

Laporan
Keberlanjutan 2016

BANK BTN MENJALIN SINERGI MENGUKIR PRESTASI MEMBANGUN NEGERI



DAFTAR ISI

2	INISIATIF PERSEROAN UNTUK Mendukung Tercapainya <i>Sustainable Finance</i>
3	DUKUNGAN PERSEROAN DALAM Pencapaian <i>Sustainable Development Goals</i>
4	IKHTISAR KINERJA Keberlanjutan 2016
6	SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA
10	TENTANG LAPORAN Keberlanjutan
18	TENTANG PERSEROAN
20	Penghargaan dan Sertifikasi Tahun 2016
25	Sejarah Perseroan
26	Visi dan Misi Perseroan
26	Nilai-Nilai Budaya Perusahaan Perseroan
28	Visi dan Misi CSR Perseroan
29	Peristiwa Penting Perseroan Tahun 2016
32	Struktur Organisasi Perseroan
34	Wilayah Operasional Perseroan dan Pasar yang Dilayani
37	Skala Organisasi Perseroan
37	Keanggotaan Asosiasi
38	TATA KELOLA BERKELANJUTAN
40	Struktur Tata Kelola Perusahaan
40	RUPS
41	Dewan Komisaris
41	Direksi
42	Kebijakan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi
43	Manajemen Risiko
44	Landasan Etika dan Integritas
45	Kebijakan Anti-Korupsi dan Gratifikasi
46	Sistem Pelaporan Pelanggaran
47	Pemenuhan Hak dan Pelibatan Pemangku Kepentingan
50	MEMACU PERTUMBUHAN EKONOMI SECARA BERKELANJUTAN
52	Distribusi Nilai Ekonomi
53	Kontribusi Perseroan Kepada Negara
54	Penyaluran Pembiayaan untuk Pembangunan Infrastruktur Nasional
56	KEPEDULIAN PERSEROAN TERHADAP KELESTARIAN LINGKUNGAN
58	Penerapan Penyaluran Kredit Ramah Lingkungan
58	Strategi Kegiatan Operasional Ramah Lingkungan
61	Program Go Green
62	PENGLOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA
64	Keberagaman Profil Pegawai Perseroan
66	Sistem Rekrutmen Pegawai
66	Tingkat Perputaran Pegawai
66	Pengembangan Kompetensi Pegawai
67	Menciptakan Hubungan Industrial yang Harmonis dan Berkeadilan
68	Sistem Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karir Pegawai
69	Meningkatkan Kesejahteraan Pegawai
71	Survei Keterikatan Pegawai
73	Kewajiban Perseroan Atas Program Pensiun
74	Keselamatan dan Kesehatan Kerja
77	MEMBERIKAN LAYANAN TERBAIK KEPADA NASABAH
78	Informasi Produk
79	Komunikasi Pemasaran
80	Privasi Nasabah
81	Penanganan Pengaduan Nasabah
83	Survei Kepuasan Nasabah
85	MENDUKUNG PENGUATAN INKLUSI KEUANGAN
86	Tabungan BTN Cermat Dalam Program Laku Pandai
87	Pengembangan Penyaluran Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)
89	Peluasan Akses Layanan Keuangan di Provinsi Populasi Rendah dan Ekonomi Tertinggal
91	Pengembangan Layanan Digital Banking
94	Program Literasi Keuangan
96	PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
98	Program Kemitraan dan Bina Lingkungan
104	Program <i>Corporate Social Responsibility</i> Kepada Masyarakat
111	REFERENSI SILANG INDEKS GRI G4 DAN SUPLEMEN SEKTOR JASA KEUANGAN
115	FORMULIR TANGGAPAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Video Banking

BANK BTN MENJALIN SINERGI MENGUKIR PRESTASI MEMBANGUN NEGERI

Kesungguhan Perseroan menjalankan program-program strategis dan transformasi secara terus menerus telah membawa hasil berupa tercapainya pertumbuhan yang berkelanjutan dalam berbagai aspek kinerja keuangan dan operasional Perseroan. Perseroan menjadikan keberhasilan kinerja ekonomi tersebut untuk tujuan peningkatan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat Indonesia. Bakti Perseroan pada Negeri diwujudkan dengan cara turut berdiri di barisan terdepan dalam mendukung percepatan Program Sejuta Rumah Untuk Rakyat yang telah dicanangkan oleh Pemerintah, sesuai dengan yang tertuang dalam transformasi tahap II yaitu *digital banking period*, dimana Perseroan siap untuk menjadi *leading housing bank in Indonesia with world class service*. Hal ini akan bisa berjalan baik dengan sinergi dan dukungan dari semua *stakeholder* baik internal maupun eksternal. Program dan transformasi ini Perseroan dedikasikan untuk mewujudkan tercapainya program sejuta rumah sebagai bagian dari membangun negeri demi terwujudnya pemukiman yang inklusif, berkualitas, dan berkelanjutan.

INSIATIF PERSEROAN UNTUK MENDUKUNG TERCAPAINYA SUSTAINABLE FINANCE

Sejalan dengan *roadmap* keuangan berkelanjutan (*roadmap for sustainable finance*) yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Perseroan turut berpartisipasi dalam mendorong tercapainya *sustainable finance*. Inisiatif yang telah dilakukan Perseroan yaitu melalui penerapan *green finance product* (produk-produk Perseroan yang memperhatikan aspek lingkungan). *Green finance product* diterapkan melalui produk dan layanan Perseroan yang mencakup aktivitas pendanaan (*funding*), kredit (*lending*), dan *fee based income*.

Dalam aktivitas pendanaan (*funding*), sumber dana yang diperoleh Perseroan merupakan dana bersih yang berasal dari perusahaan maupun individu yang tidak mencemari lingkungan. Sedangkan dalam aktivitas kredit (*lending*), dalam memberikan fasilitas kredit konstruksi, kredit kepemilikan lahan, dan kredit investasi, debitur harus memenuhi persyaratan dokumen berupa surat rekomendasi Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dan perijinan lain sesuai yang tertuang dalam ijin lokasi. Hal ini tercantum dalam kebijakan ketentuan produk Perseroan No. Indeks 003/P/CL/HCL. Sejalan dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 38/PRT/M/2015 tentang bantuan prasarana, sarana, dan utilitas umum untuk perumahan umum, Perseroan juga melakukan rehabilitasi dan perbaikan atas fasilitas umum dan fasilitas sosial. Berbagai program ini merupakan salah satu bentuk kepedulian Perseroan dalam melindungi dan mengelola lingkungan hidup.

Sebagai produk unggulan, Perseroan telah mensinergikan antara KPR dengan *digital banking* yang dituangkan dalam Website BTN Properti. Dengan adanya Website BTN Properti ini, nasabah dapat mengajukan KPR secara *online*. Hal ini merupakan salah satu bentuk inisiatif Perseroan dalam menghemat penggunaan kertas (*paperless*) sehingga dapat mengurangi dampak negatif bagi lingkungan.

Program *paperless* lainnya yang dilakukan Perseroan dalam rangka menunjang kegiatan masyarakat dengan penggunaan berbagai fasilitas untuk mendukung peningkatan *fee based income*, juga diwujudkan melalui peningkatan layanan *electronic channel* dengan mengedukasi nasabah terkait transaksi elektronik perbankan seperti layanan ATM, *Cash Deposit Machine* (CDM), *Internet Banking*, *Cash Management*, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*.

Perseroan juga memberikan layanan keuangan tanpa kantor sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, dalam bentuk tabungan BTN cermat berbasis kartu dan berbasis ponsel. Dengan adanya layanan ini akan meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam menjangkau layanan perbankan dan juga mendukung program *paperless*.

DUKUNGAN PERSEROAN DALAM PENCAPAIAN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang salah satu fungsinya adalah “agen pembangunan”, Perseroan juga menunjukkan komitmen dalam mendukung terciptanya tujuan pembangunan berkelanjutan melalui penerapan tanggung jawab sosial Perseroan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan serangkaian kebijakan yang bertujuan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.

Berbagai program yang dilakukan diantaranya yaitu meningkatkan kualitas pendidikan, meningkatkan program kewirausahaan masyarakat, menciptakan sistem ketenagakerjaan yang layak, memfasilitasi pembangunan infrastruktur yang merata, serta mendukung penguatan inklusi keuangan. Pelaksanaan program tersebut merupakan perwujudan langkah nyata Perseroan dalam mengatasi isu-isu keberlanjutan baik dari dimensi ekonomi (*profit*), lingkungan (*planet*), maupun dimensi sosial (*people*).

PERAN PERSEROAN DALAM KERANGKA SDGs [G4-DMA]



IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN 2016

IKHTISAR SOSIAL



15,91%
TINGKAT REKRUTMEN
PEGAWAI
MENINGKAT 22,86%



INDEKS AKSES
JARINGAN PERSEROAN
65.209
DI PROVINSI POPULASI
RENDAH



4,96%
TINGKAT PERGANTIAN
(*TURNOVER*) PEGAWAI
MENURUN 20,66%

65.783
DI PROVINSI EKONOMI
TERTINGGAL



22,56
RATA-RATA JAM
PELATIHAN (JAM
PESERTA)



1.780 (RP JUTA)
TOTAL DANA PENYALURAN
PROGRAM KEMITRAAN



1,23
RASIO GAJI PEGAWAI
BARU DENGAN UMK/
UMP

13.153 (RP JUTA)
TOTAL DANA PENYALURAN
PROGRAM BINA
LINGKUNGAN



82,61%
SURVEI KEPUASAN
NASABAH
MENINGKAT 4,70%



4.371 (RP JUTA)
TOTAL DANA PENYALURAN
PROGRAM CSR KEPADA
MASYARAKAT

1.103.045 (RP JUTA)
REALISASI PENYALURAN
KREDIT UMKM MENINGKAT
45,61%

IKHTISAR LINGKUNGAN



6.846.700
KONSUMSI ENERGI
LISTRIK (KWH)
MENURUN 16,58%



68.236
VOLUME PENGGUNAAN
AIR (M³)



100 (RP JUTA)
BIAYA PENGELOLAAN
LIMBAH

IKHTISAR EKONOMI



17.062.017 (RP JUTA)
NILAI EKONOMI YANG
DIDISTRIBUSIKAN
MENINGKAT 15,53%



1.909.790 (RP JUTA)
KONTRIBUSI PAJAK
KEPADA NEGARA
MENINGKAT 27,12%



415.797 (RP JUTA)
NILAI PENGADAAN BARANG
DAN JASA
MENINGKAT 7,50%
DENGAN 100% PEMASOK
LOKAL



REALISASI PEMBIAYAAN
PEMBANGUNAN
INFRASTRUKTUR:

209.369 (UNIT)
KREDIT PERUMAHAN
RAKYAT

386.171 (UNIT)
KREDIT KONSTRUKSI

4.311 (RP JUTA)
PEMBIAYAAN UNTUK
HOMESTAY



MARYONO
DIREKTUR UTAMA

SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA [G4-1]

Para Pemangku Kepentingan yang berbahagia,

Selamat datang di Laporan Keberlanjutan ketujuh Perseroan. Tahun ini, Perseroan kembali memperkuat komitmen untuk mengungkapkan kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan kepada para Pemangku Kepentingan melalui Laporan Keberlanjutan. Laporan ini disusun sebagai pelengkap dan bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan (*Annual Report*).

Perseroan sangat menyadari bahwa pembangunan berkelanjutan harus didukung dengan aktivitas bisnis yang bertanggungjawab agar mampu memberikan kontribusi yang optimal untuk kemandirian sosial, ekonomi masyarakat, serta kelestarian lingkungan. Bagi Perseroan, keberlanjutan adalah bagaimana Perseroan dapat menciptakan kesejahteraan bagi para nasabah, pegawai, pemegang saham, mitra, masyarakat, negara dan pemangku kepentingan lainnya.

Tahun 2016 merupakan pencapaian penting Perseroan untuk terus membawa dan mempertahankan pertumbuhan Perseroan dimasa depan. Peningkatan

dan perbaikan banyak dilakukan oleh Perseroan, baik pada sisi keuangan, operasional, maupun sosial dan lingkungan untuk memastikan tercapainya kinerja keberlanjutan Perseroan. Setelah menyelesaikan transformasi tahap pertama atau *survival period* pada tahun 2015 yang menjadikan Perseroan sebagai pemimpin pasar Kredit Perumahan Rakyat (KPR) di Indonesia. Saat ini, Perseroan menuju transformasi tahap kedua (tahun 2016 – 2019), yaitu *digital banking period*, yang diharapkan akan membawa Perseroan sebagai *global industry leader*, yaitu *the leading housing bank in Indonesia with world class service*. Berikutnya,

pada tahap transformasi ketiga, yaitu *global playership period*, Perseroan berencana untuk meningkatkan posisinya sebagai pelaku bisnis KPR secara global.

Transformasi tahap kedua merupakan ‘lompatan besar’ Perseroan, yang dimotori oleh penunjukkan Perseroan sebagai bank pelaksana Program Sejuta Rumah oleh pemerintah. Tahun 2016 ini, Perseroan diberikan target untuk memberikan dukungan pembiayaan 570.000 unit rumah pada Program Sejuta Rumah. Perseroan bersyukur bahwa dengan dukungan seluruh pemangku kepentingan, sampai akhir tahun 2016, jumlah pembiayaan ini sudah melampaui target yaitu dengan realisasi pembiayaan KPR mencapai 209.369 unit dan kredit konstruksi mencapai 386.171 unit atau total 595.540 unit rumah dengan nilai pembiayaan sebesar Rp64,46 triliun.

Di tengah kondisi perekonomian yang masih diliputi ketidakpastian, Perseroan gembira bahwa kinerja Perseroan di tahun 2016 sangat memuaskan. Laba tahun berjalan Perseroan berhasil tumbuh sebesar 41,49% yaitu sebesar Rp1.850.907 juta di tahun 2015 menjadi sebesar Rp2.618.905 juta di tahun 2016. Pertumbuhan ini tidak lepas dari keberhasilan Perseroan dalam meningkatkan penyaluran kredit yang menghasilkan pendapatan bunga, memperbaiki kualitas kredit serta menurunkan biaya dana. Dengan adanya kenaikan laba yang signifikan tersebut, Perseroan berhasil meningkatkan pembagian dividen kepada pemegang saham sebesar 66% dari sebelumnya Rp223.119 juta pada tahun 2015 menjadi Rp370.181 juta pada tahun 2016. Kenaikan kinerja ekonomi, Perseroan ukur juga dari meningkatnya distribusi ekonomi kepada seluruh pemangku kepentingan Perseroan yang berupa

Rp2.121.653 juta kepada pegawai, Rp415.797 juta kepada pemasok, dan Rp1.909.790 kepada Pemerintah Pusat.

Selain itu, melanjutkan tahun-tahun sebelumnya, Perseroan juga terus bertekad untuk meningkatkan kinerja sosial dan lingkungan Perseroan. Di sisi internal Perseroan, dalam melanjutkan kebijakan pengelolaan SDM yang berkelanjutan, Perseroan senantiasa meningkatkan hubungan industrial yang harmonis dengan pegawai. Hasil survei tahun 2016 menunjukkan *employee engagement* Perseroan mencapai 77% (60% *moderately engaged* dan 17% *highly engaged*). Angka tersebut di atas *moderate zone* dan di atas rata-rata *benchmark* yaitu 60%. Bahkan, keterikatan pegawai Perseroan berada pada level *Top Quartile*. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat keterikatan pegawai dengan Perseroan cukup tinggi. Selain itu, apabila dibandingkan dengan acuan lainnya tingkat keterikatan pegawai Perseroan lebih tinggi dibanding APAC Banking, APAC Financial Institution, Indonesia Banking (rata-rata industri perbankan di Indonesia), Indonesia Financial Institution, dan Indonesia Norms.

Sebagai salah satu pemangku kepentingan Perseroan, Perseroan juga terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Selain dengan secara konsisten melaksanakan survei kepuasan nasabah dengan nilai skor mencapai 82,61% naik 4,70 % dari tahun sebelumnya yang mencapai 78,9%. Pada tahun 2016, Perseroan juga telah menyalurkan kredit UMKM sebesar Rp1.013.045 juta yang meningkat 45,61% dari tahun 2015 sebesar Rp695.742 juta. Selain itu, Perseroan juga menyediakan berbagai fasilitas akses layanan keuangan di daerah dengan tingkat populasi rendah

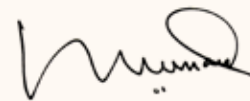
dan ekonomi tertinggal yang masing-masing melayani rata-rata 65 ribu untuk setiap akses poin. Kedepannya, Perseroan berkomitmen untuk terus meningkatkan akses keuangan di daerah-daerah tersebut.

Dalam mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, Perseroan terus meningkatkan program *corporate social responsibility* yang mencakup didalamnya adalah Program Kemitraan dan Bina Lingkungan, dengan total alokasi dana sebesar Rp19.303 juta. Di bidang lingkungan, Perseroan melanjutkan upaya untuk secara aktif turut berpartisipasi dalam menciptakan bumi yang lebih baik untuk generasi sekarang maupun untuk generasi selanjutnya. Selama tahun 2016, Perseroan berhasil melakukan efisiensi energi listrik dengan nilai konsumsi menurun sebesar 16,58%. Komitmen Perseroan dalam mengelola kelestarian lingkungan juga dibuktikan dengan adanya kebijakan Perseroan untuk memasukkan aspek lingkungan lingkungan ke dalam penilaian risiko kredit yang sejalan dengan kebijakan yang diatur oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kepatuhan Perseroan akan peraturan tersebut, ditunjukkan dengan adanya kebijakan yang tercantum dalam Surat Edaran No.17/DIR/CMLD/2016 tanggal 31 Maret 2016 perihal Standard Operating Procedure Commercial Loan butir 4.1.3.3 point j yaitu "Upaya Kelayakan Lingkungan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup (UKL/UPL) dan/atau Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) apabila dipersyaratkan oleh Pemda setempat, atau dipersyaratkan dalam Ijin Lokasi atau Surat Ijin Penggunaan Peruntukkan Tanah".

Perseroan menyadari bahwa ditengah banyak pencapaian kinerja yang memuaskan, masih banyak tantangan yang masih harus diatasi dan diselesaikan terutama di bidang sosial dan lingkungan. Oleh karena itu, sesuai dengan tema utama laporan ini, Perseroan akan terus berubah menjadi lebih baik dalam rangka memberikan sumbangsih terbaik bagi pembangunan berkelanjutan.

Atas nama seluruh jajaran Direksi, Perseroan menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh Pemangku Kepentingan yang telah mendukung keberlanjutan usaha Perseroan sehingga mampu memberikan kontribusi yang optimal kepada bangsa dan masyarakat.

Jakarta, Februari 2017



MARYONO

Direktur Utama





TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

Selamat Datang di Laporan Keberlanjutan tahun ketujuh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Laporan ini menyajikan perkembangan kinerja dan pencapaian Perseroan di bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial sepanjang tahun 2016.

Sebagai wujud komitmen PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (selanjutnya disebut Perseroan) dalam aspek keberlanjutan, Perseroan secara berkala menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahunnya sejak tahun 2009. Laporan Keberlanjutan Perseroan sebelumnya telah diterbitkan pada Maret 2016. Selaras dengan laporan-laporan sebelumnya, Laporan Keberlanjutan Perseroan tahun 2016 ini mengungkapkan kinerja keberlanjutan Perseroan selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2016 dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Perseroan tahun 2016. **[G4-28, G4-29, G4-30]**

Laporan Keberlanjutan ini melaporkan kinerja dan pencapaian Perseroan di bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial. Selain sebagai alat pelaporan kepada *stakeholders*, Laporan ini juga merupakan sarana Perseroan dalam memberikan informasi yang transparan dan akuntabilitas terkait kegiatan operasional Perseroan serta sebagai sarana untuk peningkatan kinerja keberlanjutan Perseroan dari waktu ke waktu.

REFERENSI LAPORAN DAN ASSURANCE INDEPENDEN

Laporan ini memuat informasi terkait kinerja dan pencapaian Perseroan sepanjang tahun 2016 di bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial yang disusun berdasarkan Pedoman Pelaporan Keberlanjutan yang dikeluarkan oleh Global Reporting Initiative (GRI) versi 4.0 (G4) dan G4 *Financial Service Sector Disclosures* dengan tingkat kesesuaian “core” serta memuat informasi keberlanjutan yang mendasar dan penting bagi Perseroan dan pemangku kepentingan. Untuk memudahkan pembaca menemukan indikator GRI G4 yang telah diimplementasikan oleh Perseroan, maka dalam Laporan ini telah disajikan indikator GRI G4 dengan huruf berwarna merah di dalam kurung pada

setiap penjelasan yang relevan. Daftar lengkap indikator GRI G4 dapat ditemukan pada bab “Referensi Silang Indeks GRI G4 dan Suplemen Layanan Keuangan”.

[G4-32]

Sesuai dengan pernyataan Perseroan pada Laporan Keberlanjutan tahun sebelumnya, maka pada Laporan Keberlanjutan yang diterbitkan tahun ini, Perseroan menggunakan jasa penjaminan dari pihak ketiga yang independen guna meningkatkan kredibilitas laporan. Perseroan telah menugaskan *assurer* independen yaitu Moores Rowland untuk melaksanakan tugas *assurance* atas Laporan Keberlanjutan Perseroan tahun 2016, guna memastikan bahwa laporan ini bebas dari kesalahan yang material serta disusun sesuai dengan GRI G4 *Guideline*. Perseroan tidak memiliki hubungan kerjasama lain dengan Moores Rowland selain pekerjaan *assurance* Laporan Keberlanjutan Perseroan tahun 2016. Proses penetapan Moores Rowland sebagai *assurer* independen dilakukan melalui persetujuan Direksi Perseroan, yang diwakili oleh Sekretaris Perseroan. Laporan *assurer* independen atas Laporan Keberlanjutan Perseroan 2016 disajikan pada halaman 109. **[G4-33]**

PROSES PENENTUAN ASPEK-ASPEK MATERIAL **[G4-18, G4-19, G4-20, G4-21]**

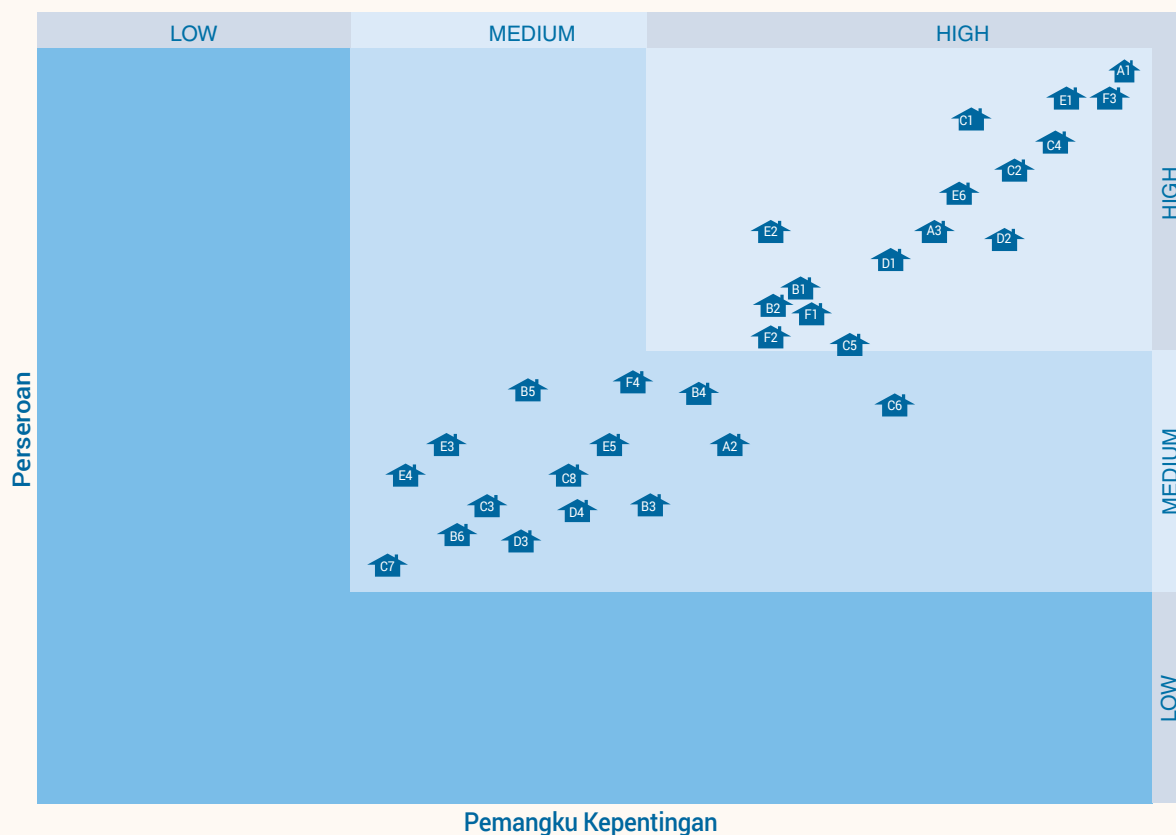
Proses penentuan aspek material dilakukan dengan cara melibatkan internal Perseroan dan para pemangku kepentingan lainnya. Informasi yang sangat penting dan penting dipilih dari aspek-aspek yang relevan bagi Perseroan sesuai dengan strategi keberlanjutannya. Proses penentuan aspek material ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner oleh Perseroan kepada seluruh pemangku kepentingan serta melalui *Materiality Assessment* di internal Perseroan. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan aspek-aspek material dan *boundary* laporan ini adalah sebagai berikut: **[G4-18]**

Daftar Aspek-Aspek Material dan Batasan (*Boundary*) Laporan

No.	Aspek Material [04-19]	Batasan (Boudbary) [04-20, G4-21]	
		Perusahaan	Diluar Perusahaan
Kategori Ekonomi			
A1	Kinerja Ekonomi		
A2	Keberadaan Pasar		
A3	Dampak Ekonomi Tidak Langsung		
Kategori Lingkungan			
B1	Energi		
B2	Air		
B3	Emisi		
B4	Limbah dan Sampah		
B5	Produk dan Jasa		
B6	Transportasi Pengangkutan		
Kategori Sosial			
Sub Kategori Ketenagakerjaan			
C1	Kepegawaian		
C2	Hubungan Industrial		
C3	Keselamatan dan Kesehatan Kerja		
C4	Pelatihan dan Pendidikan		
C5	Keberagaman dan Ksesetaraan Peluang		
C6	Kesetaraan Remunerasi Perempuan dan Laki-laki		
C7	Penilaian Pemasok Terkait Praktik Ketenagakerjaan		
C8	Mekanisme Pengaduan Terkait Masalah Ketenagakerjaan		
Sub Kategori Hak Asasi Manusia			
D1	Non – Diskriminasi		
D2	Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama		
D3	Pekerja Anak		
D4	Kerja Paksa atau Wajib Kerja		
Sub Kategori Masyarakat			
E1	Pemberdayaan Masyarakat Lokal		
E2	Anti – Korupsi		
E3	Keterlibatan dalam Kebijakan Publik		
E4	Perilaku Anti - Persaingan		
E5	Kepatuhan terhadap Peraturan terkait Masyarakat		
E6	Inklusi Keuangan		
Sub Kategori Tanggung Jawab Produk			
F1	Pelabelan Produk dan Jasa		
F2	Komunikasi Pemasaran		
F3	Privasi Nasabah		
F4	Kepatuhan Terhadap Peraturan terkait Produk dan Jasa		

Dari hasil *Materiality Assessment* dan survei penyebaran kuesioner kepada pemangku kepentingan Perseroan, maka aspek-aspek material tersebut kemudian diprioritaskan menjadi tiga tingkatan, yaitu *High*, *Medium*, dan *Low* yang dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Grafik Materialitas [G4-19]



PROSES PENENTUAN KONTEN LAPORAN

Proses penentuan konten laporan ini dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian dengan prinsip GRI G4 yang meliputi :

1. **Pelibatan Pemangku Kepentingan**
Perseroan telah mengidentifikasi pemangku kepentingan Perseroan dan melibatkan pemangku kepentingan dalam proses pelaporan, mulai dari penentuan konten laporan, sampai pemberian masukan terhadap laporan yang dipublikasikan.
2. **Konteks keberlanjutan**
Perseroan meyakini bahwa konteks-konteks keberlanjutan Perseroan yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan telah dimasukkan dalam Laporan ini.

3. Materialitas

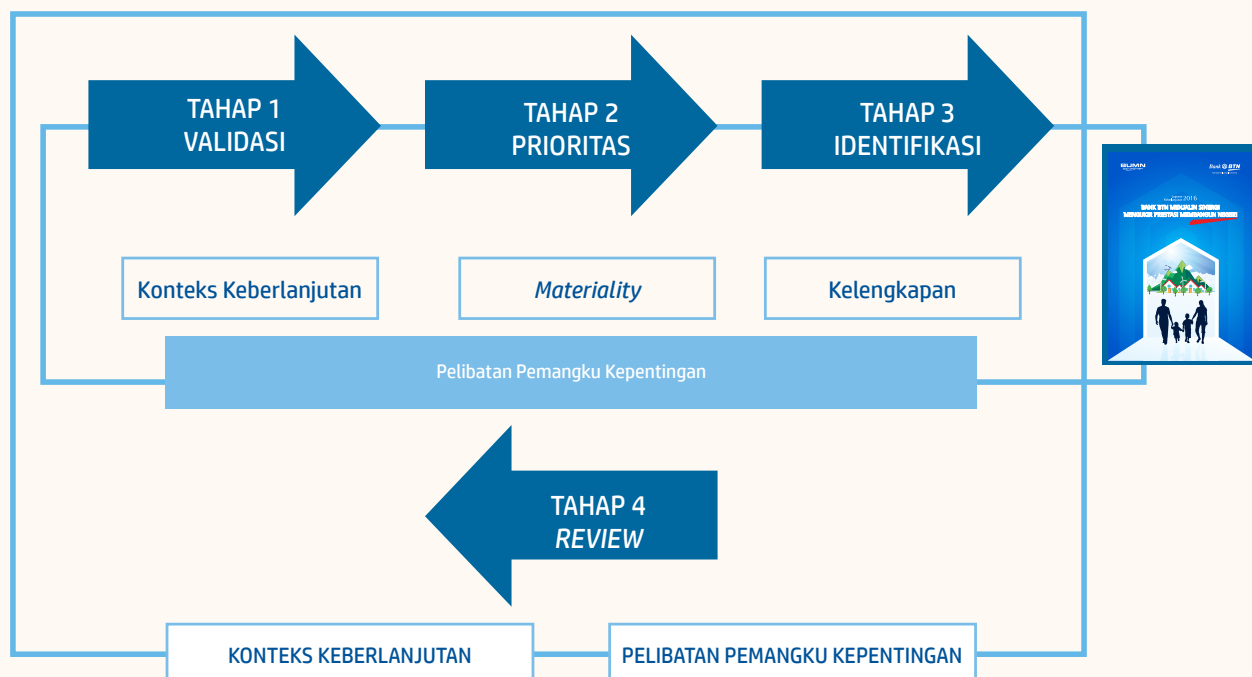
Laporan ini menyajikan topik-topik yang material dan penting bagi bisnis Perseroan dan juga bagi pemangku kepentingan.

4. Kelengkapan

Laporan ini mengungkapkan komitmen, pendekatan manajemen dan kinerja Perseroan pada setiap aspek keberlanjutan yang material secara lengkap, sehingga pemangku kepentingan dapat mengevaluasi kinerja Perseroan selama periode pelaporan.

Kemudian proses penentuan konten laporan ini diimplementasikan dalam empat tahapan yaitu: (1) Identifikasi, (2) Membuat Prioritas, (3) Validasi, dan (4) melakukan *Review* atas aspek material yang telah diprioritaskan sebagai bahan masukan dalam penyempurnaan laporan keberlanjutan tahun berikutnya. [G4-18]

Tahapan Penentuan Konten Laporan Berdasarkan Prinsip GRI G4



RUANG LINGKUP DAN BATASAN LAPORAN

Laporan Keberlanjutan Perseroan tahun 2016 ini menyajikan kinerja dan pencapaian Perseroan dalam bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial selama periode 1 Januari 2016 hingga 31 Desember 2016. Bahasan laporan ini meliputi kegiatan operasional Perseroan baik di kantor pusat maupun di seluruh kantor cabang Perseroan di seluruh Indonesia, dan tidak mencakup kegiatan operasional dari kegiatan *outsourcing*, mitra bisnis, dan para pemasok yang berada di luar kendali Perseroan. Namun demikian, Perseroan memastikan bahwa aspek-aspek material yang dapat dikendalikan oleh manajemen internal Perseroan seperti ketenagakerjaan, hak asasi manusia, kepatuhan terhadap hukum, dan regulasi perjanjian kontrak dengan jaringan pemasok tercakup dalam laporan ini. **[G4-17, G4-28]**

Meskipun terdapat perubahan dibandingkan dengan laporan tahun sebelumnya, namun perubahan tersebut

lebih bersifat kepada penyempurnaan. Pada prinsipnya tidak terdapat perubahan signifikan atas ruang lingkup maupun *boundary* laporan dengan tahun sebelumnya, oleh karena itu tidak terdapat penyajian ulang (*restatement*) atas informasi tahun sebelumnya.

[G4-22, G4-23]

KONTAK PERSEROAN

Untuk meningkatkan kualitas Laporan Keberlanjutan Perseroan periode mendatang, Perseroan mengundang seluruh pembaca dan pemangku kepentingan untuk menyampaikan saran, ide, kritik, dan tanggapan melalui Formulir Tanggapan yang terdapat di bagian akhir laporan ini atau dengan menghubungi:

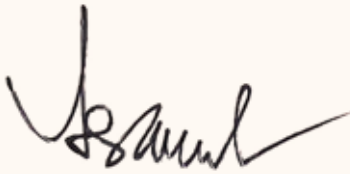
Corporate Secretary Division Bank BTN [G4-31]
d.a Menara BTN Lantai 20
Jln. Gajah Mada No. 1 Jakarta Pusat, 10130
Telp : (021) 6336789 ext. 2003
Fax : (021) 6336719
Email : csd@btn.co.id

TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN

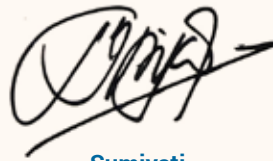
Dewan Komisaris dan Direksi Perseroan telah mengevaluasi dan menyatakan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini termasuk laporan keuangan dan informasi lain yang terkait.

Jakarta, Februari 2017

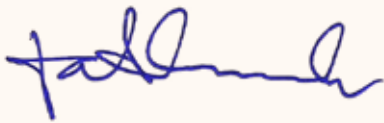
DEWAN KOMISARIS




I Wayan Agus Mertayasa
Komisaris Utama / Independen



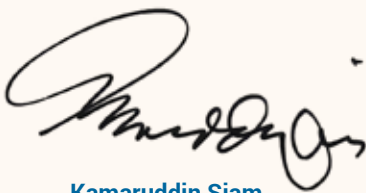
Sumiyati
Komisaris



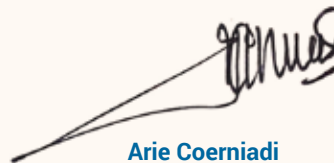
Lucky Fathul Aziz Hadibrata
Komisaris



Maurin Sitorus
Komisaris

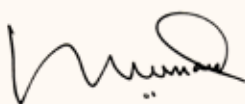


Kamaruddin Sjam
Komisaris Independen



Arie Coerniadi
Komisaris Independen

DIREKSI



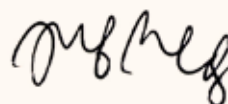
Maryono
Direktur Utama



Sulis Usdoko
Direktur



Mansyur Syamsuri Nasution
Direktur



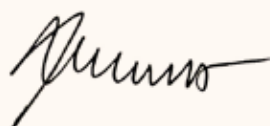
Oni Febriarto Rahardjo
Direktur



Iman Nugroho Soeko
Direktur



Handayani
Direktur



Adi Setianto
Direktur



Catur Budi Harto
Direktur



TENTANG PERSEROAN

Perseroan secara konsisten menekankan fokus bisnis sebagai Bank terdepan dalam pembiayaan perumahan sebagai wujud dukungan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan yaitu menjadikan kota dan pemukiman manusia inklusif, aman, berketahanan dan berkelanjutan.

PENGHARGAAN DAN SERTIFIKASI TAHUN 2016 [G4-15]

PENGHARGAAN NASIONAL



5 April 2016

Perseroan Menerima penghargaan *Digital Bank of The Year* kategori Peringkat I *Digital Brand Sharia* dari Infobank.



3 Mei 2016

Perseroan Menerima penghargaan *Best Listed Company* kategori Perbankan dari Majalah Investor.



20 Mei 2016

Perseroan Menerima penghargaan MURI kategori Pembukaan Rekening Tabungan BTN Terbanyak dalam Sehari 40.000 Rekening dari Museum Rekor Indonesia.



26 Mei 2016

Perseroan Menerima penghargaan Rekor Bisnis kategori *Portal Property Pertama Kerjasama* dari Seputar Indonesia.



25 Mei 2016

Perseroan Menerima penghargaan *Islamic Finance Award* kategori *The Biggest Contributor Funding Sharia Unit Bank* dan *The Best Sharia Unit Aset* >1,5 triliun dari Karim Consulting.

2 Juni 2016

- Perseroan Menerima *Bisnis Indonesia Award* 2016 kategori Bank Terbaik untuk Kelompok Bank BUMN dari Bisnis Indonesia.
- Perseroan Menerima *Investor Awards* kategori Bank dengan Pertumbuhan Laba Tertinggi dari Majalah Investor.





3 Juni 2016

Perseroan Menerima 5th Anugerah BUMN 2016 kategori BUMN Pengelola SDM Terbaik dari BUMN Track.



18 Agustus 2016

Perseroan Menerima *Property & Bank Awards 2016* kategori *Leadership Favourite of The Year 2016* dari Property & Bank Magazine.



27 September 2016

Perseroan Menerima penghargaan *Annual Report Award*, Juara I *Annual Report BUMN Keuangan Listed* dari OJK, BI, IAI, DepKeu, KNKG, IDX, BUMN.



13 Oktober 2016

Perseroan Menerima penghargaan Asosiasi Peringkat 1 Anugerah Perbankan Indonesia Kel Buku III dari Economic Review dan Perbanas.



26 Oktober 2016

Perseroan Menerima penghargaan MURI, kategori Penabung Terbanyak Simpel dari Museum Rekor Indonesia.

25 Agustus 2016

- Perseroan Menerima penghargaan *Infobank Award 2016* kategori *Platinum Trophy* (Kinerja Sangat Bagus Selama 10 Tahun Berturut-Turut) dari Infobank.
- Perseroan Menerima penghargaan *The Best Contact Center Indonesia 2016* kategori *The Best Contact Center Operations (Bronze)* dan *The Best Business Contribution (Bronze)* dari ICCA (Indonesia Contact Center Association).



7 November 2016

Perseroan Menerima penghargaan IICD Awards 2016 kategori *Top 50 Public Listed Companies* dan *The Best Overall* dari IICD (Indonesian Institute For Corporate Directorship).



20 November 2016

Perseroan Menerima penghargaan *Infobank Golden Trophy* 2016 kategori Kinerja Keuangan Sangat Bagus 2011 – 2015 dari Infobank Magazine.



13 Desember 2016

Perseroan Menerima penghargaan Sindo Weekly CSR Award kategori Pemberdayaan Ekonomi dari Sindo Weekly.



19 Desember 2016

Perseroan Menerima penghargaan *Most Trusted Company Based On Corporate Governance Perception Index* kategori IICG Award dari Majalah SWA dan IICG.

PENGHARGAAN INTERNASIONAL



18 JULY 2016

Perseroan Menerima penghargaan untuk kategori *Top 100 Reports Worldwide (#88)*, *Top 10 Reports Indonesia*, *Top 50 Reports Asia-Pacific Region (#26)*, *Best Report Narrative Asia-Pacific Region*, pada *Annual Report Award* dari LACP (League of American Communication Professionals).



25 Agustus 2016

Perseroan Menerima penghargaan *Asia Best Companies 2016* kategori *Best Mid Cap (Ranked 1st)* dari *Finance Asia*.



15 Desember 2016

Perseroan Menerima penghargaan *The Asset Corporate Award 2016* kategori *Titanium 'Excellence in Governance, CSR and Investor Relations Benchmarking'* dari *The Asset*.

SERTIFIKASI



ISO 9001:2008

Sertifikasi *Internal Audit Services (General, Syariah and IT Audits)*, Unit Kerja Penerima *Internal Audit Division*, Pemberi Sertifikasi SGS Indonesia Masa Berlaku s.d: 11 Agustus 2017.



ISO 9001:2008

Sertifikasi *Mortgage Processing (KPR and KPA Non Subsidi Ready Stock) from Application to Loan Disbursement*, Unit Kerja Penerima *Non Subsidized Mortgage & Consumer Lending Division*, Pemberi Sertifikasi SGS Indonesia Masa Berlaku s.d: 15 September 2018.



ISO 9001:2008

Sertifikasi *Risk Management Services*, Unit Kerja Penerima *Risk Management Division*, Pemberi Sertifikasi SGS Indonesia Masa Berlaku s.d: 15 September 2018.



ISO 9001:2008

Sertifikasi *Compliance Assurance*, Unit Kerja Penerima *Compliance Division*, Pemberi Sertifikasi SGS Indonesia Masa Berlaku s.d: 15 September 2018.

SEJARAH PERSEROAN

Perseroan didirikan pertama kali pada masa pemerintahan Belanda yaitu tahun 1897 dengan nama Postpaarbank. Pada era kemerdekaan yaitu tahun 1950, Pemerintah Republik Indonesia melakukan perubahan nama menjadi Bank Tabungan Pos berdasarkan Undang-Undang Darurat No. 9 Tahun 1950 dan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 12 Tahun 1950. Selanjutnya, terjadi perubahan nama lagi menjadi Bank Tabungan Negara pada tahun 1963. [G4-3]

Sebagai Bank Umum, Perseroan tidak hanya menyediakan jasa perbankan saja, namun juga mendukung program Pemerintah dalam menggalakkan program perumahan untuk rakyat. Hal ini mulai diimplementasikan sejak tahun 1974, dimana Pemerintah menunjuk Perseroan sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan Kredit Perumahan Rakyat (KPR) bagi golongan masyarakat menengah kebawah.

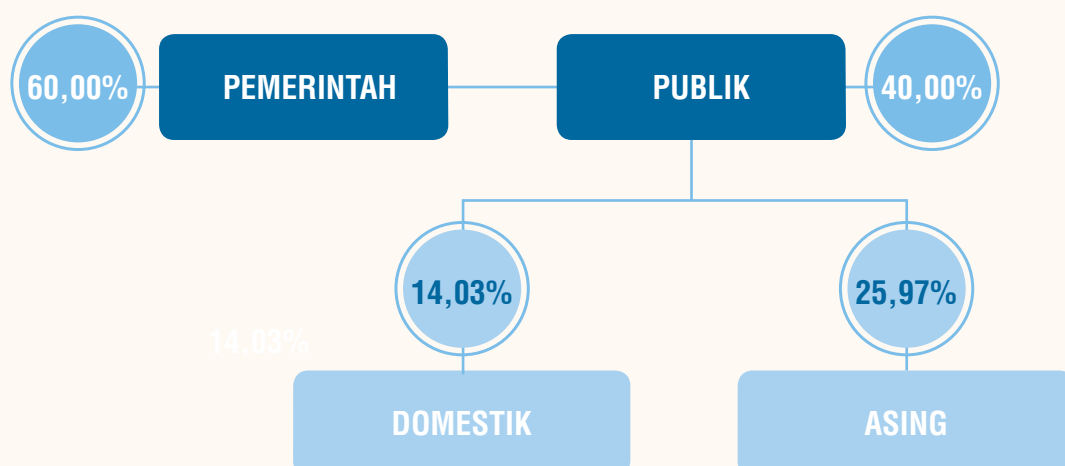
Dalam perkembangannya, Perseroan memulai operasi sebagai bank komersial dan menerbitkan obligasi pertama kali yaitu pada tahun 1989. Sementara itu,

pada tahun 1994 Perseroan memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa. Selanjutnya, pada tahun 2002 Perseroan ditunjuk sebagai bank komersial yang fokus pada pembiayaan rumah komersial.

Pada tanggal 17 Desember 2009, Perseroan melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan *listing* di Bursa Efek Indonesia dengan kode saham "BBTN". Hal tersebut menjadikan Perseroan sebagai bank pertama di Indonesia yang melakukan sekuritisasi KPR melalui Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK EBA). Perkembangan lain ditunjukkan pada tahun 2012 dimana Perseroan melakukan *Right Issue*.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), kepemilikan saham terbesar Perseroan yaitu 60,00% dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia dan 40% sisanya dimiliki oleh publik. [G4-7, G4-EC4]

Komposisi Pemegang Saham Perseroan Tahun 2016



VISI DAN MISI PERSEROAN [G4-56]

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. Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

NILAI – NILAI BUDAYA PERUSAHAAN PERSEROAN [G4-56]



Perseroan memiliki lima Nilai Budaya Perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh Bitniz (Insan Perseroan) dalam berperilaku untuk mencapai visi Perseroan. Adapun kelima nilai budaya perusahaan tersebut terdiri dari:

SINERGI	INTEGRITAS	INOVASI	PROFESIONALISME	SPIRIT MENCAPAI KEUNGGULAN
Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh <i>stakeholders</i> dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.	Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.	Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.	<i>Visioner</i> , kompeten dibidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.	Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

Setiap Nilai Budaya Perusahaan memiliki dua Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Bitniz. Sepuluh perilaku utama tersebut adalah:

NILAI-NILAI DASAR BUDAYA

Sinergi

1. Tulus, Terbuka dan Kolaborasi yang produktif
2. Saling percaya dan menghargai

Integritas

3. Konsisten dan disiplin
4. Jujur dan berdedikasi

Inovasi

5. Tanggap terhadap perubahan
6. Kreatif & inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah

Profesionalisme

7. Kompeten, *intrapreneurship* dan bertanggungjawab
8. Bekerja cerdas dan berorientasi pada hasil

Spirit mencapai Keunggulan

9. Antusias, Proaktif dan pantang menyerah
10. Efektif, efisien dan mengutamakan kepuasan pelanggan

VISI DAN MISI CSR PERSEROAN [G4-56]

VISI CSR

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

MISI CSR

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 beroperasi Kantor Bank.



PERISTIWA PENTING PERSEROAN TAHUN 2016



Januari

Bangun Generasi Bangsa Melalui Sekolah Percontohan di Daerah Istimewa Yogyakarta.



Februari

Bantuan Rehabilitasi Gedung Rumah Susun Cipinang Besar Selatan.
Rehabilitasi Fasilitas Umum Perumahan Tanah Mas Semarang.



Maret

Peluncuran E-Toll
Himbara Dengan
Menteri BUMN.



April

Penyerahan Bibit Umbi, Padi, dan Babi
Untuk 5 Kabupaten Perbatasan Di Papua
oleh Menteri Perdagangan, Thomas T.
Lembong, disaksikan oleh Menteri BUMN
dan Direktur Utama Perseroan.



Mei

Perseroan Sinergi
Dengan PT Taspen
Dalam Fasilitas KPR
Untuk PNS atau Para
Pensiunan PNS.



Juni

Pemberian Bantuan Untuk Anak Yatim Dalam Rangka Buka Puasa Bersama Di Kantor Pusat Perseroan.



Juli

Perseroan Ikut Mendukung Program Pemerintah Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Secara Non Tunai.



Agustus

Bantuan Air Bersih di Kepulauan Morotai, Maluku Utara.
Pasar Murah BUMN Hadir Untuk Negeri di Ternate, Maluku Utara.
Siswa Mengenai Nusantara di Ternate, Maluku Utara.



September

Partisipasi Perseroan dalam tanggap darurat atas bencana banjir bandang yang terjadi di Kabupaten Garut.



Oktober

E-retribusi Pasar Gede dan Pasar Ngudi Rejeki, Solo.
Rekor Muri Penabung Terbanyak Simpel.
Kerjasama Perseroan - SBM ITB Untuk Mencetak *Developer* Muda.



November

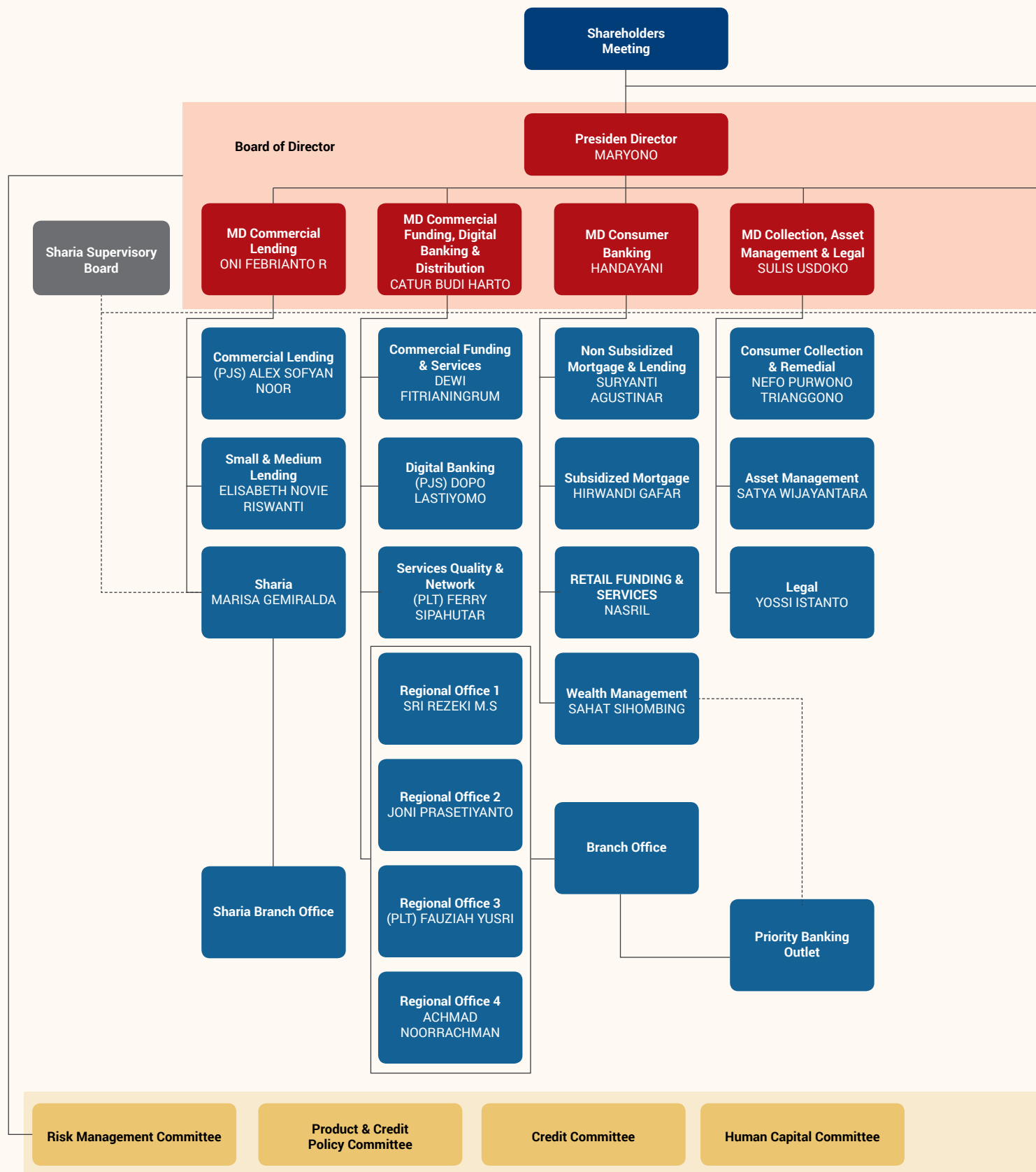
Peresmian *Shelter* Kuliner Taman Sriwedari Solo.
BTN Tour De Borobudur Ke 16.

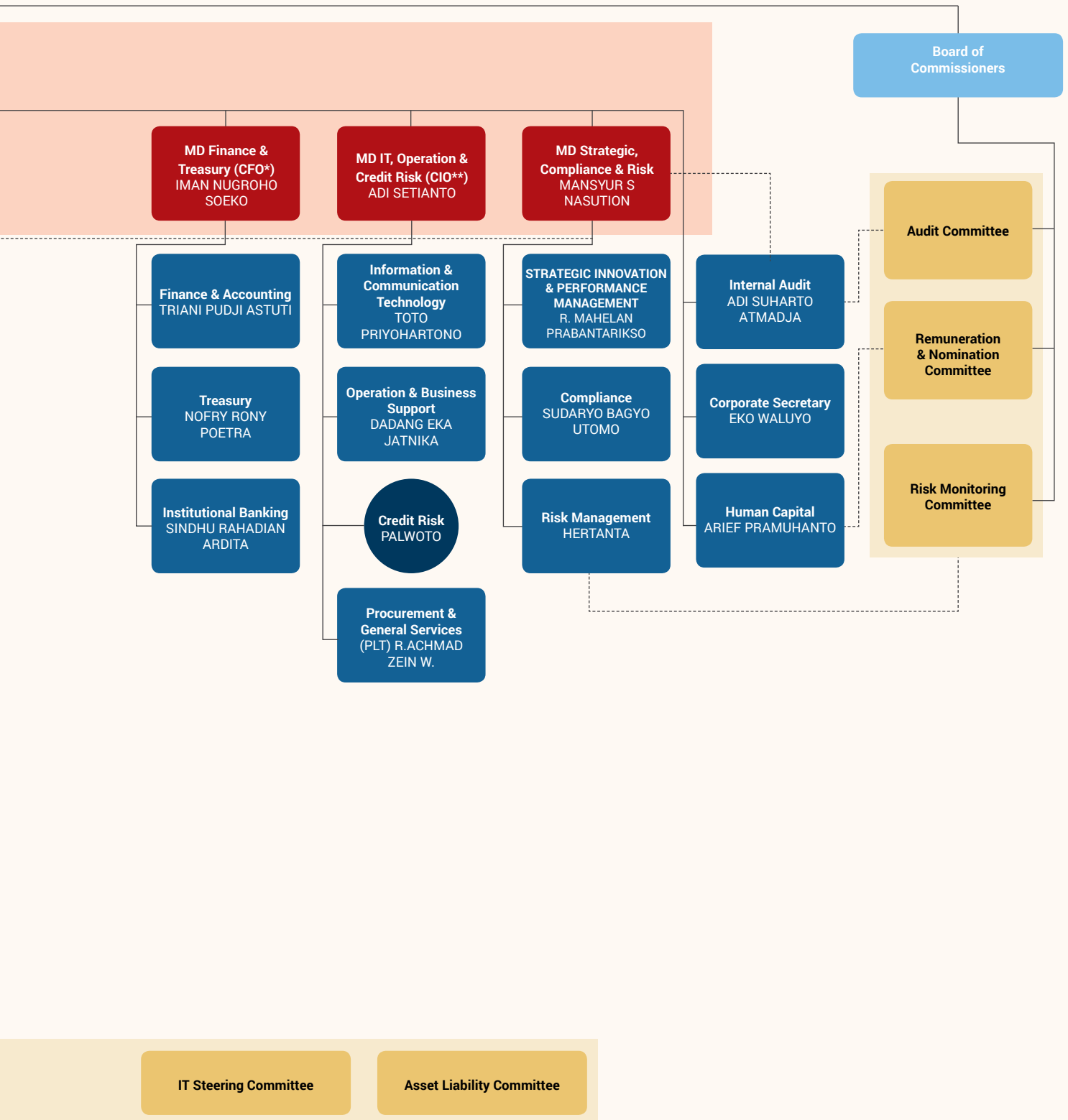


Desember

Rumah Kreatif Bitung – Manado.

STRUKTUR ORGANISASI PERSEROAN [G4-34]





WILAYAH OPERASIONAL PERSEROAN DAN PASAR YANG DILAYANI

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada sektor keuangan, produk dan layanan keuangan Perseroan yakni perbankan konsumen, perbankan komersial, maupun perbankan syariah melayani dan menjangkau seluruh wilayah di Indonesia dengan Kantor Pusat terletak di Menara Bank BTN, Jl. Gajah Mada No.1 Jakarta 10130, Indonesia.

[G4-5, G4-6, G4-8]





Pada tahun 2016, Perseroan kembali melakukan peningkatan jumlah jaringan kantor sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah, diantaranya yaitu: **[G4-13]**

Jenis Kantor	Tahun 2015							Tahun 2016							% Peningkatan
	Sumatera	Jawa	Kalimantan	Sulawesi	Bali dan Nusa Tenggara	Papua dan Maluku	Jumlah	Sumatera	Jawa	Kalimantan	Sulawesi	Bali dan Nusa Tenggara	Papua dan Maluku	Jumlah	
Kantor Konvensional															
Kantor Wilayah	1	2	-	-	-	-	3	1	2	-	1	-	-	4	33,33%
Kantor Cabang	11	38	5	5	3	3	65	11	38	5	5	3	3	65	0,00%
Kantor Cabang Pembantu	34	158	10	13	5	3	223	36	170	14	14	6	3	243	8,97%
Kantor Layanan Setara KCP	-	3	-	-	-	-	3	-	3	-	-	-	-	3	0,00%
Kantor Layanan Setara Kantor Kas	700	1.621	299	126	141	61	2.948	700	1.621	299	126	141	61	2.948	0,00%
Kantor Kas	58	375	18	18	8	2	479	58	371	17	19	10	2	477	(0,42%)
Outlet Prioritas	6	25	5	2	2	-	40	6	25	5	2	2	-	40	0,00%
Total Jaringan Kantor Konvensional	810	2.222	337	164	159	69	3.761	812	2.230	340	167	162	69	3.780	0,51%
Kantor Syariah															
Kantor Cabang Syariah	4	15	2	1	-	-	22	5	15	2	1	-	-	23	4,55%
Kantor Cabang Pembantu Syariah	1	19	-	1	-	-	21	3	31	-	2	-	-	36	71,43%
Kantor Kas Syariah	1	6	-	-	-	-	7	2	3	1	-	-	-	6	(14,29%)
Total Jaringan Kantor Syariah	6	40	2	2	-	-	50	10	49	3	3	-	-	65	30,00%
Total Jaringan Kantor	816	2.262	339	166	159	69	3.811	822	2.279	343	170	162	69	3.845	0,89%

SKALA ORGANISASI PERSEROAN [G4-9, G4-13]

Uraian	Satuan	Tahun		
		2014	2015	2016
Jumlah Pegawai	Orang	8.582	9.042	9.366
Jumlah Jaringan Kantor Konvensional	Kantor	3.755	3.761	3.780
Jumlah Jaringan Kantor Syariah	Kantor	50	50	65
Jumlah Rekening	Unit	6.327.355	6.655.566	6.861.883
Pendapatan Bunga dan Bagi Hasil Bersih	Rp juta	12.807.328	14.966.209	17.138.819
Laba Tahun Berjalan	Rp juta	1.145.572	1.850.907	2.618.905
Jumlah Aset	Rp juta	144.582.353	171.807.592	214.168.479
Jumlah Ekuitas	Rp juta	12.252.895	13.860.107	19.130.536
Jumlah Liabilitas	Rp juta	132.329.458	157.947.485	195.037.943
Kepemilikan Saham				
- Pemerintahan Indonesia	%	60,04	60,04	60,00
- Masyarakat	%	38,96	38,96	39,39
- Pegawai	%	1,00	1,00	0,61

KEANGGOTAAN ASOSIASI [G4-16]

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





TATA KELOLA BERKELANJUTAN

Sebagai motor dalam pembangunan perumahan di Indonesia, Perseroan berkomitmen untuk senantiasa menerapkan tata kelola perusahaan yang baik dan berkelanjutan, yang terintegrasi dengan aspek kepatuhan, pengendalian internal, manajemen risiko, dan tanggung jawab sosial Perseroan.

STRUKTUR TATA KELOLA PERUSAHAAN [G4-34]

Untuk menunjang pelaksanaan mekanisme tata kelola berkelanjutan yang efektif, Perseroan telah memiliki struktur tata kelola perusahaan yang terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab sesuai Anggaran Dasar Perusahaan dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Guna mendukung terlaksananya tugas dan tanggung

jawab Dewan Komisaris dan Direksi, Perseroan telah membentuk Organ pendukung. Dijajaran Dewan Komisaris telah dibentuk komite-komite fungsional untuk memberdayakan fungsi kepengawasan, dan di jajaran Direksi telah dibentuk unit kerja yang bertanggung jawab atas pengelolaan Perseroan dan implementasi GCG. Struktur tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Struktur Tata Kelola Perusahaan



RUPS

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organ tata kelola tertinggi Perseroan, yang memiliki wewenang yang tidak dapat didelegasikan kepada Dewan Komisaris dan Direksi. Melalui RUPS, Pemegang Saham dapat menggunakan haknya dengan memberikan pendapat dan suara untuk mengambil keputusan penting terkait kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Sesuai Anggaran Dasar Perusahaan, penyelenggaraan RUPS Perseroan terdiri dari RUPS Tahunan (RUPST) dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB). Pada tahun 2016, Perseroan telah menyelenggarakan RUPST dan RUPSLB masing-masing sebanyak satu kali. Seluruh agenda dan keputusan RUPST dan RUPSLB tahun 2016 selengkapnya dapat dilihat pada Laporan Tahunan Perseroan Tahun 2016.

DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan terhadap pengelolaan Perseroan yang dilakukan oleh Direksi sekaligus memberikan arahan kepada Direksi mengenai pelaksanaan tata kelola yang baik di seluruh jenjang organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, Dewan Komisaris dibantu oleh tiga komite penunjang yaitu, Komite Audit, Komite Remunerasi dan

Nominasi, dan Komite Pemantau Risiko. Uraian lengkap mengenai fungsi dan tugas masing-masing komite dapat dilihat dalam Laporan Tahunan Perseroan Tahun 2016.

Sampai dengan 31 Desember 2016, Anggota Dewan Komisaris Perseroan berjumlah tujuh orang. Seluruh anggota Dewan Komisaris Perseroan tersebut memiliki kompetensi, reputasi, dan integritas sesuai dengan kebutuhan bisnis Perseroan.

Komposisi Dewan Komisaris Perseroan Periode Tahun 2016

Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Tanggal Efektif	Kompetensi
I Wayan Agus Mertayasa	Laki-Laki	Komisaris Utama/ Independen	6 April 2016 – Sekarang	Kuangan & Perbankan
Kamaruddin Sjam	Laki-Laki	Komisaris Independen	29 Juni 2015 – Sekarang	Audit & Keuangan
Arie Coerniadi	Laki-Laki	Komisaris Independen	29 Juni 2015 – Sekarang	Kuangan
Lucky Fathul Aziz H	Laki-Laki	Komisaris*	27 Juli 2015 – Sekarang	Kuangan, Ekonomi Makro, & Strategi Manajemen
Sumiyati	Perempuan	Komisaris	22 Februari 2016 - Sekarang	Audit, Keuangan Publik, dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Maurin Sitorus	Laki-Laki	Komisaris	6 Juni 2016 - Sekarang	Hukum & Ekonomi
Iman Sugema	Laki-Laki	Komisaris**	Belum efektif	Agrobisnis & Ekonomi

*) RUPSLB menyetujui peralihan Sdr.Lucky Fathul Aziz H dari Komisaris menjadi Komisaris Independen pada tanggal 7 Januari 2016 dan berlaku efektif setelah mendapatkan persetujuan dari OJK atas penilaian kemampuan dan kepatutan (*fit and proper test*) dan memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**) Sesuai keputusan RUPST 2016 tanggal 12 April 2016 dan berlaku efektif setelah memperoleh persetujuan dari OJK atas F&P.

DIREKSI

Direksi Perseroan bertugas menjalankan segala tindakan yang berkaitan dengan pengurusan Perseroan, untuk kepentingan Perseroan dan sesuai dengan visi dan misi Perseroan, serta mewakili Perseroan baik di dalam maupun di luar pengadilan mengenai segala hal dan segala kejadian, dengan pembatasan-pembatasan sebagaimana diatur dalam peraturan Perundang-Undangan, Anggaran Dasar dan/atau keputusan

RUPS. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Direksi dibantu oleh enam organ pendukung yaitu, Komite Manajemen Risiko, Komite Kebijakan Perkreditasi, Komite Personalia, Komite Pengarah Teknologi Informasi/IT *Steering Committee*, Komite Produk dan Komite *Asset dan Liability*.

Sampai dengan 31 Desember 2016, Direksi Perseroan berjumlah delapan orang. Seluruh anggota Direksi Perseroan tersebut memiliki kompetensi, reputasi, dan integritas sesuai dengan kebutuhan bisnis Perseroan.

Komposisi Direksi Perseroan Periode Tahun 2016

Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Tanggal Efektif	Kompetensi
Maryono	Laki-Laki	Direktur Utama	18 Maret 2013 – Sekarang	Perbankan, Leadership, dan Strategic Management
Irman A. Zahiruddin*	Laki-Laki	Managing Director Strategic, Compliance and Risk	28 Desember 2012 - 12 April 2016	Governance Risk and Compliance (GRC), Marketing, dan Management Strategic
Mansyur Syamsuri Nasution	Laki-Laki	Managing Director Mortgage and Consumer Lending	18 Maret 2013 - Sekarang	Strategic Management, Corporate Governance, dan Risk and Compliance
Iman Nugroho Soeko	Laki-Laki	Managing Director Finance and Treasury (CFO)	16 Juni 2014 - Sekarang	Treasury, Accounting and Corporate Finance, dan Corporate Banking
Adi Setianto	Laki-Laki	Managing Director Information Technology, Operation and Credit Risk (CIO)	8 Juni 2015 - Sekarang	Operation Information and Communication dan Technology
Sis Apik Wijayanto*	Laki-Laki	Managing Director Funding and Distribution	1 Juni 2015 - 12 April 2016	Consumer Banking, Marketing and Service Excellent, dan Network and Services
Sulis Usdoko	Laki-Laki	Managing Director Collection, Asset Management and Legal	1 Juni 2015 - Sekarang	Collection and Asset Management, Mortgage Banking, dan Consumer Banking
Oni Febriarto Rahardjo	Laki-Laki	Managing Director Commercial Lending	19 Mei 2015 - Sekarang	Sharia Banking, Commercial Lending, dan Mortgage Banking
Handayani**	Perempuan	Managing Director Consumer Banking	16 September 2016 - Sekarang	Marketing, Consumer Banking, dan Quality Service
Catur Budi Harto**	Laki-Laki	Managing Director Commercial Funding, Digital Banking & Distribution	23 Agustus 2016 - Sekarang	Operation dan Network and Electronic Channel

*) Berdasarkan hasil keputusan RUPST perseroan tanggal 12 April 2016, Menyetujui pemberhentian Sdr. Sis Apik Wijayanto dan Sdr. Irman Alvian Zahiruddin sebagai Direktur PT. Bank Tabungan Negara (Persero).

**) Berdasarkan hasil keputusan RUPST perseroan tanggal 12 April 2016, Menyetujui Pengangkatan Sdri. Handayani dan Sdr. Catur Budi Harto sebagai Direktur PT. Bank Tabungan Negara (Persero).

KEBIJAKAN REMUNERASI DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Dalam rangka mendorong implementasi prudential risk taking dan menjaga kelangsungan usaha, Perseroan telah memenuhi Peraturan OJK No.45/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum. Selain itu, Perseroan terus berupaya

mengikuti perkembangan standar internasional mengenai transparansi informasi mengenai pemberian remunerasi baik secara kualitatif dan kuantitatif. Perseroan menetapkan remunerasi bagi Dewan Komisaris dan Direksi mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara, yaitu besaran penghasilan Dewan Komisaris dan Direksi ditetapkan oleh Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Remunerasi Dewan Komisaris

Jenis Remunerasi dan Fasilitas Lain	Jumlah diterima Tahun 2016	
	Orang	Rp Juta
Remunerasi (gaji, bonus, tunjangan rutin, tantiem, dan fasilitas lainnya dalam bentuk non natura*)	15***)	20.785
Fasilitas lain dalam bentuk natura (perumahan, transportasi, asuransi kesehatan, dan sebagainya**) yang:	15***)	-
a. Dapat dimiliki	15***)	1.264
b. Tidak dapat dimiliki	15***)	1.264
Total	15	22.049

Keterangan :

Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia

*) Gaji, Tantiem, Tunjangan cuti, Tunjangan Pajak Penghasilan, Uang Sandang, Tunjangan Hari raya dan Premi santunan Purna Jabatan;

**) Dewan Komisaris mendapatkan fasilitas transportasi, dan komunikasi

***) Dewan Komisaris terdiri dari beberapa periode efektif yang diuraikan sebagai berikut:

- Dewan Komisaris yang masih menjabat efektif sebanyak enam orang;
- Dewan Komisaris yang belum efektif sebanyak satu orang;
- Dewan Komisaris yang berakhir masa jabatan efektifnya sejak penutupan RUPS Tahunan tanggal 24 Maret 2015 sebanyak empat orang;
- Dewan Komisaris yang berakhir masa jabatan efektifnya sejak penutupan RUPS Luar Biasa tanggal 2 September 2015 sebanyak dua orang;
- Dewan Komisaris yang berakhir masa jabatan efektifnya sejak penutupan RUPS Luar Biasa tanggal 7 Januari 2016 sebanyak satu orang;
- Dewan Komisaris yang berakhir masa jabatan efektifnya sejak penutupan RUPS Tahunan tanggal 12 April 2016 sebanyak satu orang.

Remunerasi Direksi

Komponen	Jumlah diterima dalam satu tahun	
	Orang	Rp Juta
Remunerasi (gaji, bonus, tunjangan rutin, tantiem, dan fasilitas lainnya dalam bentuk non natura *)	12 ^{***})	52.767
Fasilitas lain dalam bentuk natura (perumahan, transportasi, asuransi kesehatan, dan sebagainya**) yang:	12 ^{***})	2.630
a. Dapat dimiliki		
b. Tidak dapat dimiliki	12 ^{***})	3.896
Total	12	59.293

Keterangan :

Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia

^{*)} Gaji, Tantiem, Tunjangan cuti, Tunjangan Pajak Penghasilan, Uang Sandang, Tunjangan Hari Raya dan Premi santunan Purna Jabatan;

^{**)} Direksi mendapatkan fasilitas transportasi, komunikasi, dan perumahan

^{***)} Direksi terdiri dari beberapa periode efektif yang diuraikan sebagai berikut:

- Direksi yang berakhir masa jabatan efektifnya sejak penutupan RUPS Tahunan tanggal 24 Maret 2015 sebanyak dua orang;
- Direksi yang berakhir masa jabatan efektifnya sejak penutupan RUPS Tahunan tanggal 12 April 2015 sebanyak dua orang;
- Dua dari delapan Direksi yang efektif menjabat, baru diangkat melalui RUPS Tahunan tanggal 12 April 2016 dan efektif pada tanggal 16 September 2016.

Perbandingan Klasifikasi Dewan Komisaris dan Direksi Per orang dalam Satu Tahun

Jumlah Remunerasi per Orang dalam satu Tahun*)	Jumlah Dewan Komisaris	Jumlah Direksi
>Rp2 Miliar	10	4
>Rp1 Miliar s.d Rp2 Miliar	10	10
>Rp500 juta s.d Rp1 Miliar	2	1
<Rp500 juta	0	4

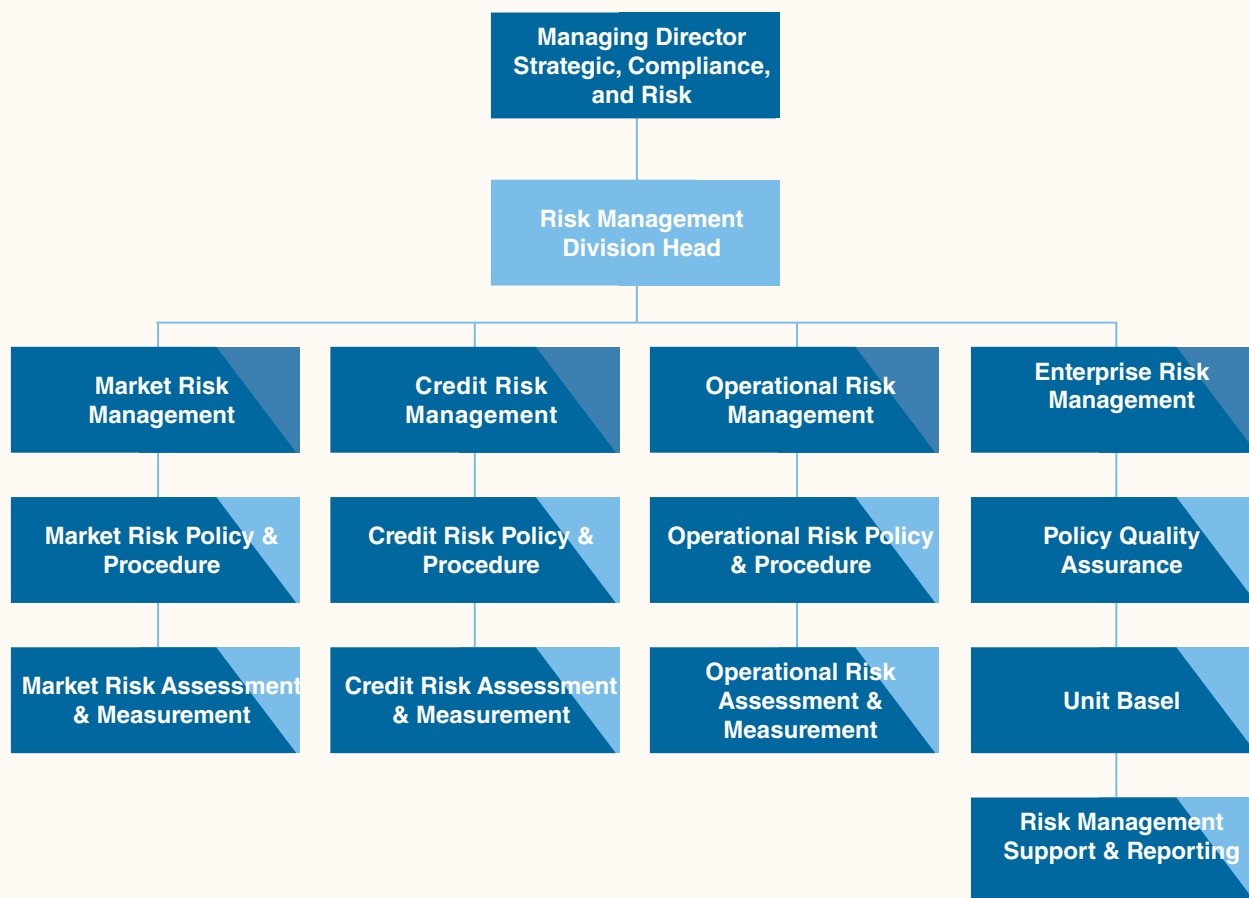
^{*)} yang diterima secara tunai

MANAJEMEN RISIKO [G4-14]

Perseroan senantiasa menerapkan manajemen risiko yang berlandaskan pada prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut terwujud dari terlibatnya seluruh organ Perseroan dalam pengelolaan manajemen risiko. Dewan Komisaris melalui rapat Komite Pemantau Risiko dan Direksi melalui rapat Komite Manajemen Risiko bertanggung jawab untuk

memastikan penerapan Manajemen Risiko telah memadai sesuai dengan karakteristik, kompleksitas, dan profil risiko Bank. Dewan Komisaris dan Direksi berperan aktif pada proses manajemen risiko dalam rangka memitigasi risiko Bank melalui Kualitas Penerapan Manajemen Risiko meliputi tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko dan kecukupan sistem informasi manajemen serta kecukupan sistem pengendalian internal.

Risk Management System Perseroan



Sebagai Perseroan yang fokus utamanya di bidang pemberian kredit dan pembiayaan perumahan, maka portofolio aset Perseroan didominasi oleh Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang dipengaruhi oleh perubahan iklim bisnis eksternal seperti inflasi dan BI Rate. Upaya meminimalkan dampak negatif tersebut perlu dilakukan pengelolaan risiko secara berkelanjutan dengan prinsip GCG. Untuk memastikan proses bisnis mencapai tujuan Perseroan dan mencegah terjadinya penyimpangan serta risiko yang dapat menimbulkan kegagalan dalam mencapai pencapaian tujuan Perseroan, maka perlu berlandaskan pada prinsip kehati-hatian untuk memastikan pertumbuhan kinerja Bank yang sehat dan berkelanjutan.

LANDASAN ETIKA DAN INTEGRITAS

Untuk membangun lingkungan yang taat hukum dan perilaku etis, Perseroan telah menyusun Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*) yang menjadi acuan perilaku

bagi seluruh insan Perseroan dalam melaksanakan tugas dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan. *Code of Conduct (CoC)* ini berlaku untuk seluruh insan Perseroan yang terdiri dari Dewan Komisaris, Direksi, dan pegawai Perseroan. Pengungkapan CoC yang berlaku bagi seluruh level organisasi dituangkan secara resmi melalui Peraturan Direksi No. 30/PD/CSD/2010 tanggal 22 Desember 2010 tentang Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dan diubah sebagaimana Peraturan Direksi No. 16/PD/CMPD/2015 tanggal 31 Desember 2015 tentang Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku. **[G4-DMA]**

CoC memuat komitmen Perseroan kepada berbagai pihak yang berkepentingan yang merupakan perwujudan dari etika bisnis dan etika kerja bagi insan Perseroan. Sosialisasi mengenai CoC Perseroan dilakukan melalui website Perseroan dan media internet yang dinamakan *Access Internal Management Standard (AIMS)* kepada seluruh insan Perseroan dan *Stakeholders*. CoC Perseroan terdiri dari empat bab sebagai berikut: **[G4-56]**

PENDAHULUAN	<i>Code of Conduct</i> ini merupakan kodifikasi atau kompilasi kebijakan, peraturan pegawai, dan kesepakatan yang telah dibangun bersama antara Bank dengan pegawai yang akan mempengaruhi, membentuk, dan menetapkan standar tingkah laku, baik bagi Pengurus maupun pegawai dalam menjalankan segenap aktivitas bisnis.
STANDAR ETIKA BISNIS	Mengatur mengenai: Etika Bank dengan Pegawai, Etika Bank dengan Nasabah, Etika Bank dengan Penyedia Barang dan Jasa, Etika Bank dengan Pesaing, Etika Bank dengan Mitra Kerja, Etika Bank dengan Pemerintah, Etika Bank dengan Masyarakat, Etika Bank dengan Media Massa, dan Etika Bank dengan Organisasi Profesi.
KEBIJAKAN STANDAR PERILAKU	<ul style="list-style-type: none"> • Benturan kepentingan dan Penyalahgunaan Jabatan • Anti Gratifikasi dan Anti Korupsi • Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-Undang dan Peraturan Bank
PENERAPAN DAN PENEGAKAN	<ul style="list-style-type: none"> • Direksi dan Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas jalannya <i>code of conduct</i> di lingkungan Perseroan serta memberikan tindakan pembinaan, sanksi disiplin dan/atau tindakan perbaikan serta pencegahan terkait pelanggaran terhadap <i>Code of Conduct</i>

KEBIJAKAN ANTI-KORUPSI DAN GRATIFIKASI



Anti korupsi merupakan salah satu komitmen Perseroan terkait dengan pelaksanaan GCG. Perseroan telah memiliki sistem pengendalian praktik gratifikasi yang dibangun dan dikembangkan secara berkesinambungan. Pedoman pelaksanaan penerapan pengendalian gratifikasi diimplementasikan berdasarkan Surat Edaran No. 45/DIR/CMPD/2015. **[G4-DMA]**

Sebagai salah satu wujud komitmen tinggi Perseroan untuk memberantas korupsi dan praktik gratifikasi di lingkungan Perbankan, Perseroan telah melakukan kerjasama dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) terkait pengendalian praktik gratifikasi dan suap di lingkungan Perseroan, sekaligus menjadikan Perseroan sebagai Bank pertama yang memulai komitmen Pengendalian Gratifikasi bersama KPK.

[G4-S04]

Pada tahun 2016, Perseroan telah melakukan berbagai program *awareness* terkait Pengendalian Gratifikasi di lingkungan Perseroan diantaranya yaitu: **[G4-S04]**

1. PIN Tolak Gratifikasi yang digunakan oleh seluruh insan Perseroan.
2. Sosialisasi Program Pengendalian Gratifikasi kepada perwakilan MVP seluruh unit kerja kantor pusat maupun kantor cabang.
3. Penerbitan Buku Saku Program Pengendalian Gratifikasi.
4. Penyampaian Surat kepada Mitra Kerja/*Stakeholder* Perseroan kantor Pusat maupun kantor cabang.

Hingga akhir tahun 2016, Perseroan juga tidak memberikan dukungan finansial kepada partai politik di luar peraturan yang telah ditetapkan oleh Undang-undang. Sehingga, Perseroan tidak mendapatkan denda maupun sanksi non-moneter atas ketidakpatuhan terhadap Undang-Undang dan Peraturan yang berlaku. **[G4-S06, G4-S08]**

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN **[G4-S04, G4-S05]**

Sebagai bank yang berkomitmen terhadap efektivitas penerapan *Good Corporate Governance* di lingkungan Perseroan, manajemen berkomitmen menjalankan kegiatan bisnis Perseroan secara profesional berlandaskan pada perilaku yang sesuai dengan CoC dan budaya kerja. Salah satu upaya mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik tersebut adalah dengan menciptakan budaya perusahaan yang bersih dan berintegritas. Sistem pelaporan pelanggaran (*whistle blowing system*) merupakan salah satu sarana yang dibangun oleh Perseroan dalam rangka mewujudkan Perseroan yang bersih dan berintegritas. *Whistle blowing system* (WBS) adalah sistem pelaporan pelanggaran terkait perilaku tidak etis atau melanggar hukum dan masalah integritas yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh pemangku kepentingan Perseroan. Penerapan kebijakan WBS Perseroan berpedoman pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.5/8/PBI/2003 yang diubah dengan PBI Nomor 11/23/PBI/2009 dan Surat Edaran

Bank Indonesia Nomor 13/28/DPNP mengenai kebijakan anti Fraud. **[G4-DMA]**

PIHAK PENGELOLA *WHISTLE BLOWING SYSTEM*

Pihak yang mengelola sistem pelaporan pelanggaran di Perseroan adalah tim WBS yang terdiri dari:

1. Kepala Internal Audit Division (Ketua merangkap sebagai Anggota)
2. Unit Pengelola WBS (Sekretaris)
3. Kepala Compliance Division (Anggota)
4. Kepala Human Capital Division (Anggota)
5. Kepala Risk Management Division (Anggota)

Perseroan juga turut menyediakan sarana/media pelaporan pelanggaran melalui:

1. Kotak surat yang dikirim dan ditujukan kepada Tim SPP/WBS atau Direktur Utama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Menara Bank BTN Lt. 20 Jl Gajah Mada No.1 Jakarta Pusat-10130
2. E-mail resmi yang ditujukan kepada Tim *Whistleblowing System* dengan alamat: wbs.btn@btn.co.id; dan
3. PO Box *Whistle Blowing System* (WBS) BTN Jakarta 10000
4. Telepon / SMS : 0811-92-45678

Perseroan berkomitmen untuk melindungi dan memberi rasa aman bagi pelapor pelanggaran yang beritikad baik untuk mendorong penegakan disiplin di lingkungan Perseroan. Perseroan tidak menerapkan batasan waktu untuk melakukan pelaporan pelanggaran, namun Perseroan menyarankan sebaiknya pelaporan dilaksanakan sesegera mungkin setelah pelapor meyakini kebenaran adanya pelanggaran dan disampaikan tidak lebih dari tiga bulan setelah pelanggaran terjadi agar mempermudah penyelidikan selanjutnya.

HASIL PENANGANAN PENGADUAN

Sejak tahun 2014 hingga tanggal pelaporan 31 Desember 2016, Tim WBS telah menerima 237 (dua ratus tiga puluh tujuh) pengaduan. Sedangkan selama periode Januari 2016 s.d Desember 2016, Tim WBS telah menerima 102 (seratus dua) pengaduan terkait dugaan pelanggaran, sebagai berikut:

Jumlah Pengaduan dan Tindak Lanjutnya

Media Pelaporan	2015			2016		
	Jumlah Pengaduan	Tindak Lanjut		Jumlah Pengaduan	Tindak Lanjut	
		Laporan Dalam Proses	Laporan Telah Selesai		Laporan Dalam Proses	Laporan Telah Selesai
Surat/PO. BOX	20	0	28	28	1	27
E-mail	38	0	38	31	0	31
Telepon/SMS	43	0	43	43	0	43
Jumlah	101	0	101	102	1	101

Perkembangan penanganan terhadap 102 laporan tersebut adalah sbb :

1. 101 pengaduan atau 99,58% telah selesai ditindaklanjuti, baik dengan diusulkan untuk dilakukan audit investigasi maupun diteruskan ke unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti
2. Satu pengaduan atau sebesar 0,42% masih dalam proses penyelesaian.

Perseroan telah mengidentifikasi kelompok pemangku kepentingan utama Perseroan dengan menggunakan metode *stakeholders mapping* yang bertujuan agar Perseroan mengetahui dengan jelas siapa yang paling berkepentingan dengan Perusahaan secara timbal balik, hubungan apa yang dijalin, hal apa yang perlu dikomunikasikan, dan bagaimana memaksimalkan karakteristik media komunikasi sehingga dapat berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan secara efektif yang pada akhirnya mampu mencapai target lanjutan yang diharapkan. Sehingga yang secara langsung memiliki potensi untuk mempengaruhi kegiatan operasional dan kinerja keberlanjutan Perseroan. Kelompok pemangku kepentingan utama dikelompokkan ke dalam sembilan kelompok yaitu, Nasabah, Pemegang Saham, Pemerintah dan Otoritas Keuangan, Pegawai, Serikat Pekerja, Mitra Kerja/Pemasok, Organisasi Bisnis, Organisasi Masyarakat/Organisasi Sosial/Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Media. [G4-24, G4-25]

PEMENUHAN HAK DAN PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Pelibatan pemangku kepentingan, khususnya terkait masalah ekonomi, lingkungan, dan sosial, merupakan aktivitas penting bagi Perseroan untuk pengambilan keputusan, pengembangan strategi, termasuk visi, misi, dan nilai yang mendasari strategi dan manajemen operasi. Oleh karena itu, Perseroan berupaya untuk terus meningkatkan hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan.

Pemenuhan Hak dan Pelibatan Pemangku Kepentingan Selama Tahun 2016

Pemangku Kepentingan [G4-24]	Metode Pelibatan [G4-25]	Frekuensi [G4-26]	Topik Prioritas* [G4-27]
Pemegang Saham	RUPS Tahunan	Sekali Setahun	Pencapaian target Perusahaan
	RUPS Luar Biasa	Setiap waktu berdasarkan kebutuhan untuk kepentingan Perseroan	
Nasabah	Survei Kepuasan Nasabah	Dua kali dalam Setahun	Layanan dan mutu layanan kepada nasabah
	Media Komunikasi untuk Nasabah	Sebulan sekali	
	Layanan <i>Call Center</i> Nasabah	Setiap saat apabila diperlukan	
	<i>Website</i> BTN dan <i>Frontline Information</i>		
	Kunjungan langsung		
Pegawai	<i>Employee Engagement Survey</i>	Sekali dalam setahun	Tingkat kepuasan pegawai
	Buletin Internal	Sekali sebulan melalui email	Kebijakan dan strategi terkait kepegawaian
	Majalah Internal	Tiga bulan sekali	Informasi terkait Perseroan
Mitra Kerja/Pemasok	Kontrak Kerja	Saat Diperlukan	Proses pengadaan
	Mitra Investasi		Kerjasama bisnis
	Seminar <i>Workshop</i>		Pengembangan <i>merchant</i> Perseroan
Serikat Pekerja	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama	Satu kali dalam Setahun	Hubungan kerja yang harmonis
Pemerintah dan Otoritas Keuangan	Pelaporan Pelaksanaan GCG Unit Usaha Syariah Perseroan	Sekali Setahun	Pemenuhan penyampaian informasi dan laporan terkait pelaksanaan GCG UUS Perseroan
	Pelaporan Hasil Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Unit Usaha Syariah Perseroan	Dua kali dalam setahun	Penyampaian informasi terkait kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam operasional Bank BTN Syariah



Pemangku Kepentingan [G4-24]	Metode Pelibatan [G4-26]	Frekuensi [G4-26]	Topik Prioritas* [G4-27]
Organisasi Bisnis	Pertemuan dan kegiatan, baik skala nasional, regional maupun internasional	Saat diperlukan	Peningkatan tata kelola Perseroan, termasuk menjangkau keberuan-kebaruan terkait tata kelola
Organisasi Masyarakat/ Sosial/Lembaga Swadaya Masyarakat	Kerjasama strategis untuk menjalankan program-program Tanggung Jawab Perusahaan, baik di bidang sosial maupun lingkungan	Saat diperlukan	Pengoptimalan Program CSR Perseroan
Media	Press Release Press Conference	Saat diperlukan	Pemberian informasi terkait bisnis perbankan yang perlu diketahui publik

*Topik merupakan hal-hal apa saja yang pernah diajukan pemangku kepentingan/ekspektasi dari pendekatan yang telah dilakukan Perseroan.





MEMACU PERTUMBUHAN EKONOMI SECARA BERKELANJUTAN

Perseroan senantiasa meningkatkan kinerja ekonomi dalam rangka memacu pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan bagi pembangunan Indonesia sekaligus memberikan nilai tambah kepada seluruh pemangku kepentingan Perseroan.

DISTRIBUSI NILAI EKONOMI

Dalam rangka memacu pertumbuhan ekonomi Indonesia, Perseroan berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kinerja ekonomi Perseroan secara berkelanjutan. Pada tahun 2016, Perseroan berhasil mencetak prestasi laba tahun berjalan sebesar Rp2.618.905 juta yang mengalami peningkatan 41,49% dari tahun 2015 yaitu sebesar Rp1.850.907 juta. Peningkatan laba bersih ini juga akan meningkatkan kontribusi nilai ekonomi kepada para pemangku kepentingan Perseroan. **[G4-DMA]**

Keberhasilan kinerja ekonomi Perseroan dapat diukur dari nilai ekonomi langsung yang dihasilkan, didistribusikan, dan ditahan oleh Perseroan. Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan merupakan jumlah pendapatan yang dihasilkan dari setiap aktivitas bisnis yang dijalani oleh Perseroan. Selanjutnya, nilai ekonomi yang didistribusikan merupakan jumlah pengeluaran yang didistribusikan Perseroan kepada para pemangku kepentingan.

Nilai Ekonomi Perseroan (Rp Juta) [G4-EC1]

Nilai Ekonomi	Tahun		
	2014	2015	2016
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan			
· Pendapatan Bunga dan Bagi Hasil Bunga	12.394.564	14.455.136	16.501.472
· Pendapatan Bagi Hasil secara Syariah	412.764	511.073	637.347
· Pendapatan Operasional Lainnya	894.820	1.106.526	1.282.822
· Pendapatan Bukan Operasional	1.960	8.281	(22.148)
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	13.704.108	16.081.016	18.399.493
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan			
· Beban Bunga dan Bonus	7.342.747	8.155.133	8.975.274
· Beban Operasional Lainnya *)	2.445.885	2.560.841	3.264.951
· Gaji dan Tunjangan Pegawai	1.564.254	1.929.346	2.121.653
· Pengadaan Barang dan Jasa	545.347	386.791	415.797
· Pembayaran Dividen Kepada Pemegang Saham	468.648	223.119	370.181
· Pengeluaran untuk Pemerintah	1.197.606	1.502.406	1.909.790
· Pengeluaran untuk Investasi Sosial Masyarakat **)	6.271	10.765	4.371
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	13.570.758	14.768.401	17.062.017
Nilai Ekonomi yang Ditahan			
Jumlah Nilai Ekonomi yang Ditahan	133.350	1.312.615	1.337.476

*) Beban Operasional lainnya di luar gaji dan tunjangan pegawai

**) Realisasi Penyaluran Dana Program CSR



Berdasarkan tabel nilai ekonomi Perseroan, pada tahun 2016 nilai ekonomi langsung yang dihasilkan Perseroan mencapai Rp18.399.493 juta yang mengalami peningkatan sebesar 14,42% dari tahun 2015 yaitu sebesar Rp16.081.016 juta. Selanjutnya nilai ekonomi yang didistribusikan Perseroan mencapai Rp17.062.017 juta yang mengalami peningkatan sebesar 15,53% dari tahun 2015 yaitu sebesar Rp14.768.401 juta. Dari kedua nilai ekonomi tersebut diperoleh nilai ekonomi yang ditahan oleh Perseroan pada tahun 2016 yaitu sebesar Rp1.337.476 juta yang mengalami peningkatan sebesar 1,89% dari tahun 2015 yaitu sebesar Rp1.312.615 juta.

[G4-EC1]

Peningkatan kinerja ekonomi ini menunjukkan komitmen Perseroan dalam memberikan nilai tambah kepada pemegang saham maupun para pemangku kepentingan Perseroan secara berkelanjutan. Pada tahun 2016, Perseroan juga tidak menerima bantuan finansial dari pemerintah baik berupa keringanan pajak, pemberian subsidi, bantuan investasi, bantuan penelitian dan pengembangan, maupun jenis bantuan lainnya yang dapat menunjang kinerja operasional Perseroan. [G4-EC4]

KONTRIBUSI PERSEROAN KEPADA NEGARA

Sebagai Bank BUMN, kepemilikan saham terbesar Perseroan yaitu 60,00% dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia. Hal ini menunjukkan Perseroan setiap tahunnya juga memberikan kontribusi kepada negara dalam hal pembagian dividen. Pada tahun 2016, Perseroan memberikan dividen kepada negara sebesar Rp222.109 juta yang mengalami peningkatan sebesar 65,56% dari tahun 2015 yaitu sebesar Rp134.153 juta.

Selanjutnya, Perseroan juga memberikan kontribusi pada negara berupa pembayaran pajak. Pada tahun 2016, nilai pajak yang dibayarkan Perseroan tercatat sebesar Rp1.909.790 juta yang mengalami peningkatan sebesar 27,12% dari tahun 2015 yaitu sebesar Rp1.502.406 juta.

Pembayaran Pajak Perseroan (Rp juta) [G4-EC1]

Jenis Pajak	2014	2015	2016
PPH Badan	358.078	541.740	743.020
Kewajiban Pemotongan	830.823	947.853	1.150.230
PPN	1.695	5.452	7.931
PBB	7.010	7.361	8.609
Jumlah	1.197.606	1.502.406	1.909.790

Untuk mendukung kegiatan operasional, Perseroan senantiasa melakukan kerjasama dengan pemasok barang dan jasa sebagai mitra kerja dalam jangka pendek maupun jangka panjang terutama dengan perusahaan bidang konstruksi sebagai pendukung dalam terwujudnya program sejuta rumah. Dalam pemilihan pemasok sesuai dengan konteks

keberlanjutan, Perseroan memaksimalkan pemilihan pemasok lokal yaitu pemasok yang berasal dari Indonesia yang tercantum dalam Peraturan Direksi No. 13/PD/PGSD/2015 tentang Pengadaan Barang dan/atau Jasa. Hal ini selain untuk menekan biaya operasional, juga bertujuan untuk mendukung kemajuan perusahaan-perusahaan dalam negeri. [G4-DMA]

Nilai Pengadaan Barang dan Jasa (Rp Juta) [G4-EC9]

Jenis Pemasok	2014	2015	2016	Persentase Pemasok Lokal (%)
Lokal (Nasional)	545.347	386.791	415.797	100%
Non-Lokal (Internasional)	-	-	-	
Total	545.347	386.791	415.797	

PENYALURAN PEMBIAYAAN UNTUK PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR NASIONAL

Dalam rangka mendukung peningkatan pembangunan infrastruktur nasional, dibutuhkan peran besar dari berbagai sektor ekonomi salah satunya dari sektor perbankan dalam menyalurkan pendanaan yang kuat untuk kredit infrastruktur. Perseroan, sebagai salah satu Bank BUMN memiliki tanggung jawab akan hal tersebut khususnya menyediakan layanan untuk penyaluran kredit perumahan dalam Program Sejuta Rumah yang tersebar dari Aceh sampai Papua yang menyasar masyarakat menengah ke bawah. [G4-EC8]

Hingga saat ini, Perseroan merupakan pemeran utama dalam mewujudkan program pemerintah membangun sejuta rumah untuk rakyat. Manfaat dari Program Sejuta Rumah ini antara lain tersedianya rumah layak huni untuk masyarakat khususnya Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memberikan kemudahan dalam memperoleh rumah salah satunya dengan fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) yaitu membayar uang muka sebesar 1%, serta menyasar semua kalangan yaitu tersedianya rumah bagi MBR dan non-MBR.

Pada tahun 2016, Perseroan mempunyai target memberi dukungan pembiayaan sekitar 570.000 unit rumah pada Program Sejuta Rumah. Namun, sampai akhir tahun



Direktur Utama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Maryono melakukan penandatanganan kerjasama dengan Sekjen Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif - Ukus Kuswara dan Sekjen Kementerian PU - Pera Taufik Widjoyono disaksikan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif - Arief Yahya di sela Rakor Kepariwisataan di Jakarta.

2016, jumlah pembiayaan ini sudah melampaui target yang ditetapkan yaitu dengan realisasi pembiayaan Kredit Perumahan Rakyat (KPR) mencapai 209.369 unit dan kredit konstruksi mencapai 386.171 unit dengan nilai pembiayaan sebesar Rp.64,46 triliun. Hal ini membuktikan bahwa permintaan masyarakat akan rumah terus meningkat setiap tahun yang artinya akan membawa dampak pada pengganda ekonomi (*multiplier effect*) sektor industri lain yang pada akhirnya akan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

[G4-DMA, G4-EC7]

Untuk mendukung pengembang dalam membangun rumah, Perseroan juga telah memperbaiki proses bisnis di cabang. Jika sebelumnya proses kredit memakai pola 1:5:1 (satu hari pengajuan, lima hari kelengkapan dokumen, satu hari realisasi) maka saat ini proses kredit lebih dipercepat yaitu menjadi pola 1:3:1 (satu hari pengajuan, tiga hari kelengkapan dokumen, satu hari realisasi). [G4-DMA]

Selain menyediakan layanan untuk penyaluran kredit perumahan, pada tahun 2016 Perseroan juga melakukan kesepakatan kerjasama dengan Kementerian Pariwisata dan Kementerian Pekerjaan Umum dan

Perumahan Rakyat untuk melakukan pembangunan *homestay* dan toilet publik di destinasi pariwisata terpilih dalam rangka program sejuta rumah. Pada tahun 2016, Perseroan telah menyalurkan pembiayaan untuk *homestay* melalui pembiayaan kredit UMKM dan program kemitraan sebesar Rp4.311 juta. [G4-EC7]

Selanjutnya, selain melakukan penyaluran pembiayaan untuk pembangunan infrastruktur nasional, Perseroan juga melakukan pembangunan infrastruktur untuk masyarakat yang terangkum dalam program Bina Lingkungan seperti melakukan pembangunan jalan setapak yang diperuntukan bagi warga sekitar kompleks rumah dinas Meruya, pembangunan jalan inspeksi sungai Krukut (di belakang gedung Menara BTN) yang diperuntukan bagi Pemerintah Kota Jakarta Pusat, renovasi rusun Cipinang Besar Selatan, pembangunan dan renovasi masjid, penyediaan sarana dan prasarana transportasi, pembuatan taman, renovasi sarana olahraga, pembangunan pasar, dan pembangunan Mandi, Cuci, Kakus (MCK). Penjelasan lengkap terkait program tersebut terdapat pada Bab Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat pada buku Laporan Keberlanjutan ini. [G4-EC7]



KEPEDULIAN PERSEROAN TERHADAP KELESTARIAN LINGKUNGAN

Perseroan senantiasa berpartisipasi dalam menjaga kelestarian lingkungan melalui penerapan penyaluran pembiayaan dan kegiatan operasional yang memperhatikan aspek lingkungan.

Isu-isu lingkungan seperti perubahan iklim dan kerusakan alam telah menyadarkan semua pihak baik pemerintah, individu, maupun perusahaan untuk berpartisipasi dalam menyelamatkan kehidupan di bumi dengan menjaga kelestarian lingkungan. Saat ini, implementasi program kepedulian terhadap lingkungan bukan hanya ditunjukkan oleh perusahaan-perusahaan sektor pertambangan, transportasi, kimia, dan properti saja, namun sektor perbankan pun telah memiliki berbagai strategi untuk turut andil dalam upaya pelestarian lingkungan.

Bentuk kepatuhan Perseroan terhadap Undang-Undang No.32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup ditunjukkan melalui adanya strategi-strategi terkait lingkungan yang sejalan dengan roadmap keuangan berkelanjutan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), seperti penerapan penyaluran kredit ramah lingkungan, strategi kegiatan operasional ramah lingkungan, serta penerapan program *go green*, sebagai bentuk partisipasi Perseroan dalam mendorong tercapainya *sustainable finance*. [G4-DMA]

PENERAPAN PENYALURAN KREDIT RAMAH LINGKUNGAN

Perseroan sebagai industri yang bergerak dalam bidang pendanaan/penyaluran kredit, memasukkan aspek lingkungan ke dalam penilaian risiko kredit yang sejalan dengan kebijakan yang diatur oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kedua lembaga tersebut meminta agar perbankan memperhatikan masalah Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) sebelum mengucurkan kredit kepada perusahaan yang berskala besar dan atau berisiko tinggi terhadap lingkungan. Kepatuhan Perseroan akan peraturan tersebut, ditunjukkan dengan adanya kebijakan yang tercantum dalam Surat Edaran No.17/DIR/CMLD/2016 tanggal 31 Maret 2016 perihal *Standard Operating Procedure Commercial Loan* butir 4.1.3.3 *point j* yaitu “Upaya Kelayakan Lingkungan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup (UKL/UPL) dan/atau Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) apabila dipersyaratkan oleh Pemda setempat, atau dipersyaratkan dalam Ijin Lokasi atau Surat Ijin Penggunaan Peruntukkan Tanah”. [G4-DMA, FS2]

Dengan adanya kebijakan tersebut, Perseroan tidak menyalurkan kredit kepada nasabah yang tidak menyertakan hasil AMDAL. Demi menerapkan prinsip kehati-hatian dan menghindari risiko kredit, Perseroan juga melakukan *monitoring* dengan melakukan pengecekan ke lapangan sebagai upaya validasi. Selanjutnya, Perseroan juga memberikan persyaratan yakni nasabah harus memiliki proper yang tidak merah, apalagi hitam dan melakukan pengecekan terhadap instalasi pengolahan limbah nasabah. Dengan semakin baik reputasi nasabah, maka peluang untuk penyaluran kredit akan semakin terbuka. [FS3]

STRATEGI KEGIATAN OPERASIONAL RAMAH LINGKUNGAN

Selain memberikan penyaluran kredit yang memperhatikan aspek lingkungan, Perseroan juga melakukan strategi pengelolaan kegiatan operasional ramah lingkungan sebagai bentuk inisiatif Perseroan dalam meminimalisir dampak negatif kepada lingkungan akibat dari kegiatan operasional Perseroan. Hal ini diterapkan dengan melakukan manajemen penggunaan energi, manajemen penggunaan air, manajemen pengelolaan limbah, dan manajemen penggunaan kertas (*paperless*). Dengan adanya inisiatif tersebut, selama tahun 2016 Perseroan tidak menerima pengaduan/keluhan terkait isu lingkungan dan Perseroan juga tidak mendapatkan denda dan atau sanksi berkaitan dengan ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan Peraturan terkait lingkungan.

[G4-DMA, G4-EN29, G4-EN34]

MANAJEMEN PENGGUNAAN ENERGI

Jenis energi yang digunakan untuk kegiatan operasional Perseroan adalah listrik yang merupakan pasokan dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Pada tahun 2016, penggunaan energi listrik di Kantor Pusat Perseroan sebesar 6.846.700 kWh atau setara dengan 24.648,12 GJ yang mengalami penurunan 16,58% dari tahun 2015 yaitu sebesar 8.207.160 kWh atau setara dengan 29.545,78 GJ. [G4-EN3, G4-EN6]

Penggunaan Energi Listrik Perseroan (giga joule)

[G4-EN3]

Satuan	2014	2015	2016
kWh	7.727.400	8.207.160	6.846.700
gigajoule	27.818,64	29.545,78	24.648,12

Emisi gas rumah kaca merupakan kontributor terbesar pada perubahan iklim (*climate change*). Oleh karena itu, Perseroan melakukan berbagai inisiatif efisiensi penggunaan energi untuk mengurangi sumbangan Perseroan terhadap emisi gas rumah kaca. Inisiatif-inisiatif yang dilakukan antara lain: [G4-EN6, G4-EN19]

1. Memberikan informasi kepada seluruh pegawai mengenai pentingnya mematikan lampu ruangan selepas jam kerja.
2. Mengganti mesin pendingin/pengatur suhu ruangan *refrigeran sintesis freon R-22* dengan *refrigeran* yang lebih ramah lingkungan seperti R-32, musicool 22, atau R134a.
3. Mengganti lampu konvensional dengan lampu *Light Emitting Diode* (LED).
4. Mengurangi intensitas rapat secara tatap muka dan memperbanyak rapat melalui telekonferensi. Hal ini akan memangkas penggunaan bahan bakar minyak (BBM) yang digunakan untuk transportasi para peserta rapat. [G4-EN30]
5. Melakukan peremajaan kendaraan sehingga lebih ramah lingkungan.
6. Anjuran untuk pegawai agar menggunakan kendaraan umum menuju ke kantor.

Selain itu, Perseroan juga mewajibkan kendaraan operasional untuk menggunakan bahan bakar beroktan tinggi yang lebih ramah lingkungan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Republik Indonesia yang mewajibkan kendaraan operasional BUMN menggunakan BBM non-subsidi. Melalui memo No. 1836/M/PGSD/GS/XI/2013 tanggal 6 November 2013, Divisi *Procurement and General Service Division* menyampaikan memo ke Kantor Wilayah, Kantor Cabang, dan Kantor Cabang Syariah mengenai larangan penggunaan bahan bakar minyak tertentu berupa bensin (gasoline) RON 88 untuk kendaraan operasional Perseroan.

MANAJEMEN PENGGUNAAN AIR

Perseroan menggunakan air yang bersumber dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan air tanah. Penggunaan air tanah lebih bersifat sebagai cadangan apabila pasokan air dari PDAM kurang atau tidak mencukupi kebutuhan. Selama tahun 2016, volume penggunaan air di Kantor Pusat Perseroan sebesar 68.236 m³ yang mengalami kenaikan 1,76% dari tahun 2015 yaitu sebesar 67.055 m³. Kenaikan ini terjadi karena peningkatan penggunaan air di masjid. [G4-EN8]

Volume Penggunaan Air Perseroan (m³) [G4-EN8]

Sumber Air	2014	2015	2016
Air PDAM	61.340	65.276	68.200
Air Bawah Tanah	266	1.779	36
Total	61.606	67.055	68.236

Walaupun terjadi kenaikan dalam penggunaan air, Perseroan berkomitmen untuk melakukan penghematan dengan memanfaatkan kembali air daur ulang untuk berbagai keperluan, seperti penyiraman tanaman. Dengan demikian, akan terjadi pengurangan konsumsi air bersih, biaya perawatan, dan biaya pembuangan air. Perseroan juga secara rutin melakukan pengontrolan saluran air dan kran sehingga apabila terjadi kebocoran bisa segera ditangani.

MANAJEMEN PENGELOLAAN LIMBAH

Limbah yang dihasilkan Perseroan terdiri dari limbah padat dan limbah cair. Limbah padat berupa sampah kertas, plastik, baterai, dan lampu, sedangkan limbah cair berupa air kotor. Kedua jenis limbah tersebut berdasarkan ketentuan Kementerian Lingkungan Hidup (KLH) bukan termasuk ke dalam kategori limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3).

Untuk pengelolaan limbah di Kantor Pusat, Perseroan menyerahkan kepada pihak ketiga yaitu pengelola gedung. Perseroan secara rutin setiap tiga bulan sekali melakukan pengukuran terkait kualitas air dari pengolahan air limbah, sehingga air yang dibuang dipastikan sudah memenuhi baku mutu sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota

Jakarta Nomor 122 Tahun 2005 tentang pengelolaan air limbah domestik di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sehingga tidak mencemari lingkungan. Pada

tanggal 14-23 September 2016, Perseroan kembali melakukan pengukuran air limbah di Kantor Pusat Perseroan dengan hasil pengukuran sebagai berikut:

Hasil Pengukuran Mutu Pengolahan Air Limbah Kantor Pusat Perseroan Tahun 2016

Parameter	Satuan	Hasil Uji	Baku Mutu	Metoda
Ph	-	6-9	7.5	SNI 06-6989.11-2004
Organik (KMnO ₄)	mg/L	85	43.29	SNI 06-6989.22-2004
Zat Padat Tersuspensi	mg/L	50	44.0	Spektrophotometer
Ammonia	mg/L	10	1.72	No 41/IKM
Minyak dan Lemak	mg/L	10	<1.13	Spektrophotometer
Senyawa Aktif Biru Metilen	mg/L	2	0.11	SNI 06-6989.51:2005
COD (Dichromat)	mg/L	80	83.10	SNI 6989.73:2009
BOD (20°C, 5 hari)	mg/L	50	12.45	SNI 6989.72:2009

Komitmen Perseroan dalam mengelola kelestarian lingkungan juga dibuktikan dengan adanya alokasi biaya khusus untuk pengelolaan lingkungan yaitu biaya pengelolaan limbah. Pada tahun 2016, biaya pengelolaan limbah yang dikeluarkan Perseroan sebesar Rp100 juta. **[G4-EN31]**

MANAJEMEN PENGGUNAAN KERTAS (PAPERLESS)

Dalam kegiatan operasional, Perseroan menggunakan kertas sebagai material penting untuk kegiatan surat-menyurat, pembuatan rekening, dan kegiatan penunjang operasional lainnya. Perseroan menyadari bahwa penggunaan kertas yang berlebihan secara terus menerus akan memberikan dampak negatif bagi lingkungan seperti penggundulan hutan. Dengan isu tersebut, Perseroan melakukan inisiatif untuk menghemat penggunaan kertas, yaitu: **[G4-EN27]**

1. Menggunakan kembali kertas bekas untuk *print* memo.
2. Mengefektifkan penagihan melalui telepon atau secara langsung yang memanfaatkan aplikasi teknologi informasi yang mendukung aplikasi *mobile, paperless, historical record, dan parameterized*.
3. Menggunakan metode cetak 2-sided.
4. Memberikan edukasi kepada nasabah terkait transaksi melalui *Electronic Channel*.

Perseroan juga melakukan peningkatan layanan *Electronic Channel* sebagai inisiatif penghematan kertas. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah transaksi layanan *Electronic Channel* pada tahun 2016, dimana transaksi dengan ATM dan Kiosk meningkat sebesar 12,86%, *Cash Deposit Machine* (CDM) meningkat sebesar 14,81%, *Internet Banking* meningkat sebesar 217,58% dan *Mobile Banking* meningkat sebesar 113,50%. **[G4-EN27]**



Transaksi Via *Electronic Channel*

Jenis Layanan Transaksi	2015	2016
ATM dan Kiosk	63.964.774	72.191.957
Cash Deposit Machine (CDM)	124.613	143.073
Internet Banking	251.757	799.542
Cash Management	798.154	763.641
SMS Banking	4.942.511	3.957.008
Mobile Banking	7.413.767	15.828.032

PROGRAM GO GREEN

Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap lingkungan, khususnya kepada perumahan yang dibangun dan dibiayai melalui fasilitas KPR, Perseroan melakukan rehabilitasi dan perbaikan atas fasilitas umum dan fasilitas sosial yang berada di Perumahan Tanah Mas, yang merupakan perumahan yang pertama kali di akad kreditkan oleh Perseroan yang berlokasi di Semarang.





PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA

Perseroan menjadikan pegawai sebagai salah satu pondasi kuat bisnis perbankan dalam mendapatkan kepercayaan nasabah. Untuk itu, selain meningkatkan keunggulan kompetitif, Perseroan senantiasa mengembangkan *human capital* yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.

KEBERAGAMAN PROFIL PEGAWAI PERSEROAN

Perseroan membangun keberagaman pegawai untuk bekerjasama dalam menjalankan salah satu misi Perseroan, yakni memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi, dan usaha kecil menengah. Sampai akhir tahun 2016, jumlah pegawai Perseroan sebanyak 8.561 orang dengan komposisi pegawai perempuan sebanyak 3.813 orang (44,54%) dan pegawai laki-laki sebanyak 4.748 orang (55,46%). Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 4,58% dari tahun 2015 yang berjumlah 8.186 orang.

Pada tahun 2016, Perseroan juga menerapkan prinsip kesetaraan *gender* dalam manajemen internal Perseroan, dimana Perseroan memberikan kesempatan yang sama baik laki-laki maupun perempuan untuk menempati posisi puncak dalam Perseroan. Hal itu ditunjukkan dengan adanya satu orang wanita yang menjadi Komisaris Perseroan dan satu orang wanita yang menjadi Direksi Perseroan. [G4-DMA]

Profil Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin [G4-9, G4-10]

Keterangan	2014			2015			2016		
	Laki-Laki	Perempuan	Total	Laki-Laki	Perempuan	Total	Laki-Laki	Perempuan	Total
Status kepegawaian									
Pegawai Tetap	3.830	3.683	7.513	4.454	3.732	8.186	4.748	3.813	8.561
Pegawai Kontrak	804	265	1.069	517	339	856	480	339	819
Jumlah	4.634	3.948	8.582	4.971	4.071	9.042	5.228	4.152	9.380
Wilayah Kerja *)									
Kantor Pusat	1.091	273	1.364	1.084	283	1.367	1.139	299	1.438
Kantor Cabang	2.739	3.410	6.149	3.370	3.449	6.819	3.609	3.514	7.123
Jumlah	3.830	3.683	7.513	4.454	3.732	8.186	4.748	3.813	8.561
Pendidikan *)									
SLTA	385	900	1.285	345	574	919	350	569	919
Sarjana Muda	1.069	1.521	2.590	779	884	1.663	958	946	1.904
Sarjana	2.170	1.220	3.390	3.083	2.222	5.305	3.205	2.249	5.454
Pasca Sarjana	206	42	248	247	52	299	235	49	284
Jumlah	3.830	3.683	7.513	4.454	3.732	8.186	4.748	3.813	8.561
Usia *)									
≤ 30 Tahun	1.710	2.634	4.344	2.346	2.626	4.972	2.557	2.598	5.155
31-50 Tahun	1.695	897	2.592	1.640	933	2.573	1.708	1.012	2.720
≥ 51 Tahun	425	152	577	468	173	641	483	203	686
Jumlah	3.830	3.683	7.513	4.454	3.732	8.186	4.748	3.813	8.561

*) Tidak termasuk pegawai kontrak

Profil Pegawai Berdasarkan Level Jabatan Organisasi [G4-9, G4-LA12]

Keterangan	2014							2015							2016							
	Grade 22	Grade 19-21	Grade 15-18	Grade 13-14	Grade 11-12	Grade 8-10	Total	Grade 22	Grade 19-21	Grade 15-18	Grade 13-14	Grade 11-12	Grade 8-10	Total	Grade 22	Grade 19-21	Grade 15-18	Grade 13-14	Grade 11-12	Grade 8-10	Magang (M1)	Total
Jenis Kelamin *)																						
Laki-laki	5	62	613	1.258	1.630	262	3.830	1	62	673	1.159	2.154	405	4.454	1	72	698	1.181	2.256	540	-	4.748
Perempuan	-	20	177	516	1.792	1.178	3.683	1	15	192	506	1.865	1.153	3.732	1	15	213	514	1.911	1.159	-	3.813
Jumlah	5	82	790	1.774	3.422	1.440	7.513	2	77	865	1.665	4.019	1.558	8.186	2	87	911	1.695	4.167	1.699	-	8.561
Status Kepegawaian																						
Pegawai Tetap	5	82	790	1.774	3.422	1.440	7.513	2	77	865	1.665	4.019	1.558	8.186	2	87	911	1.695	4.167	1.699	-	8.561
Pegawai Kontrak	-	2	6	106	735	220	1.069	-	1	10	141	423	280	856	1	3	15	165	400	99	136	819
Jumlah	5	84	796	1.880	4.157	1.660	8.582	2	78	875	1.806	4.442	1.838	9.042	3	90	926	1.860	4.567	1.798	136	9.380
Wilayah Kerja *)																						
Kantor Pusat	5	53	308	529	459	10	1.364	2	51	355	364	586	9	1.367	2	58	377	415	575	11	-	1.438
Kantor Cabang	-	29	482	1.245	2.963	1.430	6.149	-	26	510	1.301	3.433	1.549	6.819	-	29	534	1.280	3.592	1.688	-	7.123
Jumlah	5	82	790	1.774	3.422	1.440	7.513	2	77	865	1.665	4.019	1.558	8.186	2	87	911	1.695	4.167	1.699	-	8.561
Pendidikan *)																						
SLTA	-	-	27	332	216	710	1.285			36	263	200	420	919	-	-	44	228	181	466	-	919
Sarjana Muda	-	-	35	349	1.625	581	2.590	-	-	48	293	824	498	1.663	-	-	54	276	989	585	-	1.904
Sarjana	1	47	564	1.056	1.575	147	3.390	1	38	604	1.053	2.972	637	5.305	1	51	637	1.139	2.980	646	-	5.454
Pasca Sarjana	4	35	164	37	6	2	248	1	39	177	56	23	3	299	1	36	176	52	17	2	-	284
Jumlah	5	82	790	1.774	3.422	1.440	7.513	2	77	865	1.665	4.019	1.558	8.186	2	87	911	1.695	4.167	1.699	-	8.561
Usia *)																						
≤30 Tahun	-	-	9	244	2.843	1.248	4.344	-	-	13	250	3.360	1.349	4.972	-	-	12	299	3.363	1.481	-	5.155
31-50 Tahun	-	49	608	1.292	451	192	2.592	-	45	655	1.144	520	209	2.573	-	50	682	1.106	664	218	-	2.720
≥51 Tahun	5	33	173	238	128	-	577	2	32	197	271	139	-	641	2	37	217	290	140	-	-	686
Jumlah	5	82	790	1.774	3.422	1.440	7.513	2	77	865	1.665	4.019	1.558	8.186	2	87	911	1.695	4.167	1.699	-	8.561

*) Tidak termasuk pegawai kontrak

SISTEM REKRUTMEN PEGAWAI

Dalam rangka memenuhi kebutuhan akan jumlah dan kualitas sumber daya manusia untuk menunjang bisnis dan sasaran, Perseroan senantiasa melakukan proses rekrutmen yang dibedakan menjadi rekrutmen internal dan rekrutmen eksternal yang tercantum dalam Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Acquisition*. Pada tahun 2016, Perseroan telah melakukan perekrutan pegawai baru sebanyak 1.362 orang dengan tingkat rekrutmen sebesar 15,91% dari jumlah total pegawai tetap Perseroan. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 28,49% dari tahun 2015 yang berjumlah 1.060 orang.

Komposisi Pegawai Baru Perseroan [G4-LA1]

Keterangan	2014	2015	2016
Jenis Kelamin			
Laki-laki	636	593	764
Perempuan	253	467	598
Jumlah	889	1.060	1.362
Wilayah Kerja			
Kantor Pusat	725	854	1,005
Kantor Cabang	164	206	357
Jumlah	889	1.060	1.362
Usia			
<30 Tahun	835	948	1,215
30-50 Tahun	54	108	144
>50 Tahun	-	4	3
Jumlah	889	1.060	1.362

Sebagai bentuk kepatuhan Perseroan terhadap Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 68, sampai tahun 2016, Perseroan tidak mempekerjakan pegawai di bawah umur. Komitmen ini juga menjadi prasyarat yang ditentukan Perseroan dalam menjalin kerjasama dengan pemasok. Dengan penerapan peraturan tersebut, selama tahun 2016 tidak terdapat insiden pekerja di bawah umur yang dipekerjakan Perseroan maupun perusahaan pemasok. [G4-HR5]

TINGKAT PERPUTARAN PEGAWAI

Pada tahun 2016, tingkat perputaran pegawai (*turnover*) Perseroan sebesar 4,96% yang disebabkan oleh 107 pegawai memasuki masa pensiun, 17 pegawai mengajukan pensiun dini, 17 pegawai meninggal dunia, 297 pegawai mengundurkan diri, dan 27 orang terkena PHK (Pemutusan Hubungan Kerja). [G4-LA1]

Tingkat Perputaran Pegawai (*Turnover*) [G4-LA1]

Keterangan	2014	2015	2016
Memasuki Masa Pensiun	102	95	107
Mengajukan Pensiun Dini	61	41	17
Meninggal Dunia	14	12	17
Mengundurkan Diri	260	383	297
PHK	65	34	27
Lain-Lain	3	-	-
Jumlah	505	565	465

PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI

Perseroan senantiasa mengembangkan kompetensi pegawai melalui pelatihan untuk memperluas pengetahuan pegawai yang merupakan unsur penting dalam pengembangan Perseroan. Pada tahun 2016, Perseroan melaksanakan pelatihan yang terbagi dalam tiga kelompok program, yaitu *Core Banking Academy*, *New Entry Academy*, dan *Strategic Initiative* dengan rata-rata jam pelatihan mencapai 22,56 jam pelatihan/peserta.

Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2016 [G4-LA9]

Program Pelatihan	Durasi (Jam)			Jumlah Peserta (orang)			Rata-rata Jam Pelatihan		
	Laki-laki	Perempuan	Total	Laki-laki	Perempuan	Total	Laki-laki	Perempuan	Total
Core Banking Academy	183.232	132.256	315.488	8.924	7.827	16.751	20,53	16,90	18,83
New Entry Academy	48.759	42.761	91.520	609	535	1.144	80,06	79,93	80,00
Strategic Initiative	4.824	1.992	6.816	239	209	448	20,18	9,53	15,21
Jumlah	236.815	177.009	413.824	9.772	8.571	18.343	24,23	20,65	22,56

Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Katergori Pegawai Tahun 2016 [G4-LA9]

Program Pelatihan	Durasi (Jam)			Jumlah Peserta (orang)			Rata-rata Jam Pelatihan		
	Management	Staff	Total	Management	Staff	Total	Management	Staff	Total
Core Banking Academy	2.513	14.238	16.751	259.144	56.344	315.488	0,01	0,25	0,05
New Entry Academy	-	1.144	1.144	-	91.520	91.520	-	0,01	0,01
Strategic Initiative	67	381	448	4.656	2.160	6.816	0,01	0,18	0,07
Jumlah	2.580	15.763	18.343	263.800	150.024	413.824	0,01	0,11	0,04

MENCIPTAKAN HUBUNGAN INDUSTRIAL YANG HARMONIS DAN BERKEADILAN

Perseroan memberikan hak kepada para pegawai Perseroan untuk berserikat dengan membentuk serikat pekerja yang bernama Serikat Pekerja Perseroan (SP-BTN). Pembentukan SP-BTN ini pada tanggal 18 Juni 1999 sebagai wadah komunikasi yang efektif antara pegawai dengan Perseroan. Selama tahun 2016, tidak terdapat laporan terkait pelanggaran kebebasan

berserikat di Perseroan. Hal ini merupakan bukti pengimplementasian kepatuhan Perseroan terhadap Undang-Undang Tahun 21 tahun 2000 tentang Serikat Pekerja. [G4-DMA, G4-HR4]

Selanjutnya, Perseroan juga telah menyusun Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang memuat hak dan kewajiban Perseroan dan pegawai guna menciptakan hubungan industrial yang harmonis dan berkeadilan. Pada tahun 2016, seluruh pegawai tetap Perseroan (100%) telah terlindungi hak-haknya oleh PKB.

[G4-DMA, G4-11]



Selain memberikan kebebasan berserikat, Perseroan juga mencegah terjadinya insiden kerja paksa dengan adanya peraturan terkait waktu kerja pegawai yang diatur di dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 43/DIR/CMO/2011 Indeks: 192/P/HC-ADM/2011. Komitmen ini juga menjadi prasyarat yang ditentukan Perseroan dalam menjalin kerjasama dengan pemasok. Dengan penerapan peraturan ini, selama tahun 2016 tidak terdapat insiden kerja paksa yang dialami pegawai Perseroan dan perusahaan pemasok.

[G4-HR6, G4-LA15]

Perseroan juga akan memberikan informasi terkait perubahan penting Perseroan seperti perubahan struktur organisasi dan penambahan unit bisnis kepada pegawai Perseroan minimal satu bulan sebelum terjadinya perubahan. Pemberitahuan terkait perubahan tersebut, diinformasikan melalui memo ke seluruh unit kerja. Hal ini dilakukan sebagai bentuk praktik komunikasi dua arah yang efektif sehingga dapat meminimalkan dampak dari perubahan yang dilakukan. [G4-LA4]

Dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan para pegawai, Perseroan juga melakukan komunikasi efektif antara manajemen dengan pegawai. Komunikasi yang dilakukan antara lain Program *Morning Briefing* yang merupakan bagian dari Budaya Perusahaan dan Perseroan juga mempunyai forum internal berbasis *web* yang bernama *BTN Smartshare*. Selanjutnya, Perseroan juga memperhatikan pengaduan atau keluhan

pegawai terkait praktik ketenagakerjaan. Penanganan pengaduan ini tercantum dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 21/DIR/IAD/2014. Selama tahun 2016, terdapat satu perkara diperselisihkan hubungan industrial (PHI) terkait praktik ketenagakerjaan maupun pelanggaran HAM. Namun, pada bulan Desember 2016, hal tersebut telah selesai ditindaklanjuti oleh Perseroan.

[G4-DMA, G4-LA16, G4-HR3, G4-HR12]

SISTEM PENILAIAN KINERJA DAN PENGEMBANGAN KARIR PEGAWAI

Dalam rangka penilaian kinerja dan pengembangan karir pegawai, Perseroan telah mengembangkan *performance management* dengan menggunakan *Human Capital Information System* (HCIS). Penilaian kinerja pegawai dilakukan satu kali dalam setiap tahun untuk kinerja periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember. Target Perseroan didistribusikan ke seluruh Unit Kerja dan selanjutnya diturunkan kepada masing-masing pegawai berdasarkan potensi dan kapabilitas pegawai yang dituangkan ke dalam *Key Performance Indicator* (KPI) pegawai. Pada tahun 2016, seluruh pegawai (100%) Perseroan diseluruh level jabatan baik perempuan maupun laki-laki menerima penilaian kinerja. Dari hasil penilaian kinerja tersebut, Perseroan melakukan rotasi, promosi, serta rotasi dan promosi terhadap 4.406 pegawai. [G4-DMA, G4-LA11]

Persentase Pengembangan Karir Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin dan Level Jabatan [G4-LA11]

Grade	Jumlah Pegawai		Promosi				Rotasi				Promosi dan Rotasi*			
	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	%	Laki-laki	%	Perempuan	%	Laki-laki	%	Perempuan	%	Laki-laki	%
22	1	1	1	100,00	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-
21	4	6	1	25,00	2	33,33	-	-	2	33,33	-	-	-	-
20	5	24	2	40,00	10	41,67	3	60,00	6	25,00	-	-	4	16,67
19	6	42	1	16,67	16	38,10	2	33,33	12	28,57	-	-	7	16,67
18	21	93	6	28,57	30	32,26	3	14,29	49	52,69	1	4,76	20	21,51
17	33	181	3	9,09	37	20,44	14	42,42	56	30,94	-	-	22	12,15
16	79	172	13	16,46	27	15,70	35	44,30	71	41,28	5	6,33	18	10,47
15	80	252	27	33,75	80	31,75	23	28,75	76	30,16	14	17,50	50	19,84
14	277	700	27	9,75	91	13,00	138	49,82	331	47,29	7	2,53	39	5,57
13	237	481	18	7,59	74	15,38	128	54,01	269	55,93	6	2,53	54	11,23
12	651	1.021	167	25,65	105	10,28	292	44,85	520	50,93	13	2,00	17	1,67
11	1.260	1.235	31	2,46	2	0,16	724	57,46	662	53,60	-	-	1	0,08
10	217	75	64	29,49	26	34,67	100	46,08	22	29,33	1	0,46	6	8,00
09	942	440	-	-	9	2,05	789	83,76	314	71,36	-	-	3	0,68
08	-	25	-	-	-	-	-	-	4	16,00	-	-	-	-
Total	3.813	4.748	361	9,47	510	10,74	2.251	59,03	2.394	50,42	47	1,23	241	5,08

*) Angka dari promosi rotasi yang dimaksud adalah jumlah pegawai yang mengalami mutasi untuk alasan promosi

MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI

Dalam memberikan remunerasi kepada pegawai, Perseroan tidak membedakan berdasarkan jenis kelamin, melainkan menggunakan *merit system* dengan mengedepankan *skill*, kompetensi dan integritas pegawai yang telah diatur dalam Surat Edaran Direksi No.43/DIR/CMO/2011. Selanjutnya, Perseroan memberikan komponen remunerasi dan fasilitas yang lebih unggul kepada pegawai tetap dibandingkan dengan pegawai kontrak. Komponen remunerasi dan fasilitas yang diperoleh pegawai tetap yaitu gaji pokok, THR, uang cuti, uang sandang, tunjangan (posisi, perumahan,

kendaraan, keahlian, BBM, lokasi, pajak), bonus kinerja, pinjaman perumahan, pensiun, jamsostek, fasilitas pemeliharaan kesehatan berkala, bantuan pengobatan, dan bantuan uang duka. Sedangkan pegawai kontrak memperoleh semua remunerasi dan fasilitas kecuali uang cuti, tunjangan (perumahan, kendaraan, keahlian, BBM), pinjaman perumahan, dan pensiun.

[G4-DMA, G4-LA2, G4-LA13]

Perseroan juga mentaati ketentuan upah minimum yang diterapkan pemerintah daerah, dimana besaran gaji pegawai baru Perseroan berada di atas standar Upah Minimum yang berlaku di wilayah operasional Perseroan.

Perbandingan Gaji Pegawai Baru Perseroan dengan UMK/UMP [G4-EC5]

Wilayah Operasi*	Gaji Pegawai Baru (Rp)	UMK/UMP (Rp)	Rasio Gaji Pegawai Baru Dibandingkan UMK/UMP
Cluster 1	3.400.000	3.100.000	1,10
Cluster 2	2.700.000	2.250.000	1,20
Cluster 3	2.200.000	1.900.000	1,16
Cluster 4	3.100.000	3.045.000	1,02
Cluster 5	2.400.000	1.800.000	1,33
Cluster 6	2.400.000	1.811.875	1,32
Cluster 7	2.400.000	2.095.000	1,15
Cluster 8	3.000.000	2.341.500	1,28
Cluster 9	2.500.000	2.118.500	1,18
Cluster 10	2.200.000	1.739.400	1,26
Cluster 11	3.000.000	2.085.050	1,44
Cluster 12	3.000.000	2.161.253	1,39
Cluster 13	2.700.000	2.250.000	1,20
Rata-rata			1,23

Cluster 1 : Jakarta, Bekasi, Bogor, Tangerang, Cilegon, Depok, Karawang, Purwakarta, Cilegon
Cluster 2 : Bandung, Cimahi, Cirebon, Tasikmalaya
Cluster 3 : Madiun, Pekalongan, Purwokerto, Semarang, Solo, Yogyakarta, Tegal
Cluster 4 : Gresik, Sidoarjo, Surabaya
Cluster 5 : Jember, Kediri, Malang
Cluster 6 : Bali, NTT, NTB

Cluster 7 : Lampung, Bengkulu, Jambi, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, Riau
Cluster 8 : Bangka Belitung, Kep.Riau
Cluster 9 : Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatera Utara
Cluster 10 : Kalimantan Barat
Cluster 11 : Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah
Cluster 12 : Kalimantan Timur
Cluster 13 : Maluku, Maluku Utara, Gorontalo, Papua, Sulawesi

Perseroan juga memberikan fasilitas cuti melahirkan (*maternity leave*) kepada pegawai perempuan selama tiga bulan yang tercantum dalam Surat Edaran Direksi No.43/DIR/CMO/2011. Selain itu, Perseroan juga memberikan ijin selama lima hari kepada pegawai laki-laki untuk meninggalkan pekerjaan apabila istrinya

melahirkan (*paternity leave*). Pada tahun 2016, tercatat sebanyak 355 orang pegawai perempuan menggunakan hak *maternity leave* dan 85 orang pegawai laki-laki menggunakan hak *paternity leave* dengan retensi pegawai kembali bekerja setelah masa cuti berakhir sebesar 100%. [G4-LA3]

SURVEI KETERIKATAN PEGAWAI

Pada tahun 2016, Perseroan melakukan survei keterikatan pegawai yang bertujuan untuk:

- Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengungkapkan pendapat pribadi nya secara jujur melalui survei yang dilakukan secara *online* terkait dengan hal-hal apa saja yang telah berjalan secara baik dan hal-hal apa saja yang harus di tingkatkan di Perseroan.
- Menganalisa *gap* antara apa yang dialami oleh pegawai dengan tujuan perusahaan dan meningkatkan *insight* untuk meningkatkan peforma dan produktivitas.

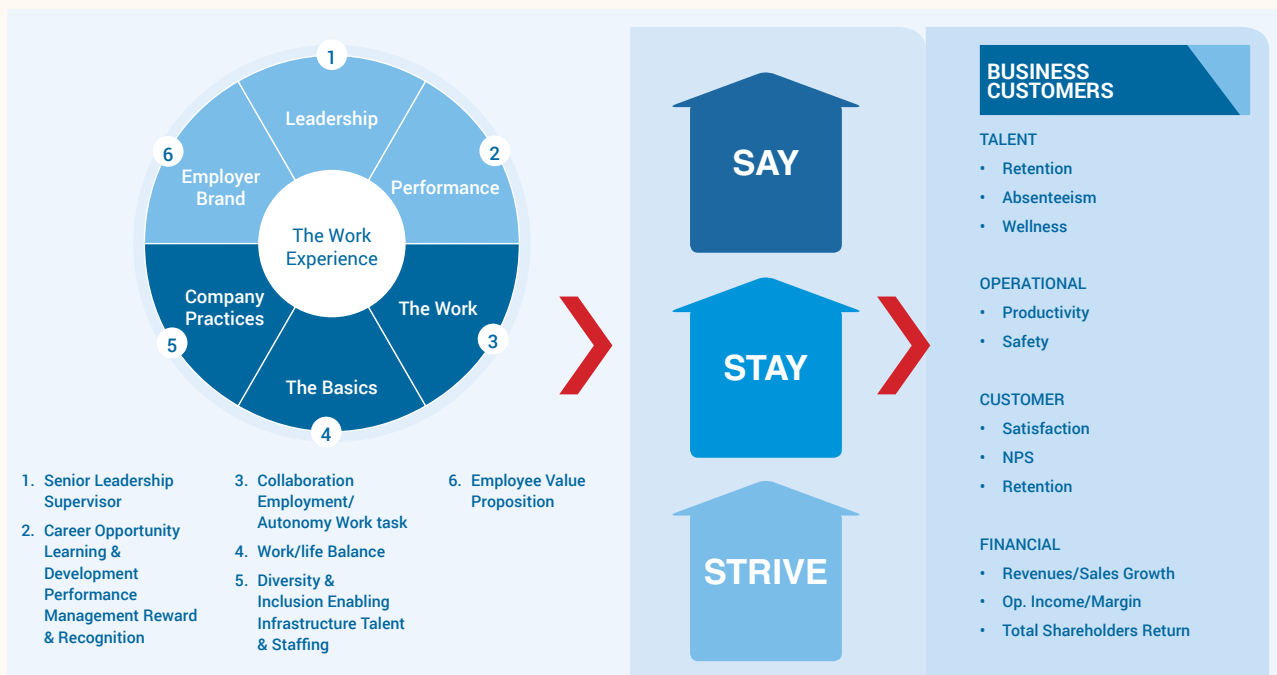
- Untuk mendorong peningkatan yang berkelanjutan dari tingkat keterikatan pegawai terhadap Perseroan.

Metoda survei dilakukan secara *online* dengan membagikan kuesioner secara *online*. Pembagian kuesioner tidak dilakukan secara *sampling*, melainkan dibagikan keseluruh pegawai tetap Perseroan. Kuesioner berisi dua garis besar pertanyaan, yaitu *Engagement Questions* dan *Driver Questions*.

Garis Besar *Engagement Questions*



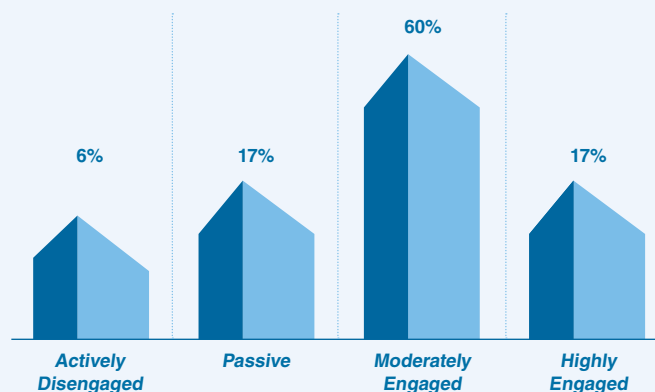
Secara umum, metode perumusan keterikatan pegawai adalah sebagai berikut:

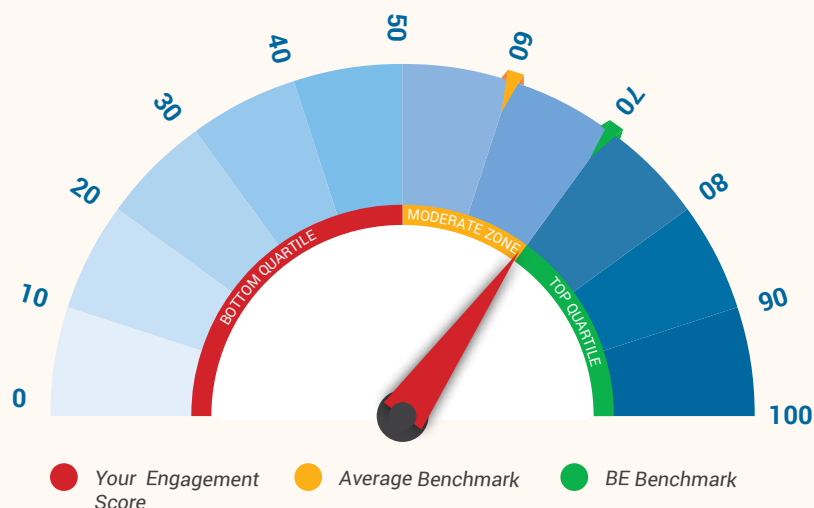


Hasil survei tahun 2016 oleh AON, menunjukkan *employee engagement* Perseroan mencapai 77% (60% *moderately engaged* dan 17% *highly engaged*) yang mengalami peningkatan 10% dari tahun 2015 yaitu sebesar 70%. Angka tersebut di atas *moderate zone*

dan di atas rata-rata *benchmark* yaitu 60%. Bahkan, keterikatan pegawai Perseroan berada pada *level Top Quartile*. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat keterikatan pegawai dengan Perseroan cukup tinggi.

Hasil Survei Keterikatan Pegawai Perseroan Tahun 2016





Selain itu, apabila dibandingkan dengan acuan lainnya tingkat keterikatan pegawai Perseroan lebih tinggi dibanding APAC Banking, APAC Financial Institution, Indonesia Banking (rata-rata industri perbankan di Indonesia), Indonesia Financial Institution, dan Indonesia Norms.

BENCHMARK	ENGAGEMENT SCORE
Perseroan	77%
APAC Banking	61%
APAC Financial Institution	62%
BE Indonesia	88%
Indonesia Banking	69%
Indonesia Financial Institution	71%
Indonesia Norms	62%

KEWAJIBAN PERSEROAN ATAS PROGRAM PENSIUN

Sebagai bentuk apresiasi kepada pegawai tetap yang telah mendedikasikan dirinya kepada Perseroan, Perseroan memberikan beberapa manfaat kepada pegawai untuk membiayai hidupnya setelah hubungan kerja dengan Perseroan berakhir. Pegawai yang berhak mendapatkan manfaat pensiun adalah pegawai tetap yang telah mencapai batas usia pensiun normal yaitu 56 tahun. Manfaat Pensiun terdiri dari: **[G4-EC3]**

1. Program Manfaat Pasti, dimana pegawai tetap mendapatkan manfaat pensiun sebesar formula yang sudah ditentukan oleh Dana Pensiun.

2. Program Iuran Pasti, dimana pegawai tetap mendapatkan manfaat pensiun dari akumulasi saldo iuran pegawai tetap sebesar 2,5% dari gaji yang bersangkutan, 7,5% dari Perseroan, dan hasil pengembangannya.

Mengacu kepada Ketetapan Direksi yang mengatur tentang Peraturan Dana Pensiun PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (Dapen BTN), besarnya Manfaat Pensiun setinggi-tingginya 80% dari Penghasilan Dasar Pensiun. Selama tahun 2016, subsidi beban iuran dana pensiun yang dikeluarkan Perseroan sebesar Rp33,9 miliar.



Masa Persiapan Pensiun (MPP) yaitu selama 12 bulan diberikan kepada pegawai tetap yang telah mencapai usia 55 Tahun. Selama MPP, Perseroan memberikan peluang kepada pegawai tetap untuk mengikuti berbagai program pelatihan guna mendukung keberlangsungan hidup selepas pensiun. Pada tahun 2016, sebanyak 115 pegawai tetap mengikuti program pelatihan dengan jumlah *batch* sebanyak empat *batch*. [G4-LA10]

KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

Dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan nyaman demi terciptanya produktivitas kerja yang optimal, Perseroan telah memiliki peraturan terkait keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Pada tahun 2016, Perseroan sedang melakukan penyusunan kebijakan terkait Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang telah memasuki tahap permohonan kajian ke divisi terkait. Di dalam kebijakan tersebut mengatur terkait: [G4-LA8]

1. *Standard Operational Procedure* (SOP) SMK3

- a. Pembentukan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3)

- b. Identifikasi Bahaya, Penilaian, dan Pengendalian Risiko
- c. Identifikasi Peraturan Perundangan dan Persyaratan lain K3 serta Evaluasi Kepatuhan
- d. Penyusunan dan Penetapan Tujuan, Sasaran, dan Program Manajemen K3
- e. Peningkatan dan Pembinaan Kompetensi, Pelatihan, dan Kesadaran
- f. Optimalisasi Komunikasi, Partisipasi, dan Konsultasi
- g. Pengendalian Dokumen
- h. Pengendalian Rekaman
- i. Pembentukan Tim Penanggulangan Keadaan Darurat (TKPD)
- j. Pengelolaan Alat Pelindung Diri
- k. Pemantauan dan Pengukuran Kinerja K3
- l. Pelaporan dan Penyelidikan Insiden
- m. Identifikasi Ketidaksesuaian, Tindakan Perbaikan, dan Tindakan Pencegahan
- n. Penyelenggaraan Audit Internal SMK3
- o. Pelaksanaan Tinjauan Manajemen
- p. Manajemen Perubahan

2. Kebijakan Khusus K3 Perseroan

- a. Pelarangan Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika, dan Zat Adiktif (NAPZA)
- b. Pencegahan Penyebaran Penyakit Menular
- c. Pedoman Pengelolaan Akses Darurat
- d. Pengelolaan Rekanan Terkait K3

Penerapan perlindungan K3 di Perseroan adalah sebagai berikut: **[G4-DMA, G4-14]**

1. Seluruh kantor operasional telah dilengkapi dengan perangkat keselamatan kerja seperti Apar (Alat Pelindung Diri), *Smoke Detector*, *Diesel Pump*, dan Tangga Darurat yang telah sesuai dengan standar alat keselamatan kebakaran berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.
2. Pengecekan rutin alat keselamatan kerja untuk mengetahui tingkat kelayakannya.
3. Memiliki sertifikat yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi DKI Jakarta untuk operator perangkat keselamatan kerja, seperti pesawat angkat dan angkut.
4. Memiliki rencana situasi kebakaran dan peletakan prosedur operasional keselamatan kebakaran di ruang pegawai dan setiap lantai gedung sehingga seluruh pegawai teredukasi dengan baik.
5. Melaksanakan simulasi penanganan keadaan darurat secara periodik.
6. Mengikutsertakan pegawai dalam sertifikasi pelatihan "Pembinaan dan Sertifikasi Ahli Keselamatan dan Kesehatan Kerja Umum (AK3U)" yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Dengan adanya peraturan terkait K3 tersebut, selama tahun 2016 tidak terdapat insiden kecelakaan kerja yang terjadi di seluruh kantor operasional Perseroan (*Zero Accident*) dan juga tidak terdapat laporan pegawai yang sering atau berisiko tinggi terkena penyakit yang terkait dengan pekerjaan mereka. **[G4-LA6, G4-LA7]**

Sebagai bentuk komitmen Perseroan dalam menjaga kesehatan pegawai, Perseroan juga memberikan fasilitas kesehatan yang meliputi fasilitas *Medical Check Up* secara berkala dan fasilitas pengobatan seperti jaminan penggantian biaya rawat inap di rumah sakit dan rawat jalan setelah keluar dari rumah sakit, biaya persalinan, biaya perawatan gigi, penggantian kacamata, alat bantu dengar, pemeriksaan laboratorium, serta pengobatan medis lainnya yang direkomendasikan dokter pasca rawat inap. Selain memberikan fasilitas kesehatan kepada pegawai, Perseroan juga memberikan fasilitas poliklinik dan tenaga dokter untuk memberikan pelayanan jasa medis atau kedokteran kepada pegawai dan keluarganya. Perseroan juga telah mengikutsertakan pegawai dan keluarganya dengan asuransi kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.



Assistant

MEMBERIKAN LAYANAN TERBAIK KEPADA NASABAH

Perseroan menyadari bahwa fokus memberikan layanan terbaik merupakan kunci bagi sebuah hubungan dengan nasabah yang kuat. Langkah tersebut tidak hanya selaras dengan budaya dan nilai-nilai Perseroan, namun juga penting untuk mengembangkan bisnis yang berkelanjutan.

Perseroan memahami bahwa nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan yang berperan penting dalam menjamin kelangsungan dan pertumbuhan bisnis Perseroan. Oleh karena itu, Perseroan berkomitmen penuh untuk selalu memberikan layanan terbaik melebihi harapan nasabah, menyediakan produk-produk yang sesuai kebutuhan, memperkuat proses penanganan keluhan, serta mengutamakan perlindungan nasabah dengan menerapkan prinsip transparansi, kerahasiaan, dan keamanan data atau informasi nasabah. Dengan mewujudkan komitmen tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah kepada sistem perbankan nasional, khususnya Perseroan. **[G4-DMA]**

INFORMASI PRODUK

Perseroan menawarkan berbagai layanan dan produk untuk memenuhi kebutuhan nasabah dari berbagai golongan dan kelompok usia yang berbeda. Perseroan memandang penting untuk menerapkan prinsip *triple bottom line* dalam penciptaan produk dan layanan Perseroan, dengan pandangan bahwa dengan menjaga keseimbangan antara *profit*, *people*, dan *planet*, manfaat

produk dan kualitas layanan dapat tersampaikan dengan baik kepada nasabah. Adapun pembagian jenis produk dan jasa Bank per segmen usaha adalah sebagai berikut: **[G4-4]**

1. Perbankan Konsumer, meliputi: Produk Kredit yang terdiri dari KPR Subsidi, Kredit Non Subsidi, Kredit Perumahan Lainnya, dan Kredit Non Perumahan. Produk Simpanan terdiri dari Tabungan dan Deposito.
2. Perbankan Komersial, meliputi: Produk Kredit yang terdiri dari Kredit Perumahan dan Kredit Non Perumahan. Produk Simpanan terdiri dari Giro dan Deposito.
3. Unit Usaha Syariah, meliputi: Produk Pembiayaan yang terdiri dari Pembiayaan Konsumer dan Pembiayaan Komersial. Produk Simpanan terdiri dari Giro, Tabungan, dan Deposito
4. Jasa dan Layanan Perbankan, meliputi: Kartu Konsumer, *Wealth Management*, *Electronic Channel* ATM, CDM (*Cash Deposit Machine*), ATM Non Tunai (Kiosk)
5. Jasa dan Layanan Perbankan Lainnya
6. Jasa dan Layanan Unit Usaha Syariah





Perseroan selalu menyediakan informasi yang lengkap, jelas dan transparan pada setiap produk dan layanannya. Informasi detail tentang produk dan layanan Perseroan juga dapat dilihat di Laporan Tahunan Perseroan 2016 dan *website* Perseroan (www.btn.co.id/en/content/Produk). Berbagai produk dan layanan yang tersedia telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak diragukan lagi kelayakannya. Sehingga selama tahun 2016, tidak ditemukan pelanggaran terkait informasi produk dan jasa yang menimbulkan kerugian bagi nasabah. [G4-PR3, G4-PR4]

KOMUNIKASI PEMASARAN

Membangun komunikasi yang efektif dengan nasabah merupakan suatu keharusan bagi Perseroan agar keberlangsungan bisnis Perseroan terjamin dan mampu bersaing di era modern serta menjadikan Perseroan sebagai Bank terdepan dalam pembiayaan perumahan. Perseroan terus berupaya mengembangkan serta melaksanakan strategi pemasaran yang tepat, sehingga terjalin komunikasi pemasaran yang efektif dengan nasabah. Berikut merupakan strategi pemasaran yang dilaksanakan oleh Perseroan:

1. Strategi Pemasaran Bidang Kredit

Pertumbuhan kredit Perseroan pada tahun 2016 ditopang oleh pertumbuhan KPR dan kredit konstruksi untuk mendukung program Sejuta Rumah. Adapun strategi pemasaran bidang kredit di tahun 2016 adalah:

Strategi	Inisiatif
Optimalisasi program sejuta rumah	<ul style="list-style-type: none"> Memperkuat kerjasama dengan <i>stakeholder</i> perumahan Aliansi strategis dengan BUMN dan lembaga pemilik dana untuk mengembangkan KPR program Pemasaran melalui tim Griya KPR Pameran <i>BTN Property Expo</i> dan <i>Gathering</i>
Meningkatkan segmen <i>equity loan</i> dan <i>consumer loan</i>	Pemanfaatan <i>database</i> debitur untuk penawaran kembali kredit
Selektif pada segmen <i>commercil- non housing</i>	Pemberian kredit komersial <i>non housing</i> lebih selektif, diprioritaskan pemberian kepada debitur prima
Memperbaiki pelayanan perkreditan	<ul style="list-style-type: none"> <i>Enhancement</i> aplikasi perkreditan (<i>iLoan</i>, <i>CSM</i>, <i>iCremo</i>, <i>btnproperty.co.id</i>, dan lainnya) Implementasi <i>four eyes principles</i> lebih luas

2. Strategi Pemasaran Bidang Pendanaan

Strategi	Inisiatif
Dana pihak ketiga murah	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kerjasama B to B (penawaran fitur SPAN, H2H, <i>iCash</i>, <i>virtual account</i>, <i>EduPayment</i>, <i>Payroll</i>, <i>Billing payment</i>, serta pembukaan outlet di instansi yang strategis) <i>Marketing communication</i>, <i>program gimmick</i>, <i>customer gathering</i>, serta peningkatan produktivitas outlet Pengembangan produk Tabungan Rencana, Tabungan Umroh, Tabungan Perumahan Syariah, Tabungan Pensiunan dan Tabungan Pos Implementasi sistem <i>monitoring sales</i> termasuk sistem apresiasi bagi tenaga penjual
Kerjasama dengan institusi pemilik dana besar untuk pembiayaan KPR program	Aliansi strategis dengan BUMN/lembaga dalam penempatan dana untuk KPR program seperti dengan BPJS-Ketenagakerjaan
Meningkatkan <i>wholesale funding</i>	<ul style="list-style-type: none"> Penerbitan obligasi/pinjaman/NCD Menjalin kerjasama dengan investor pemilik dana baik dalam dan luar negeri Sekuritisasi KPR

3. Bidang Lainnya

Strategi	Inisiatif
Peningkatan <i>Fee Based Income</i>	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan jumlah <i>account</i> baru untuk menambah pendapatan administrasi baik kredit maupun dana. Meningkatkan aktivitas <i>treasury</i>, <i>transaction services</i>, <i>card business</i>, <i>wealth management</i> dan <i>payment point</i>. Meningkatkan Bank garansi pada kantor cabang potensial. Menggali potensi <i>fee based</i> lainnya, seperti mengembangkan SKBDN dan L/C. Mengoptimalkan bisnis <i>wealth management</i> dalam memasarkan produk <i>non banking</i>.

Selama tahun 2016, dapat dinyatakan bahwa Perseroan tidak dikenakan sanksi maupun denda terkait ketidakpatuhan terhadap peraturan mengenai kegiatan komunikasi pemasaran serta dinilai aman dengan tidak menimbulkan efek negatif pasca pelaksanaannya.

[G4-PR7]

PRIVASI NASABAH

Sebagai sebuah lembaga keuangan, Perseroan berkomitmen untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan nasabah yang mengacu pada ketentuan antara lain: (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan; (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992; (3)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/19/ PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank Terkait kebijakan kerahasiaan Nasabah. **[G4-DMA]**

Sebagai bentuk komitmen Perseroan dalam meningkatkan keamanan informasi guna menjamin kelancaran bisnis dan menciptakan aktivitas operasional dengan lebih baik, aman, lancar dan auditabe serta menjaga citra bank sebagai bank terpercaya, Perusahaan juga telah memiliki kebijakan khusus berupa Surat Edaran Direksi Nomor 40/DIR/ICTD/2016 perihal Pedoman Keamanan Informasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Dalam kebijakan ini menetapkan prasyarat untuk memastikan bahwa semua informasi rahasia dan sensitif dilindungi dari virus komputer sehingga dapat meminimalkan



kerusakan akibat infiltrasi virus komputer. Berbagai upaya yang dilakukan Perseroan untuk menjaga data nasabah diantaranya yaitu menginstalasi semua software yang telah disetujui dan memperbaruinya secara berkala, memberikan pelatihan keamanan TI kepada user yang menggunakan sumber daya TI, menerapkan manajemen/standarisasi *password* untuk menjamin akses terhadap informasi yang dilindungi. Dengan upaya-upaya yang dilakukan tersebut, selama tahun 2016 tidak terdapat keluhan terkait pelanggaran privasi nasabah. [G4-PR8]

PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

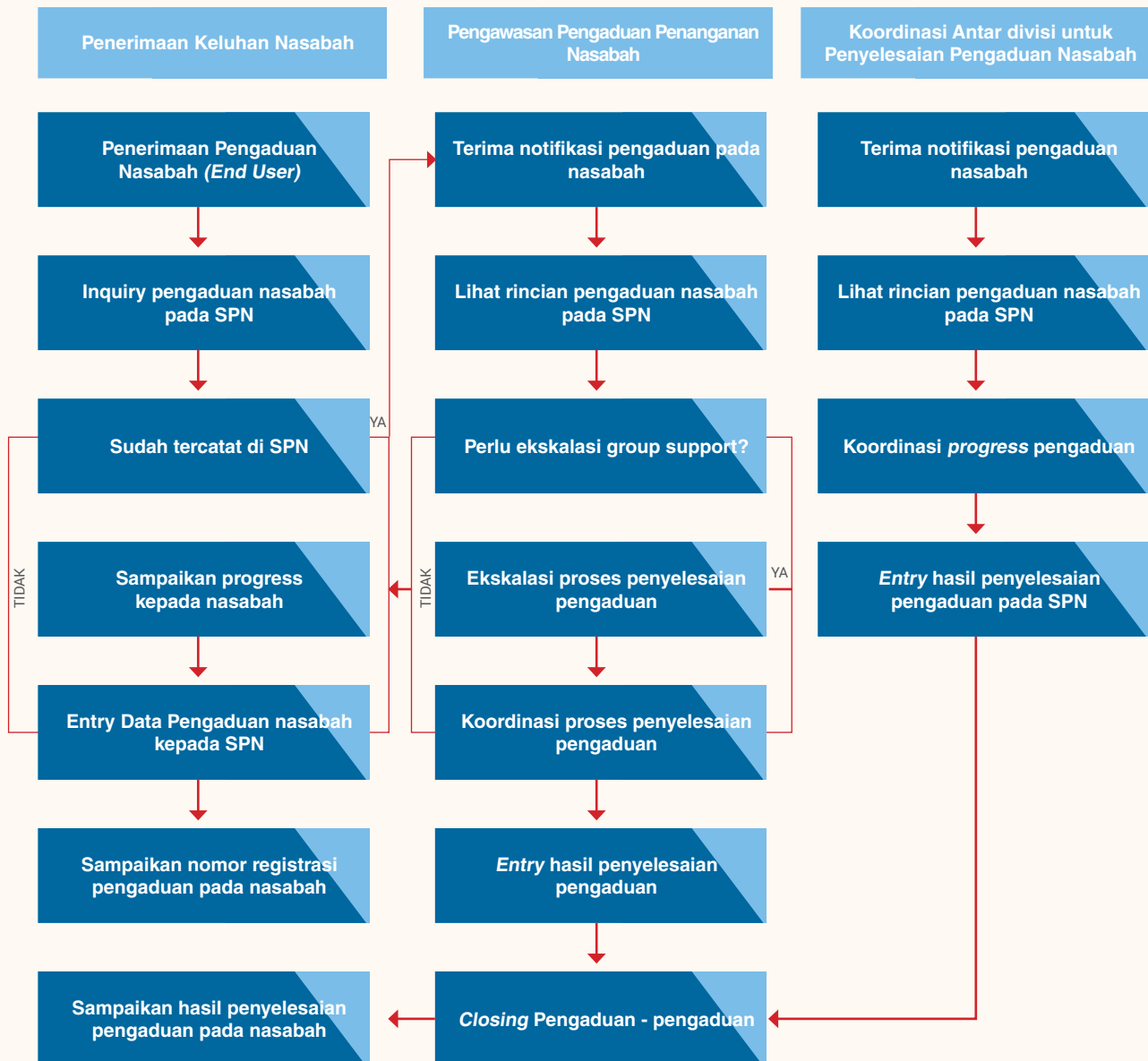
Penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah dengan cepat dan efektif merupakan hal yang fundamental dalam memberikan layanan nasabah yang baik, selain itu, hal tersebut merupakan wujud komitmen Perseroan dalam rangka meningkatkan perlindungan nasabah dan menjamin hak-hak nasabah di Perseroan. Pelaksanaan penanganan pengaduan

dari nasabah mengacu pada Peraturan Direksi No.01/PD/DHHP/2005 tanggal 16 Desember 2005 perihal Kebijakan dan Prosedur Pengelolaan Risiko Reputasi PT Bank Tabungan Negara (Persero). Layanan pengaduan nasabah Perseroan beroperasi selama 24 jam Adapun pengelolaan pengaduan nasabah ini dikelola dan ditanggapi langsung oleh *Corporate Secretary Division* Perseroan. [G4-DMA]

Nasabah Perseroan dapat menyalurkan pengaduan, keluhan serta pendapat mengenai pelayanan Bank melalui Kantor Cabang, Divisi Kantor Pusat, *Contact Center*, serta media cetak dan elektronik. Perseroan telah mengupayakan berbagai kebijakan terkait masalah tersebut, diantaranya adalah dengan mengembangkan sistem pengaduan nasabah (SPN). SPN merupakan sistem berbasis *web* yang dapat memudahkan pemantauan terhadap status penyelesaian pengaduan sekaligus memberikan kepastian bagi para nasabah tentang jangka waktu yang dibutuhkan Bank untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. Dengan menggunakan sistem yang *online* dan terpadu, para nasabah juga dapat menyampaikan pengaduan dan

mengecek status pengaduan di Kantor Cabang seluruh Indonesia. Mekanisme penanganan pengaduan nasabah dapat dilihat melalui ilustrasi bagan dibawah ini:

Bagan Ilustrasi Mekanisme Penanganan Pengaduan Nasabah



Untuk mengoptimalkan layanan pengaduan nasabah ini, Perseroan telah menyediakan beberapa saluran penanganan pengaduan dan keluhan nasabah yang dapat diakses melalui:

1. Kantor Pusat PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Menara Bank BTN
Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130
Telp: (021) 6336789
Fax: (021) 6336719
2. *Contact Center* dengan nomor 1500 286
3. *Email Contact Center*: btncontactcenter@btn.co.id

Sepanjang tahun 2016 terdapat 40.795 pengaduan, dengan 90,35% pengaduan telah terselesaikan dan 9,65% pengaduan masih dalam proses, yang dibagi berdasarkan detail kategori pengaduan terbesar sebagai berikut:

- a. Penghimpunan Dana sebanyak 2.583 pengaduan
- b. Penyaluran Dana sebanyak 1.309 pengaduan
- c. Sistem Pembayaran sebanyak 32.075 pengaduan
- d. Produk Lain sebanyak 4.828 pengaduan

Dari sejumlah pengaduan tersebut, sebanyak 90,35% atau 36.858 pengaduan telah berhasil diselesaikan, dan sisanya masih sedang dalam proses penyelesaian. Upaya dan tindakan penyelesaian pengaduan nasabah diantaranya sebagai berikut: [G4-DMA]

1. Dilakukan verifikasi secara mendalam dengan berkoordinasi bersama kantor cabang, divisi, dan pihak lain terkait seperti: *provider* jaringan, *developer*, notaris, dan lain-lain
2. Menyampaikan pemberitahuan kepada nasabah terkait proses penyelesaian pengaduan
3. Melakukan *monitoring* atas pemenuhan SLA (*Service Level Agreement*) penyelesaian pengaduan
4. Melakukan perbaikan pada sistem prosedur dan peningkatan pemahaman pegawai serta memberikan informasi kepada nasabah agar permasalahan yang masuk dalam bentuk keluhan nasabah tidak terulang.

Penyempurnaan keamanan juga dilakukan pada setiap fasilitas jasa dan layanan perbankan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah Perseroan dalam bertransaksi. Untuk itu, selama tahun 2016 Perseroan tidak dikenakan denda dan tidak melakukan pelanggaran terhadap hukum dan peraturan terkait penyediaan dan penggunaan produk dan layanan jasa perbankan. [G4-PR9]

SURVEI KEPUASAN NASABAH

Bagi Perseroan, kepuasan nasabah merupakan prioritas yang mutlak dalam rangka menjamin keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Setiap tahun Perseroan rutin mengadakan nasabah untuk mengetahui persepsi dan tanggapan nasabah terhadap kualitas layanan dan produk yang dihasilkan Perseroan. Dalam melakukan survei tersebut, Perseroan bekerjasama dengan pihak ketiga. Survei dilakukan dengan metode pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif dilakukan melalui metode *in depth interview*, sedangkan pendekatan kuantitatif dilakukan dengan metode *face to face interview*.

Hasil Survei Kepuasan Nasabah Perseroan

Tahun	Hasil Survei
2015	78,9%
2016	82,61%

Pada tahun 2016, hasil survei kepuasan nasabah Perseroan mencapai nilai 82,61% yang mengalami peningkatan sebesar 4,70% dari tahun 2015 yaitu 78,9%. Hal ini membuktikan bahwa pengelolaan layanan kepada nasabah semakin baik di tahun 2016. [G4-PR5]





MENDUKUNG PENGUATAN INKLUSI KEUANGAN



Peluncuran Tabungan BTN Cermat di Kantor Pos Tangkiling, Palangkaraya, Kalteng

Salah satu indikator kemajuan perekonomian di suatu negara adalah semakin besarnya aksesibilitas masyarakat dalam menjangkau layanan keuangan. Faktanya, di Indonesia masih banyak masyarakat dengan kategori *the bottom of the pyramid* yaitu masyarakat yang belum memiliki tabungan dikarenakan minimnya edukasi akan layanan perbankan, keterbatasan masyarakat di daerah terpencil untuk menjangkau *outlet* bank ataupun minimnya kelengkapan legalitas identitas masyarakat dalam membuka rekening tabungan.

Dengan fakta tersebut, sejak tahun 2010, Perseroan telah berinisiatif dalam menggerakkan layanan inklusi keuangan melalui Tabungan BTN Cermat dan secara resmi turut bergabung dalam program Layanan Keuangan Inklusif Dalam Rangka Laku Pandai (Laku Pandai) dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di bulan Mei 2015. Selanjutnya, Perseroan juga berkomitmen untuk mendukung penguatan inklusi keuangan dengan adanya pengembangan penyaluran kredit kepada usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), perluasan akses layanan keuangan di provinsi populasi rendah dan ekonomi tertinggal, pengembangan layanan *digital banking*, dan adanya program literasi keuangan. Program-program tersebut bertujuan untuk mendukung

pembangunan ekonomi berbasis masyarakat dalam mengurangi kemiskinan dan kesenjangan dengan fokus pada mendorong dan memperluas akses layanan keuangan yang dapat diterima dan merata untuk semua orang sesuai dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) yaitu tujuan nomor 8 (*Decent Work and Economic Growth*) dan tujuan nomor 9 (*Industry, Innovation and Infrastructure*).
[G4-DMA]

TABUNGAN BTN CERMAT DALAM PROGRAM LAKU PANDAI

Tabungan BTN Cermat dalam program Laku Pandai dirancang dalam memfasilitasi masyarakat yang belum memiliki rekening tabungan untuk secara mudah membuka rekening dengan persyaratan ringan dan tanpa dikenakan biaya administrasi bulanan. Program Laku Pandai juga mendorong penyaluran kredit mikro, asuransi mikro dan produk keuangan lainnya (reksadana, saham, dan sebagainya).

Pada tanggal 25 Mei 2015, Perseroan meluncurkan Tabungan BTN Cermat berbasis Kartu dalam program Laku Pandai dengan pembukaan rekening tabungan



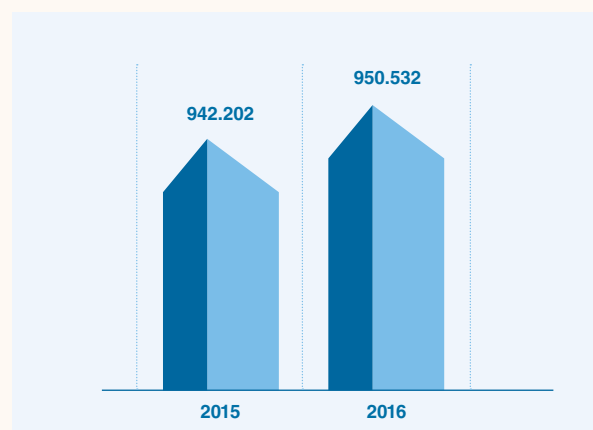
Peluncuran BTN Cermat Ponsel di Lapangan Dampit, Malang, Jawa Timur

menggunakan EDC (*Electronic Data Captured*). Sesuai dengan tujuannya yaitu untuk memberikan layanan keuangan tanpa kantor dalam bentuk penyediaan produk simpanan kepada masyarakat yang belum memiliki akses layanan keuangan. Nasabah cukup membawa fotokopi kartu identitas yang masih berlaku (KTP atau SIM), setoran awal yang ringan yaitu minimal Rp10.000 dan nasabah akan mendapatkan bukti kepemilikan rekening tabungan berupa Kartu ATM untuk transaksi.

Selanjutnya, tanggal 22 Oktober 2015, Perseroan kembali meluncurkan BTN Cermat Ponsel dengan menggunakan sistem USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*). Untuk pembukaan rekening tabungan, nasabah cukup mengakses *144*1# melalui *handphone*. Atas terwujudnya pembukaan tabungan Laku Pandai menggunakan platform USSD, Perseroan semakin mengarah ke era *digital banking* dan mengukuhkan diri menjadi Bank dengan menggunakan 2 platform device dalam program Laku Pandai, yaitu EDC dan USSD.

Bukti keseriusan Perseroan dalam mendukung program Laku Pandai dibuktikan dengan tercapainya pertumbuhan di akhir Desember 2016. Total pencapaian jumlah Agen Perseroan sebanyak ±7.800 dengan pengumpulan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp35,19 miliar dan jumlah penabung sebanyak 950.532.

Jumlah Rekening Tabungan BTN Cermat



PENGEMBANGAN PENYALURAN KREDIT USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM)

Sebagai salah satu pelaku industri perbankan, Perseroan senantiasa berperan dalam memberikan akses yang seluas-luanya kepada seluruh masyarakat, khususnya dalam menyediakan permodalan usaha untuk mendorong pengembangan Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 14/22/PBI/2012 Tentang Pemberian Kredit/Pembiayaan Oleh Bank Umum dan Bantuan Teknis Dalam Rangka Pengembangan UMKM. [G4-DMA]

PENYALURAN KREDIT UMKM BERDASARKAN SEKTOR EKONOMI [FS6, FS7]

Selama tiga tahun berturut-turut, sektor konstruksi merupakan sektor dengan porsi penyaluran kredit UMKM terbesar yang disalurkan Perseroan. Hal ini sejalan dengan bisnis utama Perseroan yang bergerak dalam bidang pembiayaan perumahan. Selama tahun 2016, jumlah penyaluran pada sektor konstruksi sebesar Rp567.870 juta yang meningkat 106,33% dari tahun 2015 yaitu sebesar Rp275.223 juta.

Penyaluran Kredit UMKM Perseroan Berdasarkan Sektor Ekonomi (Rp Juta) [FS6, FS7]

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran		
	2014	2015	2016
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	1.850	1.390	382
Perikanan	1.300	200	60
Pertambangan dan Penggalian	1.400	9.526	8.419
Industri Pengolahan	8.619	41.785	16.317
Listrik, Gas, dan Air	-	22.327	20.124
Konstruksi	110.478	275.223	567.870
Perdagangan Besar dan Eceran	73.207	177.838	176.672
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	-	-	7.349
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	2.760	757	629
Perantara Keuangan	-	-	-
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan	37.197	92.809	95.101
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib	-	-	-
Jasa Pendidikan	10.010	4.062	3.283
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	3.755	1.455	-
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya	-	19.140	94.939
Jasa Perorangan yang Melayani Rumah Tangga	-	-	-
Badan Internasional dan Badan Ekstra Internasional Lainnya	-	-	-
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya	36.088	49.230	21.899
Jumlah	286.665	695.742	1.013.045

PENYALURAN KREDIT UMKM BERDASARKAN PROVINSI [FS6, FS7]

Selama tahun 2016, Perseroan telah memberikan akses layanan keuangan dalam bentuk penyaluran kredit UMKM secara merata di 31 provinsi di Indonesia. Selama tahun 2016, DKI Jakarta masih menjadi provinsi penyaluran kredit UMKM terbesar yang disalurkan Perseroan dengan penyaluran sebesar Rp334.112 juta yang meningkat 109,94% dari tahun 2015 yaitu sebesar Rp159.143 juta.

Penyaluran Kredit UMKM Perseroan Berdasarkan Provinsi (Rp Juta) [FS6, FS7]

Provinsi	Jumlah Penyaluran		
	2014	2015	2016
Bali	-	8.035	12.510
Bangka Belitung	-	520	6.395
Banten	45.903	98.035	68.258
Bengkulu	8.700	6.879	9.792
D.I Yogyakarta	50	6.323	8.947
DKI Jakarta	43.208	159.143	334.112

Provinsi	Jumlah Penyaluran		
	2014	2015	2016
Gorontalo	353	992	3.044
Jambi	2.807	8.928	18.420
Jawa Barat	97.900	180.982	237.807
Jawa Tengah	7.371	11.872	19.866
Jawa Timur	7.126	44.850	78.261
Kalimantan Barat	-	1.450	4.100
Kalimantan Selatan	500	8.625	2.520
Kalimantan Timur	3.127	1.943	16.001
Kalimantan Tengah	12.255	1.416	2.570
Kepulauan Riau	7.740	13.405	22.614
Lampung	12.603	6.657	6.147
Maluku	1.007	3.302	319
Maluku Utara	380	16.257	4.676
Nangroe Aceh Darussalam	-	4.546	6.960
Nusa Tenggara Barat	-	7.198	14.927
Nusa Tenggara Timur	8.610	25.585	32.046
Papua	-	1.185	2.200
Riau	2.803	3.685	11.475
Sulawesi Selatan	-	-	7.490
Sulawesi Tengah	-	6.625	2.490
Sulawesi Tenggara	3.060	5.467	8.750
Sulawesi Utara	-	1.481	250
Sumatera Barat	6.751	17.355	17.592
Sumatera Selatan	3.450	3.875	3.065
Sumatera Utara	10.961	39.128	49.441
Jumlah	286.665	695.742	1.013.045

PELUASAN AKSES LAYANAN KEUANGAN DI PROVINSI POPULASI RENDAH DAN EKONOMI TERTINGGAL

Sebagai bentuk komitmen dalam mendukung penguatan inklusi keuangan, Perseroan juga menyediakan akses layanan keuangan di provinsi dengan tingkat populasi rendah yang ditunjukkan oleh tingkat kepadatan penduduk di bawah 20 jiwa per km². Berdasarkan data Kepadatan Penduduk Badan Pusat

Statistik (BPS) Tahun 2014, terdapat empat provinsi dengan tingkat Kepadatan Penduduk di bawah 20 jiwa per km², yaitu Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Papua Barat, dan Papua. Pada tahun 2016, Perseroan telah menyediakan akses layanan keuangan di Provinsi Kalimantan Tengah dan Papua, namun belum tersedia untuk Provinsi Kalimantan Utara dan Papua Barat. Akses layanan keuangan yang disediakan Perseroan meliputi Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas, Kantor Layanan Setara Kantor Kas, dan ATM.



Dengan Akses Poin yang disediakan Perseroan pada provinsi populasi rendah, maka didapatkan indeks akses layanan keuangan Perseroan sebesar 65.209,

yang artinya setiap 1 akses poin keuangan dapat melayani rata-rata 65.209 jiwa penduduk.

Indeks Akses Jaringan Perseroan pada Provinsi Populasi Rendah [FS13]

Provinsi	Jumlah Penduduk ¹	Akses Poin						Indeks Akses ²
		Kantor Cabang	Kantor Cabang Pembantu	Kantor Kas	Kantor Layanan Setara Kantor Kas	ATM	Jumlah	
Kalimantan Tengah	2.425.226	1	1	2	40	10	54	44.912
Papua	3.847.747	1	3	1	30	10	45	85.505
Rata-rata								65.209

1 Jumlah Penduduk Tahun 2013 (Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

2 Indeks Akses = Jumlah Penduduk / Jumlah Akses Poin

Selanjutnya, Perseroan juga menyediakan akses layanan keuangan di provinsi dengan ekonomi tertinggal yang ditunjukkan dengan nilai Pendapatan Domestik Regional Bruto (PDRB) yang cukup rendah apabila dibandingkan dengan provinsi lain di Indonesia. Berdasarkan data Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Berlaku Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2013, terdapat tiga provinsi yang memiliki PDRB rendah, yaitu Maluku (Rp13.245 miliar), Gorontalo (Rp11.752 miliar), dan Maluku Utara (Rp7.725 miliar). Pada tahun 2016, Perseroan telah menyediakan akses

layanan keuangan di Provinsi Gorontalo dan Maluku, namun belum tersedia untuk Provinsi Maluku Utara. Akses layanan keuangan yang disediakan Perseroan meliputi Kantor Cabang, Kantor Kas, Kantor Layanan Setara Kantor Kas, dan ATM.

Dengan Akses Poin yang disediakan Perseroan pada provinsi ekonomi tertinggal, maka didapatkan indeks akses layanan keuangan Perseroan sebesar 65.783, yang artinya setiap 1 akses poin keuangan dapat melayani rata-rata 65.783 jiwa penduduk.



BTN Digital Solution

BTN Digital Solution. Kemudahan layanan perbankan dengan cepat, nyaman dan aman setiap saat, dimana saja dan kapan saja.

Bank **BTN**

Internet BANKING **BTN** mobile BANKING **BTN** SMS BANKING **BTN**

1500 286

www.bta.com.id

Bank **BTN** memberikan kemudahan akses layanan perbankan melalui aplikasi mobile banking **BTN** dan layanan **BTN** melalui **BTN** mobile banking **BTN** dan layanan **BTN** melalui **BTN** mobile banking **BTN**

Bank **BTN**

Sahabat Keluarga Indonesia

Indeks Akses Jaringan Perseroan pada Provinsi Ekonomi Tertinggal [FS13]

Provinsi	Jumlah Penduduk ¹	Akses Poin					Indeks Akses ²
		Kantor Cabang	Kantor Kas	Kantor Layanan Setara Kantor Kas	ATM	Jumlah	
Gorontalo	1.132.510	1	1	9	10	21	53.929
Maluku	1.785.652	1	1	14	7	23	77.637
Rata-rata							65.783

1 Jumlah Penduduk Tahun 2013 (Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

2 Indeks Akses = Jumlah Penduduk/ Jumlah Akses Poin

PENGEMBANGAN LAYANAN DIGITAL BANKING

Dalam rangka memberikan kemudahan akses perbankan kepada seluruh nasabah, Perseroan melakukan pengembangan layanan *digital banking* dalam bentuk *electronic channel*. Hal ini merupakan kesadaran Perseroan karena saat ini kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan telah bergeser kepada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan oleh nasabah itu sendiri. Namun, pada

penerapan *digital banking* juga terdapat masalah khususnya *fraud*. Untuk itu, sistem teknologi informasi yang handal dan penerapan tata kelola yang efisien menjadi perhatian bagi Perseroan dalam melakukan pengembangan layanan *electronic channel*.

Tercatat pada tahun 2016, jumlah transaksi *internet banking* mengalami peningkatan sebesar 217,58% dari tahun 2015. Hal ini menunjukkan kebutuhan masyarakat terkait penggunaan layanan *digital banking* semakin tinggi yang semakin mendorong pelaksanaan *branchless banking*.



Jumlah Layanan *Electronic Channel*

Layanan	Data	2015	2016	Growth
ATM dan Kiosk	Jumlah ATM	1.830	1.900	3,83%
	Jumlah Transaksi ATM	63.964.774	72.191.957	12,86%
	Mobil ATM	10	10	-
Cash Deposit Machine (CDM)	Jumlah Transaksi CDM	124.613	143.073	14,81%
Internet Banking	Jumlah Transaksi Internet Banking	251.757	799.542	217,58%
Cash Management	Jumlah Transaksi Cash Management	798.154	763.641	(4,32%)
SMS Banking	Jumlah Transaksi SMS Banking	4.942.511	3.957.008	(19,94%)
Mobile Banking	Jumlah Transaksi Mobile Banking	7.413.767	15.828.032	113,50%

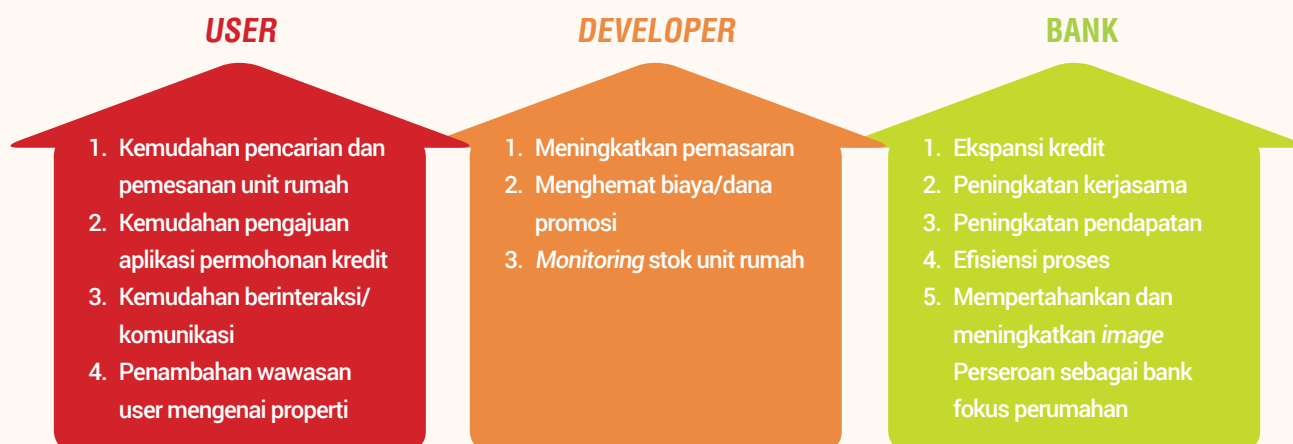
Sebagai produk unggulan, Perseroan telah mensinergikan antara KPR dengan *digital banking* yang dituangkan dalam Website BTN Properti. Tujuan dari pembuatan website ini yaitu untuk semakin mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh rumah, sesuai dengan slogan Website BTN Properti yaitu Solusi Mudah Miliki Rumah. Hal ini tercantum dalam visi dan misi Website BTN Properti, yaitu:



VISI PORTAL ONLINE TERBESAR DI INDONESIA

MISI MEMBERIKAN EDUKASI, KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN KEPADA MASYARAKAT INDONESIA DALAM KEPEMILIKAN PROPERTI MELALUI DUKUNGAN TEKNOLOGI TERKINI DISERTAI LAYANAN YANG BERKUALITAS

Adapun manfaat dari Website BTN Properti, yaitu:



Konten dan fitur yang ditampilkan dalam *website* ini antara lain:

Konten	Fitur	Info Pencarian
<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan <i>Online</i> 2. Komunitas 3. Berita dan Info 4. Edukasi 5. Tentang (Hubungi Perseroan) 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Info dan <i>Banner</i> Iklan 2. Konsultasi KPR 3. Simulasi KPR 4. Pengajuan Kerjasama 5. <i>Live Chat</i> 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pencarian Rumah 2. Lelang BTN 3. Simulasi 4. Kisaran Harga Pasar





PROGRAM LITERASI KEUANGAN

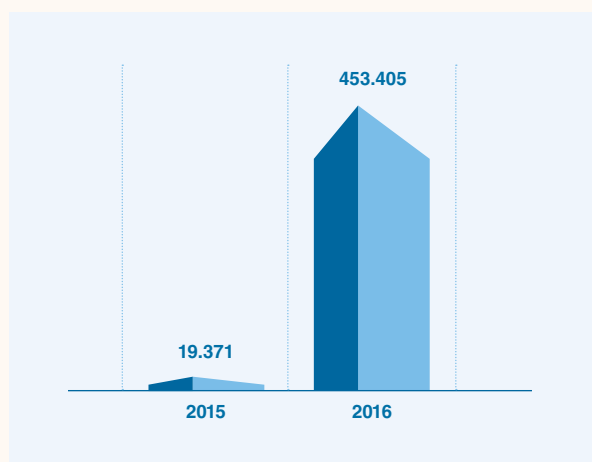
Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), literasi keuangan merupakan rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan pengetahuan, keyakinan, dan keterampilan konsumen dan masyarakat luas sehingga mereka mampu mengelola keuangan dengan baik. Perseroan, sebagai salah satu Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib melakukan kegiatan edukasi untuk meningkatkan literasi keuangan kepada nasabah dan/atau masyarakat yang mengacu kepada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan nomor 1/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat. Sebagai wujud komitmen, Perseroan telah melakukan kegiatan literasi keuangan diantaranya yaitu pengembangan produk Tabungan BTN Simpel dan berbagai program edukasi nasabah dan masyarakat. **[G4-DMA]**

TABUNGAN BTN SIMPEL **[FS16]**

Budaya menabung di Indonesia dulu begitu membudaya di kalangan siswa. Namun, karena perubahan zaman dan semakin berkembang pesatnya teknologi, budaya menabung itu lama-lama berkurang dan terkesan hilang. Padahal, budaya menabung sangat penting dan diperlukan terutama dalam pengelolaan keuangan. Dengan isu tersebut, Perseroan melakukan pengembangan produk tabungan yang diperuntukkan khusus bagi kalangan pelajar yang diberi nama Simpanan Pelajar (SimPel/SimPel iB) yang diharapkan dapat menghidupkan kembali budaya menabung di kalangan pelajar sekaligus mendukung literasi keuangan di kalangan pelajar dan Gerakan Nasional Menabung.

Selama tahun 2016, tercatat jumlah *Number Off Account* (NOA) Tabungan BTN SimPel mencapai 453.405 rekening yang mengalami peningkatan 2.240,64% dari tahun 2015 yaitu sebesar 19.371 rekening, dengan jumlah saldo rekening (*Volume of Account*) sebesar Rp46.704 juta yang meningkat 2.735,70% dari tahun 2015 yaitu sebesar Rp1.647 juta.

Jumlah Rekening Tabungan BTN SimPel





PROGRAM EDUKASI NASABAH DAN MASYARAKAT [FS16]

Selama tahun 2016, Perseroan melakukan berbagai program edukasi kepada nasabah dan masyarakat yang bertujuan agar masyarakat mengetahui informasi terkait produk dan layanan perbankan dengan jelas sehingga mereka bisa menggunakan produk perbankan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, program edukasi ini juga bertujuan agar masyarakat dapat menyusun perencanaan keuangan mereka dengan baik dan benar. Program edukasi yang telah dilakukan pada tahun 2016 antara lain:

1. Melakukan edukasi literasi kepada masyarakat melalui SiMOLEK (Mobil Edukasi Keuangan), yang kegiatannya antara lain memberikan sosialisasi terkait investasi yang aman, memperkenalkan produk-produk perbankan, dan mengajarkan masyarakat untuk gemar menabung.
2. Melakukan optimalisasi Mobil Kas Keliling dengan mendatangi perumahan, lembaga, dan sekolah yang bertujuan untuk menarik minat masyarakat untuk gemar menabung.
3. Melakukan revitalisasi KLKK (Kantor Layanan Setara Kantor Kas) dengan menempatkan *customer services* di loket Kantor Pos yang bertujuan untuk melayani nasabah yang berada di pelosok daerah.





PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Perseroan senantiasa berkomitmen terhadap tanggung jawab sosial perusahaan dalam upaya mendukung perwujudan pembangunan sosial yang berkelanjutan, dan memberikan kehidupan yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia.

Sebagai Perseroan yang berkomitmen terhadap tanggung jawab sosial dan lingkungan, Perseroan bertekad untuk memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan pembangunan berkelanjutan di Indonesia, salah satunya melalui program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat. Program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat ini dituangkan dalam kegiatan *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Program CSR Perseroan mencakup didalamnya adalah Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Program-program tersebut merupakan wujud nyata Perseroan untuk berperan aktif dalam rangka mengatasi masalah sosial yang berkaitan dengan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, kesejahteraan, dan lingkungan. Salah satu realisasi program yang dilakukan Perseroan untuk mengatasi masalah kesenjangan sosial yang juga berkaitan dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (*sustainable development goals*) nomor sebelas yakni menjadikan kota dan pemukiman manusia inklusif, aman, berketahanan, dan berkelanjutan, adalah melalui dukungan penuh pada program sejuta rumah. Program ini merupakan hasil kerjasama Perseroan dengan pemerintah dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) untuk memiliki hunian yang layak. [G4-DMA, G4-EC8, G4-S01]

PROGRAM KEMITRAAN DAN BINA LINGKUNGAN

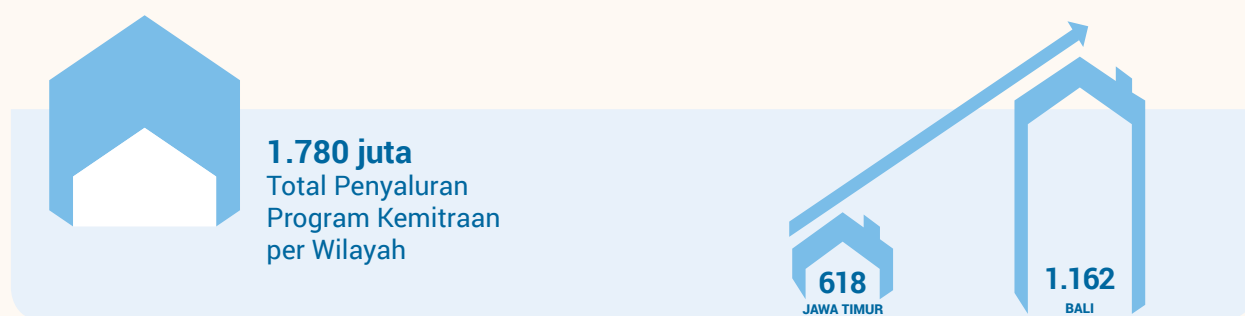
Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) di Perseroan merupakan realisasi pelaksanaan dari Undang-Undang No.19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara dan Peraturan Menteri BUMN No. PER-09/MBU/12/2016 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan terakhir diubah oleh Peraturan Menteri BUMN No. PER-03/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dalam PERMEN BUMN terakhir tersebut, terdapat beberapa perubahan terkait pelaksanaan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan, salah satunya mengenai sumber dana PKBL.

Sesuai Pasal 8 PERMEN tersebut, sumber dana PKBL diambil dari laba bersih setelah pajak yang ditetapkan dalam RUPS/Menteri pengesahan Laporan Tahunan BUMN Pembina maksimum sebesar 4% dari laba setelah pajak tahun buku sebelumnya. Namun berdasarkan Siaran Pers Ikatan Akuntan Indonesia tentang Akuntansi Penyaluran Dana PKBL oleh BUMN, hasil rapat pleno tanggal 23 Februari 2016, DSAK IAI menyimpulkan bahwa terhadap perubahan Permen tersebut, penyaluran dana PKBL tetap diakui sebagai beban dalam laba rugi karena penyaluran PKBL tersebut bukan merupakan transaksi ekuitas (*equity transaction*) antara BUMN dan Kementerian BUMN sebagai pemegang sahamnya. Dengan demikian, penyaluran dana PKBL tidak dapat diakui sebagai pengurang saldo laba dan tidak dapat disajikan langsung dalam laporan perubahan ekuitas. [G4-DMA]

Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Tahun 2016, Perseroan hanya mengalokasikan dana Program Bina Lingkungan untuk Tahun 2016 sebesar Rp14.800 juta yang menjadi beban Perseroan. Sedangkan dana Program Kemitraan tahun 2016 berasal dari saldo dana yang teralokasi sampai dengan tahun 2015, yaitu sebesar Rp55.736 juta, dengan penyaluran Program Kemitraan selama tahun 2016 sebesar Rp1.780 juta.

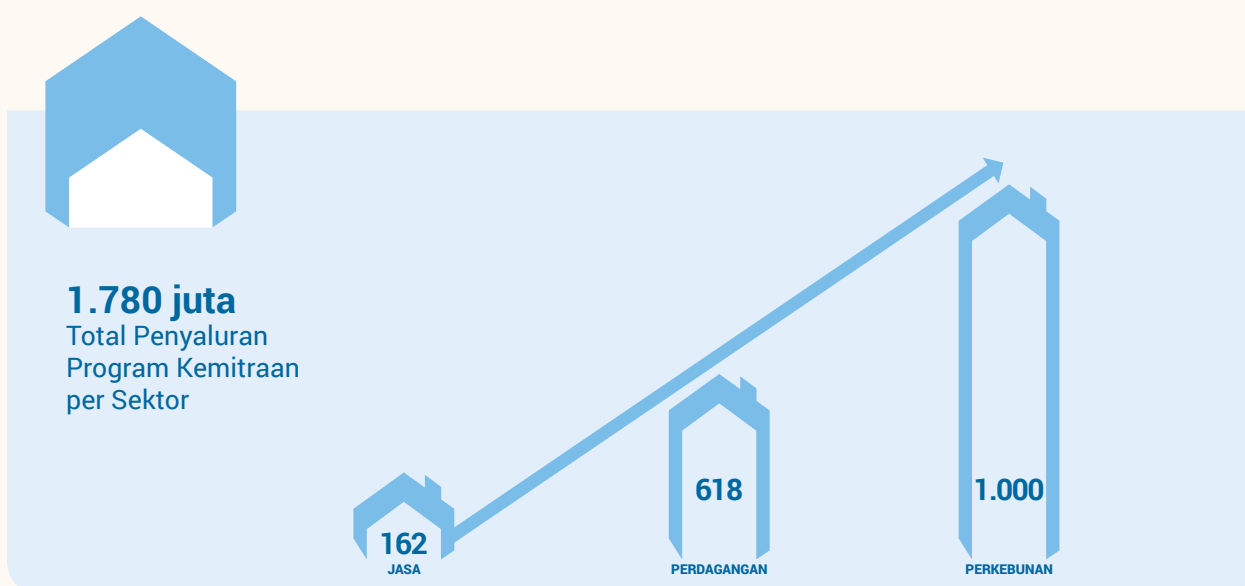
PROGRAM KEMITRAAN

Program kemitraan Perseroan ditujukan kepada mitra binaan yang memiliki skala usaha kecil untuk keperluan investasi dan/atau modal kerja yang bersifat produktif. Sepanjang tahun 2016, Perseroan telah memberikan bantuan pinjaman untuk program kemitraan dengan nilai Rp1.780 juta yang disalurkan kepada 43 mitra binaan. Penyaluran Program Kemitraan Perseroan dibagi berdasarkan wilayah dan sektor. Untuk periode tahun 2016, Perseroan menyalurkan dana program kemitraan di wilayah Jawa Timur dan Bali yang dibagi kepada beberapa sektor yaitu perdagangan, perkebunan dan jasa. Realisasi penyaluran dana Program Kemitraan Tahun 2016 dapat dilihat pada tabel berikut:



Realisasi Program Kemitraan per Wilayah

No	Wilayah Penyaluran	Jumlah Mitra Binaan	Nilai Penyaluran (Rp juta)
1	Solo (Jawa Timur)	13	618,00
2	Denpasar (Bali)	30	1.162
	Jumlah	43	1.780



Realisasi Program Kemitraan per Sektor (Rp juta)

No	Sektor	Jumlah Penyaluran
1	Industri	-
2	Perdagangan	618
3	Pertanian	-
4	Peternakan	-
5	Perkebunan	1.000
6	Perikanan	-
7	Jasa	161
8	Jasa Lainnya	-
	Jumlah	1.780

Selain dibagi berdasarkan wilayah dan sektor, Perseroan juga menyalurkan dana program kemitraan melalui kerjasama dengan pihak ketiga. Pemberian bantuan dana pinjaman terutama ditujukan kepada usaha kecil yang mempunyai komoditas sebagai produk unggulan

daerah, komoditas yang berpeluang atau berorientasi ekspor, komoditas yang dapat menyerap banyak tenaga kerja padat karya, dan komoditas yang mendukung peningkatan taraf hidup masyarakat.

REALISASI KEGIATAN PROGRAM KEMITRAAN TAHUN 2016



Sektor Perdagangan

Program Penyaluran kepada Usaha Batik Klaten

Pada awal bulan Desember, Perseroan melakukan sinergi dengan Permodalan Nasional Madani (PNM) untuk kegiatan program Kemitraan. Perseroan menyalurkan kredit program kemitraan sebesar Rp50 juta kepada 10 pengusaha dan pengrajin Batik Bayat di Kabupaten Klaten-Solo.

Sektor Perkebunan

Program penyaluran kepada Kelompok Tani Kebun Jeruk di Denpasar

Perseroan kembali melakukan sinergi dengan PNM untuk penyaluran kegiatan program kemitraan kepada kelompok tani jeruk di Desa Kintamani-Denpasar.

Perseroan menyalurkan kredit program kemitraan sebesar Rp50 juta kepada 20 petani jeruk yang tergabung dalam Koperasi Petani Kintamani.

Sektor Jasa

Program penyaluran kepada Homestay di Tabanan

Perseroan melakukan sinergi dengan empat BUMN lainnya untuk desa wisata Pinge dalam rangka pengembangan destinasi wisata yang menarik dengan perlindungan lingkungan dan pelestarian budaya. Perseroan menyalurkan kredit kemitraan dalam rangka renovasi homestay di desa Pinge. Sebanyak sepuluh *homestay* diberikan bantuan dengan total sebesar Rp.161,50 juta.

PROGRAM BINA LINGKUNGAN

Program Bina Lingkungan (BL) Perseroan merupakan program pemberdayaan kondisi sosial masyarakat yang memiliki tujuan utama untuk membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya masyarakat di sekitar wilayah operasi Perseroan.

Sesuai Permen BUMN No.PER-03/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016, sumber dana Program Bina Lingkungan berasal dari penyisihan laba bersih setelah pajak yang ditetapkan dalam RUPS/Menteri

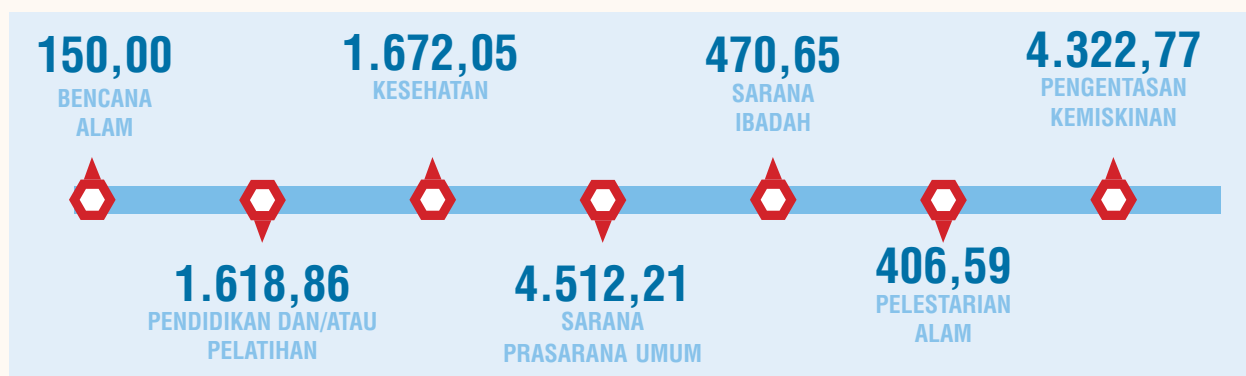
pengesahan Laporan Tahunan BUMN Pembina maksimum sebesar 4% dari laba setelah pajak tahun buku sebelumnya, hasil bunga deposito dan/atau jasa giro dari dana Program Bina Lingkungan yang ditempatkan, sumber lain yang sah, serta sisa dana Program Bina Lingkungan tahun buku sebelumnya menjadi sumber dana tahun berikutnya. Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Tahun 2016, Perseroan mengalokasikan dana Program Bina Lingkungan untuk Tahun 2016 sebesar Rp14.800 juta yang menjadi beban Perseroan. **[G4-DMA]**



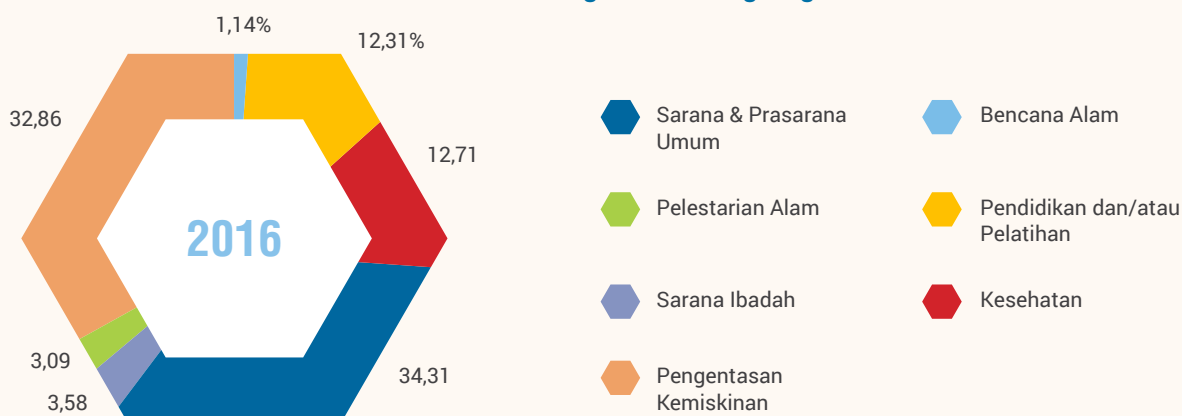
Rp13.153,14 Juta

Total Realisasi Dana Program Bina Lingkungan per Bidang Kegiatan

Realisasi Program Bina Lingkungan per Bidang Kegiatan (Rp juta)



Alokasi Dana Program Bina Lingkungan



KEGIATAN PROGRAM BINA LINGKUNGAN TAHUN 2016

Bidang Sarana dan Prasarana Umum

Rehabilitasi Fasilitas Umum dan Fasilitas Sosial di Perumahan Tambak Mas Semarang

Sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan lingkungan yang telah Perseroan laksanakan, Perseroan senantiasa berkomitmen untuk tetap bertanggung jaban terhadap perumahan-perumahan yang telah dibiayai melalui fasilitas KPR BTN. Sebagai salah satu bentuk kegiatan yang telah dilaksanakan, Perseroan melakukan perbaikan fasilitas umum dan fasilitas sosial yang berada di Perumahan Tambak Mas, Kelurahan Panggung Lor Semarang. Perumahan Tambak Mas merupakan perumahan yang pertama kali di akad kreditkan oleh Perseroan secara Nasional.



Sebelum Rehabilitasi



Sesudah Rehabilitasi



Pembangunan Shelter Kuliner Taman Sriwedari bagi Pedagang Kaki Lima di Kota Solo

Dalam rangka penataan Pedagang Kaki Lima (PKL) yang berada di jalur hijau di sekitar Museum Keris Kota Solo, Pemerintah Kota Solo bekerja sama dengan Perseroan melakukan penataan untuk para pedagang kaki lima yang melakukan usaha di sekitar tempat di maksud, ke shelter yang telah dibangun oleh Perseroan sebanyak 65 unit. Diharapkan dengan penataan dimaksud dapat menjadikan Kota Solo menjadi lebih asri dan pedagang kaki lima mendapatkan tempat yang layak untuk melakukan kegiatan usahanya.



Bidang Sosial Kemasyarakatan

Pemberian Bayi Babi Kepada Masyarakat di Provinsi Papua

Melanjutkan Program BUMN Hadir untuk Negeri di Provinsi Papua Tahun 2015, Perseroan kembali melanjutkan program di maksud berupa pemberian sebanyak 160 ekor babi kepada perwakilan Suku Haay, Suku Ireuw dan Kelompok Ternak Kabupaten Keerom, Tolikara, Leni Jaya dan Jaya Wijaya dan Puncak Jaya yang menerima masing-masing sebanyak 20 ekor babi. Pemberian bantuan ini dimaksudkan untuk menumbuhkan jiwa entrepreneurship bagi masyarakat di Provinsi Papua umumnya dan masyarakat di lima Kabupaten pada khususnya.



Bidang Bencana Alam

Penanggulangan Bencana Alam

Sebagai bentuk kepedulian atas musibah bencana alam yang terjadi di beberapa kabupaten di wilayah Indonesia, Perseroan turut berpartisipasi dalam tanggap darurat bencana dengan memberikan barang-barang yang dibutuhkan guna membantu meringankan beban masyarakat yang terkena bencana. Tahun 2016 Perseroan berpartisipasi dalam tanggap darurat bencana yang terjadi di Kabupaten Purworejo, Kabupaten Garud, Aceh dan terakhir di Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat.

PROGRAM BUMN HADIR UNTUK NEGERI TAHUN 2016

Dalam rangka memperingati HUT Ke-71 Republik Indonesia Tahun 2016, Kementerian BUMN dan BUMN telah menginisiasi kembali program "BUMN Hadir Untuk Negeri" yang merupakan rangkaian kegiatan memperingati HUT Ke-71 Republik Indonesia di 34 Provinsi di Indonesia. Kegiatan ini merupakan komitmen untuk menumbuhkan dan memupuk rasa kebanggaan sebagai warga negara Indonesia sebagai perwujudan semboyan "Bhinneka Tunggal Ika".

Sesuai surat Menteri Badan Usaha Milik Negara No. S-279/MBU/05/2016 tanggal 3 Mei 2016 perihal Program Siswa Mengenal Nusantara (SMN), BUMN Mengajar dan Bedah Rumah Veteran Tahun 2016, Perseroan telah ditetapkan sebagai Koordinator untuk Provinsi Maluku

Utara dan telah melakukan serangkaian kegiatan yang di dedikasikan bagi masyarakat khususnya masyarakat di Provinsi Maluku Utara.

Sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Perseroan turut berperan serta dalam memberikan sumbangsih dalam rangka peringatan HUT Ke-71 Republik Indonesia. Bentuk sumbangsih tersebut merupakan langkah nyata Kementerian BUMN dan BUMN sebagai Agen Pembangunan untuk turut serta Membangun Kapasitas Nasional, di mana Perseroan berperan dalam meningkatkan kesejahteraan bangsa melalui kerja nyata yang berdampak langsung.

Adapun program BUMN Hadir untuk Negeri yang telah di laksanakan oleh Perseroan di Provinsi Maluku Utara sebagai berikut:



Bidang Pendidikan dan/atau Pelatihan

Siswa Mengenal Nusantara

Pemberian kesempatan kepada 20 orang pelajar kelas XI (dua diantaranya merupakan siswa difabel) yang berprestasi dan berasal dari keluarga kurang mampu untuk mengenal keanekaragaman budaya maupun kekayaan alam provinsi lain.

Kegiatan yang dilaksanakan meliputi tiga aspek wawasan yang meliputi wawasan sosial budaya, wawasan pendidikan dan wawasan *entrepreneurship*.

Perseroan sebagai Koordinator Provinsi Maluku Utara mengirimkan siswa dimaksud ke Provinsi Sumatera Selatan selama satu minggu.

BUMN Mengajar

Kegiatan yang dilaksanakan oleh Pimpinan Cabang BUMN sebagai salah satu generasi terbaik bangsa untuk turut berpartisipasi dalam mencerdaskan kehidupan bangsa melalui sharing pengalaman dan pemberian motivasi kepada siswa/i SMU/SMK untuk lebih mengenal BUMN.

Bidang Sosial Kemasyarakatan

Bedah Rumah Veteran

Kegiatan yang dilaksanakan oleh BUMN sebagai bentuk kontribusi BUMN dalam berperan serta memberikan penghormatan dan ucapan terima kasih kepada para veteran atas jasa yang telah diberikan untuk mempertahankan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia khususnya kepada veteran yang belum memiliki tempat tinggal yang layak. Rumah veteran yang dimiliki meliputi atap yang layak, lantai keramik, MCK, pengecatan dinding, ventilasi yang layak, dapur, ruang tidur dan ruang tamu.

Pasar Murah Dalam rangka 17 Agustus 2016

Kegiatan yang dilaksanakan oleh BUMN untuk penjualan paket sembako kepada masyarakat kurang mampu dengan harga sebesar Rp150 ribu/paket yang terdiri dari beras, gula pasir, minyak goreng dll dan masyarakat dapat membeli paket dimaksud sebesar Rp25 ribu/paket, dimana uang hasil penjualan dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan rumah ibadah.



Jalan Sehat Dalam rangka 17 Agustus 2016

Kegiatan yang dilaksanakan oleh BUMN untuk memeriahkan HUT Kemerdekaan Ke-71 Republik Indonesia yang dilaksanakan oleh BUMN di 34 Provinsi di Seluruh Indonesia. Bersama dengan pelaksanaan jalan sehat, diselenggarakan juga panggung



hiburan bagi masyarakat, pasar murah, pesta kuliner yang melibatkan pedagang kali lima yang menjajakan kuliner khas daerah setempat. Guna menarik minat masyarakat, BUMN menyediakan hadiah menarik berupa *doorprize* dan hadiah yang diperuntukan bagi masyarakat yang mengikuti kegiatan dimaksud.

PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY KEPADA MASYARAKAT [G4-S01]

Selain melaksanakan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PKBL) sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-09/MBU/07/2015 tanggal 3 Juli 2015, yang telah diperbaharui dalam Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-03/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016, Perseroan tetap melaksanakan Program *Program Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas serta Undang-Undang No. 19 Tahun 2013. [G4-DMA]

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 tanggung jawab sosial masyarakat. Sesuai dengan Visi dan Misi Pelaksanaan CSR, Perseroan melaksanakan kegiatan CSR melalui kegiatan yang telah terprogram maupun kegiatan yang bersifat insidental. Kegiatan CSR Perseroan dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Direksi No. 29/PD/DSP/2008, Tentang *Corporate Social*

Rp4.371,06 Juta
Total Realisasi Dana Program
Corporate Social Responsibility per
Bidang Kegiatan

Responsibility PT Bank Tabungan Negara (Persero). Adapun bidang kegiatan CSR Perseroan terbagi atas kegiatan terprogram dan insidental. Bidang kegiatan CSR yang terprogram meliputi: Bidang Sosial, Bidang Lingkungan, dan Bidang Ekonomi. Bidang kegiatan CSR yang bersifat insidental meliputi kegiatan-kegiatan untuk meringankan beban masyarakat akibat musibah atau kondisi perekonomian tertentu, antara lain bantuan bagi korban bencana alam dan bantuan sosial lainnya

Dalam implementasinya, berbagai kegiatan CSR yang dilaksanakan oleh Perseroan bertujuan untuk pengembangan sosial dan kemasyarakatan, termasuk di dalamnya Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PKBL) yang berfokus pada kegiatan yang bertujuan untuk pemberdayaan masyarakat.

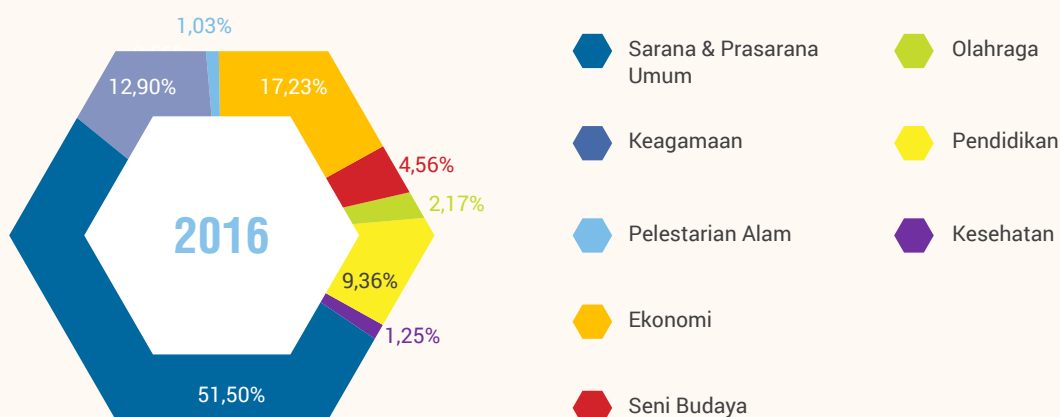
PILAR CSR

Perseroan melaksanakan kegiatan CSR yang terintegrasi kedalam sembilan program utama. Kesembilan Program tersebut dilaksanakan melalui satu Program CSR utama yaitu Program Lingkungan Harmoni BTN.

Realisasi Program Corporate Social Responsibility Kepada Masyarakat (Rp juta)

Bidang Kegiatan	Tahun		
	2014	2015	2016
Ekonomi	1.438,70	2.245,39	753,03
Seni Budaya	24,50	9,65	199,20
Olahraga	45	49,22	94,95
Pendidikan	655,70	1.942,68	409,32
Kesehatan	78,99	387,07	54,67
Sarana Prasarana Umum	3.393,64	4.123,94	2.250,93
Keagamaan	396	1.314	564,01
Pelestarian Alam	239,1	473,33	44,95
Total	6.271,63	10.765,28	4.371,06

Alokasi Dana CSR



PROGRAM LINGKUNGAN HARMONI BTN

Program lingkungan harmoni BTN memiliki tujuan untuk mengedukasi masyarakat secara terpadu melalui beberapa pelatihan dan/atau pendidikan serta pendampingan kepada masyarakat sebagai dasar pengembangan program yang terintegrasi. Program lingkungan harmoni BTN dilaksanakan melalui sembilan kegiatan utama, yaitu:

Sejahtera BTN

Sejahtera BTN merupakan program yang berfokus di bidang peningkatan kesejahteraan, sosial, seni, dan budaya.

Dalam rangka melanjutkan Program BUMN Hadir untuk Negeri Tahun 2015 yang telah dilaksanakan di Provinsi Papua, Perseroan kembali melanjutkan program dimaksud untuk mendistribusikan bibit ubi jalar sebanyak 2000 kg yang diperuntukan kepada masyarakat sebagai bagian dari kegiatan Perseroan untuk memberdayakan masyarakat yang berada di empat Kabupaten di Provinsi Papua yang meliputi Kabupaten Tolikara, Kabupaten Leni Jaya, Kabupaten Keerom dan Kabupaten Puncak Jaya) yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat.



Religi BTN

Religi BTN memiliki fokus kegiatan di bidang keagamaan, seperti pembangunan rumah ibadah, pemberian bantuan pada acara keagamaan dan sebagainya.

Dalam rangka memperingati Nuzulul Qur'an 1437 H, Perseroan berbagi kebahagiaan bersama-sama dengan 1.000 orang anak yatim piatu untuk buka puasa bersama dengan keluarga besar Perseroan dan mitra kerja yang dilaksanakan di seluruh cabang Perseroan sekaligus pemberian santunan kepada anak yatim dan yayasan.



Hijau BTN

Dalam rangka menjaga pelestarian alam di Indonesia, khususnya di sekitar wilayah kerja Perseroan, Perseroan mewujudkan program pelestarian alam melalui Hijau BTN. Pada umumnya kegiatan Hijau BTN meliputi kegiatan penghijauan berupa penanaman pohon di sekitar wilayah kerja Perseroan.

Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap lingkungan khususnya kepada perumahan yang dibangun dan dibiayai melalui fasilitas KPR, Perseroan melakukan rehabilitasi dan perbaikan atas fasilitas umum dan sosial yang berlokasi di Perumahan Tanah Mas. Lokasi perumahan tersebut merupakan lokasi pertama yang dilakukan pembiayaan dan akad kredit oleh Perseroan.



Bugar BTN

Fokus bidang bugar BTN terkait dengan bidang olahraga, seperti penyediaan fasilitas olahraga bagi masyarakat sekitar berikut sarana dan prasarana penunjangnya, maupun pemberian bantuan untuk acara yang berkaitan dengan olahraga.

Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap lingkungan khususnya kepada perumahan yang dibangun dan dibiayai melalui fasilitas KPR, Perseroan juga melakukan rehabilitasi fasilitas olahraga yang berada di fasilitas umum dan fasilitas sosial Perumahan Tanah Mas, Semarang.



Sehat BTN

Sehat BTN merupakan realisasi program harmoni lingkungan yang berkaitan dengan bidang kesehatan. Dalam program ini Perseroan menyalurkan dana untuk renovasi prasarana kesehatan masyarakat, memberikan obat-obatan, serta penyediaan fasilitas kesehatan.

Sebagai bagian dari Program BUMN Hadir untuk Negeri, Perseroan bersama-sama dengan PT. Asabri (Persero) dan PT. Perusahaan Pengelola Aset (Persero) melaksanakan peletakan batu pertama untuk pembuatan sarana mandi, cuci, kakus (MCK) dan air bersih yang berlokasi di Pulau Kolorai dan Pulau Dodola, Kabupaten Pulau Morotai, Provinsi Maluku Utara sebagai salah satu kegiatan yang dilaksanakan untuk meningkatkan kesehatan bagi masyarakat yang berlokasi di salah satu pulau terluar di Indonesia.



Cerdas BTN

Cerdas BTN merupakan program harmoni lingkungan yang berfokus pada pendidikan. Cerdas BTN bertujuan untuk memberikan edukasi, pengetahuan, serta keterampilan mengenai kewirausahaan serta sosialisasi program berbasis masyarakat yang sedang dijalankan Perseroan.

Dalam rangka mendukung Program BUMN Hadir untuk Negeri khususnya Program Siswa Mengenal Nusantara, Perseroan memberikan kesempatan kepada 20 orang siswa berprestasi yang berasal dari keluarga kurang mampu di Kota Ternate, dimana dua orang diantaranya merupakan siswa difabel untuk mengenal budaya, adat istiadat, kegiatan UMKM serta sistem pendidikan di Provinsi lain khususnya di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.



Bersih BTN

Bersih BTN merupakan program yang dilaksanakan Perseroan dalam rangka mengedukasi masyarakat untuk berperilaku bersih dan sehat.

Perseroan bersama dengan lima BUMN lain melakukan sinergi untuk pengembangan pariwisata khususnya di Desa Wisata Pinge yang berlokasi di Provinsi Bali, guna mendukung sektor pariwisata yang merupakan salah satu sektor utama pendukung perekonomian Indonesia khususnya di Bali.



Peduli BTN

Pada umumnya pelaksanaan program peduli BTN berkaitan dengan bantuan sosial bencana alam. Pada tahun 2016, Perseroan menyalurkan kepedulian atas musibah bencana alam yang terjadi di kabupaten di wilayah Indonesia, diantaranya kabupaten Purworejo, kabupaten Garut, Aceh, dan kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat.

Sebagai bentuk kepedulian atas musibah bencana alam yang terjadi di beberapa kabupaten di wilayah Indonesia, Perseroan turut berpartisipasi dalam tanggap darurat bencana dengan memberikan bantuan yang dibutuhkan guna membantu meringankan beban masyarakat yang terkena bencana. Tahun 2016 Perseroan berpartisipasi dalam tanggap darurat bencana yang terjadi di Kabupaten Purworejo, Kabupaten Garut, Aceh dan terakhir di Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat.



Independent Assurance Statement

Report No. 0217/BD/0005/JK

To the management of PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

We were engaged by PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk ('BTN') to provide assurance in respect to its Sustainability Report 2016 ('the Report'). The assurance has been carried out by a multi-disciplined assurance team with a broad range of skills and depth of experience, thus providing a high level of competency for the assurance engagement.

Independence

We were not involved in the preparation of any key part of the Report and carried out all assurance undertakings with independence and autonomy. We did not provide any services to BTN during 2016 that could conflict with the independence of assurance engagement.

Assurance Standards

We conducted our work in accordance with ISAE3000 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information' issued by the International Auditing and Accounting Standards Board. In addition, we have also planned and carried out our work in accordance with AA1000AS (2008) 'AA1000 Assurance Standards (2008)', issued by AccountAbility.

Level of assurance and criteria used

Our evidence-gathering procedures have been designed to obtain a limited level of assurance based on SAE3000 and a moderate level of assurance engagement as set out in AA1000AS (2008) in order to provide confidence to readers by reducing risks or errors to a very low but not to zero. Moreover, the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) of Inclusivity, Materiality and Responsiveness has also been used as criteria to evaluate the Report.

Scope of Assurance

We provided Type 2 assurance engagement under AA1000AS (2008). This involved:

- 1) an assessment of BTN's adherence to the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) and
- 2) an assessment on the accuracy and quality of specified sustainability performance information contained within the Report, in relation to the agreed scope. The scope of work consisted of:
 - Partnership program
 - Community stewardship program
 - Product responsibilities
 - Human resources development.

Responsibility

BTN is responsible for all information and claims contained in the Report, including established sustainability management targets, performance management, data collection and report preparation, etc. Our responsibility in performing this engagement is to the management of BTN only for the purposes of verifying its statements relating to its sustainability performance, more particularly as described in the agreed scope. Our responsibility is to express our conclusions in relation to the agreed scope.

Methodology

We have assessed several assertions and specified data sets included in the report and the systems and processes used to manage and report these using the following methods:

- Reviewed report, internal policies, documentation, management and information systems
- Carried out interviews with staff involved in sustainability-related management and reporting
- Followed data trails to initial aggregated source and checked sample data to a greater depth during the engagement process.

Limitations

Our scope of work was limited to a review of the accuracy and reliability of specified data and interviews with data providers, persons in charge of data collection and processing, as well as persons in charge of sustainability performance-related information.

Conclusions

We have confirmed that the Report has been prepared in accordance with G4 Core Criteria issued by the Global Reporting Initiative (GRI)

Findings and conclusions concerning adherence to the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness include:

■ Inclusivity

An assessment has been made to determine whether BTN has included all key stakeholders in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability issues.

We found BTN demonstrates a strong commitment to stakeholder inclusivity. BTN has an effective system in place for key stakeholders to participate in the development of the organization's response in the context of sustainability. This is demonstrated for instance, by conducting needs assessment surveys and materiality level survey to the key stakeholders group.

However, we recommend that BTN continues to improve stakeholder inclusivity systems and procedures on a regular basis to maintain their effectiveness.

■ Materiality

An assessment has been made as to whether BTN has included in the Report the material information required by its stakeholders in order to enable them to make informed judgements, decisions and actions.

We found BTN has a strong process in place to determine material issues. Key material issues were adequately reported and were found to provide balanced information about BTN's sustainability performance. However, we recommend that BTN continues to conduct materiality test on a regular basis in future reports.

■ Responsiveness

An assessment has been made as to whether BTN demonstrates that it responds to its stakeholders and is accountable to them.

BTN was found to be responsive to key stakeholder concerns and expectations. This was achieved through the organization's allocation of resources to stakeholder engagement, the timeliness and accessibility of reported information, and the types of communication mechanisms regularly employed.

However, we recommend that continues to improve stakeholder engagement procedures on a regular basis in future reports.

Based on our limited assurance engagement, nothing has come to our attention that causes us to believe that the data of the Report has been materially misstated.

All key assurance findings are included herein, and detailed observations and follow-up recommendations have been submitted to BTN management in a separate report.

Jakarta, February 20, 2017



James Kallman
President Director



Moore's Rowland is an international organization specializing in audit, accounting, tax, legal and advisory services. Moore's Rowland is a member of Praxity AISBL, the world's largest Alliance of independent and unaffiliated audit and consultancy companies.

We can rely on the skills of more than 33,400 professionals operating together in 97 countries, sharing the same values and sense of responsibility, whilst in Indonesia is served by Moore's Rowland, one of the leading sustainability assurance providers.

REFERENSI SILANG INDEKS GRI G4 DAN SUPLEMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

[G4-32]

STANDAR PENGUNGKAPAN UMUM			
Aspek	Indikator	Keterangan	Halaman
Strategi dan Analisis	G4-1	Sambutan Direksi	7
Profil Organisasi	G4-3	Nama organisasi	25
	G4-4	Bidang usaha, produk, dan layanan jasa	78
	G4-5	Lokasi kantor pusat	34
	G4-6	Jumlah negara tempat beroperasi	34, 115
	G4-7	Kepemilikan saham dan bentuk hukum	25
	G4-8	Pasar terlayani	34
	G4-9	Skala Perusahaan	37,64,65
	G4-10	Komposisi pegawai	64
	G4-11	Pekerja terlindungi perjanjian kerja bersama (PKB)	67
	G4-13	Perubahan signifikan Organisasi	36, 37
	G4-14	Pendekatan atau prinsip kehati-hatian dalam organisasi	43, 75
	G4-15	Piagam, sertifikat, prinsip dan inisiatif eksternal yang diadopsi	20
	G4-16	Keanggotaan dalam asosiasi	37
Aspek Material dan Pembatasan	G4-17	Daftar entitas yang masuk dalam konsolidasi laporan keuangan	15
	G4-18	Proses menentukan isi laporan dan pembatasan	12, 14
	G4-19	Daftar aspek material teridentifikasi	12, 13
	G4-20	Batasan aspek material di dalam organisasi	13
	G4-21	Batasan aspek material di luar organisasi	13
	G4-22	Pernyataan ulang atas informasi SR tahun sebelumnya	15
	G4-23	Perubahan pelaporan bersifat signifikan	15
Pelibatan Pemangku Kepentingan	G4-24	Daftar kelompok-kelompok pemangku kepentingan yang dilibatkan oleh organisasi.	47, 48, 49
	G4-25	Dasar identifikasi dan pemilihan pemangku kepentingan yang akan dilibatkan	47
	G4-26	Pelibatan pemangku kepentingan	48, 49
	G4-27	Topik pelibatan pemangku kepentingan	48, 49

STANDAR PENGUNGKAPAN UMUM			
Aspek	Indikator	Keterangan	Halaman
Profil Pelaporan	G4-28	Periode pelaporan	12, 15
	G4-29	Tanggal laporan SR terakhir	12
	G4-30	Siklus pelaporan	12
	G4-31	Kontak perusahaan	15, 115
	G4-32	Indeks GRI	111
	G4-33	Penjaminan	12
Tata Kelola	G4-34	Struktur organ tata kelola	32,40
Etika dan Integritas	G4-56	Nilai, prinsip dan kode etik	26, 28, 44

STANDAR PENGUNGKAPAN KHUSUS			
Aspek	Indikator	Keterangan	Halaman
KATEGORI: EKONOMI			
Kinerja Ekonomi	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	3, 52
	G4-EC1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	52, 53, 54
	G4-EC3	Kewajiban perusahaan terhadap program pensiun	73
	G4-EC4	Bantuan finansial dari Pemerintah	53
Keberadaan Pasar	G4-EC5	Rasio gaji karyawan baru terhadap upah minimum regional	70
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	3, 55
	G4-EC7	Pengembangan dan dampak investasi infrastruktur dan layanan sosial	55
	G4-EC8	Dampak ekonomi tidak langsung	54, 98
Praktek Pengadaan	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	54
	G4-EC9	Proporsi pembelian pada pemasok lokal	54
KATEGORI: LINGKUNGAN			
Energi	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	58
	G4-EN3	Jumlah konsumsi energi organisasi	58, 59
	G4-EN6	Pengurangan konsumsi energi	58, 59
Air	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	58
	G4-EN8	Total penggunaan air	59
Emisi	G4-EN19	Pengurangan emisi gas rumah kaca	59
Produk dan Jasa	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	58
	G4-EN27	Tingkat mitigasi dampak terhadap dampak lingkungan produk dan jasa	60
Kepatuhan Lingkungan	G4-EN29	Jumlah denda terkait pelanggaran lingkungan	58
Transportasi	G4-EN30	Dampak lingkungan signifikan dari pengangkutan produk dan barang lain serta bahan untuk operasional organisasi, dan pengangkutan tenaga kerja	59

STANDAR PENGUNGKAPAN KHUSUS			
Aspek	Indikator	Keterangan	Halaman
Investasi Lingkungan	G4-EN31	Jumlah investasi dan pengeluaran perlindungan lingkungan	60
Keluhan Masalah Lingkungan	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	58
	G4-EN34	Jumlah pengaduan terkait lingkungan	58
KATEGORI: SOSIAL			
SUB-KATEGORI: PRAKTIK KETENAGAKERJAAN DAN KENYAMANAN BEKERJA			
Ketenagakerjaan	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	3, 69
	G4-LA1	Perputaran pekerja	66
	G4-LA2	Remunerasi dan fasilitas pegawai	69
	G4-LA3	Tingkat kembali kerja dan tingkat retensi	70
	G4-LA4	Jangka waktu minimum pemberitahuan mengenai perubahan operasi, apakah hal tersebut tercantum dalam PKB	68
Keselamatan, Kesehatan dan Keselamatan Kerja	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	75
	G4-LA6	Jumlah kecelakaan kerja	75
	G4-LA7	Kesehatan tenaga kerja	75
	G4-LA8	Klausul K3 dalam PKB	74
Pendidikan dan Pelatihan	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	68
	G4-LA9	Jam pelatihan rata-rata per tahun per pegawai	67
	G4-LA10	Pelatihan purna bakti	74
	G4-LA11	Review terhadap kinerja dan jenjang karir karyawan	68, 69
Keberagaman dan Kesetaraan Kesempatan	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	64
	G4-LA12	Komposisi dan keberagaman organ tata kelola	65
Kesetaraan Remunerasi	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	69
	G4-LA13	Rasio gaji pokok dan remunerasi bagi perempuan terhadap laki-laki	69
Mekanisme Keluhan Praktek Tenaga Kerja	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	68
	G4-LA16	Jumlah pengaduan tentang praktek ketenagakerjaan	68
SUB-KATEGORI: HAK ASASI MANUSIA			
Non Diskriminasi	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	68
	G4-HR3	Insiden diskriminasi	68
Kebebasan Berserikat dan PKB	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	67
	G4-HR4	Hak kebebasan berserikat	67
Tenaga Kerja Anak	G4-HR5	Pekerja anak	66
Kerja Paksa	G4-HR6	Kerja paksa	68
Pengaduan HAM	G4-HR12	Jumlah pengaduan tentang dampak terhadap HAM	68
SUB-KATEGORI: MASYARAKAT			
Masyarakat Setempat	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	3, 98
	G4-SO1	Operasional Perusahaan dan pengembangan masyarakat setempat	98, 104

STANDAR PENGUNGKAPAN KHUSUS			
Aspek	Indikator	Keterangan	Halaman
Anti-korupsi	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	45
	G4-SO4	Komunikasi dan pelatihan mengenai kebijakan dan prosedur anti-korupsi	45, 46
	G4-SO5	Tindakan insiden korupsi	46
Kebijakan Publik	G4-SO6	Kontribusi politik	46
Kepatuhan	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	46
	G4-SO8	Jumlah insiden ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan	46

SUB-KATEGORI: TANGGUNG JAWAB PRODUK

Pelabelan Produk dan Jasa	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	78
	G4-PR3	Prosedur pemakaian label dan informasi untuk produk	79
	G4-PR4	Kejadian ketidakpatuhan informasi dan label produk	79
	G4-PR5	Hasil survei kepuasan pelanggan	83
Komunikasi Pemasaran	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	78
	G4-PR7	Tanggung jawab kepatuhan aturan komunikasi	80
Privasi Pelanggan	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	78, 80
	G4-PR8	Kejadian kehilangan data privasi pelanggan	81
Kepatuhan	G4-DMA	Pengungkapan pendekatan manajemen	83
	G4-PR9	Jumlah denda akibat ketidakpatuhan terhadap aturan perlindungan konsumen	83

INDIKATOR KHUSUS SEKTOR LAYANAN KEUANGAN			
Aspek	Indikator	Keterangan	Halaman
Produk dan Presentase Portofolio	FS2	Prosedur menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial	58
	FS3	Proses memantau vendor sesuai dengan persyaratan lingkungan dan sosial	58
	FS6	Persentase portofolio produk untuk lini bisnis per wilayah dan ukuran	88
	FS7	Nilai uang atas produk dan layanan yang berdampak sosial	88
Masyarakat Setempat	FS13	Akses keuangan daerah berpenduduk sedikit dan ekonomi rendah	90, 91
Tanggung Jawab Produk	FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan tipe penerima manfaat	94, 95

Semua standar dan indikator kinerja yang dilaporkan telah melalui proses verifikasi internal dan sudah mendapat *assurance* dari verifikasi eksternal

FORMULIR TANGGAPAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Terima kasih atas kesediaan Anda untuk membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk 2016. Untuk memperbaiki kualitas Laporan Keberlanjutan dan meningkatkan transparansi kinerja keberlanjutan Perusahaan serta sebagai masukan untuk penyusunan Laporan Keberlanjutan Tahun 2017, Perseroan mengharapkan saran dan tanggapan Anda atas laporan ini:

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi yang bermanfaat mengenai kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan yang telah dilaksanakan oleh Perseroan		
2	Materi dalam laporan ini disajikan secara terstruktur		
3	Data dan informasi yang diungkapkan mudah dipahami		
4	Data dan informasi telah diungkapkan dengan lengkap, transparan, dan berimbang		
5	Data dan informasi yang disajikan berguna dalam pengambilan keputusan		
6	Laporan Keberlanjutan ini telah memberikan informasi mengenai Profil Perseroan dan seluruh kegiatannya secara lengkap		
7	<i>Layout</i> , jenis <i>font</i> , ukuran, tata warna, tampilan, dan gambar dalam laporan ini menarik dan mudah dibaca		

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Jelaskan informasi dalam laporan ini yang paling bermanfaat bagi anda dalam aspek: a. Memacu Pertumbuhan Ekonomi Secara Berkelanjutan b. Kepedulian Perseroan Terhadap Kelestarian Lingkungan c. Pengelolaan Sumber Daya Manusia d. Memberikan Layanan Terbaik Kepada Nasabah e. Mendukung Penguatan Inklusi Keuangan f. Pengembangan Dan Pemberdayaan Masyarakat	
2	Jelaskan informasi dalam laporan ini yang anda inginkan untuk diperdalam, dalam aspek: a. Memacu Pertumbuhan Ekonomi Secara Berkelanjutan b. Kepedulian Perseroan Terhadap Kelestarian Lingkungan c. Pengelolaan Sumber Daya Manusia d. Memberikan Layanan Terbaik Kepada Nasabah e. Mendukung Penguatan Inklusi Keuangan f. Pengembangan Dan Pemberdayaan Masyarakat	

Profil Pembaca

Asal kelompok pemangku kepentingan	:
Jenis kelamin	:
Umur	:
Pendidikan terakhir	:
Pekerjaan	:
Nama institusi	:
Bidang usaha	:

Perseroan menghargai tanggapan dan saran yang Anda berikan atas informasi yang disajikan dalam laporan ini. Untuk menyampaikannya kepada Perseroan, kirimkan formulir ini ke: **[G4-31]**

KANTOR PUSAT [G4-5]

Menara Bank BTN
Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130
Tel. 62-21 6336789, 6332666
Fax. 62-21 6346704
Contact Center: 1500 286
www.btn.co.id

Formulir Tanggapan ini dibagikan kepada para pemangku kepentingan Perseroan sebagai sarana untuk memperbaiki kualitas laporan dan meningkatkan transparansi kinerja Keberlanjutan Perseroan serta sebagai masukan untuk penyusunan Laporan Keberlanjutan Tahun 2017.



Sahabat Keluarga Indonesia

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: csd@btn.co.id

Contact Center: 1500 286