui berbagai pelatihan yang diikuti oleh 7.023 karyawan. **G4-DMA, G4-LA9, G4-LA10**

### Rotasi dan Promosi **G4-LA11**

Guna pengembangan SDM, selama 2015, Perseroan telah melakukan rotasi, promosi, serta rotasi dan promosi terhadap 6.306 karyawan. Rincian jumlah rotasi, promosi, serta rotasi dan promosi sesuai dengan jenjang jabatan/pangkat selama 2015 sebagai berikut:

NO	GRADE	JUMLAH	PROMOSI		ROTASI		PROMOSI & ROTASI	
			JML	%	JML	%	JML	%
1	22	1		0%		0%	1	100%
2	21	6		0%	5	83%	1	17%
3	20	19	1	5%	16	84%	2	11%
4	19	41	3	7%	32	78%	6	15%
5	18	98	2	2%	81	83%	15	15%
6	17	140	7	5%	106	76%	27	19%
7	16	215	1	0%	197	92%	17	8%
8	15	230	26	11%	92	40%	112	49%
9	14	730	96	13%	486	67%	148	20%
10	13	452		0%	451	100%	1	0%
11	12	1047	134	13%	829	79%	84	8%
12	11	1891	4	0%	1887	100%	0	0%
13	10	265	1	0%	187	71%	77	29%
14	09	1154	3	0%	1143	99%	8	1%
15	08	17		0%	17	100%	0	0%
TOTAL		6306	278	4%	5529	88%	499	8%

# Kesetaraan dan Kesempatan Kerja

Perseroan memberikan kesempatan yang sama bagi semua orang, baik pria dan wanita, tanpa memandang perbedaan etnik, agama, ras, kelas, *gender*, ataupun kondisi fisik untuk mengikuti program rekrutmen pekerja. Hal itu berlaku untuk calon pekerja lokal yang berdomisili di sekitar tempat Perseroan berada. Pengangkatan calon pekerja didasarkan atas hasil seleksi, hasil evaluasi pada masa percobaan dan orientasi pekerja. **G4-EC6**

Dalam rangka mengantisipasi perkembangan usaha dan jangkaun operasi yang berkembang cepat, Perseroan

menerapkan beberapa strategi pemenuhan SDM yang tepat, akurat dan cepat namun dengan tetap memperhatikan kualitas ataupun kompetensi dasar para kandidat. Strategi Pemenuhan SDM yang diterapkan Perseroan mencakup 2 (dua) fokus, yaitu :

- Mempertahankan pegawai yang masuk dalam *talent pool* agar terus menjadi bagian dari organisasi, dan memberi kontribusi penuh sesuai dengan potensi maksimalnya.
- Menarik minat para talenta baru yang terdapat didalam industri perbankan ataupun talenta baru yang tertarik masuk ke dunia perbankan.

## Hak Asasi Manusia

**G4-HR2**

Dalam menjalankan operasi bisnisnya, Perseroan selalu menghargai hak asasi karyawan dan menghargai segala bentuk perbedaan tanpa melihat budaya, kebangsaan, keimanan, suku, *gender*, usia atau kategori yang dilindungi lainnya. Perseroan berkomitmen untuk mengakomodir segala bentuk perbedaan dan menyatukan kemampuan mereka, individualitas dan nilai pandang mereka yang beragam ke dalam kekuatan kolektif Perseroan.

Perseroan menghargai martabat dan nilai setiap individu dalam mengembangkan kemitraan yang setara sebagai bagian dari tim. Sementara itu, Perseroan tidak memberikan toleransi sedikit pun terhadap perilaku menyimpang antar rekan kerja maupun di luar rekan kerja. Dalam kesehariannya, insan Perseroan tidak boleh menggunakan kata-kata atau perilaku yang menghina, mendiskriminasi atau melanggar hak asasi manusia atau merendahkan nilai spiritual seseorang.

Perseroan juga berkomitmen untuk tidak mempekerjakan anak di bawah umur atau memaksa karyawan bekerja dengan upah minim yang membahayakan perkembangan fisik, mental, moral karyawan.

Jika terjadi diskriminasi atau pelecehan, Perseroan telah memiliki standar baku yang tepat dan cepat, dengan melakukan tindakan sesuai norma dan perundangan yang berlaku, serta membuat skema preventif agar hal tersebut tidak terjadi lagi di kemudian hari. Jika terjadi kasus pelecehan, Perseroan berkomitmen untuk melindungi kerahasiaan semua pihak, termasuk korban, terduga pelaku, dan pemberi informasi.

Perseroan memberikan penilaian kepada masing-masing individu secara adil, sesuai dengan peran, tugas, dan kinerjanya dalam mengembangkan karirnya sehingga mereka dapat menghadapi serta mengatasi semua bentuk kesulitan secara pro aktif.

Perseroan juga terus berupaya bukan hanya menjaga tempat kerja yang aman, bersih, nyaman dan higienis atas dasar kerjasama antara Perseroan dan karyawannya, namun juga berupaya memberikan keseimbangan yang sehat antara kinerja pekerjaan dan kesejahteraan karyawan.

Berkaitan dengan pelatihan hak asasi manusia kepada Satuan Pengamanan, Perseroan menyerahkan sepenuhnya kepada pihak ketiga sebagai pemasok, atau penyedia jasa tenaga Satuan Pengamanan. **G4-HR2, G4-HR7, G4-HR12**

# Kemasyarakatan

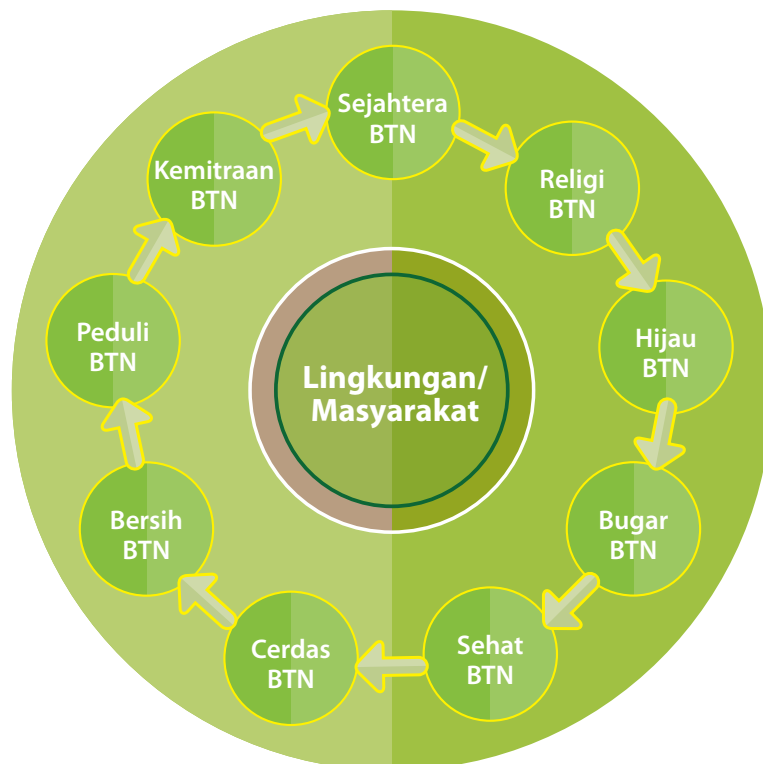
Dalam rangka menerapkan prinsip *good corporate citizen*, Perseroan memberi perhatian yang besar kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang berada di lingkungan operasional Perseroan. Wujud tanggung jawab Perseroan terhadap masyarakat sekitar atau masyarakat lokal diimplementasikan dalam bentuk kegiatan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Program PKBL yang dijalankan Perseroan mengacu pada Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor PER-09/MBU/07/2015 tanggal 3 Juli 2015. Selama masa pelaporan tidak ada laporan tentang dampak negatif pelaksanaan PKBL terhadap masyarakat lokal. **G4-SO1, G4-SO2**

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

## Kegiatan yang Dilakukan

Perwujudan dari pilar program Harmoni Lingkungan BTN dilaksanakan dalam 9 (sembilan) kegiatan utama, yaitu :

- Sejahtera BTN : 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



Perincian lebih lanjut ihwal PKBL bisa dibaca dalam Laporan Tahunan PKBL Perseroan tahun 2015 yang diterbitkan terpisah, tapi menjadi satu kesatuan dengan Laporan ini.



# Tanggung Jawab Produk

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.

Perseroan 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 Perseroan kepada nasabah.

## Pemasaran Produk

Perseroan menyadari bahwa persaingan bisnis perbankan kian ketat. Untuk itu Perseroan perlu merumuskan strategi khusus dalam memasarkan produk atau layanannya guna memenangkan persaingan tersebut. Di bidang pembiayaan perumahan, sekadar gambaran, Perseroan meluncurkan strategi untuk membangun

rumah sejak awal tahun 2015, bukan seperti kebiasaan sebelumnya: membangun rumah di semester dua. Ditopang dengan promosi dan pemasaran yang bagus, strategi itu terbukti mendorong pertumbuhan laba Perseroan.

Kepiawaian merumuskan strategi dalam bersaing menunjukkan bahwa Perseroan tidak anti-persaingan, juga tidak menghendaki adanya monopoli, termasuk di bidang pembiayaan perumahan bagi masyarakat. Dalam hal ini, Perseroan percaya bahwa kualitas layanan kepada nasabah/konsumen merupakan kunci keberhasilan usaha. Dengan semangat seperti itu, selama periode pelaporan, tidak ada laporan dari pihak luar terhadap Perseroan yang berkaitan dengan persaingan dan praktik monopoli. **G4-SO7**

Berkaitan dengan produk dan layanan, Perseroan senantiasa tunduk dan taat pada peraturan perundangan yang berlaku. Produk yang dikeluarkan Perseroan dilansir dengan label atau nama yang jelas, serta dipublikasikan secara luas. Selain itu, tidak ada produk dan layanan Perseroan yang dilarang atau disengketakan. Sepanjang 2015, tidak ada insiden ketidakpatuhan terhadap peraturan tentang pelabelan produk, komunikasi pemasaran, promosi dan sponsor berkaitan dengan produk dan layanan. **G4-PR3, G4-PR4, G4-PR6, G4-PR7**

# Budaya Kepatuhan

Seluruh manajemen dan pegawai Perseroan bertanggung jawab mewujudkan terlaksananya Budaya Kepatuhan. Sepanjang tahun 2015, Perseroan melakukan sosialisasi Budaya Kepatuhan secara berkelanjutan kepada pegawai. Kegiatan itu dilaksanakan untuk meningkatkan *awareness* tentang Kepatuhan dalam menjalankan tugas dan aktivitasnya pada masing-masing unit kerja, di antaranya melalui pembekalan dan internalisasi kepatuhan dalam pembekalan pegawai baru maupun dalam *training refreshment* bagi pegawai *existing* yang dilakukan melalui metode *in class training*.

# Pengelolaan Risiko Kepatuhan

Terkait dengan pelaksanaan tugas ini, *Compliance Division* sebagai Satuan Kerja Kepatuhan Perseroan berkoordinasi dengan *Risk Management Division* yang merupakan Satuan Kerja Manajemen Risiko Perseroan untuk melakukan identifikasi, pengukuran, monitoring dan pengendalian terhadap risiko kepatuhan. Hal itu dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Bank Indonesia mengenai Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum. Efektivitas pengelolaan risiko kepatuhan ditampilkan dalam Laporan Profil Risiko Kepatuhan yang disusun secara bulanan.

Komitmen Perseroan untuk melaksanakan Budaya Kepatuhan membawa hasil dengan tidak adanya denda atau sanksi non-moneter yang dijatuhkan kepada Perseroan atas ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku. Juga, tidak ada denda yang signifikan berkaitan dengan pelanggaran Perseroan terhadap peraturan tentang penyediaan dan penggunaan produk dan layanan. **G4-SO8, G4-PR9**

# Pusat Pengaduan Konsumen

G4-SO11

Perseroan selalu berusaha dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen, yaitu dengan memberikan layanan terbaik sebelum, pada saat dan purna penjualan produk Perseroan. Karena itu Perseroan membuka beberapa cara dalam menyampaikan pengaduan dan keluhan terhadap jasa yang telah diberikan Perseroan, melalui:

## Hubungi Kami

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.  
Kantor Pusat  
Menara Bank BTN Jl. Gajah Mada No.1 Jakarta 10130  
Telp. : (021) 6336789  
Fax. : (021) 6336719

## Contact Center:

1500 286

## Email Contact Center :

btncontactcenter@btn.co.id

## Pengelolaan Pengaduan Nasabah

Dari semua saluran komunikasi nasabah, pengaduan nasabah sepanjang tahun 2015 berjumlah 35.003 pengaduan dengan kelompok pengaduan terbesar adalah: **G4-PR8**

1. Terkait penggunaan kartu dan mesin ATM sebanyak 25.222 pengaduan
2. Terkait indikasi penipuan sebanyak 1.291 pengaduan
3. Terkait transaksi *electronic banking* sebanyak 5.168 pengaduan
4. Lainnya sebanyak 3.322 pengaduan

Pengaduan kartu dan mesin ATM sebagian besar disebabkan adanya kegagalan transaksi, yang disebabkan oleh:

1. Fisik uang di mesin maupun struk ATM habis.
2. Terjadi gangguan komunikasi antara *host* bank dengan *host* jaringan ATM.

Dari sejumlah pengaduan tersebut, telah berhasil diselesaikan 94% atau 23 pengaduan dan sisanya sedang dalam proses penyelesaian. Terhadap pengaduan yang masuk, Perseroan senantiasa menempatkan privasi pelanggan sebagai hal yang tak bisa ditawar. Hanya dengan cara itulah, pelanggan tidak khawatir untuk melaporkan dan mengadukan jika ada layanan Perseroan yang dinilai mengecewakan atau tidak memuaskan. **G4-PR8**

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan Perseroan, Perseroan secara rutin mengadakan survei. Survei terbaru dilakukan pada Juli-Oktober 2015 dengan hasil 78,9%. **G4-PR5**


# Pertanggungjawaban Laporan Berkelanjutan

## Surat Pernyataan Direksi Tentang Tanggung jawab Atas Laporan Berkelanjutan 2015 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

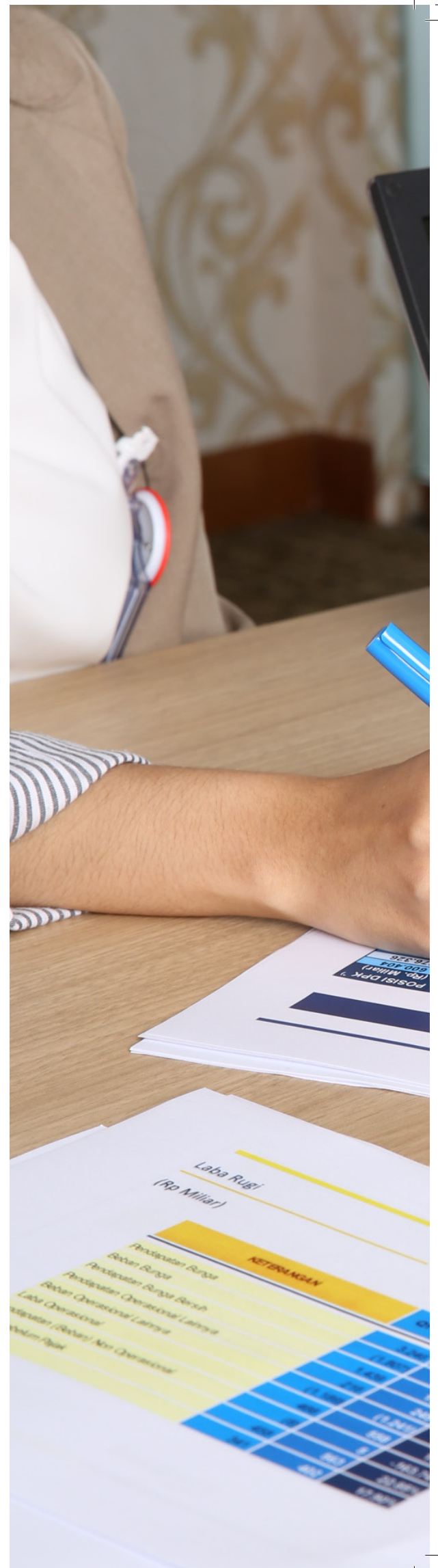
Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Berkelanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk 2015 telah dimuat secara lengkap dan bertanggungjawab penuh atas kebenaran isinya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2016



**Maryono**  
Direktur Utama







Terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara yang telah berkenan membaca Laporan Berkelanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk 2015. Guna meningkatkan isi Laporan Berkelanjutan pada tahun-tahun mendatang, kami berharap Bapak/Ibu/Saudara bersedia untuk mengisi Lembar Umpan Balik ini dan mengirimkannya kepada kami.

- Laporan Berkelanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai aspek ekonomi, sosial dan lingkungan yang dilakukan oleh Perseroan:
  - Setuju
  - Tidak Setuju
  - Tidak tahu
- Laporan Berkelanjutan ini sudah memberikan informasi yang jelas mengenai pemenuhan tanggung jawab sosial Perseroan:
  - Setuju
  - Tidak Setuju
  - Tidak tahu
- Materi dan data dalam Laporan Berkelanjutan ini mudah dimengerti dan dipahami.
  - Setuju
  - Tidak Setuju
  - Tidak tahu
- Materi dan data dalam Laporan Berkelanjutan ini sudah cukup lengkap.
  - Setuju
  - Tidak Setuju
  - Tidak tahu
- Apakah desain, tata letak, grafis dan foto-foto dalam Laporan Berkelanjutan ini sudah bagus?
  - Sudah bagus
  - Belum bagus
  - Tidak tahu

- Informasi apa yang paling bermanfaat dari Laporan Berkelanjutan ini?

.....  
 .....

- Informasi apa yang dinilai kurang bermanfaat dari Laporan Berkelanjutan ini?

.....  
 .....

- Informasi apa yang dinilai masih kurang dari Laporan Berkelanjutan ini dan perlu ditambahkan pada Laporan Berkelanjutan mendatang?

.....  
 .....

Identitas Pengirim:

Nama : .....

Email : .....

Identifikasi menurut kategori pemangku kepentingan (pilih salah satu)

- Pelanggan
- Pemegang Saham dan Investor
- Pegawai
- Pemerintah
- Mitra Kerja
- Media Massa
- Masyarakat
- Lain-lain, sebutkan.....

Mohon formulir ini dikirimkan kembali ke:

Corporate Secretary Division Bank BTN

d.a. Menara Bank BTN Lantai 20

Jln. Gajah Mada No. 1

Jakarta Pusat

Telp : (021) 6336789 ext. 2003

Fax : (021) 6336719

Email : csd@btn.co.id

# Indeks GRI4 Inti/Core

Indeks	Aspek dan Indikator	Halaman
STRATEGI DAN ANALISIS		
G4-1	Pernyataan dari pembuat keputusan paling senior	8
G4-2	Dampak, risiko, dan peluang utama.	8, 9
PROFIL PERUSAHAAN		
G4-3	Nama perusahaan	12
G4-4	Merek, produk, dan layanan utama.	13
G4-5	Lokasi kantor pusat perusahaan	12
G4-6	Wilayah operasi	19
G4-7	Kepemilikan dan badan hukum	12
G4-8	Pangsa pasar	19
G4-9	Skala perusahaan	20
G4-10	Jumlah dan komposisi karyawan	20
G4-11	Perlindungan karyawan melalui Perjanjian Kerja Bersama.	20
G4-12	Rantai pasokan	20
G4-13	Perubahan yang signifikan selama periode pelaporan	20
G4-14	Pendekatan atau penerapan prinsip kehati-hatian	21
G4-15	Kepatuhan pada prinsip-prinsip dan inisiatif eksternal	21
G4-16	Keanggotaan dalam asosiasi	23
RUANG LINGKUP DAN BATASAN LAPORAN		
G4-17	Daftar entitas perusahaan yang tercakup dalam pelaporan	4
G4-18	Proses menentukan isi laporan dan pembatasan	5
G4-19	Daftar identifikasi Aspek Material.	5
G4-22	Pernyataan ulang atas informasi yang diberikan pada laporan sebelumnya dan alasannya.	4
G4-23	Perubahan ruang lingkup dan batasan laporan dari pelaporan sebelumnya	4
KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN		
G4-24	Daftar pemangku kepentingan yang dilibatkan	5
G4-25	Dasar identifikasi dan pemilihan pemangku kepentingan	5
G4-26	Pendekatan hubungan dengan pemangku kepentingan	5
G4-27	Topik yang dibahas dengan pemangku kepentingan	5
PROFIL PELAPORAN		
G4-28	Periode pelaporan	4
G4-29	Penerbitan laporan tahun lalu	4
G4-30	Siklus pelaporan	4
G4-31	Kontak yang dapat dihubungi	7
G4-32	Opsi "Sesuai dengan" GRI4	5
G4-33	Penjaminan/Assurance Eksternal	5
STRUKTUR DAN KOMPOSISI TATA KELOLA		
G4-34	Struktur tata kelola	26
ETIKA DAN INTEGRITAS		
G4-56	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku perusahaan	28
PENGUNGKAPAN STANDAR UMUM		
KATEGORI: EKONOMI		
G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	36
G4-EC1	Nilai ekonomi yang diterima dan didistribusikan	36
G4-EC2	Implikasi finansial, risiko dan peluang akibat perubahan iklim	37
G4-EC3	Kewajiban perusahaan atas program imbalan pasti	37
G4-EC4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah	37

## Indeks GRI4 Inti/Core

Indeks	Aspek dan Indikator	Halaman
Aspek: Keberadaan di Pasar		
G4-EC5	Rasio gaji karyawan baru terhadap upah minimum regional	37
G4-EC6	Prosedur penerimaan tenaga kerja lokal	57
Aspek: Dampak Ekonomi Tidak Langsung		
G4-EC7	Dampak pembangunan prasarana umum dan bantuan lainnya	38
G4-EC8	Dampak ekonomi tidak langsung	38
KATEGORI: LINGKUNGAN		
Aspek Material		
G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	45
G4-EN1	Pemakaian bahan/material	45
G4-EN2	Persentase material daur ulang yang digunakan	45
Aspek: Energi		
G4-EN3	Konsumsi energi dalam perusahaan	45
G4-EN6	Pengurangan konsumsi energi	45
Aspek: Air		
G4-EN8	Total pengambilan air berdasarkan sumber	45
G4-EN10	Persentase dan total volume air yang didaur ulang dan digunakan kembali	46
Aspek: Keanekaragaman Hayati		
G4-EN11	Lokasi-lokasi operasional yang dimiliki, disewakan, dikelola atau berdekatan dengan kawasan lindung dan kawasan dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi di luar kawasan lindung	45
G4-EN12	Uraian dampak signifikan kegiatan, produk, dan jasa terhadap keanekaragaman hayati di kawasan lindung dan kawasan dengan nilai keanekaragaman hayati tinggi di luar kawasan lindung	45
Aspek: Emisi		
G4-EN20	Emisi bahan perusak ozon (bpo) yang diukur berdasarkan berat	45
Aspek: Efluen dan Limbah		
G4-EN23	Bobot total limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	45
Aspek: Asesmen Pemasok atas Lingkungan		
G4-EN32	Persentase pemasok baru yang disaring menggunakan kriteria lingkungan	20
G4-EN33	Dampak lingkungan negatif yang signifikan, aktual dan potensial dalam rantai pasokan	20
KATEGORI: SOSIAL		
Aspek: Kepegawaian		
G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	50
G4-LA1	Jumlah dan perputaran karyawan	50
G4-LA2	Imbalan jasa karyawan tetap yang tidak diberikan kepada karyawan kontrak	52
G4-LA3	Tingkat kembali bekerja dan tingkat retensi setelah cuti melahirkan	53
Aspek: Kesehatan dan Keselamatan Kerja		
G4-LA6	Tingkat kecelakaan kerja dan ketidakhadiran karena sakit, bolos dan meninggal	54
G4-LA7	Pekerja yang sering terkena atau berisiko tinggi terkena penyakit yang terkait dengan pekerjaan mereka	54
G4-LA8	Klausul kesehatan dan keselamatan kerja dalam Perjanjian Kerja Bersama	54
Aspek: Pelatihan dan Pendidikan		
G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	56
G4-LA9	Jam pelatihan rata-rata per tahun per karyawan	56
G4-LA10	Program pelatihan bagi pegawai yang akan pensiun	56
G4-LA11	Reviu terhadap kinerja dan jenjang karir pegawai	56
Aspek: Kesenjangan Remunerasi Perempuan dan Laki-laki		



## Indeks GRI4 Inti/Core

Indeks	Aspek dan Indikator	Halaman
G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	54
G4-LA13	Rasio gaji pokok dan remunerasi antara pria dan wanita	54
	Aspek: Asesmen Pemasok atas Praktik Ketenagakerjaan	
G4-LA15	Persentase pemasok yang diidentifikasi memiliki dampak negatif terhadap praktik ketenagakerjaan	20, 51
	Aspek: Mekanisme Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan	
G4-LA16	Jumlah pengaduan tentang praktik ketenagakerjaan yang diajukan, ditangani, dan diselesaikan melalui mekanisme pengaduan resmi	20, 51
	SUB-KATEGORI: HAK ASASI MANUSIA	
	Aspek: Investasi	
G4-HR2	Jumlah waktu pelatihan karyawan tentang kebijakan atau prosedur hak asasi manusia terkait dengan aspek hak asasi manusia yang relevan dengan operasi perusahaan	57
	Aspek: Non-diskriminasi	
G4-HR3	Jumlah total insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang diambil	54
	Aspek: Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama	
G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	54
G4-HR4	Pelanggaran hak kebebasan berserikat dalam organisasi atau pemasok	20, 54
	Aspek: Pekerja Anak	
G4-HR5	Unit operasi dan pemasok yang diidentifikasi berisiko tinggi melakukan eksploitasi pekerja anak dan tindakan yang diambil untuk berkontribusi dalam penghapusan pekerja anak yang efektif	51
	Aspek: Pekerja Paksa atau Wajib Kerja	
G4-HR6	Unit operasi dan pemasok yang diidentifikasi berisiko tinggi melakukan pekerja paksa atau wajib kerja dan tindakan yang diambil untuk menghapuskannya	51
	Aspek: Praktik Pengamanan	
G4-HR7	Pelatihan hak asasi manusia bagi petugas pengamanan	57
	Aspek: Asesmen Pemasok atas Hak Asasi Manusia	
G4-HR11	Persentase pemasok yang diidentifikasi memiliki dampak negatif terhadap hak asasi manusia dalam rantai pasokan dan tindakan yang diambil	20
	Aspek: Mekanisme Pengaduan Masalah Hak Asasi Manusia	
G4-HR12	Jumlah pengaduan yang berkaitan dengan hak asasi manusia dan penanganannya	20
	Aspek: Masyarakat Lokal	
G4-SO1	Persentase operasi dengan pelibatan masyarakat lokal, asesmen dampak, dan program pengembangan yang diterapkan	58
G4-SO2	Operasi yang berpotensi signifikan atau telah menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat lokal	58
	Aspek: Anti-korupsi	
G4-SO3	Evaluasi risiko terkait korupsi	29
G4-SO4	Pelatihan anti-korupsi	29
G4-SO5	Kejadian korupsi dan tindakan yang diambil	29
	Aspek: Anti Persaingan	
G4-SO7	Jumlah total tindakan hukum terkait anti persaingan, anti-trust, serta praktik monopoli	59
	Aspek: Kepatuhan	
G4-SO8	Nilai moneter denda yang signifikan dan jumlah total sanksi non-moneter atas ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku	59
	Aspek: Asesmen Pemasok atas Dampak pada Masyarakat	

## Indeks GRI4 Inti/Core

Indeks	Aspek dan Indikator	Halaman
G4-SO10	Dampak negatif signifikan terhadap masyarakat yang timbul dalam rantai pasokan dan tindakan yang diambil	20
	Aspek: Mekanisme Pengaduan Dampak terhadap Masyarakat	
G4-SO11	Jumlah pengaduan tentang dampak terhadap masyarakat lokal yang ditangani dan diselesaikan melalui mekanisme pengaduan resmi	60
	SUB-KATEGORI: TANGGUNG JAWAB ATAS PRODUK	
	Aspek: Pelabelan Produk dan Jasa	
G4-PR3	Penyajian informasi produk dan jasa yang sesuai prosedur	59
G4-PR4	Jumlah ketidakpatuhan terhadap peraturan dan norma terkait informasi produk dan jasa	59
G4-PR5	Hasil survei pengukuran kepuasan pelanggan	60
	Aspek: Komunikasi Pemasaran	
G4-PR6	Penjualan produk yang dilarang atau disengketakan	59
G4-PR7	Jumlah pelanggaran terhadap peraturan dan norma terkait komunikasi pemasaran, termasuk iklan, promosi, dan sponsor	59
	Aspek: Privasi Pelanggan	
G4-PR8	Jumlah keluhan terkait pelanggaran privasi pelanggan	60
	Aspek: Kepatuhan	
G4-PR9	Nilai moneter denda yang signifikan atas ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan terkait penyediaan dan penggunaan produk dan jasa	59





**PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Menara Bank BTN

Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130

Tel. 62-21 6336789, 6332666

Fax. 62-21 6346704

E-mail [admin@btn.co.id](mailto:admin@btn.co.id)

Contact Center: (021) 265 33 555



[www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)