

TRANSFORMASI DIGITAL BANKING

UNTUK BISNIS YANG BERKELANJUTAN



TRANSFORMASI **DIGITAL BANKING** UNTUK BISNIS YANG BERKELANJUTAN

Di tahun 2017, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. memasuki Transformasi Tahap 2 yaitu periode *digital banking*. Transformasi ini sebagai langkah strategis Perseroan dalam mendukung pencapaian target program nasional yang diinisiasi Pemerintah mengingat masih ada sekitar 11,4 juta lebih masyarakat Indonesia yang belum memiliki rumah, sehingga Perseroan memiliki kesempatan momentum untuk meningkatkan kapasitas. Di sisi lain, di tahun 2020 memasuki Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) yang akan menimbulkan persaingan ketat, sehingga Perseroan membentuk *digital mindset* untuk menciptakan pola bisnis yang lebih efektif dan efisien.

Serangkaian program strategis telah diimplementasikan untuk mendukung transformasi ini baik dari digitalisasi bisnis proses, infrastruktur, hingga sumber daya manusia. Perseroan telah melakukan bisnis proses *improvement* dari mulai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dipercepat, adanya standarisasi dalam proses *On the Spot Checking* yang menerapkan asas kepatuhan, serta merubah standar *brand activity* dan struktur organisasi, dimana saat ini Kantor Pusat sebagai strategik konseptual, Kantor Wilayah sebagai Strategik Operasional, dan Kantor Cabang sebagai *Sales and Service*. Untuk mendukung bisnis proses *improvement*, Perseroan juga meningkatkan kapasitas dan kapabilitas sumber daya manusia melalui

adanya *digital leadership*, dibentuknya *program school*, dan pembinaan *developer* melalui *Housing Finance Center* (HFC). Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, Perseroan juga menghadirkan produk dan layanan berbasis *digital* dan telah mensinergikan *digital banking* dengan produk unggulan Perseroan yaitu Kredit Pemilikan Rumah (KPR) melalui adanya layanan Portal BTN Properti.

Sebagai penerapan bisnis yang bertanggung jawab, Perseroan juga telah melakukan berbagai inisiatif penerapan *sustainable financing* untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Perseroan terus memastikan bahwa bisnis yang dijalankan pro terhadap lingkungan dan masyarakat melalui adanya kebijakan kredit ramah lingkungan sebagai bagian dari pengelolaan risiko lingkungan, akselerasi transformasi *digital banking* pada produk perbankan sehingga menghemat penggunaan kertas (*paperless*), menghadirkan produk dan layanan perbankan yang inklusif yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, serta secara konsisten melaksanakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) untuk mendukung peningkatan kehidupan masyarakat sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.



01

INISIATIF PERSEROAN DALAM PENERAPAN *SUSTAINABLE FINANCING* DALAM MENDUKUNG PENCAPAIAN TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN



Layanan *Digital* Bank BTN, Sumber: Herwin Gunari

Dalam rangka mendukung dan mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals – SDGs*) yang mulai dicanangkan pada 25 September 2015, diperlukan peran seluruh sektor industri untuk bersama-sama mengambil langkah strategis untuk mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan ke dalam bisnis Perseroan. Untuk tujuan tersebut, Perseroan sebagai salah satu *agent of development* berkomitmen untuk melakukan inisiatif dalam penerapan *sustainable financing* yang telah diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan *Roadmap Sustainable Finance* dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51 /POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Keuangan berkelanjutan merupakan dukungan menyeluruh dari sektor jasa keuangan untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan prinsip *triple bottom line* yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Dalam penerapannya, terdapat delapan prinsip yang harus dilakukan, yaitu (1) Prinsip Investasi Bertanggung Jawab, (2) Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan, (3) Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan Hidup, (4) Prinsip Tata Kelola, (5) Prinsip Komunikasi yang Informatif, (6) Prinsip Inklusif, (7) Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas, dan (8) Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi.

Perseroan sudah mulai menerapkan prinsip-prinsip tersebut ke dalam aktivitas bisnis Perseroan. Dalam penerapan **Prinsip Investasi Bertanggung Jawab** dan **Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan**, Perseroan telah menjalankan komitmen dalam pengelolaan risiko lingkungan hidup melalui kebijakan kredit ramah lingkungan, yaitu penilaian kredit yang memperhatikan hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) sebelum memutuskan memberi kredit kepada suatu proyek. Kebijakan ini telah dituangkan dalam Surat Edaran No.17/DIR/CMLD/2016 tanggal 31 Maret 2016 perihal *Standard Operating Procedure Commercial Loan* butir 4.1.3.3 point 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". Selain memperhatikan AMDAL, Perseroan juga melakukan pemantauan langsung ke lapangan untuk memastikan bahwa debitur atau *developer* telah memenuhi persyaratan lingkungan.

Dalam penerapan **Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan**, pada tahun 2017 Perseroan telah melakukan akselerasi transformasi *digital banking* sebagai strategi dalam mendukung pertumbuhan bisnis Perseroan sekaligus bentuk inisiatif Perseroan dalam meminimalkan dampak negatif kepada lingkungan melalui penghematan penggunaan kertas (*paperless*). Inisiatif-inisiatif yang dilakukan yaitu dengan mensinergikan *digital banking* dengan produk unggulan Perseroan yaitu KPR melalui layanan BTN Properti Portal, menambah *Smart Branch*, meningkatkan transaksi menggunakan *Electronic Channel*, hadirnya Aplikasi *Digital Solution* yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi *digital payment*, serta menghadirkan BTN *Zone* di beberapa perguruan tinggi untuk mendorong *cashless society* pada generasi millennial. Selain itu penerapan strategi dan praktik bisnis berkelanjutan juga diterapkan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), Program Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dan Kewirausahaan Petani, Program Keluarga Harapan (PKH) melalui pemberian kartu PKH untuk memenuhi kebutuhan terkait pendidikan, Program Bantuan Sosial (Bansos) melalui pemberian bantuan berupa tabungan, dan Program Hutan Sosial yang memberikan akses kepada masyarakat sekitar hutan untuk mengelola kawasan hutan sehingga dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Untuk meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian masyarakat, Perseroan melaksanakan Program BUMDes dan Kewirausahaan Petani sebagai bagian dari penerapan **Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas**. BUMDes dan Kewirausahaan Petani merupakan salah satu program prioritas yang diinisiasi oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) menggandeng Kementerian Pertanian, Kementerian BUMN, dan Perbankan untuk memodali usaha BUMDes sehingga mendorong masyarakat desa dalam mengelola ekonomi secara otonom.



Perseroan sebagai Bank BUMN, terlibat sebagai akselerator dalam korporasi pertanian dan mengembangkan BUMDes dengan memberikan dukungan skema pembiayaan hingga dukungan pemberian pelatihan manajemen dan akses inklusi keuangan kepada pihak BUMDes.

Sebagai penerapan **Prinsip Tata Kelola**, Perseroan juga telah mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam prinsip TARIF (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, dan Fairness*). Dalam melaporkan Laporan Keberlanjutan, semua informasi yang dilaporkan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan telah memadai, jelas, akurat, dapat dipertanggung jawabkan, dan dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Dalam menjalankan aspek keberlanjutan, Perseroan telah mematuhi peraturan yang berlaku dari mulai peraturan terkait ketenagakerjaan, kerahasiaan data nasabah, pengelolaan limbah, hingga pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan sesuai dengan Peraturan Menteri BUMN No. PER-02/MBU/7/2017 tanggal 05 Juli 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-09/MBU/07/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Penerapan prinsip *fairness* (kesetaraan) diwujudkan dengan adanya perlakuan adil kepada seluruh pemangku kepentingan dan memberikan kesempatan kepada seluruh pemangku kepentingan dalam menyampaikan topik terkait isu keberlanjutan yang telah Perseroan rangkum dalam pelibatan pemangku kepentingan.

Untuk mendukung program pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga dapat mempercepat kemajuan ekonomi, kesejahteraan sosial, dan mengurangi tingkat kesenjangan, Perseroan juga telah menerapkan **Prinsip Inklusif**. Perseroan telah menghadirkan produk perbankan yang inklusif dan berkelanjutan melalui Layanan TCASH-BTN Cermat, penyediaan fasilitas KPR bagi pekerja informal (KPR BTN bagi Mitra Gojek dan KPR BTN Mikro untuk asosiasi dan komunitas), pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui skema KUMK dan KUR (Kredit Usaha Rakyat), pengembangan layanan digital banking, dan berbagai program literasi keuangan

seperti Tabungan BTN SimPel (Simpanan Pelajar) dan Pelatihan Literasi *Property Entrepreneurship*.

Dengan banyaknya tantangan yang dihadapi, Perseroan membutuhkan sinergi melalui kerjasama dan kolaborasi dengan pemangku kepentingan. Untuk itu, Perseroan juga telah menerapkan **Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi**. Dengan adanya tantangan dalam masalah regulasi dan perizinan, Perseroan telah melakukan pendekatan kepada Regulator dan Pemerintah Daerah untuk mempermudah izin membangun rumah dan bangunan dan juga melakukan pendekatan dengan Badan Pertahanan Nasional (BPN) bagaimana menggunakan tanah yang tidak produktif menjadi perumahan. Selain itu, pada tahun 2017 Perseroan juga telah melakukan kolaborasi dengan mahasiswa dari 25 Universitas di Indonesia dalam program pelatihan Literasi *Property Entrepreneurship* yang bertujuan untuk meningkatkan *skill* mereka dalam membangun bisnis properti sehingga dapat mempercepat peningkatan kesejahteraan ekonomi.

Melalui Laporan Keberlanjutan, Perseroan menjadikan laporan ini sebagai *continuous dialogue process* sehingga laporan ini merupakan media Perseroan dalam penerapan **Prinsip Komunikasi yang Informatif**. Di dalam laporan ini, telah diungkapkan terkait dampak bisnis dan kinerja Perseroan yang tidak hanya terkait pencapaian ekonomi, namun informasi yang diungkapkan juga terkait kepedulian Perseroan terhadap aspek sosial dan lingkungan. Melalui laporan ini, para pemangku kepentingan Perseroan yaitu pemegang saham, nasabah, pegawai dan serikat pekerja, mitra kerja, Pemerintah dan Otorisasi Keuangan, organisasi bisnis, masyarakat, dan media juga dapat menyampaikan harapan mereka terhadap Perseroan.

Selain penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan tersebut, Perseroan juga telah melakukan serangkaian inisiatif lainnya yang bertujuan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Berbagai program yang dilakukan diantaranya yaitu mendukung pendidikan yang lebih baik, mendukung penguatan inklusi keuangan, menciptakan sistem ketenagakerjaan yang layak, memfasilitasi pembangunan infrastruktur yang merata, serta meningkatkan program kewirausahaan masyarakat.

KERANGKA SDGs

MENINGKATKAN KUALITAS PENDIDIKAN

- Pelaksanaan Siswa Mengenal Nusantara
- Pemberian Beasiswa Pendidikan
- Penyediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan Sekolah



MENDUKUNG PENGUATAN INKLUSI KEUANGAN

- Layanan TCASH-BTN Cermat
- Penyediaan Fasilitas KPR Bagi Pekerja Informal
- Perluasan Akses Poin Layanan Keuangan yang Merata
- Pengembangan *Electronic Channel*
- Tabungan BTN SimPel (Simpanan Pelajar)
- Pelatihan Literasi *Property Entrepreneurship*



MENCIPTAKAN SISTEM KETENAGAKERJAAN YANG LAYAK DAN SETARA

- Penciptaan Lapangan Pekerjaan yang Berkelanjutan dan tanpa Diskriminasi
- Penghapusan Pratik Kerja Paksa, Pekerja Anak, dan Diskriminasi
- Kesetaraan dalam Pemberian Remunerasi dan Kesejahteraan Pegawai



MEMFASILITASI PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR YANG MERATA

- Program Sejuta Rumah untuk Rakyat
- Perbaikan dan Penataan Jalan
- Pembangunan Ruang Ibadah di Berbagai Wilayah Indonesia
- Penyediaan Sarana dan Prasarana Kesehatan



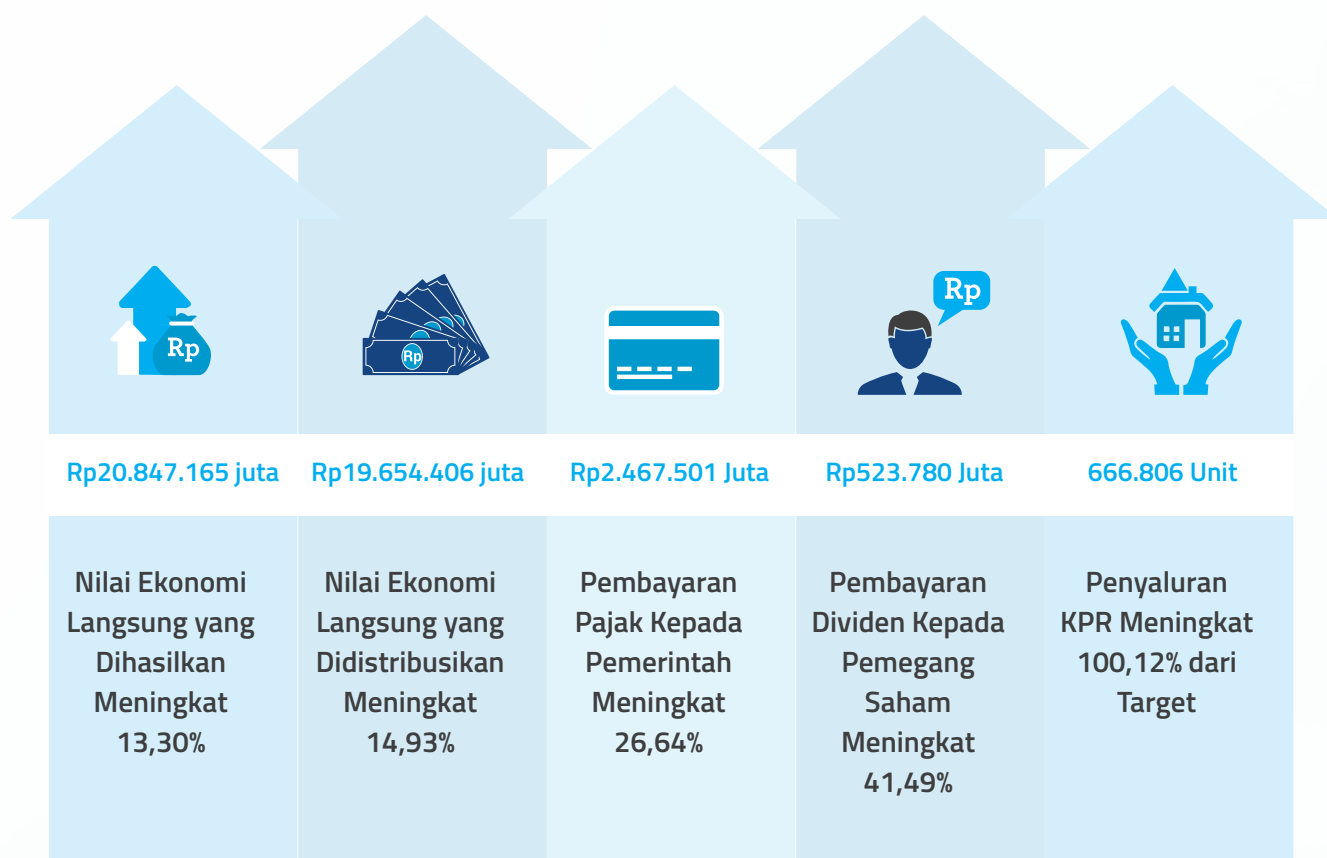
MENINGKATKAN PROGRAM KEWIRAUSAHAAN MASYARAKAT

- Pengembangan Ekonomi Kerakyatan Melalui Balai Ekonomi Desa (Balkondes) Karanganyar Desa Wisata Sentra Industri Gerabah
- Program BUMDes dan Kewirausahaan Pertanian
- Meningkatkan Akses Pembiayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dan Kredit Usaha Rakyat (KUR)



02 IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN 2017

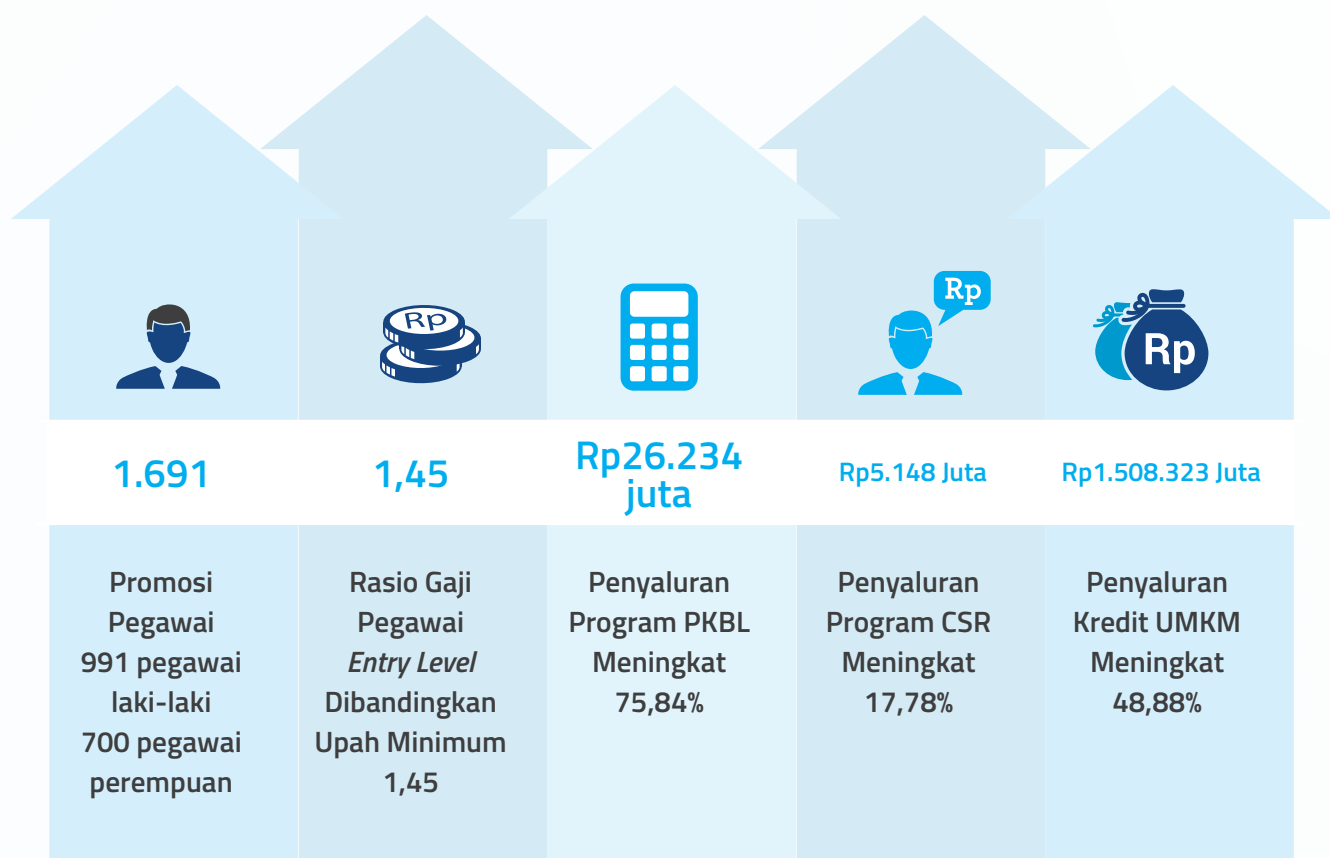
IKHTISAR EKONOMI



IKHTISAR LINGKUNGAN



IKHTISAR SOSIAL



Program Sinergi BUMN untuk Meningkatkan Taraf Hidup Masyarakat:

1. Bantuan Sosial (Bansos)
2. Program Keluarga Harapan (PKH)
3. Badan Umum Milik Desa (BumDes)
4. Program Kewirausahaan Petani
5. Hutan Sosial
6. Pengembangan Ekonomi Kerakyatan Melalui Balai Ekonomi Desa (Balkondes) Karanganyar



Penyediaan Fasilitas KPR Bagi Pekerja Informal



Program Pelatihan Pegawai:

1. *School of Leadership*
2. *School of Operation Banking*
3. *School of Business Banking*

Dengan Rata-rata Jam Pelatihan

22,17 jam pelatihan/ peserta



Rekor MURI atas pemrakarsa literasi *property entrepreneurship* dengan peserta terbanyak di Indonesia
12.000 peserta

DAFTAR ISI

02 INISIATIF PERSEROAN DALAM PENERAPAN
SUSTAINABLE FINANCING DALAM MENDUKUNG
PENCAPAIAN TUJUAN PEMBANGUNAN
BERKELANJUTAN

06 IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN 2017



10

SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA



16

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN



24

TENTANG PERSEROAN

- 25 Perubahan Signifikan pada Perseroan
- 25 Penghargaan dan Sertifikasi Tahun 2017
- 30 Riwayat Singkat Perseroan
- 32 Peristiwa Penting Tahun 2017
- 36 Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Budaya Perseroan
- 38 Kegiatan Usaha Perseroan
- 40 Struktur Organisasi Perseroan
- 42 Struktur Pemegang Saham Perseroan
- 44 Area Operasional dan Pasar yang Dilayani
- 46 Rantai Pasokan Perseroan
- 46 Skala Organisasi Perseroan
- 47 Keanggotaan Asosiasi



48

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

- 49 *Roadmap* Tata Kelola Perseroan
- 50 Struktur Tata Kelola Perusahaan
- 55 Manajemen Risiko
- 56 Standar Etika dan Perilaku Bisnis
- 57 Komunikasi dan Pelatihan Anti Korupsi
- 57 Sistem Pelaporan Pelanggaran
- 60 Pelibatan Pemangku Kepentingan



62

MEMBERIKAN MANFAAT EKONOMI

- 63 Distribusi Nilai Ekonomi
- 64 Kontribusi Perseroan Kepada Negara
- 64 Pengelolaan Dampak Ekonomi Tidak Langsung
- 66 Penggunaan Pemasok Lokal



68

DUKUNGAN PERSEROAN DALAM MENJAGA KELESTARIAN LINGKUNGAN

- 69 Komitmen Perseroan terhadap Pelestarian Lingkungan
- 69 Pengembangan Penerapan Penyaluran Kredit Ramah Lingkungan
- 70 Operasional Perbankan Ramah Lingkungan
- 74 Program *Go Green*
- 75 Biaya Pengelolaan dan Pelestarian Lingkungan



76

PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA

- 77 *Roadmap* Sumber Daya Manusia
- 78 Keberagaman dan Kesetaraan Pegawai
- 82 Merekrut Talenta Terbaik
- 83 Tingkat Perputaran Pegawai
- 83 Program Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Pegawai
- 85 Hubungan Industrial yang Harmonis dan Kebebasan Berserikat
- 86 Sistem Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karir Pegawai
- 87 Sistem Remunerasi dan Kesejahteraan Pegawai
- 89 Survei Keterikatan Pegawai
- 91 Pengelolaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja
- 93 Penanganan Pengaduan Pegawai



94

KOMITMEN MEMBERIKAN LAYANAN TERBAIK

- 95 Penyediaan Produk yang Inklusif dan Berkelanjutan Berkelanjutan
- 97 Keterbukaan Informasi Produk dan Jasa Perbankan
- 97 Inovasi Produk dan Jasa Perbankan
- 97 Mengutamakan Privasi dan Keamanan Data Nasabah
- 98 Komunikasi Pemasaran
- 99 Penanganan Pengaduan Nasabah
- 101 Survei Kepuasan Nasabah



102

PENGUATAN PROGRAM PERBANKAN INKLUSIF DAN LITERASI KEUANGAN

- 103 Peluncuran Layanan TCASH-BTN Cermat
- 104 Penyediaan Fasilitas Kredit Kepemilikan Rumah Bagi Pekerja Informal
- 105 Dukungan untuk Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)
- 109 Penguatan Layanan Keuangan di Provinsi Populasi Rendah dan Daerah Tertinggal
- 110 Pengembangan Layanan *Digital Banking*
- 113 Program Literasi Keuangan



126

DUKUNGAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS HIDUP MASYARAKAT

- 127 Visi dan Misi CSR Perseroan
- 127 Implementasi Program CSR Perseroan
- 140 Realisasi Dana Untuk Program Masyarakat
- 144 REFERENSI SILANG *DISCLOSURE GRI STANDARDS "CORE"* DAN SUPLEMEN SEKTOR JASA KEUANGAN
- 150 GLOSARIUM
- 152 FORMULIR TANGGAPAN PEMANGKU KEPENTINGAN



03 SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA [GRI 102-14]

"Transformasi Digital Banking Untuk Bisnis yang Berkelanjutan"

Kami memandang keberlanjutan sebagai konsep pro masyarakat dan pro lingkungan yang beriringan dalam menjalankan proses bisnis Perseroan. Untuk itu, Kami berkomitmen untuk senantiasa menjalankan bisnis yang bertanggung jawab melalui konsistensi memberikan manfaat ekonomi kepada seluruh pemangku kepentingan, menjaga kelestarian lingkungan melalui pemberian kredit yang memperhatikan risiko lingkungan, serta menjalankan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan untuk terus meningkatkan kualitas dan kesejahteraan hidup masyarakat.

**Para pemangku kepentingan yang budiman,**

Selamat datang di Laporan Keberlanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Tahun 2017. Tahun ini, Kami kembali melanjutkan komitmen Kami untuk menghadirkan Laporan Keberlanjutan yang kedelapan. Laporan ini menunjukkan komitmen Kami dalam menerapkan prinsip keberlanjutan yaitu integrasi bisnis dengan komitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan dan terus meningkatkan kualitas dan kesejahteraan hidup masyarakat.

Kami menyadari bahwa tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) harus didukung dengan aktivitas bisnis yang bertanggung jawab yaitu yang senantiasa memperhatikan aspek keberlanjutan. Untuk itu, Kami sebagai salah satu pemain bisnis perbankan di Indonesia memiliki komitmen untuk melakukan inisiatif dalam penerapan *sustainable financing* sebagaimana telah digariskan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan *Roadmap Sustainable Finance* dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Para pemangku kepentingan yang budiman,

Pada tahun 2015, Kami telah menyelesaikan transformasi tahap pertama atau *survival period* yang menjadikan Perseroan sebagai pemimpin pasar KPR di Indonesia. Pada tahun 2016, Kami telah memulai 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*. Di tahun 2017, Kami terus melanjutkan transformasi *digital banking* dengan adanya berbagai program dan inisiatif. Transformasi ini selain untuk menghadapi persaingan ketat dalam dunia perbankan, juga untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan masyarakat dan dapat meningkatkan efisiensi perbankan. Akselerasi transformasi *digital banking* yang telah Kami lakukan adalah sebagai berikut:

1. Adanya BTN Portal Properti , yaitu integrasi antara digital banking dengan produk unggulan Perseroan yaitu KPR yang memberikan kemudahan bagi calon debitur untuk mengajukan kredit rumah secara *online*.
2. Menambah *Smart Branch* yang dilengkapi beragam layanan untuk memfasilitasi kebutuhan nasabah.
3. Meningkatkan transaksi menggunakan *Electronic Channel*.
4. Aplikasi *Digital Solution* yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi *digital payment*.
5. Menghadirkan BTN *Zone* di beberapa perguruan tinggi untuk mendorong *cashless society* pada generasi millennial.

Sebagai lembaga perbankan yang fokus pada pembiayaan perumahan, kami masih harus menghadapi beberapa tantangan, yaitu semakin besarnya permintaan perumahan, masih banyak masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang tidak layak mendapatkan kredit (*unbankable*), masalah regulasi dan perizinan, serta semakin tingginya persaingan dengan bank lain terkait KPR. Untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, Kami telah menjalankan berbagai strategi, antara lain:

1. Berkonsentrasi fokus memberikan pelayanan kepada MBR.
2. Meningkatkan pelayanan dengan *digital banking*, salah satunya dengan hadirnya *Portal Property*.
3. Melatih *skill* dan jiwa marketing SDM.
4. Pendekatan kerjasama dengan Regulator dan Pemerintah untuk mempermudah perizinan membangun rumah dan bangunan melalui pemberian *reward* kepada Pemerintah Daerah yang memberikan pelayanan yang terbaik.
5. Pendekatan dengan Badan Pertahanan Nasional (BPN) bagaimana menggunakan tanah yang tidak produktif menjadi perumahan.
6. Berencana untuk membuat *multifinance*.

Para pemangku kepentingan yang budiman,

Dukungan perbankan memiliki peranan strategis dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Untuk itu, Kami sebagai salah satu Bank BUMN senantiasa memberikan manfaat ekonomi kepada seluruh pemangku kepentingan Perseroan dengan terus mencetak pertumbuhan usaha yang positif. Pada tahun 2017, Kami berhasil mencetak laba tahun berjalan sebesar Rp3.027.466 juta yang mengalami peningkatan 15,60% dari tahun 2016 yaitu sebesar Rp2.618.905 juta. Dengan adanya peningkatan ini, secara langsung Kami juga meningkatkan manfaat ekonomi kepada seluruh pemangku kepentingan (pemegang saham, pegawai, pemasok, Pemerintah, dan masyarakat) melalui nilai ekonomi yang didistribusikan yaitu mencapai Rp19.654.406 juta yang mengalami peningkatan sebesar 14,93% dari tahun 2016 yaitu sebesar Rp17.100.730 juta.

Pada tahun 2017, Kami juga telah mengembangkan ekonomi kerakyatan Desa Wisata Sentra Industri Gerabah dengan membangun Balai Ekonomi Desa (Balkondes) Karanganyar yaitu suatu wadah yang didirikan untuk membantu meningkatkan perekonomian Desa setempat serta pemberdayaan dan pengembangan SDM yang berbasis wisata melalui pengembangan kegiatan di lingkungan sekitar. Hal ini menciptakan dampak ekonomi positif bagi perekonomian desa Karanganyar yaitu adanya pengembangan *skill* bagi pengrajin gerabah melalui pembinaan dan pelatihan sehingga dapat meningkatkan pendapatan secara ekonomi bagi masyarakat Desa Karanganyar.

Sebagai perbankan yang peduli terhadap keberlanjutan, Kami juga berkonsentrasi membangun perumahan dengan memberdayakan dan mengandalkan produk lokal (produk dalam negeri) sebagai bahan baku bangunan. Hal ini menjadi wujud nyata Kami dalam mendukung perekonomian perusahaan-perusahaan dalam negeri.

Para pemangku kepentingan yang budiman,

Sebagai implementasi *sustainable finance*, Kami telah menjalankan komitmen dalam pengelolaan risiko lingkungan hidup melalui penerapan kredit ramah lingkungan. Sebagai perbankan yang memiliki fokus bisnis dalam bidang KPR, Kami tidak membiayai sektor pertambangan, kehutanan, pembangkitan, dan sektor sejenis lainnya yang memiliki pengaruh signifikan terhadap lingkungan. Dalam pemberian kredit kepada *developer*, Kami terlebih dahulu memperhatikan hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL). Selanjutnya, Kami juga melakukan pemantauan atau peninjauan dengan melakukan pengecekan langsung ke lapangan untuk memastikan bahwa calon debitur telah memenuhi seluruh peraturan terkait lingkungan. Selain itu, Kami juga mensyaratkan bahwa setiap rumah yang Kami bangun harus membangun penghijauan, penanaman, fasum (fasilitas umum), dan fasos (fasilitas sosial).

Dalam operasional perbankan, Kami juga berupaya semaksimal mungkin untuk menjaga kelestarian lingkungan. Di tahun 2017, Kami berpartisipasi dalam kampanye *Earth Hour* dan berhasil menghemat penggunaan listrik sebesar 61,9 kWh/jam. Kami juga senantiasa melakukan pengelolaan limbah dengan *metode Sewage Treatment Plan* (SWP) dan senantiasa melakukan pengukuran air limbah di Kantor Pusat untuk memastikan bahwa limbah yang dihasilkan masih berada di bawah baku mutu. Kami juga memiliki komitmen untuk melakukan penghematan kertas sebagai material utama penunjang operasional perbankan. Inovasi yang kami lakukan adalah dengan adanya aplikasi iflow yaitu aplikasi surat-menyurat yang terdistribusi langsung secara *online*.

**Para pemangku kepentingan yang budiman,**

Sejalan dengan program transformasi bisnis, kami melakukan penguatan sumber daya manusia sebagai agen implementasi transformasi. Di tahun 2017, Kami telah melakukan peningkatan kompetensi 10.360 pegawai Kami melalui program pelatihan yang terbagi menjadi tiga *school* program, yaitu *School of Leadership*, *School of Operation Banking*, dan *School of Business Banking* dengan rata-rata jam pelatihan mencapai 22,17 jam pelatihan/peserta.

Kami telah menerapkan prinsip kesetaraan *gender* dalam semua tahapan pengelolaan sumber daya manusia, dari mulai penerimaan pegawai, program pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai, pengembangan karir pegawai, hingga dalam pemberian remunerasi dan kesejahteraan pegawai tanpa membedakan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan keberagaman lainnya. Kami juga membuktikan komitmen Kami dalam menyejahterakan pegawai, salah satu contohnya adalah gaji pegawai *entry level* senantiasa di atas upah minimum yang diterapkan Pemerintah, dimana rasionya adalah 1,45. Di tahun 2017 Kami juga telah mengeluarkan iuran pensiun sebesar Rp35 miliar.

Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, skor dalam survei keterikatan pegawai yang Kami lakukan di tahun 2017 berhasil menghasilkan skor sebesar 78% yang berada di atas *moderate zone* dan di atas rata-rata survei keterikatan di Indonesia yaitu 65%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keterikatan pegawai dengan Perseroan cukup tinggi.

Untuk meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga dapat mengurangi tingkat kesenjangan, Kami berperan aktif dalam mendukung program pemerintah untuk penguatan inklusi keuangan. Kami telah menghadirkan produk perbankan yang inklusif dan berkelanjutan melalui Layanan TCASH-BTN Cermat, penyediaan fasilitas KPR bagi pekerja informal (KPR BTN bagi Mitra Gojek dan KPR BTN Mikro untuk asosiasi dan komunitas), pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui skema KUMK dan Kredit Usaha Rakyat (KUR), pengembangan layanan *digital banking*, dan berbagai program literasi keuangan.

Di tahun 2017, Kami telah melakukan pelatihan Literasi *Property Entrepreneurship* yaitu pembinaan sumber daya manusia khususnya para pengembang atau *developer* melalui *Housing Finance Center* (HFC). Tujuan program ini adalah untuk memberikan pendidikan tentang seluk beluk dunia properti, mulai dari permodalan, regulasi, permohonan kredit, hingga peluang tantangan membangun bisnis properti. Melalui program ini, kami berhasil membukukan rekor Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI) sebagai penyelenggara sekaligus pemrakarsa literasi *property entrepreneurship* dengan peserta terbanyak di Indonesia yaitu 12.000 peserta dari 25 Universitas di Indonesia.

Bentuk komitmen Kami lainnya dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan adalah di bidang peningkatan kualitas dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini Kami implementasikan melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dan Corporate Social Responsibility (CSR). Pada tahun 2017, Kami telah menyalurkan sebesar Rp26,23 miliar untuk program PKBL dan Rp5,15 miliar untuk program CSR. Melalui 'BUMN Hadir untuk Negeri', pada tahun 2017 Kami juga melaksanakan program Siswa Mengenal Nusantara (SMN) yaitu program pertukaran informasi dan kebudayaan yang diinisiasi oleh Kementerian BUMN dan melaksanakan program BUMDes dan Kewirausahaan Petani.

Para pemangku kepentingan yang budiman,

Kami menyadari bahwa di tengah banyaknya prestasi dan kinerja terbaik yang kami hasilkan, masih banyak tantangan yang masih harus kami atasi. Dan Kami yakin akan sanggup menghadapi berbagai tantangan tersebut dengan sinergi yaitu kerjasama dan kolaborasi pemangku kepentingan.

Atas nama seluruh jajaran Manajemen dan pegawai Perseroan, Kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi atas dukungan seluruh pemangku kepentingan yang telah mendukung keberhasilan bisnis sehingga mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi pertumbuhan ekonomi nasional. Sebagai bentuk komitmen, Kami terus menjadikan laporan ini sebagai media *continuous learning process* dan sebagai *continuous dialogue process*.

Direktur Utama
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk



MARYONO



04 TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

Laporan Keberlanjutan ini merupakan laporan kedelapan yang diterbitkan sejak tahun 2009. Penyusunan laporan ini telah menggunakan standar pelaporan keberlanjutan terbaru yaitu GRI *Standard* yang menjadi *best practices* dalam praktik bisnis secara *global*.



Selamat datang di laporan keberlanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (selanjutnya disebut Perseroan) tahun 2017. Laporan ini merupakan laporan yang menunjukkan terkait kinerja, kebijakan, strategi, inisiatif dan dampak operasi Perseroan terhadap aspek keberlanjutan yakni ekonomi, lingkungan, dan sosial sebagai wujud kontribusi Perseroan dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*).

PERIODE, BOUNDARY, DAN STANDAR PENYUSUNAN LAPORAN

Laporan ini merupakan laporan kedelapan yang Perseroan terbitkan secara berkala sejak tahun 2009. Laporan sebelumnya telah diterbitkan pada Februari 2017. Selaras dengan laporan-laporan sebelumnya, laporan ini mengungkapkan kinerja dan dampak keberlanjutan Perseroan selama periode 1 Januari hingga 31 Desember 2016 dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Bank BTN tahun 2016.

[GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52]

Boundary 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. Pada prinsipnya, tidak terdapat perubahan signifikan dalam *boundary* dan ruang lingkup keberlanjutan dengan Laporan Keberlanjutan tahun sebelumnya. Oleh karena itu, tidak terdapat penyajian ulang (*restatement*) atas informasi tahun sebelumnya. [GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-49]

Laporan ini disusun sesuai dengan GRI *Standards* opsi "Core". Standar ini merupakan standar internasional pelaporan keberlanjutan versi terbaru yang dikeluarkan oleh *Global Reporting Initiative* (GRI). Sebagai tambahan, laporan ini juga

menggunakan Suplemen Sektor Jasa Keuangan (*Financial Services Sector Supplement*). Untuk memudahkan para pembaca menemukan GRI *Standards* yang diterapkan, maka dalam laporan ini telah dicantumkan *disclosure GRI Standards* yang relevan di setiap halaman terkait dalam tanda kurung. Daftar lengkap *disclosure GRI Standards* dapat ditemukan pada bagian "Referensi Silang *disclosure GRI Standards "Core"* dan Suplemen Sektor Jasa Keuangan" pada halaman 144 laporan ini. [GRI 102-54, GRI 102-55]

PROSES PENENTUAN KONTEN LAPORAN

Proses penentuan konten laporan ini dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian dengan prinsip pelaporan keberlanjutan yang disusun oleh GRI yang meliputi:

[GRI 102-46]

1. **Stakeholder Inclusiveness:** Perseroan telah melakukan identifikasi kelompok pemangku kepentingan Perseroan serta memasukkan harapan dan kepentingan masing-masing kelompok yang terkait dengan kegiatan bisnis Perseroan.
2. **Sustainability Context:** Laporan ini mengungkapkan kinerja dan dampak Perseroan dalam konteks keberlanjutan yang meliputi aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.
3. **Materiality:** Laporan ini mengungkapkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan Perseroan yang relevan dengan dampak kegiatan bisnis Perseroan serta signifikan dalam evaluasi dan pengambilan keputusan para pemangku kepentingan.
4. **Completeness:** Laporan ini mengungkapkan semua aspek keberlanjutan yang material beserta *boundary* secara lengkap sehingga para pemangku kepentingan dapat mengevaluasi kinerja keberlanjutan Perseroan dalam periode pelaporan.



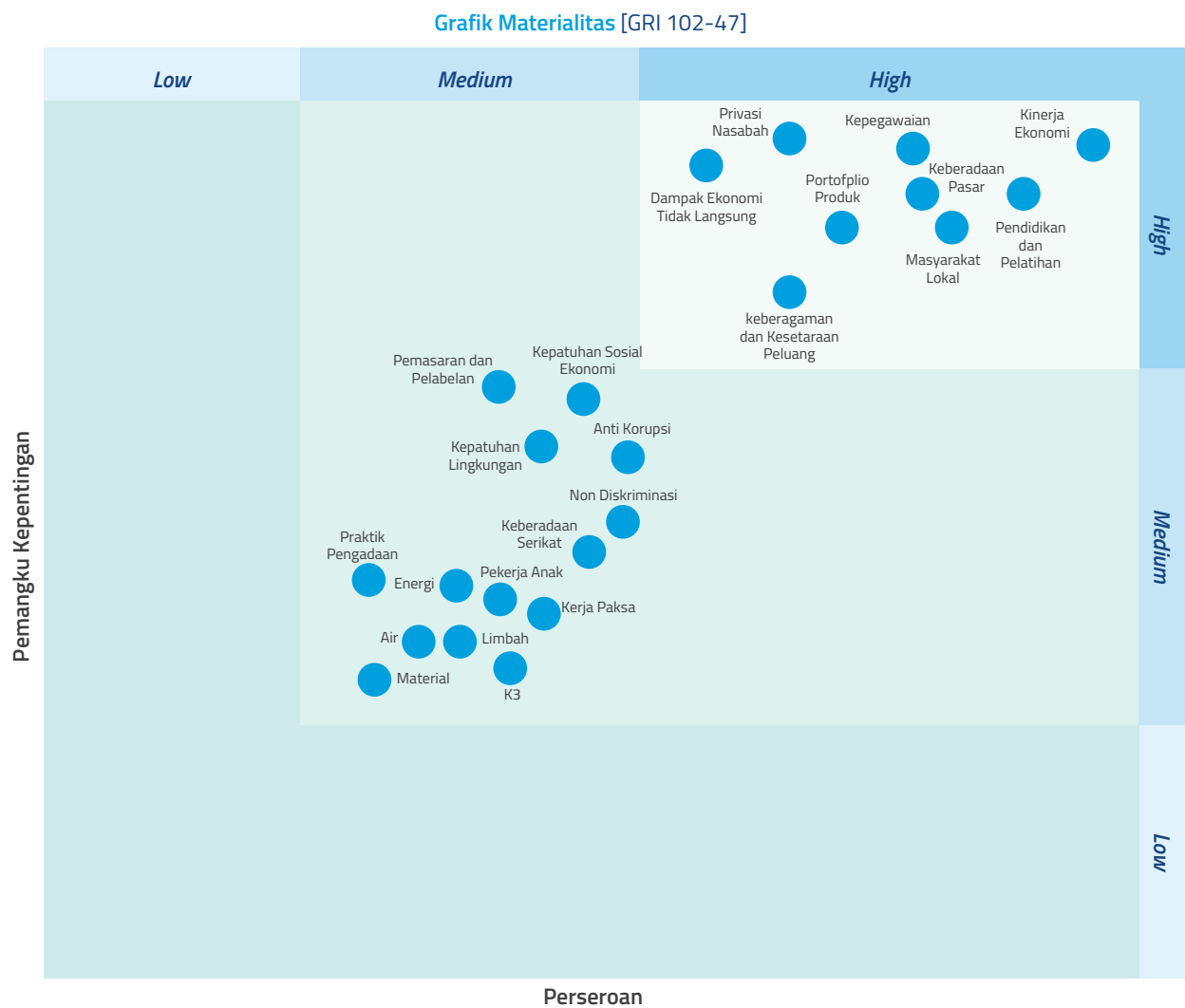
PROSES MENENTUKAN TOPIK MATERIAL DAN *BOUNDARY*

Proses menentukan topik material dan *boundary* laporan keberlanjutan ini dilakukan dengan cara melakukan analisis materialitas. Analisis materialitas merupakan proses untuk menentukan topik material yang relevan dengan kegiatan bisnis Perseroan serta berpengaruh dan berdampak secara signifikan bagi para pemangku kepentingan. Perseroan telah memetakan topik-topik material tersebut dalam tabel dan grafik materialitas, sebagai berikut:

Daftar Topik Material dan Boundary Laporan [GRI 102-47, GRI 103-1]

Topik Material	Disclosure	Kenapa Topik Ini Material	Boundary	
			Perseroan	Diluar Perseroan
Ekonomi				
Kinerja Ekonomi	GRI 201-1, GRI 201-3, GRI 201-4	Berdampak signifikan bagi pemangku kepentingan	■	
Keberadaan Pasar	GRI 202-1	Berdampak signifikan bagi pegawai	■	
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	GRI 203-1, GRI 203-2	Berdampak signifikan bagi pemangku kepentingan	■	
Praktik Pengadaan	GRI 204-1	Berdampak signifikan bagi pemasok	■	
Anti – Korupsi	GRI 205-2	Berdampak signifikan bagi pembangunan	■	
Lingkungan				
Material	GRI 301-1	Berdampak signifikan bagi keberlanjutan	■	
Energi	GRI 302-1, GRI 302-4	Berdampak signifikan bagi keberlanjutan	■	
Air	GRI 303-1	Berdampak signifikan bagi keberlanjutan	■	
Limbah	GRI 306-2	Berdampak signifikan bagi keberlanjutan	■	
Kepatuhan Lingkungan	GRI 307-1	Kepatuhan terhadap Peraturan	■	
Sosial				
Kepegawaian	GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3	Berdampak signifikan bagi pegawai	■	
Keselamatan dan Kesehatan Kerja	GRI 403-2, GRI 403-3	Berdampak signifikan bagi pegawai	■	
Pendidikan dan Pelatihan	GRI 404-1, GRI 404-3	Berdampak signifikan bagi pegawai	■	
Keberagaman dan Kesetaraan Peluang	GRI 405-1, GRI 405-2	Berdampak signifikan bagi pegawai	■	
Non – Diskriminasi	GRI 406-1	Berdampak signifikan bagi pegawai	■	
Kebebasan Berserikat	GRI 407-1	Berdampak signifikan bagi pegawai	■	
Pekerja Anak	GRI 408-1	Berdampak signifikan bagi pegawai	■	
Kerja Paksa atau Wajib Kerja	GRI 409-1	Berdampak signifikan bagi pegawai	■	
Masyarakat Lokal	GRI 413-1, FS13	Berdampak signifikan bagi masyarakat	■	■
Pemasaran dan Pelabelan	GRI 417-3, FS16	Berdampak signifikan bagi nasabah	■	
Privasi Pelanggan	GRI 418-1	Berdampak signifikan bagi nasabah	■	
Kepatuhan Sosial Ekonomi	GRI 419-1	Kepatuhan terhadap Peraturan	■	
Portofolio Produk	FS2, FS3, FS6, FS7	Berdampak signifikan bagi nasabah	■	

Dari hasil analisis materialitas, maka topik-topik material tersebut kemudian diprioritaskan menjadi tiga tingkatan, yaitu *High*, *Medium*, dan *Low* yang dapat dilihat pada grafik berikut ini.





ASSURANCE INDEPENDENT

Pada Laporan Keberlanjutan yang diterbitkan tahun ini, Perseroan kembali menugaskan *assurer* independen yaitu Moores Rowland untuk melaksanakan tugas *assurance* atas Laporan Keberlanjutan Bank BTN tahun 2017, guna meningkatkan kredibilitas dan memastikan bahwa laporan ini bebas dari kesalahan yang material serta disusun sesuai dengan GRI Standards. Perseroan tidak memiliki hubungan kerjasama lain dengan Moores Rowland selain pekerjaan *assurance* Laporan Keberlanjutan Bank BTN tahun 2017. Proses penetapan Moores Rowland sebagai *assurer* independen dilakukan melalui persetujuan Direksi Perseroan, yang diwakili oleh Sekretaris Perseroan. Laporan *assurer* independen atas Laporan Keberlanjutan Bank BTN 2017 disajikan pada halaman 142. [\[GRI 102-56\]](#)

KONTAK KAMI

Untuk meningkatkan kualitas Laporan Keberlanjutan Bank BTN periode mendatang, kami 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 [\[GRI 102-53\]](#)

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





PERNYATAAN DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2017 PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.

Kami selaku Dewan Komisaris dan Direksi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. telah melakukan evaluasi atas konten Laporan Keberlanjutan ini serta menyatakan bahwa laporan telah mencakup seluruh topik keberlanjutan yang material bagi Perseroan dan Pemangku Kepentingan Perseroan. Kami bertanggung jawab atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini.

Jakarta, Februari 2018

DEWAN KOMISARIS

I WAYAN AGUS MERTAYASA
Komisaris Utama/Independen

KAMARUDDIN SJAM
Komisaris Independen

ARIE COERNIADI
Komisaris Independen

LUCKY FATHUL AZIZ HADIBRATA
Komisaris Independen

DIREKSI

MARYONO
Direktur Utama

IMAN NUGROHO SOEKO
Direktur

ADI SETIANTO
Direktur

ONI FEBRIARTO RAHARDJO
Direktur



GARUDA WIKO
Komisaris Independen



BUDI SATRIA
Direktur



SUMIYATI
Komisaris



R. MAHELAN PRABANTARIKSO
Direktur



MAURIN SITORUS
Komisaris



NIXON L.P. NAPITUPULU
Direktur



IMAN SUGEMA
Komisaris



05

TENTANG PERSEROAN



5.750

Total Jaringan Kantor
Konvensional



68

Total Jaringan Kantor
Syariah



10.360^{Orang}

Total Pegawai yang
Tersebar di Seluruh
Indonesia



7.470.025

Total Jumlah
Rekening

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melakukan kegiatan usaha di bidang penyedia jasa perbankan. Perseroan didirikan dengan nama Postpaarbank pada tahun 1897, kemudian pada tahun 1950 Perseroan mengalami perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh Pemerintah Republik Indonesia. Baru pada tahun 1963 Perseroan berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara. Kemudian pada tahun 1974, Perseroan ditunjuk oleh Pemerintah untuk menjadi satu-satunya institusi yang menyalurkan kredit pemilikan rumah (KPR) bagi golongan masyarakat menengah ke bawah. [GRI 102-1]

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi nasabah serta mengakselerasi kinerja bisnisnya, kini Perseroan telah memiliki 5.750 jaringan kantor konvensional, 68 jaringan kantor syariah, 1.964 ATM dan terhubung dengan 2.024 jaringan Kantor Pos yang tersebar di seluruh Indonesia.

PERUBAHAN SIGNIFIKAN PADA PERSEROAN [GRI 102-10]

Dalam rangka mengimplementasikan transformasi di era *digital* dan selaras dengan kebutuhan bisnis, Perseroan melakukan kajian efektivitas organisasi dengan memperhatikan desain struktur organisasi Perseroan dan menyesuaikan dengan kebutuhan bisnis. Diharapkan dengan adanya perubahan pada struktur organisasi ini, Perseroan dapat lebih mengoptimalkan dan memberdayakan fungsi-fungsi strategis.

Selain itu, pada tahun 2017 juga terdapat perubahan pada komposisi pemegang saham, dimana kepemilikan saham publik pada tahun sebelumnya adalah sebesar 39,39% menjadi 40,00%, dikarenakan adanya pembelian kembali saham karyawan sebesar 0,61 yang selanjutnya saham tersebut dilepas kembali ke publik. Sehingga komposisi pemegang saham Perseroan di tahun 2017 menjadi 60,00% Pemerintah dan 40,00% Publik dengan rincian 10,05% Domestik dan 29,95% Asing.

PENGHARGAAN DAN SERTIFIKASI TAHUN 2017 [GRI 102-12]

PENGHARGAAN INTERNASIONAL



DESEMBER

Perseroan menerima penghargaan *The Asset Corporate Awards 2017* kategori *Gold Award Corporate Governance and Investor Relations* dari The Asset Benchmark Research.



DESEMBER

Perseroan menerima penghargaan *ASEAN GRC Awards* Kategori *ASEAN GRC Awards: Winner* dari Enterprise Risk Management Academy (ERMA).



PENGHARGAAN NASIONAL



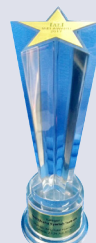
24 MARET 2017

Perseroan menerima penghargaan *PR Indonesia Awards 2017* Kategori *Media Relations* Sub Kategori BUMN Tbk dari PR Majalah Indonesia.



13 JUNI 2017

Perseroan menerima penghargaan *Investor Award* Kategori Pertumbuhan Aset Tertinggi dalam 5 Tahun (2012 - 2016) dari Majalah Investor.



27-28 JULI 2017

Perseroan menerima penghargaan *IAEI Award* kategori Unit Usaha Sharia Terbaik dari IAEI.



11 AGUSTUS 2017

Perseroan menerima penghargaan *REAL ESTATE Award* Kategori Penyalur KPR Terbanyak dari Majalah Indonesia Housing, Majalah Indonesia Kreatif, dan DPD REI Jakarta.



23 AGUSTUS 2017

Perseroan menerima Anugerah Perbankan Indonesia kategori Perusahaan Tbk Terbaik Indonesia dari Majalah Economic Review.



15 SEPTEMBER 2017

Perseroan menerima penghargaan Indonesia *Banking Award* kategori *The Best Bank In Retail Banking Services* dari Majalah Tempo.



15 SEPTEMBER 2017

Perseroan menerima penghargaan Indonesia *The Best Bank In Digital Services* dari Majalah Tempo.



15 SEPTEMBER 2017

Perseroan menerima penghargaan Indonesia *Banking Award* kategori *The Most Efficient Bank* dari Majalah Tempo.



15 SEPTEMBER 2017

Perseroan menerima penghargaan Indonesia *Best Syariah Business Unit* dari Majalah Tempo.

**15 SEPTEMBER 2017**

Perseroan menerima penghargaan *Banking Award* kategori *Best Bank In Productivity* dari Majalah Tempo.

**29 SEPTEMBER 2017**

Perseroan menerima penghargaan *Warta Ekonomi Indonesia Corporate PR Award 2017* kategori *The Most Popular Company in Asia* dari Warta Ekonomi.

**29 SEPTEMBER 2017**

Perseroan menerima penghargaan *Warta Ekonomi Indonesia Corporate PR Award 2017* kategori *The Most Popular Company* dari Warta Ekonomi.

**20 SEPTEMBER 2017**

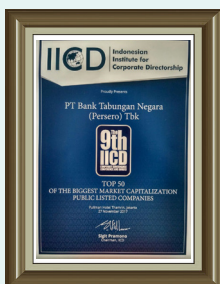
Perseroan menerima penghargaan *Annual Report Award* Juara 2 Kategori BUMN Keuangan *Listed* dari Otoritas Jasa Keuangan.

**17 OKTOBER 2017**

Perseroan menerima penghargaan *Indonesia Property and Bank Award 2017* kategori *The Leading In Home Loan Bank* dari Majalah Properti.

**17 OKTOBER 2017**

Perseroan menerima penghargaan *Indonesia Property and Bank Award 2017* kategori Bank dengan *Market Share KPR Terbesar* dari Majalah Properti.

**27 NOVEMBER 2017**

Perseroan menerima penghargaan *9th IICD Corporate Governance Conference and Award* kategori *Top 50 of The Biggest Market Capitalization Public Listed Companies* dari IICD (Indonesian Institute for Corporate Directorship).



Perseroan menerima penghargaan *9th IICD Corporate Governance Conference and Award* kategori *Best Financial Sector* dari IICD (Indonesian Institute for Corporate Directorship).

**19 DESEMBER 2017**

Perseroan menerima penghargaan *Good Corporate Governance Award 2017* Kategori *Indonesia Most Trusted Companies* dari *Indonesia Institute for Corporate Governance (IICG)* dan Majalah SWA.



PENGHARGAAN PERSONAL



MARET 2017

Perseroan menerima penghargaan *Mens Obsession Award* kategori *The Best CEO Of The Year* dari Majalah Mens Obsession.



11 AGUSTUS 2017

Perseroan menerima penghargaan *REAL ESTATE Award* Kategori *Best CEO* dari Majalah Indonesia Housing, Majalah Indonesia Kreatif, dan DPD REI Jakarta.



23 AGUSTUS 2017

Perseroan menerima Anugerah Perbankan Indonesia kategori *The Best Ceo Bank-2017* dari Majalah Economic Review.



29 SEPTEMBER 2017

Perseroan menerima penghargaan Warta Ekonomi Indonesia *Corporate PR Award 2017* kategori *The Best PR For CEO* dari Warta Ekonomi.



29 SEPTEMBER 2017

Perseroan menerima penghargaan Warta Ekonomi Indonesia *Corporate PR Award 2017* kategori *The Most Popular CEO* dari Warta Ekonomi.



17 OKTOBER 2017

Perseroan menerima penghargaan Properti Indonesia Award 2017 kategori *The Most Favorite Leadership* dari Majalah Properti.

SERTIFIKASI



Perseroan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 *Mortgage Processing* (KPR and KPA Non Subsidi Ready Stock) from Application to Loan Disbursement diterima oleh *Non Subsidized Mortgage & Consumer Lending Division* dari SGS Indonesia, dengan masa berlaku sampai 15 September 2018.



Perseroan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 *Risk Management Services* diterima *Risk Management Division* dari SGS Indonesia, dengan masa berlaku sampai 15 September 2018.



Perseroan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2008 *Compliance Assurance* diterima *Compliance Division* dari SGS Indonesia, dengan masa berlaku sampai 15 September 2018.



Perseroan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 *Internal Audit Services* (General, Syariah and IT Audits) diterima *Internal Audit Division* dari United Kingdom Accreditation Service (UKAS), dengan masa berlaku Juli 2017 sampai Juli 2020.



RIWAYAT SINGKAT PERSEROAN

1897

Perseroan berdiri dengan nama "Postpaarbank" pada masa pemerintah Belanda.

1950

Perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh Pemerintah RI.

1989

Memulai operasi sebagai bank komersial dan menerbitkan obligasi pertama.

1994

Memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa.

2009

Sekuritisasi KPR melalui Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK EBA) pertama di Indonesia.

2012

Perseroan melakukan *Right Issue*

2013

Perseroan melakukan transformasi menuju *leading housing bank* dan *world class banking*.

2015

Perseroan turut serta mensukseskan Program Sejuta Rumah untuk Rakyat.



Semakin Mudah Dengan BTN Properti Portal, Sumber: Aulia Ichsan

1963

Berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara.

1974

Ditunjuk pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah ke bawah.

2002

Ditunjuk sebagai bank komersial yang fokus pada pembiayaan rumah komersial.

2009

Perseroan melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

2016

Perseroan melanjutkan agenda transformasi dalam rangka mengokohkan landasan pertumbuhan dengan tetap fokus pada penguatan bisnis perumahan dengan kecepatan layanan, perbaikan teknologi, kecepatan *approval* kredit dan optimalisasi *human capital* serta melakukan pengembangan bisnis melalui penambahan ragam produk layanan maupun pengembangan layanan berbasis *digital banking*.

2017

Perseroan masih berada di tahapan transformasi *digital banking* dan telah mengembangkan berbagai produk dan layanan yang berbasis *digital*, seperti *mobile* BTN, *internet banking* dan *cash management*.



BTN Digital Solution, Sumber: Susilo Waluyo



PERISTIWA PENTING TAHUN 2017



JANUARI

OPTIMISME SAMBUT 2017, PERSEROAN PRIORITASKAN BISNIS BERBASIS *DIGITAL*

Dalam Rapat Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) Perseroan 2017, Perseroan memprioritaskan transformasi bisnis perseroan berbasis *digital banking* untuk mendukung *core business* dalam mendorong pemenuhan Program Satu Juta Rumah.



FEBRUARI

PERSEROAN MERILIS KPR BTN MIKRO

Konsisten dalam perannya mendukung Program Sejuta Rumah yang dicanangkan oleh Pemerintah, Perseroan merilis produk Kredit Pemilikan Rumah baru bertajuk KPR BTN Mikro.



MARET

PEMBAGIAN DIVIDEN KEPADA PARA PEMEGANG SAHAM

Perseroan dalam Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPS) untuk tahun buku 2016 menyetujui dividen sebesar 20% dari laba bersih atau sebesar Rp523,8 miliar.



APRIL

PERESMIAN E-RETRIBUSI HASIL KERJASAMA DENGAN PEMKOT SOLO DAN PERSEROAN DI PASAR KLEWER

Perseroan memperluas implementasi sistem *electronic retribution* atau e-retribusi di Pasar Klewer, setelah sebelumnya sukses dilaksanakan di Pasar Gede.



PENANDATANGAN PKS DENGAN IPW

Penandatanganan PKS antara Perseroan dan Indonesia *Property Watch* (IPW) terkait penyelenggaraan BTN *Golder Property Awards*



MEI

DUKUNG SEJUTA RUMAH, PERSEROAN SIAPKAN RUMAH MURAH BAGI PEKERJA

Perseroan kembali menyediakan rumah murah bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) yang akan dibangun di atas lahan seluas 105 hektar di Cikarang Bekasi.



JUNI

PERSEROAN TERBITKAN OBLIGASI RP5 TRILIUN

Perseroan menerbitkan Obligasi Berkelanjutan III Bank BTN Tahap I Tahun 2017 senilai Rp5 triliun yang diterbitkan dalam 4 seri.



PERSEROAN LUNCURKAN APLIKASI SELULER PEMBAYARAN WAKAF UANG NADHATUL ULAMA

Perseroan memperkuat komitmen untuk mendukung Gerakan Wakaf Uang Sejuta Nahdliyin (Gerwaku Sena) yang dirintis Nadhatul Ulama (NU) dengan merilis aplikasi seluler pembayaran wakaf.



AGUSTUS

PERSEROAN GELAR UPACARA BENDERA DI MUSEUM Pendaratan SOEKARNO DI DANAU LIMBOTO

Perseroan mengadakan Upacara Bendera di Museum Pendaratan Pesawat Ampibi Soekarno di Kabupaten Gorontalo, sekaligus menyerahkan bantuan 6 unit perahu untuk UMKM Kabupaten Gorontalo dan bantuan rehabilitasi 2 unit *homestay* Desa Wisata Bahari, masing-masing senilai Rp100 juta.



PENUTUPAN IPEX, PERSEROAN CETAK KREDIT KPR BARU

Pada penutupan IPEX 2017, Perseroan berhasil mencetak kredit kepemilikan rumah baru senilai Rp8,36 triliun atau melampaui target Perseroan.



SEPTEMBER

PERSEROAN RAIH 5 PENGHARGAAN SEKALIGUS DALAM IBA 2017

Perseroan berhasil meraih 5 penghargaan sekaligus dalam IBA 2017, antara lain untuk kategori *The Most Efficient Bank*, *The Best Bank in Digital Services*, *The Best Bank in Retail Banking Services*, *The Best Sharia Business Unit*, dan *Best Bank in Productivity*.



PERSEROAN RESMIKAN KANTOR WILAYAH JAKARTA BANTEN

Kantor Wilayah 2 Jakarta Banten resmi beroperasi untuk meningkatkan *monitoring* dan pengelolaan nasabah Perseroan khususnya yang berada di wilayah tersebut.



OKTOBER

MAHASISWA UNIVERSITAS SUMATERA UTARA (USU) SAMBUT PROGRAM BUMN HADIR DI KAMPUS

Mahasiswa USU menyambut antusias program BUMN Hadir di Kampus yang digagas oleh Kementerian BUMN dengan narasumber Direktur Utama Perseroan Maryono, Staf Khusus Menteri BUMN Sahala Lumban Gaol dan Direktur Utama Krakatau Steel Mas Wigrantoro.



NOVEMBER

BTN TOUR DE BOROBUDUR XVII

Perseroan berpartisipasi untuk melestarikan lingkungan dan menggerakkan ekonomi Jawa Tengah dengan setiap 1 kilometer yang ditempuh oleh setiap peserta, disumbangkan dana senilai Rp1.000. *Sport tourism* ini diikuti hampir 6.000 peserta termasuk Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo.



MOU PERSEROAN DENGAN DONGBU SAVINGS BANK

Direktur Utama Perseroan sekaligus President World Savings Bank Institute (WSBI) Asia Pacific Region dan Vice Chairman & CEO Dongbu Savings Bank menandatangani MoU terkait penguatan kemitraan global.



PERESMIAN KANTOR CABANG PERSEROAN DI SUKABUMI

Dengan diresmikannya Kantor Cabang Perseroan Sukabumi diharapkan kebutuhan masyarakat terkait dengan layanan perbankan dapat dilayani secara jempot bola oleh Perseroan.



PENANDATANGAN MOU DENGAN PEMKAB JEMBER

Direktur Utama Perseroan dan Bupati Jember menandatangani MoU. Perseroan berencana untuk membangun Kampung Nelayan Puger dengan dukungan Pemkab Jember dalam rangka menyukseskan Program Satu Juta Rumah.



DESEMBER

PERESMIAN CABANG PERSEROAN DI PEMATANG SIANTAR

Incar potensi KPR dan Pariwisata, Perseroan resmikan Kantor Cabang di Pematang Siantar.



PERSEROAN JALIN KERJASAMA DENGAN TELKOMSEL HADIRKAN LAYANAN KEUANGAN TERHUBUNG

Kemitraan tersebut digelar untuk meningkatkan inklusi keuangan serta mendukung sinergi BUMN. Dengan kerja sama ini, nasabah tabungan BTN Cermat dari Laku Pandai BTN bisa melakukan pengiriman saldo atau transfer ke akun TCASH Telkomsel dan sebaliknya.



HUT KPR BTN KE 41

Perseroan menggelar HUT KPR BTN ke 41 tahun dengan tema "Berbakti dan Bersinergi Wujudkan Hunian Idaman untuk Jutaan Sahabat Keluarga Indonesia".



PERSEROAN GELAR RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM LUAR BIASA (RUPSLB) TAHUN 2017

Dalam RUPSLB tahun tersebut, Perseroan memutuskan untuk menunjuk Dasuki Amsir sebagai Direktur Perseroan sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan.



VISI, MISI, DAN NILAI-NILAI BUDAYA PERSEROAN

[GRI 102-16]

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 PERSEROAN



SINERGI	INTEGRITAS	INOVASI	PROFESIONALISME	SPIRIT MENCAPAI KEUNGGLUAN
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 Perseroan memiliki dua perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan Perseroan. Sepuluh perilaku utama tersebut adalah:





KEGIATAN USAHA PERSEROAN [GRI 102-2]

Berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan RUPS tentang Anggaran Dasar PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Nomor 51 tanggal 24 Maret 2015, Perseroan melaksanakan kegiatan usaha yang pada umumnya dapat dijelaskan pada penjelasan berikut ini, sedangkan penjelasan mengenai produk atau jasa layanan secara lebih rinci dapat dilihat pada Laporan Tahunan Perseroan tahun 2017.



KPR DAN PERBANKAN KONSUMER

Produk

1. Kredit Konsumer terbagi menjadi empat yaitu KPR bersubsidi, KPR Non Subsidi, Kredit Perumahan lainnya, dan Kredit Konsumer
2. Simpanan terbagi menjadi tiga yaitu Giro, Tabungan, dan Deposito

Layanan

1. *Mortgage*: Layanan pembiayaan berbasis rumah atau hunian
2. *Consumer Loan*:
 - i. Layanan pembiayaan konsumer dan personal
 - ii. Layanan Pengembangan bisnis *consumer loan* dari *value chain* perumahan
3. *Consumer Funding*:
 - i. Layanan produk dana dan jasa yang berorientasi pada nasabah individual
 - ii. Pengembangan bisnis *wealth management*



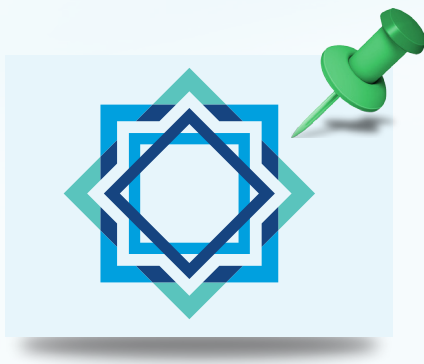
PERUMAHAN DAN PERBANKAN KOMERSIAL

Produk

1. Kredit Komersial terbagi menjadi tiga yaitu Kredit Konstruksi, Kredit Mikro dan Usaha Kecil Menengah serta Kredit Korporasi lainnya
2. Simpanan terbagi menjadi Giro dan Deposito

Layanan

1. *Commercial Loan*: Layanan bisnis *commercial loan* termasuk kredit konstruksi
2. SME: Layanan pembiayaan bagi segmen mikro dan kecil
3. *Commercial & Institutional Funding*: Layanan jasa dan produk dana yang berorientasi kepada nasabah korporasi dan institusional



Perbankan Syariah

Produk

1. Produk pembiayaan terbagi menjadi dua yaitu Pembiayaan Konsumer Syariah dan Pembiayaan Komersial Syariah
2. Produk pendanaan terbagi menjadi tiga yaitu Giro Syariah, Tabungan Syariah, dan Deposito Syariah

Layanan

Badan Usaha Syariah: Layanan produk dan jasa syariah yang menciptakan sinergi bisnis Perseroan



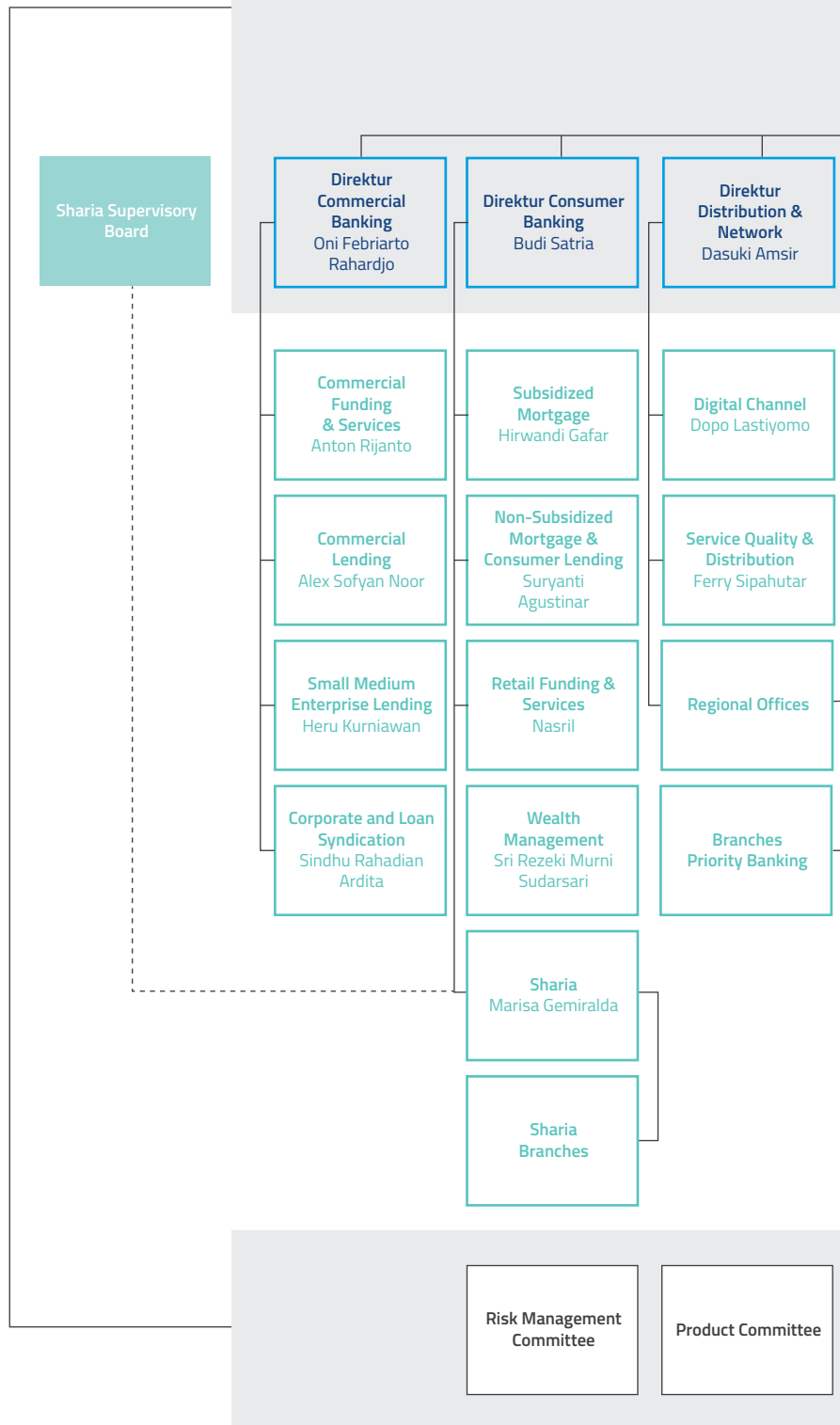
TREASURY & ASSET MANAGEMENT

1. Mengelola likuiditas Bank
2. Mengatur manajemen aset dan liabilitas



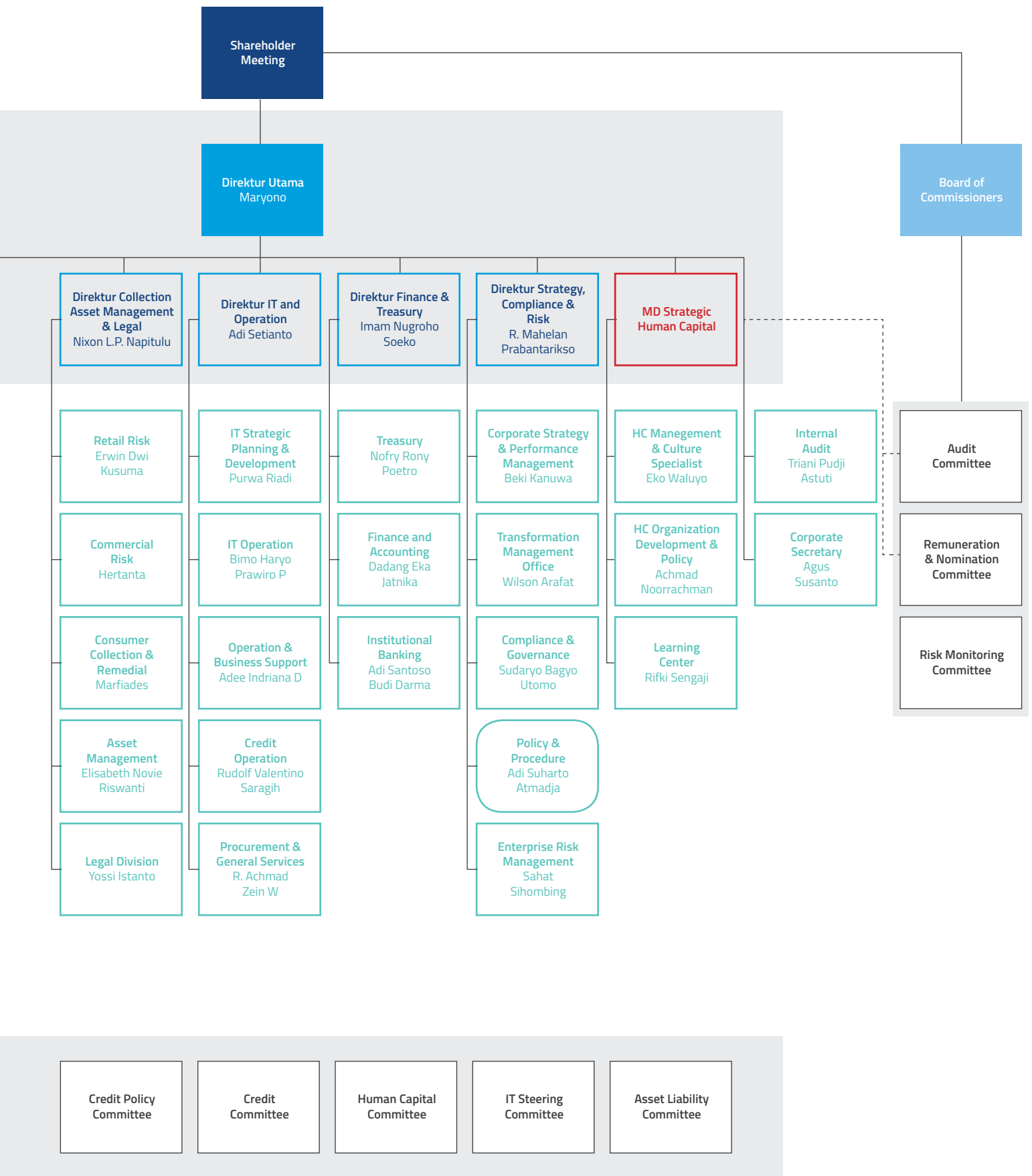
STRUKTUR ORGANISASI PERSEROAN [GRI 102-18]

Menghadapi iklim bisnis dan persaingan yang semakin kompetitif, Perseroan senantiasa melakukan langkah-langkan strategis secara terus-menerus diberbagai bidang agar operasional bank dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Sejalan dengan transformasi bisnis yang telah dilakukan Perseroan, maka Direksi telah melakukan penyesuaian terhadap struktur organisasi agar proses eksekusi inisiatif bisnis dan operasional dapat berjalan efektif. Pada 29 Mei 2017, Direksi telah memberikan penetapan Perubahan Ketetapan Direksi Nomor: 04/KD/DIR/SIPD/2017 tentang Struktur Organisasi Kantor Pusat yang telah mendapatkan persetujuan Dewan Komisaris sebelumnya.



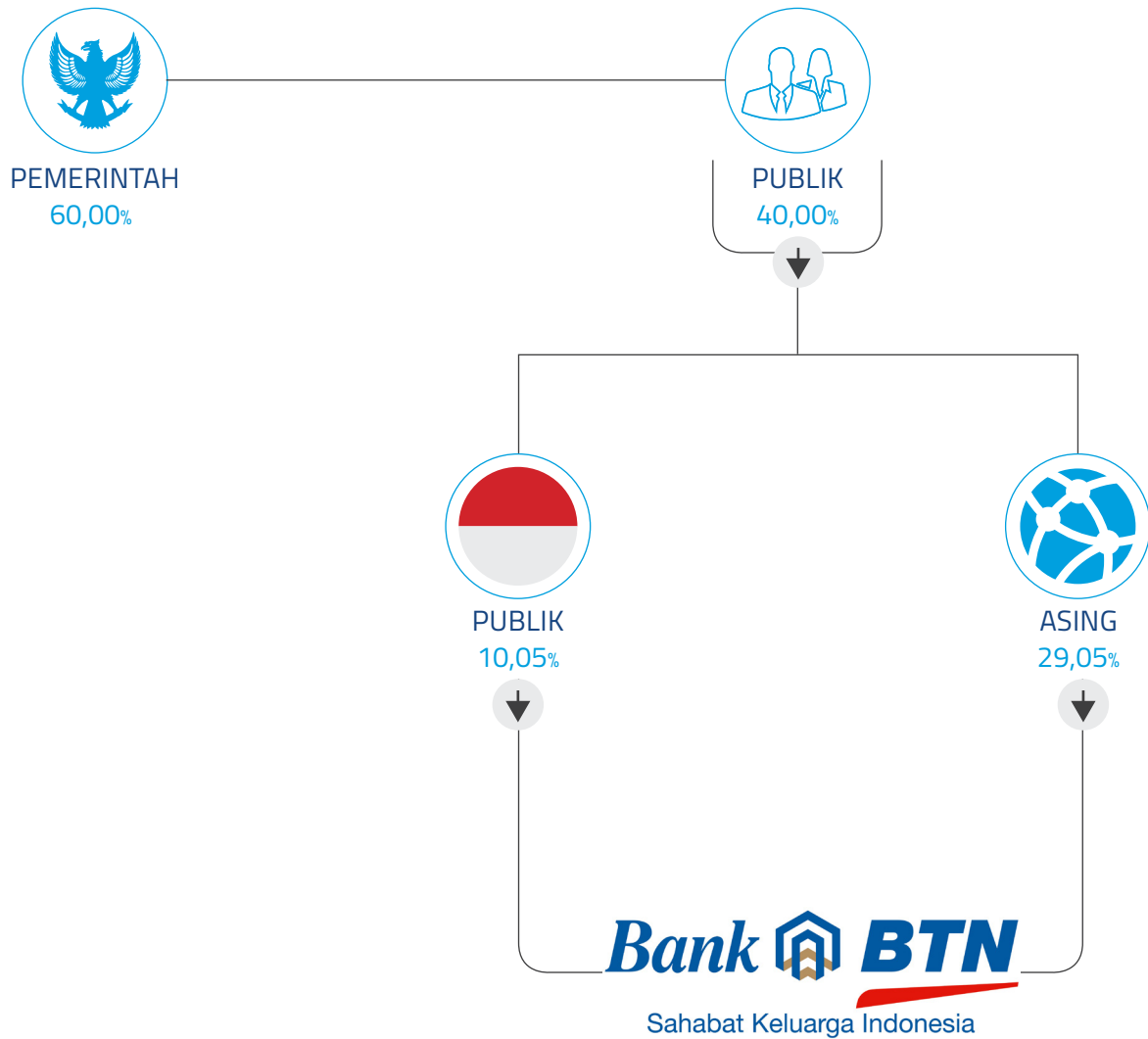
— Line of Command

- - - Line of Communication/Information





STRUKTUR PEMEGANG SAHAM PERSEROAN [GRI 102-5]







AREA OPERASIONAL DAN PASAR YANG DILAYANI

[GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-6]



Sumatera

Kantor Wilayah	1
Kantor Cabang	12
Kantor Cabang Pembantu	44
Kantor Kas	61
Outlet Syariah	10
Outlet Prioritas	6
Kantor Pos	700
ATM	256

Jawa

Kantor Wilayah	3
Kantor Cabang	45
Kantor Cabang Pembantu	185
Kantor Kas	368
Outlet Syariah	53
Outlet Prioritas	26
Kantor Pos	1.627
ATM	1.437

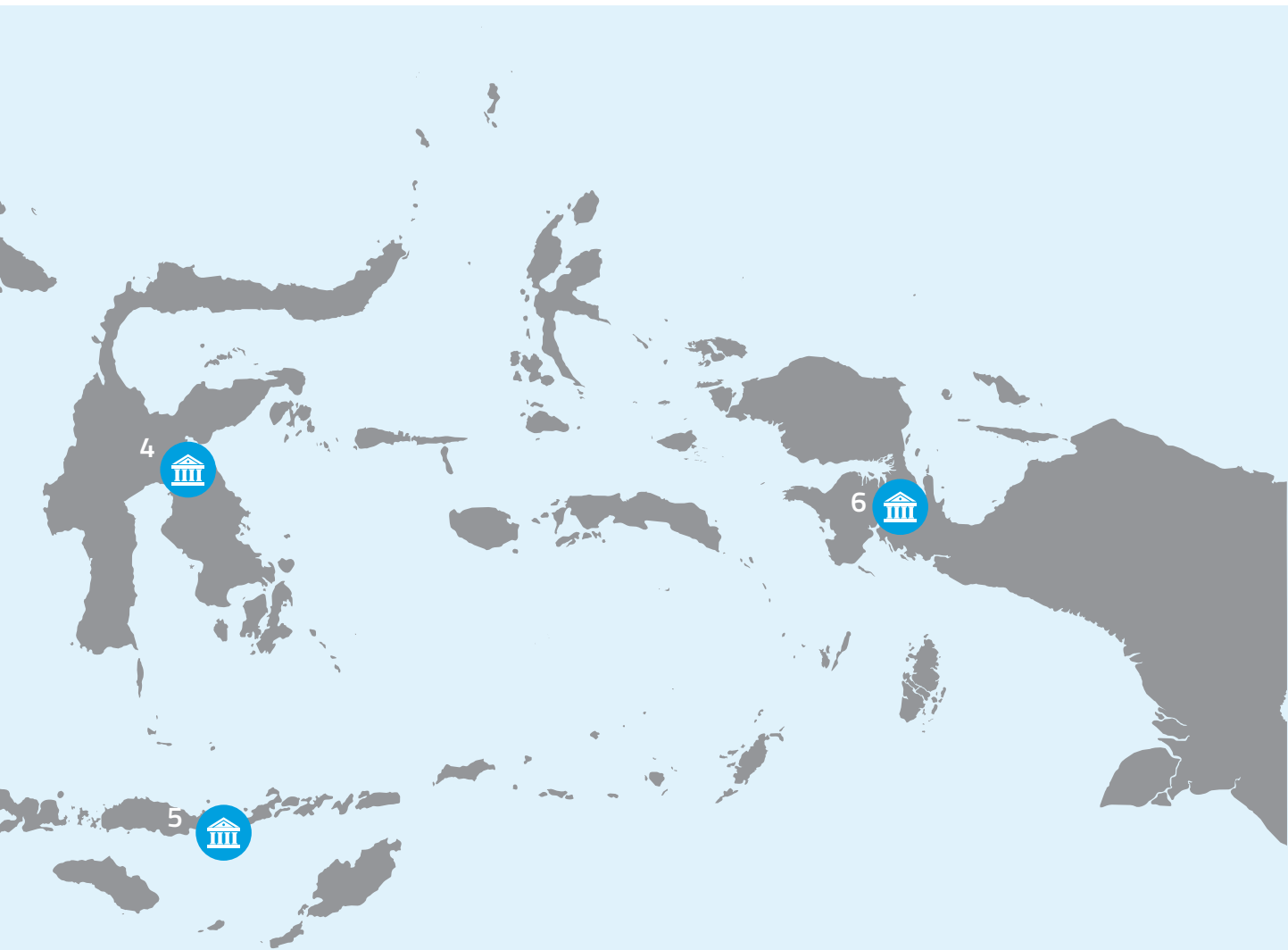
Kalimantan

Kantor Wilayah	0
Kantor Cabang	6
Kantor Cabang Pembantu	18
Kantor Kas	20
Outlet Syariah	4
Outlet Prioritas	5
Kantor Pos	299
ATM	94

Bali dan Nusa Tenggara

Kantor Wilayah	0
Kantor Cabang	3
Kantor Cabang Pembantu	9
Kantor Kas	10
Outlet Syariah	1
Outlet Prioritas	2
Kantor Pos	141
ATM	50

Didirikan sejak tahun 1897, Perseroan yang berkantor pusat di Jalan Gajah Mada nomor 1 Jakarta, memiliki jaringan kantor yang tersebar di seluruh Indonesia.



Sulawesi		Papua dan Maluku		Keterangan	2015	2016	2017
Kantor Wilayah	1	Kantor Wilayah	0	Kantor Wilayah	3	4	5
Kantor Cabang	6	Kantor Cabang	3	Kantor Cabang	65	65	75
Kantor Cabang Pembantu	16	Kantor Cabang Pembantu	3	Kantor Cabang Pembantu	223	243	275
Kantor Kas	21	Kantor Kas	4	Kantor Kas	479	477	484
Outlet Syariah	3	Outlet Syariah	0	Outlet Syariah	50	65	71
Outlet Prioritas	2	Outlet Prioritas	0	Outlet Prioritas	40	40	41
Kantor Pos	126	Kantor Pos	61	Total Gerai	860	894	951
ATM	103	ATM	24	Kantor Pos	2.951	2.951	2.954
				ATM	1.830	1.830	1.964



RANTAI PASOKAN PERSEROAN

[GRI 102-9]

Aktivitas operasi perbankan membutuhkan dukungan barang dan jasa yang diperoleh dari berbagai jenis pemasok dan *vendor*. Jenis pemasok utama Perseroan mencakup jasa kontraktor, jasa konsultan perencana, jasa konsultan pengawas, jasa konsultan lainnya, pemasok alat tulis kantor, materai, jasa ekspedisi dan porto surat, jasa konsultan lainnya, jasa appraisal, jasa keamanan, jasa kebersihan, jasa *outsourcing*, kesekretariatan, dan kearsipan atau

dokumentasi. Adapun pemasok dan *vendor* Perseroan didominasi oleh pemasok nasional.

Seluruh pemasok dan *vendor* Perseroan diwajibkan untuk mematuhi kebijakan pengadaan yang terdapat di Perseroan, yang meliputi kepatuhan terhadap hukum dan peraturan Pemerintah Indonesia dan Bank Indonesia yang berlaku, terutama dalam hal hak asasi manusia, dan praktik kepegawaian.

SKALA ORGANISASI PERSEROAN [GRI 102-7]

Uraian	Satuan	Tahun		
		2015	2016	2017
Jumlah Aset	Rp juta	171.807.592	214.168.479	261.365.267
Jumlah Ekuitas	Rp juta	13.860.107	19.130.536	21.663.434
Jumlah Liabilitas	Rp juta	157.947.485	182.828.998	223.937.463
Laba Tahun Berjalan	Rp juta	1.811.337	2.618.905	3.027.466
Pendapatan Bunga dan Bagi Hasil Bersih	Rp juta	14.966.209	17.138.819	19.271.582
Jumlah Jaringan Kantor Konvensional	Kantor	3.761	3.780	5.750
Jumlah Jaringan Kantor Syariah	Kantor	50	65	68
Jumlah Rekening	Juta Rekening	6.655.566	6.861.883	7.470.025
Total Pegawai	Orang	9.042	9.244	10.360
Pegawai Tetap	Orang	8.180	8.561	8.780
Pegawai Kontrak	Orang	862	683	1.580
Kepemilikan Saham				
- Pemerintahan Indonesia	%	60,04	60,01	60,00
- Masyarakat	%	38,96	39,39	40,00
- Pegawai	%	1,00	0,61	-



KEANGGOTAAN ASOSIASI [GRI 102-13]

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 WSBI 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



06 TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

Penerapan *Good Corporate Governance* mengiringi langkah strategis Perseroan untuk memprioritaskan transformasi bisnis Perseroan berbasis *digital banking*.



Bagi Perseroan, penerapan tata kelola yang baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan suatu keharusan mutlak. *Tagline "moving beyond corporate governance to true business value"* yang gencar dikampanyekan manajemen pada setiap pemangku kepentingan, menjadi aspirasi Perseroan dalam menerapkan tata kelola yang baik, karena Perseroan memiliki keyakinan kuat bahwa praktik implementasi GCG tidak hanya sekedar *compliance drive*, namun lebih dari itu, GCG adalah rahasia paling mendasar menuju kesuksesan jangka panjang. [GRI 103-2]

Manfaat penerapan GCG bagi Perseroan dapat dilihat dari pencapaian kinerja Perseroan baik kuantitatif maupun kualitatif mencakup keuangan dan non keuangan, serta apresiasi dari berbagai pihak eksternal. Melalui penerapan GCG, Perseroan berkomitmen untuk terlibat dalam pembangunan dan pertumbuhan Indonesia dengan berkontribusi secara signifikan terhadap perekonomian Indonesia serta menjadi contoh bagi perusahaan lain dalam hal implementasi GCG.

ROADMAP TATA KELOLA PERSEROAN

Perseroan telah menetapkan arah implementasi GCG yang dituangkan dalam bentuk *roadmap* yang menjadi panduan dalam pelaksanaan implementasi GCG di seluruh tingkatan. *Roadmap* diarahkan untuk menjadikan GCG sebagai acuan dalam melakukan kegiatan operasional. Sasaran akhir *roadmap* GCG Perseroan adalah terwujudnya Perseroan

dengan praktik tata kelola terbaik di masa mendatang. Dengan sasaran akhir tersebut diharapkan Perseroan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja Perseroan secara berkelanjutan. Uraian tahapan *roadmap* tata kelola Perseroan, sebagai berikut:

Roadmap Tata Kelola Perseroan

	2017 <i>Reinforcing the Foundation</i>	2018 <i>Upgrading Governance Capability</i>	2019 <i>Building Governance Sustainability</i>	2020 <i>Pursuing Effective Governance</i>
<i>Governance Structure</i>	Penyusunan dan penyempurnaan terkait Konglomerasi keuangan: <ul style="list-style-type: none"> Kebijakan dan prosedur; Pengembangan <i>Governance Training Program</i>; <i>Governance standard</i> sesuai BI/OJK, ASEAN CG Scorecard, Kementerian BUMN (CGPI); Pembuatan peraturan induk untuk konglomerasi keuangan 	<i>Review</i> dan penyempurnaan terkait Konglomerasi keuangan: <ul style="list-style-type: none"> Kebijakan dan prosedur; Pengembangan <i>Governance Training Program</i>; <i>Governance standard</i> sesuai BI/OJK, ASEAN CG Scorecard, Kementerian BUMN (CGPI) 	<i>Review</i> berkala atas: <ul style="list-style-type: none"> Kebijakan dan prosedur; Pengembangan <i>Governance Training Program</i>; <i>Governance standard</i> sesuai BI/OJK, ASEAN CG Scorecard, Kementerian BUMN (CGPI) 	<i>Review</i> berkala atas: <ul style="list-style-type: none"> Kebijakan dan prosedur; Pengembangan <i>Governance Training Program</i>; <i>Governance standard</i> sesuai BI/OJK, ASEAN CG Scorecard, Kementerian BUMN (CGPI)
<i>Governance Process</i>	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan revisi kebijakan dan prosedur; Penyusunan modul <i>training</i> untuk <i>governance</i>; Pembentukan <i>Tim Task Force</i> ASEAN CG Scorecard; Pengembangan aplikasi <i>governance</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan revisi kebijakan dan prosedur; Penyusunan modul <i>training</i> untuk <i>governance</i>; Pembentukan <i>Tim Task Force</i> ASEAN CG Scorecard; Pengembangan aplikasi <i>governance</i>; Penyusunan rencana aksi berkelanjutan; Penyesuaian ISO 9001 : 2015 	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan revisi kebijakan dan prosedur; Identifikasi perbaikan untuk peningkatan praktik <i>governance</i> sesuai ASEAN CG Scorecard; Implementasi aplikasi <i>governance</i>; <i>Sustainability Report</i> sesuai rencana aksi keuangan berkelanjutan; Implementasi ISO 2015; Internalisasi GCG kepada Entitas Utama dan perusahaan anak 	<ul style="list-style-type: none"> Penyusunan revisi kebijakan dan prosedur; Identifikasi perbaikan untuk peningkatan praktik <i>governance</i> sesuai ASEAN CG Scorecard; Implementasi aplikasi <i>governance</i>; <i>Sustainability Report</i> sesuai rencana aksi keuangan berkelanjutan; Implementasi ISO 2015; Internalisasi GCG kepada Entitas Utama dan perusahaan anak; Evaluasi efektivitas aplikasi <i>governance</i>
<i>Governance Outcome</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Review</i> struktur organisasi tata kelola baru; <i>Governance Training programme</i>; Peningkatan skor <i>corporate governance</i> berdasarkan Regulator BI/OJK, Regional <i>Third Party Assessment</i>, Standar Assessment BUMN; Nilai komposit GCG : 2 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Review</i> struktur organisasi tata kelola baru; <i>Governance Training programme</i>; Peningkatan skor <i>corporate governance</i> berdasarkan Regulator BI/OJK, Regional <i>Third Party Assessment</i>, Standar Assessment BUMN; Rencana aksi berkelanjutan; Nilai komposit GCG konsolidasi : 2 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan skor <i>corporate governance</i> berdasarkan Regulator BI/OJK, Regional <i>Third Party Assessment</i>, Standar Assessment BUMN <i>Sustainability Report</i> sesuai rencana aksi keuangan berkelanjutan; Internalisasi GCG; Aplikasi <i>governance</i>; Nilai komposit GCG konsolidasi : 2 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Sustainable corporate governance skor/ award</i> <i>Disclosure Report</i> sesuai rencana aksi keuangan berkelanjutan; Internalisasi GCG; Efektivitas aplikasi <i>governance</i>; Nilai komposit GCG konsolidasi : 1

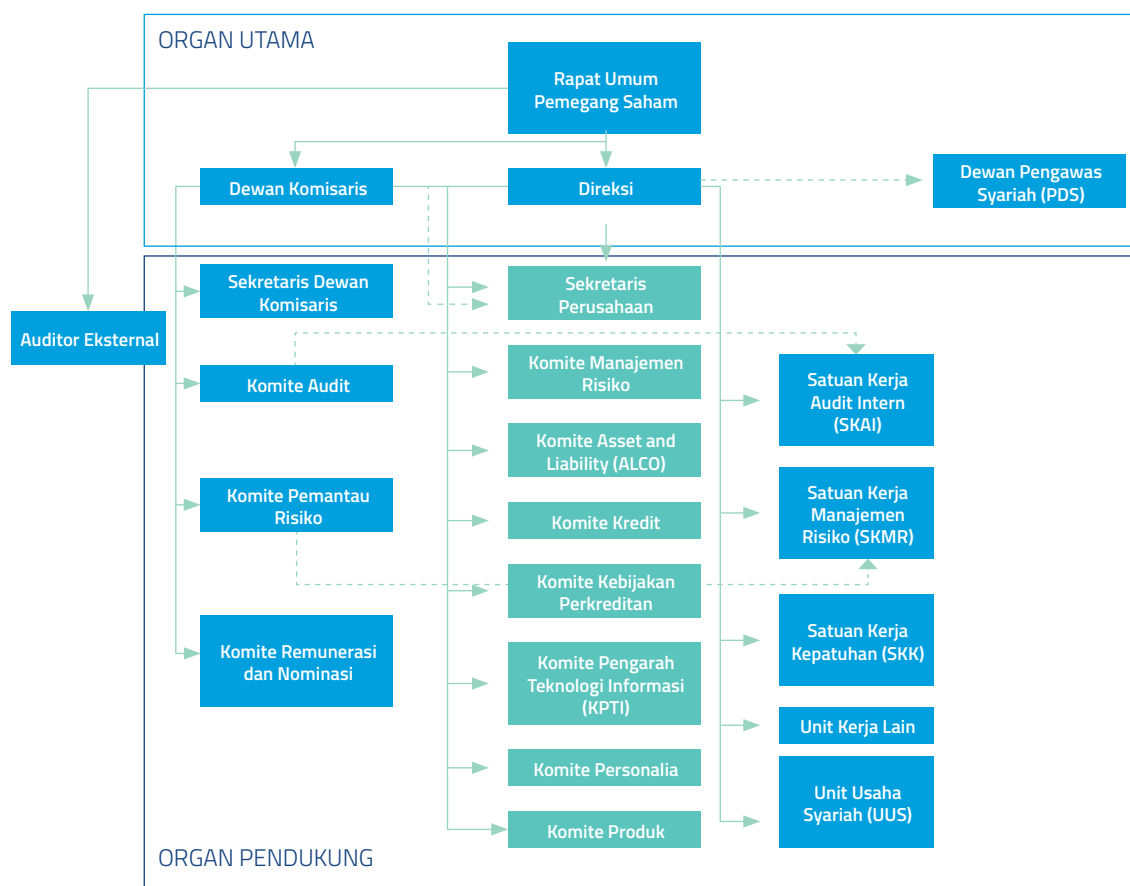


STRUKTUR TATA KELOLA PERUSAHAAN [GRI 102-18]

Sesuai dengan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 Pasal 1, organ Perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham, Direksi, dan Dewan Komisaris. Ketiga organ Perseroan tersebut menjalankan fungsinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan anggaran dasar Perseroan atas dasar prinsip bahwa masing-masing organ mempunyai kemandirian dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya bagi kepentingan terbaik Perseroan. [GRI 103-2]

Untuk menunjang tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi, Perseroan telah membentuk organ pendukung dibawah Dewan Komisaris dan Direksi. Struktur tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Struktur Tata Kelola Perusahaan



RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM

RUPS merupakan forum dimana Dewan Komisaris dan Direksi melaporkan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas serta kinerjanya kepada Pemegang Saham. Pemegang saham tidak diperkenankan untuk mencampuri kegiatan operasional Perseroan yang menjadi tanggung jawab Direksi sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perseroan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terdapat dua jenis RUPS yang diselenggarakan oleh Perseroan, yaitu RUPS Tahunan (RUPST) dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB). Pada tahun 2017, Perseroan telah menyelenggarakan RUPST dan RUPSLB masing-masing adalah sebanyak satu kali. RUPST diselenggarakan pada 17 Maret 2017 dan RUPSLB diselenggarakan pada 28 Desember 2017. Seluruh agenda dan keputusan RUPST dan RUPSLB tahun 2017 selengkapnya dapat dilihat pada Laporan Tahunan Perseroan Tahun 2017.

DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris adalah Organ Perseroan yang bertanggung jawab kepada RUPS. Dewan Komisaris bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan bahwa Perseroan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik di seluruh tingkatan organisasi. Dalam menjalankan tugas pengawasan, Dewan Komisaris dapat membentuk komite, yang anggotanya berasal dari anggota Dewan Komisaris. Komite tersebut bertanggung jawab kepada Dewan Komisaris. Ketentuan lain mengenai Dewan Komisaris Perseroan antara lain diatur dalam Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, Peraturan Menteri BUMN, Peraturan OJK, Peraturan Bank Indonesia, dan Anggaran Dasar Perusahaan. [GRI 103-2]

Berdasarkan *Resume* Rapat Umum Pemegang Saham Terbuka (RUPST) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk No. 44/Ket/Not/III/2017 tanggal 17 Maret 2017, susunan Dewan Komisaris Perseroan adalah sebagai berikut:

Komposisi Dewan Komisaris Perseroan Per 31 Desember 2017

Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Masa Jabatan
I Wayan Agus Mertayasa	Komisaris Utama / Independen	Laki-Laki	6 April 2016 – Sekarang
Kamaruddin Sjam	Komisaris Independen	Laki-Laki	29 Juni 2015 – Sekarang
Arie Coerniadi	Komisaris Independen	Laki-Laki	29 Juni 2015 – Sekarang
Lucky Fathul Aziz Hadibrata	Komisaris Independen	Laki-Laki	27 Juli 2015 – Sekarang
Sumiyati	Komisaris	Perempuan	22 Februari 2016 – Sekarang
Maurin Sitorus	Komisaris	Laki-Laki	6 Juni 2016 – Sekarang
Iman Sugema	Komisaris	Laki-Laki	21 Juli 2017 – Sekarang
Garuda Wiko	Komisaris Independen	Laki-Laki	21 Juli 2017 – Sekarang



Sebagai wujud pelaksanaan pembelajaran secara berkelanjutan, Dewan Komisaris setiap tahunnya melakukan program pelatihan dan pengembangan kompetensi Dewan Komisaris untuk meningkatkan pengetahuan, dan kapabilitas Dewan Komisaris Perseroan. Program ini diselenggarakan di dalam negeri maupun di luar negeri.

Program Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris selama Tahun 2017

Nama	Waktu Pelaksanaan	Tempat	Materi Pelatihan dan/atau Pengembangan Kompetensi
I Wayan Agus Mertayasa	16 Februari	Jakarta	Seminar <i>Cyber Security and Integrating Operational Risk With the Mitigation Factors</i> dan <i>Digital Payment : A New Era In the Way We Do Payment</i>
	9 - 10 Februari	Denpasar	<i>Expand Leadership Program for BOD/BOC</i>
	18 s/d 19 Mei	Bali	<i>Deeper Understanding on IFRS 9 and BASEL IV and Progress of BASEL III Implementation</i>
	22 s/d 29 Juli	Sydney, Australia	<i>IIA Conference 2017: "L.I.V.E. the Global Experience: Leadership. Innovation. Value. Effectiveness"</i>
	20 s/d 26 September	London, United Kingdom	<i>Living Wills, Planning for Bank Recovery and Resolution</i>
Ari Coerniadi	22 s/d 30 April	Eropa (Geneva, Prague dan Budapest)	<i>Program International "Risk Culture & Leadership ERM Master Class & Benchmarking In Europe"</i>
	18 s/d 19 Mei	Bali	<i>Deeper Understanding on IFRS 9 and BASEL IV and Progress of BASEL III Implementation</i>
	17 s/d 19 Oktober	Prague, Czech, dan Austria	<i>The Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP)</i>
Kamaruddin Sjam	16 Februari	Jakarta	Seminar <i>Cyber Security and Integrating Operational Risk With the Mitigation Factors</i> dan <i>Digital Payment : A New Era In the Way We Do Payment</i>
	22 s/d 30 April	Eropa (Geneva, Prague dan Budapest)	<i>Program International "Risk Culture & Leadership ERM Master Class & Benchmarking In Europe"</i>
	16 s/d 23 September	New Zealand	<i>Integration of GRC</i>
Maurin Sitorus	16 Februari 2017	Jakarta	Seminar <i>Cyber Security and Integrating Operational Risk With the Mitigation Factors</i> dan <i>Digital Payment : A New Era In the Way We Do Payment</i>
	9 - 10 Februari	Denpasar	<i>Expand Leadership Program for BOD/BOC</i>
	23 s/d 24 Maret 2017	Four Seasons Hotel Jakarta	<i>Seminar BARa Risk Forum "Refocusing On Credit Risk Management, Credit Risk Model, Pricing & Being Prepared for Upcoming Regulations"</i>
	22 s/d 30 April	Geneva, Prague	<i>Risk Culture and Leadership The Paramount Of GRC</i>
	18 s/d 19 Mei	Bali	<i>Deeper Understanding on IFRS 9 and BASEL IV and Progress of BASEL III Implementation</i>
	21 s/d 24 November	Hongkong	<i>Finance for Non-Finance Manager Program</i>
Sumiyati	18 s/d 19 Mei	Bali	<i>Deeper Understanding on IFRS 9 and BASEL IV and Progress of BASEL III Implementation</i>
	16 s/d 23 September	New Zealand	<i>Integration of GRC</i>
Iman Sugema	23 s/d 24 Maret 2017	Four Seasons Hotel Jakarta	<i>Seminar BARa Risk Forum "Refocusing On Credit Risk Management, Credit Risk Model, Pricing & Being Prepared for Upcoming Regulations"</i>
	18 s/d 19 Mei	Bali	<i>Deeper Understanding on IFRS 9 and BASEL IV and Progress of BASEL III Implementation</i>
	16 s/d 23 September	New Zealand	<i>Integration of GRC</i>

Nama	Waktu Pelaksanaan	Tempat	Materi Pelatihan dan/atau Pengembangan Kompetensi
Lucky Fathul Aziz Hadibrata	16 Februari	Jakarta	<i>Seminar Cyber Security and Integrating Operational Risk With the Mitigation Factors dan Digital Payment : A New Era In the Way We Do Payment</i>
	23 s/d 24 Maret	Jakarta	<i>Seminar BARa Risk Forum "Refocusing On Credit Risk Management, Credit Risk Model, Pricing & Being Prepared for Upcoming Regulations"</i>
	18 s/d 19 Mei	Bali	<i>Seminar BARa Risk Forum</i>
	17 s/d 19 Oktober	Prague, Czech, dan Austria	<i>The Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP)</i>
Garuda Wiko	25 Maret	Jakarta	<i>Sertifikasi Kompetensi Manajemen Resiko Level 2 Komisaris</i>
	20 s/d 26 September	London, Inggris	<i>Living Wills, Planning for Bank Recovery And Resolution</i>
	2-5 Agustus	Bali	<i>Expand Leadership Program for BOD/BOC</i>

DIREKSI

Direksi merupakan tokoh sentral dan eksklusif dalam organ tata kelola Perseroan. Oleh karena itu, calon anggota Direksi harus melalui tahapan Uji Kemampuan dan Kepatutan (*fit and proper test*) sebagaimana diatur dalam PBI Nomor 12/23/PBI/2010 yang menyebutkan bahwa calon anggota Direksi wajib lulus *fit and proper test* dan memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia sebelum menjalankan tugas dan fungsi dalam jabatannya serta POJK No.27/POJK.03/2016 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan. Pengangkatan anggota Direksi dilakukan melalui RUPS dan melalui proses uji kemampuan

dan kepatutan yang mengacu pada PBI Nomor 12/23/PBI/2010 tentang Uji Kemampuan dan Kepatutan (*fit and proper test*) Pasal 17 yang menyatakan bahwa Direksi harus memiliki integritas, kompetensi, dan reputasi keuangan. Sedangkan pemberhentian anggota Direksi diatur dalam pasal 11 Anggaran Dasar. [\[GRI 103-2\]](#)

Berdasarkan *Resume* Rapat Umum Pemegang Saham Terbuka (RUPST) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk No. 44/Ket/Not/III/2017 tanggal 17 Maret 2017, susunan Direksi Perseroan adalah sebagai berikut:

Komposisi Direksi Perseroan Per 31 Desember 2017

Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Masa Jabatan
Maryono	Direktur Utama	Laki-Laki	Periode I 18 Maret 2013 - 17 Maret 2017 Periode II 18 Maret 2017 - 17 Maret 2022
Iman Nugroho Soeko	Direktur	Laki-Laki	16 Juni 2014 - Sekarang
Adi Setianto	Direktur	Laki-Laki	8 Juni 2015 - Sekarang
Oni Febriarto Rahardjo	Direktur	Laki-Laki	21 Mei 2015 - Sekarang
R. Mahelan Prabantarikso	Direktur	Laki-Laki	25 Juli 2017 - Sekarang
Nixon L.P. Napitupulu	Direktur	Laki-Laki	25 Juli 2017 - Sekarang
Budi Satria	Direktur	Laki-Laki	25 Juli 2017 - Sekarang
Dasuki Amsir	Direktur	Laki-Laki	28 Desember 2017 - Sekarang



Dalam *board manual* dijelaskan bahwa peningkatan kompetensi dinilai penting untuk meningkatkan efektifitas kinerja Direksi. Maka dari itu, Perseroan setiap tahun selalu mengadakan program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang diselenggarakan baik didalam negeri maupun luar negeri. Pada tahun 2017, program pelatihan dan pengembangan kompetensi Direksi adalah sebagai berikut:

Program Pelatihan dan Pengembangan Direksi selama Tahun 2017

Nama dan Jabatan	Waktu Pelaksanaan	Tempat	Materi Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi	Penyelenggara
Maryono (Direktur Utama)	27 s/d 29 April	Bandung, Indonesia	<i>BUMN Executive Leadership Program – 1 (ELP-1)</i>	Kementerian BUMN & Forum Human Capital Indonesia (FHCI)
	12 s/d 13 Mei	Bangkok, Thailand	<i>WSBI Innovation Workshop Asia</i>	World Savings and Retail Banking Institute (WSBI)
	22 s/d 28 November	Cape Town, Afrika Selatan	<i>Workshop WSBI General Assembly & Conference</i>	World Savings and Retail Banking Institute (WSBI)
Iman Nugroho Soeko (Direktur)	27 s/d 29 April	Bandung	<i>BUMN Executive Leadership Program – 1 (ELP-1)</i>	Kementerian BUMN & Forum Human Capital Indonesia (FHCI)
	18-19 Mei	Bali	Seminar BARA Risk Forum	BARA
	24-25 Agustus	Bali	Training Corporate Governance Leadership Program (CGLP)	Indonesian Institute Corporate Directorship (IICD)
	19 s/d 27 Agustus	Frankfurt dan Vienna	<i>Intensive Wealth Management and Risk Management Refreshment Programs for Executives</i>	MM UGM bekerjasama dengan IBI dan LSPP
Adi Setianto (Direktur)	27 s/d 29 April	Bandung, Indonesia	<i>BUMN Executive Leadership Program – 1 (ELP-1)</i>	Kementerian BUMN & Forum Human Capital Indonesia (FHCI)
	11 s/d 15 September	Cambridge, Inggris	<i>Asean Global Leaderships</i>	SRW & Co
Oni Febriarto (Direktur)	27 – 29 April	Bandung, Indonesia	<i>BUMN Executive Leadership Program – 1 (ELP-1)</i>	Kementerian BUMN & Forum Human Capital Indonesia (FHCI)
R Mahelan Prabantarikso (Direktur)	5 s/d 6 April	Jakarta	Pembekalan Sertifikasi Kompetensi Manajemen Risiko Level 5	PT Peak Pratama Indonesia
	25 April	Jakarta	Sertifikasi Kompetensi Manajemen Risiko Level 5	LSPP
	29 April	Bandung	<i>BUMN Executive Leadership Program – 1 (ELP-1)</i>	Kementerian BUMN & Forum Human Capital Indonesia (FHCI)
	24-25 Agustus	Bali	<i>Training Corporate Governance Leadership Program (CGLP)</i>	Indonesian Institute Corporate Directorship (IICD)
	20 s/d 21 Desember	Rome, Italy	<i>ISER Conference 2017</i>	<i>The International Society for Engineers and Researchers (ISER)</i>
Nixon Napitupulu (Direktur)	5 s/d 6 April	Jakarta	Pembekalan Sertifikasi Kompetensi Manajemen Risiko Level 5	PT Peak Pratama Indonesia
	25 April	Jakarta	Sertifikasi Kompetensi Manajemen Risiko Level 5	LSPP
Budi Satria (Direktur)	5 – s/d 6 April	Jakarta	Pembekalan Sertifikasi Kompetensi Manajemen Risiko Level 5	PT Peak Pratama Indonesia
	25 April	Jakarta	Sertifikasi Kompetensi Manajemen Risiko Level 5	LSPP
	27 s/d 29 April	Bandung	<i>BUMN Executive Leadership Program – 1 (ELP-1)</i>	Kementerian BUMN & Forum Human Capital Indonesia (FHCI)
	12 s/d 13 Mei	Bangkok, Thailand	<i>WSBI Innovation Workshop: Innovation Hacks ASIA Share Insights and Learn from Your Peers</i>	World Savings and Retail Banking Institute (WSBI)
	22 s/d 28 November	Cape Town, Afrika Selatan	<i>Workshop WSBI General Assembly & Conference</i>	World Savings and Retail Banking Institute (WSBI)

MANAJEMEN RISIKO

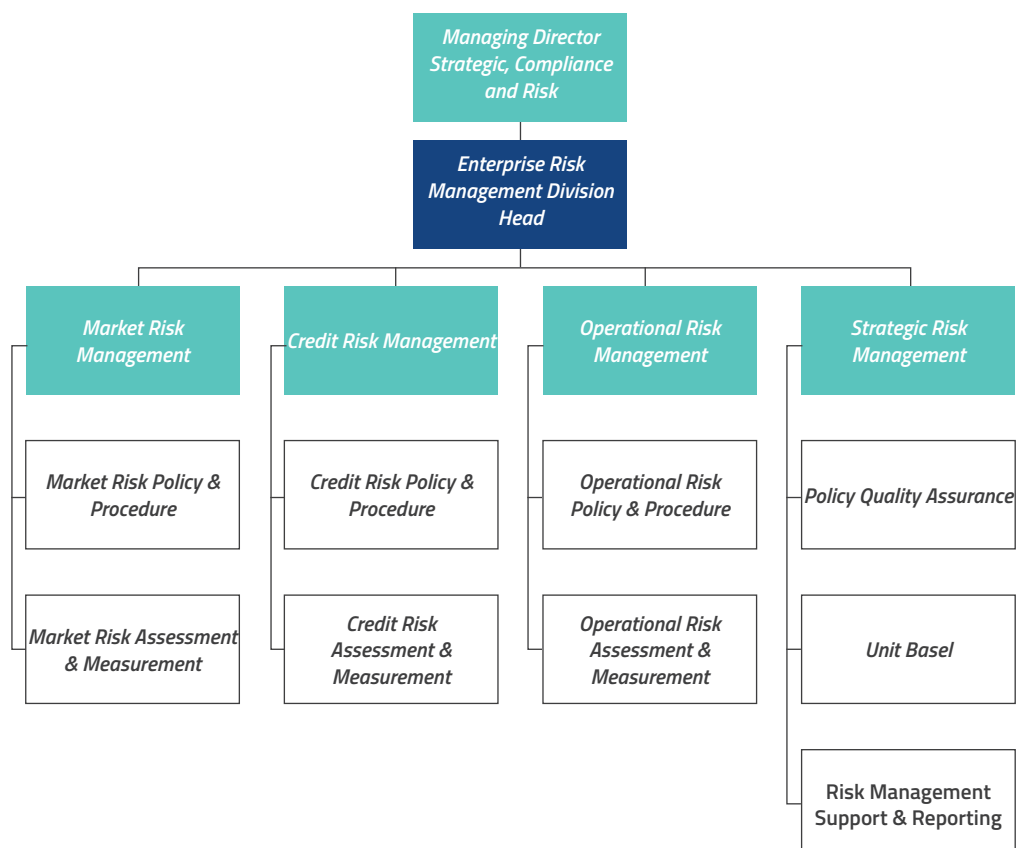
Sebagai Perseroan yang fokus utamanya di bidang pemberian kredit dan pembiayaan perumahan, maka portofolio aset Perseroan didominasi oleh KPR yang dipengaruhi oleh perubahan iklim bisnis eksternal seperti inflasi dan BI *Rate*. Maka dari itu, perlu dilakukan manajemen pengendalian risiko secara berkelanjutan dengan prinsip GCG untuk meminimalkan dampak negatif dari kegiatan bisnis tersebut.

8 Jenis Risiko Perseroan

- Risiko Kredit
- Risiko Pasar
- Risiko Likuiditas
- Risiko Operasional
- Risiko Hukum
- Risiko Strategik
- Risiko Kepatuhan
- Risiko Reputasi

Dewan Komisaris melalui rapat Komite Pemantau Risiko dan Direksi melalui rapat Komite Manajemen Risiko bertanggung jawab untuk memastikan penerapan Manajemen Risiko telah memadai dan 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 yang meliputi tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, dan kecukupan sistem informasi manajemen serta kecukupan sistem pengendalian internal. Berikut sistem manajemen risiko Perseroan: [GRI 103-2]

Risk Management System Perseroan





Penerapan sistem Manajemen Risiko Perseroan berdasar kepada Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/25/ PBI/2009 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, Surat Edaran No. 5/21/DPNP perihal Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum sebagaimana telah diubah dengan SE BI No. 13/23/ DPNP tanggal 25 Oktober 2011 perihal Perubahan atas 5/21/DPNP perihal Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, PBI No. 13/1/PBI/2011 tanggal 5 Januari 2011 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, Surat Edaran (SE) Bank Indonesia No. 13/24/ DPNP tanggal 25 Oktober 2011 perihal Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, dan ketentuan Bank Indonesia lainnya terkait dengan manajemen risiko. Otoritas Jasa Keuangan juga mengeluarkan POJK Nomor 18/ POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dan SEOJK No. 34/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum yang juga menjadi acuan manajemen risiko Perseroan. [GRI 103-2]

STANDAR ETIKA DAN PERILAKU BISNIS [GRI 102-16]

Pengungkapan *Code of Conduct* (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. 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: [GRI 103-2, GRI 103-3]



KOMUNIKASI DAN PELATIHAN ANTI KORUPSI

Perseroan berkomitmen untuk menerapkan kegiatan bisnis secara jujur, adil, dan tanpa tindak korupsi atau tindak penyuapan serta terpercaya, karena Perseroan menyadari tindakan yang bersifat negatif akan berpengaruh besar pada nama, merek, reputasi, dan keberlanjutan bisnis Perseroan. Dengan demikian, setiap pelanggaran atas kebijakan anti korupsi dan *fraud* merupakan suatu hal yang serius dan akan diambil tindakan pelanggaran disiplin sesuai kebijakan dan peraturan yang berlaku. Pelaksanaan penerapan anti korupsi dan *fraud* diatur dengan Surat Edaran Direksi No. 22/DIR/IAD/2014 tanggal 28 Mei 2014 tentang *Standard*

Operating Procedure Strategi Anti *Fraud* Perseroan. Kebijakan anti korupsi dan fraud ini berlaku untuk semua karyawan baik tetap atau kontrak, manajemen Perseroan, Dewan Komisaris dan Direksi yang bertindak atas nama Perseroan.

Selain itu, Perseroan juga telah beberapa kali mengikutsertakan karyawannya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dan seminar-seminar yang diselenggarakan baik oleh lembaga swasta maupun instansi pemerintah seperti otoritas jasa keuangan (OJK) dan pihak lainnya yang berkaitan dengan Anti Korupsi dan *Fraud*. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar penerapan kebijakan pencegahan anti korupsi dilingkungan Perseroan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku.

Pendidikan dan Pelatihan 2017 terkait Anti Korupsi [GRI 205-2]

Nama Pelatihan	Waktu	Jumlah Peserta Divisi Audit Internal (Orang)
<i>Anti Fraud Zero Tolerance & Zero Defect</i>	12 Juli 2017	732
<i>Fraud In Banking Industry</i>	22 - 23 Maret 2017	2
<i>Fraud Prevention & Detection Operational</i>	6 - 7 September 2017	2
<i>Fraud Prevention For Issuers & Acquirers</i>	21 - 23 Maret 2017	3
Sosialisasi Strategi <i>Anti Fraud & WBS</i>	19 Agustus 2017	159
<i>Workshop Fraud Prevention & Detection</i>	6 - 7 Oktober 2017	2
<i>Workshop Fraud</i> Transaksi Keuangan	11 - 12 Oktober 2017	4

SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

Sistem Pelaporan Pelanggaran atau *Whistle Blowing System* (WBS) merupakan salah satu sarana yang dibangun oleh Perseroan dalam rangka mewujudkan perusahaan yang bersih dan berintegritas. WBS dipandang sebagai salah satu cara paling efektif untuk mencegah dan memberantas terjadinya praktik korupsi, suap, pelanggaran etika bisnis, atau praktek kecurangan lainnya yang bertentangan dengan

prinsip-prinsip tata kelola Perusahaan yang baik. Dalam menerapkan 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*. Selain itu, Perseroan telah memiliki kebijakan sendiri terkait dengan sistem pelaporan pelanggaran yaitu Surat Edaran Direksi Nomor 21/DIR/IAD/2014 tanggal 28 Mei 2014 tentang *Standard Operating Procedure Whistle Blowing System* PT Bank Tabungan Negara (Negara), Tbk.



Mekanisme Pelaporan Pelanggaran [GRI 103-2, GRI 103-3]



Perseroan percaya bahwa proses penanganan pelaporan pelanggaran dapat berfungsi dengan baik jika didukung oleh sumberdaya yang berkualitas dan dapat dipercaya, baik berupa orang maupun fasilitas pendukung lainnya. Berikut adalah pihak yang mengelola sistem pelaporan pelanggaran yang selanjutnya disebut sebagai 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)

Dalam rangka efektifitas penerapan sistem pelaporan pelanggaran, Perseroan secara berkala juga melakukan evaluasi serta melaksanakan sosialisasi yang berkesinambungan kepada seluruh pegawai maupun kepada pemangku kepentingan.

Laporan pengaduan disampaikan kepada tim WBS melalui media sebagai berikut:

Saluran Pelaporan Pelanggaran



Kepada Pelapor yang beritikad baik, Perseroan memberikan jaminan perlindungan dan rasa aman bagi Pelaporan guna 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

Pada tahun 2017, total pengaduan yang diterima oleh tim WBS adalah sejumlah 99 pengaduan yang mencakup 14 pengaduan diterima melalui Surat/PO BOX, 44 pengaduan diterima melalui SMS/*Handphone*/Datang Langsung dan 41 pengaduan diterima melalui *e-mail*. Berdasarkan jumlah pengaduan yang masuk tersebut, sebanyak 94 pengaduan telah selesai tanpa proses audit lanjutan (audit klarifikasi dan/atau audit khusus) dan 5 pengaduan diteruskan ke proses audit (audit klarifikasi dan/atau audit khusus). Berdasarkan 5 pengaduan yang diteruskan proses audit dapat dirinci sebagai berikut:

Jumlah Pengaduan dan Tindak Lanjutnya

Tahun	Media Penyampaian			Tindak Lanjut			
	Surat/PO BOX	SMS/HP/Datang Langsung	E-Mail	Laporan ditutup (tidak terbukti)	Laporan masih dalam proses (Proses Audit/Proses Pelaporan/Proses Lintas Divisi)	Laporan telah diberikan sanksi (termasuk sanksi administrative)	Laporan diteruskan kepada penyidik (terkait tindak pidana umum atau korupsi)
2015	6	3	9	1	15	2	1
2016	5	2	1	0	8	0	0
2017	1	0	4	0	3	1	1



PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

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 Perseroan 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 Kemasyarakatan/Organisasi Sosial/Lembaga Swadaya Masyarakat, dan Media. [GRI 102-40, GRI 102-42]

Pemenuhan Hak dan Pelibatan Pemangku Kepentingan Selama Tahun 2017

Pemangku Kepentingan [GRI 102-40]	Metode Pelibatan [GRI 102-43]	Frekuensi [GRI 102-43]	Topik Prioritas [GRI 102-44]
Pemegang Saham	RUPS Tahunan	Satu kali dalam setahun	Pencapaian target Perseroan
	RUPS Luar Biasa	Satu kali dalam setahun	
Nasabah	Survei Kepuasan Nasabah	2 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>		
Pegawai	Kunjungan langsung		
	<i>Employee Engagement Survey</i>	Sekali dalam setahun	Tingkat kepuasan pegawai
	Buletin Internal	Sekali dalam sebulan	Kebijakan dan strategi terkait kepegawaian
	<i>Smart Share</i>	Dapat diakses setiap waktu	Forum diskusi, <i>sharing</i> tentang pekerjaan, kuis, pertukaran informasi
Mitra Kerja/Pemasok	<i>Innovation Award</i>	Sekali dalam setahun	Mempercepat proses bisnis
	Kontrak Kerja	Saat Diperlukan	Proses pengadaan
	Mitra Investasi		Kerjasama bisnis
Serikat Pekerja	Seminar <i>Workshop</i>		Pengembangan <i>merchat perseroan</i>
	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama	Sekali Setahun	Hubungan kerja yang harmonis Hak dan Kewajiban Pegawai

Pemangku Kepentingan [GRI 102-40]	Metode Pelibatan [GRI 102-43]	Frekuensi [GRI 102-43]	Topik Prioritas [GRI 102-44]
Pemerintah dan Otoritas Keuangan	Pelaporan Pelaksanaan GCG Unit Usaha Syariah Bank BTN	Sekali setahun	Pemenuhan penyampaian informasi dan laporan terkait pelaksanaan GCG UUS Perseroan
	<i>Self Assessment GCG</i>	Dua kali dalam setahun	Pemenuhan penyampaian dan penilaian pelaksanaan GCG di Perseroan
	Laporan Kepatuhan GCG	Sekali dalam setahun	Pemenuhan penyampaian pelaksanaan GCG di Perseroan
	Pelaporan Kegiatan PKBL kepada Kementerian BUMN	Empat kali dalam setahun	Sarana dalam Penyampaian Infomasi laporan terkait pelaksanaan kegiatan PKBL di Perseroan
	Pelaporan Program PKBL Sinergi BUMN	Sekali setahun	Pemenuhan penyampaian informasi dan laporan terkait pelaksanaan kegiatan PKBL Sinergi di lingkup BUMN
	Pelaporan Hasil Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Unit Usaha Syariah Bank BTN	Dua kali dalam setahun	Penyampaian informasi terkait kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam operasional Bank BTN Syariah
Organisasi Bisnis	Pertemuan dan kegiatan, baik skala nasional, regional maupun internasional	Saat diperlukan	Peningkatan tata kelola Perseroan, termasuk menjangar kebaruankebaruan 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	<i>Press Release</i> <i>Press Conference</i>	Saat diperlukan	Pemberian informasi terkait bisnis perbankan yang perlu diketahui publik



07 MEMBERIKAN MANFAAT EKONOMI

Dukungan perbankan memiliki peranan strategis dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Untuk itu, Perseroan sebagai salah satu Bank BUMN senantiasa memberikan manfaat ekonomi kepada seluruh pemangku kepentingan Perseroan dengan terus mencetak pertumbuhan usaha yang positif.



Rp18.446.734 Juta

Pendapatan Bunga dan
Bagi Hasil Bunga
Meningkat **11,79 %**



666.806 Unit

Penyaluran KPR
100,12% dari Target



Rp2.554.429 Juta

Biaya Gaji dan
Tunjangan Pegawai
Meningkat **20,40%**



Rp523.780 Juta

Pembayaran Dividen
Kepada Pemegang
Saham
Meningkat **41,49%**



Rp2.467.501 Juta

Pembayaran Pajak
Kepada Pemerintah
Meningkat **26,64%**



Rp5.148 Juta

Pengeluaran Untuk
Investasi Sosial
Masyarakat
Meningkat **14,34%**

DISTRIBUSI NILAI EKONOMI

Perseroan berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kinerja ekonomi secara berkesinambungan. Pada tahun 2017, Perseroan berhasil mencetak prestasi laba tahun berjalan sebesar Rp3.027.466 juta yang mengalami peningkatan 15,60% dari tahun 2016 yaitu sebesar Rp2.618.905 juta. Peningkatan laba bersih ini juga akan meningkatkan distribusi nilai ekonomi kepada para pemangku kepentingan Perseroan. [GRI 103-2]

Dengan berhasilnya Perseroan dalam mencetak pertumbuhan kinerja ekonomi yang positif yang salah

satunya ditandai dengan meningkatnya nilai ekonomi langsung yang dihasilkan, pada tahun 2017 Perseroan juga meningkatkan distribusi nilai ekonomi kepada pemangku kepentingan 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) [GRI 201-1]

Nilai Ekonomi	Tahun		
	2015	2016	2017
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan			
▪ Pendapatan Bunga dan Bagi Hasil Bunga	14.455.136	16.501.472	18.446.734
▪ Pendapatan Bagi Hasil secara Syariah	511.073	637.347	824.848
▪ Pendapatan Operasional Lainnya	1.106.526	1.282.822	1.605.931
▪ Pendapatan Bukan Operasional	8.281	(22.148)	(30.348)
Jumlah Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	16.081.016	18.399.493	20.847.165
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan			
▪ Beban Bunga dan Bonus	8.155.133	8.975.274	9.930.642
▪ Beban Operasional Lainnya *)	2.560.841	3.264.951	3.616.138
▪ Gaji dan Tunjangan Pegawai	1.929.346	2.121.653	2.554.429
▪ Pengadaan Barang dan Jasa	386.791	415.797	556.768
▪ Pembayaran Dividen Kepada Pemegang Saham	223.119	370.181	523.780
▪ Pengeluaran untuk Pemerintah	1.502.406	1.948.503	2.467.501
▪ Pengeluaran untuk Investasi Sosial Masyarakat **)	10.765	4.371	5.148
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	14.768.401	17.100.730	19.654.406
Nilai Ekonomi yang Ditahan			
Jumlah Nilai Ekonomi yang Ditahan	1.312.615	1.298.763	1.192.759

*) Beban Operasional lainnya di luar gaji dan tunjangan pegawai

**) Realisasi Penyaluran Dana Program CSR

Berdasarkan tabel nilai ekonomi Perseroan, selama tahun 2017 nilai ekonomi langsung yang dihasilkan Perseroan mencapai Rp20.847.165 juta yang mengalami peningkatan sebesar 13,30% dari tahun 2016 yaitu sebesar Rp18.399.493 juta. Selanjutnya nilai ekonomi yang didistribusikan Perseroan mencapai Rp19.654.406 juta yang mengalami peningkatan sebesar 14,93% dari tahun 2016 yaitu sebesar Rp17.100.730 juta. Dari kedua nilai ekonomi tersebut

diperoleh nilai ekonomi yang ditahan oleh Perseroan pada tahun 2017 yaitu sebesar Rp1.192.759 juta. [GRI 201-1]

Selama tahun 2017, Perseroan tidak menerima bantuan finansial dari pemerintah terkait keringanan pajak, pemberian subsidi, bantuan investasi, bantuan penelitian dan pengembangan, maupun jenis bantuan lainnya yang dapat menunjang kinerja operasional Perseroan. [GRI 201-4]



KONTRIBUSI PERSEROAN KEPADA NEGARA

Sebagai badan usaha milik negara, pemegang saham mayoritas Perseroan sebesar 60,00% dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia. Oleh karena itu, Perseroan senantiasa memberikan kontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional yang salah satunya melalui pembagian dividen. Perseroan pada tahun 2017 memberikan dividen kepada

negara senilai Rp523.780 juta yang mengalami peningkatan senilai 41,49% dari tahun 2016 yaitu senilai Rp370.181 juta. Nilai ini setara dengan 20% dari laba Perseroan tahun buku 2016 yaitu senilai Rp2.618.905 juta.

Selain pembagian dividen, Perseroan juga memberikan kontribusi kepada negara dalam bentuk pembayaran pajak. Nilai pajak yang dibayarkan Perseroan pada tahun 2017 senilai Rp2.467.501 juta yang mengalami peningkatan senilai 26,64% dari tahun 2016 yaitu senilai Rp1.948.503 juta.

Pembayaran Pajak Perseroan (Rp juta) [GRI 201-1]

Jenis Pajak	2015	2016	2017
PPh Badan	541.740	743.020	1.090.161
Kewajiban Pemotongan	947.853	1.188.943	1.353.542
PPN	5.452	7.931	16.125
PBB	7.361	8.609	7.673
Jumlah	1.502.406	1.948.503	2.467.501

PENGELOLAAN DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG

[GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-1, GRI 203-2]

Ketersediaan infrastruktur merupakan salah satu aspek utama untuk mempercepat proses pembangunan nasional di berbagai bidang. Pertumbuhan ekonomi suatu negara tidak dapat dipisahkan dari kemajuan dan ketersediaan infrastruktur yang menyeluruh. Untuk itu diperlukan peran dari berbagai sektor ekonomi untuk mendukung pembangunan ekonomi tersebut, tidak terkecuali perbankan sebagai penyalur pendanaan yang kuat untuk kredit infrastruktur. Hal ini dibuktikan oleh Perseroan dimana secara konsisten mendukung program Nawa Cita yang menjadikan pembangunan infrastruktur dalam program prioritas guna meningkatkan daya saing perekonomian nasional.

Perseroan, sebagai salah satu Bank BUMN memiliki tanggung jawab akan hal tersebut khususnya menyediakan layanan untuk penyaluran kredit

perumahan dalam Program Satu Juta yang tersebar dari Aceh sampai Papua yang menysasar seluruh masyarakat khususnya masyarakat menengah ke bawah. Hingga saat ini, Perseroan adalah pemeran utama dalam mewujudkan program pemerintah membangun sejuta rumah untuk rakyat. Manfaat dari Program Satu Juta ini antara lain tersedianya rumah layak huni untuk masyarakat khususnya Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR), dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan memberikan kemudahan dalam memperoleh rumah.

Pada tahun 2017, Perseroan menargetkan penyaluran kredit konstruksi dan KPR untuk 666 ribu unit rumah dalam rangka mendukung Program Satu Juta, yang terdiri dari 504.122 unit untuk KPR Subsidi dan 161.878 unit untuk konstruksi rumah non-subsidi serta penyaluran KPR non-subsidi. Dan realisasi di tahun 2017 ini, jumlah pembiayaan ini sudah melampaui target yang ditetapkan yaitu 666.806 unit rumah dengan realisasi pembiayaan KPR mencapai 252.277 unit dan kredit konstruksi mencapai 414.529 unit dengan nilai pembiayaan sebesar Rp31,2 triliun.

Selain itu, pada tahun 2017 Perseroan juga telah merilis produk pembiayaan perumahan bagi MBR, antara lain dengan produk KPR Mikro. KPR Mikro merupakan pembiayaan dengan plafon kredit sebesar Rp75 juta untuk pembelian rumah, renovasi rumah, dan membangun bagi para pekerja informal yang berpenghasilan tidak tetap. Peran strategis yang dilakukan Perseroan ini merupakan bentuk inisiatif Perseroan

untuk secara konsisten dapat memberikan manfaat ekonomi kepada pemangku kepentingan sekaligus sebagai bentuk dukungan dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan melalui penciptaan infrastruktur untuk mendukung pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, dengan fokus pada akses yang dapat diterima semua orang dan merata untuk semua.

MENGEMBANGKAN EKONOMI KERAKYATAN DENGAN BALKONDES KARANGANYAR DESA WISATA SENTRA INDUSTRI GERABAH [GRI 103-2, GRI 203-1, GRI 203-2]

Pada tahun 2017, melalui 'BUMN Hadir untuk Negeri', Perseroan membangun Balai Ekonomi Desa (Balkondes) yaitu suatu wadah yang didirikan untuk membantu meningkatkan perekonomian desa setempat serta pemberdayaan dan pengembangan SDM yang berbasis wisata melalui pengembangan kegiatan di lingkungan sekitar. Balkondes BTN berlokasi di Desa Karanganyar, Kec. Borobudur, Kab. Magelang yang merupakan salah satu desa wisata di Kec. Borobudur yang memiliki keunggulan sebagai desa sentra industri gerabah (*pottery*).

Balkondes ini, sebagai wadah yang akan memberikan gambaran kepada masyarakat umum, tamu, wisatawan, pengunjung, dan pihak lainnya tentang gerabah, mulai bahan baku gerabah, proses pembuatan (*workshop*), pembakaran gerabah, *finishing*, hingga menjadi gerabah siap jual (*artshop* dan *etalase*). Dulu pembuatan gerabah hanya terbatas pada alat-alat memasak, namun sekarang gerabah yang dihasilkan beraneka ragam, hingga pembuatan souvenir. Tanah liat sebagai bahan baku gerabah sebagian besar diperoleh dari daerah sekitar desa. Khusus untuk pembuatan gerabah keramik, bahan baku berasal dari daerah lain (Jawa Barat).

Ada 85 pengrajin gerabah yang dibina di Balkondes BTN ini. Dengan menekuni membuat gerabah ini, para pengrajin gerabah berharap dapat meningkatkan pendapatan secara ekonomi. Rata-rata pengrajin gerabah membuat produksi di rumah masing-masing, dengan sistem pemasarannya sendiri-sendiri. Dengan adanya Balkondes BTN ini, menjadi ruang bagi para pengrajin untuk tidak sekadar unjuk gigi,



tapi juga mendapat edukasi untuk berkembang di era ekonomi digital saat ini. Para pengrajin diberi pelatihan untuk memanfaatkan teknologi informasi guna mendukung pemasaran produk mereka ke seluruh Indonesia, bahkan seluruh dunia. Pelatihan tersebut meliputi pembukaan akun e-dagang atau *e-commerce*, menciptakan nilai tambah pada produknya, mengisi gerai *online* dengan foto produk yang layak jual, kemasan menarik, dan sebagainya di situs penjualan *online* atau *e-commerce*.

Hadirnya Balkondes BTN ini, diharapkan dapat menjadi bentuk dukungan pelestarian budaya pembuatan gerabah tradisional, menjadikannya sebagai ikon pariwisata, serta diharapkan akan memberikan dampak ekonomi bagi desa dan warganya.



PENGGUNAAN PEMASOK LOKAL

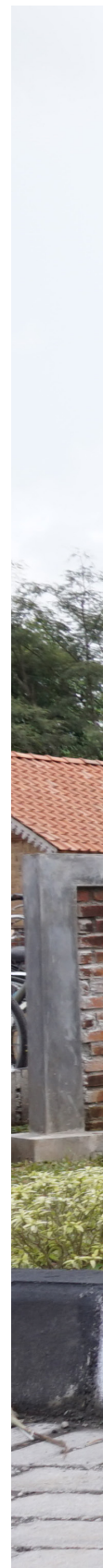
Dalam mendukung kegiatan bisnis, Perseroan senantiasa bekerja sama dengan pemasok barang dan jasa baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek terutama dengan perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang konstruksi sebagai pendukung dalam terwujudnya Program Satu Juta Rumah. Dalam proses pemilihan pemasok, Perseroan mengacu pada prinsip efektif, efisien, terbuka dan bersaing, transparan, adil dan tidak diskriminatif, akuntabel, tanggung jawab, serta independen. Selain itu, sebagai perusahaan yang peduli terhadap aspek keberlanjutan, Perseroan juga senantiasa memberdayakan pemasok lokal yaitu pemasok yang berasal dari Indonesia.

Kebijakan ini tercantum di dalam Peraturan Direksi No. 13/PD/PGSD/2015 tentang Pengadaan Barang dan/atau Jasa. [\[GRI 103-2, GRI 103-3\]](#)

Selama tahun 2017, total nilai pengadaan barang dan jasa Perseroan mencapai Rp556.768 juta yang mengalami peningkatan sebesar 33,90% dari tahun 2016 yaitu senilai Rp415.797 juta. Dari nilai pengadaan tersebut, 100% merupakan pengadaan dengan memberdayakan pemasok lokal. Hal ini selain untuk menekan biaya operasional, juga bertujuan untuk mendukung perekonomian perusahaan-perusahaan dalam negeri. [\[GRI 204-1\]](#)

Nilai Pengadaan Barang dan Jasa (Rp juta) [\[GRI 204-1\]](#)

Jenis Pemasok	2015	2016	2017	Persentase Pemasok Lokal (%)
Lokal (Nasional)	386.791	415.797	556.768	100%
Non-Lokal (Internasional)	-	-	-	
Total	386.791	415.797	556.768	





08 Dukungan Perseroan dalam Menjaga Kelestarian Lingkungan

Sebagai bagian dari komunitas dunia yang memandang penting isu keberlanjutan, Perseroan turut berkontribusi bagi pelestarian lingkungan dengan menerapkan kebijakan penyaluran kredit ramah lingkungan, menerapkan operasional perbankan ramah lingkungan, dan melaksanakan serangkaian program *go green* untuk menjaga kelestarian lingkungan bagi generasi mendatang.



Terdapat Kebijakan Pengelolaan Risiko Lingkungan dalam Penyaluran Kredit



Efisiensi Penggunaan Kertas Melalui Aplikasi iflow



Penghematan Listrik Melalui Partisipasi Kampanye *Earth Hour* 61,9 kWh/jam



Biaya Pengelolaan dan Pelestarian Lingkungan Rp157,20 Juta

KOMITMEN PERSEROAN TERHADAP PELESTARIAN LINGKUNGAN

Perubahan iklim dan isu lingkungan lainnya seperti kerusakan hutan, pencemaran udara, pencemaran air, menurunnya tingkat keanekaragaman hayati, hingga bencana alam terus menjadi isu lingkungan hidup di dunia. Dengan adanya permasalahan tersebut, pemimpin dunia dalam Sidang Perserikatan Bangsa-Bangsa telah mengumumkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals – SDGs*) yang sama-sama harus dicapai oleh seluruh komunitas dunia. Di dalam 17 tujuan SDGs tersebut, terdapat empat rumusan tujuan terkait upaya pelestarian lingkungan, yaitu Energi Bersih dan Terjangkau, Aksi Terhadap Iklim, Kehidupan Bawah Laut, dan Kehidupan di Darat.

Meskipun Perseroan sebagai perusahaan yang bergerak di sektor perbankan tidak memiliki keterkaitan langsung dengan isu lingkungan karena kegiatan operasionalnya yang tidak berdampak langsung dengan lingkungan, namun Perseroan senantiasa menerapkan tanggung jawabnya sebagai bagian dari komunitas dunia untuk turut berkontribusi bagi pelestarian lingkungan. Selama tahun 2017, bentuk kepatuhan Perseroan terhadap Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup serta roadmap keuangan berkelanjutan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan ditunjukkan melalui adanya komitmen Perseroan dalam mengelola risiko lingkungan hidup melalui penerapan penyaluran kredit ramah lingkungan, penerapan operasional perbankan ramah lingkungan, dan melaksanakan serangkaian program *go green* sebagai bentuk partisipasi Perseroan dalam mendorong tercapainya *sustainable finance*. [GRI 103-2]

PENGEMBANGAN PENERAPAN PENYALURAN KREDIT RAMAH LINGKUNGAN [FS2]

Sejalan dengan roadmap keuangan berkelanjutan dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/2/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum, yang mengatur bahwa penilaian terhadap prospek usaha sebagai unsur kualitas kredit, meliputi penilaian terhadap upaya yang dilakukan debitur dalam rangka memelihara lingkungan hidup, Perseroan senantiasa melakukan pengelolaan risiko lingkungan dalam pendanaan atau penyaluran kredit.

Kredit komersial merupakan salah satu portofolio Perseroan yang sangat penting untuk dikembangkan. Dalam rangka meningkatkan daya saing, pelayanan, dan memenuhi keinginan *customer*, maka perlu diatur langkah-langkah untuk mendukung penyaluran kredit komersial dengan memegang teguh prinsip kehati-hatian Bank dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dalam menyediakan fasilitas kredit untuk optimalisasi pendapatan dan fasilitas kredit yang memperhatikan aspek lingkungan. Di dalam Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Nomor: 17/DIR/CMLD/2016, telah diatur terkait legalitas proyek, yang terdiri dari:

1. Ijin peruntukan lahan/tanah
2. *Site plan* yang disahkan pihak yang sah dan berwenang
3. Ijin mendirikan bangunan
4. Bukti penguasaan
5. Copy SPPT
6. Bukti penguasaan jalan masuk
7. Surat keterangan Piel Banjar
8. Surat keterangan PDAM
9. Surat keterangan kelayakan lingkungan atau upaya pengelolaan Lingkungan Hidup dan/atau Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL)

AMDAL merupakan kajian mengenai dampak besar dan penting suatu usaha dan/atau kegiatan yang direncanakan pada lingkungan hidup yang diperlukan bagi proses pengambilan keputusan tentang penyelenggaraan usaha

dan/atau kegiatan. AMDAL ini dibuat saat perencanaan suatu proyek yang diperkirakan akan memberikan pengaruh terhadap lingkungan hidup (aspek abiotik, biotik dan kultural) di sekitarnya. Dasar hukum AMDAL di Indonesia adalah Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 2012 tentang “Izin Lingkungan Hidup” yang merupakan pengganti PP 27 Tahun 1999 tentang AMDAL.

Penilaian risiko kredit ini mulai diterapkan Perseroan dengan memperhatikan hasil Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) sebelum memutuskan memberi kredit kepada suatu proyek. Selanjutnya, Perseroan juga melakukan pemantauan atau peninjauan dengan melakukan pengecekan langsung ke lapangan untuk memastikan bahwa calon debitur telah memenuhi seluruh peraturan terkait lingkungan. Hal ini merupakan salah satu bentuk penerapan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan risiko kredit. Selain itu, Perseroan juga mensyaratkan bahwa setiap rumah yang dibangun harus terdapat penghijauan dan penanaman pohon dengan slogan “satu rumah satu pohon” serta adanya fasum (fasilitas umum) dan fasos (fasilitas sosial). Hal ini sebagai salah satu inisiatif Perseroan dalam menjaga kelestarian lingkungan. [FS3]

OPERASIONAL PERBANKAN RAMAH LINGKUNGAN

Komitmen Perseroan dalam mengelola risiko lingkungan hidup juga diterapkan melalui pengelolaan operasional perbankan ramah lingkungan yang diterapkan dengan adanya manajemen penggunaan energi, manajemen penggunaan air, manajemen pengelolaan limbah, dan manajemen penggunaan kertas (*paperless*). Hal ini merupakan salah satu bentuk kepedulian Perseroan dalam meminimalisir dampak lingkungan yang ditimbulkan dari kegiatan operasional perbankan.

Dengan adanya komitmen tersebut, selama tahun 2017 Perseroan tidak menerima pengaduan atau keluhan dari pemangku kepentingan terkait isu lingkungan sehingga Perseroan tidak mendapatkan sanksi atau denda yang berkaitan dengan ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan terkait lingkungan. [GRI 103-2, GRI 307-1]

MANAJEMEN PENGGUNAAN ENERGI

Perseroan menggunakan energi listrik untuk mendukung kegiatan operasional perbankan yang dipasok dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Selama tahun 2017, penggunaan listrik di Kantor Pusat Perseroan sebesar 8.035.903 kWh atau setara dengan 28.929,25 GJ yang mengalami kenaikan sebesar 24.643,30 GJ atau 17,37% dari tahun 2016 yaitu sebesar 6.846.700 kWh atau setara dengan 24.648,12 GJ. Kenaikan ini dikarenakan adanya pengembangan struktur organisasi Perseroan yang menyebabkan adanya *relay* layout ruangan. [GRI 302-1]

Penggunaan Energi Listrik Perseroan (giga joule) [GRI 302-1]

Satuan	2015	2016	2017
kWh	8.207.160	6.846.700	8.035.903
gigajoule	29.545,78	24.648,12	28.929,25

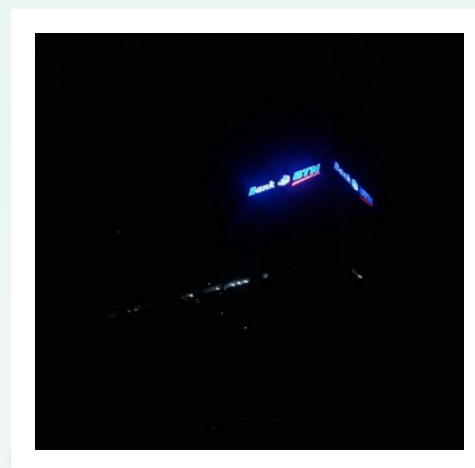
Semakin tinggi penggunaan listrik maka secara langsung juga akan menghasilkan emisi gas rumah kaca yang tinggi. Hal ini merupakan kontributor terbesar pada perubahan iklim (*climate change*). Untuk itu, selama tahun 2017 Perseroan melakukan berbagai inisiatif efisiensi penggunaan energi sebagai berikut: [GRI 103-2, GRI 103-3]

1. Pada tanggal 25 Maret 2017, Perseroan mengikuti kampanye *Earth Hour* yaitu mematikan lampu pada Sabtu terakhir selama satu jam.
2. Memberikan informasi kepada seluruh pegawai mengenai pentingnya mematikan lampu ruangan selepas jam kerja.
3. Mengganti mesin pendingin/pengatur suhu ruangan *refrigeran* sintetis freon R-22 dengan *refrigeran* yang lebih ramah lingkungan seperti R-32, musicool 22, atau R134a.
4. Mengganti lampu konvensional dengan lampu *Light Emitting Diode* (LED).
5. 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.
6. Melakukan peremajaan kendaraan sehingga lebih ramah lingkungan.
7. Anjuran untuk pegawai agar menggunakan kendaraan umum menuju ke kantor.

PERSEROAN IKUT SAYANGI BUMI MELALUI KAMPANYE *EARTH HOUR* [GRI 103-2]

Pada tanggal 25 Maret 2017, Perseroan berpartisipasi dalam kampanye *Earth Hour* yang merupakan sebuah gerakan global untuk mengajak individu, komunitas, praktisi bisnis, dan pemerintahan di seluruh dunia untuk mematikan lampu dan alat elektronik selama satu jam.

Tema yang diusung dalam *Earth Hour* tahun 2017 adalah "*Shine A Light on Climate Action – from Moment to Movement*". Melalui kampanye ini, Perseroan telah melakukan aksi nyata untuk mengubah gaya hidup dengan mengurangi jejak ekologis dan emisi gas rumah kaca demi kelestarian Bumi. Program ini berhasil menghemat penggunaan listrik sebesar 61,9 kWh/jam. [GRI 302-4]



MANAJEMEN PENGGUNAAN AIR

Sampai akhir tahun 2017, Perseroan menggunakan air yang bersumber dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan air tanah untuk sanitasi karyawan, taman, masjid, dan *pantry*. Perseroan mengetahui bahwa menggunakan air tanah secara berlebihan bisa menyebabkan penurunan permukaan tanah, untuk itu penggunaan air tanah hanya bersifat sebagai cadangan apabila pasokan air dari PDAM kurang atau tidak mencukupi kebutuhan. Selama tahun 2017, volume penggunaan air di Kantor Pusat Bank BTN sebesar 88.879 m³ yang mengalami kenaikan 30,25% dari tahun 2016 yaitu sebesar 68.200 m³. Kenaikan ini terjadi karena penambahan *manpower* dan pengurusan bak penampungan air. [GRI 303-1]

Volume Penggunaan Air Perseroan (m³) [GRI 303-1]

Sumber Air	2015	2016	2017
Air PDAM	65.276	68.200	88.724
Air Bawah Tanah	1.779	36	155
Total	67.055	68.236	88.879

Meskipun terjadi peningkatan penggunaan air selama tahun 2017, Perseroan terus menghimbau kepada seluruh karyawan untuk menggunakan air secara bijak. Selain itu, Perseroan juga melakukan penghematan dengan memanfaatkan kembali air daur ulang untuk berbagai keperluan, seperti penyiraman tanaman.

[GRI 103-2, GRI 103-3]

MANAJEMEN PENGELOLAAN LIMBAH

Untuk mendukung upaya pelestarian lingkungan, Perseroan juga melakukan penanganan dan pengelolaan limbah. Kegiatan operasional Perseroan menghasilkan limbah padat berupa sampah kertas, plastik, baterai, dan lampu, serta limbah cair berupa air kotor. Berdasarkan ketentuan Kementerian Lingkungan Hidup (KLH), kedua jenis limbah tersebut tidak termasuk ke dalam kategori limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3).

Volume dan Metode Pengelolaan Limbah Tahun 2017

[GRI 306-2]

Jenis Limbah	Volume (m³)	Metode Pengelolaan	2017
Limbah Air Kotor	280	<i>Sewage Treatment Plan (SWP)</i>	88.724

Perseroan menyerahkan kepada pihak ketiga yaitu pengelola gedung dalam pengelolaan limbah di Kantor Pusat. 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 2 November 2017, Perseroan kembali melakukan pengukuran air limbah di Kantor Pusat Bank dengan hasil pengukuran sebagai berikut: [GRI 103-2, GRI 103-3]

Perseroan yang menyebabkan adanya penambahan manpower. [GRI 301-1]

Perseroan menyadari bahwa semakin banyak penggunaan kertas, maka semakin banyak pula pohon yang ditebang sehingga akan menyebabkan kerusakan hutan. Faktanya, untuk memproduksi satu rim kertas diperlukan satu batang pohon yang berusia lima tahun. Dengan permasalahan tersebut, Perseroan berkomitmen untuk menghemat penggunaan kertas, diantaranya yaitu: [GRI 103-2, GRI 103-3]

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

Komitmen Perseroan untuk menghemat penggunaan kertas juga diterapkan melalui anjuran kepada nasabah Perseroan untuk semaksimal mungkin menggunakan

Hasil Pengukuran Mutu Pengolahan Air Limbah Kantor Pusat Bank BTN Tahun 2017

Parameter	Satuan	Hasil Uji	Baku Mutu	Metoda
pH	-	7,0	6-9	SNI 06-6989.11-2004
Zat Padat Tersuspensi	mg/L	21,0	30	Spektrofotometri
Ammonia	mg/L	2,54	10	No 41/IKM (Segmented Flow Analysis)
Minyak dan Lemak	mg/L	-	5	Spektrofotometri
COD (Dichromat)	mg/L	54,60	100	SNI 6989.73:2009 (Titrimetri)
BOD (20oC, 5 hari)	mg/L	10,81	30	SNI 6989.72:2009
Total Coliform	Jumlah/100 mL	900	3000	No 40/IKM (Petrifilm)

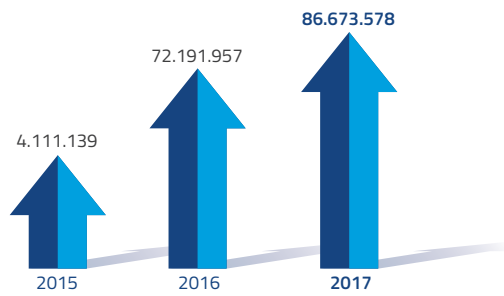
MANAJEMEN PENGGUNAAN KERTAS (PAPERLESS)

Dalam kegiatan operasional perbankan, kertas menjadi material utama yang digunakan untuk pembuatan rekening nasabah, kegiatan surat-menyurat, dan kegiatan penunjang operasional lainnya. Selama tahun 2017, penggunaan kertas Perseroan sebesar 14.300 rim yang mengalami kenaikan 11,72% dari tahun 2016 yaitu sebesar 12.800 rim. Kenaikan ini dikarenakan adanya pengembangan struktur organisasi

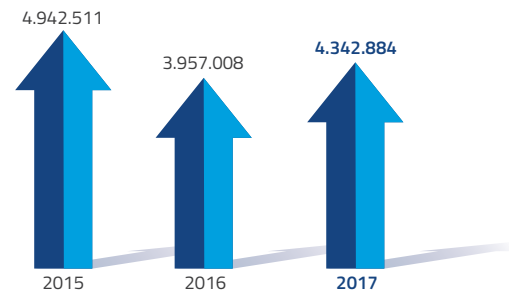
layanan *Electronic Channel*. Hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah transaksi penggunaan layanan *Electronic Channel* pada tahun 2017. Transaksi dengan ATM dan Kiosk meningkat sebesar 18,67%, *Cash Deposit Machine (CDM)* meningkat sebesar 5,26%, *Internet Banking* meningkat signifikan sebesar 111,71%, *Cash Management* meningkat sebesar 31,83%, *SMS Banking* meningkat sebesar 9,75%, dan *Mobile Banking* meningkat sebesar 44,05%. [GRI 103-2]

Transaksi *Via Electronic Channel*

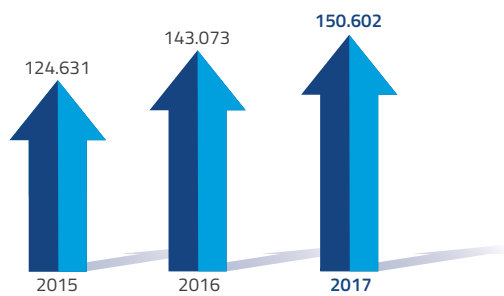
Transaksi ATM dan Kiosk



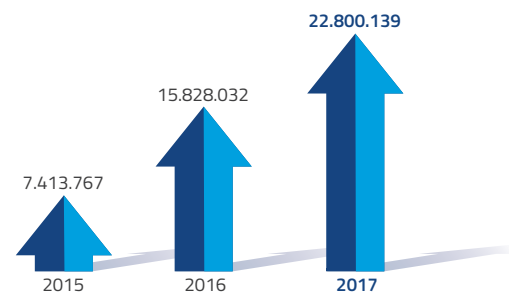
Transaksi *SMS Banking*



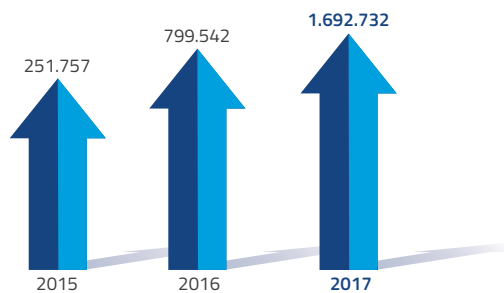
Transaksi *Cash Deposit Machine (CDM)*



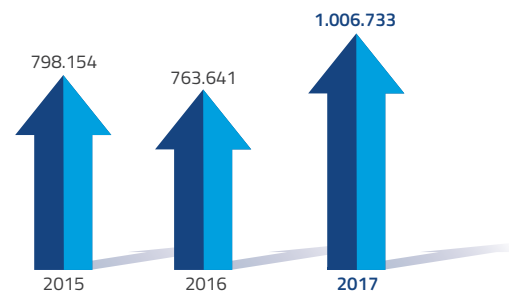
Transaksi *Mobile Banking*



Transaksi *Internet Banking*



Transaksi *Cash Management*



EFISIENSI PENGGUNAAN KERTAS MELALUI APLIKASI IFLOW [GRI 103-2]

Aplikasi iflow merupakan aplikasi surat menyurat lintas divisi dan atau lintas cabang yang pendistribusiannya terstruktur. Selain memiliki keunggulan dalam pendistribusian surat menyurat secara terstruktur, aplikasi ini juga memiliki manfaat lain diantaranya yaitu adanya kecepatan waktu dalam alur distribusi surat menyurat, adanya *monitoring* dokumen atau surat yang telah ter-*deliver*, dan dapat mengurangi penggunaan kertas (*paperless*) karena memo surat tidak perlu dilakukan pencetakan atau *print*. Aplikasi ini telah diimplementasikan di Kantor Pusat Perseroan sejak tahun 2011. [GRI 302-4]



PROGRAM GO GREEN



Pada tanggal 11-12 November 2017 untuk ke-17 kalinya, Perseroan menggelar ajang tahunan BTN Tour de Borobudur. Acara ini diikuti sebanyak 6.000 peserta dari berbagai peserta baik dari dalam maupun luar negeri termasuk Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo. Dalam acara ini, Perseroan berpartisipasi untuk melestarikan lingkungan dengan menanam 1.000 bibit pohon buah di kawasan waduk Jatibarang yang juga menjadi salah satu objek wisata Semarang.



Menyambut ulang tahun Perseroan, pada Tahun 2017 Perseroan menyelenggarakan gerakan menanam 67 pohon manglid di kaki Gunung Ciremai. Hal ini sebagai bentuk kepedulian terhadap alam, sekaligus edukasi kepada anak-anak akan lingkungan sekitar.

BIAYA PENGELOLAAN DAN PELESTARIAN LINGKUNGAN

Selama tahun 2017, Perseroan telah mengeluarkan biaya pengelolaan dan pelestarian lingkungan sebesar Rp157,20 juta untuk biaya pengelolaan STP (*Sewage Treatment Plan*) dan untuk biaya pengelolaan sampah. [GRI 103-2]

Biaya Pengelolaan dan Pelestarian Lingkungan (Rp Juta) [GRI 103-2]

Kegiatan	2017
Pengelolaan STP (<i>Sewage Treatment Plan</i>)	91,20
Pengelolaan Sampah	66,00
Total	157,20



Proyek pembangunan kompleks perumahan baru di kawasan Sawangan, Depok, Jawa Barat, Sumber: HENDRA A SETYAWAN

09

PENGELOLAAN SUMBER DAYA
MANUSIA

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam mendukung pertumbuhan bisnis perbankan. Untuk itu, Perseroan senantiasa melakukan pengelolaan sumber daya manusia yang inovatif untuk terus menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi sesuai misi Perseroan.

**4.563**

Jumlah Pegawai Perempuan
(44,04%)

5.797

Jumlah Pegawai
Laki-laki (55,96%)



Program Pelatihan Pegawai:

1. *School of Leadership*
2. *School of Operation Banking*
3. *School of Business Banking*

Dengan Rata-rata Jam Pelatihan 22,17 jam
pelatihan/peserta

**Promosi Pegawai**

991 Pegawai Laki-laki
700 Pegawai Perempuan



Rasio Gaji Pegawai *Entry Level* Dibandingkan
Upah Minimum 1,45

ROADMAP SUMBER DAYA MANUSIA

Sejalan dengan rencana transformasi bisnis, Perseroan melakukan penguatan di bidang sumber daya manusia (SDM) dengan memperkuat sepuluh *building block* dan peningkatan kapabilitas SDM sebagai agen implementasi transformasi. Hal ini dijabarkan sebagai berikut:

Building Block Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2016-2020





KEBERAGAMAN DAN KESETARAAN PEGAWAI

Perseroan telah menerapkan prinsip keberagaman dan kesetaraan bagi seluruh pegawai sesuai dengan prinsip dasar ketenagakerjaan yang termuat dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Penerapan ini dimulai dari terdapatnya peraturan atau kebijakan Perseroan tentang hak asasi manusia yang termuat dalam Peraturan Direksi, Surat Edaran Direksi, dan Perjanjian Kerja Bersama. Di dalam peraturan tersebut, Perseroan menerapkan prinsip kesetaraan dari mulai penerimaan pegawai, program pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai, pengembangan karir pegawai, hingga dalam pemberian remunerasi dan kesejahteraan pegawai tanpa membedakan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan keberagaman lainnya. [GRI 103-2]

Dalam pelaksanaannya, sampai akhir tahun 2017 Perseroan telah mengelola sebanyak 10.360 orang pegawai yang memiliki berbagai latar belakang. Pada tahun 2017, Perseroan mempekerjakan satu orang pegawai berkebutuhan khusus di Kantor Pusat. Komposisi keberagaman pegawai berdasarkan *gender* menunjukkan komposisi pegawai perempuan sebanyak 4.563 orang (44,04%) dan pegawai laki-laki sebanyak 5.797 orang (55,96%).

Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin [GRI 102-8]

Keterangan	2015			2016			2017		
	Laki-Laki	Perempuan	Total	Laki-Laki	Perempuan	Total	Laki-Laki	Perempuan	Total
Status kepegawaian									
Pegawai Tetap	4.452	3.728	8.180	4.748	3.813	8.561	4.921	3.859	8.780
Pegawai Kontrak	519	343	862	432	251	683	876	704	1.580
Jumlah	4.971	4.071	9.042	5.180	4.064	9.244	5.797	4.563	10.360
Wilayah Kerja									
Kantor Pusat	1.133	306	1.439	1.182	335	1.517	1.335	403	1.738
Kantor Cabang	3.838	3.765	7.603	3.998	3.729	7.727	4.462	4.160	8.622
Jumlah	4.971	4.071	9.042	5.180	4.064	9.244	5.797	4.563	10.360
Pendidikan									
SLTA	258	401	659	275	418	693	275	418	693
Sarjana Muda	742	962	1.704	789	897	1.686	886	985	1.871
Sarjana	3.717	2.641	6.358	3.856	2.677	6.533	4.366	3.072	7.438
Pasca Sarjana	254	67	321	260	72	332	270	88	358
Jumlah	4.971	4.071	9.042	5.180	4.064	9.244	5.797	4.563	10.360
Usia									
≤ 30 Tahun	2.823	2.943	5.766	2.945	2.816	5.761	3.433	3.120	6.553
31-50 Tahun	1.678	954	2.632	1.751	1.043	2.794	1.899	1.223	3.122
≥ 51 Tahun	470	174	644	484	205	689	465	220	685
Jumlah	4.971	4.071	9.042	5.180	4.064	9.244	5.797	4.563	10.360

Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian dan Wilayah Kerja [GRI 102-8]

Keterangan	2015			2016			2017		
	Pegawai Tetap	Pegawai Kontrak	Total	Pegawai Tetap	Pegawai Kontrak	Total	Pegawai Tetap	Pegawai Kontrak	Total
Wilayah Kerja									
Kantor Pusat	1.367	72	1.439	1.438	79	1.517	1.568	170	1.738
Kantor Cabang	6.813	790	7.603	7.123	604	7.727	7.212	1.410	8.622
Jumlah	8.180	862	9.042	8.561	683	9.244	8.780	1.580	10.360

Profil Pegawai Berdasarkan Level Jabatan Organisasi [GRI 405-1]

Keterangan	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	
Jenis Kelamin											
Laki-laki	1	64	677	1.251	2.419	559	4.971	1	75	705	
Perempuan	1	15	198	555	2.023	1.279	4.071	2	15	221	
Jumlah	2	79	875	1.806	4.442	1.838	9.042	3	90	926	
Status Kepegawaian											
Pegawai Tetap	2	77	865	1.663	4.016	1.557	8.180	2	87	911	
Pegawai Kontrak	-	2	10	143	426	281	862	1	3	15	
Jumlah	2	79	875	1.806	4.442	1.838	9.042	3	90	926	
Wilayah Kerja											
Kantor Pusat	2	53	360	393	622	9	1.439	3	61	386	
Kantor Cabang	-	26	515	1.413	3.820	1.829	7.603	-	29	540	
Jumlah	2	79	875	1.806	4.442	1.838	9.042	3	90	926	
Pendidikan											
SLTA	-	-	17	190	143	309	659	-	-	28	
Sarjana Muda	-	-	41	244	711	708	1.704	-	-	48	
Sarjana	2	50	646	1.304	3.539	817	6.358	1	59	672	
Pasca Sarjana	-	29	171	68	49	4	321	2	31	178	
Jumlah	2	79	875	1.806	4.442	1.838	9.042	3	90	926	
Usia											
≤30 Tahun	-	-	14	342	3.781	1.629	5.766	-	-	13	
31-50 Tahun	-	45	663	1.193	522	209	2.632	-	52	696	
≥51 Tahun	2	34	198	271	139	-	644	3	38	217	
Jumlah	2	79	875	1.806	4.442	1.838	9.042	3	90	926	

					2017						
	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
	1.274	2.520	605	5.180	1	82	755	1.613	2.697	649	5.797
	586	2.047	1.193	4.064	3	17	238	751	2.442	1.112	4.563
	1.860	4.567	1.798	9.244	4	99	993	2.364	5.139	1.761	10.360
	1.695	4.167	1.699	8.561	3	91	980	2.088	3.968	1.650	8.780
	165	400	99	683	1	8	13	276	1.171	111	1.580
	1.860	4.567	1.798	9.244	4	99	993	2.364	5.139	1.761	10.360
	458	598	11	1.517	4	73	436	658	554	13	1.738
	1.402	3.969	1.787	7.727	-	26	557	1.706	4.585	1.748	8.622
	1.860	4.567	1.798	9.244	4	99	993	2.364	5.139	1.761	10.360
	179	145	341	693	-	-	30	175	147	341	693
	239	759	640	1.686	-	-	66	222	987	596	1.871
	1.370	3.618	813	6.533	2	59	712	1.883	3.961	821	7.438
	72	45	4	332	2	40	185	84	44	3	358
	1.860	4.567	1.798	9.244	4	99	993	2.364	5.139	1.761	10.360
	419	3.749	1.580	5.761	-	-	7	907	4.120	1.519	6.553
	1.150	678	218	2.794	-	63	773	1.163	881	242	3.122
	291	140	-	689	4	36	213	294	138	-	685
	1.860	4.567	1.798	9.244	4	99	993	2.364	5.139	1.761	10.360

Pada tahun 2017, Perseroan juga telah menerapkan prinsip kesetaraan *gender* dalam manajemen internal Perseroan. Perseroan memberikan kesempatan yang sama baik laki-laki maupun perempuan untuk menempati posisi puncak dalam Perseroan. Hal itu ditunjukkan dengan adanya satu orang perempuan yang menjadi Komisaris Perseroan dan dua orang perempuan yang menempati posisi sebagai komite Perseroan.

MEREKRUT TALENTA TERBAIK

Dalam rangka memastikan ketersediaan pegawai yang memiliki talenta terbaik sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja Perseroan, setiap tahunnya Perseroan melakukan proses rekrutmen. Hal ini merupakan bentuk dukungan Perseroan dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan yakni tujuan untuk

Komposisi Badan Tata Kelola Perusahaan [GRI 405-1]

Keterangan	2015				2016				2017			
	Dewan Komisaris	Direksi	Komite	Total	Dewan Komisaris	Direksi	Komite	Total	Dewan Komisaris	Direksi	Komite	Total
Jenis Kelamin												
Laki-laki	5	8	4	17	6	7	4	17	7	8	3	18
Perempuan	3	-	2	5	2	1	2	5	1	-	2	3
Jumlah	8	8	6	22	8	8	6	22	8	8	5	21
Usia												
≤ 30 Tahun	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31-50 Tahun	4	1	1	6	2	1	-	3	1	3	-	4
≥ 51 Tahun	4	7	5	16	6	7	6	19	7	5	5	17
Jumlah	8	8	6	22	8	8	6	22	8	8	5	21

Penerapan prinsip keberagaman dan kesetaraan yang dilakukan Perseroan bertujuan untuk menjunjung tinggi harkat dan martabat pegawai Perseroan dalam mewujudkan keadilan sosial dan ekonomi pegawai dan mencegah terjadinya insiden diskriminasi. Hal ini juga merupakan bentuk dukungan dan inisiatif Perseroan dalam pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan yakni tujuan untuk pengurangan kesenjangan dan kesetaraan *gender*. Dengan adanya penerapan prinsip keberagaman dan kesetaraan tersebut, selama tahun 2017 tidak terdapat pengaduan terkait insiden pelanggaran hak asasi manusia termasuk insiden diskriminasi yang melibatkan pemangku kepentingan internal dan eksternal di seluruh wilayah operasional Perseroan. [GRI 103-2, GRI 406-1]

menciptakan lapangan kerja yang layak. Kebijakan terkait rekrutmen telah tercantum dalam Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Acquisition*. Proses rekrutmen Perseroan dibedakan menjadi dua, yaitu: [GRI 103-2]

1. Rekrutmen Internal, adalah rekrutmen pegawai yang dilakukan dengan memanfaatkan pegawai internal (*eksisting*) untuk mengisi suatu lowongan di unit tertentu, berdasarkan kebutuhan organisasi maupun berdasarkan perhitungan analisa beban kerja.
2. Rekrutmen Eksternal, adalah rekrutmen pegawai yang dilakukan dengan upaya untuk mendapatkan kandidat yang berasal dari luar bank untuk mengisi lowongan di unit tertentu.

Di dalam persyaratan rekrutmen, Perseroan menetapkan syarat usia minimum yaitu 18 tahun bagi calon pegawai. Komitmen ini juga menjadi prasyarat yang ditentukan Perseroan dalam menjalin kerjasama dengan pemasok. Hal ini merupakan bentuk kepatuhan Perseroan terhadap Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 68. Oleh karena itu, selama tahun 2017 tidak terdapat insiden pegawai di bawah umur yang dipekerjakan Perseroan maupun perusahaan pemasok.

[GRI 103-2, GRI 408-1]

Selama tahun 2017, Perseroan telah melakukan perekrutan pegawai baru sebanyak 1.837 orang dengan tingkat rekrutmen sebesar 17,73% dari jumlah total pegawai tetap Perseroan. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 34,88% dari tahun 2015 yang berjumlah 1.362 orang. Berdasarkan jenis kelamin, Perseroan telah merekrut sebanyak 870 orang perempuan (47,36%) dan 967 orang laki-laki (52,64%). Hal ini menunjukkan bahwa Perseroan telah menerapkan prinsip kesetaraan *gender* di dalam proses rekrutmen pegawai. [GRI 401-1]

Komposisi Pegawai Baru Perseroan [GRI 401-1]

Keterangan	2015	2016	2017
Jenis Kelamin			
Laki-laki	593	764	967
Perempuan	467	598	870
Jumlah	1.060	1.362	1.837
Wilayah Kerja			
Kantor Pusat	854	1.005	1.666
Kantor Cabang	206	357	171
Jumlah	1.060	1.362	1.837
Usia			
< 30 Tahun	948	1.215	1.801
30-50 Tahun	108	144	36
> 51 Tahun	4	3	0
Jumlah	1.060	1.362	1.837

TINGKAT PERPUTARAN PEGAWAI

Setiap hubungan kerja antara Perseroan dengan pegawai pasti akan berakhir karena suatu hal tertentu. Agar berakhirnya hubungan kerja dapat berjalan dengan baik, maka Perseroan telah memiliki kebijakan yang tercantum dalam Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Engagement*. Pada tahun 2017, pegawai yang meninggalkan Perseroan sebanyak 499 pegawai dengan tingkat perputaran pegawai (*turnover*) sebesar 4,82%. [GRI 103-2, GRI 401-1]

Tingkat Perputaran Pegawai (*Turnover*) [GRI 401-1]

Keterangan	2015	2016	2017
Jenis Kelamin			
Laki-laki	300	213	256
Perempuan	265	252	243
Jumlah	565	465	499
Wilayah Kerja			
Kantor Pusat	95	56	67
Kantor Cabang	470	409	432
Jumlah	565	465	499
Usia			
< 30 Tahun	357	265	255
30-50 Tahun	88	95	120
> 51 Tahun	120	105	124
Jumlah	565	465	499

PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI

Dalam rangka meningkatkan kompetensi agar sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan dari dunia perbankan, Perseroan senantiasa memberikan pelatihan baik pelatihan internal maupun eksternal kepada pegawai. Kebijakan

ini telah tercantum dalam Ketetapan Direksi No.04/KD/SIPD/2017 tanggal 29 Mei 2017 perubahan atas Ketetapan Direksi No.3/KD/DIR/SIPD/2017 tentang Struktur Organisasi Kantor Pusat pada pasal 8 butir 5h tentang Stuktur Organisasi *Learning Center Division*. Perseroan membagi program pelatihan ke dalam tiga *school*, yaitu: [GRI 103-2]

1. *School of Leadership*. Pelatihan ini bertujuan untuk membentuk sikap kepemimpinan di *level Leader* Perseroan. Program ini terdiri dari ODP (*Officer Development Program*), MDP (*Management Development Program*), SDP (*Supervisor Development Program*), Program Beasiswa S2 luar negeri maupun dalam negeri, SESPIBANK (Sekolah Staf dan Pimpinan Bank) Dewan Komisaris dan Direksi, EDP (*Executive Development Program*) luar negeri untuk Kepala Divisi, serta program *leadership* lainnya.
2. *School of Operation Banking*. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan keahlian atau kompetensi bagian pendukung dari Perseroan sebagai penunjang bisnis Perseroan. Pelatihan ini terdiri dari bidang *Faculty of Audit*,

Faculty of Compliance, Faculty of Corporate Affair, Faculty of Human Capital, Faculty of Information Technology, Faculty of Legal, Faculty of Management System, Faculty of Risk, Finance & Accounting, Operational Banking, dan Others.

3. *School of Business Banking*. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan keahlian atau kompetensi yang berfokus pada pengembangan bisnis dan manajemen yang terdiri dari bidang *Collection & Asset Management, Commercial Funding, Retail Funding & Service, Commercial Lending, Consumer Lending, Digital Banking, Pembiayaan Syariah, Service Quality, Sharia Funding, Sharia Others, Treasury, Wealth Management, dan Others.*

Selama tahun 2017, Perseroan telah menginvestasikan sebesar Rp164.686 juta untuk program pelatihan *School* yang terdiri dari Rp76.198 juta untuk *School of Leadership*, Rp52.673 juta untuk *School of Operation*, dan Rp35.815 juta untuk *School of Business*. Pada tahun 2017, rata-rata jam pelatihan mencapai 22,17 jam pelatihan/peserta.

Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2017 [GRI 404-1]

Keterangan	Durasi (Jam)			Jumlah Peserta (Orang)			Rata-rata Jam Pelatihan		
	Laki-Laki	Perempuan	Total	Laki-Laki	Perempuan	Total	Laki-Laki	Perempuan	Total
<i>School of Leadership</i>	205.584	94.968	300.552	2.686	1.935	4.621	76,54	49,08	65,04
<i>School of Operation Banking</i>	69.752	48.192	117.944	5.302	4.540	9.842	13,16	10,61	11,98
<i>School of Business Banking</i>	119.768	103.488	223.256	6.845	7.634	14.479	17,50	13,56	15,42
Jumlah	395.104	246.648	641.752	14.833	14.109	28.942	26,64	17,48	22,17

Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Kategori Pegawai Tahun 2017 [GRI 404-1]

Keterangan	Durasi (Jam)			Jumlah Peserta (Orang)			Rata-rata Jam Pelatihan		
	Management	Staff	Total	Management	Staff	Total	Management	Staff	Total
<i>School of Leadership</i>	43.696	256.856	300.552	1.557	3.064	4.621	28,06	83,83	65,04
<i>School of Operation Banking</i>	48.968	68.976	117.944	3.357	6.485	9.842	14,59	10,64	11,98
<i>School of Business Banking</i>	78.040	145.216	223.256	4.585	9.894	14.479	17,02	14,68	15,42
Jumlah	170.704	471.048	641.752	9.499	19.443	28.942	17,97	24,23	22,17



Selain memberikan pelatihan kepada pegawai, Perseroan juga memberikan kesempatan kepada pegawai tetap untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Hal ini bertujuan untuk memenuhi dan meningkatkan kompetensi pegawai sehingga menciptakan tenaga kerja yang berpotensi yang terampil, tangguh, dan tanggap sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan bank. Hal ini telah diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Development*. Selama tahun 2017, Perseroan telah memberikan fasilitas Program Beasiswa kepada 25 pegawai untuk melanjutkan pendidikan S2 Dalam Negeri dan 11 pegawai untuk melanjutkan pendidikan S2 Luar Negeri. [\[GRI 103-2\]](#)

Pelatihan bidang transformasi *digital banking* sangat penting dalam menghadapi persaingan pasar bebas ASEAN. Dengan penerapan *digital banking* sangat memungkinkan untuk dapat meningkatkan pangsa pasar, sehingga diharapkan Perseroan dapat bersaing dengan bank-bank asing yang nantinya akan masuk ke Indonesia pada tahun 2020 mendatang. Penguasaan teknologi mendukung kegiatan operasional Perseroan menjadi lebih efektif dan efisien karena dapat menyederhanakan dan mempermudah serta mengontrol proses kinerja, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, menurunkan biaya operasional, mempermudah dalam penyimpanan atau merekam dan menganalisa data nasabah sehingga membantu bank dalam menjaga hubungan nasabah, mengatasi keluhan nasabah menjadi lebih baik, dan dapat mengembangkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pada tahun 2017 Perseroan melaksanakan pelatihan *digital banking* pada program *School of Business Banking*.

[\[GRI 103-3\]](#)

HUBUNGAN INDUSTRIAL YANG HARMONIS DAN KEBEBASAN BERSERIKAT

Sebagai bentuk kepatuhan Perseroan kepada Pasal 28E ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan bahwa "Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat", Undang-Undang Nomor 21 tahun 2000 tentang Serikat Pekerja, dan Konvensi ILO (*International Labour Organisation*) Nomor 87 Tahun 1948 tentang Kebebasan Berserikat dan Perlindungan Hak untuk Berorganisasi, Perseroan sejak tanggal 24 Juni 1999 telah membentuk serikat pekerja yang diberi nama Serikat Pekerja Bank BTN dan telah memperoleh nomor pencatatan pada Departemen Tenaga Kerja DKI dengan Nomor Kep-2241/W.26/K.2/1000. Pembentukan SP-BTN ini sebagai wadah komunikasi yang efektif antara manajemen Perseroan dengan seluruh pegawai Perseroan. [\[GRI 103-2\]](#)

Perseroan memberikan kebebasan berserikat kepada seluruh pegawai Perseroan yang meliputi: [\[GRI 103-2\]](#)

1. Untuk menjadi anggota SP-BTN
2. Menyampaikan aspirasi melalui SP-BTN
3. Untuk berkumpul dalam kegiatan SP-BTN

Dengan penerapan komitmen Perseroan terhadap pemberian kebebasan berserikat kepada seluruh pegawai, selama tahun 2017 tidak terdapat insiden pelanggaran atau laporan pengaduan terkait kebebasan berserikat di lingkungan Perseroan. [\[GRI 407-1\]](#)

Selanjutnya, sebagai salah satu sarana utama pencapaian hubungan industrial yang serasi, harmonis, aman, dan dinamis untuk menjamin kepastian hak dan kewajiban pegawai dan Perseroan, memberikan ketenangan dalam bekerja, memberikan perbaikan kesejahteraan pegawai, dan untuk menjamin keberlangsungan bisnis Perseroan, sejak tanggal 2 Oktober 2012 Perseroan telah membuat dan mendaftarkan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) kepada Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia dengan Nomor: Kep.157/PHIJSK-PKKAD/PKB/X/2012. Pada tahun 2017, seluruh pegawai Perseroan yaitu 10.360 pegawai (100% dari total pegawai) telah terlindungi hak-haknya oleh PKB. [\[GRI 102-41, GRI 103-2\]](#)

Perseroan senantiasa memberitahukan isi PKB kepada seluruh pekerja Perseroan. Perseroan juga akan memberikan informasi terkait perubahan penting Perseroan seperti perubahan struktur organisasi dan penambahan unit bisnis kepada pegawai Perseroan. Pemberitahuan terkait perubahan tersebut, diinformasikan melalui memo ke seluruh unit kerja dan bisa di akses melalui AIMS (aplikasi internal terkait ketentuan Perseroan). Hal ini dilakukan sebagai bentuk praktik komunikasi dua arah yang efektif sehingga dapat meminimalkan dampak dari perubahan yang dilakukan.

Sebagai kepatuhan terhadap hak asasi manusia, selain memberikan kebebasan berserikat melalui wadah SP-BTN, Perseroan juga berkomitmen untuk mencegah terjadinya insiden kerja paksa di lingkungan Perseroan dengan adanya peraturan terkait waktu kerja pegawai yang diatur di dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Administration*. Di dalam peraturan tersebut diatur terkait hari dan jam kerja bank agar pegawai dapat hadir, bekerja, dan beristirahat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Namun, apabila dalam keadaan tertentu terdapat pekerjaan yang harus diselesaikan melebihi jam kerja, Perseroan memberikan kompensasi berupa uang lembur kepada pegawai yang bekerja melebihi jam kerja. Hal ini telah diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Reward*.

[\[GRI 103-2, GRI 409-1\]](#)

SISTEM PENILAIAN KINERJA DAN PENGEMBANGAN KARIR PEGAWAI

Sesuai dengan Surat Edaran Direksi Nomor 28/DIR/HCD/2016, Perseroan secara berkala dalam rentang waktu satu periode yaitu satu kali dalam setahun melakukan tinjauan kinerja, evaluasi kinerja, dan penilaian pegawai dengan menggunakan *Human Capital Information System (HCIS)*. 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. Selama tahun 2017, seluruh pegawai Perseroan (100%) baik laki-laki maupun perempuan di seluruh *level* jabatan organisasi mendapatkan penilaian kinerja.

[\[GRI 103-2, GRI 404-3\]](#)

Hasil penilaian kinerja yang telah dilakukan, Perseroan jadikan sebagai salah satu indikator untuk mengambil keputusan dalam pengembangan karir pegawai. Dalam pengembangan karir pegawai, Perseroan tidak membedakan berdasarkan jenis kelamin, namun aspek yang menjadi penilaian yaitu kompetensi dan potensi pegawai. Secara khusus, Perseroan telah memiliki kebijakan terkait perencanaan dan pengembangan karir pegawai yang tertuang dalam Surat Edaran Direksi Nomor 26/DIR/HCD/2014 tentang Perencanaan Karir Pegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Selama tahun 2017, Perseroan telah melakukan promosi terhadap 991 pegawai laki-laki dan 700 pegawai perempuan.

[\[GRI 103-2, GRI 404-3\]](#)

Persentase Pengembangan Karir Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin dan Level Jabatan [GRI 404-3]

Grade	Jumlah Pegawai			Promosi						Rotasi						Promosi dan Rotasi*					
	Perempuan	Laki-laki	Total	Perempuan	%	Laki-laki	%	Total	%	Perempuan	%	Laki-laki	%	Total	%	Perempuan	%	Laki-laki	%	Total	%
22	2	1	3	1	50,00%	-	-	1	33,33%	-	-	-	-	-	-	1	50,00%	-	-	1	33,33%
21	2	5	7	-	-	2	40,00%	2	28,57%	7	350,00%	6	120,00%	13	185,71%	7	350,00%	8	160,00%	15	214,29%
20	5	29	34	-	-	12	41,38%	12	35,29%	6	120,00%	49	168,97%	55	161,76%	6	120,00%	61	210,34%	67	197,06%
19	8	38	46	4	50,00%	13	34,21%	17	36,96%	4	50,00%	29	76,32%	33	71,74%	8	100,00%	42	110,53%	50	108,70%
18	21	110	131	8	38,10%	40	36,36%	48	36,64%	12	57,14%	77	70,00%	89	67,94%	20	95,24%	117	106,36%	137	104,58%
17	33	165	198	6	18,18%	36	21,82%	42	21,21%	13	39,39%	86	52,12%	99	50,00%	19	57,58%	122	73,94%	141	71,21%
16	72	148	220	6	8,33%	29	19,59%	35	15,91%	43	59,72%	109	73,65%	152	69,09%	49	68,06%	138	93,24%	187	85,00%
15	101	298	399	32	31,68%	95	31,88%	127	31,83%	50	49,50%	171	57,38%	221	55,39%	82	81,19%	266	89,26%	348	87,22%
14	294	648	942	74	25,17%	110	16,98%	184	19,53%	231	78,57%	475	73,30%	706	74,95%	305	103,74%	585	90,28%	890	94,48%
13	335	762	1.097	123	36,72%	344	45,14%	467	42,57%	229	68,36%	486	63,78%	715	65,18%	352	105,07%	830	108,92%	1.182	107,75%
12	680	867	1.547	187	27,50%	240	27,68%	427	27,60%	570	83,82%	982	113,26%	1.552	100,32%	757	111,32%	1.222	140,95%	1.979	127,93%
11	1.192	1.199	2.391	38	3,19%	6	0,50%	44	1,84%	905	75,92%	1.134	94,58%	2.039	85,28%	943	79,11%	1.140	95,08%	2.083	87,12%
10	368	115	483	221	60,05%	49	42,61%	270	55,90%	235	63,86%	64	55,65%	299	61,90%	456	123,91%	113	98,26%	569	117,81%
09	705	446	1.151	-	-	15	3,36%	15	1,30%	717	101,70%	409	91,70%	1.126	97,83%	717	101,70%	424	95,07%	1.141	99,13%
08	3	13	16	-	-	-	-	-	-	1	33,33%	11	84,62%	12	75,00%	1	33,33%	11	84,62%	12	75,00%
Total	3.821	4.844	8.665	700	18,32%	991	20,46%	1.691	19,52%	3.023	79,12%	4.088	84,39%	7.111	82,07%	3.723	97,44%	5.079	104,85%	8.802	101,58%

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

SISTEM REMUNERASI DAN KESEJAHTERAAN PEGAWAI

Salah satu tanggung jawab sosial Perseroan adalah memberikan kesejahteraan dan manfaat yang berkesinambungan bagi seluruh pemangku kepentingan Perseroan yang salah satunya adalah pegawai. Sistem remunerasi dan kesejahteraan pegawai telah diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor 36/DIR/HCD/2017 tentang *Human Capital Reward*. Dalam memberikan remunerasi, Perseroan menerapkan pola penghargaan yang adil dan perlakuan yang sama tanpa diskriminasi kepada seluruh pegawai tanpa membedakan jenis kelamin, suku, ras, agama, warna kulit, dan keberagaman lainnya, melainkan berdasarkan pencapaian kinerja dan tanggung jawab jabatan yang diemban. [GRI 103-2, GRI 405-2]

Berdasarkan status kepegawaian, Perseroan memberikan komponen remunerasi dan fasilitas yang lebih unggul kepada pegawai tetap dibandingkan dengan pegawai

kontrak, namun Perseroan memastikan bahwa hak-hak yang diterima pegawai kontrak telah sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku. 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. [GRI 401-2]

Perseroan juga senantiasa melakukan penyesuaian gaji akibat kenaikan inflasi dan menaati ketentuan upah minimum berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2013 tentang Upah Minimum. Perseroan berkomitmen untuk senantiasa memberikan gaji pegawai posisi *entry level*/di atas standar Upah Minimum yang berlaku di wilayah operasional Perseroan. [GRI 103-2]

Perbandingan Gaji Pegawai *Entry Level* Perseroan dengan Upah Minimum [GRI 202-1]

Wilayah Operasi*	Gaji Pegawai <i>Entry Level</i> (Rp)	Upah Minimum (Rp)	Rasio Gaji Pegawai <i>Entry Level</i> Dibandingkan Upah Minimum
Cluster 1	3.650.000	3.355.750	1,09
Cluster 2	2.900.000	1.420.624	2,04
Cluster 3	2.300.000	1.367.000	1,68
Cluster 4	3.300.000	1.388.000	2,38
Cluster 5	2.500.000	1.388.000	1,80
Cluster 6	2.500.000	1.956.727	1,28
Cluster 7	2.600.000	1.949.285	1,33
Cluster 8	3.100.000	2.534.674	1,22
Cluster 9	2.600.000	2.500.000	1,04
Cluster 10	2.300.000	1.882.900	1,22
Cluster 11	3.100.000	2.258.000	1,37
Cluster 12	3.100.000	2.339.556	1,33
Cluster 13	2.800.000	2.663.647	1,05
Rata-rata			1,45

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 atau bersalin (*maternity leave*) dan cuti keguguran kepada pegawai tetap perempuan selama 1,5 (satu setengah) bulan sebelum dan 1,5 (satu setengah) bulan sesudah persalinan atau tiga bulan masa persalinan. Sedangkan fasilitas cuti keguguran diberikan selama 45 hari sejak terjadinya keguguran. Selain itu, Perseroan juga memberikan ijin selama lima hari kepada pegawai laki-laki untuk meninggalkan pekerjaan apabila istrinya melahirkan (*paternity leave*). Fasilitas ini telah diatur di dalam Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Administration*. [GRI 103-2]

Selama tahun 2017, jumlah pegawai perempuan yang menggunakan hak cuti melahirkan (*maternity leave*) sebanyak 279 orang, dengan retensi pegawai kembali bekerja setelah masa cuti berakhir sebesar 100%. Hal ini menunjukkan bahwa tersedianya jaminan bekerja bagi pegawai untuk kembali bekerja setelah menggunakan hak cuti melahirkan. [GRI 401-3]

Sesuai dengan Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Engagement*, Perseroan memberikan beberapa manfaat pensiun 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: [GRI 103-2, GRI 201-3]

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 2017, subsidi beban iuran dana pensiun yang dikeluarkan Perseroan sebesar Rp35.623 juta.

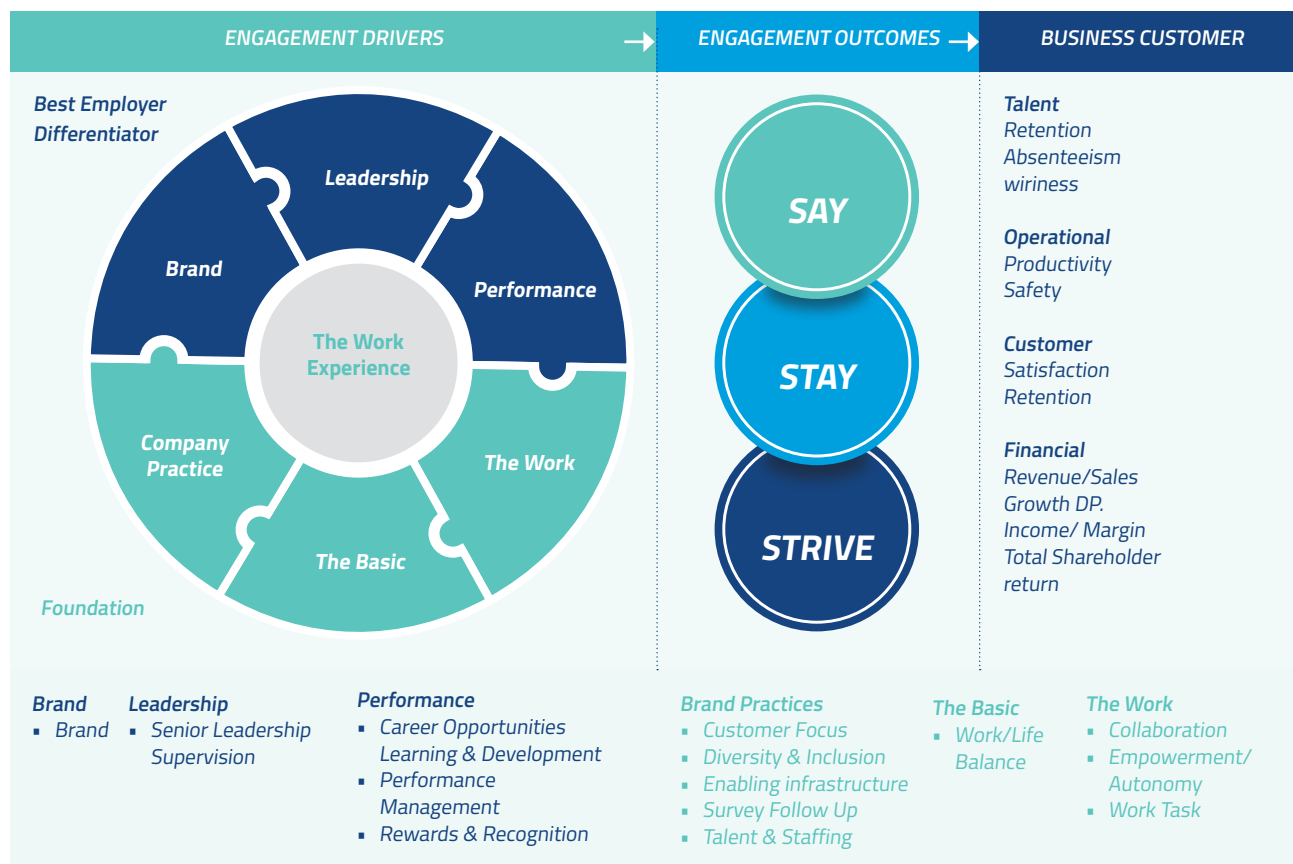
SURVEI KETERIKATAN PEGAWAI

[GRI 103-3]

Pada tanggal 31 Oktober hingga 10 November 2017, Perseroan melaksanakan survei keterikatan pegawai (*Employee Engagement Survey*) yang bertujuan untuk:

1. Memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengungkapkan pendapat pribadinya 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.
2. Menganalisa *gap* antara apa yang dialami oleh pegawai dengan tujuan Perseroan dan meningkatkan *insight* untuk meningkatkan performa dan produktivitas.
3. Mendorong peningkatan dari tingkat keterikatan pegawai terhadap Perseroan.

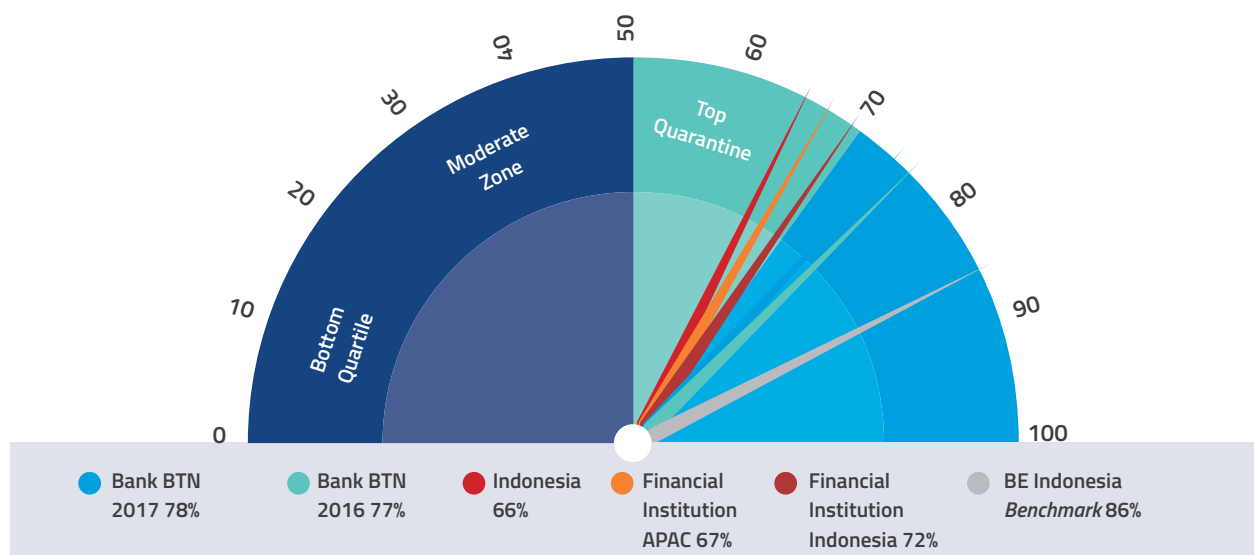
Metode survei dilakukan dengan membagikan kuesioner keseluruh pegawai tetap Perseroan. Kuesioner berisi 60 pertanyaan dengan penilaian skala dan tujuh pertanyaan terbuka. Secara umum, metode perumusan keterikatan pegawai adalah sebagai berikut:



Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan dengan skor keterlibatan pegawai di atas 73% menandakan secara konsisten memberikan hasil bisnis yang lebih baik. Hasil survei keterikatan pegawai Perseroan tahun 2017 mencapai skor 78% yang mengalami peningkatan

dari tahun 2016 yaitu sebesar 77%. Angka tersebut di atas *moderate zone* dan di atas rata-rata survei keterikatan di Indonesia yaitu 65%. Bahkan, keterikatan pegawai Perseroan berada pada *level Top Quartile* yang menunjukkan bahwa tingkat keterikatan pegawai dengan Perseroan cukup tinggi.

Hasil Survei Keterikatan Pegawai Perseroan Tahun 2017



PENGELOLAAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

Mengacu kepada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 Pasal 86 Ayat 2 yang menegaskan bahwa "Untuk melindungi keselamatan pekerja/buruh guna mewujudkan produktivitas kerja yang optimal diselenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja", Perseroan telah memiliki

kebijakan terkait Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang tercantum dalam: [GRI 103-2]

1. Peraturan Direksi Nomor 5/PD/PGSD/2017 tanggal 31 Oktober 2017 tentang Pedoman Kebijakan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
2. Surat Edaran Direksi Nomor 60/DIR/PGSD/2017 tanggal 31 Oktober 2017 tentang *Standard Operating Procedure* Implementasi Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Di dalam kebijakan tersebut, telah diatur terkait:

Standard Operational Procedure (SOP) Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3)

- a. Pembentukan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3)
- b. Identifikasi Bahaya, Penilaian, dan Pengendalian Resiko
- 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. Pengelolaan Prasarana K3 dan Akses Penanggulangan Keadaan Darurat
- l. Pemantauan dan Pengukuran Kinerja K3
- m. Pelaporan dan Penyelidikan Insiden
- n. Identifikasi Ketidaksesuaian, Tindakan Perbaikan, dan Tindakan Pencegahan
- o. Penyelenggaraan Audit Internal SMK3
- p. Pelaksanaan Tinjauan Manajemen
- q. Manajemen Perubahan

Kebijakan Khusus Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Perseroan

- a. Pelarangan Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif (NAPZA)
- b. Pencegahan Penyebaran Penyakit Menular
- c. Pengelolaan Rekanan/Pihak Ketiga Terkait K3

Selama tahun 2017, Perseroan telah melakukan program pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman. Program pengelolaan tersebut adalah sebagai berikut: [GRI 102-11, GRI 103-3]

PROGRAM PENGELOLAAN KESELAMATAN PEGAWAI

- 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.
- Pengecekan rutin alat keselamatan kerja untuk mengetahui tingkat kelayakannya.
- Memiliki sertifikat yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi DKI Jakarta untuk operator perangkat keselamatan kerja, seperti pesawat angkat dan angkut.
- Memiliki rencana situasi kebakaran dan peletakan prosedur operasional keselamatan kebakaran di ruang pegawai dan setiap lantai gedung sehingga seluruh pegawai teredukasi dengan baik.
- Mengikutsertakan pegawai dalam sertifikasi pelatihan "Pembinaan dan Sertifikasi Ahli Keselamatan dan Kesehatan Kerja Umum (AK3U)" yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

PROGRAM PENGELOLAAN KESEHATAN PEGAWAI

- Memberikan fasilitas kesehatan berupa *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 kaca mata, alat bantu dengar, pemeriksaan laboratorium, serta pengobatan medis lainnya yang direkomendasikan dokter pasca rawat inap.
- Memberikan fasilitas poliklinik dan tenaga dokter untuk memberikan pelayanan jasa medis atau kedokteran kepada pegawai dan keluarganya.
- Mengikutsertakan pegawai dan keluarganya dengan asuransi kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

Hingga tahun 2017, Perseroan belum melakukan pembentukan Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3). Namun untuk melakukan pengelolaan terkait keselamatan dan kesehatan kerja, Perseroan telah melaksanakan sertifikasi AK3U (Ahli K3 Umum) yang ditujukan dalam rangka penerapan Peraturan Perundang-undangan Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang diterbitkan oleh Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI.

Materi sertifikasi yang terkait dengan keselamatan dan kesehatan kerja:

1. Terkait keselamatan kerja:
 - Sarana dan prasarana pendukung operasional gedung seperti lift, genset, AC, dan penerangan.
2. Terkait kesehatan kerja:
 - Pelaksanaan *medical check up* secara rutin kepada pegawai.
 - Peralatan pendukung kerja seharusnya tidak mempunyai efek kepada kesehatan.
 - Rotasi pegawai secara periodik sehingga tidak terganggu psikologisnya.

Dengan optimalnya pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja yang dilakukan Perseroan, selama tahun 2017 tidak terdapat insiden kecelakaan kerja yang dialami baik oleh pegawai laki-laki maupun pegawai perempuan yang terjadi di seluruh kantor operasional Perseroan (*Zero Accident*) dan tidak terdapat pula laporan terkait pegawai yang sering terkena atau berisiko tinggi terkena penyakit akibat kegiatan kerja. [GRI 403-2, GRI 403-3]

PENANGANAN PENGADUAN PEGAWAI

Dalam rangka menciptakan hubungan yang baik dengan pegawai, Perseroan memperhatikan pengaduan atau keluhan pegawai terkait pelanggaran terhadap praktik ketenagakerjaan dan hak asasi manusia di lingkungan Perseroan. Hal ini telah diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 21/DIR/IAD/2014. [GRI 103-2, GRI 103-3]

Dengan adanya pengelolaan dan penerapan yang efektif terkait praktik ketenagakerjaan dan hak asasi manusia, selama tahun 2017 tidak terdapat pengaduan terkait praktik ketenagakerjaan maupun pelanggaran hak asasi manusia termasuk insiden diskriminasi yang dialami oleh pegawai Perseroan. [GRI 103-2]

10 KOMITMEN MEMBERIKAN LAYANAN TERBAIK

Menginjak usia ke 67, Perseroan kian fokus melakukan transformasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah sekaligus mengakselerasi kinerja bisnis Perseroan.



80,7%

Survei Kepuasan
Nasabah



Pengunjung pameran meminta informasi pembelian rumah melalui KPR BTN Mikro,
Sumber: Nurchamim

Selama 67 tahun Perseroan senantiasa berada di sisi nasabah dan masyarakat dalam memberikan layanan perbankan di Indonesia. Selama itu pula Perseroan fokus melakukan transformasi guna memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah sekaligus mengakselerasi kinerja bisnis Perseroan.

Adapun, proses transformasi secara bertahap telah sukses dilalui Perseroan. Pada transformasi tahap pertama, yaitu *survival periods*, Perseroan memantapkan posisinya sebagai pemimpin pasar kredit perumahan. Pada transformasi tahap kedua, yang dimulai sejak tahun 2015 lalu hingga tahun 2020, Perseroan bergerak ke arah *digital banking*.

Dinamika digitalisasi yang berdampak pada kegiatan bisnis perbankan membuat Perseroan harus melakukan serangkaian langkah adaptasi. Sejumlah inovasi dirilis untuk mendekatkan Perseroan terhadap kebutuhan nasabah yang semakin kompleks namun harus ditunjang dengan layanan transaksi dan akses produk perbankan yang mudah, murah, dan cepat. Sehingga *digital banking* menjadi salah satu solusi utama yang perlu dioptimalkan fungsinya.

PENYEDIAAN PRODUK YANG INKLUSIF DAN BERKELANJUTAN

Produk-produk yang inklusif dan berkelanjutan diciptakan terutama untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan meningkatkan layanan keuangan yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat secara inklusif, Perseroan telah menyediakan berbagai produk yang dapat memberikan manfaat sosial bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Selain itu, terdapat juga produk yang diciptakan dalam rangka mengedukasi masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan, contohnya adalah Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar), yang dapat mendorong budaya menabung sejak dini.

Tabel dibawah ini menunjukkan beragam produk Perseroan yang menjangkau berbagai kalangan masyarakat secara inklusif. [FS7]

Produk - Produk Inklusif dan Berkelanjutan [FS7]

Produk	Deskripsi	Sasaran	Total Penghimpunan Dana atau Penyaluran Kredit (Rp Juta)
Perbankan Konsumer			
KPR BTN Subsidi	Program untuk Pemilikan Rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun.	Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)	20.504.547
KPR BTN Mikro	Produk dengan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, ataupun renovasi rumah secara bertahap.	Masyarakat yang bekerja pada sektor informal	75
Tabungan BTN Junior	Tabungan untuk edukasi menabung bagi anak-anak.	Anak-anak dengan usia sampai dengan 12 tahun.	769.632
Tabungan BTN Juara	Tabungan untuk edukasi keuangan dan transaksi sesuai kebutuhan generasi muda.	Generasi muda untuk usia 12 - 23 tahun.	591.116

Produk	Deskripsi	Sasaran	Total Penghimpunan Dana atau Penyaluran Kredit (Rp Juta)
TabunganKu	Tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.	Masyarakat Umum	720.546
Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)	Tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.	Pelajar	59.343
Tabungan BTN e-BATARAPOS	Tabungan yang hadir lebih dekat dan lebih mudah untuk masyarakat karena dapat melakukan transaksi di Kantor Pos <i>online</i> seluruh Indonesia.	Masyarakat Umum	2.880.196
Tabungan BTN Cermat	Tabungan yang memberikan akses dan kemudahan transaksi perbankan melalui EDC dan rekening ponsel sampai ke pelosok negeri tanpa harus datang ke kantor bank. Tabungan yang digunakan dalam program Laku Pandai.	Masyarakat pelosok negeri	28.366
Perbankan Komersial			
Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK) BTN	Kredit yang diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki usaha produktif dengan kriteria UMKM. Kredit dapat digunakan untuk pembiayaan modal kerja dan/ atau investasi dengan maksimal plafon s.d. Rp5 miliar.	Pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK)	1.530.665
Program Kemitraan	Program untuk meningkatkan kompetensi usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri.	Pelaku Usaha Kecil	6.201
Kredit Usaha Rakyat (KUR)	Kredit modal kerja dan/ atau investasi yang diberikan kepada debitur yang bergerak dalam bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai UMKM di bidang usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.	Pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	9.775
Kredit Linkage BTN	Fasilitas kredit yang diberikan kepada badan usaha berbadan hukum yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Koperasi untuk diteruskanpinjamkan kepada sektor UMKM.	BPR dan Koperasi	48.076
Unit Usaha Syariah			
KPR BTN Sejahtera iB	KPR Sejahtera iB adalah produk pembiayaan BTN Syariah guna pembelian rumah bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan margin rendah, angsuran ringan dan tetap sepanjang jangka waktu pembiayaan dengan akad "Murabahah" (jual beli) dalam rangka pemilikan Rumah, Rumah Susun, atau apartemen yang merupakan program pemerintah.	Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)	993.277
TabunganKu iB	Produk simpanan dengan akad Wadi'ah (Titipan), dengan memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersamasama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.	Masyarakat Umum	3.323
Tabungan BTN Simpel iB	Produk Simpanan khusus Pelajar yang berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dengan setoran awal yang sangat ringan dengan tetap memberikan bonus yang menarik.	Pelajar usia di bawah 17 tahun	1.733

KETERBUKAAN INFORMASI PRODUK DAN JASA PERBANKAN

Dalam rangka menunjang pelayanan prima, Perseroan telah melaksanakan serangkaian prosedur untuk memastikan bahwa seluruh informasi terkait produk dan layanan perbankan telah disampaikan secara jelas, tepat, dan akurat sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Keterbukaan informasi produk dan jasa perbankan yang dilakukan oleh Perseroan antara lain dengan menyediakan layanan informasi karakteristik produk dan layanan bank yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat luas melalui *website* Perseroan yaitu www.btn.co.id.

INOVASI PRODUK DAN JASA PERBANKAN

Sebagai ikon dalam pembiayaan perumahan di Indonesia, inovasi produk perbankan menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh Perseroan. Beragamnya kebutuhan masyarakat perlu diakomodasi dengan adanya fasilitas yang dimiliki perbankan. Atas dasar pertimbangan untuk menjawab kebutuhan masyarakat itulah Perseroan meluncurkan beberapa produk dan jasa layanan perbankan baru. Produk dan layanan baru yang diluncurkan Perseroan merupakan hasil inovasi dari produk yang ada sebelumnya. Produk dan layanan baru yang diluncurkan Perseroan masing-masing adalah sebagai berikut:

1. KPR BTN Mikro
2. Kerjasama Dukungan KPR BTN bagi Mitra Gojek
3. Pengembangan B2B2C
4. *Document Imaging (Data Capture)*
5. Subsidi *Checking*
6. Skema ABCG (*Academic, Business, Community, Government*)

Selain itu, pada bulan Oktober 2017, Perseroan meluncurkan Tabungan BTN Siap!. Tabungan Siap! adalah tabungan berjangka satu tahun hingga maksimal 15 tahun yang dilengkapi dengan fitur asuransi. Peluncuran Tabungan Siap! dilatarbelakangi adanya kebutuhan masyarakat untuk menabung secara rutin untuk mewujudkan kebutuhan mereka, dan didukung proteksi baik kesehatan, kecelakaan, dan jiwa sehingga dana yang direncanakan untuk masa depan tetap terwujud. Produk ini diperuntukkan untuk memenuhi kebutuhan perencanaan keuangan nasabah.

MENGUTAMAKAN PRIVASI DAN KEAMANAN DATA NASABAH

Mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992, dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Rahasia Bank terkait kerahasiaan nasabah, Perseroan berkomitmen untuk senantiasa menjaga dan memelihara privasi dan keamanan data nasabah pada setiap transaksi perbankan yang dilakukan. [GRI 103-2]

Sebagai bentuk komitmen Perseroan dalam meningkatkan keamanan informasi guna menjamin kelancaran bisnis dan menciptakan aktivitas operasional dengan lebih baik, aman, lancar dan *uneditable* serta menjaga citra bank sebagai bank terpercaya, Perseroan 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, ditetapkan prasyarat untuk memastikan bahwa semua informasi rahasia dan sensitif dilindungi dari virus komputer sehingga dapat meminimalkan dan kerusakan akibat infiltrasi virus komputer. Berbagai upaya yang dilakukan

Perseroan untuk menjaga data nasabah diantaranya yaitu menginstalasi semua *software* yang telah disetujui dan memperbaharuinya 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 adanya kebijakan dan penerapan tersebut, selama tahun 2017 tidak ditemukan insiden ketidakpatuhan terkait privasi dan hilangnya data nasabah. [GRI 418-1]

KOMUNIKASI PEMASARAN

Untuk mencapai kinerja yang maksimal diperlukan adanya komunikasi pemasaran yang efektif dan inovatif. Perseroan terus berupaya menyempurnakan strategi pemasaran agar sesuai dengan perkembangan lingkungan bisnis. Berikut merupakan strategi pemasaran yang dilakukan oleh Perseroan:

Strategi Pemasaran Produk dan Jasa Perseroan [GRI 103-2]

MENINGKATKAN <i>LOW COST & SUSTAINABLE FUNDING</i>			
MENUTUP <i>GAP</i> PRODUK DAN FITUR TABUNGAN	PERBAIKAN ORGANISASI PENJUALAN PRODUK	MEMPERKUAT SEGMENTASI PASAR SESUAI SEGMENTASI PRODUK	STRENGTHEN AWARENESS MELALUI AGRESIF KOMUNIKASI ATL & BTL
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan dan peluncuran produk dan fitur 2. <i>Review</i> kebijakan 3. Perbaikan proses bisnis 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan dan penguatan <i>funding people</i> kantor wilayah dan kantor cabang, melalui aktivitas sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>conference</i> ▪ <i>calling</i> ▪ <i>video call</i> ▪ langsung 2. Pemenuhan <i>funding people</i> 3. <i>Performance Tracking & Reward</i> Pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperkuat Program Peningkatan Akuisisi dan <i>Maintain</i> tabungan 2. <i>Strengthening Alliance Business</i>: Menggarap BUMN untuk pemenuhan <i>supply chain</i> 3. Penguatan program kerja berbasis <i>fee based income</i> 4. <i>Recomposition of marketing target</i>: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fokus pada Segmentasi Nasabah <i>Emerging Affluent</i> ▪ Fokus pos pada akuisisi dana reguler dan kiriman uang ▪ Pendekatan <i>Community base</i> ▪ Aktivitas SERBU BTN ▪ Program Tematik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program Promosi <i>Above the Line</i>, <i>Bellow The Line</i> dan <i>Digital</i> 2. Riset <i>Brand Awareness</i>

Dalam melaksanakan setiap kegiatan komunikasi pemasarannya, Perseroan selalu memperhatikan prinsip-prinsip dan peraturan yang berlaku, sehingga selama periode pelaporan tidak ditemukan insiden ketidakpatuhan terkait dengan komunikasi pemasaran termasuk iklan, promosi, dan sponsor. [GRI 417-3]

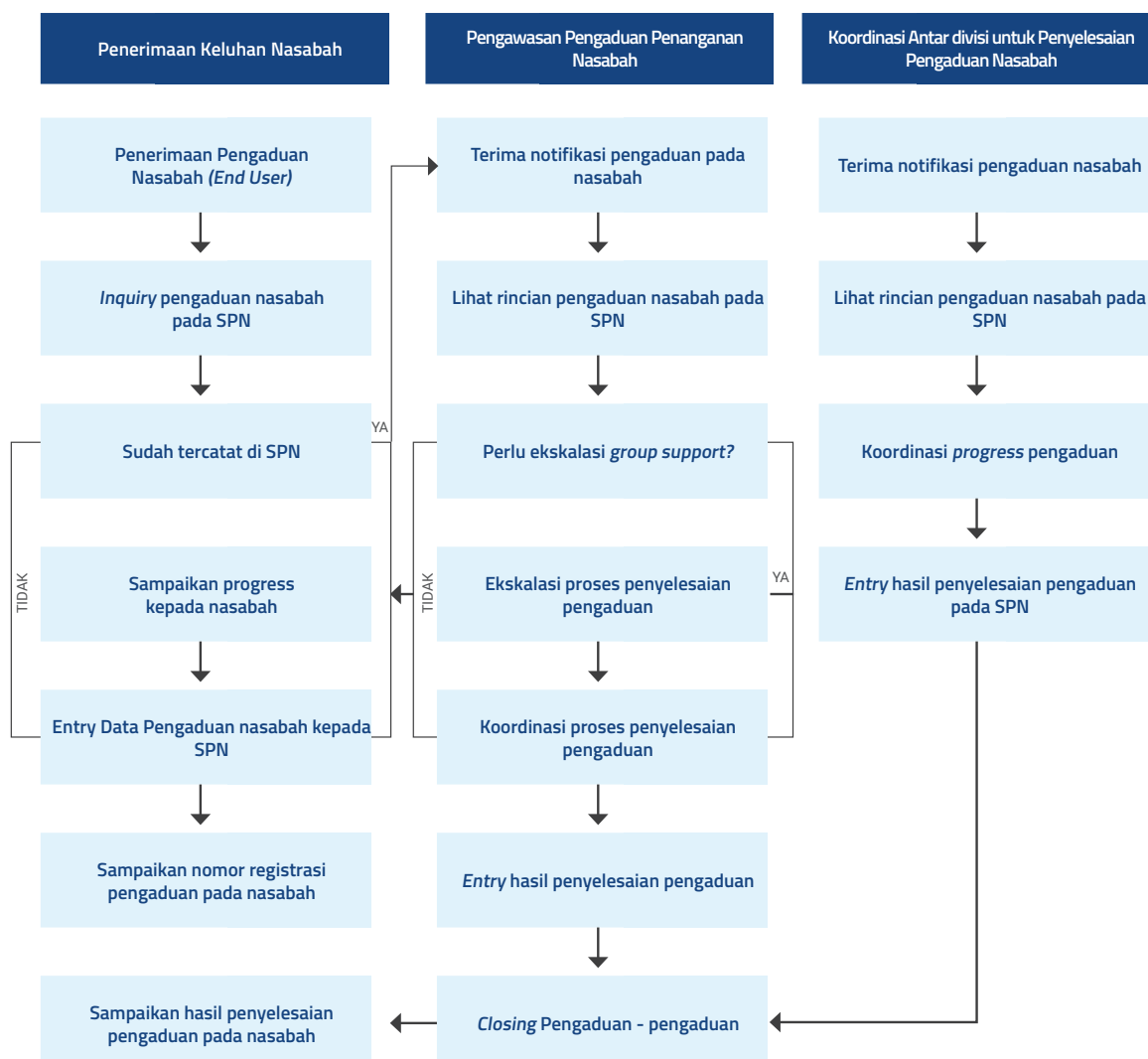
rangka meningkatkan perlindungan nasabah dan menjamin hak-hak nasabah dalam menggunakan jasa layanan perbankan yang dimiliki Perseroan. Layanan pengaduan nasabah Perseroan beroperasi selama 1x24 jam. Adapun dalam pengelolaannya, pengaduan nasabah ini dikelola dan ditanggapi langsung oleh *Corporate Secretary Division* Perseroan.

PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

Untuk dapat memberikan layanan nasabah yang terbaik, penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang cepat dan efektif merupakan hal yang fundamental. Hal tersebut merupakan wujud komitmen Perseroan dalam

Dengan mengacu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008 tentang Perlindungan Nasabah, Perseroan telah melakukan berbagai upaya untuk dapat memberikan layanan yang dapat memenuhi harapan nasabah. Salah satunya adalah dengan menyediakan sistem pengaduan nasabah yang dapat memantau serta membantu menyelesaikan pengaduan nasabah secara menyeluruh.

Mekanisme Penanganan Pengaduan Nasabah [GRI 103-2, GRI 103-3]



Untuk menunjang layanan pengaduan nasabah ini, Perseroan telah menyediakan beberapa saluran penanganan pengaduan 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

Data Pengaduan Nasabah Tahun 2017

Jenis Pengaduan	2015	2016	2017
Penghimpunan Dana	237	2.583	6
Penyaluran Dana	1.392	1.309	1.046
Sistem Pembayaran	30.612	32.075	33.976
Produk Lain	2.220	4.828	3.534
Produk Kerja Sama	2	0	1.489
Jumlah	34.463	40.795	40.051

Sepanjang tahun 2017, terdapat 40.051 pengaduan dengan 96,04% pengaduan telah diselesaikan, dan sisanya sebanyak 3,96% masih dalam proses penyelesaian. Jumlah pengaduan tersebut, menurun sebanyak 2% jika dibandingkan tahun 2016.

Hasil Penyelesaian Keluhan Nasabah Tahun 2017

Jenis Pengaduan	2017				
	Total	On Progress	%	Selesai	%
Penghimpunan Dana	6	9	0	6	100
Penyaluran Dana	1.392	128	12,25	918	87,77
Sistem Pembayaran	30.612	1.168	3,44	32.808	96,56
Produk Lain	2220	276	7,81	3.258	92,19
Produk Kerja Sama	2	15	1,01	1.474	98,99
Jumlah	40.051	1.587	3,96	38.464	96,04



Sumber: Dedi Gunawan

Perseroan senantiasa melakukan penyempurnaan layanan dan keamanan perbankan pada setiap fasilitas jasa dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah Perseroan dalam bertransaksi. Untuk itu, selama tahun 2017, Perseroan tidak dikenakan denda dan tidak melakukan pelanggaran terhadap hukum dan peraturan terkait penyediaan dan penggunaan produk dan layanan jasa perbankan. [GRI 419-1]

SURVEI KEPUASAN NASABAH

[GRI 103-3]

Dalam melakukan survei kepuasan nasabah, Perseroan bekerjasama dengan pihak ketiga. Survei dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Metode pendekatan kualitatif dilakukan melalui metode *in depth interview*, sedangkan metode pendekatan kuantitatif dilakukan melalui metode *face to face interview*. Berikut hasil survei kepuasan nasabah Perseroan tahun 2017.

Hasil Survei Kepuasan Nasabah Tahun 2017 [GRI 102-43]

Tahun	Hasil Survei
2015	78,9%
2016	78,3%
2017	80,7%

Hasil survei kepuasan nasabah tahun 2017 mencapai skor 80,7% hasil skor tersebut meningkat 2,4% dibandingkan hasil survei tahun 2016. Seiring dengan komitmen untuk terus memberikan pelayanan prima kepada nasabah, Perseroan akan terus meningkatkan kemudahan akses layanan yang diberikan dan menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

11

PENGUATAN PROGRAM
PERBANKAN INKLUSIF DAN
LITERASI KEUANGAN

Perseroan senantiasa menerapkan program pemerintah dalam penguatan inklusi produk dan layanan keuangan yang bertujuan untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan dalam mengurangi kesenjangan sosial dan memacu pertumbuhan ekonomi Indonesia.



Peluncuran Layanan
TCASH-BTN Cermat



Penyediaan Fasilitas
KPR Bagi Pekerja
Informal



Rp1.508.232 juta
Penyaluran kredit
UMKM Meningkat
48,88%



1.692.723
Transaksi *Internet
Banking*
Meningkat 111,71%



12.000 peserta
Rekor MURI atas pemrakarsa literasi *property
entrepreneurship* dengan peserta terbanyak di
Indonesia

Aksesibilitas dalam menjangkau layanan keuangan (inklusi keuangan) merupakan hak bagi seluruh masyarakat karena dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat dan mengurangi tingkat kesenjangan sehingga dapat mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini terus menjadi perhatian bagi sektor keuangan karena di Indonesia masih terdapat kelompok *in the bottom of the pyramid* yaitu masyarakat yang memiliki pendapatan rendah dan tidak teratur, tinggal di daerah terpencil, cacat, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas legal, dan masyarakat pinggiran yang tergolong *unbanked*.

Pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah melakukan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang bertujuan sebagai pedoman bagi OJK dan industri jasa keuangan dalam melaksanakan kegiatan dalam upaya peningkatan literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia. Hasil survei menunjukkan, indeks literasi dan inklusi keuangan di Indonesia tahun 2016 mengalami peningkatan bila dibanding dengan tahun 2013 yaitu indeks literasi keuangan dari 21,84% menjadi 29,66%, sedangkan indeks inklusi keuangan dari 59,74% menjadi 67,82%. Peningkatan ini merupakan hasil kerja keras OJK dan Industri Jasa Keuangan (IJK) yang terus berusaha secara berkesinambungan meningkatkan literasi dan inklusi keuangan di masyarakat.

Sebagai salah satu pelaku di industri perbankan, Perseroan ikut berperan aktif dalam mendukung program pemerintah dalam penguatan inklusi keuangan melalui peluncuran layanan TCASH-BTN Cermat, penyediaan fasilitas kredit kepemilikan rumah bagi pekerja informal, dukungan untuk pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), penguatan layanan keuangan di provinsi populasi rendah dan ekonomi tertinggal, pengembangan layanan *digital banking*, serta program literasi keuangan. Berbagai inisiatif yang dilakukan Perseroan ini, diharapkan dapat mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan dalam mengurangi kesenjangan sosial dan memacu pertumbuhan ekonomi Indonesia.

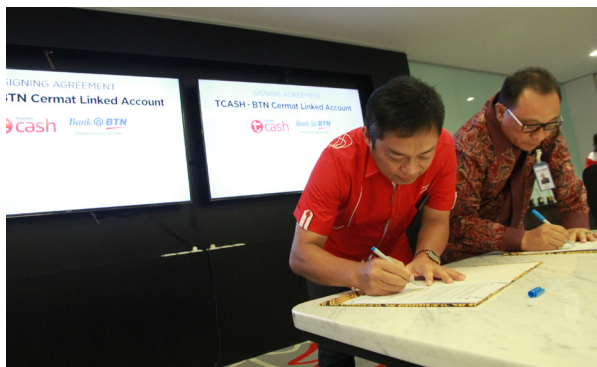
PELUNCURAN LAYANAN TCASH-BTN CERMAT [FS7, FS16]

Sejak tahun 2010, Perseroan telah berinisiatif dalam menggerakkan layanan inklusi keuangan melalui Tabungan BTN Cermat dalam program Laku Pandai. Layanan ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat yang belum memiliki rekening tabungan untuk secara mudah membuka rekening dengan persyaratan ringan dan tanpa dikenakan biaya administrasi bulanan.

Selanjutnya, pada tanggal 25 Mei 2015 Perseroan melakukan pengembangan produk Tabungan BTN Cermat dengan meluncurkan Tabungan BTN Cermat berbasis Kartu dengan pembukaan rekening tabungan menggunakan EDC (*Electronic Data Captured*). Untuk mendapatkan bukti kepemilikan rekening tabungan berupa Kartu ATM untuk transaksi, nasabah cukup membawa *fotocopy* kartu identitas yang masih berlaku (KTP atau SIM) dan setoran awal yang ringan yaitu minimal Rp10.000. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan keuangan tanpa kantor dalam bentuk penyediaan produk simpanan kepada masyarakat yang belum memiliki akses layanan keuangan.

Pada tanggal 22 Oktober 2015, Perseroan kembali melakukan pengembangan produk dengan 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.

Pada tahun 2017, Perseroan kembali membuktikan dukungannya dalam pengembangan produk berkelanjutan dengan menghadirkan layanan TCASH-BTN Cermat. Layanan ini merupakan hasil kerjasama antara Perseroan dengan Telkomsel. Dengan hadirnya layanan ini dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transfer atau pengiriman saldo dari akun Tabungan BTN



Cermat ke akun *e-money* TCASH Telkomsel dan begitu juga sebaliknya. Layanan ini merupakan gabungan manfaat layanan uang elektronik TCASH dengan Tabungan BTN Cermat yang menghadirkan layanan keuangan terhubung (*linked*) pertama antara BUMN dan sebagai bentuk kemitraan untuk mendukung sinergi BUMN. Perseroan berharap, melalui kemitraan dengan Telkomsel yang memiliki 178 juta pelanggan dan 400.000 jaringan distribusi nasional dapat semakin mendorong keterjangkauan masyarakat *unbanked* terutama dalam rangka inklusi keuangan.

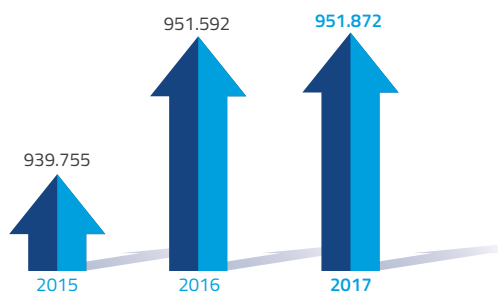
Dalam rangka menjangkau masyarakat *unbanked*, Perseroan juga telah memiliki layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai). Tercatat, sampai akhir tahun 2017 Perseroan telah memiliki 6.219 agen laku pandai dengan pengumpulan dana pihak ketiga (DPK) sebesar Rp28.366 juta. Jumlah penabung sampai akhir tahun 2017 mencapai 951.872 nasabah yang meningkat 0,03% dari tahun 2016 yaitu sebanyak 951.592 nasabah.



PENYEDIAAN FASILITAS KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH BAGI PEKERJA INFORMAL [FS7, FS16]

Perseroan terus melakukan aksi strategis dalam penyediaan produk dan layanan perbankan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat khususnya masyarakat berpenghasilan rendah dan pekerja informal. Pada bulan Mei 2017, dalam rangka menjangkau masyarakat yang belum memiliki rumah sekaligus menyukseskan Program Satu Juta Rumah, Perseroan menyediakan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) khusus bagi mitra GO-JEK. Keunggulan fasilitas kredit ini adalah bunga rendah dan skema cicilannya ringan yaitu tidak mencapai Rp50.000 per hari. Perseroan akan membuka akses KPR bagi 27.000 mitra GO-JEK di 14 kota di Indonesia. Sebagai tahun pertama, Perseroan telah membuka akses KPR bagi mitra GO-JEK di sekitar Jabodetabek. Fasilitas kredit ini mendapat respon positif yang dapat dilihat dari sebanyak 9.000 mitra GO-JEK telah mengajukan fasilitas kredit ini.

Jumlah Rekening atau Nasabah Tabungan BTN Cermat



Selain menyediakan fasilitas KPR bagi mitra GO-JEK, Perseroan juga menyediakan fasilitas KPR BTN Mikro bagi para pekerja informal lainnya. Dengan adanya produk ini, diharapkan bisa menjawab kebutuhan pembiayaan perumahan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) terutama pekerja di sektor informal. Namun, meskipun menyasar pada segmen MBR, KPR BTN Mikro murni merupakan inisiatif Perseroan, bukan bagian dari program bantuan pendanaan program sejuta rumah yang dicanangkan Pemerintah.

Produk KPR BTN Mikro ini membidik keluarga atau individu yang memiliki penghasilan rata-rata Rp1,8 juta hingga Rp2,8 juta per bulan. Segmen masyarakat ini merupakan segmen yang paling membutuhkan akses pembiayaan rumah, karena mereka tidak masuk dalam kategori penerima KPR Subsidi baik dalam skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) maupun Subsidi Selisih Bunga (SSB), dan juga Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM) yang dikucurkan Pemerintah. Sasaran debitur Perseroan adalah pekerja informal yang tergabung dalam asosiasi atau komunitas. Sebagai tahap awal peluncuran KPR BTN Mikro, sasaran debitur Perseroan adalah pedagang yang tergabung dalam Asosiasi Pedagang Mie Bakso (APMISO). Selain pedagang makanan, Perseroan juga menyasar nelayan, petani, pengrajin, dan pekerja di sektor informal.

Melalui fasilitas KPR BTN Mikro, para pekerja informal bisa memiliki rumah dengan plafon kredit maksimal Rp75 juta dan tenor 20 tahun. KPR BTN Mikro juga menawarkan skema pembiayaan dengan besaran uang muka dan angsuran yang disesuaikan dengan kemampuan pekerja. Langkah strategis yang dilakukan Perseroan ini, sejalan dengan inklusi keuangan untuk menjangkau lebih banyak masyarakat Indonesia dalam mengakses layanan perbankan.

DUKUNGAN UNTUK PENGEMBANGAN USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM)

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) mempunyai peran yang strategis sebagai alat pembangunan ekonomi nasional. Perkembangan dan produktifitas UMKM tidak terlepas dari dukungan perbankan dalam penyaluran kredit kepada UMKM. Untuk itu, Perseroan sebagai salah satu pelaku di industri perbankan senantiasa memberikan akses yang seluas-luanya kepada seluruh masyarakat, khususnya dalam menyediakan permodalan usaha untuk mendorong pengembangan Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) pada semua sektor ekonomi yang layak, guna pembiayaan investasi dan/atau modal kerja dalam rangka menjalankan dan mengembangkan usahanya sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 14/22/PBI/2012 Tentang Pemberian Kredit/Pembiayaan Oleh Bank Umum dan Bantuan Teknis Dalam Rangka Pengembangan UMKM.

Selama tahun 2017, Perseroan telah menyalurkan kredit UMKM sebesar Rp1.508.232 juta yang meningkat 48,88% dari tahun 2016 yaitu sebesar Rp1.013.045 juta.

PENYALURAN KREDIT UMKM BERDASARKAN SEKTOR EKONOMI

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 2017, jumlah penyaluran pada sektor konstruksi sebesar Rp945.390 juta yang meningkat 66,48% dari tahun 2016 yaitu sebesar Rp567.870 juta.

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

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran											
	Tahun 2015				Tahun 2016				Tahun 2017			
	Plafond s.d. 100 Juta	Plafond 100 Juta s.d. 500 Juta	Plafon 500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	Plafond s.d. 100 Juta	Plafond 100 Juta s.d. 500 Juta	Plafon 500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	Plafond s.d. 100 Juta	Plafond 100 Juta s.d. 500 Juta	Plafon 500 Juta s.d. 5 Miliar	Total
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	305	1.085	-	1.390	32	350	-	382	-	325	-	325
Perikanan	-	200	-	200	60	-	-	60	-	-	-	-
Pertambangan dan Penggalian	-	550	8.976	9.526	-	120	8.299	8.419	-	-	50	50
Industri Pengolahan	147	4.706	36.932	41.785	-	2.947	13.370	16.317	155	2.371	10.679	13.205
Listrik, Gas, dan Air	75	730	21.522	22.327	-	2.095	18.029	20.124	-	4.183	66.583	70.766
Konstruksi	164	19.518	255.541	275.223	-	15.301	552.569	567.870	-	26.397	918.993	945.390
Perdagangan Besar dan Eceran	2.681	24.459	150.698	177.838	818	25.951	149.903	176.672	214	22.317	209.688	232.219
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	-	-	-	-	-	250	7.099	7.349	-	394	3.637	4.031
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	156	301	300	757	79	250	300	629	50	359	500	909
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan	725	16.929	75.155	92.809	80	18.158	76.863	95.101	-	17.536	115.706	133.242
Jasa Pendidikan	-	1.005	3.057	4.062	-	-	3.283	3.283	-	-	-	-
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-	735	720	1.455	-	-	-	-	-	-	-	-
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya	89	926	18.125	19.140	134	2.510	92.296	94.939	50	2.161	99.254	101.466
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya	373	7.268	41.589	49.230	125	6.507	15.267	21.899	50	1.641	4.938	6.630
Jumlah	4.714	78.412	612.616	695.742	1.328	74.438	937.280	1.013.045	519	77.685	1.430.028	1.508.232

PENYALURAN KREDIT UMKM BERDASARKAN PROVINSI

Selama tahun 2017, Perseroan telah memberikan akses layanan keuangan dalam bentuk penyaluran kredit UMKM di 31 provinsi di Indonesia. Selama tahun 2017, DKI Jakarta masih menjadi provinsi penyaluran kredit UMKM terbesar yang disalurkan Perseroan dengan penyaluran sebesar Rp404.199 juta yang meningkat 20,98% dari tahun 2016 yaitu sebesar Rp334.112 juta.





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

Provinsi	Jumlah Penyaluran											
	Tahun 2015				Tahun 2016				Tahun 2017			
	Plafond s.d. 100 Juta	Plafond 100 Juta s.d. 500 Juta	Plafon 500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	Plafond s.d. 100 Juta	Plafond 100 Juta s.d. 500 Juta	Plafon 500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	Plafond s.d. 100 Juta	Plafond 100 Juta s.d. 500 Juta	Plafon 500 Juta s.d. 5 Miliar	Total
Nanggroe Aceh Darussalam	105	2.040	2.401	4.546	-	860	6.100	6.960	-	2.190	8.635	10.825
Sumatera Utara	-	190	38.938	39.128	-	136	49.305	49.441	-	608	101.411	102.019
Sumatera Barat	-	806	16.549	17.355	-	1.901	15.690	17.592	-	946	18.838	19.784
Riau	-	285	3.400	3.685	-	-	11.475	11.475	-	-	23.465	23.465
Jambi	109	4.868	3.951	8.928	-	15.169	3.251	18.420	-	17.149	9.763	26.912
Sumatera Selatan	-	720	3.155	3.875	-	490	2.575	3.065	-	-	23.580	23.580
Bengkulu	154	3.675	3.050	6.879	100	1.886	7.806	9.792	-	1.410	19.821	21.231
Lampung	-	345	6.312	6.657	-	-	6.147	6.147	-	500	14.468	14.968
Kepulauan Riau	157	2.445	10.803	13.405	-	810	21.804	22.614	-	500	17.340	17.840
Bangka Belitung	-	520	-	520	-	385	6.010	6.395	-	2.370	14.815	17.185
DKI Jakarta	190	9.078	149.875	159.143	100	10.884	323.128	334.112	50	9.483	394.666	404.199
Jawa Barat	1.055	11.973	167.954	180.982	255	16.756	220.796	237.807	81	17.192	324.704	341.977
Jawa Tengah	422	2.811	8.639	11.872	-	1.894	17.973	19.866	-	3.205	56.305	59.510
D.I. Yogyakarta	50	2.743	3.530	6.323	-	373	8.574	8.947	-	225	18.227	18.452
Jawa Timur	1.083	13.221	30.546	44.850	133	5.363	72.766	78.261	155	6.366	110.781	117.302
Banten	689	7.102	90.244	98.035	194	11.451	56.613	68.258	-	6.449	48.073	54.523
Bali	-	110	7.925	8.035	-	-	12.510	12.510	-	-	14.470	14.470
Nusa Tenggara Barat	-	1.768	5.430	7.198	185	2.304	12.438	14.927	50	1.304	20.215	21.569
Nusa Tenggara Timur	-	2.355	23.230	25.585	112	642	31.292	32.046	83	915	38.011	39.009
Kalimantan Barat	-	650	800	1.450	-	-	4.100	4.100	-	-	9.500	9.500
Kalimantan Tengah	160	300	956	1.416	-	-	2.570	2.570	-	-	5.078	5.078
Kalimantan Selatan	125	2.650	5.850	8.625	-	450	2.070	2.520	-	3.780	11.220	15.000
Kalimantan Timur	110	630	1.203	1.943	249	-	15.752	16.001	-	-	26.689	26.689
Sulawesi Utara	-	350	1.131	1.481	-	250	-	250	-	-	1.000	1.000
Sulawesi Tengah	-	725	5.900	6.625	-	680	1.810	2.490	50	495	6.567	7.112
Sulawesi Selatan	-	-	-	-	-	-	7.490	7.490	-	-	32.178	32.178
Sulawesi Tenggara	105	860	4.502	5.467	-	-	8.750	8.750	-	-	13.274	13.274
Gorontalo	10	982	-	992	-	1.086	1.958	3.044	-	520	12.624	13.144
Maluku	106	2.596	600	3.302	-	319	-	319	50	1.188	-	1.238
Maluku Utara	-	1.214	15.043	16.257	-	150	4.526	4.676	-	590	24.860	25.450
Papua	85	400	700	1.185	-	200	2.000	2.200	-	300	9.450	9.750
Jumlah	4.714	78.412	612.616	695.742	1.328	74.438	937.280	1.013.045	519	77.685	1.430.028	1.508.232

Selain penyediaan kredit UMKM, pada tahun 2017 Perseroan telah menyediakan penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR). KUR merupakan kredit atau pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada debitur individu/perseorangan, badan usaha dan/atau kelompok usaha yang produktif dan layak

namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup. Selama tahun 2017, Perseroan telah menyalurkan KUR kepada 30 debitur dengan total penyaluran sebesar Rp9.775 juta.

Penyaluran KUR Berdasarkan Sektor Ekonomi [FS6, FS7]

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran					
	KUR Mikro (0 s.d. 25 Juta)		KUR Ritel (25 Juta s.d. 500 Juta)		Total	
	Plafond (Rp Juta)	Debitur	Plafond (Rp Juta)	Debitur	Plafond (Rp Juta)	Debitur
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	-	-	200	1	200	1
Pertambangan dan Penggalian	-	-	500	1	500	1
Industri Pengolahan	-	-	150	1	150	1
Listrik, Gas, dan Air	-	-	3.600	8	3.600	8
Konstruksi	-	-	3.275	10	3.275	10
Perdagangan Besar dan Eceran	25	1	300	2	325	3
Perantara Keuangan	-	-	700	2	700	2
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	25	1	-	-	25	1
Badan Internasional dan Badan Ekstra Internasional Lainnya	-	-	1.000	3	1.000	3
Jumlah	50	2	9.725	28	9.775	30

Penyaluran KUR Berdasarkan Provinsi [FS6, FS7]

Provinsi	Jumlah Penyaluran					
	KUR Mikro (0 s.d. 25 Juta)		KUR Ritel (25 Juta s.d. 500 Juta)		Total	
	Plafond (Rp Juta)	Debitur	Plafond (Rp Juta)	Debitur	Plafond (Rp Juta)	Debitur
DKI Jakarta	-	-	3.000	9	3.000	9
Jawa Barat	-	-	2.600	6	2.600	6
Jawa Tengah	25	1	975	4	1.000	5
D.I. Yogyakarta	-	-	400	1	400	1
Jawa Timur	25	1	1.150	4	1.175	5
Banten	-	-	300	1	300	1
Nusa Tenggara Barat	-	-	400	1	400	1
Nusa Tenggara Timur	-	-	500	1	500	1
Kalimantan Timur	-	-	400	1	400	1
Jumlah	50	2	9.725	28	9.775	30

PENGUATAN LAYANAN KEUANGAN DI PROVINSI POPULASI RENDAH DAN DAERAH TERTINGGAL

Dalam rangka mendukung penguatan inklusi keuangan, Perseroan menyediakan akses layanan keuangan di provinsi dengan tingkat populasi rendah. Penentuan tingkat populasi rendah menggunakan standar pengukuran dengan tingkat kepadatan penduduk di bawah 20 jiwa per km². Dari standar tersebut dan berdasarkan data Kepadatan Penduduk Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2015, maka dapat disimpulkan provinsi yang tergolong memiliki populasi rendah adalah provinsi Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Papua Barat, dan Papua.

Pada tahun 2017, Perseroan telah menyediakan akses layanan keuangan di Provinsi Kalimantan Tengah dan Papua, namun belum tersedia untuk Provinsi Kalimantan Utara dan Papua Barat. Akses poin atau 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 53.561, yang artinya setiap 1 akses poin keuangan dapat melayani rata-rata 53.561 jiwa penduduk.

Selanjutnya, Perseroan juga menyediakan akses layanan keuangan di daerah tertinggal. Presiden Jokowi telah menetapkan kabupaten yang tergolong ke dalam daerah tertinggal yang penetapannya telah tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 131/2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2015–2019. Indikator yang dijadikan penetapan daerah tertinggal adalah perekonomian masyarakat, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, keuangan daerah, aksesibilitas, dan karakteristik daerah.

Dari kabupaten yang tergolong ke dalam daerah tertinggal, Perseroan telah menyediakan akses layanan keuangan di 15 kabupaten daerah tertinggal, yaitu Kabupaten Bondowoso, Situbondo, Bangkalan, Sampang, Pandeglang, Lombok Barat, Lombok Tengah, Lombok Timur, Sumbawa, Kupang, Ketapang, Sintang, Gorontalo Utara, Mamuju Tengah, dan Sorong. Akses poin atau 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 daerah tertinggal, maka didapatkan indeks akses layanan keuangan Perseroan sebesar 367.168, yang artinya setiap 1 akses poin keuangan dapat melayani rata-rata 367.168 jiwa penduduk.

Indeks Akses Jaringan Perseroan pada Provinsi Populasi Rendah Tahun 2017 [FS13]

Provinsi	Jumlah Penduduk*	Akses Poin						Indeks Akses**
		Kantor Cabang	Kantor Cabang Pembantu	Kantor Kas	Kantor Layanan Setara Kantor Kas	ATM	Jumlah	
Kalimantan Tengah	2.183.668	1	3	2	40	12	58	37.649
Papua	3.265.202	1	3	2	30	11	47	69.472
Rata-rata								53.561

* Jumlah Penduduk Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik (BPS)

** Indeks Akses = Jumlah Penduduk/ Jumlah Akses Poin

Indeks Akses Jaringan Perseroan pada Daerah Tertinggal Tahun 2017 [FS13]

Provinsi	Jumlah Penduduk [*]	Akses Poin						Indeks Akses ^{**}
		Kantor Cabang	Kantor Cabang Pembantu	Kantor Kas	Kantor Layanan Setara Kantor Kas	ATM	Jumlah	
Bondowoso	736.721	-	-	1	-	1	2	368.361
Situbondo	669.713	-	-	1	-	1	2	334.857
Bangkalan	937.497	1	2	3	39	17	62	15.121
Sampang	884.204	-	-	1	-	1	2	442.102
Pandeglang	1.200.512	-	-	-	-	1	1	1.200.512
Lombok Barat	644.586	2	-	1	-	13	16	40.287
Lombok Tengah	912.879	-	-	1	-	2	3	304.293
Lombok Timur	1.173.781	-	-	-	-	1	1	1.173.781
Sumbawa	445.503	-	-	-	-	1	1	445.503
Kupang	360.228	1	1	1	32	6	41	8.786
Ketapang	485.118	-	-	-	-	1	1	485.118
Sintang	396.392	-	-	-	-	1	1	396.392
Gorontalo Utara	104.133	-	-	-	-	1	1	104.133
Mamuju Tengah	105.495	-	-	-	-	1	1	105.495
Sorong	82.784	-	-	-	-	1	1	82.784
Rata-rata								367.168

* Jumlah Penduduk Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik (BPS)

** Indeks Akses = Jumlah Penduduk / Jumlah Akses Poin

PENGEMBANGAN LAYANAN DIGITAL BANKING

Tahun 2017 merupakan tahun transformasi bisnis Perseroan berbasis *digital banking*. Transformasi ini selain untuk menghadapi persaingan yang begitu ketat dalam dunia perbankan, namun juga untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi *digital* ini juga diyakini dapat meningkatkan efisiensi perbankan. Hal ini dibuktikan pada ajang Indonesia Banking Award (IBA) 2017, dimana Perseroan mendapatkan penghargaan sebagai *The Most Efficient Bank*.

Pada tahun 2017, akselerasi tahapan transformasi digital yang dilakukan Perseroan salah satunya dengan menyediakan fasilitas Kantor Cabang *Digital (Smart Branch)* sebanyak satu gerai di Kantor Cabang dan tiga *smart branch* di Kantor Cabang Pembantu. *Smart Branch* ini dilengkapi beragam layanan untuk memfasilitasi kebutuhan nasabah dalam memperoleh informasi perbankan, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi, dan transaksi di luar produk perbankan. Dengan adanya gerai ini, akan meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan memberikan pelayanan lebih cepat, lebih baik, dan lebih

mudah bagi nasabah. Adapun, *Smart Branch* Bank BTN dilengkapi beragam layanan untuk memfasilitasi kebutuhan nasabah dalam memperoleh informasi perbankan, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi, dan transaksi di luar produk perbankan.

Kantor perbankan digital menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan yang lebih banyak, yaitu *Cash Deposit Machine* (CDM), *Internet Banking*, *Cash Management*, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*. Setiap tahunnya, jumlah transaksi layanan digital banking mengalami peningkatan. Tercatat pada tahun 2017, jumlah transaksi *internet banking* mengalami peningkatan sebesar 111,71% dari tahun 2016. Hal ini menunjukkan kebutuhan masyarakat terkait penggunaan layanan digital banking semakin tinggi yang semakin mendorong pelaksanaan *branchless banking*.

Pada tahun 2017, Perseroan juga telah merilis *digital solution* yaitu aplikasi perbankan untuk ponsel pintar selain *internet banking*. Aplikasi ini dapat diunduh lewat *playstore/appstore*. Aplikasi ini memudahkan para nasabah untuk melakukan pembayaran tagihan kartu kredit/asuransi, transfer dan membayar pembelian *e-commerce* yang kini menjadi tren berbelanja konsumen, serta melakukan *top up digital payment* seperti gopay, grabpay, dan sebagainya.

Selanjutnya, Perseroan pada tahun 2017 juga mengoptimalkan *digital banking* untuk generasi millennial dengan membuka enam titik BTN Zone di Unsyiah, Unesa, Undip, UNS, UGM, dan USU. Tujuannya untuk mengenalkan *digital banking* perbankan kepada mahasiswa. BTN Zone memberikan akses kepada mahasiswa untuk terkoneksi dengan internet, mempelajari produk perbankan Perseroan, dan merasakan langsung kemudahan bertransaksi dengan aplikasi *Digital Solutions* yang bisa mendorong *cashless society*.

Jumlah Layanan Electronic Channel

Layanan	Data	2015	2016	2017
ATM dan Kiosk	Jumlah ATM	1.830	1.964	1.964
	Jumlah Transaksi ATM	41.111.139	72.191.957	85.673.578
	Mobil ATM	10	10	23
<i>Cash Deposit Machine</i> (CDM)	Jumlah Transaksi CDM	124.613	143.073	150.602
<i>Internet Banking</i>	Jumlah Transaksi <i>Internet Banking</i>	251.757	799.542	1.692.723
<i>Cash Management</i>	Jumlah Transaksi <i>Cash Management</i>	798.154	763.641	1.006.733
<i>SMS Banking</i>	Jumlah Transaksi <i>SMS Banking</i>	4.942.511	3.957.008	4.342.884
<i>Mobile Banking</i>	Jumlah Transaksi <i>Mobile Banking</i>	7.413.767	15.828.032	22.800.139

PORTAL BTN PROPERTI

Perseroan juga telah mensinergikan *digital banking* dengan produk unggulan Perseroan yaitu KPR melalui adanya layanan Portal BTN Properti. Layanan ini berupa situs yang memberikan kemudahan bagi calon debitur untuk mengajukan kredit rumah secara *online*. Hal ini sesuai dengan slogan Portal BTN Properti yaitu Solusi Mudah Miliki Rumah.

Pada tahun 2017, jumlah pengajuan KPR *online* sebanyak 13.860 aplikasi yang mengalami peningkatan signifikan yaitu sebesar 228,83% dari tahun 2016 yaitu sebesar 4.215 aplikasi. Adapun pada tahun ini realisasinya juga mengalami kenaikan 156,30% menjadi 3.214 unit dari 1.254 unit di tahun sebelumnya.

VISI DAN MISI PORTAL BTN PROPERTI

Visi

Portal Properti Online Terbesar Di Indonesia

Misi

Memberikan edukasi, kemudahan, dan kenyamanan kepada masyarakat Indonesia dalam kepemilikan properti melalui dukungan teknologi terkini disertai layanan yang berkualitas.

MANFAAT PORTAL BTN PROPERTI



USER

1. Kemudahan pencarian dan pemesanan unit rumah
2. Kemudahan pengajuan aplikasi permohonan kredit
3. Kemudahan berinteraksi/komunikasi
4. Penambahan wawasan *user* mengenai properti



DEVELOPER

1. Meningkatkan pemasaran
2. Menghemat biaya/dana promosi
3. *Monitoring* stok unit rumah



BANK

1. Ekspansi kredit
2. Peningkatan kerjasama
3. Peningkatan pendapatan
4. Efisiensi proses
5. Mempertahankan dan meningkatkan *image* Bank BTN sebagai bank fokus perumahan

Konten dan Fitur Portal BTN Properti

Konten	Fitur	Info Pencarian
1. Pengajuan <i>Online</i> 2. Komunitas 3. Berita dan Info 4. Edukasi 5. Tentang (Hubungi Kami)	1. Info dan <i>Banner</i> Iklan 2. Konsultasi KPR 3. Simulasi KPR 4. Pengajuan Kerjasama 5. <i>Live Chat</i> 24/7	1. Pencarian Rumah 2. Lelang BTN 3. Simulasi 4. Kisaran Harga Pasar

PROGRAM LITERASI KEUANGAN

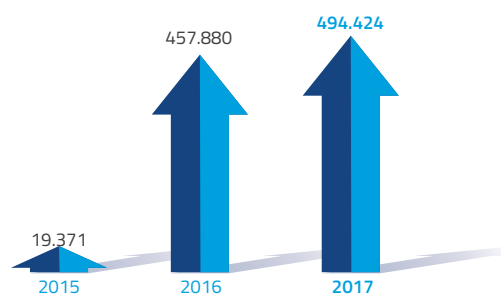
Dalam rangka meningkatkan pengetahuan masyarakat dan nasabah terkait pengelolaan keuangan yang baik, Perseroan senantiasa melaksanakan program literasi keuangan yang mengacu kepada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan nomor 1/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat. Selama tahun 2017, Perseroan telah memiliki berbagai program literasi keuangan, yaitu Tabungan BTN SimPel, Pelatihan Literasi *Property Entrepreneurship*, dan Program Edukasi Masyarakat. [GRI 103-2]

TABUNGAN BTN SIMPEL [FS16]

Perseroan sebagai salah satu industri jasa keuangan, mendukung program pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menjadikan menabung sebagai suatu kebiasaan yang wajib ditanamkan sejak dini melalui penyediaan produk Simpanan Pelajar (SimPel/SimPel iB). Sasaran produk ini diperuntukkan khusus bagi kalangan pelajar, sehingga memiliki persyaratan yang mudah dan sederhana, gratis biaya administrasi, serta memiliki fitur yang menarik. Dengan adanya produk ini, diharapkan dapat mendorong para pelajar untuk gemar menabung dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan.

Selama tahun 2017, tercatat jumlah *Number Off Account* (NOA) Tabungan BTN SimPel mencapai 494.424 rekening yang mengalami peningkatan 7,98% dari tahun 2016 yaitu sebesar 457.880 rekening, dengan jumlah saldo rekening (*Volume of Account*) sebesar Rp59.343 juta yang meningkat 27,06% dari tahun 2016 yaitu sebesar Rp46.704 juta.

Jumlah Rekening Tabungan BTN SimPel

PELATIHAN LITERASI PROPERTY *ENTREPRENEURSHIP* [FS16]

Dalam rangka mewujudkan komitmen untuk memajukan sektor properti, Perseroan tidak hanya berfokus di bidang pembiayaan perumahan atau konstruksi, namun Perseroan juga melakukan pembinaan sumber daya manusia khususnya para pengembang atau *developer* melalui *Housing Finance Center* (HFC).

BTN HOUSING FINANCE CENTER (HFC)

Permasalahan penyediaan perumahan atau pemukiman merupakan isu nasional yang selalu mencuat tiap tahun. Hal ini dikarenakan penyediaan rumah yang layak huni (*housing supply*) tidak mampu memenuhi permintaan konsumen atau masyarakat (*housing demand*) yang terus meningkat setiap tahun. Tingkat kepemilikan rumah di Indonesia saat ini masih tergolong rendah dibandingkan negara lain di dunia. Misalnya, negara tetangga Singapura yang mana hampir 90% warganya memiliki rumah atau tempat tinggal. Kementerian Pekerjaan Umum mengungkapkan, berdasarkan data BPS tahun 2015, *backlog* atau acuan kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan hunian Indonesia saat ini mencapai 11,4 juta unit. Angka ini sekaligus menunjukkan tingkat kepemilikan rumah masyarakat Indonesia baru mencapai 82%.

Kebutuhan akan perumahan setiap tahun mencapai 800.000 - 1.000.000 unit per tahun, sedangkan kemampuan pemerintah dan pengembang hanya di angka 400.000 unit per tahun. Bila kondisinya tak berubah, maka *backlog* (perumahan nasional akan semakin tinggi, apalagi dengan melihat pertumbuhan penduduk rata-rata di Indonesia yang mencapai 1,49% per tahun atau mencapai 3,2 juta orang. Bila asumsinya kemampuan penyediaan rumah oleh pemerintah tetap, maka *backlog* perumahan akan meroket.

Permasalahan *backlog* perumahan di Indonesia memang sudah menjadi dilema sejak lama. Kenaikan *gap* perumahan ini berasal dari sisi *supply*, *demand* maupun regulator. Dari sisi permintaan (*demand*), faktor pendukung kenaikan permintaan akan rumah adalah jumlah rumah tangga yang semakin meningkat setiap tahunnya. Selain itu, jumlah rumah yang tidak layak huni serta jumlah rumah rawan yang tidak layak huni mendukung kenaikan permintaan rumah tersebut.

Sementara itu, dari sisi *supply* jumlah rumah yang dibangun oleh pengembang tidak mampu untuk memenuhi permintaan masyarakat. Jumlah pengembang atau *developer* yang masih terbatas, dalam membangun proyek perumahan menjadi salah satu penyebab *backlog* perumahan tersebut. Kemudian dari sisi regulator, Pemerintah belum membentuk aturan atau badan yang mengatur/mengendalikan pergerakan harga tanah yang merupakan komponen utama pembentuk harga jual rumah.

Untuk mengatasi tingkat *backlog* yang tinggi, Pemerintah Jokowi-JK menginisiasi program “Sejuta Rumah Untuk Rakyat” pada tahun 2015. Program ini menyasar kebutuhan rumah untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Pada tahap awal, target pembangunan sejuta rumah terdiri dari 603.516 unit rumah untuk MBR dan 296.484 unit rumah untuk non-MBR. Pembiayaan untuk rumah MBR diprioritaskan dari kredit pemilikan rumah (KPR) yang mana hampir seluruhnya didanai Perseroan.

Terdapat empat pilar yang menjadi acuan dalam program-program pelatihan bidang *property* dan perumahan, yaitu (i) *Capital* (Permodalan) yang mencakup keseluruhan aspek keuangan khususnya permodalan perusahaan dalam membiayai proyek *property* yang dikerjakan; (ii) *Land & Environment* (Tanah & Lingkungan) yang mencakup seluruh aspek penguasaan, pengelolaan, dan pengembangan lahan sebagai bagian dari proyek *property*; (iii) *Legal* yang berkaitan dengan pengaturan dan permasalahan hukum; dan (iv) *Skill* yang mencakup seluruh keahlian teknis yang diperlukan pengembangan dalam mempersiapkan, mengelola, dan mengembangkan proyek perumahan sampai selesai.

EMPAT PILAR PEMBANGUNAN PROPERTI



Sejalan dengan program pemerintah, Perseroan mendirikan *BTN Housing Finance Center* (HFC) untuk mendukung pemerintah mengatasi permasalahan *backlog* perumahan tersebut, melalui serangkaian riset dan pendidikan di bidang properti sejak bulan Oktober tahun 2014 dengan peresmian sekretariat HFC dilakukan di bulan April 2015 dengan merumuskan tujuan, visi, dan misi sebagai berikut:

TUJUAN

- Pembelajaran perbankan dan riset perumahan yang profesional terkemuka di Indonesia
- Menjadi sumber inspirasi para pelaku bisnis di bidang pembiayaan perumahan
- Menjawab kebutuhan bisnis pembiayaan perumahan baik dunia perbankan maupun pengembang perumahan

VISI

- Menjadi pusat riset, edukasi, dan konsultasi terkait pembiayaan perumahan yang terdepan

MISI

- Memberikan pelayanan yang unggul, inovatif, dan terintegrasi dalam riset, edukasi, dan konsultasi terkait pembiayaan perumahan bagi klien

Untuk mewujudkan tujuan, visi, dan misi tersebut, dalam penerapannya HFC memiliki tiga kegiatan utama, yaitu *Learning* (Pusat edukasi pembiayaan perumahan Indonesia melalui berbagai bentuk program pendidikan dan pelatihan), *Advisory* (Pusat konsultasi properti dan pembiayaan perumahan Indonesia untuk membantu *stakeholders*, yaitu masyarakat, pengembang, pemerintah dalam pengambilan keputusan), dan *Research & Development* (Pusat informasi dan inovasi pembiayaan perumahan Indonesia melalui berbagai kajian ilmiah terkait pasar, pelaku usaha, dan tren industri perumahan).

KEGIATAN UTAMA HFC

LEARNING

Seminar

Seminar adalah sebuah pertemuan bersifat teknis dan akademis yang tujuannya untuk melakukan studi menyeluruh tentang suatu topik tertentu dengan pemecahan suatu permasalahan yang memerlukan interaksi di antara para peserta seminar yang dibantu oleh seorang guru besar ataupun cendekiawan.

Workshop

- *Workshop* adalah pertemuan yang dirancang untuk mengajarkan atau memperkenalkan kepada peserta baik secara keterampilan teknis, praktik ataupun ide-ide yang dapat dipergunakan dalam pekerjaan mereka pada minat dan bidang yang sama.
- Dalam menindaklanjuti kerja sama Perseroan dengan UNDIP Semarang yang telah ditandatangani, Januari - Juni 2017 telah dilakukan pembekalan berupa seminar sehari bagi mahasiswa tingkat akhir dan calon pengembang sebanyak 700 peserta.

Short Course

- *Foundation Property Developer*: diperuntukkan bagi *developer* kecil atau pemula. Selain itu program ini dirancang bagi masyarakat umum yang memiliki *passion* untuk tumbuh menjadi pengembang.
- *Professional Developer*: diperuntukkan bagi pengembang skala menengah, yang telah membangun di beberapa titik lokasi sekaligus.
- *Executive Property Developer*: Diperuntukkan bagi pengembang skala besar, yang berorientasi pada pembangunan suatu kawasan atau kota mandiri.

ADVISORY

Layanan Konsultasi Supply Chain dan Pembiayaan Proyek Perumahan

- Mengembangkan konsep *Supermarket* Perumahan, dimana Perseroan menggarap industri secara totalitas Hulu - Hilir. Ke depan Perseroan menjadi pintu gerbang perumahan di Indonesia.
- Solusi pembiayaan proyek perumahan fokus kepada kegiatan kredit komersil, yang tidak hanya fokus kepada pengembang perumahan, tetapi juga dukungan sumber daya lainnya.

Layanan Konsultasi Pembiayaan Rumah dan Kebutuhan Lainnya

- Solusi Pembiayaan Rumah fokus kepada kegiatan kredit *konsumer*, dimana menyediakan solusi untuk kepemilikan KPR subsidi dan non subsidi serta solusi dalam pengembangan rumah.
- Solusi pembiayaan kebutuhan lainnya menyediakan kredit untuk isi rumah dan kebutuhan keluarga lainnya.

Layanan Fasilitator Solusi Perumahan

- Fasilitator permasalahan perumahan menjembatani solusi perumahan dengan pihak ketiga yang bertindak sebagai nara sumber, pengambil keputusan, dan regulator.
- Perseroan mengembangkan relasi kemitraan strategis dengan pihak-pihak yang dapat membantu menyelesaikan masalah perumahan, terutama terkait dengan Proyek Perumahan.

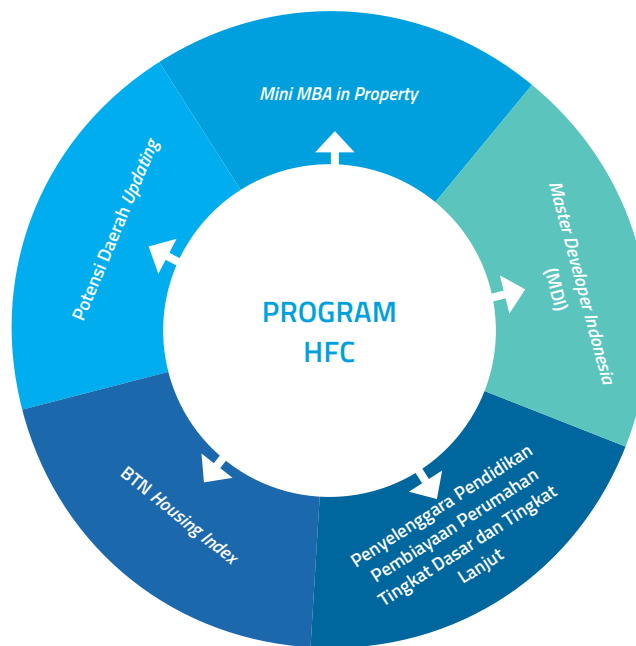
Layanan Inkubator Bisnis PerumahanRESEARCH AND
DEVELOPMENT**Research**

- Kerjasama dengan akademisi dan lembaga riset terkemuka dengan maksud agar riset yang dilakukan oleh Perseroan selain bermanfaat bagi Perseroan dalam segi bisnis bank, riset yang dilakukan juga dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.

Development

- Pengembangan *property* dan perumahan mencakup berbagai kegiatan mulai dari pemilihan tanah, pengembangan fasilitas dan bangunan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ini juga termasuk penjualan atau sewa tanah *property* saat selesai.
- Pengembang umumnya mengkoordinasikan kegiatan yang menyusun rencana, memperhitungkan kebutuhan dan menerapkan ide atau gagasan menjadi proyek properti.
- Selain pengembangan pihak-pihak lain yang berkontribusi dalam pengembangan perumahan seperti Pemerintah, Pelaku Industri Sektor Keuangan, Hukum, dan Sektor terkait lainnya dapat memberikan kontribusi terhadap terciptanya proyek baru yang bertumpu pada satu inovasi atau menggabungkan beberapa inovasi dari para pelaku yang berhubungan dengan pengembangan perumahan tersebut.
- Halaman-halaman *Development* pada situs HFC akan membahas dan menampilkan berbagai ide, gagasan, dan konsep, maupun inovasi yang telah diterapkan pengembangan proyek-proyek perumahan.

BTN HFC didirikan untuk menjadi pusat data dan informasi terkait industri perumahan di Indonesia. HFC diharapkan bisa mengisi kesenjangan informasi terkait pembangunan sektor perumahan dan menjadi lembaga acuan yang terpercaya. Program-program HFC antara lain



MINI MBA IN PROPERTY

Sebagai bentuk implementasi program kerjasama di bidang pendidikan, Perseroan bersama SBM-ITB menginisiasi program *Mini MBA in Property* yang merupakan program pendidikan komprehensif di bidang properti yang mengacu pada empat pilar pembangunan properti, yakni Tanah dan Lingkungan (*Land & Environment*), Modal (*Capital*), Hukum (*Legal*), dan Keterampilan (*Skill Set*). Pokok-pokok bahasan materi pembelajaran *Mini MBA in Property* terdiri dari Kebijakan Umum Properti, Mindset Bisnis Properti, Lahan dan Lingkungan Bisnis Properti, Pembiayaan Bisnis Properti, Legal dan Perijinan, Manajemen Properti, dan Studi Lapangan. Setiap peserta yang mengikuti pelatihan dan memenuhi persyaratan kehadiran akan diberikan sertifikat *Mini MBA in Property* yang ditandatangani pihak Perseroan & SBM ITB, sedangkan bagi peserta yang lulus ujian *mini thesis* juga akan mendapat kesempatan untuk menerima pembiayaan konstruksi dari Perseroan (sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perseroan).

MASTER DEVELOPER INDONESIA (MDI)

Master Developer Indonesia (MDI) merupakan program pendidikan *developer* yang berfokus pada praktek pembangunan, pemasaran, dan pengelolaan bisnis properti. Program MDI ini merupakan lanjutan dari program *Mini MBA in Property* dimana para peserta diharapkan mampu untuk terjun langsung dalam bisnis properti. Program ini berfokus dalam empat bidang kompetensi sebagai berikut:

1. *Digital Marketing Property*

Digital Marketing kini merupakan strategi pemasaran yang lebih prospektif karna para calon pelanggan potensial mulai membeli produk apa saja melalui internal, termasuk produk *property*.

2. Pembiayaan *Property*

Setelah menilai kelayakan proyek, pengembang juga dituntut untuk memutar dana yang ada untuk segala keperluan dari segala sumber. Pengembang harus mampu membuat *financial planning* yang tepat sampai dengan *financial audit* yang cermat.

3. Membangun Super Tim

Modul ini berfokus dalam membangun sebuah kelompok yang solid dan bersinergi sehingga masing-masing pekerjaan lebih bisa terarah dan terkontrol. Super tim ini sangat penting karena pembangunan bisnis *property* melibatkan berbagai macam keahlian profesi atau *skill* sehingga pihak manajemen harus bisa mengatur pengalokasian sumber daya manusia (SDM).

4. *Project Operation Property*

Pada materi ini akan dibahas mengenai tahap-tahap merencanakan suatu *project property* sehingga setiap proses ataupun tahapan tersebut dapat berjalan sesuai dengan urutan. Pada materi ini juga dibahas mengenai bagaimana melakukan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan *project*.

Program MDI ini memiliki beberapa kelebihan, diantaranya yaitu:

1. Program yang diberikan berupa *mentoring* pada minggu pertama dan penugasan lapangan selama satu minggu, lalu pada minggu kedua diadakan *check point assignment*,

dan FGD (*Focus Group Discussion*) untuk melihat *progress* penerapan *mentoring* pada proyek.

2. Peserta berpeluang mendapat prioritas dalam kredit/ pembiayaan properti dari Perseroan bagi peserta terbaik dalam program MMDI (sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di Perseroan).
3. Peserta berkesempatan mendapatkan *advisory/ konsultasi gratis (Coaching clinic)* di bidang *property*.
4. Setelah lulus, peserta bisa langsung praktek menjadi *developer* bersama-sama dengan alumni MMDI.

PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN PEMBIAYAAN PERUMAHAN TINGKAT DASAR & TINGKAT LANJUT

Pendidikan Pembiayaan Perumahan tingkat dasar

Pendidikan Pembiayaan Perumahan tingkat dasar merupakan program pendidikan *property* untuk mendidik calon-calon pengembang perumahan yang ada di Indonesia. Pendidikan ini meliputi dasar-dasar pemahaman mengenai pembangunan proyek perumahan yang berfokus pada pembangunan proyek perumahan skala kecil, silabus atau kurikulum yang disusun mengacu pada empat pilar bidang *property* yakni perijinan dan legalitas, pembiayaan atau permodalan, *skill set* di bidang *property*, dan pertanahan. Program ini bertujuan untuk literasi kepada para peserta didik.

Pendidikan Pembiayaan Perumahan Tingkat Lanjut

Pendidikan Pembiayaan Perumahan Tingkat Lanjut merupakan pendidikan di bidang *property* yang ditujukan bagi para *developer* atau pengembang yang sudah memiliki bisnis proyek perumahan. Dalam program ini, peserta akan ditantang untuk menyelesaikan *case study* atau permasalahan terkait bisnis *property*. Peserta juga diajak langsung untuk praktik dalam membangun bisnis *property*. Hasil yang diharapkan dalam pelatihan ini adalah peserta dapat memperkaya ilmu dan meng-*upgrade* keahlian atau *skill* baru dalam *management* bisnis *property*. Pada program ini peserta diajarkan untuk mengembangkan pembangunan proyek perumahan skala menengah atau kawasan.

BTN HOUSING INDEX

Kegiatan ini bertujuan untuk mengembangkan dan meng-*update database* properti yang sudah dimiliki oleh Perseroan sehingga reliabilitas dan validitasnya dapat tetap terjaga. Pengembangan dan *update database* properti dan potensi daerah ini akan dilengkapi dengan penyusunan kajian-kajian terkait properti dengan fokus pada analisis kecenderungan pertumbuhan properti, pembangunan dan potensi kebutuhan perumahan, preferensi konsumen terhadap skema pembiayaan KPR/KPA, pemetaan kerjasama pengembang perumahan dengan perbankan dalam pembiayaan KPR/KPA, pasar pembiayaan properti, pemetaan kredit terkait properti, kebijakan pembangunan perumahan, dan proses perijinan pembangunan properti.

Adapun wilayah penelitian yaitu Medan, Pekanbaru, Batam, Bandar Lampung, Jakarta, Bekasi Kota, Bekasi Kabupaten, Bogor Kota, Bogor Kabupaten, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Karawang, Kota Bandung, Kabupaten Bandung, Kota Cimahi, Kota Surabaya, Kabupaten Bantul, Kabupaten Sleman, Kota Yogyakarta, Kabupaten Mojokerto, Kota Mojokerto, Gresik, Bangkalan, Surabaya, Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Kota Cilegon, Denpasar, Kabupaten Bandung, Kota Banjarmasin, Kota Balikpapan, Kabupaten Gowa, Kabupaten Maros, dan Kota Makassar.

KERJASAMA TERKAIT HFC YANG TELAH DILAKUKAN





Pada tahun 2017, Perseroan mendorong lahirnya calon wirausaha properti lewat *Housing Finance Center* dan mengadakan pelatihan dengan menggaet institusi pendidikan di Indonesia. Rangkaian program literasi properti ini melibatkan asosiasi dan komunitas seperti Real Estat Indonesia (REI) dan Asosiasi Pengembang Perumahan dan Permukiman Seluruh Indonesia (APERSI) serta para peserta HFC yang telah sukses meniti karier di dunia properti. Hingga akhir tahun 2017, Perseroan telah melaksanakan program ini di 27 kampus dengan tema “Menjaring 10.000 wirausahawan muda properti membangun 1.000.000 rumah di Nusantara”. Tujuan program ini adalah untuk memberikan pendidikan kepada peserta tentang seluk beluk dunia properti, mulai dari permodalan, regulasi hingga peluang tantangan membangun bisnis properti dari nol, serta sosialisasi mengenai peran Perseroan dalam mendorong kemajuan sektor properti.

Dengan terselenggaranya program ini, pada tanggal 30 Oktober 2017 Perseroan membukukan rekor Museum Rekor Dunia Indonesia (MURI) sebagai penyelenggara sekaligus pemrakarsa literasi *property entrepreneurship* dengan peserta terbanyak di Indonesia yaitu 12.000 peserta.

Selain menggelar program literasi properti di kampus, pada tahun 2017 Perseroan juga melakukan program *Mini MBA in Property* yaitu program (lembaga pendidikan) di bidang properti yang merupakan hasil kerjasama antara HFC Bank BTN dengan *School of Business and Management* Institut Teknologi Bandung (SBM-ITB) dalam rangka menciptakan *entrepreneur* (wirausaha) baru pada industri properti dan sebagai program literasi properti. Materi yang disampaikan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan bisnis properti mulai dari kebijakan umum, legalitas, pembebasan lahan, pembangunan proyek, pembiayaan properti, serta strategi penjualan dan pemasaran properti.

PROGRAM EDUKASI MASYARAKAT [FS16]

Selama tahun 2017, 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 2017 antara lain:



SISWA MENGENAL NUSANTARA

Program Siswa Mengenal Nusantara (SMN) merupakan program inisiasi Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah dilaksanakan sejak tahun 2015. Program ini bertujuan untuk menanamkan rasa bangga sebagai bangsa yang memiliki keragaman kekayaan Nusantara, melalui proses pertukaran informasi dan kebudayaan. Selain itu, program ini juga sebagai bagian untuk membangun pemahaman para pemangku kepentingan mengenai peran Kementerian BUMN dan BUMN dalam turut serta “Membangun Kapasitas Nasional (*National Capacity Building*) melalui generasi muda penerus bangsa”.

Sebagai BUMN, pada tahun 2017 Perseroan telah melaksanakan SMN dengan mengirimkan 20 pelajar (dua orang di antaranya merupakan siswa yang menyandang disabilitas dan bersekolah di SLB) dari beberapa SMA Gorontalo ke Pontianak selama satu minggu melalui sistem seleksi berdasarkan kriteria (persyaratan) yang telah ditetapkan. Selama dikirim ke Pontianak, peserta dibagi menjadi beberapa kelompok dengan per kelompok terdiri dari 3-5 siswa dan masing-masing kelompok tinggal bersama dengan keluarga angkat yang merupakan warga asli daerah tersebut. Peserta didampingi dari Dinas Pendidikan Provinsi (satu orang), Guru Teladan Tingkat Provinsi (dua orang), dan perwakilan dari Perseroan.

Selain itu, Perseroan juga mengajak peserta SMN untuk mengunjungi *Smart Branch* untuk mengetahui perkembangan *digital banking*. Dalam program tersebut Perseroan juga melakukan kegiatan edukasi literasi keuangan khususnya produk perbankan kepada sejumlah siswa dengan mengajak mereka untuk mengenal *smart branch* di kantor pusat Perseroan. Dalam acara tersebut para siswa dijelaskan mengenai produk dan layanan dari sisi



digital banking, dimulai dari bagaimana mengenal produk dan layanan apa saja yang terdapat di *smart branch* Perseroan hingga proses simulasi membuka tabungan.

Tidak hanya sebatas pengertian *Smart Branch* BTN saja yang dijelaskan, terdapat salah satu perwakilan Siswa Mengenal Nusantara untuk dipandu melakukan pembuatan *account* mulai dari awal registrasi dengan mengisi di menu *Smart Branch* sampai dengan *account* jadi. Selain itu, beberapa Siswa Mengenal Nusantara juga di diarahkan untuk mendapatkan informasi terkait kemudahan pelayanan serta mengenal fitur Perseroan melalui *Smart Branch* BTN sampai dengan penjelasan *virtual reality* yang memungkinkan orang berbelanja menjadi lebih mudah.

PROGRAM BUMDES DAN KEWIRAUSAHAAN PERTANIAN

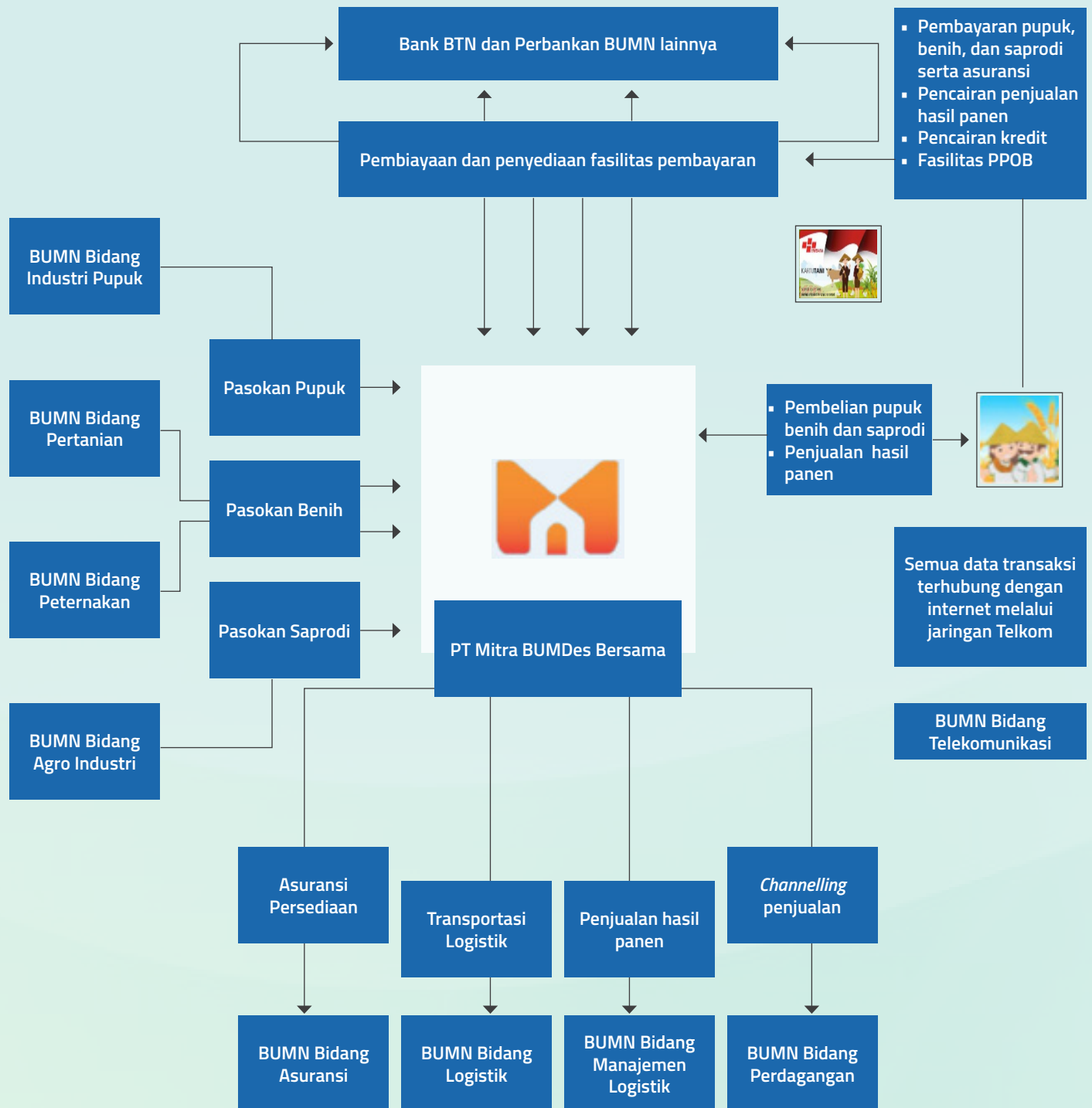
Untuk meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian masyarakat, Perseroan melaksanakan Program BUMDes (Badan Usaha Milik Desa) dan Kewirausahaan Petani. BUMDes dan Kewirausahaan Petani merupakan salah satu program prioritas yang diinisiasi oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) menggandeng Kementerian Pertanian, Kementerian BUMN, BUMN, dan Perbankan BUMN untuk memodali usaha BUMDes sehingga mendorong masyarakat desa dalam mengelola ekonomi secara otonom. Perseroan sebagai Bank BUMN, terlibat sebagai akselerator dalam korporatisasi pertanian dan mengembangkan BUMDes dengan memberikan dukungan skema pembiayaan hingga dukungan pemberian pelatihan manajemen dan akses inklusi keuangan kepada pihak BUMDes.

Selama tahun 2017, Perseroan telah membentuk Mitra BUMDes Kabupaten (MBK) Kabupaten Pandeglang pada tanggal 3 Oktober 2017, serta melakukan penandatanganan MoU (*Memorandum of Understanding*) dan sosialisasi & pelatihan Kabupaten Serang pada tanggal 9 November 2017. MoU tersebut merupakan kebijakan pemerintah pusat dan Perseroan untuk memiliki wilayah binaan dalam rangka mengoptimalkan dan menggerakkan BUMDes.



Untuk program kewirausahaan pertanian, pada tahun 2017 Perseroan bersama BUMN lainnya telah melakukan tahap persiapan dan kerjasama. Tahap persiapan yang dilakukan antara lain perizinan, modal, struktur organisasi, sumber daya manusia, infrastruktur, dan distribusi Kartu Tani. Untuk selanjutnya, di tahun 2018 Perseroan akan melakukan pembiayaan kepada petani potensial dan melakukan proses seleksi pemberian KUR kepada petani terpilih dan secara berkesinambungan melakukan pendampingan dan pelatihan agar program kewirausahaan dapat berjalan dengan baik.

SKEMA KEWIRAUSAHAAN PERTANIAN

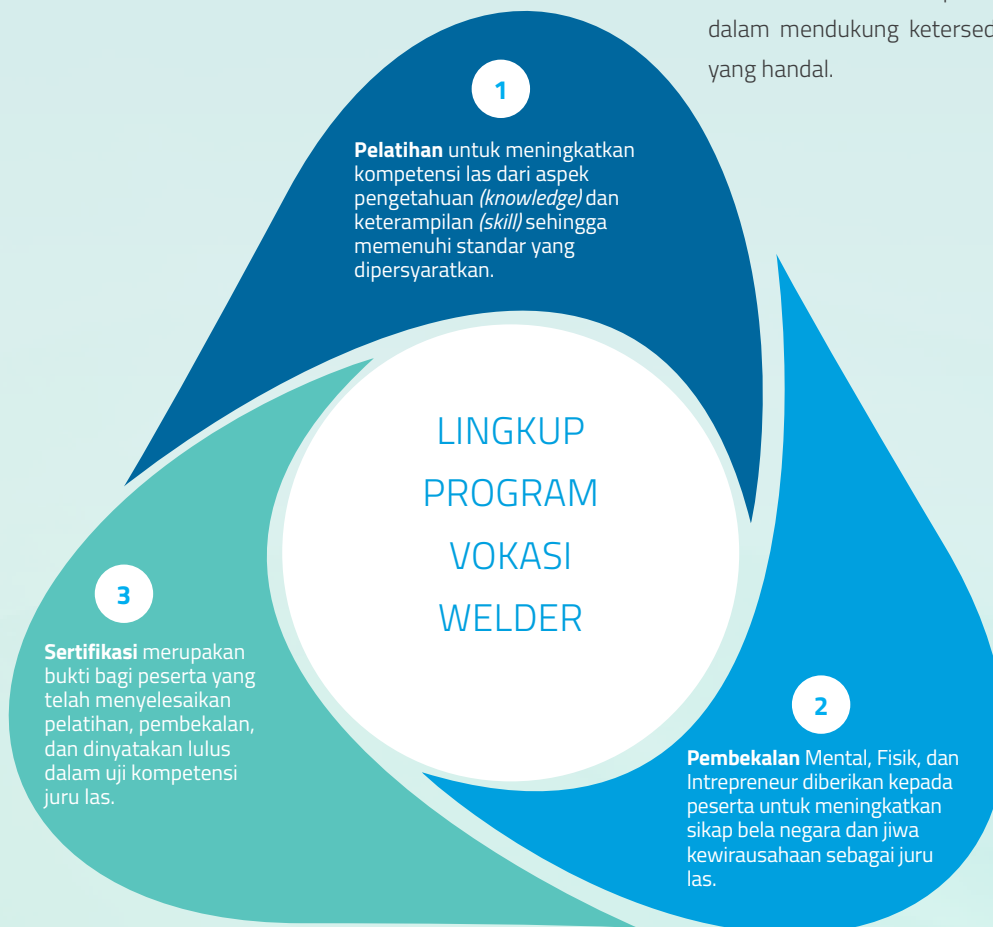




VOKASI WELDER

Melalui 'BUMN Hadir untuk Negeri', pada tahun 2017 Perseroan mendukung program Pendidikan Vokasi *Welder* yaitu program pelatihan untuk juru las hasil kerjasama dengan PT PAL (Persero). Sasaran dari program pelatihan ini adalah siswa Papua dan Papua Barat.

Pada tahun 2017, pelatihan ini telah diikuti sebanyak 10 siswa. Pada pelatihan ini, mereka belajar selama 17 hari di PT PAL (Persero) Surabaya tentang teknik pengelasan, dan di akhir mereka diberikan sertifikasi oleh BSNP (Badan Standar Nasional Pendidikan) dan BKI (Biro Klasifikasi Indonesia). Hal ini merupakan bentuk kepedulian Perseroan dalam mendukung ketersediaan tenaga pengelas (*welder*) yang handal.



12

DUKUNGAN UNTUK PENINGKATAN KUALITAS HIDUP MASYARAKAT

Sebagai salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia, Perseroan memiliki dua tanggung jawab besar yaitu untuk meningkatkan profit dalam rangka mendorong pembangunan ekonomi bangsa, dan untuk melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan.



Rp5.148 Juta

Total Penyaluran
Program CSR Tahun
2017



Rp26.234 Juta

Total Penyaluran
Program PKBL Tahun
2017



Rp6.201 Juta

Total Penyaluran
Program Kemitraan
Tahun 2017



Rp20.029 Juta

Total Penyaluran Program Bina Lingkungan Tahun
2017

Sebagai salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia, Perseroan memiliki dua tanggung jawab yang besar. Pertama untuk meningkatkan *profit* dalam rangka mendorong pembangunan ekonomi bangsa, dan yang kedua adalah untuk melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Dalam hal tanggung jawab yang kedua ini telah diatur dalam Peraturan Menteri BUMN No. PER-03/MBU/2/2016 tanggal 16 Desember 2016 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. [GRI 103-2]

Bagi Perseroan, melaksanakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) sama artinya dengan mengukuhkan komitmen Perseroan untuk senantiasa mendukung peningkatan kehidupan masyarakat sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Adapun program PKBL Perseroan berfokus pada bidang pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, kesejahteraan, dan lingkungan. [GRI 413-1]

VISI DAN MISI CSR PERSEROAN

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* Bank BTN."

MISI CSR

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

IMPLEMENTASI PROGRAM CSR PERSEROAN [GRI 413-1]

Program CSR Perseroan dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas serta Undang-Undang No.1 tahun 2013 dan juga berpedoman pada Peraturan Direksi No. 29/PD/DSP/2008 tentang *Corporate Social Responsibility* PT Bank Tabungan Negara (Persero). Implementasi program CSR adalah wujud nyata Perseroan untuk berkontribusi dalam terciptanya tujuan pembangunan berkelanjutan (*sustainable development goals*). Program CSR Perseroan yang di dalamnya mencakup PKBL bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat sekaligus memberdayakan ekonomi masyarakat agar terbentuk masyarakat mandiri di wilayah binaan. Secara konsisten, Perseroan melaksanakan program CSR yang difokuskan untuk memberikan donasi yang bertujuan untuk amal dan sosial dalam bentuk pemberian uang tunai atau barang, kepada pihak penerima donasi diluar PKBL. Para penerima donasi adalah masyarakat yang berada di sekitar wilayah operasional Perseroan, kepanitiaan kegiatan organisasi pendidikan, lembaga swadaya masyarakat (LSM), atau instansi yang bergerak di bidang amal dan sosial. [GRI 103-2]

Program Lingkungan Harmoni BTN adalah payung program pelaksanaan CSR di Perseroan, di dalamnya Perseroan mengintegrasikan antara kepentingan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang sejalan dengan kepentingan bisnis Perseroan sehingga dapat saling bersinergi. Tujuannya adalah supaya Perseroan maupun masyarakat sama-sama memperoleh manfaat jangka panjang atas program tersebut.

Realisasi Kegiatan CSR Perseroan tahun 2017

Bidang Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Nama Kegiatan
Ekonomi	21 Juni	Partisipasi Perseroan dalam mendukung kegiatan Buka Puasa bersama 1000 anak yatim yang dilaksanakan oleh Kamerad
	11 Oktober	Biaya penyaluran bantuan Tanggap Darurat Gunung Sinabung di Kabupaten Karo, Sumatera Utara
	7 Desember	Kegiatan Pembagian Sembako Gratis di Kabupaten Sabang, Kota Sabang, Provinsi Nangroe Aceh Darussalam
	12 Desember	Dukungan sarana dan prasarana penunjang dalam rangka pelaksanaan kegiatan Hutan Adat Kasepuhan Karang Banten
	29 Desember	Partisipasi Perseroan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan Bakti BUMN untuk veteran dari Provinsi Gorontalo di <i>Base Operation</i> Halim PK bersama Presiden RI
Seni Budaya	23 Januari	Penyaluran bantuan untuk sarana dan prasarana pendukung seni dan budaya yang berada di Desa Woro Kabupaten Rembang Jawa Tengah
	24 Agustus	Partisipasi Perseroan untuk mendukung kegiatan Seni dan Budaya Nangku dan Festival Budaya Panjalu 1439 H / Tahun 2017 yang dilaksanakan oleh Yayasan Borosngora Panjalu di Ciamis Jawa Barat
	25 Agustus	Partisipasi Perseroan untuk mendukung Kesultanan Ternate dalam mengikuti kegiatan Seni dan Budaya Festival Keraton Nusantara di Kota Cirebon
	27 Oktober	Partisipasi Perseroan pada kegiatan Festival Gerabah 2 Tahun 2017 yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Karanganyar, Kabupaten Magelang Jawa Tengah
Pendidikan	31 Januari	Penyediaan sarana dan prasarana pendidikan untuk SDN 03 Sembalun, Kabupaten Lombok Timur, NTB dalam rangka kegiatan BUMN Hadir untuk Negeri di Mandalika
	29 April	Pembangunan sarana pendidikan pada Yayasan Hikmatu Syahdina yang berlokasi di Kp Cipasung RT 01/07 Desa Rancatungku, Kec. Pameungpeuk Kab. Bandung
	4 Mei	Penyediaan sarana dan prasarana penunjang pendidikan yang dilaksanakan oleh Yayasan Cahaya Keluarga Fitrah bagi terapi autis bagi keluarga kurang mampu di Tanjung Priok Jakarta Utara
	17 Mei	Partisipasi Perseroan pada peningkatan mutu pendidikan pada Ponpes Mambaul Huda Pati
	19 Mei	Pembangunan ruang kelas baru pada Madrasah Alawiyah Al Manar yang berlokasi di Desa Menoro, Kec. Sedan Kab Rembang Jawa Tengah
	29 Mei	Partisipasi Perseroan dalam peningkatan mutu pendidikan di sejumlah Pondok Pesantren di Jawa Tengah (Pati, Jepara, Rembang, Kabupaten Semarang dan Kendal)
	14 Juli	Peningkatan sarana dan prasarana penunjang pendidikan Baidhaul Ahkam yang berlokasi di I. Villa Tangerang Indah Sangiang Regency Rt. 004/012 Kel. Gebang Raya Kec. Periuk Kota Tangerang - Banten.
	31 Juli	Penyediaan sarana dan prasarana penunjang pendidikan berupa komputer sebanyak 2 unit untuk UIN Sunan Gunung Jati Bandung
	7 Agustus	Penyediaan sarana dan prasarana penunjang untuk mendukung Program Siswa Mengenal Nusantara Tahun 2017 di Provinsi Gorontalo
	8 September	Bantuan penyediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan pada Yayasan Pondok Pesantren Yatim dan Dhuafa Nurul Hikmah, Desa Langka Mataram
Sarana dan Prasarana	28 Desember	Bantuan alat kesenian dalam menunjang sarana dan prasarana pendidikan di Yayasan Az Zahra Sekura yang berlokasi di Jl. Raya Jepara Bangsri, Jawa Tengah
	8 Februari	Renovasi Gedung Rusunawa Cibirang Besar Selatan
	12 April	Pembangunan sarana dan prasarana KB Dahlia yang berlokasi di Dusun Krajan, Desa Kedawung, Kec. Nguling Kabupaten Pasuruan Jawa Timur dan rehabilitasi sarana olahraga yang berlokasi di Desa Watulumbung Kec. Lumbang Kabupaten Pasuruan
	18 April	Pelaksanaan <i>site visit</i> untuk kegiatan BUMN Hadir untuk Negeri Tahun 2017 di Provinsi Gorontalo untuk kegiatan SMN dan Bedah Rumah Veteran
	29 April	Penyediaan sarana dan prasarana penunjang sarana kebersihan di sekitar Museum Monumen Jogja Kembali
	4 Mei	Penyediaan sarana dan prasarana penunjang (pembuatan MMT dan rangka penegak) dalam rangka peresmian Pasar Klewer Solo
	5 Mei	Perbaikan sarana dan prasarana jalan lingkungan yang berada di Desa Pasarenan, Kec. Kedungdung, Kabupaten Sampang Jawa Timur
	21 Desember	Perbaikan sarana dan prasarana Pasar Kejambon berupa penyediaan 20 unit bak sampah yang berlokasi di Jl. Sultan Agung, Kota Tegal, Jawa Tengah.



Bidang Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan	Nama Kegiatan
Keagamaan	24 Februari	Renovasi Mesjid Nurul Muttaqin, Dusun Sanggen, Desa Gandurejo, Kec. Bulu Kabupaten Temanggung Jawa Tengah
	24 Maret	Renovasi Menara Mesjid Attaqwa yang berlokasi di Jalan Kresek Raya, Kelurahan Duri Kosambi Cengkareng Jakarta Barat
	24 Maret	Pembangunan Mesjid Baitul Maqdis Al Rahmah yang berlokasi di Jl. Muhammad Ali Jakarta Pusat
	29 Maret	Pemberian sarana dan prasarana pendidikan kepada Yayasan Cintya Nandika Batam dan Yayasan Nurul Haq Kota Batam
	30 Maret	Pembangunan Mesjid Al Gufron yang berlokasi di Jalan Cendrawasih, Kelurahan Maledeang Kota Manado
	31 Maret	Pembangunan Gereja Kerapatan yang berlokasi di Desa Buku Utara, Kecamatan Belang Kabupaten Minahasa Tenggara
	31 Maret	Rehabilitasi gedung Pondok Pesantren Miftahul Ulum yang berlokasi di Sumber Penjalin Desa Akkor, Kec. Palengaan Kabupaten Pamekasan Jawa Timur
	31 Maret	Pembangunan gapura yang berlokasi di Kelurahan Banyuanyar, Kec. Banjarsari Kota Surakarta
	12 April	Rehabilitasi Musholla Nurul Hidayah yang berlokasi di Dusun Gunungan RT 03/14, Desa Nguling, Kec Nguling Kabupaten Pasuruan serta pembangunan sarana dan prasarana KB Permata Bunda yang berlokasi di Dsn Kramat, Desa Watestani, Kec. Nguling Kabupaten Pasuruan Jawa Timur
	12 April	Pembangunan Mesjid Al Mubarak yang berlokasi di Dsn Gesing, Ds Rowogempol, Kec. Lekok Kab. Pasuruan dan Partisipasi Perseroan pada pembangunan Mesjid Baitul Hasani yang berlokasi di Dsn Welulang Lor, Desa Wulung Kec. Lumbang Kab. Pasuruan
	5 Mei	Renovasi Musholla Al Kautsar yang berlokasi di Dusun Trasang, Ds Ambat, Kec. Tlanakan Kabupaten Pamekasan Jawa Timur
	10 Mei	Pembangunan ruang sholat dan pavingisasi Mesjid Nur Al Falah yang berlokasi di Perumahan Bukit Dago Kab Tangerang Selatan Banten
	12 Mei	Pembangunan Gereja Sion Mapura Tanah Papua
	16 Mei	Renovasi Mesjid Miftakhul Jannah yang berlokasi di Dusun Nguncup, Desa Bekiring, Kec. Pulung Kabupaten Ponorogo Jawa Timur
	23 Mei	Pembangunan sarana penunjang Musholla Al Hasyimiyyah yang berlokasi di Desa Cabean Kidul, Kec. Bulu Kab. Rembang Jawa Tengah
	14 Juni	Pembangunan GKPI, GKPA Selantom Tonga, Pembangunan rumah pastori, Pembangunan Gereja BKPNI dan pembangunan Mesjid Babur Ikhsan
	15 September	Pembangunan Mesjid Al Kautsar yang berlokasi di Villa Nusa Indah 2 Kel. Bojongkulur, Kec. Gunung Putri Kabupaten Bogor
	28 Desember	Pemberian bantuan dalam pembangunan Mesjid Al Hikmah yang berlokasi di RT 06/06, Kel. Sukaluyu, Kec. Sebeunying Kalor Kabupaten Bandung
Kesehatan	10 Mei	Partisipasi Perseroan pada sarana dan prasarana penunjang kesehatan pada DKM Jami Al Muhajirin, Pelabuhan Ratu Kabupaten Bekasi
	31 Juli	Partisipasi Perseroan pada penyediaan sarana dan prasarana kesehatan di RS Ibnu Sina Gresik yang berlokasi di Jl. Wahidin Sudirohusodo Gresik
	28 Desember	Partisipasi Perseroan dalam menunjang kegiatan dalam bidang kesehatan, penanggulangan bencana yang dilaksanakan oleh Palang Merah Indonesia Kota Jakarta Pusat

Realisasi Penyaluran Dana CSR tahun 2017

Bidang Kegiatan	Jumlah Penyaluran (Rp Juta)
Ekonomi	451
Seni Budaya	115
Olah Raga	-
Pendidikan	228
Kesehatan	20
Sarana Prasarana	4.214
Keagamaan	120
Pelestarian Alam	-
Total	5.148

IMPLEMENTASI PROGRAM KEMITRAAN DAN
BINA LINGKUNGAN [GRI 413-1]

Dalam melaksanakan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Perseroan mengacu kepada Undang-Undang No.19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik negara dan Peraturan Menteri BUMN No. PER-09/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. PKBL merupakan wadah bagi Perseroan untuk melakukan program pengembangan dan pemberdayaan masyarakat serta peningkatan kualitas hidup masyarakat diluar kegiatan program CSR. Program PKBL dilakukan secara berkesinambungan melalui dua kegiatan utama yakni Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.

Program Kemitraan ditujukan untuk membantu peningkatan kemampuan usahakecil mitrabinaan Perseroan agar menjadi mandiri sekaligus turut berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di sekitar wilayah operasional. Sedangkan Program Bina Lingkungan difokuskan untuk meningkatkan kualitas hidup dan pemberdayaan kondisi sosial masyarakat. [GRI 103-2]

Perseroan secara khusus telah menyusun laporan tersendiri untuk melaporkan kinerja PKBL yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Perseroan. Laporan kinerja PKBL disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Menteri BUMN No. PER-02/MBU/7 2017 tanggal 5 Juli 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-09/MBU/04/2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

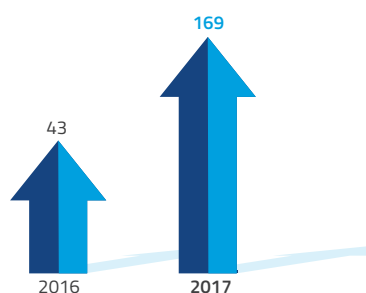
PROGRAM KEMITRAAN [GRI 413-1]

Program kemitraan Perseroan ditujukan kepada mitra binaan yang memiliki skala usaha kecil untuk keperluan investasi dan/atau modal kerja yang bersifat produktif. Sepanjang tahun 2017, Perseroan telah memberikan bantuan pinjaman untuk program kemitraan dengan nilai Rp6.201 juta yang disalurkan kepada 169 mitra binaan. Penyaluran Program Kemitraan Perseroan dibagi berdasarkan wilayah dan sektor. Untuk periode tahun 2017, Perseroan menyalurkan dana program kemitraan di wilayah Jawa Timur, Jawa Barat, Gorontalo, DKI Jakarta, Sulawesi Tenggara, NTT, Jawa Tengah, Sulawesi Selatan, NTB, Sumatera Barat, dan D.I

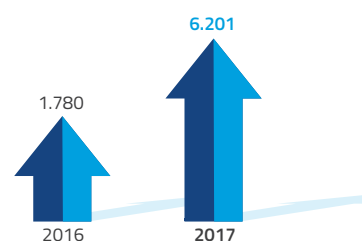
Yogyakarta. Yang dibagi kepada beberapa sektor yaitu perikanan, perkebunan, pertanian, peternakan, industri, usaha jasa, dan usaha perdagangan. Realisasi penyaluran dana Program Kemitraan Tahun 2017 dapat dilihat pada grafik berikut:

Jumlah Mitra Binaan dan Realisasi Dana yang Disalurkan

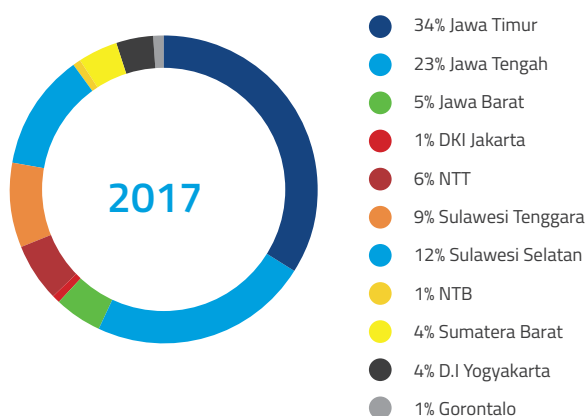
Jumlah Mitra Binaan



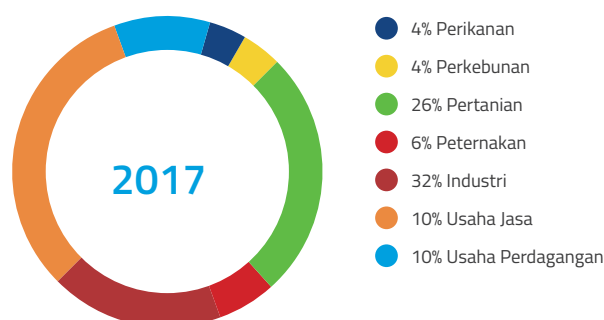
Realisasi Penyaluran Dana PK (Rp Juta)



Realisasi Penyaluran Dana PK berdasarkan Wilayah (%)



Realisasi Penyaluran Dana PK berdasarkan Jenis Usaha (%)



Kinerja program kemitraan dinilai berdasarkan dua indikator, yaitu efektivitas penyaluran dana dan kolektibilitas pengembalian dana program kemitraan. Pada tahun 2017, tingkat efektivitas penyaluran dana mencapai 11,17% meningkat dari tahun sebelumnya sebesar 3,19%, sedangkan tingkat kolektibilitas sebesar 75,60% menurun dari tahun sebelumnya sebesar 92,55%.

Pada tahun 2017, selain target tingkat penyaluran dan pengembalian yang terlampaui, target penyaluran untuk mitra binaan baru di sekitar wilayah operasional Perseroan juga dapat terlampaui yaitu sebesar 13,94% dari total penyaluran dana PK dari target sebesar 80%. Prioritas penyaluran dana PK ke masyarakat di sekitar operasional disesuaikan dengan program pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal guna meningkatkan kemandirian usaha masyarakat.

Bila dalam pelaksanaannya mitra binaan ada yang mengalami kesulitan dalam pengembalian pinjaman, maka akan dilakukan pemulihan pinjaman dengan cara penjadwalan ulang pinjaman (*rescheduling*) dan penyesuaian persyaratan pinjaman (*reconditioning*). Selama tahun 2017 tidak terdapat pemulihan pinjaman kepada mitra binaan.

KISAH SUKSES [GRI 103-3]

Program Kemitraan Unggulan [GRI 413-1]

Kisah Sukses Mitra Binaan KC Gorontalo

Kurangnya penjualan barang khas Gorontalo, memotivasi saya untuk memulai bisnis Kain Krawang, Jilbab Krawang dan Tas Krawang, saya memulai bisnis dengan kecil – kecilan dan saat ini dengan adanya program Mitra Binaan Bank BTN dengan memberikan pinjaman modal sehingga saya bisa mengikuti berbagai *event* di luar kota terkait penjualan barang khas daerah.



Profil Mitra Binaan

Produk	Kain Krawang, Tas Krawang dan Jilbab Krawang
Jumlah Pinjaman	22.500.000
Tahun Pemberian pinjaman	2017
Jumlah pekerja	3

Kisah Sukses Mitra Binaan KC Magelang

Mitra binaan pada awalnya memiliki usaha Gerabah rumah tangga kendil, cobek, Kual (bahasa Jawa: Kual, kendi, Anglo dan lain-lain) penjualan sebatas pedagang di pasar-pasar tradisional di Borobudur, dengan kemajuan jaman dan, industri rumahan dikembangkan ke pembuatan souvenir-souvenir yang unik dan menarik, seperti hiasan meja, asbak Candi, Vas Bunga, Teko, dan *souvenir* untuk pernikahan dan lain-lain, bahkan turis manca negara dalam paket *tour* salah satu agendanya oleh Biro *Travel* dan *Tour* untuk praktek membuat souvenir di rumah Pak Supoyo, sampai pelajar dari *Playgroup*, SD, SMP, SMA dalam *extra kulikuler* ada kegiatan praktek pembuatan kerajinan gerabah di rumah Pak Supoyo, sampai saat ini produksi kerajinan gerabah makin berkembang, karena ada kreasi dan ide baru.



Profil Mitra Binaan

Produk	Pengrajin Gerabah
Jumlah Pinjaman	10.000.000
Tahun Pemberian pinjaman	2017
Jumlah pekerja	4

PROGRAM BINA LINGKUNGAN [GRI 413-1]

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. Pada tahun 2017, realisasi penyaluran bantuan Program Bina Lingkungan sebesar Rp20,023 miliar yang disalurkan kepada masyarakat di 34

Provinsi melalui lima wilayah kerja Perseroan. Dana bantuan program bina lingkungan disalurkan melalui berbagai kegiatan bantuan meliputi pendidikan dan pelatihan, prasarana dan sarana umum, bantuan sarana ibadah, peningkatan kesehatan dan sosial masyarakat dalam pengentasan kemiskinan. Berikut realisasi penyaluran dana Program Bina Lingkungan tahun 2017.

Realisasi Penyaluran Program Bina Lingkungan Berdasarkan Wilayah Kerja Tahun 2017

Nama Kantor	Wilayah Kerja	Nilai Penyaluran (Rp Juta)
Kantor Wilayah I	Kantor Cabang di Provinsi Jawa Barat	3.680,87
Kantor Wilayah II	Kantor Cabang di Provinsi DKI Jakarta dan Banten	3.395,14
Kantor Wilayah III	Kantor Cabang di wilayah Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali dan Nusa Tenggara	9.051,05
Kantor Wilayah IV	Kantor Cabang di wilayah Sumatera	1.741,53
Kantor Wilayah V	Kantor Cabang di wilayah Sulawesi, Kalimantan, Maluku, Maluku Utara dan Papua	2.164,64
Total		20.033,23

Realisasi Penyaluran Program Bina Lingkungan Berdasarkan Bidang Kegiatan Tahun 2017

No	Bidang Kegiatan	Jumlah Penyaluran (Rp Juta)
1	Bencana Alam	344,24
2	Pendidikan dan/atau Pelatihan	3.868,65
3	Peningkatan Kesehatan	481,34
4	Pengembangan Prasarana dan/atau Sarana Umum	4.140,5
5	Sarana Ibadah	1.763,66
6	Pelestarian Alam	399,08
7	Bantuan Sosial Kemasyarakatan dalam rangka Pengentasan Kemiskinan, termasuk untuk : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elektrifikasi di daerah yang belum teraliri listrik ▪ Penyediaan sarana air bersih ▪ Penyediaan sarana Mandi Cuci Kakus ▪ Bantuan pendidikan, pelatihan, pemagangan, promosi, dan bentuk bantuan lain yang terkait dengan upaya peningkatan kemandirian ekonomi usaha kecil selain Mitra Binaan Program Kemitraan ▪ Perbaikan rumah untuk masyarakat tidak mampu ▪ Bantuan pembibitan untuk pertanian, peternakan, dan perikanan ▪ Bantuan peralatan usaha 	9.035,76
Total		20.033,23

BIDANG SARANA DAN PRASARANA UMUM [GRI 413-1]

Sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan lingkungan yang telah Perseroan laksanakan, Perseroan melakukan perbaikan sarana dan prasarana penunjang yang ada di Pasar Johar Semarang berupa kegiatan pavingisasi jalan dan lantai pasar.

Kondisi Sebelum Perbaikan



Kondisi Setelah Perbaikan



BIDANG SOSIAL KEMASYARAKATAN [GRI 413-1]

Bekerja sama dengan Purna Pasukan Kirab Remaja Nasional dalam rangka program Bakti Anak untuk Negeri, Perseroan turut berpartisipasi dalam program Bedah Rumah Tidak Layak Huni yang berlokasi di Desa Wini, Kabupaten Timor Tengah Utara yang merupakan salah satu desa terluar dan tertinggal yang berada di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Kondisi Sebelum Perbaikan



Kondisi Setelah Perbaikan



BIDANG BENCANA ALAM GRI 413-1]

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 2017 Perseroan turut berpartisipasi dalam kegiatan tanggap darurat bencana yang terjadi di beberapa provinsi diantaranya Banjir Bandang di Aceh Tenggara, Banjir di Kabupaten Cirebon, Tanah Longsor dan Banjir Bandang di Magelang, Banjir bandang di Solok, Gunung Sinabung di Sumatera Utara, Gunung Agung di Bali, Banjir di Padang Sidempuan, dan Tanah Longsor di Ponorogo.

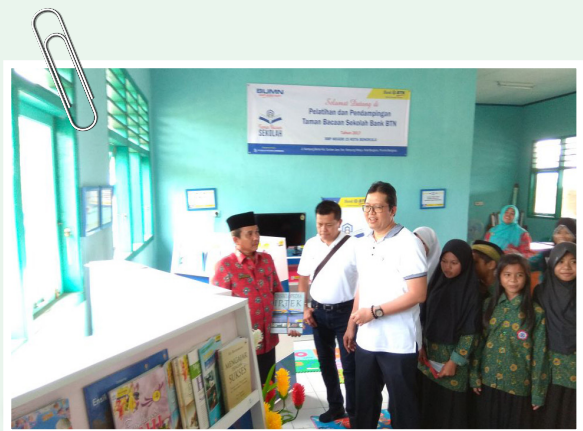


BIDANG PENDIDIKAN DAN/ATAU PELATIHAN [GRI 413-1]

Perseroan memberikan Program Vokasi Welder bagi putra dan putri terbaik dari Provinsi Papua dan Papua Barat melalui Sinergi dengan PT. PAL Indonesia guna menambah motivasi dan untuk meningkatkan kapabilitas dan kemampuan guna menghasilkan SDM yang unggul untuk masa depan yang lebih baik.



Selain kegiatan tersebut, Perseroan juga membantu untuk penyediaan buku-buku pendidikan untuk menunjang sarana dan prasarana pendidikan bagi sekolah yang membutuhkan dan luput dari perhatian pemerintah daerah setempat. Tahun 2017, Perseroan membantu untuk penyediaan Taman Bacaan Sekolah (TBS) di Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat, Kota Bengkulu, dan Parapat Kabupaten Simalungun.



PROGRAM BUMN HADIR UNTUK NEGERI TAHUN 2017 [GRI 413-1]

Sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negera (BUMN), Perseroan turut berperan serta dalam memberikan sumbangsih dalam rangka peringatan HUT Ke-72 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 bagi masyarakat.

Adapun program BUMN Hadir untuk Negeri yang telah dilaksanakan 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*.

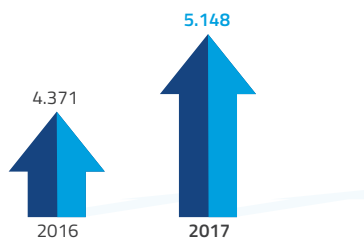
Perseroan sebagai Koordinator Provinsi Maluku Utara mengirimkan siswa dimaksud ke Provinsi Kalimantan Barat selama satu minggu.

REALISASI DANA UNTUK PROGRAM MASYARAKAT

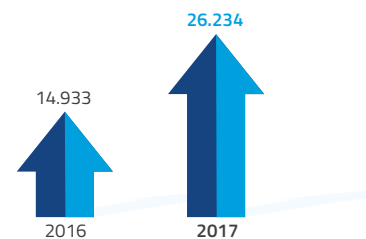
Pada tahun 2017, Perseroan telah merealisasikan dana untuk program CSR senilai Rp5,148 miliar atau sebesar 102,96% dari jumlah anggaran dana CSR Perseroan, yang telah disalurkan kepada berbagai bidang kegiatan meliputi; ekonomi, pendidikan, kesehatan, sarana dan prasarana, seni budaya serta kegiatan keagamaan. Anggaran dana CSR Perseroan ditetapkan dalam rencana kerja anggaran perusahaan dengan memperhatikan aspek kepatutan dan kewajiban. Berikut realisasi dana program CSR Perseroan sampai tahun 2017:

Sedangkan dengan mengacu pada Peraturan Menteri BUMN No. PER/ 03/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016 tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara terdapat beberapa perubahan terkait pelaksanaan PKBL, salah satunya mengenai sumber dana. Sesuai pasal 8 peraturan menteri BUMN tersebut, sumber dana PKBL diambil dari laba bersih setelah pajak yang ditetapkan dalam RUPS dan atau Menteri Pengesahan Laporan Tahunan BUMN Pembina yang besarnya maksimum 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 peraturan menteri BUMN tersebut, penyaluran dana PKBL tetap diakui sebagai beban dalam laba rugi karena penyaluran PKBL tersebut bukan merupakan transaksi ekuitas antara BUMN dan Kementerian BUMN sebagai pemegang saham. Dengan demikian, penyaluran dana PKBL tidak dapat diakui sebagai pengurang saldo dan tidak dapat disajikan langsung dalam laporan perubahan ekuitas. Pada tahun 2017, Perseroan merealisasikan dana total sebesar Rp26.234 juta untuk program PKBL. [GRI 103-2]

Realisasi Dana Program CSR (Rp Juta)



Realisasi Dana Program PKBL (Rp Juta)







Independent Assurance Statement

Report No. 0218/BD/0004/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 2017 ('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 2017 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 GRI Standards 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.

Jakarta, February 28, 2018



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-107

James Kallman
Chief Executive Officer

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.

14

REFERENSI SILANG *DISCLOSURE*
GRI *STANDARDS "CORE"* DAN
SUPLEMEN SEKTOR JASA
KEUANGAN [GRI 102-55]

Standar GRI	Disclosure		Halaman
	Disclosure	Judul	
GRI 101: Landasan 2017			
Disclosure Umum			
GRI 102: Disclosure Umum 2017	Profil Organisasi		
	GRI 102-1	Nama organisasi	24
	GRI 102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa	38
	GRI 102-3	Lokasi kantor pusat	44, 153
	GRI 102-4	Lokasi operasi	44
	GRI 102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	42
	GRI 102-6	Pasar yang dilayani	44
	GRI 102-7	Skala organisasi	46
	GRI 102-8	Informasi mengenai karyawan dan pekerja lain	79
	GRI 102-9	Rantai pasokan	46
	GRI 102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokannya	25
	GRI 102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	92
	GRI 102-12	Inisiatif eksternal	25
	GRI 102-13	Keanggotaan asosiasi	47
	Strategi		
	GRI 102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior	11
	Etika dan Integritas		
	GRI 102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	36, 56
	Tata Kelola		
	GRI 102-18	Struktur tata kelola	40, 50
	Keterlibatan Pemangku Kepentingan		
	GRI 102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	60, 61
	GRI 102-41	Perjanjian perundingan kolektif	86
	GRI 102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	60
	GRI 102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan	60, 61, 101
	GRI 102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan	60, 61

Standar GRI	Disclosure		Halaman
	Disclosure	Judul	
	Praktik Pelaporan		
	GRI 102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	17
	GRI 102-46	Menetapkan isi laporan dan <i>Boundary</i> topik	17
	GRI 102-47	Daftar topik material	18, 19
	GRI 102-48	Penyajian kembali informasi	17
	GRI 102-49	Perubahan dalam pelaporan	17
	GRI 102-50	Periode pelaporan	17
	GRI 102-51	Tanggal laporan terbaru	17
	GRI 102-52	Siklus pelaporan	17
	GRI 102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	20, 153
	GRI 102-54	Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI	17
	GRI 102-55	Indeks isi GRI	17, 144
	GRI 102-56	<i>Assurance</i> oleh pihak eksternal	20
Topik Material Standar Topik Spesifik			
Ekonomi			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Kinerja Ekonomi		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	63, 89
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	64, 89, 93
GRI 201: Kinerja Ekonomi	GRI 201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	63, 64
	GRI 201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	89
	GRI 201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah	63
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Keberadaan Pasar		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	87
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	89, 93
GRI 202: Keberadaan Pasar	GRI 202-1	Rasio standar upah karyawan <i>entry-level</i> berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	88
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Dampak Ekonomi Tidak Langsung		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	64, 65
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	64
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	GRI 203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	64, 65
	GRI 203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	64, 65
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Praktik Pengadaan		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	66
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	66

Standar GRI	Disclosure		Halaman
	Disclosure	Judul	
GRI 204: Praktik Pengadaan	GRI 204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	66
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Anti-korupsi		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	56, 58
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	56, 58
GRI 205: Anti-korupsi	GRI 205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi	57
Lingkungan			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Material		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	70, 72, 74
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	72
GRI 301: Material	GRI 301-1	Material yang digunakan berdasarkan berat atau volume	72
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Energi		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	70, 71
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	70
GRI 302: Energi	GRI 302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	70
	GRI 302-4	Pengurangan konsumsi energi	71
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Air		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	71
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	71
GRI 303: Air	GRI 303-1	Pengambilan air berdasarkan sumber	71
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Limbah		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	72
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	72
GRI 306: Limbah	GRI 306-2	Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	72
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Kepatuhan		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	70
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	70, 71, 72
GRI 307: Kepatuhan	GRI 307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup	70



Standar GRI	Disclosure		Halaman
	Disclosure	Judul	
Sosial			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Kepegawaian		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	83, 87, 89
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	89, 93
GRI 401: Kepegawaian	GRI 401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	83
	GRI 401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	87
	GRI 401-3	Cuti melahirkan	89
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Keselamatan dan Kesehatan Kerja		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	91
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	92
GRI 403: Keselamatan dan Kesehatan Kerja	GRI 403-2	Jenis kecelakaan kerja dan tingkat kecelakaan kerja, penyakit akibat pekerjaan, hari kerja yang hilang, dan ketidakhadiran, serta jumlah kematian terkait pekerjaan	93
	GRI 403-3	Para pekerja dengan risiko kecelakaan atau penyakit berbahaya tinggi terkait dengan pekerjaan mereka	93
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Pendidikan dan Pelatihan		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	84, 86
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	89, 93
GRI 404: Pendidikan dan Pelatihan	GRI 404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	84
	GRI 404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	86, 87
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Keberagaman dan Kesenjaraan Peluang		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	78, 87
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	89, 93
GRI 405: Keberagaman dan Kesenjaraan Peluang	GRI 405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	80, 82
	GRI 405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	87
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Non – Diskriminasi		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	82
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	89, 93
GRI 406: Non – Diskriminasi	GRI 406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	82

Standar GRI	Disclosure		Halaman
	Disclosure	Judul	
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	85
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	89, 93
GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama	GRI 407-1	Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko	85
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Pekerja Anak		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	83
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	89, 93
GRI 408: Pekerja Anak	GRI 408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	83
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Kerja Paksa atau Wajib Kerja		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	86
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	89, 93
GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja	GRI 409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja	86
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Masyarakat Lokal		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	127, 130, 140
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	132
GRI 413: Masyarakat Lokal Local Communities	GRI 413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	127, 130, 132, 134, 135, 136, 137, 138, 139
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Pemasaran dan Pelabelan		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	98, 99
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	99, 101
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan	GRI 417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	99
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Privasi Pelanggan		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	97, 99
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	99, 101
GRI 418: Privasi Pelanggan	GRI 418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	98

Standar GRI	Disclosure		Halaman
	Disclosure	Judul	
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2017	Kepatuhan Sosial Ekonomi		
	GRI 103-1	Penjelasan topik material dan <i>Boundary</i>	18
	GRI 103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	99
	GRI 103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	99, 101
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi	GRI 419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi	101
Disclosure Sektor Jasa Keuangan			
Portofolio Produk	FS2	Prosedur menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial	69
	FS3	Proses memantau <i>vendor</i> sesuai dengan persyaratan lingkungan dan sosial	70
	FS6	Persentase portofolio produk untuk lini bisnis per wilayah dan ukuran	106, 107, 108
	FS7	Nilai uang atas produk dan layanan yang berdampak sosial	95, 103, 104, 106, 107, 108
Masyarakat Lokal	FS13	Akses keuangan daerah berpenduduk sedikit dan ekonomi rendah	109, 110
Pelabelan Produk dan Jasa	FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan tipe penerima manfaat	103, 104, 113, 120

GLOSARIUM

ISTILAH	HALAMAN
A	
Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL)	3, 13, 69, 70
B	
<i>Backlog</i>	114, 115
Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)	3, 4, 5, 7, 15, 123, 124
Balai Ekonomi Desa (Balkondes)	5, 7, 13, 65
BTN Zone	3, 12, 111
D	
<i>Digital Banking</i>	1, 3, 4, 11, 12, 14, 31, 32, 48, 84, 85, 95, 103, 110, 111, 112, 122
<i>Digital Solution</i>	3, 12, 31, 111
E	
<i>Electronic Channel</i>	3, 5, 12, 72, 73, 111
H	
<i>Housing Finance Center (HFC)</i>	1, 14, 113, 114, 115, 120
I	
Inklusi Keuangan	4, 5, 14, 35, 96, 103, 104, 105, 109, 113, 123
K	
Keuangan Berkelanjutan	3, 4, 12, 49, 69
Kewirausahaan Petani	3, 7, 15, 123
KPR BTN Mikro	4, 14, 32, 94, 95, 97, 105
Kredit Pemilikan Rumah (KPR)	1, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 13, 14, 24, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 38, 55, 62, 64, 102, 104, 105, 112, 113, 114, 116, 119
Kredit Usaha Rakyat (KUR)	4, 5, 14, 96, 108,
L	
Laku Pandai	35, 96, 103, 104
Literasi Keuangan	4, 14, 102, 103, 113, 122

ISTILAH	HALAMAN
M	
Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)	12, 33, 64, 65, 95, 96, 105, 114
P	
Pelatihan Literasi <i>Property Entrepreneurship</i>	4, 5, 14, 113
Portal BTN Properti	1, 112, 113
Program Bantuan Sosial (Bansos)	3, 7
Program Hutan Sosial	3, 7
Program Keluarga Harapan (PKH)	3, 7
Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL)	1, 3, 4, 11, 15, 127, 130, 140
Program Sejuta Rumah	5, 30, 32, 105
S	
Siswa Mengenal Nusantara (SMN)	5, 15, 122, 128, 139
<i>Smart Branch</i>	3, 12, 110, 111, 122
T	
Tabungan BTN Cermat	35, 96, 103, 104
Tabungan BTN SimPel (Simpanan Pelajar)	4, 5, 95, 96, 113
TCASH-BTN Cermat	4, 5, 14, 102, 103
Transformasi	1, 3, 11, 12, 14, 25, 30, 31, 32, 40, 48, 77, 85, 94, 95, 110
<i>Triple Bottom Line</i>	3
Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	1, 2, 3, 4, 12, 15, 17, 65, 69, 82, 102, 103, 127
U	
Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)	4, 5, 7, 14, 33, 96, 102, 103, 105, 106, 107, 108
V	
Vokasi <i>Welder</i>	125, 138

FORMULIR TANGGAPAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Terima kasih atas kesediaan Anda untuk membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) 2017. Untuk memperbaiki kualitas Laporan Keberlanjutan dan meningkatkan transparansi kinerja keberlanjutan Perseroan serta sebagai masukan untuk penyusunan Laporan Keberlanjutan Tahun 2018, kami 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	Layout, 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:	
	Memberikan manfaat ekonomi	
	Dukungan perseroan dalam menjaga kelestarian lingkungan	
	Pengelolaan sumber daya manusia	
	Komitmen memberikan layanan terbaik	
	Penguatan program perbankan inklusif dan literasi keuangan	
	Dukungan untuk peningkatan kualitas hidup masyarakat	
2	Jelaskan informasi yang belum diungkapkan dalam laporan ini yang seharusnya diungkapkan dalam aspek:	
	Memberikan manfaat ekonomi	
	Dukungan perseroan dalam menjaga kelestarian lingkungan	
	Pengelolaan sumber daya manusia	
	Komitmen memberikan layanan terbaik	
	Penguatan program perbankan inklusif dan literasi keuangan	
	Dukungan untuk peningkatan kualitas hidup masyarakat	

PROFIL PEMBACA

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

Kami menghargai saran dan tanggapan yang Anda berikan kepada kami atas informasi yang disajikan dalam laporan ini. Untuk menyampaikannya kepada Perseroan, kirimkan formulir ini ke: [\[GRI 102-53\]](#)

KANTOR PUSAT [GRI 102-3]

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
 Menara Bank BTN
 Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130
 Telepon: 62-21 6336789, 6332666
 Fax. 62-21 6346704
 E-mail: csd@btn.co.id
 Contact Center: 1500 286

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 2018.

2017

Laporan Keberlanjutan

PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk

Menara Bank BTN

Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130

Telp. 62-21 6336789, 63322666

Fax. 62-21 6346704

www.btn.co.id

Contact Center: 1500286