



Membangun Kualitas Kehidupan Melalui Bisnis yang Bertanggung Jawab

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2020

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Membangun Kualitas Kehidupan Melalui Bisnis yang Bertanggung Jawab

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mencatatkan prestasi yang membanggakan pada tahun 2020. Pada saat pertumbuhan ekonomi Indonesia jatuh ke zona resesi, bahkan tercatat -2,07% akibat pandemi Covid-19 yang berkepanjangan, Perseroan justru mencatatkan kinerja gemilang. Aset, pendapatan bunga, laba tahun berjalan, dan dana pihak ketiga melampaui target Rencana Bisnis Bank (RBB), sekaligus mencatatkan kenaikan dibanding tahun sebelumnya. Dalam pencapaian tersebut mencakup di dalamnya keberhasilan Perseroan dalam menyalurkan kredit perumahan untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR), yang secara otomatis turut mengurangi *backlog* atau defisit perumahan di Indonesia yang angkanya masih sangat besar.

Sejalan dengan pencapaian kinerja ekonomi tersebut, Perseroan juga membukukan prestasi dalam menjalankan program-program unggulan dan prioritas sebagaimana ditetapkan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Tahun 2020. Salah satu program prioritas tersebut adalah pembiayaan konstruksi

ramah lingkungan, yaitu Perseroan mengembangkan produk yang memperhatikan isu keberlanjutan untuk membantu mencegah dan mengurangi kerusakan lingkungan sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Implementasi program-program tersebut merupakan wujud nyata dukungan dan kontribusi Perseroan terhadap pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, yaitu pembangunan yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Prestasi Perseroan semakin lengkap dengan terpilihnya kembali Perseroan dalam daftar emiten Indeks SRI-KEHATI tahun 2020. Indeks SRI-KEHATI merupakan daftar perusahaan yang memiliki komitmen untuk melakukan upaya pengelolaan manajemen berkelanjutan yang peduli terhadap lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola perusahaan yang baik. Pencapaian ini mengukuhkan target Perseroan sebagai bank terdepan dalam sektor perumahan dan mitra keluarga terpercaya yang menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan sebagai penopang pembangunan berkelanjutan.



Daftar Isi

1 Penjelasan Tema

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

4

4 Kinerja Ekonomi
5 Kinerja Lingkungan Hidup

4 Kinerja Sosial

Strategi Keberlanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

6

8 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. dan Pembangunan Berkelanjutan
8 • Penerapan *Sustainable Finance* untuk Mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
10 • Penerapan Prinsip-Prinsip Keuangan Berkelanjutan

11 • Transformasi Strategis Perseroan
12 • Implementasi RAKB 2020
13 • RAKB 2021
15 • Perseroan dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Laporan Direksi

20

24 Kebijakan untuk Merespons Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan
25 Penerapan Keuangan Berkelanjutan
26 Strategi Pencapaian Target

Tentang Laporan Keberlanjutan

28

30 Periode, Batasan, dan Standar Penyusunan Laporan
31 Proses Penentuan Konten Laporan
32 Daftar Topik Material dan Boundary/ Batasan Topik
35 *External Assurance*
35 Umpan Balik
35 Akses Informasi Atas Laporan Keberlanjutan

Profil Perusahaan

36

38 Informasi Umum Perusahaan
40 Jejak Langkah
42 Riwayat Singkat Perusahaan
44 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan
48 Struktur Organisasi
50 Kegiatan Usaha Perseroan
52 Area Operasional dan Pasar yang Dilayani
54 Komposisi Kepemilikan Saham
54 Skala Perseroan
55 Informasi Mengenai Karyawan
58 Rantai Pasokan
59 Perubahan Signifikan pada Organisasi dan Rantai Pasokan
59 Pendekatan atau Prinsip Pencegahan
60 Inisiatif Eksternal
65 Keanggotaan Asosiasi

Tata Kelola Perusahaan Berkelanjutan

66

68 Komitmen Penerapan Tata Kelola
68 Prinsip-prinsip Tata Kelola
69 Strategi Tata Kelola
69 *Integrated Governance, Risk and Compliance* (GRC)
69 Fokus Implementasi Tata Kelola 2020
70 Penerapan Keuangan Berkelanjutan
71 Struktur Tata Kelola
72 • Penanggungjawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan
72 • Rapat Umum Pemegang Saham
72 • Dewan Komisaris
73 • Direksi
74 • Pengembangan Kompetensi Direksi, Dewan Komisaris, dan Satuan Kerja Sekretariat Perusahaan

75	• <i>Soft Structure</i> GCG	81	Etika Bisnis dan Perilaku
76	• Penilaian Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan	84	Sistem Pengendalian Internal
77	Manajemen Risiko	84	Pelaporan Pelanggaran
80	Penerapan Prinsip Kehati-Hatian	86	Pelibatan Pemangku Kepentingan

Kinerja Ekonomi Keberlanjutan

88

89	Semakin Kokoh di Sektor Perumahan	93	• Kontribusi kepada Negara
89	• Tinjauan Ekonomi Indonesia	93	• Distribusi Manfaat Ekonomi
89	• Kinerja Ekonomi Perseroan Tahun 2020	99	Komitmen Memberdayakan dan Memajukan Masyarakat
90	• Penyaluran Kredit	99	• Program CSR
91	• Kinerja Keuangan	104	• Program Kemitraan dan Bina Lingkungan

Kinerja Lingkungan Keberlanjutan

110

111	Menguatkan Pembiayaan Ramah Lingkungan	112	• <i>Green Office</i> Kantor Pusat
111	• Komitmen Perseroan untuk Pelestarian Lingkungan	116	• Biaya Lingkungan Hidup
		116	• Kepatuhan Lingkungan

Kinerja Sosial Keberlanjutan

117

118	Sumber Daya Manusia Terbaik Penopang Kemajuan	127	• Layanan Keuangan Digital
118	• Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia	128	• KPR yang Inklusif
119	• Pengelolaan <i>Human Capital</i>	129	• Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
120	• Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja	142	• Layanan Keuangan bagi Wilayah Berpopulasi Rendah dan Daerah Tertinggal
121	• Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Pegawai	142	• Program Literasi Keuangan
122	• Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karier Karyawan	143	Produk dan Layanan Terbaik Untuk Kepuasan Nasabah
122	• Perlindungan Hak-Hak Pegawai	143	• Transformasi dan Penerapan IGRC Perseroan
126	Kontribusi Nyata Mengurangi <i>Backlog</i> Perumahan	144	• <i>Digital Banking</i>
126	• Penyediaan Produk yang Inklusif dan Berkelanjutan	144	• Edukasi Nasabah
127	• Laku Pandai	144	• Privasi dan Keamanan Data Nasabah
127	• Inovasi Produk dan Jasa	145	• Survei Kepuasan Nasabah
146	Pernyataan Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.	152	Lembar Umpan Balik
148	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen	153	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK No.51/2017
		155	Indeks Isi GRI Standards
		159	Tautan GRI Standards dan SDGs

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Kinerja Ekonomi (B.1)

2017-2020

Kuantitas Produk/Jasa Yang Dijual
4 Kategori Produk:



Perbankan Konsumer



Perbankan Komersial



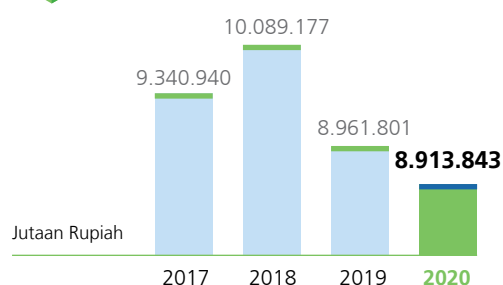
Unit Usaha Syariah



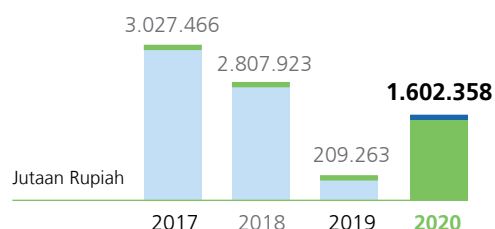
Jasa Dan Layanan Perbankan



Pendapatan Bunga dan Bagi Hasil Bersih

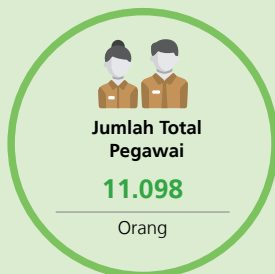


Laba/Rugi Tahun Berjalan



Kinerja Sosial (B.3)

2020



2019	2018	2017
11.647	11.810	10.690
Orang	Orang	Orang

2020





2019	2018	2017
1,51	2,26	2,65
%	%	%

2020



2019	2018	2017
Nihil	Nihil	Nihil
Kasus	Kasus	Kasus

Kinerja Lingkungan (B.2)

		2020	2019	2018
 Penggunaan Listrik (Kantor Pusat)	kWh	2.601.940	7.608.000	7.863.780
	GigaJoules	9.366,984	27.388,8	28.309,608
 Penggunaan Air - PDAM - Air tanah	Meter kubik	71.153	93.537	97.859
	Meter kubik	118	199	579



2020



2019	2018	2017
48,68	64,23	31,38
Miliar Rupiah	Miliar Rupiah	Miliar Rupiah



Strategi Keberlanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

o an



service



PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. dan Pembangunan Berkelanjutan (A.1)

Penerapan *Sustainable Finance* untuk Mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Perbankan memiliki andil besar untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan, yaitu pembangunan untuk memenuhi kebutuhan saat ini tanpa mengorbankan kebutuhan untuk generasi di masa mendatang dengan menitikberatkan pada daya dukung lingkungan, pencapaian keadilan sosial, berkelanjutan ekonomi dan lingkungan. Dalam hal ini, perbankan sebagai lembaga pembiayaan dituntut untuk selektif dalam menyalurkan pembiayaan sehingga proyek-proyek yang dibiayai selaras dengan prinsip pembangunan berkelanjutan, bukan sebaliknya.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, apalagi sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Perseroan berkomitmen untuk mendukung terwujudnya pembangunan berkelanjutan. Dukungan nyata diberikan Perseroan dengan

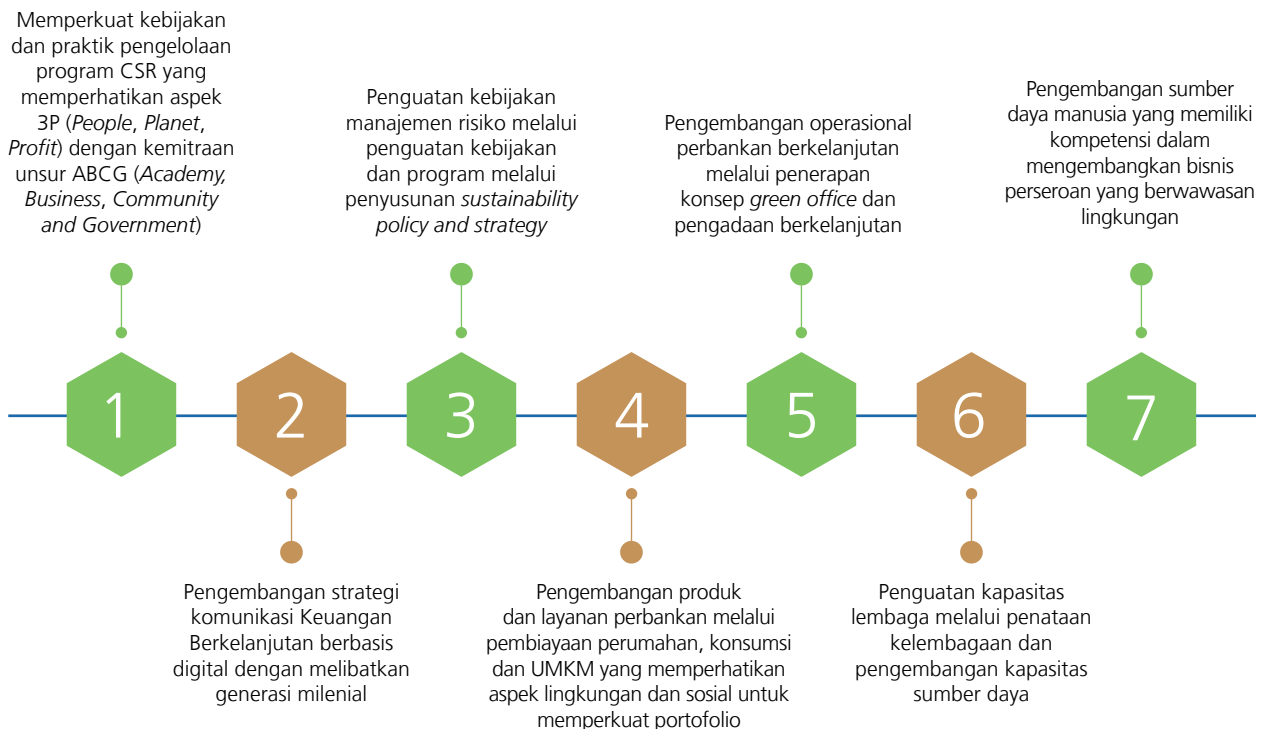
memberikan pembiayaan secara selektif, yang selaras dengan prinsip Keuangan Berkelanjutan (*Sustainable Finance*). Seiring dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Perseroan per 1 Januari 2019 telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai pedoman penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Keberadaan RAKB diharapkan mampu menciptakan nilai jangka panjang (*long-term value creation*) yang tidak terbatas dalam bentuk terciptanya keunggulan dalam bersaing secara berkelanjutan (*sustainable competitive advantage*) bagi perusahaan, tetapi turut meliputi masyarakat dan lingkungan yang lebih luas dan disertai penguatan ketahanan (*strengthening resilience*) karena Perusahaan ikut mengelola semua risiko di bidang ekonomi, sosial, dan lingkungan yang lebih cepat, tepat, dan akurat.

Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Pada tahun 2024 mewujudkan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. terdepan dalam sektor perumahan dan menjadi mitra keuangan keluarga terpercaya yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan untuk bersama mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

Langkah strategis Perseroan untuk Keuangan Berkelanjutan

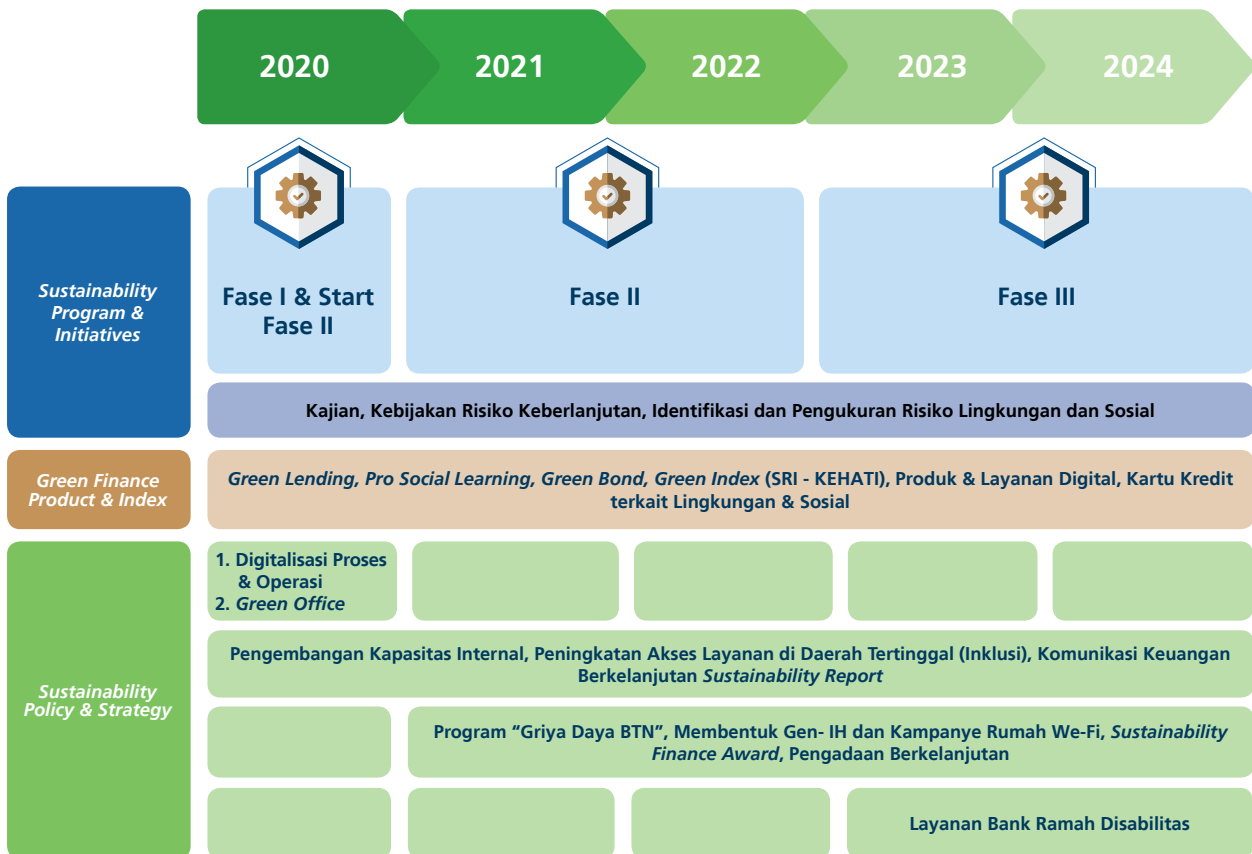


Sesuai dengan Lampiran 1 POJK No.51/POJK.03/2017 pada Bagian Ringkasan Eksekutif, yang mengatur perlu adanya pegawai, pejabat atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab pelaksanaan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, maka Perseroan menetapkan Satuan kerja Sekretariat Perusahaan dengan pelaksana program-program Keuangan Berkelanjutan oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko, Satuan Kerja Pengelola SDM, Satuan Kerja Kepatuhan, Satuan Kerja Jaringan & Distribusi, Satuan Kerja Kebijakan & Prosedur, Satuan Kerja Teknologi Informasi, Satuan Kerja Perencanaan & Strategi, Satuan Kerja Pengadaan, Satuan Kerja *Housing Finance Center* dan Satuan Kerja Bisnis Kredit dan Dana. **(E.1)**

Tugas dan Wewenang Satuan Kerja Sekretariat Perusahaan

Unit Kerja	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Tugas dan Wewenang
Satuan Kerja Sekretariat Perusahaan	Melakukan supervisi atas pelaksanaan seluruh program Keuangan Berkelanjutan dan memberikan penugasan pelaksanaan program kepada satuan kerja yang terlibat yakni, Manajemen Risiko, Pengelola SDM, Kepatuhan, Jaringan & Distribusi, Kebijakan & Prosedur, Teknologi Informasi, Perencanaan & Strategi, Pengadaan, <i>Housing Finance Center</i> dan Bisnis Kredit dan Dana.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarahkan seluruh aspek penyelenggaraan program Keuangan Berkelanjutan agar sesuai dengan target yang akan dicapai. - Menetapkan strategi dan implementasi program komunikasi korporat untuk berbagai program Keuangan Berkelanjutan agar reputasi Bank terjaga dengan baik. - Mengkoordinasi, memonitor dan mengevaluasi seluruh aspek penyelenggaraan program keuangan berkelanjutan.

Roadmap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Perseroan tahun 2020-2024



Penerapan Prinsip-Prinsip Keuangan Berkelanjutan

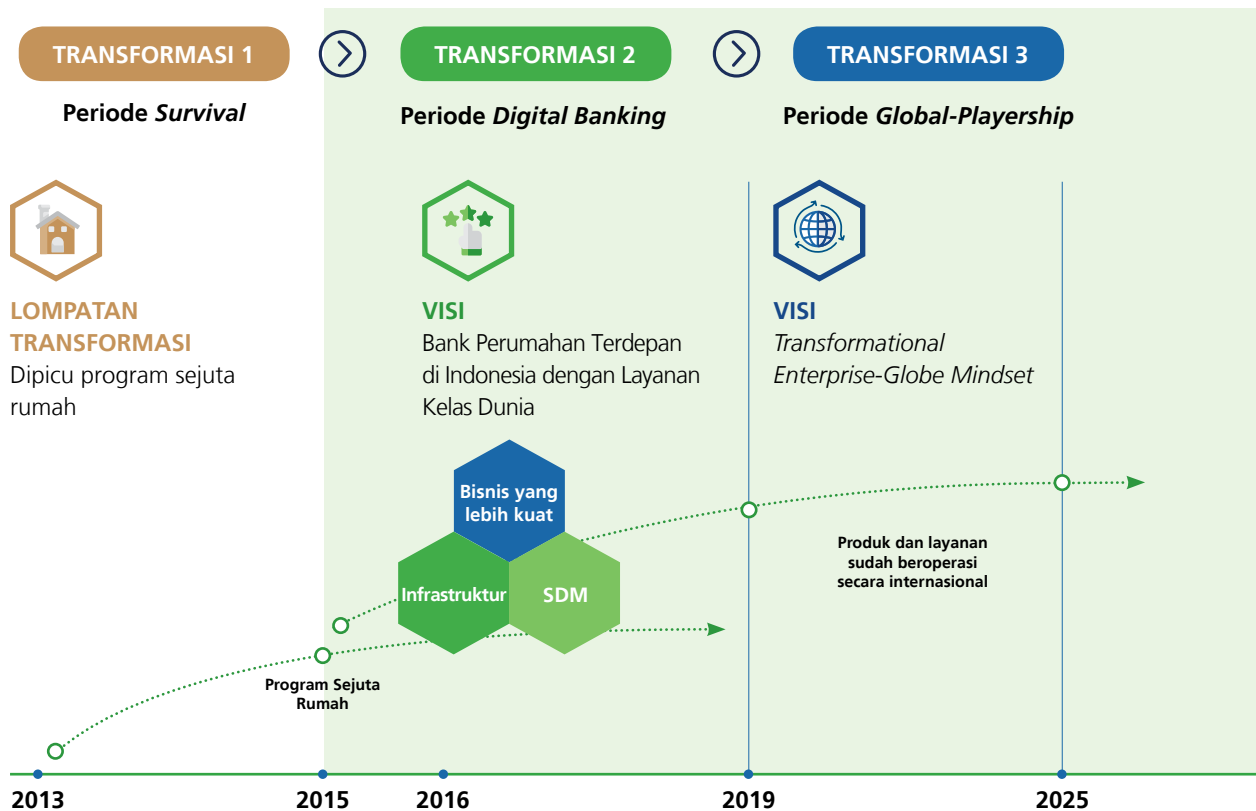
Prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan. Peraturan ini memuat tujuh prinsip yang telah diterapkan ke dalam aktivitas bisnis Perseroan dan akan terus dikembangkan bersamaan dengan pelaksanaan RAKB.

Prinsip Investasi Bertanggung Jawab dan Prinsip Pengelolaan Risiko Sosial dan Lingkungan	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 <i>Standard Operating Procedure Commercial Loan</i> butir 4.1.3.3 yaitu "Upaya Kelayakan Lingkungan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup (UKL/UPL) dan/atau Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) apabila diprasyaratkan oleh Pemda setempat, atau diprasyaratkan dalam Ijin Lokasi atau Surat Ijin Penggunaan Peruntukkan Tanah". Selain AMDAL, Perseroan juga melakukan pemantauan langsung ke lapangan untuk memastikan bahwa debitur atau developer telah memenuhi persyaratan lingkungan.
Prinsip Strategi dan Praktik Bisnis Berkelanjutan	Akselerasi transformasi <i>Digital Banking</i> sebagai strategi dalam mendukung pertumbuhan bisnis Perseroan sekaligus bentuk inisiatif Perseroan dalam meminimalkan dampak negatif kepada lingkungan melalui penghematan penggunaan kertas (<i>paperless</i>). Inisiatif-inisiatif yang dilakukan yaitu dengan menyinergikan <i>Digital Banking</i> dengan produk unggulan Perseroan. Aplikasi <i>iflow</i> yaitu aplikasi surat-menyerurat yang terdistribusi langsung secara daring. Aplikasi <i>iflow</i> merupakan aplikasi surat menyerurat lintas divisi dan atau lintas cabang yang pendistribusiannya terstruktur. Selain memiliki keunggulan dalam pendistribusian surat menyerurat secara terstruktur, aplikasi ini juga memiliki manfaat lain di antaranya yaitu adanya kecepatan waktu dalam alur distribusi surat menyerurat, adanya pemantauan dokumen atau surat yang telah terkirim, dan dapat mengurangi penggunaan kertas (<i>paperless</i>) karena memo surat tidak perlu dicetak. Aplikasi ini telah diimplementasikan di Kantor Pusat Perseroan sejak tahun 2011. Selain itu juga dalam berbisnis Perseroan menggunakan aplikasi salah satunya juga telah menyinergikan <i>Digital Banking</i> dengan produk unggulan Perseroan yaitu KPR melalui adanya layanan Portal BTN Properti.
Prinsip Pengembangan Sektor Unggulan Prioritas	Melaksanakan Program BUMDes dan Kewirausahaan Petani yang diinisiasi oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) menggandeng Kementerian Pertanian, Kementerian BUMN, dan Perbankan untuk memberikan akses permodalan kepada BUMDes sehingga mendorong masyarakat desa dalam mengelola ekonomi secara otonom.
Prinsip Tata Kelola	Mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam prinsip TARIF (<i>Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, dan Fairness</i>) serta mematuhi peraturan yang berlaku mulai dari peraturan terkait ketenagakerjaan, kerahasiaan data nasabah, pengelolaan limbah, hingga pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan yang sesuai dengan peraturan.
Prinsip Inklusif	Menghadirkan produk perbankan yang inklusif dan berkelanjutan melalui Layanan TCASH-Perseroan Cermat, penyediaan fasilitas KPR bagi pekerja informal (KPR Perseroan bagi Mitra Gojek dan KPR Perseroan Mikro untuk asosiasi dan komunitas), pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) melalui skema KUMK dan KUR (Kredit Usaha Rakyat), pengembangan layanan <i>Digital Banking</i> , dan berbagai program literasi keuangan.
Prinsip Koordinasi dan Kolaborasi	Melakukan pendekatan kepada Regulator dan Pemerintah Daerah untuk mempermudah izin membangun rumah dan bangunan dan juga melakukan pendekatan dengan Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan kolaborasi dengan mahasiswa dari 25 Universitas di Indonesia dalam program pelatihan Literasi <i>Property Entrepreneurship</i> yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam membangun bisnis properti.
Prinsip Komunikasi yang Informatif	Melalui 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 menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, Perseroan menggunakan berbagai acuan berkelas dunia dan telah diterapkan secara global. Acuan tersebut adalah:

- *Roadmap* Keuangan Berkelanjutan 2015-2019 dan POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan
- UNEP-FI (*United Nations Environment Programme - Finance Initiative*)
- IFC's (*International Finance Corporation*) *Sustainability Framework*
- GRI (*Global Reporting Initiative*) *Standards*
- Standar ISO 26000
- SDGs (*Sustainable Development Goals*)
- UU No 40/2007 tentang Perseroan Terbatas yang memberikan kewajiban bagi perusahaan untuk melakukan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dan UU No 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

Transformasi Strategis Perseroan



Implementasi roadmap transformasi Perseroan masih sesuai dengan tahapan transformasi awal, yaitu *stronger business* dengan memfokuskan diri pada dua segmen utama, yaitu segmen *Consumer Banking* dan *Commercial Banking*. Pada segmen *Consumer Banking* Perseroan turut serta mendukung realisasi program sejuta rumah dengan memperkuat penyaluran KPR di segmen *mass* dan perluasan pada segmen lainnya. Sementara itu, di segmen *Commercial Banking* pengembangan bisnis diarahkan untuk mendorong peningkatan *supply* rumah melalui realisasi kredit konstruksi dan perluasan *value chain* debitur. Dalam rangka mendukung penguatan bisnis inti tersebut, juga dilakukan penguatan pilar *enabler* yang meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur IT dan penerapan manajemen risiko untuk mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

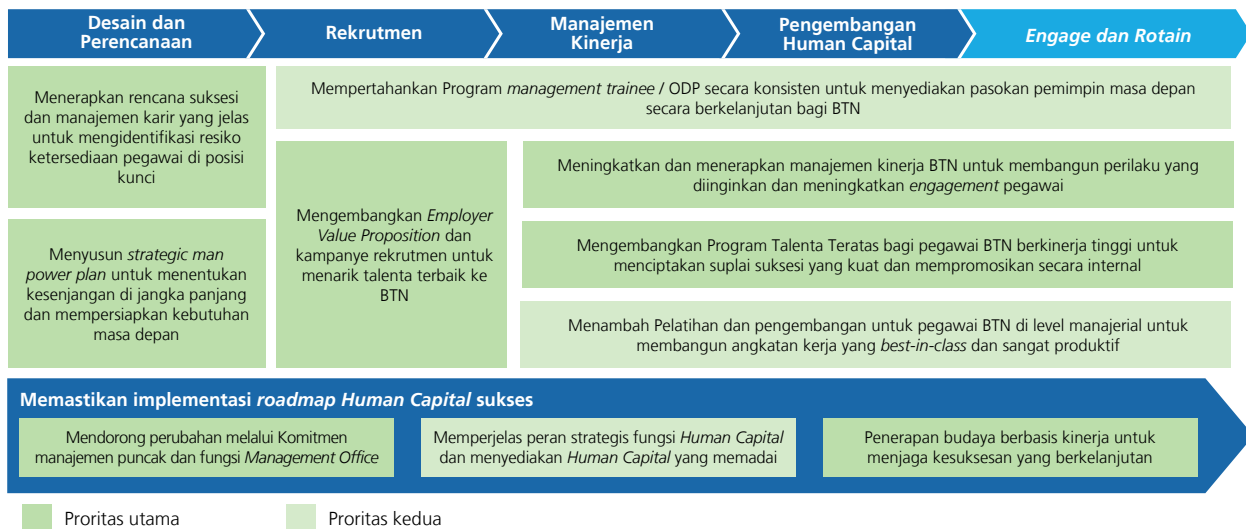
Kegiatan pengembangan yang dilakukan Perseroan meliputi:

1. Penguatan Bidang Bisnis: *Consumer Banking* dan *Commercial Banking*
Strategi penguatan bisnis dilakukan berdasarkan segmentasinya. Di segmen konsumen, arah pengembangan bisnis yang dilakukan adalah memperkuat posisi KPR di segmen *mass* dan

memperluas layanan *Digital Banking*. Sementara itu, di segmen komersial pengembangan bisnis difokuskan untuk meningkatkan pasokan perumahan dan pemetaan *value chain* nasabah. Perluasan pendanaan berbasis KPR serta mempererat kerja sama dengan berbagai instansi merupakan inisiatif yang dilakukan untuk meningkatkan CASA di segmen komersial.

2. Penguatan Infrastruktur
Sesuai dengan arah kebijakan bank, penguatan pilar infrastruktur ditujukan untuk mendukung tahapan transformasi dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Penguatan pilar tersebut difokuskan pada:
 - a. Transformasi infrastruktur yang difokuskan untuk meningkatkan kapabilitas Teknologi Informasi (TI) dalam mendukung implementasi *Digital Banking*, digitalisasi proses dan *big data analytics*.
 - b. Penguatan pilar-pilar GCG dengan menerapkan *governance, risk and compliance* secara terintegrasi.
3. Penguatan Sumber Daya Manusia
Penguatan sumber daya manusia dilakukan dengan memperkuat sepuluh *building block* dan meningkatkan kapabilitas SDM sebagai agen implementasi transformasi.

Building Block Pengembangan Sumber Daya Manusia



Sebagai institusi perbankan yang aktif mendukung pembangunan berkelanjutan, Perseroan memiliki inisiatif rencana strategis untuk penerapan Keuangan Berkelanjutan. Inisiatif rencana strategis ini memiliki kegiatan utama yaitu:

1. Membuat dan mempersiapkan tim tersendiri untuk meningkatkan standar *corporate governance* menurut *sustainable finance*;
2. Melakukan identifikasi potensi perbaikan untuk peningkatan praktik *governance* menurut *sustainable finance*;
3. Rekomendasi pendekatan dan sosialisasi dengan *leadership*;
4. Implementasi dan monitor hasil rekomendasi terhadap praktik *governance*;
5. *Self assessment*.

Ringkasan inisiatif strategis Perseroan untuk meningkatkan standar *corporate governance* berdasarkan prinsip Keuangan Berkelanjutan dapat dilihat dalam gambar berikut:



Implementasi RAKB 2020

Sebagai bentuk kepatuhan terhadap POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan untuk Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, Perseroan mulai mengimplementasikan RAKB Tahun 2019 per 1 Januari 2019, yang dilanjutkan dengan RAKB Tahun 2020 per 1 Januari 2020.

Dampak Implementasi Strategi RAKB PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kebutuhan penerapan RAKB menjadi penting dalam Keberlanjutan Usaha Perseroan yang menerapkan konsep keseimbangan antara *People, Planet, dan Profit*. Adapun manfaat penerapan RAKB bagi *stakeholder*, Perseroan, masyarakat dan pemerintah adalah sebagai berikut:

- o Bagi Bank:
 - Meningkatkan *Brand Image* dan reliabilitas produk perusahaan
 - Penguatan ketahanan (*strengthening resilience*) karena Perusahaan telah mengelola semua risiko (ekonomi, sosial dan lingkungan) dengan lebih tepat
- o Bagi *Stakeholder*:
Meningkatkan reputasi dan kepercayaan pemegang saham (*shareholder*) dan pemangku kepentingan (*stakeholder*)
- o Bagi Masyarakat:
 - Meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat
 - Meningkatkan Ekonomi dan taraf hidup masyarakat
- o Bagi Pemerintah
 - Mendukung program pemerintah dalam penguatan inklusi dan literasi keuangan
 - Mendukung sasaran pembangunan sektor unggulan dan prioritas yang ditetapkan Pemerintah
 - Mendukung pembangunan infrastruktur TOD dan Pengembangan Pariwisata

Rekapitulasi Pelaksanaan RAKB 2020

Perseroan menempatkan sejumlah program RAKB 2020 dan telah berupaya secara maksimal untuk mewujudkannya. Pencapaian program RAKB selama tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel Pencapaian Persentase Pelaksanaan RAKB per 31 Desember 2020

No.	Inisiatif Program	Indikator keberhasilan	Progres
1	Pembiayaan usaha mikro, kecil dan menengah	Peningkatan pembiayaan 5% dari tahun sebelumnya	100%
2	TJSL untuk pembangunan/renovasi rumah yang berkelanjutan (BTN berkontribusi dalam pendanaan untuk elektrifikasi 400 rumah di daerah perbatasan)	<ul style="list-style-type: none"> • Elektrifikasi 400 unit rumah di daerah perbatasan • Renovasi 15 unit rumah masyarakat tidak mampu menjadi rumah sehat • Renovasi 5 unit homestay 	100% 100% 100%
3	Penyediaan sarana dan prasarana gedung yang ramah lingkungan	Perluasan kawasan biopori sebanyak 20 titik	100%
4	Pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM terkait Keuangan Berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> • Terlaksananya pelatihan / sosialisasi Keuangan Berkelanjutan kepada 70% pegawai • Terdapat 100 pengembang baru di bidang properti 	100% 100%
5	Pengembangan digitalisasi layanan / produk perbankan	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan penggunaan transaksi non tunai sebesar 5% • Peningkatan pembukaan rekening tabungan BTN SIAP sebesar 5% 	100% 100%
6	Peningkatan akses layanan keuangan perbankan di daerah tertinggal	Meningkatkan akses point layanan keuangan menjadi 19 di daerah tertinggal	100%
7	Penyaluran kredit komersial yang mendukung pembangunan berkelanjutan	Terdapat penambahan 1 pembiayaan proyek <i>Transit Oriented Development</i> (TOD)	100%

RAKB 2021

Program kerja RAKB Perseroan 2021 berdasarkan pada 4 pilar sebagai berikut:



Selanjutnya, empat pilar tersebut didetailkan menjadi aktivitas - aktivitas inti yang akan berdampak pada peningkatan kualitas lingkungan (*environment*), sosial (*social*), dan tata kelola (*governance*).

1. Pilar Corporate Social Responsibility

Program dan Aktivitas	Impact	Keterangan
1. Program pembangunan/renovasi sarana dan prasarana serta penghijauan di perumahan bersubsidi	<i>Environment</i>	<i>External Purpose</i> Pembuatan Taman Bacaan Masyarakat di area Kanwil (Jakarta, Surabaya, Batam, Semarang, Makassar)
2. Pelayanan Kesehatan Pensiunan	<i>Social</i>	Layanan Kesehatan gratis untuk peserta pembayaran pensiun (TASPEN, Pos Indonesia)
3. Dukungan pengembangan destinasi Prioritas	<i>Social</i>	Renovasi <i>Homestay</i> di Banyuwangi dan Yogyakarta
4. Program internet gratis untuk Mahasiswa Perguruan Tinggi mitra PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.	<i>Environment</i>	Perseroan telah bekerja sama dengan 39 Perguruan Tinggi di 20 provinsi (diantaranya UI, ITB, Unair, Unpad, Unsoed, Unhas dll)
5. Program peningkatan kesehatan masyarakat yang terdampak Covid-19	<i>Social</i>	Pemberian bantuan Wastafel dan <i>Healthy Kit</i> Covid-19
6. Program peningkatan taraf hidup masyarakat di perumahan bersubsidi	<i>Social</i>	Pembangunan D-Kios untuk komunitas UKM perumahan subsidi di Bogor
7. CSR ke Perguruan Tinggi Negeri	<i>Social</i>	Beasiswa pendidikan untuk 39 Perguruan Tinggi yang telah bekerja sama dengan Perseroan
8. Literasi Keuangan & Literasi Properti	<i>Social</i>	Literasi Keuangan di daerah tertinggal, Santri Developer (NU Circle), Literasi Properti

External Purpose

2. Pilar Risk Management & Governance

Program dan Aktivitas	Impact	Keterangan
1. Pembuatan kebijakan Risiko Lingkungan dan sosial terkait Keuangan Berkelanjutan	<i>Environment & social</i>	Pembuatan Kajian Risiko Lingkungan dan Sosial pada Kebijakan Bisnis & Support
2. Kebijakan <i>Procurement</i> yang memperhatikan aspek lingkungan dan sosial	<i>Environment & social</i>	Kebijakan Pengadaan yang memperhatikan aspek sosial dan lingkungan
3. <i>Whistle Blowing System</i> (WBS) BTN SIIPS	<i>Governance</i>	Internalisasi WBS di Kantor Cabang/ Kanwil/Divisi
4. Penyusunan kebijakan terkait pelaksanaan dan pelaporan Keuangan Berkelanjutan	<i>Governance</i>	Menyusun PD/SE/SOP terkait pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan
5. Sertifikasi API (Ahli Pembangunan Integrasi)	<i>Governance</i>	Keikutsertaan seluruh pegawai yang menjadi <i>Change Leader</i> di Kantor Pusat, Kantor Wilayah dan Kantor Cabang

Internal Purpose

3. Pilar Produk dan Operasi

Program dan Aktivitas	Impact	Keterangan
1. Penerapan <i>Green Office</i> di Lingkungan Perseroan	<i>Environment</i>	Penggunaan LED, iflow, biopori di KC, solar panel serta penggantian botol plastik.
2. Penyaluran KPR subsidi	<i>Social</i>	KPR subsidi dalam bentuk FLPP, BP2BT dan Tapera bagi MBR
3. Program penyediaan kompor listrik dalam pembiayaan rumah	<i>Environment</i>	Bekerja sama dengan PLN dalam menyediakan akses kompor induksi pada proyek perumahan <i>developer</i>
4. Pembiayaan mobil listrik	<i>Environment</i>	Pembiayaan Karoseri Bus Listrik di Semarang
5. Penerbitan <i>Green Bond</i> [FS11]	<i>Environment</i>	Pemberian bantuan Wastafel dan <i>Healthy Kit</i> Covid-19 Kerjasama dengan <i>Asian Infrastructure Investment Bank</i> (AIIB) dan <i>Green Concept Financing</i>

Program dan Aktivitas	Impact	Keterangan
6. Pemberian kredit kepada UMKM Perempuan	Social	Pembiayaan bekerja sama dengan AMARTHA untuk P2P <i>platform Digital</i>
7. Pemberian kredit kepada Usaha Mikro yang mendukung properti	Social	Sumber dana dari Program Kemitraan
8. Kerjasama dengan <i>fintech</i> pembiayaan ultra mikro	Social	Kerjasama dengan Koinworks untuk penyaluran kredit UMKM
9. Peningkatan akses layanan keuangan perbankan di daerah tertinggal	Social	Penggunaan agen Laku Pandai dalam sosialisasi produk dan jasa BTN menjadi 21 lokasi
10. Pembangunan perumahan Dosen	Social	

External Purpose Internal Purpose

4. Pilar Sumber Daya Manusia

Program dan Aktivitas	Impact	Keterangan
1. Pelaksanaan pelatihan kepada pegawai secara <i>online</i>	Governance	Pelatihan kepada 11.342 Pegawai BTN melalui media DREAM.
2. Pelaksanaan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan pemahaman tentang RAKB secara terapan.	Governance	Pelatihan kepada 11.342 Pegawai BTN terkait Keuangan Berkelanjutan.
3. Program pelatihan bidang properti (Mini MBA, <i>School of Property Developer</i>)	Social	Pelatihan <i>developer</i> dan <i>entrepreneur</i> muda sebanyak 500 peserta.

External Purpose Internal Purpose

Perseroan dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

“Mewujudkan kota dan pemukiman yang inklusif, aman, tangguh dan berkelanjutan”

Indonesia berkomitmen untuk mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Komitmen itu dikuatkan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Selanjutnya, untuk mengimplementasikan Perpres tersebut, Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas selaku Koordinator Pelaksana TPB/SDGs Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas Nomor 7 Tahun 2018 tentang Koordinasi, Perencanaan, Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Sebagai cita-cita nasional, SDGs memerlukan dukungan dan partisipasi dari segenap pemangku kepentingan di Indonesia, termasuk dari korporasi, seperti Bank Tabungan Negara. Dukungan dari kalangan industri perbankan sangat penting karena dari lembaga jasa keuangan

iniilah, pembiayaan pembangunan bersumber. Perseroan berpartisipasi dalam pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), terutama SDG poin 11 yaitu membangun kota dan pemukiman yang layak, aman, dan terjangkau bagi semua orang pada tahun 2030 melalui produk pembiayaan kepemilikan rumah bagi masyarakat. Partisipasi tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, dan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Perseroan mengembangkan produk-produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) yang layak dan terjangkau bagi semua orang, termasuk:

- KPR BTN Mikro yang hanya diperuntukkan bagi mereka yang berpenghasilan rendah dan bekerja di sektor informal seperti pedagang kaki lima, pedagang di pasar tradisional, nelayan, hingga petani.
- KPR Mikro *Academy Business Community Government* atau (ABCG) yang menyasar Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR).
- KPR Bersubsidi dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi MBR dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun.

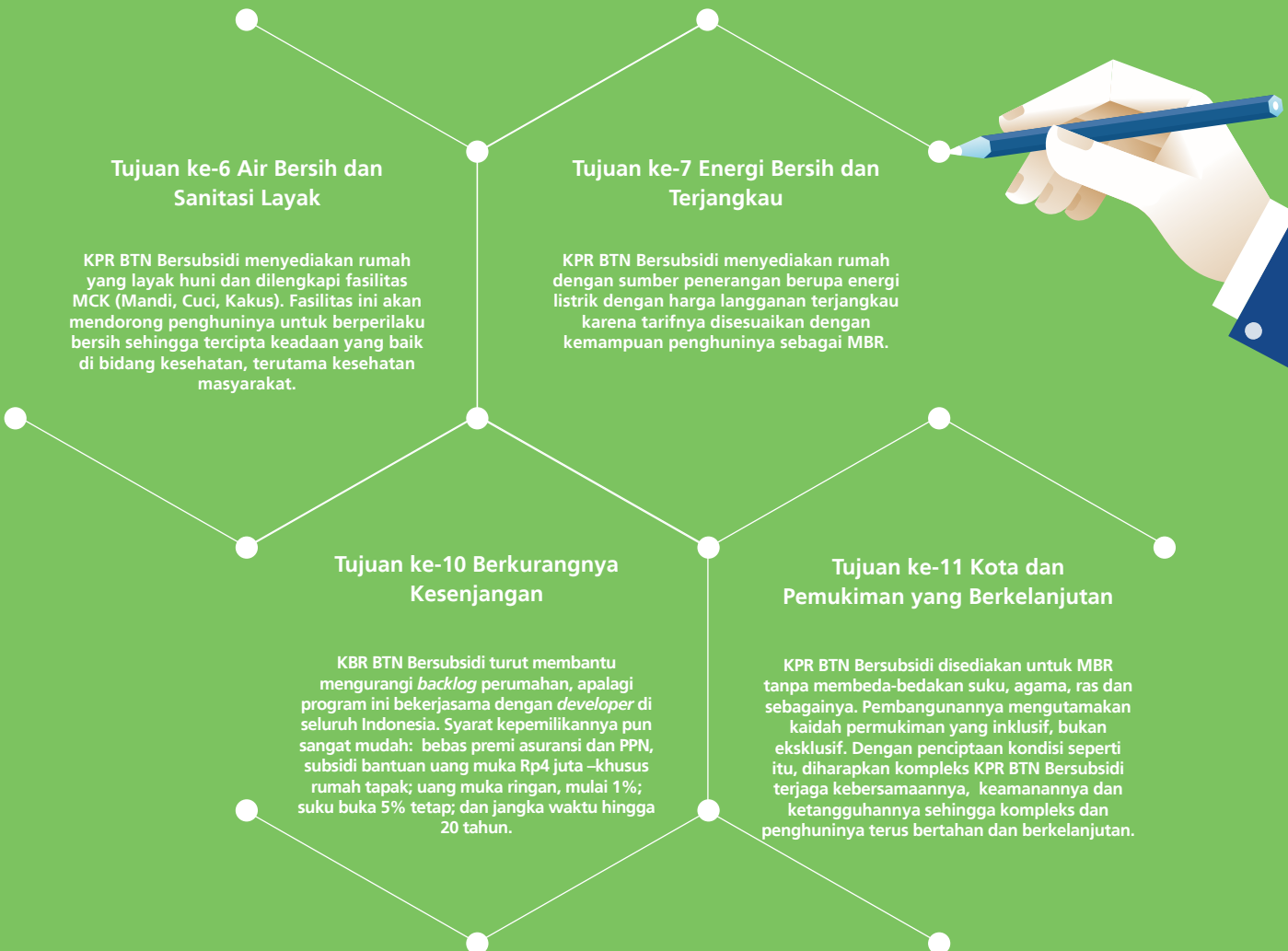
KPR BTN Bersubsidi, Cara Mudah Memiliki Rumah

KPR Bersubsidi adalah program kepemilikan rumah dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang ditujukan bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah sejahtera tapak dan rumah sejahtera susun. Dalam hal ini, Perseroan merupakan salah satu penyalur program tersebut, yang diimplementasikan melalui produk KPR BTN Bersubsidi. Produk ini layak dipilih karena memiliki berbagai keunggulan yaitu:



- Uang muka ringan, mulai dari 1%
- Suku bunga 5% tetap
- Jangka waktu hingga 20 tahun
- Subsidi bantuan uang muka sebesar Rp4 juta rupiah* (khusus rumah tapak)
- Bebas premi asuransi dan PPN
- Jaringan kerjasama yang luas dengan *developer* di seluruh Indonesia

Keterlibatan Perseroan dalam menyalurkan KPR BTN Bersubsidi merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Program ini setidaknya mencakup 4 (empat) tujuan SDGs, yaitu:













Selain melalui produk KPR, Perseroan turut mendukung pencapaian SDGs secara langsung maupun tidak langsung dengan pelaksanaan aktivitas Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) Perseroan yang dilaksanakan melalui Program *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Kontribusi Perseroan Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan



Berdasarkan pemetaan kegiatan dan program-program yang dilakukan selama ini, dari 17 tujuan pembangunan berkelanjutan, Perseroan berpartisipasi untuk mewujudkan 13 tujuan sebagai berikut:

SDGs	Deskripsi	Kontribusi Perseroan
 <p>Tanpa Kemiskinan</p>	Mengakhiri kemiskinan dalam segala bentuk di manapun	Perseroan membuka lapangan pekerjaan yang sifatnya terbuka untuk siapapun, tanpa membedakan suku, agama dan ras (SARA). Dengan bekerja di Perseroan, maka pegawai memperoleh penghasilan yang bisa digunakan untuk mencukupi kebutuhannya sehari-hari sehingga terindar dari kemiskinan.
 <p>Tanpa Kelaparan</p>	Menghilangkan kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan gizi yang baik, serta meningkatkan pertanian berkelanjutan.	Perseroan mendonasikan bahan makanan pokok dan menggelar pasar murah di beberapa titik wilayah di Indonesia untuk membantu akses pangan bagi masyarakat yang membutuhkan.
 <p>Kehidupan Sehat Sejahtera</p>	Menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk semua usia.	Melalui program Bina Lingkungan, Perseroan membantu prasarana air bersih dan sanitasi untuk meningkatkan kesehatan.
 <p>Pendidikan Berkualitas</p>	Menjamin kualitas pendidikan yang inklusif dan merata serta meningkatkan kesempatan belajar sepanjang hayat untuk semua.	Melalui program Bina Lingkungan, Perseroan membantu kegiatan Pendidikan di berbagai bidang, termasuk: <ul style="list-style-type: none"> • Pemberian Beasiswa Pendidikan • Penyediaan Sarana dan Prasarana Pendukung Kegiatan Sekolah
 <p>Kesetaraan Gender</p>	Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan kaum perempuan.	Perseroan membuka kesempatan yang luas bagi perempuan untuk berkarya dan berkarier dengan: <ul style="list-style-type: none"> • Penciptaan Lapangan Pekerjaan yang Berkelanjutan dan tanpa Diskriminasi • Penghapusan Praktik Kerja Paksa, Pekerja Anak, dan Diskriminasi • Kesetaraan dalam Pemberian Remunerasi dan Kesejahteraan Pegawai
 <p>Air Bersih dan Sanitasi Layak</p>	Menjamin ketersediaan serta pengelolaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua	Melalui berbagai program pembiayaan perumahan, Perseroan turut menyediakan akses/ketersediaan air bersih dan sanitasi yang bisa dimanfaatkan oleh seluruh pemilik rumah. Penyediaan air bersih dan sanitasi juga menjadi salah satu program Bina Lingkungan Perseroan, terutama pada saat musim kemarau.
 <p>Energi Bersih dan Terjangkau</p>	Menjamin akses energi yang terjangkau, andal, berkelanjutan, dan modern untuk semua.	Melalui program Bina Lingkungan, Perseroan membantu kegiatan elektrifikasi di daerah-daerah yang belum dialiri listrik.

SDGs	Deskripsi	Kontribusi Perseroan
 <p>Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi</p>	Meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, kesempatan kerja yang produktif dan menyeluruh, serta pekerjaan yang layak untuk semua.	<p>Melalui Program Kemitraan, Perseroan memfasilitasi dana bergulir untuk pengembangan UMKM di Indonesia, termasuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan Ekonomi Kerakyatan Melalui Balai Ekonomi Desa (Balkondes) • Program BUMDes dan Kewirausahaan Pertanian • Tabungan BTN SimPel (Simpanan Pelajar) • Pelatihan Literasi <i>Property Entrepreneurship</i>
 <p>Berkurangnya Kesenjangan</p>	Mengurangi kesenjangan intra dan antar negara	Keberadaan Perseroan yang tersebar ke seluruh pelosok Indonesia membuka lapangan kerja dan membantu warga setempat untuk mampu memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, kesenjangan pendapatan antar-penduduk yang selama ini menjadi masalah global bisa diperkecil.
 <p>Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan</p>	Menjadikan kota dan permukiman inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan.	<p>Menyediakan produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) serta mendukung Program Pemerintah Sejuta Rumah termasuk bagi masyarakat termasuk masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki tempat tinggal yang aman dan terjangkau, serta kegiatan Bina Lingkungan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan dan Penataan Jalan • Pembangunan Ruang Ibadah di Berbagai Wilayah Indonesia
 <p>Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab</p>	Menjamin pola produksi dan konsumsi yang berkelanjutan.	<p>Perseroan menggunakan digitalisasi layanan perbankan dan proses bisnis internal sehingga mengurangi pemakaian sumber daya alam dan produksi limbah dari kegiatan administrasi, termasuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan TCASH-BTN Cermat • Pengembangan <i>Electronic Channel</i>
 <p>Penanganan Perubahan Iklim</p>	Mengambil tindakan cepat untuk mengatasi perubahan iklim dan dampaknya.	Perseroan melakukan efisiensi energi di Gedung Kantor Pusat dan ikut serta dalam acara tahunan <i>Earth Hour</i> untuk meningkatkan kesadaran efisiensi energi.
 <p>Ekosistem Daratan</p>	Melindungi, merestorasi dan meningkatkan pemanfaatan berkelanjutan ekosistem daratan, mengelola hutan secara lestari, menghentikan penggurunan, memulihkan degradasi lahan, serta menghentikan kehilangan keanekaragaman hayati	Perseroan menetapkan pemenuhan AMDAL dalam pembangunan perumahan, termasuk menginisiasi program satu rumah satu pohon, serta melakukan konservasi lingkungan melalui program Bina Lingkungan

Laporan Direksi





Laporan Direksi

(GRI 102-14) (D.1)

Nixon L.P. Napitupulu
Plt. Direktur Utama

- Sebagai salah satu pemain di sektor properti, Perseroan mencatatkan kinerja ekonomi positif selama tahun 2020. Per 31 Desember 2020, pendapatan bunga dan bagi hasil tercatat sebesar Rp25,22 triliun atau 100,79% dari target dalam Rencana Bisnis Bank yaitu sebesar Rp25,02 triliun. Sementara itu, laba bersih tahun berjalan tercapai Rp1,60 triliun, atau 145,45% dari target.



Pemegang Saham dan Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Kuasa, atas kehendak-Nya, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. dapat melalui tahun 2020 yang penuh tantangan dengan membukukan kinerja yang membanggakan. Tantangan terberat selama tahun pelaporan adalah masuknya Indonesia ke zona resesi akibat terjadinya pandemi Covid-19 yang berkepanjangan. Kondisi tersebut berdampak nyata terhadap semua sektor kehidupan, termasuk perbankan nasional.

Kami bersyukur, di tengah kondisi yang serba sulit tersebut, Perseroan mampu bertahan dan semakin mengukuhkan perannya di sektor pembiayaan perumahan. Melalui laporan

ini, kami menyampaikan pencapaian kinerja keberlanjutan selama tahun 2020. Selain kinerja ekonomi, laporan ini juga mengulas berbagai kebijakan, strategi, dan dampak terkait kinerja sosial, lingkungan dan tata kelola Perseroan.

Laporan keberlanjutan ini merupakan laporan kedua yang diterbitkan Perseroan sebagai Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) III sejak berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik per 1 Januari 2019.

Namun demikian, sebelum OJK mewajibkan penerbitan laporan keberlanjutan, Perseroan sudah menerbitkan laporan serupa secara rutin sejak tahun 2009, dan tahun 2020 merupakan penerbitan ke-12.

Kebijakan untuk Merespons Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan

Sesuai dengan bidang usaha Perseroan, keberlanjutan kami makna sebagai peran aktif dalam penyediaan produk dan layanan keuangan untuk perumahan, termasuk kebutuhan perumahan subsidi untuk masyarakat menengah ke bawah serta melaksanakan kepedulian kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan. Misi keberlanjutan tersebut telah menjadi bagian dari misi Perseroan, yaitu dalam pembiayaan perumahan senantiasa "Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan."

a. Penjelasan Nilai Keberlanjutan Perusahaan

Nilai keberlanjutan sebagai bagian dari misi Perseroan telah hadir seiring dengan keberadaan Perseroan. Sosialisasi dan internalisasi nilai keberlanjutan untuk seluruh pemangku kepentingan telah dilakukan dengan berbagai sarana, prasarana dan media. Medium terbaru untuk sosialisasi dan internalisasi tersebut adalah Perseroan menerbitkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai pelaksanaan mandat POJK No.51/POJK.03/2017.

Melalui RAKB, Perseroan optimistis akan mampu menciptakan nilai jangka panjang (*long-term value creation*) tidak hanya dalam bentuk terciptanya keunggulan bersaing yang berkelanjutan bagi perusahaan (*sustainable competitive advantage*), tetapi juga bagi masyarakat dan lingkungan yang lebih luas serta adanya penguatan ketahanan (*strengthening resilience*) karena Perseroan telah mengelola semua risiko (ekonomi, sosial dan lingkungan) dengan lebih tepat. Tujuan RAKB Perseroan yakni pada tahun 2024 mewujudkan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. sebagai terdepan dalam sektor perumahan dan mitra keuangan keluarga terpercaya yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan untuk bersama mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia.

b. Respons terhadap Isu Terkait Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam menjalankan bisnis selama tahun 2020, Perseroan menghadapi berbagai isu yang berpengaruh terhadap kualitas dan keberlanjutan usaha. Isu tersebut, antara lain, terkait kewajiban implementasi Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 71 pada tahun 2020, dan pengetatan likuiditas perbankan.

Untuk merespons isu ini, Perseroan telah melakukan penyesuaian kolektibilitas kredit, yang berdampak pada naiknya rasio kredit bermasalah (*non-performing loan/NPL*) sehingga memerlukan peningkatan

cadangan kerugian penurunan nilai (CKPN). Sementara itu, likuiditas perbankan yang ketat mengakibatkan persaingan bunga dan menyumbang kenaikan beban bunga dana perseroan, yang berdampak signifikan bagi profitabilitas Perseroan. Terhadap isu-isu tersebut, Perseroan telah mengambil kebijakan yaitu berfokus untuk memperbaiki kualitas kredit dan memacu penghimpunan dana pihak ketiga untuk mengantisipasi berbagai tantangan, sekaligus menjadi modal penting untuk menangkap berbagai peluang bisnis.

Di luar isu-isu tersebut, Perseroan juga menghadapi isu-isu lain terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan. Perseroan telah memetakan isu-isu tersebut, dan menjadikannya sebagai program dalam RAKB Tahun 2020. Ada enam isu yang diangkat pada tahun pelaporan, yaitu Menyiapkan Perangkat Kebijakan dan Model Keuangan Berkelanjutan (*Sustainability Policy and Strategy*); Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi SDM terkait Keuangan Berkelanjutan; Pengembangan Digitalisasi Layanan Perbankan; Penyaluran Pembiayaan kepada Masyarakat Sektor Informal; Peningkatan Inklusi Keuangan; dan, Pembiayaan Konstruksi Ramah Lingkungan.

Isu-isu keberlanjutan yang juga dihadapi Perseroan sebagai perusahaan publik adalah masih banyaknya anggota masyarakat yang belum berdaya secara sosial dan ekonomi. Untuk merespons isu ini, Perseroan secara kontinyu dan berkelanjutan menyelenggarakan tanggung jawab sosial dan lingkungan melalui program tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) serta Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).

c. Komitmen dalam Pencapaian Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sesuai dengan RAKB, komitmen Perseroan terhadap penerapan keuangan berkelanjutan dilakukan dengan menyusun Enam Program Keuangan Berkelanjutan. Perseroan telah memetakan keenam program tersebut terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Komitmen dan pemetaan yang sama dilakukan Perseroan terhadap penerapan tanggung jawab sosial dan lingkungan melalui CSR dan PKBL, yang alokasi dananya merupakan bentuk dukungan konkret terhadap penerapan keuangan berkelanjutan.

Berdasarkan pemetaan tersebut, dari 17 SDGs, Perseroan berpartisipasi untuk mewujudkan 13 tujuan, yaitu Tujuan 1. Tanpa Kemiskinan; 2. Tanpa Kelaparan; 3. Kehidupan Sehat Sejahtera; 4. Pendidikan Berkualitas; 5. Kesenjangan Gender; 6. Air Bersih dan Sanitasi Layak; 7. Energi Bersih dan Terjangkau; 8. Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan

Ekonomi; 10. Berkurangnya Kesenjangan; 11. Kota dan Permukiman yang Berkelanjutan; 12. Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab; 13. Penanganan Perubahan Iklim; dan, 15. Ekosistem Daratan.

d. Pencapaian Kinerja Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Pada akhir tahun 2020, Perseroan telah melaksanakan seluruh program Keuangan Berkelanjutan yang telah ditetapkan dengan pencapaian program sebesar 100%.

Komitmen Perseroan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan melalui berbagai program tersebut telah mendapatkan apresiasi dari pihak eksternal berupa pemberian penghargaan. Antara lain, Best Leader for Business Sustainability Through Business Innovation, Market Segmentation, Business Expansion And Product Development Kategori BUMN Bank Buku III dalam acara Indonesia Financial Top Leader; Best PKBL for Indonesia CSRXPKBL Award With Outstanding Program in Housing Development Partnership For Community dalam acara: CSR and PKBL Award 2020; dan, Appreciation for Extra Ordinary Achievement and Social Awareness kategori Terbaik dan Konsisten dalam Pembiayaan Rumah Rakyat, dalam acara 15th Annual Poverty & Bank Award 2020.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Selain berbagai program keberlanjutan terpilih sebagaimana disampaikan dalam RKAB, Perseroan juga menerapkan Keuangan Berkelanjutan pada setiap aspek operasional usaha meliputi ekonomi, sosial dan lingkungan, sebagaimana konsep *Triple Bottom Line* atau the 3P (*Profit, People, Planet*). Selama tahun 2020, pencapaian ketiga aspek memerlukan usaha dan kerja keras sejalan dengan terjadinya pandemi Covid-19 yang belum berkesudahan hingga tahun berganti.

a. Pencapaian Kinerja Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Di tengah kondisi perekonomian yang sangat tidak menguntungkan karena pandemi Covid-19, lapangan usaha atau sektor *real estate*/properti masih mampu bertahan, bahkan mencatatkan kinerja positif. Bagi Perseroan, kondisi tersebut membalik persepsi yang sebelumnya muncul, bahwa sektor properti akan terpuruk akibat pandemi yang berkepanjangan.

Sebagai salah satu pemain di sektor properti, Perseroan mencatatkan kinerja ekonomi positif selama tahun 2020. Per 31 Desember 2020, pendapatan bunga dan bagi hasil tercatat sebesar Rp25,22 triliun atau 100,79% dari target dalam Rencana Bisnis Bank yaitu sebesar Rp25,02 triliun. Sementara itu, laba bersih tahun berjalan tercapai Rp1,60 triliun, atau 145,45%

dari target revisi. Pencapaian ini meningkat 665,71% dibandingkan dengan tahun 2019, yang tercatat sebesar Rp0,21 triliun. Adapun dalam penyaluran kredit, Perseroan berhasil menyalurkan kredit sebesar Rp260,12 triliun, naik Rp4,32 triliun atau 1,69% dibanding tahun sebelumnya, yaitu sebesar Rp255,80 triliun.

Di bidang lingkungan, sesuai dengan spirit keberlanjutan, Perseroan berhasil melakukan efisiensi penggunaan listrik Kantor Pusat. Pada tahun 2020, penggunaan energi listrik Kantor Pusat tercatat sebesar 2.601.940 kWh, turun signifikan dibanding tahun 2019, yang mencapai 7.608.000 kWh. Keberhasilan menekan penggunaan energi listrik otomatis Perseroan turut menurunkan emisi gas rumah kaca (cakupan 2) tidak langsung sebagai salah satu faktor penyumbang pemanasan global dan perubahan iklim. Efisiensi yang sama berhasil dicatatkan untuk volume penggunaan air PDAM di Kantor Pusat, yaitu sebesar 71.153 m³ pada tahun 2020, turun dibanding tahun 2019, dengan penggunaan air sebesar 93.537 m³.

Adapun pencapaian di kinerja sosial, antara lain, Perseroan mencatatkan peningkatan dana program pengeluaran untuk investasi masyarakat melalui program TJSJ berupa CSR dan PKBL. Peningkatan dana tersebut berbanding lurus dengan semakin besarnya manfaat yang dirasakan elemen masyarakat sebagai penerima program. Jika pada tahun 2019, dana program ini tercatat sebesar Rp6,94 miliar, pada jumlahnya meningkat signifikan pada tahun 2020 menjadi Rp18,23 miliar atau tiga kali lipat dibanding tahun sebelumnya.

b. Prestasi dan Tantangan Selama Periode Pelaporan

Upaya sungguh-sungguh yang dilakukan oleh segenap insan Perseroan membuahkan hasil positif selama tahun 2020, baik pada aspek/kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan. Keberhasilan itu tak hanya mendapat apresiasi dari pemangku kepentingan internal, namun juga mendapat apresiasi serupa dari pemangku kepentingan eksternal. Selama tahun 2020, setidaknya Perseroan meraih 27 penghargaan dengan berbagai kategori, sebagaimana disampaikan pada Bab Profil laporan ini. Pemberian berbagai penghargaan tersebut menjadi bukti bahwa Perseroan telah mampu menghadapi berbagai tantangan selama tahun pelaporan, dan berujung dengan menorehkan prestasi yang patut dibanggakan.

Sementara itu, sejalan dengan komitmen terhadap keberlanjutan lingkungan, pada 11 November 2020, Perseroan menjalin kerja sama dengan PT PLN (Persero) untuk mendukung gerakan konversi satu juta kompor LPG ke kompor induksi. Melalui kerja sama tersebut,

Perseroan mendorong dan memberikan akses kepada mitra pengembangnya untuk menggunakan kompor induksi pada proyek perumahannya. Di lain, pihak PLN memberikan kemudahan kepada mitra kerja Perseroan yang menerapkan program konversi tersebut. Kerjasama lainnya yang dijalin adalah kerjasama pemanfaatan layanan jasa dan produk perbankan serta kerjasama sistem informasi monitoring pemakaian listrik rumah debitur KPR. Perseroan berharap kerja sama ini dapat memberikan nilai tambah bagi perumahan di Tanah Air yang dibiayai Perseroan sekaligus mendukung gerakan energi yang ramah lingkungan. [FS10]

Strategi Pencapaian Target

Pencapaian Perseroan melalui tahun 2020 yang penuh tantangan tidak lepas dari berbagai kebijakan strategis yang diambil manajemen dalam menyikapi pandemi Covid-19, sekaligus menyikapi berbagai kebijakan yang diambil pemerintah untuk membendung laju penyebaran Covid-19. Di antara kebijakan strategis yang diambil Perseroan adalah melakukan penyesuaian, mulai dari bisnis, proses bisnis, hingga target bisnis Perseroan. Pencapaian tersebut sekaligus merupakan pondasi bagi Perseroan untuk menjalankan usaha yang berkelanjutan pada tahun-tahun mendatang.

a. Pengelolaan Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam menjalankan usaha, menghadapi berbagai risiko yang berpotensi menghambat pencapaian target-target yang telah ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank maupun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RKAB) Tahun 2020. Untuk meminimalkan dampak negatif atas berbagai risiko tersebut, Perseroan telah memiliki panduan kebijakan di bidang manajemen risiko, yaitu Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR) yang memuat ketentuan-ketentuan minimal yang disyaratkan oleh Peraturan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan. Sistem manajemen risiko tersebut dirancang untuk mendukung Perseroan dalam mewujudkan pengelolaan bisnis yang sehat dan mencapai pertumbuhan berkelanjutan, sehingga dapat mengoptimalkan *stakeholder value*.

Secara lebih khusus, Perseroan juga senantiasa melakukan pengelolaan risiko lingkungan dalam pendanaan atau penyaluran kredit. Kebijakan itu sejalan dengan penerapan 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.

Kredit Komersial merupakan salah satu portofolio Perseroan yang sangat penting untuk dikembangkan. Untuk mendukung penyaluran Kredit Komersial dengan memegang teguh prinsip kehati-hatian Bank dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, Perseroan telah menetapkan kebijakan dan prosedur penyaluran kredit komersial dengan memperhatikan aspek lingkungan dan sosial.

Penilaian risiko kredit 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.

b. Pemanfaatan Peluang dan Prospek Usaha

Upaya pemerintah menyediakan vaksin untuk seluruh penduduk merupakan kunci penting untuk pemulihan ekonomi Indonesia tahun 2021. Sejalan dengan penanganan pandemi tersebut, ekonomi Indonesia diproyeksikan tumbuh positif 4,5-5,5% pada tahun 2021, membaik dibanding tahun 2020 yang mencatatkan pertumbuhan minus 2,07% sebagaimana disampaikan oleh Badan Pusat Statistik.

IMF misalnya, memperkirakan laju perekonomian Indonesia akan tumbuh di kisaran 4,8 persen pada tahun 2021. Sementara itu, Bank Dunia memprediksi pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2021 adalah tumbuh positif 4,4 persen. Adanya perbaikan ekonomi otomatis akan membuat berbagai sektor kehidupan menggeliat dan tumbuh, termasuk sektor perbankan dan lapangan usaha properti/*real estate*.

Di tengah perbaikan ekonomi tersebut, Perseroan mematok target laba pada kisaran Rp 2,5 triliun hingga Rp 2,8 triliun. Target tersebut akan dicapai dengan strategi pertumbuhan kredit antara 7%-9% dengan dana pihak ketiga (DPK) yang tumbuh pada kisaran yang sama. Untuk mencapai target tersebut, Perseroan akan melanjutkan perbaikan *business process* kredit untuk semua segmen, dan mengembangkan sejumlah strategi di antaranya melakukan transformasi operasional cabang, dan mengembangkan KPR non subsidi. Selain itu, Perseroan juga akan mengembangkan *value chain* di antaranya dengan mengembangkan kemitraan dengan para *developer* maupun mitra lainnya dalam lingkup ekosistem perumahan, mengembangkan *partnership*

misalnya membentuk perusahaan modal ventura, membentuk anak usaha baru untuk menangkap peluang yang ada meraih *fee based income*, serta percepatan penyelesaian kredit macet.

c. Situasi Eksternal Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan Hidup yang Mempengaruhi Keberlanjutan

Covid-19 yang terdeteksi keberadaannya di Indonesia sejak Maret 2020 dan belum bisa tertangani hingga akhir tahun 2020 merupakan situasi yang sangat sulit dan berdampak buruk bagi semua sektor kehidupan, termasuk perbankan. Untuk membendung laju penyebaran virus ini, pemerintah telah mengambil berbagai kebijakan, termasuk Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), yang di dalamnya mengatur berbagai pembatasan mobilitas sosial, antara lain di tempat kerja, penggunaan moda transportasi, dan lain-lain.

Sebagai respons dan tanggung jawab terhadap nasabah, sekaligus komitmen mendukung program pemerintah membendung penyebaran Covid-19, Perseroan tetap memberikan layanan kepada nasabah, meski dengan sejumlah penyesuaian. Ada sejumlah outlet yang ditutup sementara, ada juga outlet yang beroperasi pada hari tertentu, yaitu Senin. Penyesuaian juga dilakukan terkait jam kerja dan layanan operasional, yaitu pukul 09.00 sampai dengan 15.00. Kami bersyukur bahwa berbagai penyesuaian

tersebut tidak berdampak negatif bagi kinerja ekonomi Perseroan, namun justru sebaliknya Perseroan tetap mampu mencatatkan kinerja yang membanggakan.

Pada tahun 2021, walau pandemi Covid-19 belum sepenuhnya berlalu, Perseroan optimistis akan mampu membukukan kinerja ekonomi yang lebih baik. Sejalan dengan itu, Perseroan melanjutkan komitmen untuk menjalankan berbagai program Keuangan Berkelanjutan sebagaimana disampaikan dalam RAKB dan TJSJ melalui CSR dan PKBL Tahun 2021. Perseroan meyakini, upaya menjaga keselarasan pencapaian kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan merupakan kunci penting untuk usaha yang berkelanjutan.

Penutup

Keberhasilan Perseroan melalui tahun 2020 yang penuh tantangan, terutama dalam kondisi perekonomian Indonesia yang masuk dalam zona resesi, merupakan hasil kerja keras, kerja sama dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkan kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, atas dukungan dan kerja sama tersebut. Kami berharap, dukungan dan kerja sama tersebut tetap diberikan pada tahun-tahun mendatang. Sebab, bagi Perseroan, dukungan dan kerja sama tersebut merupakan modal penting untuk mewujudkan usaha yang berkelanjutan, sekaligus prasyarat agar kami bisa memberikan layanan dan produk yang lebih berkualitas.

Atas Nama Direksi
Jakarta, Februari 2021

NIXON L.P. NAPITUPULU
Plt Direktur Utama

Tentang Laporan Keberlanjutan





Tentang Laporan Keberlanjutan —

Laporan keberlanjutan ini merupakan laporan ke-12 yang diterbitkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Sebagai bagian dari Laporan Tahunan Perseroan, maka laporan ini terbit setiap tahun. Laporan sebelumnya terbit pada Februari 2020. **(GRI 102-51, 102-52)**

Penerbitan laporan ini merupakan komitmen dan kepatuhan Perseroan terhadap berbagai regulasi, antara lain, Pasal 66 C, Undang-Undang No. 40/2007 tentang Perusahaan Terbatas, yang mewajibkan Perseroan Terbatas menyampaikan laporan kegiatan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dalam Laporan Tahunan. Selain itu, penerbitan ini juga selaras dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 30/SEOJK.04/2016 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Dalam surat edaran tersebut, antara lain, mengatur tentang kewajiban perusahaan publik atau emiten menyertakan laporan mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan dalam Laporan Tahunan atau dalam sebuah laporan terpisah, seperti Laporan Keberlanjutan.

Kami menerbitkan laporan ini sekaligus merupakan implementasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Bagi Perseroan yang masuk dalam kategori Bank Buku III, peraturan tersebut berlaku per 1 Januari 2019. Dalam Pasal 10, POJK Nomor 51/POJK.03/2017 secara tegas menyebutkan, "LJK, Emiten dan Perusahaan Publik wajib menyusun Laporan Keberlanjutan."

Merujuk POJK, Laporan Keberlanjutan adalah laporan yang diumumkan kepada masyarakat yang memuat kinerja ekonomi, keuangan, sosial, dan lingkungan hidup suatu LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam menjalankan bisnis berkelanjutan. Walau penerbitan laporan keberlanjutan baru diwajibkan setelah keluar POJK No.51/POJK.03/2017, namun Perseroan telah menerbitkan laporan secara sukarela sejak 2009. Penyampaian kinerja ekonomi, keuangan, sosial dan lingkungan hidup beserta dampaknya dalam laporan ini juga merupakan bentuk dukungan Perseroan terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), yang telah diadopsi Indonesia menjadi SDGs Indonesia (<http://sdgsindonesia.or.id/>).

Data keuangan dalam laporan ini menggunakan nominasi Rupiah, kecuali diindikasikan lain. Data keuangan yang kami sampaikan sudah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik untuk

keperluan Laporan Tahunan Perseroan. Laporan dibuat dalam dua bahasa, yakni Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Data kuantitatif dalam laporan ini disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*), minimal dalam dua tahun. Dengan demikian, pengguna laporan dapat melakukan analisis tren kinerja Perseroan. Selain edisi cetak, laporan bisa dilihat dan diunduh melalui situs resmi Perseroan: www.btn.co.id

Periode, Batasan, dan Standar Penyusunan Laporan

Laporan ini mengungkapkan kinerja Perseroan, baik di Kantor Pusat maupun Kantor Cabang di seluruh Indonesia pada kurun waktu satu tahun, yaitu 1 Januari-31 Desember 2020 sebagaimana disampaikan dalam Laporan Keuangan Konsolidasian per 31 Desember 2020. Sesuai dengan prinsip pelaporan yang baik, kami telah berupaya semaksimal mungkin untuk menyajikan data dan informasi secara akurat. Namun demikian, jika terdapat perubahan data atau informasi pada laporan sebelumnya, misalnya karena perbedaan metode pengukuran, kami akan memberi penanda *disajikan kembali. **(GRI-102-45, 102-48, 102-50)**

Selain merujuk pada POJK No.51/POJK.03/2017, laporan ini disusun sesuai dengan Standar GRI (*GRI Standards*) yang dikeluarkan oleh *Global Sustainability Standards Board* (GSSB) – lembaga yang dibentuk oleh *Global Reporting Initiative* (GRI) untuk menangani pengembangan standar laporan keberlanjutan. Sesuai dengan pilihan yang disediakan dalam Standar GRI, yakni Pilihan Inti dan Pilihan Komprehensif, laporan ini telah disiapkan sesuai dengan Standar GRI: Pilihan Inti (Core). Sesuai dengan statusnya sebagai lembaga keuangan, laporan juga merujuk pada Suplemen Sektor Jasa Keuangan (*Financial Services Sector Supplement/FSSS*), yang juga diterbitkan oleh GRI. **(GRI 102-54)**

Perseroan berkomitmen untuk menyampaikan semua informasi yang diminta POJK No.51/2017, Standar GRI dan FSSS dalam laporan ini. Untuk membantu pembaca menemukan informasi yang sesuai dengan rujukan, kami memberikan penanda khusus berupa angka dan huruf sesuai Isi Laporan Keberlanjutan sebagaimana diatur dalam Lampiran II POJK No.51/2017 atau pencantuman angka pengungkapan Standar GRI atau indikator FSSS di belakang kalimat atau alinea yang relevan. Kesesuaian

isi laporan dengan ketiga rujukan disampaikan di bagian belakang laporan ini, dimulai pada halaman 149. (GRI 102-55)

Proses Penentuan Konten Laporan (GRI 102-46)

Merujuk pada panduan GRI, kami menggunakan 4 (empat) langkah dalam menentukan topik dan isi Laporan, yaitu:

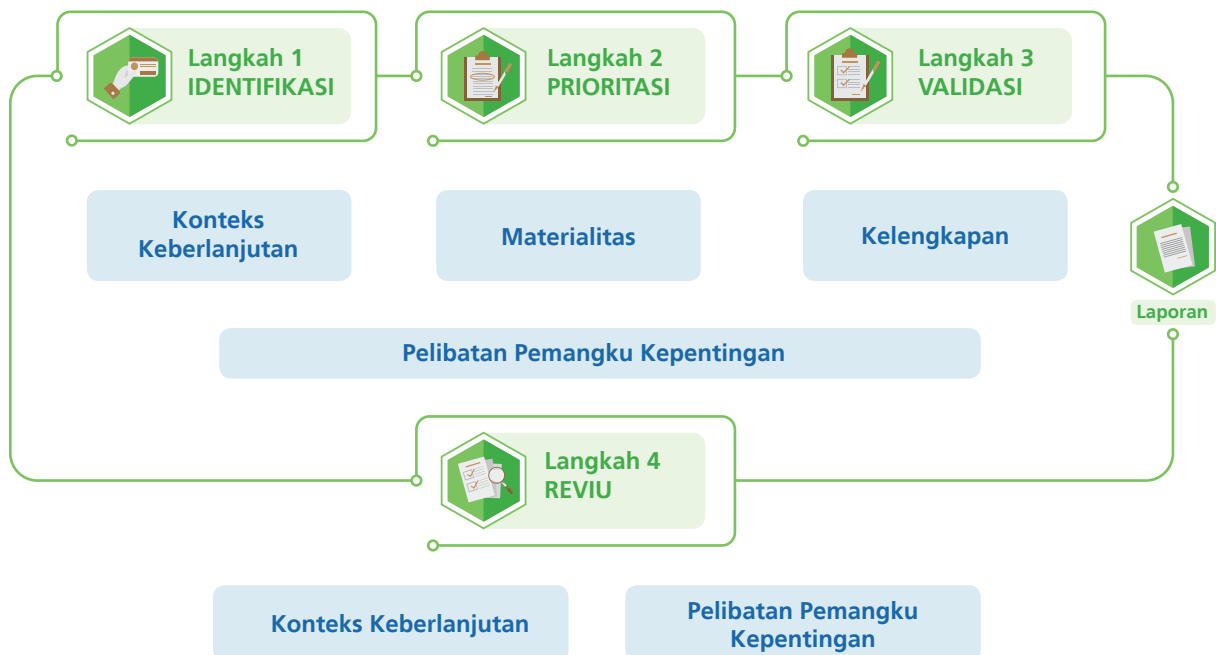
1. **Identifikasi**
Kami melakukan identifikasi terhadap topik-topik yang material/penting dan menetapkan batasan (*boundary*)
2. **Prioritas**
Kami membuat prioritas atas topik-topik yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya
3. **Validasi**
Kami melakukan validasi atas topik-topik yang dinilai material tersebut
4. **Review**
Kami melakukan *review* atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas laporan tahun berikutnya.

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

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 batasannya yang relevan sehingga para pemangku kepentingan dapat mengevaluasi kinerja keberlanjutan Perseroan dalam periode pelaporan.

Keempat langkah dalam menetapkan konten Laporan digambarkan dalam Bagan Alur Proses Penetapan Konten Laporan berikut ini.

Topik → Aspek → Pengungkapan Pendekatan Manajemen + Indikator



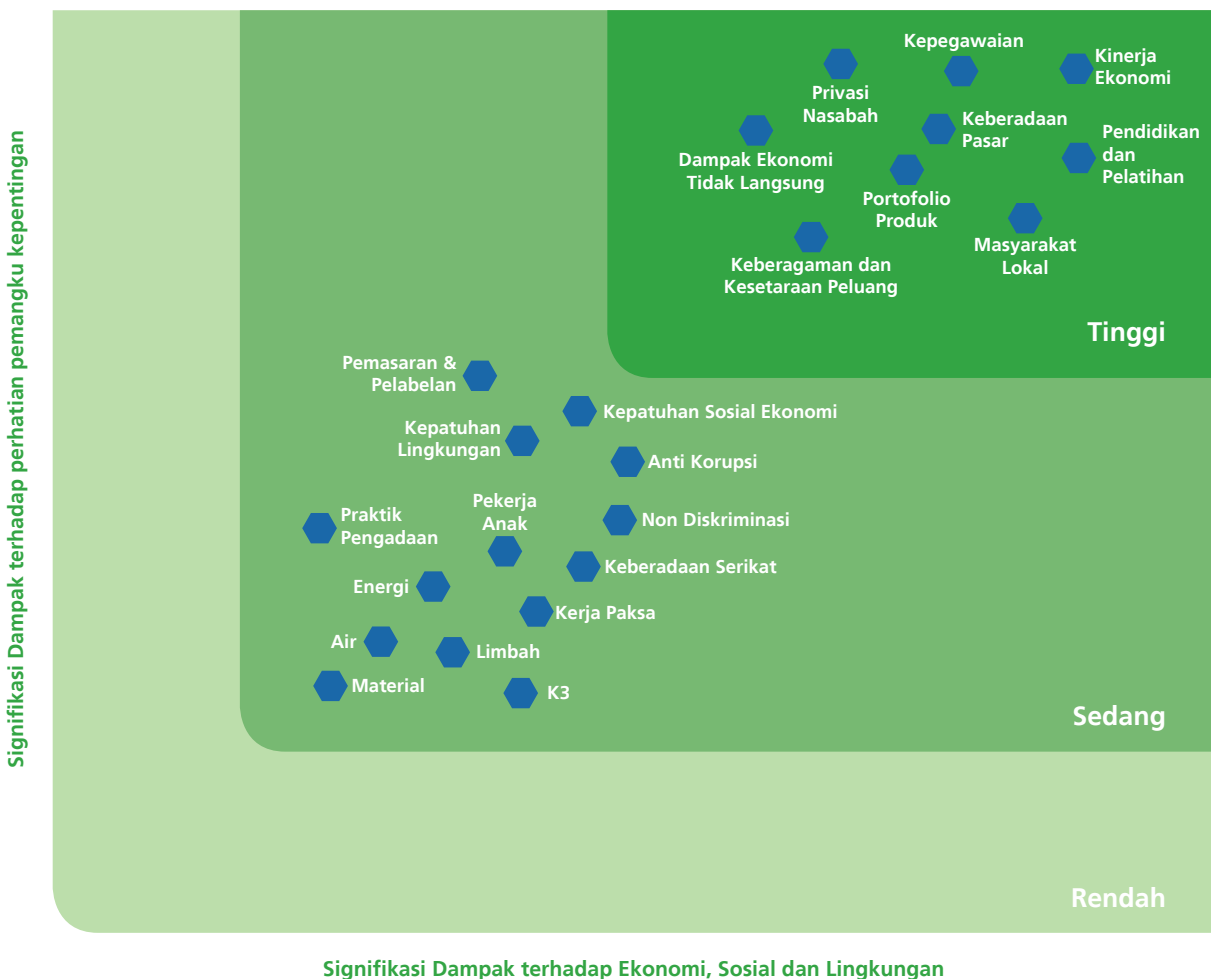
Selanjutnya, konten laporan diulas demi memenuhi 6 (enam) prinsip kualitas yang direkomendasikan oleh GRI, meliputi:

1. Akurasi
Informasi yang disajikan harus akurat dan detail sehingga dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk menilai kinerja Perusahaan.
2. Keseimbangan
Kinerja Perusahaan yang disajikan harus memuat aspek positif maupun negatif sehingga dapat dinilai secara rasional dan menyeluruh.
3. Kejelasan
Informasi yang disajikan harus mudah dipahami dan terbuka bagi para pemangku kepentingan untuk diakses.

4. Daya Banding
Informasi yang disajikan harus konsisten dan dapat digunakan oleh pemangku kepentingan untuk menilai perubahan kinerja yang terjadi pada Perseroan dalam jangka waktu tertentu, dapat dengan menyertakan data dan informasi untuk beberapa tahun sebelum periode pelaporan yang digunakan.
5. Keandalan
Laporan harus memuat dan menggunakan informasi serta proses yang digunakan dalam menyiapkan laporan, yang dapat diperiksa dan mencerminkan kualitas dan materialitas dari informasi yang disajikan.
6. Ketepatan Waktu
Laporan harus diterbitkan secara rutin sehingga pemangku kepentingan dapat mengambil keputusan secara tepat waktu berdasarkan informasi yang tersedia.

Daftar Topik Material dan *Boundary/Batasan Topik* (GRI 102-47)

Untuk menentukan topik material dan batasannya 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.



Berdasarkan prioritas, topik-topik keberlanjutan yang relevan dipetakan menjadi tiga tingkatan, yaitu *High*, *Medium*, dan *Low*. Topik material yang disajikan dalam laporan ini adalah topik-topik yang berada dalam kategori *High-Medium* dengan batasan topik sebagaimana disajikan dalam daftar berikut: (GRI 102-47)

Topik Material (102-47)	Kenapa Topik Ini Material (103-1)	Nomor Pengungkapan GRI Standards di dalam Perseroan	Batasan Topik (102-46)	
			Di Dalam Perseroan/ Pemangku Kepentingan Internal	Di Luar Perseroan/ Pemangku Kepentingan Eksternal
Topik Ekonomi				
Kinerja ekonomi	Menggambarkan pencapaian dan kinerja Perseroan selama tahun pelaporan	201-1, 201-3, 201-4	Pegawai, Pemegang Saham, Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/ Pemasok, Organisasi Masyarakat/ Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat, Media, Organisasi Bisnis
Keberadaan Pasar	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap upah minimum karyawan sehingga mereka mampu mencukupi kebutuhan hidupnya.	202-1	Pegawai, Serikat Pekerja	Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	Menggambarkan manfaat atas keberadaan Perseroan bagi masyarakat	203-1	Pegawai	Mitra Kerja/Pemasok
Praktik pengadaan	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap keberadaan pemasok lokal	204-1	Pegawai, Pemegang Saham,	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Media
Portofolio produk	Menggambarkan komitmen Perseroan tentang pentingnya kejelasan dan kelengkapan informasi mengenai produk yang dimiliki dan ditawarkan kepada konsumen/nasabah	FS3, FS5, FS6, FS7, FS9, FS16, FS15, FS16	Pegawai, Pemegang Saham, Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, Media, Organisasi Bisnis
Antikorupsi	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menjalankan usaha secara bersih dan transparan, serta menjauhi praktik tercela seperti korupsi yang bisa berdampak pada tingkat kepercayaan nasabah kepada Bank	205-2	Pegawai, Pemegang Saham, Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/ Pemasok, Media, Organisasi Bisnis
Topik Lingkungan				
Material	Menggambarkan kepedulian Perseroan terhadap pengelolaan material (kertas) yang dalam proses pembuatannya memerlukan batang pohon sebagai bahan baku.	301-1	Pegawai	Mitra Kerja/Pemasok,
Energi	Menggambarkan kepedulian Perseroan terhadap pengelolaan energi yang ketersediannya kian terbatas	302-1, 302-4	Pegawai	Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok
Air	Menggambarkan kepedulian Perseroan terhadap pengelolaan sumber daya air yang ketersediannya kian terbatas	303-1	Pegawai	Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok
Efluen dan Limbah	Menggambarkan kepedulian Perseroan dalam mengelola air limbah sehingga tidak mencemari lingkungan	306-2	Pegawai	Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok
Kepatuhan lingkungan	Menggambarkan komitmen terhadap berbagai peraturan lingkungan sehingga operasional Perseroan tidak berdampak negatif bagi lingkungan	307-1	Pegawai, Pemegang Saham	Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Kerja/Pemasok, Media

Topik Material (102-47)	Kenapa Topik Ini Material (103-1)	Nomor Pengungkapan GRI Standards di dalam Perseroan	Batasan Topik (102-46)	
			Di Dalam Perseroan/ Pemangku Kepentingan Internal	Di Luar Perseroan/ Pemangku Kepentingan Eksternal
Topik Sosial				
Kepegawaian	Menggambarkan komitmen Perseroan tentang pentingnya pengelolaan pegawai/SDM	401-1, 401-2, 401-3	Pegawai, Serikat Pekerja	Nasabah, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Kerja/Pemasok
Kesehatan dan Keselamatan Kerja	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menyediakan tempat kerja yang aman dan nyaman	403-2, 403-3	Pegawai, Serikat Pekerja	Nasabah, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, Organisasi Bisnis
Pelatihan dan pendidikan	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam upaya meningkatkan kompetensi pekerja	404-1, 404-3	Pegawai, Serikat Pekerja	Nasabah, Mitra Kerja/Pemasok, Organisasi Masyarakat/ Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat
Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam kesetaraan karyawan untuk berkembang tanpa membedakan jenis kelamin	405-1, 405-2	Pegawai, Serikat Pekerja	Nasabah, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan,
Non-diskriminasi	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menghargai kesamaan antar-sesama	406-1	Pegawai, Pemegang Saham, Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, Organisasi Masyarakat/Sosial/Lembaga Swadaya Masyarakat, Media, Organisasi Bisnis
Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam memberikan kebebasan karyawan untuk berkumpul dan berorganisasi, termasuk pendirian serikat pekerja atau lembaga serupa.	407-1	Pegawai, Serikat Pekerja	Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Kerja/Pemasok, Media
Pekerja anak	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap kualifikasi dan batasan usia pekerja	408-1	Pegawai, Pemegang Saham, Serikat Pekerja	Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Kerja/Pemasok, Media
Kerja Paksa atau Wajib Kerja	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap jam kerja, remunerasi, dan sebagainya sehingga tidak terjadi paksaan dalam bekerja	409-1	Pegawai, Pemegang Saham, Serikat Pekerja	Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Kerja/Pemasok, Media
Masyarakat lokal	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap keterlibatan masyarakat di sekitarnya dalam berbagai program/kegiatan	413-2	Pegawai,	Organisasi Masyarakat/ Sosial/Lembaga Swadaya Masyarakat
Pemasaran dan pelabelan	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam mentaati kaidah pemasaran yang baik, serta penyediaan informasi produk bagi pelanggan/konsumen	417-3	Pegawai	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan
Privasi pelanggan	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan	418-1	Pegawai, Pemegang Saham, Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Media
Kepatuhan sosial ekonomi	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam mentaati peraturan tentang sosial-ekonomi, seperti ketenagakerjaan, bersaing sehat, dan non-diskriminasi	419-1	Pegawai, Pemegang Saham, Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, Organisasi Masyarakat/ Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat, Media, Organisasi Bisnis

Dengan pertimbangan bahwa topik-topik tersebut di atas masih relevan dengan kondisi tahun 2020, maka laporan ini mengadopsi semua topik tersebut. Dengan demikian, tidak terdapat perubahan signifikan mengenai topik material dan batasannya pada laporan ini dibanding tahun sebelumnya. **(GRI 102-49)**

External Assurance (GRI 102-56)(G.1)

GRI merekomendasikan penggunaan *external assurance* oleh pihak ketiga yang independen untuk memastikan kualitas dan kehandalan informasi yang disampaikan dalam laporan ini. Untuk itu, Perseroan menugaskan *assurer* independen untuk melaksanakan *assurance* atas Laporan Keberlanjutan Tahun 2020. Perseroan tidak memiliki hubungan kerja sama lain dengan *assurer* selain pekerjaan *assurance* terhadap laporan ini. Proses penetapan *assurer* dilakukan melalui persetujuan Direksi, yang diwakili oleh Sekretaris Perseroan.

Umpan Balik

Untuk terwujudnya komunikasi dua arah, Perseroan menyediakan Lembar Umpan Balik di bagian akhir laporan ini. Dengan lembaran tersebut, diharapkan pembaca dan pengguna laporan ini dapat memberikan usulan, umpan balik, opini dan sebagainya, yang sangat berguna untuk meningkatkan kualitas pelaporan di masa depan. Sementara itu, selama tahun 2020, Perseroan tidak mendapatkan tanggapan dari pemangku kepentingan atas laporan tahun sebelumnya (2019). **(G.4)**

Akses Informasi Atas Laporan Keberlanjutan

Laporan ini ditujukan kepada seluruh pemangku kepentingan sebagai salah satu landasan melakukan penilaian atas kinerja Perseroan. Para pemangku kepentingan dapat melakukan evaluasi mengenai sejauh mana Perseroan berperan serta dalam menjalankan kewajibannya bagi keberlanjutan di bidang lingkungan, ekonomi dan sosial terkait praktik bisnisnya. Perseroan memberikan akses informasi seluas-luasnya bagi seluruh pemangku kepentingan, dan investor serta siapa saja mengenai Laporan Keberlanjutan ini dengan menghubungi: **(GRI 102-53)**



PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
 Corporate Secretary Division Head
 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



Profil Perusahaan





Informasi Umum Perusahaan



Nama (GRI 102-1,102-5)

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk



Tanggal Pendirian

9 Februari 1950



Status Perusahaan (GRI 102-5)

Perseroan Terbatas (PT)/Perusahaan Terbuka/
Badan Usaha Milik Negara (BUMN).



Dasar Hukum Pendirian

- Undang-undang Darurat No. 9 Tahun 1950 Tanggal 9 Februari 1950 tentang Perubahan Undang-undang Postspaarbank (Staatblad 1934 No. 653, 1937 No. 176 dan 197 dan 1941 No. 295) (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 12 Tahun 1950).
- Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 4 Tahun 1963 Tanggal 22 Juni 1963 tentang Perubahan dan Tambahan Undang-undang No. 36 Tahun 1953 tentang Bank Tabungan Negara (Lembaran Negara No. 86 Tahun 1953).
- Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1992 Tanggal 29 April 1992 tentang Penyesuaian Bentuk Hukum Bank Tabungan Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)
- Akta pendirian Bank sebagai Persero No. 136 Tanggal 31 Juli 1992 dibuat di hadapan Notaris Muhani Salim, S.H., di Jakarta.



Bidang Usaha

Bank Umum, termasuk melakukan kegiatan Bank berdasarkan prinsip syariah.



Perubahan Nama dan Tanggal Efektif Perubahan Nama Perusahaan

Didirikan dengan nama "Postspaarbank" pada 1897, kemudian berubah nama menjadi "Tyokin Kyoku" atau "Kantor Tabungan" pada 1942. Kembali berubah nama menjadi "Kantor Taboengan Pos" pada 1945. Pada 1950, dilakukan perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh Pemerintah RI. Efektif pada tahun 1963, Perseroan berubah nama menjadi "Bank Tabungan Negara." Selanjutnya, pada tahun 1992 resmi menjadi Persero.



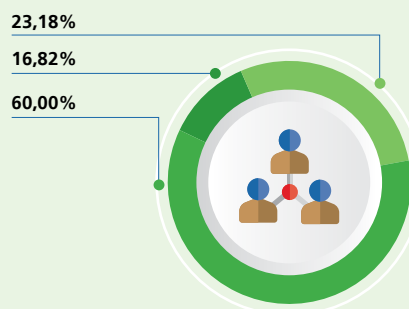
Deskripsi Merk, Produk, dan Jasa (GRI 102-2)

Berdasarkan pasal 3 Anggaran Dasar Bank, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan umum perbankan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku, termasuk melakukan kegiatan Bank berdasarkan prinsip syariah.



Kepemilikan Saham dan Bentuk Perusahaan (GRI 102-5)

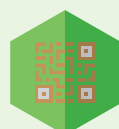
- Pemerintah Republik Indonesia : 60,00%
- Publik Domestik : 16,82%
- Publik Asing : 23,18%



Modal Dasar Rp10.239.216.000.000,-

(sepuluh triliun dua ratus tiga puluh sembilan miliar dua ratus enam belas juta Rupiah) terbagi atas:

1. 1 (satu) saham Seri A Dwiwarna dengan nilai nominal setiap saham sebesar Rp500 (lima ratus Rupiah); dan
2. 20.478.431.999 (dua puluh miliar empat ratus tujuh puluh delapan juta empat ratus tiga puluh satu ribu sembilan ratus sembilan puluh sembilan) saham Seri B dengan nilai nominal setiap saham sebesar Rp500 (lima ratus Rupiah).



Kode Saham BBTN



Wilayah Operasional (GRI 102-4)

34 Propinsi di Indonesia



Alamat Kantor Pusat (GRI 102-3) (C.2)

Menara Bank BTN
 Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130, Indonesia
 ☎ 62-21 6336789
 📠 62-21 6346704
 @ csd@btn.co.id
 🌐 www.btn.co.id



Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh

Dari Modal Dasar tersebut, telah ditempatkan dan diambil bagian serta disetor sebanyak kurang lebih 51,71% atau sejumlah 10.590.000.000,- (sepuluh miliar lima ratus sembilan puluh juta) saham dengan nilai nominal seluruhnya sebesar Rp5.295.000.000.000,- (lima triliun dua ratus sembilan puluh lima miliar Rupiah) yang terdiri dari:

1. 1 (satu) saham Seri A Dwiwarna dengan nilai nominal sebesar Rp500,-(lima ratus Rupiah);
2. 10.589.999.999 (sepuluh miliar lima ratus delapan puluh sembilan juta sembilan ratus sembilan puluh sembilan) saham Seri B, dengan nilai nominal seluruhnya sebesar Rp5.294.999.999.500,- (lima triliun dua ratus sembilan puluh empat miliar sembilan ratus sembilan puluh sembilan juta sembilan ratus sembilan puluh sembilan ribu lima ratus Rupiah).



Jaringan Kantor dan Wilayah Pasar Layanan (GRI 102-4, 102-6)

- 1 Kantor Pusat
- 6 Kantor Wilayah
- 78 Kantor Cabang
- 314 Kantor Cabang Pembantu
- 247 Kantor Kas
- 56 Payment Point
- 2.922 Kantor Pos Online
- 23 Mobil Kas Keliling
- Jaringan Perbankan Syariah
- 25 Kantor Cabang Syariah
- 59 Kantor Cabang Pembantu Syariah
- 7 Kantor Kas Syariah
- 12 Payment Point Syariah
- 2.086 ATM

Segmen Usaha yang dilayani:

1. Konvensional (Perbankan Konsumer, Perbankan Komersial)
2. Syariah (Pembiayaan Syariah, Simpanan Syariah)



Bursa Saham Bursa Efek Indonesia



Jumlah Pegawai 11.224 Orang Per 31 Desember 2020



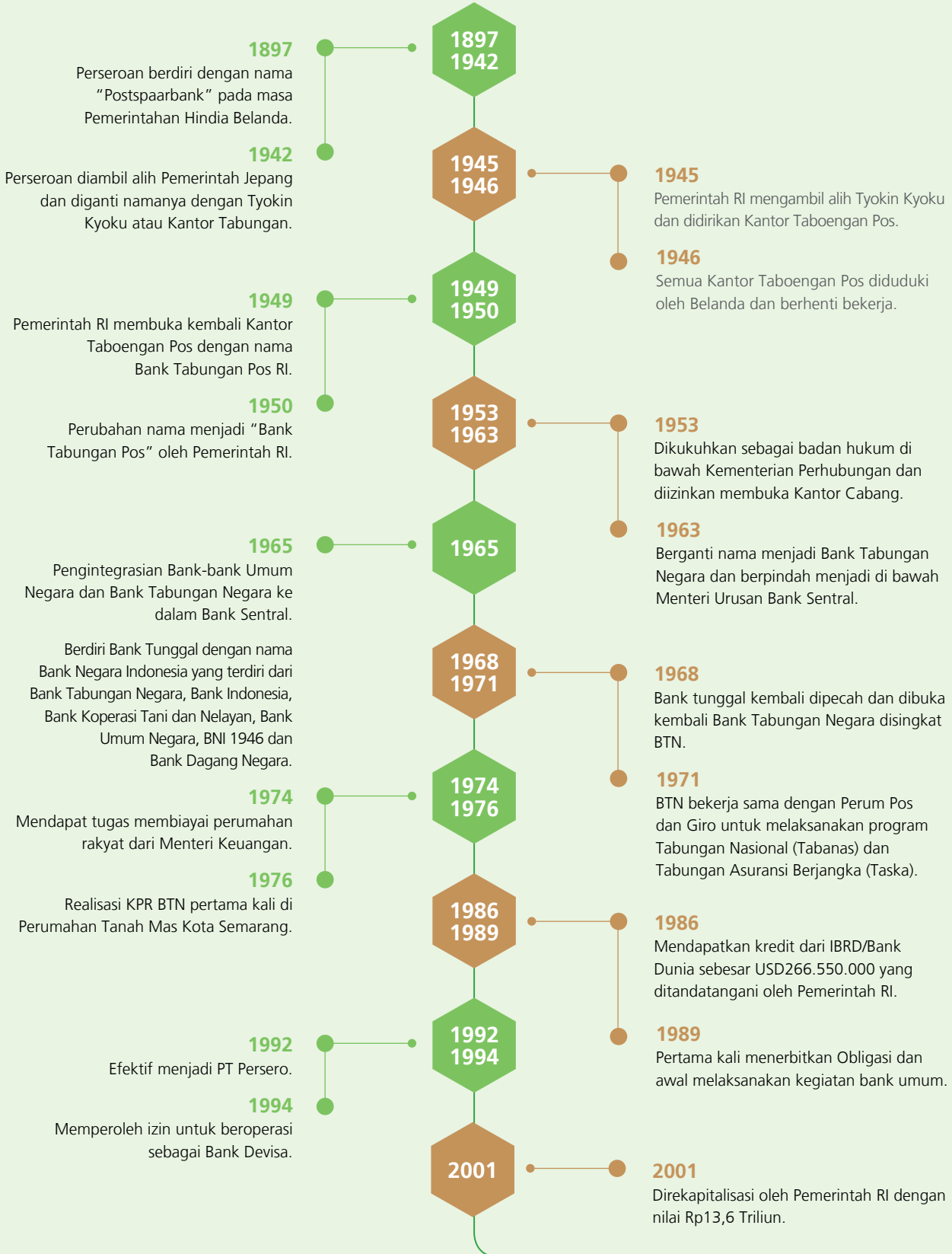
Pencatatan di Bursa Efek Indonesia 17 Desember 2009

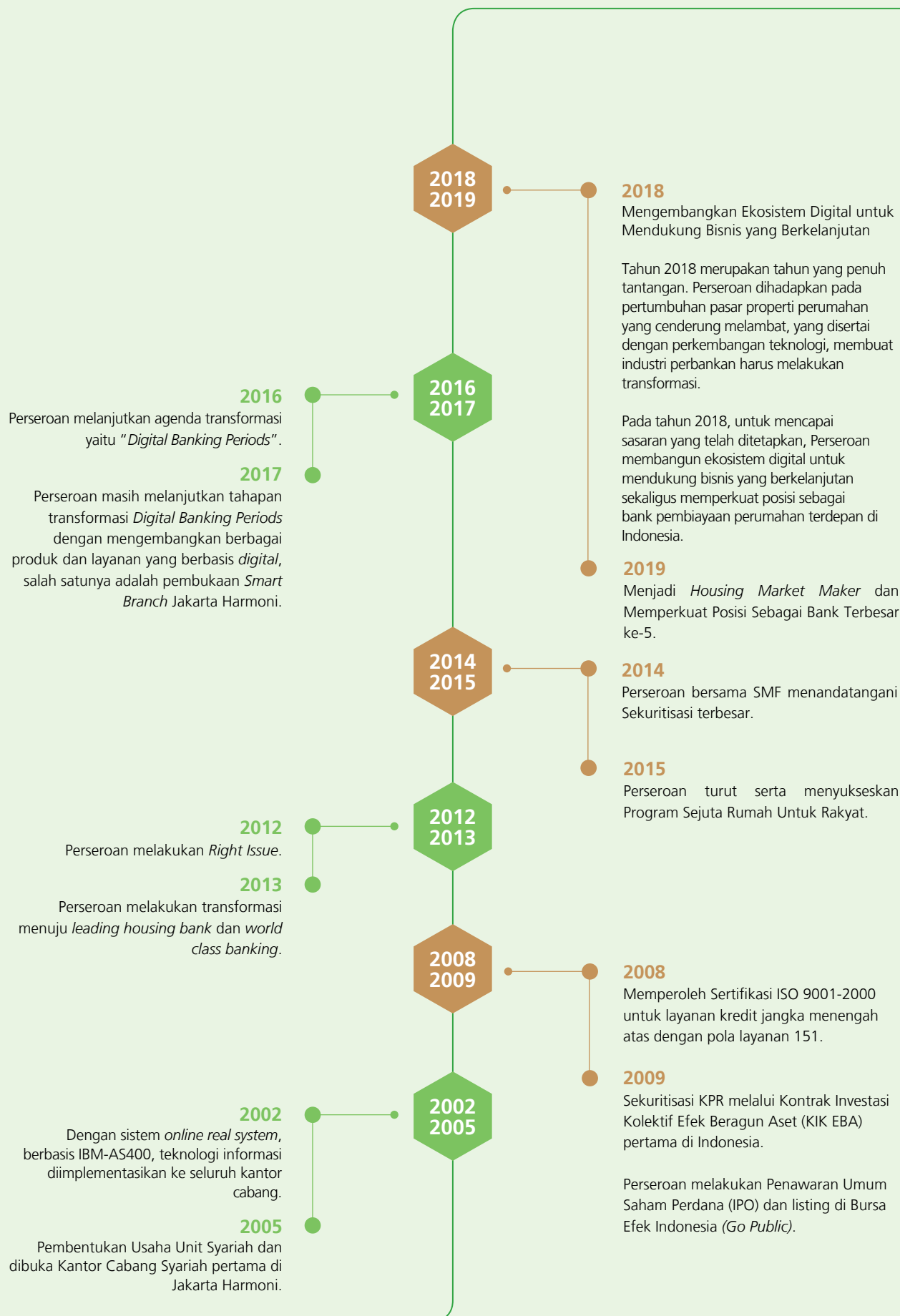


Contact Center

☎ 1500-286
 🌐 www.btn.co.id
 f BankBTNcoind
 🐦 @BankBTNcoind
 📍 BankBTN

Jejak Langkah





Riwayat Singkat Perusahaan —



Keberadaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, yang selanjutnya disebut juga dengan Perseroan atau kami, bermula dari pendirian *Postpaarbank* pada 1897 di zaman pemerintahan Hindia Belanda. Saat pendudukan Jepang, pada tahun 1942, *Postpaarbank* diambil dari pemerintah Belanda, dan pemerintah Jepang mengubahnya menjadi *Tyokin Kyoku* atau Kantor Tabungan. Setelah Indonesia merdeka, pemerintah Republik Indonesia giliran mengambil alih *Tyokin Kyoku*, dan mendirikan Kantor Taboengan Pos.

Pada tahun 1946, Kantor Taboengan Pos sempat berhenti beroperasi karena diduduki Belanda. Namun, tiga tahun kemudian, pemerintah Indonesia kembali menguasai Kantor Taboengan Pos dan membukanya kembali dengan nama Bank Tabungan Pos RI. Setahun kemudian, namanya diubah menjadi Bank Tabungan Pos sesuai Undang-undang Darurat No. 9 Tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950. Tanggal inilah yang kemudian dijadikan sebagai tanggal lahir Perseroan. Setelah beroperasi selama 13 tahun, berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 4 tahun 1963, nama Bank Tabungan Pos diubah menjadi Bank

Tabungan Negara, nama yang dipakai hingga sekarang.

Pada tahun 1974, Perseroan ditunjuk oleh pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bagi golongan masyarakat menengah ke bawah. Selanjutnya, pada tanggal 29 April 1989, Perseroan mulai beroperasi sebagai Bank Umum Milik Negara Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1992, status Bank Tabungan Negara diubah menjadi Perseroan Terbatas milik negara (Persero). Dalam perkembangannya, berdasarkan surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/55/KEP/DIR tanggal 23 September 1994, Perseroan memperoleh status sebagai Bank Devisa.

Delapan tahun kemudian, Bank Tabungan Negara mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia untuk melakukan kegiatan umum perbankan berdasarkan prinsip syariah melalui surat No. 6/1350/DPbS tanggal 15 Desember 2004. Perseroan mulai melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 14 Februari 2005 dengan mulai beroperasinya cabang syariah pertama di Jakarta - Harmoni.

Pada tahun 2020, Perseroan kembali terpilih dalam Indeks SRI-KEHATI untuk periode Mei hingga Oktober 2020, sejalan dengan komitmen dalam menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan. Indeks SRI-KEHATI merupakan daftar perusahaan yang memiliki komitmen untuk melakukan upaya pengelolaan manajemen berkelanjutan yang peduli terhadap lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola perusahaan yang baik.

Ditunjuk sebagai institusi penyalur kredit rumah (KPR) pada tahun 1974 dan merealisasikan proyek pertama di Perumahan Tanah Mas Kota Semarang pada tahun 1976, Bank Tabungan Negara melakukan sekuritisasi KPR pertama di Indonesia pada tahun 2009. Perseroan melakukan sekuritisasi aset melalui pencatatan transaksi Kontrak Investasi Kolektif - Efek Beragun Aset (KIK-EBA). Perseroan kembali menorehkan sejarah saat melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia pada tanggal 17 Desember 2009 .

Setelah menjadi perusahaan publik, emiten dengan Kode Saham BBTN bisnisnya semakin berkembang dan cakupan wilayah usahanya kian luas. Per 31 Desember 2020, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini menjangkau pangsa pasar hingga 34 provinsi di Indonesia. Dalam menjalankan operasional usaha, selain Kantor Pusat, Perseroan memiliki 6 Kantor Wilayah, 78 Kantor Cabang, 314

Kantor Cabang Pembantu, 247 Kantor Kas, 56 Payment Point, 2.922 Kantor Pos Online, 23 Mobil Kas Keliling, 25 Kantor Cabang Syariah, 59 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 7 Kantor Kas Syariah, 12 Payment Point Syariah, dan 2.086 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia.

Pada tahun 2020, Perseroan kembali terpilih dalam Indeks SRI-KEHATI untuk periode Mei hingga Oktober 2020, sejalan dengan komitmen dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan. Indeks SRI-KEHATI merupakan daftar perusahaan yang memiliki komitmen untuk melakukan upaya pengelolaan manajemen berkelanjutan yang peduli terhadap lingkungan hidup, sosial, dan tata kelola perusahaan yang baik. Indeks yang diresmikan pada 8 Juni 2009 tersebut diluncurkan Yayasan Keanekaragaman Hayati Indonesia (KEHATI) dengan menggandeng PT Bursa Efek Indonesia

Visi, Misi dan Budaya Perusahaan (GRI 102-16) (C.1)

VISI



“Menjadi *The Best Mortgage Bank in Southeast Asia* di Tahun 2025.”



REVIEW VISI DAN MISI OLEH DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

Visi dan Misi secara berkala ditinjau dengan mempertimbangkan perubahan kondisi lingkungan eksternal maupun internal. Hasil reviu Visi dan Misi oleh Dewan Komisaris dan Direksi yang dilakukan di tahun 2020 dan rekomendasi dari McKinsey dinyatakan bahwa perumusan Visi dan Misi baru sesuai dengan perubahan kondisi lingkungan eksternal maupun internal. Visi dan Misi baru telah ditetapkan dalam *Corporate Strategy* BTN 2021-2025 dan telah dituangkan dalam Rencana Bisnis Bank 2021-2023.

Budaya Perusahaan (GRI 102-16)



AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.



KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas



HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

MISI



Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.



Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.



Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.



Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi *digital*.



Menjadi *home of Indonesia's best talent*.



LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.



ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.



KOLABORATIF

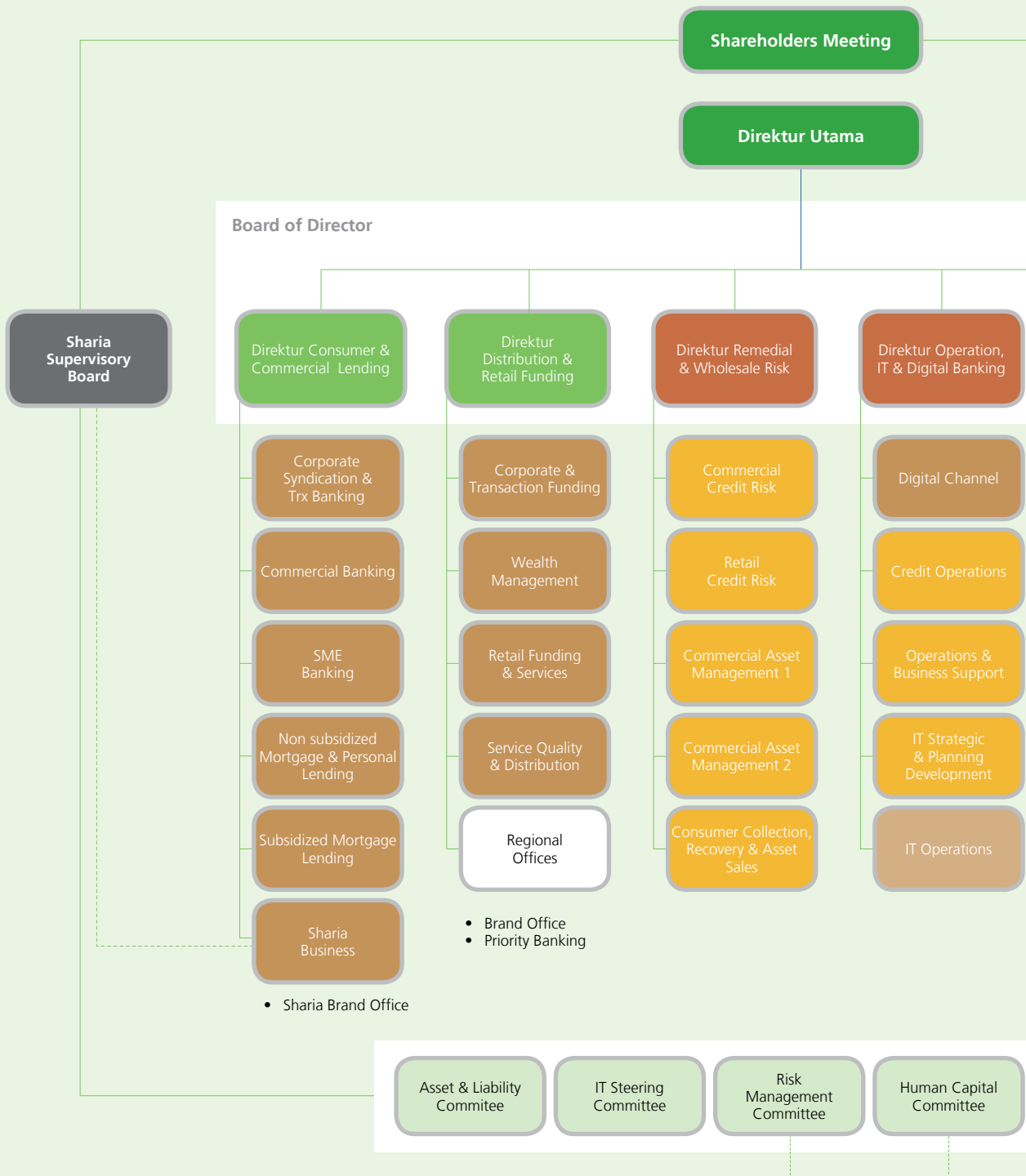
Membangun kerja sama yang sinergis.

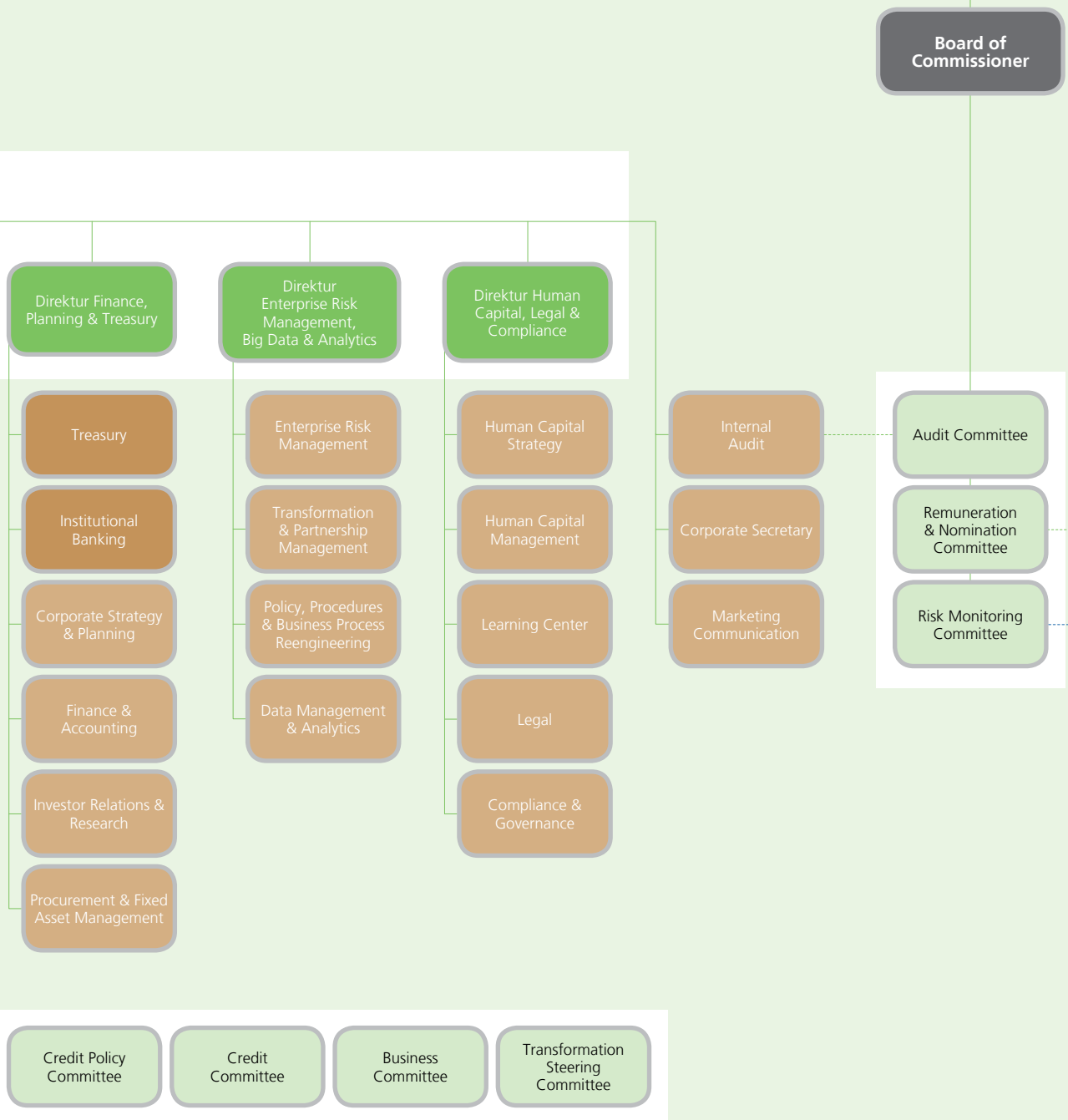
18 (Delapan Belas) Panduan Perilaku AKHLAK bagi BTNers





Struktur Organisasi

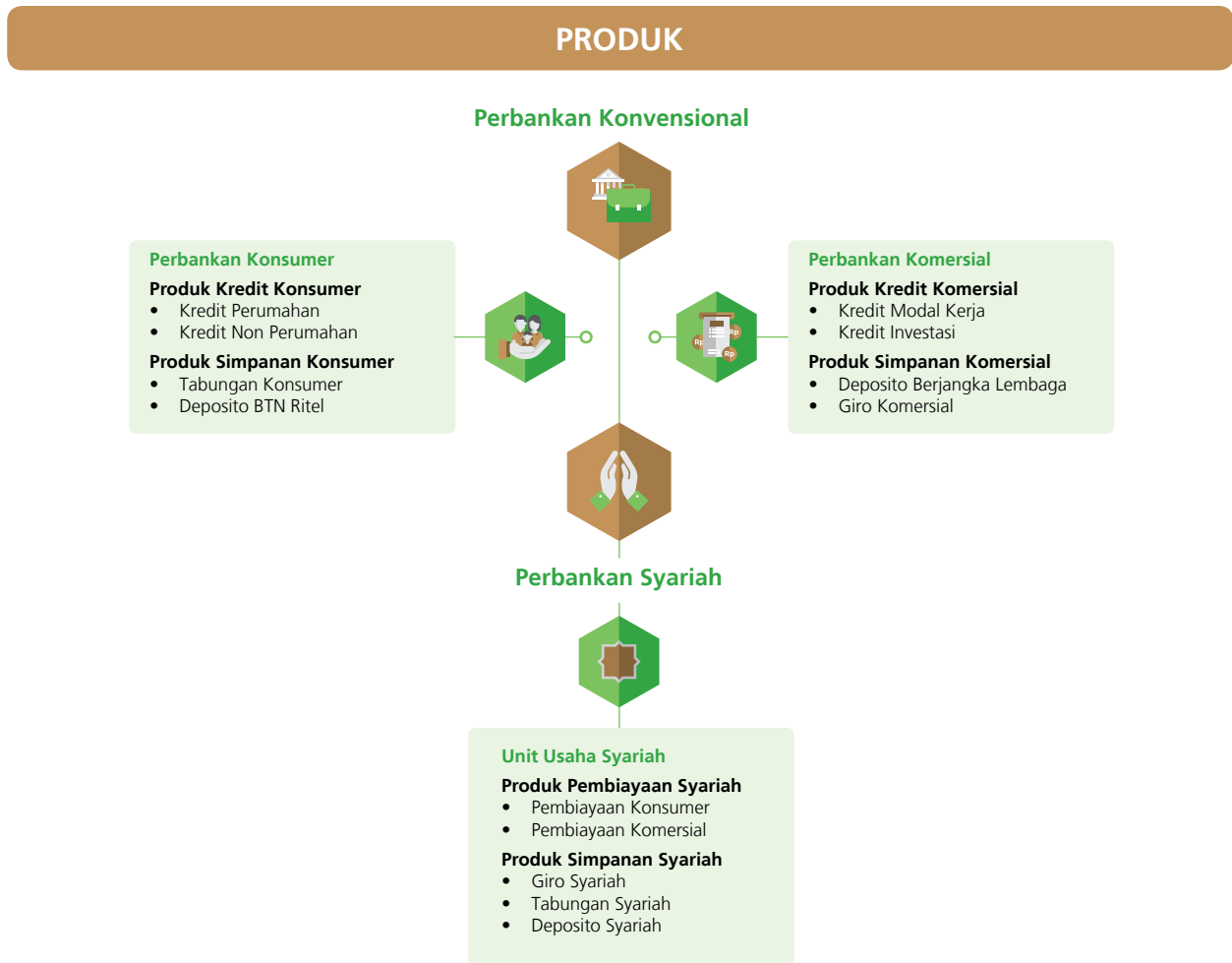




Kegiatan Usaha Perseroan (GRI 102-2) (C.4)

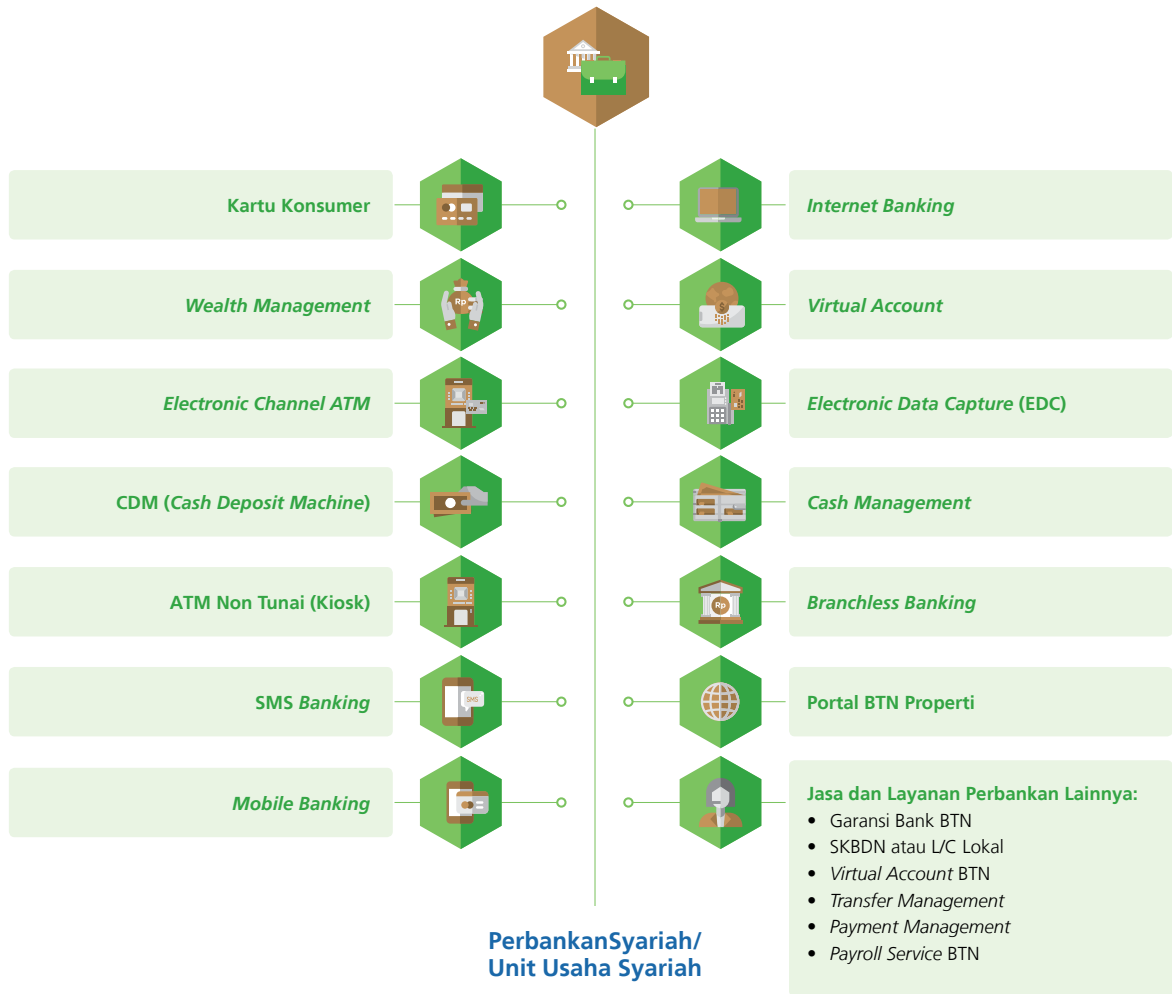
Sesuai dengan Akta Pernyataan Keputusan RUPS tentang Anggaran Dasar PT Bank Tabungan Negara (Persero) Nomor 51 tanggal 24 Maret 2015, Perseroan melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut ini:

Pengembangan Produk dan Jasa Perseroan

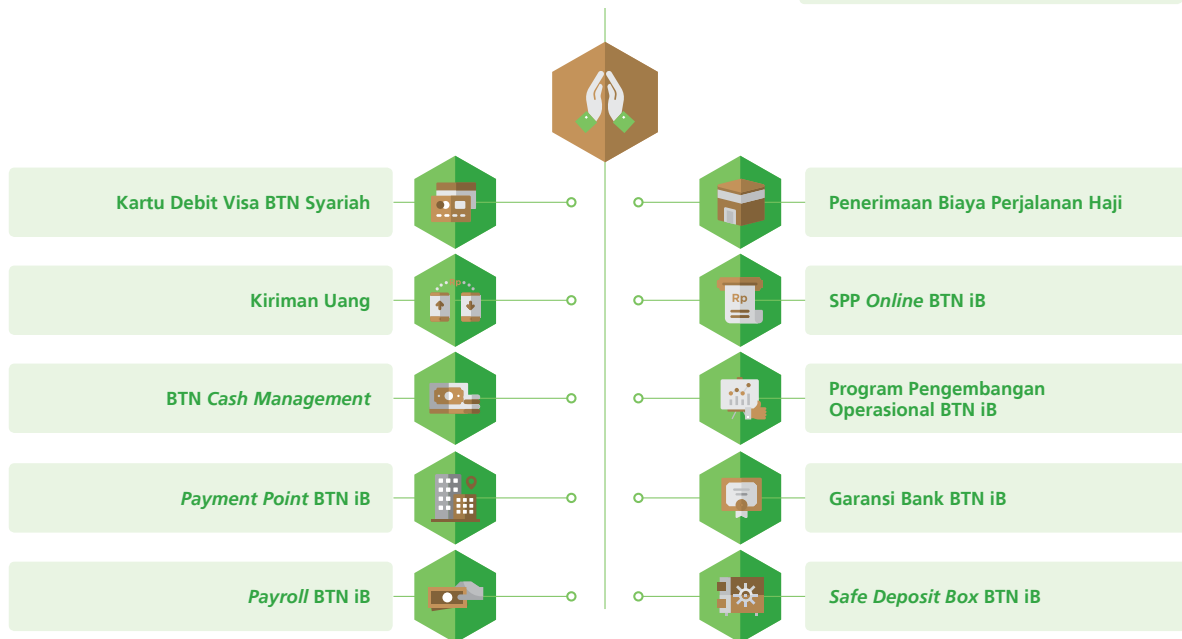


JASA

Perbankan Konvensional



Perbankan Syariah/ Unit Usaha Syariah



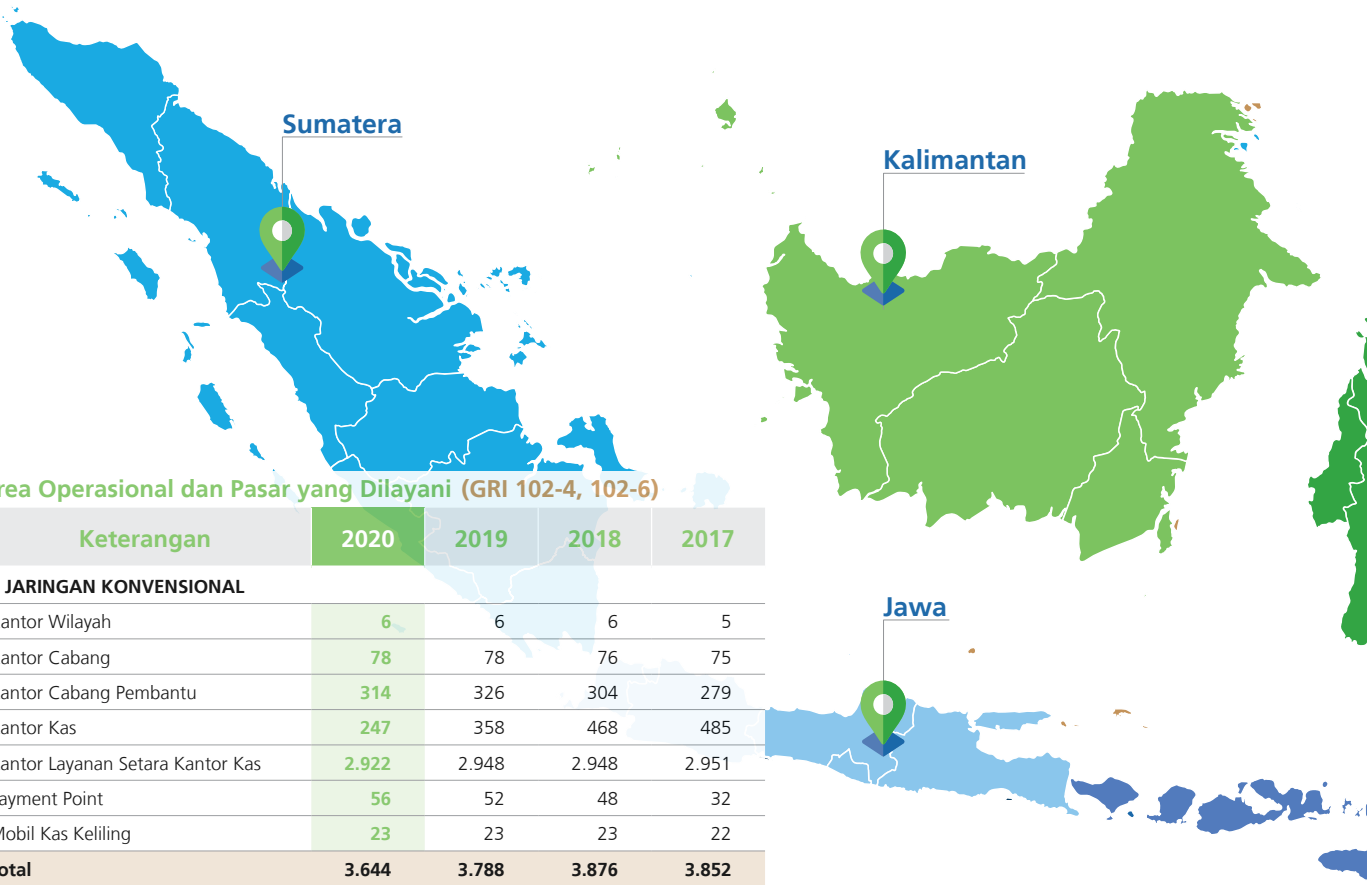
Area Operasional dan Pasar yang Dilayani

(GRI 102-4, 102-6)

Pada tahun pelaporan, Perseroan hanya beroperasi di 1 (satu) negara, yaitu Indonesia. Kantor Pusat Perseroan di Jakarta dengan jaringan kantor tersebar di 34 provinsi di Indonesia.

KALIMANTAN

Kantor Wilayah	-
Kantor Cabang	7
Kantor Cabang Pembantu	21
Kantor Kas	10
Kantor Cabang Syariah	2
Kantor Cabang Pembantu Syariah	2
Kantor Kas Syariah	1
Outlet Prioritas	5
Kantor Pos	290
ATM	116



Area Operasional dan Pasar yang Dilayani (GRI 102-4, 102-6)

Keterangan	2020	2019	2018	2017
I. JARINGAN KONVENSIONAL				
Kantor Wilayah	6	6	6	5
Kantor Cabang	78	78	76	75
Kantor Cabang Pembantu	314	326	304	279
Kantor Kas	247	358	468	485
Kantor Layanan Setara Kantor Kas	2.922	2.948	2.948	2.951
Payment Point	56	52	48	32
Mobil Kas Keliling	23	23	23	22
Total	3.644	3.788	3.876	3.852

SUMATERA

Kantor Wilayah	1
Kantor Cabang	12
Kantor Cabang Pembantu	48
Kantor Kas	28
Kantor Cabang Syariah	6
Kantor Cabang Pembantu Syariah	12
Kantor Kas Syariah	2
Outlet Prioritas	8
Kantor Pos	695
ATM	287

JAWA

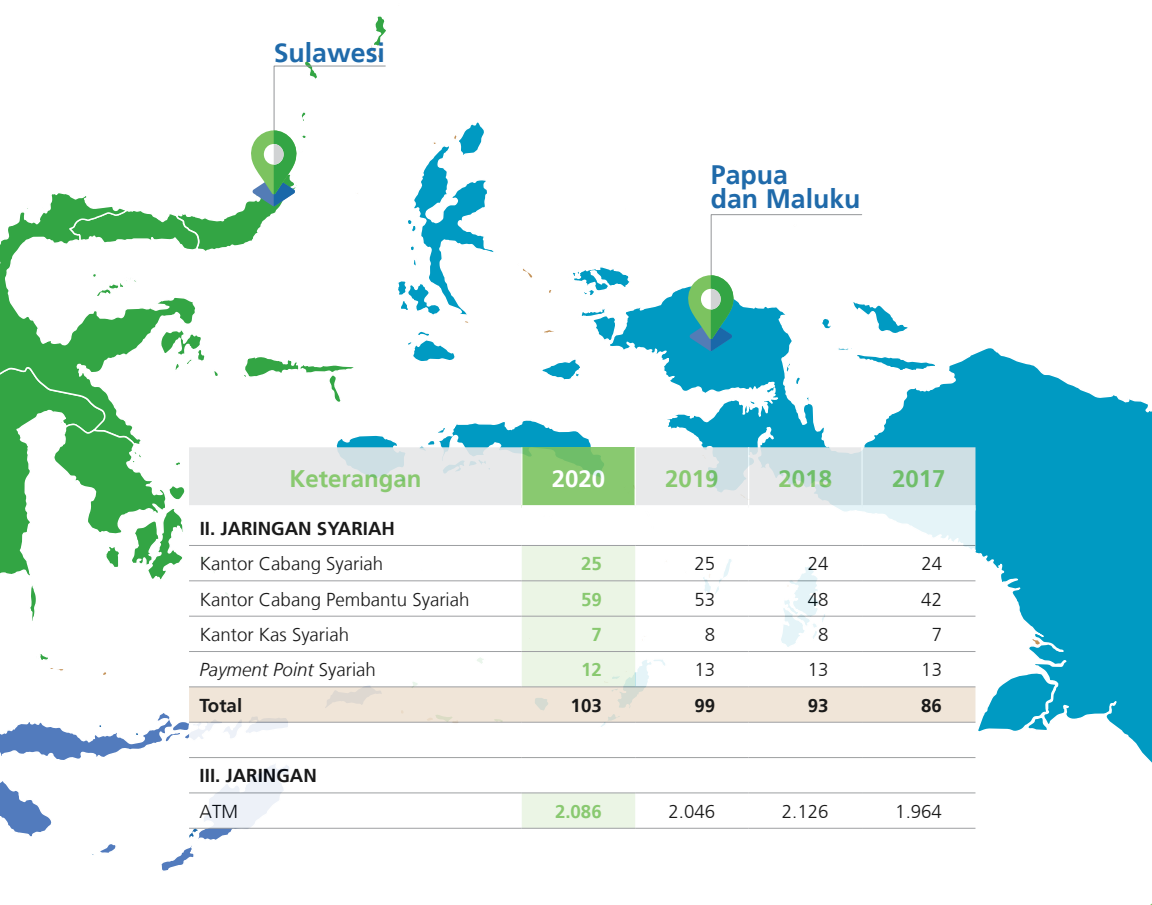
Kantor Wilayah	4
Kantor Cabang	47
Kantor Cabang Pembantu	210
Kantor Kas	186
Kantor Cabang Syariah	14
Kantor Cabang Pembantu Syariah	42
Kantor Kas Syariah	4
Outlet Prioritas	27
Kantor Pos	1.612
ATM	1.471

BALI DAN NUSA TENGGARA

Kantor Wilayah	-
Kantor Cabang	3
Kantor Cabang Pembantu	13
Kantor Kas	6
Kantor Cabang Syariah	1
Kantor Cabang Pembantu Syariah	-
Kantor Kas Syariah	-
Outlet Prioritas	2
Kantor Pos	140
ATM	55

SULAWESI

Kantor Wilayah	1
Kantor Cabang	6
Kantor Cabang Pembantu	24
Kantor Kas	13
Kantor Cabang Syariah	2
Kantor Cabang Pembantu Syariah	3
Kantor Kas Syariah	-
Outlet Prioritas	2
Kantor Pos	126
ATM	127



Keterangan	2020	2019	2018	2017
II. JARINGAN SYARIAH				
Kantor Cabang Syariah	25	25	24	24
Kantor Cabang Pembantu Syariah	59	53	48	42
Kantor Kas Syariah	7	8	8	7
Payment Point Syariah	12	13	13	13
Total	103	99	93	86
III. JARINGAN				
ATM	2.086	2.046	2.126	1.964

MALUKU DAN PAPUA

Kantor Wilayah	-
Kantor Cabang	3
Kantor Cabang Pembantu	3
Kantor Kas	5
Kantor Cabang Syariah	-
Kantor Cabang Pembantu Syariah	-
Kantor Kas Syariah	-
Outlet Prioritas	3
Kantor Pos	59
ATM	30

Komposisi Kepemilikan Saham per 31 Desember 2020 (GRI 102-5)

No.	Pemegang Saham Publik	Jumlah	Saham (Lembar)	%
1	Negara RI	1	6.354.000.000	60,00%
2	Publik			
	• Publik Lokal	38.339	3.046.149.946	28,76%
	• Publik Asing	303	1.189.850.054	11,24%
TOTAL		18.476	10.590.000.000	100,00%

Skala Perseroan (GRI 102-7) (C.3)

Uraian	Satuan	2020	2019	2018	2017
Pendapatan Bunga dan Bagi Hasil - Neto	Jutaan Rupiah	8.913.843	8.961.801	10.089.177	9.340.940
Jumlah aset	Jutaan Rupiah	361.208.346	311.776.828	306.436.194	261.365.267
Jumlah ekuitas	Jutaan Rupiah	19.987.845	23.836.195	23.840.448	21.663.434
Jumlah liabilitas	Jutaan Rupiah	321.376.082	269.451.682	263.784.017	223.937.463
Jumlah pegawai	Orang	11.224	11.647	11.810	10.690
Jumlah jaringan konvensional	Unit kantor	3.644	3.793	3.848	3.818
Jumlah jaringan syariah	Unit kantor	103	97	93	84
Jumlah produk/jasa yang disediakan	Kategori Produk/Jasa	4 (empat): 1. KPR dan Perbankan Konsumer 2. Perumahan dan Perbankan Komersial 3. Perbankan Syariah 4. Treasury & Asset Management	4 (empat): 1. KPR dan Perbankan Konsumer 2. Perumahan dan Perbankan Komersial 3. Perbankan Syariah 4. Treasury & Asset Management	4 (empat): 1. KPR dan Perbankan Konsumer 2. Perumahan dan Perbankan Komersial 3. Perbankan Syariah 4. Treasury & Asset Management	4 (empat): 1. KPR dan Perbankan Konsumer 2. Perumahan dan Perbankan Komersial 3. Perbankan Syariah 4. Treasury & Asset Management
Pemegang saham terbesar	Persen	Negara RI-60%	Negara RI-60%	Negara RI-60%	Negara RI-60%

Informasi Mengenai Karyawan (GRI 102-8)

Per 31 Desember 2020, jumlah pegawai Perseroan tercatat sebanyak 11.224 orang, berkurang 423 orang atau 3,63% dibandingkan tahun 2019 dengan karyawan sebanyak 11.647 orang. Hingga akhir tahun 2020, Perseroan membedakan status karyawan menjadi karyawan tetap dan kontrak, dan tidak terdapat karyawan yang bekerja paruh waktu (*part time*). Data pegawai dalam Laporan ini diperoleh dari database Direktorat Strategic Human Capital sehingga akurasi bisa dipertanggungjawabkan. Informasi tentang pegawai selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut:

Demografi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Gender	2020		2019		2018		2017	
	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
Laki-laki	6.121	54,53	6.343	54,46	6.465	54,74	5.797	55,96
Perempuan	5.103	45,47	5.304	45,54	5.345	45,26	4.563	44,04
Jumlah	11.224	100	11.647	100,00	11.810	100,00	10.360	100,00

Demografi Pegawai Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin

Rentang Usia	2020				2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
≥ 51	478	240	718	6,40	466	227	693	5,95	443	230	673	5,70	465	220	685	6,61
31–50	2.594	2.047	4.641	41,35	2.313	1.753	4.066	34,91	2.129	1.488	3.617	30,63	1.899	1.223	3.122	30,14
≤ 30	3.049	2.816	5.865	52,25	3.564	3.324	6.888	59,14	3.893	3.627	7.520	63,67	3.433	3.120	6.553	63,25
Jumlah	6.121	5.103	11.224	100	6.343	5.304	11.647	100,00	6.465	5.345	11.810	100,00	5.797	4.563	10.360	100,00

L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Jenjang Jabatan dan Jenis Kelamin

Status Kepegawaian	2020				2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
Level 22	2	2	4	0,04	2	2	4	0,03	2	2	4	0,03	1	3	4	0,04
Level 19 s/d 21	92	19	111	0,99	93	19	112	0,96	88	18	106	0,90	82	17	99	0,96
Level 15 s/d 18	919	317	1.236	11,01	910	300	1.210	10,39	852	277	1.129	9,56	755	238	993	9,58
Level 13 s/d 14	1.379	754	2.133	19,00	1.503	819	2.322	19,94	1.561	792	2.353	19,92	1.613	751	2.364	22,82
Level 11 s/d 12	2.880	2.747	5.627	50,13	2.950	2.818	5.768	49,52	3.045	2.856	5.901	49,97	2.697	2.442	5.139	49,60
Level 8 s/d 10	849	1.264	2.113	18,83	885	1.346	2.231	19,16	917	1.400	2.317	19,62	649	1.112	1.761	17,00
Jumlah	6.121	5.103	11.224	100	6.343	5.304	11.647	100,00	6.465	5.345	11.810	100,00	5.797	4.563	10.360	100,00

L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin

Tingkat Pendidikan	2020				2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
Pasca Sarjana	294	117	411	3,66	303	111	414	3,55	312	110	422	3,57	319	113	432	4,17
Sarjana	4.822	3.574	8.396	74,80	4.895	3.651	8.546	73,38	4.957	3.644	8.601	72,83	4.461	3.219	7.680	74,13
Sarjana Muda	754	984	1.738	15,48	847	1.074	1.921	16,49	857	1.084	1.941	16,44	755	888	1.643	15,86
SLTA	251	428	679	6,05	298	468	766	6,58	339	507	846	7,16	262	343	605	5,84
Jumlah	6.121	5.103	11.224	100	6.343	5.304	11.647	100,00	6.465	5.345	11.810	100,00	5.797	4.563	10.360	100,00

L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Status Ketenagakerjaan dan Wilayah Kerja

Status Kewarganegaraan	2020															
	Kantor Pusat				Kantor Wilayah				Kantor Cabang				Total			
	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%
Tetap	1.701	648	2.349	99,20	200	78	278	99,64	4.163	4.351	8.514	99,27	6.064	5.077	11.141	99,26
Kontrak	15	4	19	0,80	1	-	1	0,36	41	22	63	0,73	57	26	83	0,74
Jumlah	1.716	652	2.368	100,00	201	78	279	100,00	4.204	4.373	8.577	100,00	6.121	5.103	11.224	100,00

L=Laki-laki/P=Perempuan

Status Kewarganegaraan	2019															
	Kantor Pusat				Kantor Wilayah				Kantor Cabang				Total			
	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%
Tetap	1.637	607	2.244	98,33	156	74	230	99,57	4.357	4.388	8.745	95,74	6.150	5.069	11.219	96,33
Kontrak	28	10	38	1,67	1	-	1	0,43	164	225	389	4,26	193	235	428	3,67
Jumlah	1.665	617	2.282	100,00	157	74	231	100,00	4.521	4.613	9.134	100,00	6.343	5.304	11.647	100,00

L=Laki-laki/P=Perempuan

Status Kewarganegaraan	2018															
	Kantor Pusat				Kantor Wilayah				Kantor Cabang				Total			
	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%
Tetap	1.230	373	1.603	91,50	141	67	208	93,27	4.289	4.092	8.381	85,22	5.660	4.532	10.192	86,30
Kontrak	91	58	149	8,50	10	5	15	6,73	704	750	1.454	14,78	805	813	1.618	13,70
Jumlah	1.321	431	1.752	100,00	151	72	223	100,00	4.993	4.842	9.835	100,00	6.465	5.345	11.810	100,00

L=Laki-laki/P=Perempuan

Status Kewarganegaraan	2017															
	Kantor Pusat				Kantor Wilayah				Kantor Cabang				Total			
	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%	L	P	Jumlah	%
Tetap	1.096	308	1.404	89,66	122	42	164	95,35	3.703	3.509	7.212	83,65	4.921	3.859	8.780	84,75
Kontrak	111	51	162	10,34	6	2	8	4,65	759	651	1.410	16,35	876	704	1.580	15,25
Jumlah	1.207	359	1.566	100,00	128	44	172	100,00	4.462	4.160	8.622	100,00	5.797	4.563	10.360	100,00

L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Status Ketenagakerjaan dan Jenis Kelamin, termasuk Pegawai *Outsource*

Status Kepegawaian	2020				2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
Tetap	6.064	5.077	11.141	55,12	6.150	5.069	11.219	51,53	5.649	4.506	10.155	48,89	4.921	3.859	8.780	47,52
Kontrak	57	26	83	0,41	193	235	428	1,97	816	839	1.655	7,97	876	704	1.580	8,55
Jumlah Tanpa Pegawai <i>Outsource</i>	6.121	5.103	11.224	-	6.343	5.304	11.647	-	6.465	5.345	11.810	-	5.797	4.563	10.360	-
<i>Outsource</i>	7.831	1.156	8.987	44,47	9.113	1.013	10.125	46,50	8.126	833	8.959	43,14	7.407	709	8.116	43,93
Jumlah Termasuk Pegawai <i>Outsource</i>	13.952	6.259	20.211	100	15.456	6.317	21.772	100	20.240	6.178	20.769	100	13.204	5.272	18.476	100

L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja dan Jenis Kelamin

Rentang Masa Kerja	2020				2019				2018				2017			
	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)	L	P	Jumlah	(%)
> 30th	116	67	183	1,63	127	42	169	1,45	96	25	121	1,02	55	21	76	0,73
25th - 30th	291	230	521	4,64	369	251	620	5,32	355	253	608	5,15	425	235	660	6,37
20th - 25th	709	135	844	7,52	765	194	959	8,23	788	234	1.022	8,65	651	276	927	8,95
15th - 20th	0	66	66	0,59	-	-	-	0,00	148	21	169	1,43	372	46	418	4,03
10th - 15th	294	373	667	5,94	232	345	577	4,95	129	275	404	3,42	27	223	250	2,41
5th - 10th	2.120	1.976	4.096	36,49	1.562	1.882	3.444	29,57	1.158	1.672	2.830	23,96	925	1.360	2.285	22,06
0 - 5th	2.591	2.256	4.847	43,18	3.288	2.590	5.878	50,47	3.791	2.865	6.656	56,36	3.342	2.402	5.744	55,44
Jumlah	6.121	5.103	11.224	100	6.343	5.304	11.647	100,00	6.465	5.345	11.810	100,00	5.797	4.563	10.360	100,00

L=Laki-laki/P=Perempuan

Rantai Pasokan (GRI 102-9)

Dalam menjalankan operasional usaha, Perseroan menjalin kerja sama dengan pemasok/vendor karena Perseroan tidak bisa memenuhi secara mandiri kebutuhannya, baik barang maupun jasa.

Perseroan berkomitmen untuk menjalin kerja sama dengan pemasok lokal, yang dalam laporan ini adalah pemasok yang secara geografis berdomisili di dalam negeri Indonesia. Jika keperluan barang dan jasa tidak bisa dipenuhi oleh pemasok lokal, atau karena alasan/pertimbangan tertentu, maka Perseroan akan menggandeng pemasok luar negeri/asing, yaitu mereka yang secara geografis berdomisili di luar Indonesia. (GRI 103-1)

Komitmen Perseroan untuk mengutamakan pemasok lokal/nasional sesuai dengan Surat Edaran Menteri BUMN Nomor SE-10/MBU/08/2020 tanggal 26 Agustus 2020 tentang Peningkatan Peran Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam Pengadaan Barang dan Jasa di Badan Usaha Milik Negara. Selain itu, juga selaras dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-08/MBU/12/2019 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Badan Usaha Milik Negara.

Sebelum peraturan baru tersebut terbit, Perseroan merujuk pada Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-15/MBU/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-05/MBU/2008 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan

Pengadaan Barang dan Jasa Badan Usaha Milik Negara. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Perseroan adalah pengguna barang dan jasa, yang dalam Pasal 2, dituntut untuk mematuhi ketentuan berikut, *"Pengguna Barang dan Jasa mengutamakan penggunaan produksi dalam negeri, rancang bangun dan perekayasaan nasional, serta perluasan kesempatan bagi usaha kecil, sepanjang kualitas, harga, dan tujuannya dapat dipertanggungjawabkan."* (GRI 103-2)

Sesuai dengan regulasi tersebut di atas, dalam pengadaan barang dan jasa, Perseroan berpatokan pada prinsip efisien, efektif, kompetitif, transparan, adil dan wajar, terbuka, serta akuntabel. Sementara itu, dalam pengelolaan *outsourcing*, Perseroan patuh pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 13/25/2011, tanggal 9 Desember 2011, mengenai Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan ke Pihak Lain, Perseroan tidak melakukan alih daya kegiatan inti kepada pihak lain. (GRI 103-3, 204-1)

Berdasarkan kebijakan dan definisi tersebut di atas, jumlah pemasok barang dan jasa pada tahun 2020 tercatat sebanyak 66 pemasok, turun dibanding tahun 2019, yang mencapai 69 pemasok. Adapun barang yang dipasok antara lain alat tulis kantor, furniture, souvenir dan lain-lain. Sedangkan jasa yang dikerjasamakan dengan pemasok di antaranya di bidang teknologi informasi, seperti sistem integrator, *software/hardware, maintenance IT, ATM dan EDC.*

Perubahan Signifikan pada Organisasi dan Rantai Pasokan (GRI 102-10) (C.6)

Pada tahun pelaporan, terdapat perubahan signifikan pada Perseroan berkaitan dengan lokasi atau operasional usaha, antara lain, berkurangnya Kantor Cabang Pembantu dari 326 pada tahun 2019 menjadi 314, Kantor Kas dari 358 kantor pada tahun 2019 menjadi 247, Kantor Layanan Setara Kantor Kas dari 2.950 kantor pada tahun 2019 menjadi 2.922, serta bertambahnya Payment Point dari 52 pada tahun 2019 menjadi 56. Sedangkan untuk jaringan syariah, penambahan terjadi pada Kantor Cabang Pembantu dari 53 kantor pada tahun 2019 menjadi 59. Adapun jumlah ATM berkurang dari 2.159 lokasi menjadi 2.086.

Adapun perubahan di rantai pasokan terjadi pengurangan jumlah pemasok, yang diikuti dengan pengurangan nilai kontrak. Pengurangan tersebut sejalan dengan kebijakan efisiensi yang diambil oleh Perseroan, dan tidak mempengaruhi produktivitas dan kinerja Perseroan.

Pendekatan atau Prinsip Pencegahan (GRI 102-11)

Perseroan menghadapi berbagai risiko dalam menjalankan operasional sehari-hari. Apabila tidak dikelola dengan baik, risiko-risiko tersebut akan menghambat pencapaian target-target seperti ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB). Untuk meminimalkan dampak yang mungkin muncul atas berbagai risiko yang ada, Perseroan telah memiliki panduan kebijakan di bidang manajemen risiko yaitu Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR) yang memuat ketentuan-ketentuan minimal yang disyaratkan oleh Peraturan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan. Sistem manajemen risiko Perseroan dirancang untuk mendukung Perseroan dalam mewujudkan pengelolaan bisnis yang sehat dan mencapai pertumbuhan berkelanjutan, sehingga dapat mengoptimalkan *stakeholder value*.

Selain itu, Perseroan juga telah memiliki Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR) di mana di dalamnya telah mencakup ketentuan-ketentuan yang disyaratkan oleh Peraturan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan. Kaji ulang terhadap PKMR telah dilakukan sekurang-kurangnya satu tahun sekali oleh Direksi dan Dewan Komisaris untuk menyempurnakan panduan kebijakan manajemen risiko. Pengkajian ulang terhadap kebijakan internal juga dilakukan agar sesuai dengan ketentuan terkini dari regulator dengan melakukan *gap analysis* serta mengakomodasi *best practices* yang lazim digunakan di industri perbankan untuk meningkatkan kualitas penerapan manajemen risiko.



Inisiatif Eksternal (GRI 102-12)

Perseroan berkomitmen untuk meraih kepercayaan dan kepuasan nasabah. Hal itu akan bisa diraih jika Perseroan memberikan kualitas produk dan layanan terbaik sehingga sesuai dengan harapan nasabah. Dalam upaya mewujudkan harapan nasabah, Perseroan mengikuti berbagai panduan yang dikembangkan oleh pihak di luar (eksternal) yang berlaku secara nasional maupun internasional, misalnya sertifikasi. Sejalan dengan itu, Perseroan juga menjadi anggota *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) dan *Carbon Disclosure Project* (CDP). Komitmen dalam memberikan layanan produk dan jasa terbaik dengan berpedoman pada berbagai standar yang teruji tersebut mendapatkan apresiasi dari berbagai pihak, yang diwujudkan melalui pemberian penghargaan, sebagai berikut:

Penghargaan



1

2

3

1. 1st-The Best Corporate Secretary & Corporate Communication-V-2020

Acara:
Corporate Secretary Award V 2020
Penyelenggara:
Economic Review
Tanggal:
7 Februari 2020

2. Top 100 Most Valuable Brands 2020

Acara:
Indonesia's Most Valuable Brands 2020
Penyelenggara:
SWA
Tanggal:
6 Juni 2020

3. Top 3 Indonesia PLCs

Acara:
Penghargaan ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS) 2019
Penyelenggara:
ASEAN Capital Markets Forum
Tanggal:
9 Juni 2020

4. ASEAN Asset Class Thresholds ditingkat Negara-Negara ASEAN

Acara:
Penghargaan ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS) 2019
Penyelenggara:
ASEAN Capital Markets Forum
Tanggal:
9 Juni 2020



4



5

5. Best Millennial's Choice Brand in Home Loan Category

Acara:
Indonesia Millennial Top Brand Award
Penyelenggara:
Warta Ekonomi
Tanggal:
19 Juni 2020



6

- 6. 20 Pilar Finansial Indonesia 2020**
Acara:
 20 Pilar Finansial Indonesia Award 2020
Penyelenggara:
 Iconomics
Tanggal:
 16 Juli 2020



7

- 7. 1st Best ATM Public Area**
Acara:
 Banking Service Excellence Award 2020
Penyelenggara:
 Infobank
Tanggal:
 23 Juli 2020



8

- 8. Best Leader For Business Sustainability Through Business Innovation, Market Segmentation, Business Expansion And Product Development Kategori BUMN Bank Buku III**
Acara:
 Indonesia Financial Top Leader
Penyelenggara:
 Warta Ekonomi
Tanggal:
 23 Juli 2020

- 9. Bank Berpredikat Sehat Kategori Buku 3 Dengan Aset Diatas 100 Triliun Rupiah**
Acara:
 Indonesia Best Bank Award
Penyelenggara:
 Warta Ekonomi
Tanggal:
 19 Agustus 2020



9

- 10. The 14th Ranking of Indonesia The Best Public Companies Based on WAI (Overall) 2020, The 4th Ranking of Indonesia The Best Public Companies Based on WAI 2020**
Acara:
 Indonesia Best Wealth Creators 2020
Penyelenggara:
 SWA
Tanggal:
 10 September 2020



10



11

11. TOP GRC 2020 #4 Stars

Acara:
TOP GRC Awards 2020
Penyelenggara:
Majalah Top Business
Tanggal:
28 September 2020

12

12. The Most Committed GRC Leader 2020

Acara:
TOP GRC Awards 2020
Penyelenggara:
Majalah Top Business
Tanggal:
28 September 2020

13

13. The High Performing Corporate Secretary on GRC 2020

Acara:
TOP GRC Awards 2020
Penyelenggara:
Majalah Top Business
Tanggal:
28 September 2020

14

14. The Indonesia Living Legend Companies

Acara:
Indonesia Living Legend Companies Award 2020
Penyelenggara:
SWA
Tanggal:
28 September 2020

15



16

15. The High Performing Board of Commissioners on GRC 2020

Acara:
TOP BUSINESS TOP GRC 2020
Penyelenggara:
Top Bisnis
Tanggal:
7 Oktober 2020

17

17. Best PKBL For Indonesia CSR/PKBL Award With Outstanding Program in Housing Development Partnership For Community

Acara:
CSR and PKBL Award 2020
Penyelenggara:
Warta Ekonomi
Tanggal:
23 September 2020

16. Top Bank 2020 Predikat Gold Kategori BUKU 3

Acara:
Top Bank Award 2020
Penyelenggara:
Iconomics
Tanggal:
28 Oktober 2020

18. Successful Business in Pandemic Era

Acara:
Indonesia Outstanding Performers in Pandemic Era 2020
Penyelenggara:
SWA
Tanggal:
6 November 2020



18



19

19. 1st The Best IT for Public Company kategori Bank BUKU III Asset > 100T

Acara:
Indonesia Information Technology Award III 2020
Penyelenggara:
Economic Review
Tanggal:
6 November 2020



20

20. Inovasi Menghadirkan Akses Kepemilikan Hunian Rakyat Terjangkau Saat Pandemi

Acara:
Gatra Award
Penyelenggara:
Gatra
Tanggal:
12 November 2020



21

21. Peringkat Keterbukaan IHSGK-ESG Terbaik

Acara:
ESG Awards 2020
Penyelenggara:
Berita Satu Media Holdings - Majalah Investor
Tanggal:
17 November 2020



22

22. Peringkat Keterbukaan ESG Bank BUMN Terbaik, Peringkat Keterbukaan Environmental (E) Bank BUMN Terbaik, Peringkat Keterbukaan Sosial (S) Bank BUMN Terbaik

Acara:
ESG Awards 2020
Penyelenggara:
Berita Satu Media Holdings - Majalah Investor
Tanggal:
17 November 2020



23

23. Appreciation for Extra Ordinary Achievement and Social Awareness Kategori Terbaik dan Konsisten dalam Pembiayaan Rumah Rakyat

Acara:
15th Annual Property & Bank Award 2020
Penyelenggara:
Property Bank dan Aliansi Jurnalis Properti dan Keuangan
Tanggal:
20 November 2020

24. Excellent Financial Performance of Indonesia Best BUMN Award 2020

Acara:
BUMN Award 2020
Penyelenggara:
Warta Ekonomi
Tanggal:
27 November 2020

26. Banker of The Year 2020

Acara:
4th Infobank Top 100 Bankers
Penyelenggara:
Infobank
Tanggal:
1 Desember 2020

25. Digital Business Transformation of HR Management and Transaction Services

Acara:
BUMN Award 2020
Penyelenggara:
Warta Ekonomi
Tanggal:
27 November 2020



24



25



26



27

27. The Best Bank in Mortgage Market

Acara:
CNBC Indonesia Award
Penyelenggara:
CNBC
Tanggal:
9 Desember 2020



28

28. The 1st Winner Indonesia Best CFO 2020

Acara:
Indonesia Best CFO 2020
Penyelenggara:
SWA
Tanggal:
10 Desember 2020



29

29. Indonesia Most Trusted Companies

Acara:
Penghargaan CGPI 2019
Penyelenggara:
IICG & SWA
Tanggal:
17 Desember 2020



30

30. Indonesia Best Brand Award For 10 Consecutive Years 2010-2020 kategori KPR

Acara:
Indonesia Best Brand Award Best Platinum 2020
Penyelenggara:
SWA & MARS Indonesia Digital
Tanggal:
18 Desember 2020

Sertifikasi



1



2

1. ISO 9001:2015

Validasi:
15 September 2020 – 11 Agustus 2023
Penerima Sertifikasi:
Internal Audit Division; Compliance and Governance Division; Enterprise Risk Management Division
Dikeluarkan Oleh:
SGS

2. ISO 37001:2016

Validasi:
11 Agustus 2020 – 10 Agustus 2023
Penerima Sertifikasi:
Commercial Banking Division (CMBD), Corporate Syndication & Transaction Banking Division (CSTD), Procurement & Fixed Asset Management Division (PFAD)
Dikeluarkan Oleh:
Komite Akreditasi Nasional

Keanggotaan Asosiasi (GRI 102-13) (C.5)

Bank Tabungan Negara bergabung dengan berbagai asosiasi/perhimpunan yang sesuai dengan kiprahnya dalam industri perbankan, termasuk dalam statusnya sebagai BUMN. Dengan bergabung di dalam asosiasi/perhimpunan ini, Perseroan bisa berbagi isu dan kebijakan tentang industri perbankan, termasuk dampak dan peluangnya bagi perbankan pada jangka pendek, menengah maupun panjang. Selama tahun 2020, Perseroan bergabung dengan asosiasi/perhimpunan berikut:

Nama Asosiasi	Kedudukan dalam Asosiasi
Himpunan Bank-Bank Milik Negara (HIMBARA)	Ketua 1
Ikatan Bankir Indonesia (IBI)	Sekretaris Jenderal
<i>World Saving Bank Institution</i> (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
<i>Certified Wealth Manager's Association</i> (CWMA)	Anggota
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)	Anggota
<i>Associate Cambiste Internationale</i> (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
<i>The Institute of Internal Auditor</i> (IIA)-Indonesia Chapter	Anggota

Tata Kelola Perusahaan Berkelanjutan





Tata Kelola Perusahaan Berkelanjutan

Komitmen Penerapan Tata Kelola

Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*), yang selanjutnya disebut GCG, adalah prinsip-prinsip yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika berusaha. Sebagai korporasi yang menjunjung profesionalisme, Perseroan berkomitmen untuk menerapkan GCG di semua lini. Penerapan tersebut dilakukan tidak sekedar memenuhi ketentuan otoritas atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, akan tetapi lebih didorong oleh kesadaran bahwa tata kelola yang baik merupakan kunci penting untuk meningkatkan kinerja, keunggulan, dan daya saing berkelanjutan.

Sejalan dengan upaya mengukuhkan keberadaannya di tengah persaingan di industri perbankan yang kian ketat, Perseroan meyakini bahwa penerapan GCG akan dapat mewujudkan keseimbangan dalam pengendalian perusahaan sehingga menekan peluang terjadinya kecurangan (*fraud*). Manfaat lain, penerapan GCG juga akan meminimalkan risiko terjadinya kesalahan pengelolaan perusahaan. Lebih dari itu, melalui penerapan GCG yang tepat sesuai dengan perundangan-undangan yang berlaku, dan standar *best practice* yang ada, maka Perseroan optimistis akan mampu menjawab tantangan dan tuntutan dari para pemangku kepentingan, baik pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Sebagai lembaga jasa keuangan, kemampuan dalam memenuhi harapan pemangku kepentingan merupakan modal penting bagi Perseroan untuk terus berkembang dan berkelanjutan pada masa-masa mendatang.

Dalam menerapkan GCG, Perseroan merujuk ada sejumlah regulasi, antara lain, Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor : PER — 01 /MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara, Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 30/POJK.05/2014 Tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Pembiayaan, dan Surat Edaran Kepada Semua Bank Umum Konvensional di Indonesia tertanggal 29 April 2013 Perihal : Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum.

Penerapan GCG semakin menemukan makna pentingnya di tengah kompetisi yang kian ketat di industri perbankan. Di Perseroan, penerapan tata kelola (GCG) telah menjadi kebutuhan guna mencapai tujuan untuk *Moving Beyond Corporate Governance to True Business Value*. Perseroan telah mengubah paradigma pelaksanaan tata kelola dari yang tadinya *compliance driven* menjadi *value driven* pada semua proses bisnis Perseroan. Bukti bahwa peningkatan

nilai perusahaan dapat dilakukan bersamaan dengan perbaikan praktik tata kelola yang berkesinambungan dapat dilihat dari kinerja bisnis Perseroan dan penilaian tata kelola, sejak 2014 skor *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) dan *ASEAN Corporate Governance Scorecard* (ACGS) konsisten meningkat paralel dengan pertumbuhan.

Komitmen Perseroan dalam menerapkan GCG membawa hasil, antara lain, berhasil menempatkan diri sebagai bank terbesar ke-5 di Indonesia berdasarkan nilai aset (bank saja). Selain itu, Perseroan juga membukukan pencapaian dan prestasi lain, yaitu:

- *Top 3 Indonesia PLC's* dan 10 perusahaan Indonesia sebagai *ASEAN Asset Class Thresholds* dari ajang *ASEAN Corporate Governance* yang diselenggarakan oleh *ASEAN Capital Markets Forum* (ACMF)
- *Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index* (CGPI) pada ajang *Indonesia Most Trusted Companies Award 2020* dari *Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG).
- Pada ajang TOP GRC yang diselenggarakan oleh Majalah Top Business, Perseroan berhasil memperoleh 3 kategori sbb: *TOP GRC 2020 #4 Stars*; *The Most Committed GRC Leader 2020* untuk Direktur Utama Perseroan; *The High Performing Board of Commissioner on GRC 2020* dan *The High Performing Corporate Secretary on GRC 2020*.
- Perseroan berhasil mendapatkan sertifikat SNI ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) dalam bidang Kredit Komersial (*Commercial Lending*) & bidang Pengadaan (*Procurement*)
- Perseroan mengirimkan 13 (tiga belas) orang pegawai untuk mengikuti sertifikasi Ahli Pembangun Integritas (API) dan telah dinyatakan kompeten oleh KPK.

Prinsip-prinsip Tata Kelola

Merujuk POJK No. 30/POJK.05/2014, dalam melaksanakan kegiatannya, Perusahaan wajib melaksanakan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik dalam setiap kegiatan usahanya pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Keterbukaan (*transparency*), yaitu keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai Perusahaan, yang mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat;
- b. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban Organ Perusahaan sehingga kinerja Perusahaan dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif, dan efisien;

- c. Pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu kesesuaian pengelolaan Perusahaan dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat;
- d. Kemandirian (*independency*), yaitu keadaan Perusahaan yang dikelola secara mandiri dan profesional serta bebas dari Benturan Kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat; dan
- e. Kesetaraan dan kewajaran (*fairness*), yaitu kesetaraan, keseimbangan, dan keadilan di dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, peraturan perundang-undangan, dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat

Adapun tujuan penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik adalah sebagai berikut:

- a. Mengoptimalkan nilai Perusahaan bagi Pemangku Kepentingan, khususnya Debitur, kreditur, dan/atau Pemangku Kepentingan lainnya;
- b. Meningkatkan pengelolaan Perusahaan secara profesional, efektif, dan efisien;
- c. Meningkatkan kepatuhan Organ Perusahaan dan DPS serta jajaran di bawahnya agar dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi pada etika yang tinggi, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan kesadaran atas tanggung jawab sosial Perusahaan terhadap Pemangku Kepentingan maupun kelestarian lingkungan;
- d. Mewujudkan Perusahaan yang lebih sehat, dapat diandalkan, amanah, dan kompetitif; dan
- e. Meningkatkan kontribusi Perusahaan dalam perekonomian nasional.

Strategi Tata Kelola

Perseroan berkomitmen untuk terus menyempurnakan penerapan tata kelola secara berkelanjutan. Pada periode 2019-2022, Perseroan telah menyusun *roadmap* Tata Kelola Bank yang selaras dengan rencana jangka panjang transformasi Perseroan, yaitu mempertimbangkan penerapan inisiatif *Integrated Governance Risk & Compliance* (iGRC), adanya rencana implementasi konglomerasi keuangan melalui pembentukan anak perusahaan serta Rencana Aksi Keuangan yang Berkelanjutan. Pada akhirnya, *Roadmap* Tata Kelola tersebut akan lebih mengarahkan pencapaian tujuan Perseroan, dengan sasaran akhir menjadi salah satu perusahaan dengan praktik tata kelola terbaik di masa mendatang.

Roadmap Tata Kelola diawali pada tahun 2019 melalui peningkatan struktur dan infrastruktur tata kelola. Perseroan melakukan penyempurnaan kebijakan-kebijakan pada level organ utama berupa Piagam Komite Dewan Komisaris. Adapun revisi dan penyempurnaan Piagam yang dilakukan sepanjang 2019 berupa Piagam Komite Audit, Piagam Komite Remunerasi dan Nominasi serta Piagam Komite Pemantau Risiko. Disamping itu, Perseroan juga melakukan pemetaan sumber daya manusia, rekrutmen, pendidikan serta pelatihan, penyesuaian struktur organisasi, penyusunan kebijakan, sistem dan prosedur yang baru guna menerapkan *governance*, *risk* dan *compliance* secara komprehensif dan terintegrasi.

Tahap selanjutnya adalah optimalisasi proses bisnis melalui penerapan *Integrated Governance Risk Compliance* (iGRC) di setiap unit kerja Perseroan yang mencakup komponen GCG, *Risk Management*, *Compliance*, Budaya Perusahaan, Etika Bisnis (*Code of Conduct*), dan Anti-Fraud. Dengan demikian, Perseroan dapat beroperasi secara efektif maupun efisien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja berkualitas/unggul.

Tujuan akhir *Roadmap* yakni Tata Kelola yang efektif dan berkelanjutan untuk mendukung pencapaian tujuan transformasi bisnis secara prudent melalui pengelolaan risiko yang cerdas dan terukur. Efektivitas sistem dan tata kelola Perseroan diharapkan mampu menciptakan nilai bagi para pemangku kepentingan guna mewujudkan pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik.

Integrated Governance, Risk and Compliance (GRC)

Untuk menciptakan bisnis infrastruktur dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih kuat, sejak tahun 2018, Perseroan telah menerapkan *Integrated Governance Risk Compliance* (iGRC) yang merupakan kolaborasi antara beberapa unit kerja. Perseroan mengoptimalkan *Integrated Governance Risk Compliance* (iGRC) di setiap unit kerja yang mencakup komponen GCG, *Risk Management*, *Compliance*, Budaya Perusahaan, Etika Bisnis (*Code of Conduct*) dan Anti Fraud sehingga BTN dapat beroperasi secara efektif dan efisien yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja berkualitas unggul.

Fokus Implementasi Tata Kelola 2020

Pada tahun 2020, fokus implementasi tata kelola Perseroan adalah penguatan proses bisnis tata kelola. Perseroan telah melakukan perbaikan *Business Process Improvement* (BPI) Kredit Komersial dan Kredit Konsumer.

Uraian	Implementasi
Governance Structure	<ul style="list-style-type: none"> • Organ Utama (RUPS, Dewan Komisaris, Direksi) • Organ Pendukung (Komite di bawah Dewan Komisaris, Komite di bawah Direksi, Sekretaris Perusahaan) • Kebijakan-kebijakan Direksi dan Dewan Komisaris seperti: <i>Board Manual</i>, SKB, <i>Code of Conduct</i>, Piagam Komite, Kebijakan-kebijakan berbasis GCG
Governance Process	<ul style="list-style-type: none"> • Memperkuat penerapan budaya yang didasarkan core value AKHLAK untuk mewujudkan Perseroan sebagai <i>The Best Mortgage Bank in Southeast Asia</i> • Perbaikan <i>Business Process Improvement</i> (BPI), Pembentukan <i>Regional Processing Center</i> (RPC), dll • Pengendalian Gratifikasi • Penerapan ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan • Otomatisasi dan digitalisasi proses bisnis • Melakukan pertumbuhan yang berkualitas
Governance Outcome	<ul style="list-style-type: none"> • <i>GCG Assessment</i> (BI/OJK) • <i>Third Party Assessment</i> • <i>GCG Awareness</i> • Laporan tata kelola • Pengungkapan (<i>Disclosure</i>) Tata kelola • Pertumbuhan kinerja keuangan yang berkelanjutan/<i>Sustainable Growth</i>

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sesuai dengan misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., maka Perseroan mendukung penciptaan sektor jasa keuangan yang berkelanjutan untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan dan mengatasi perubahan iklim. Hal itu sesuai dengan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan. Ketentuan dan kriteria keuangan berkelanjutan yang ditetapkan dalam Peraturan OJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik.

Dukungan terhadap implementasi Keuangan Berkelanjutan diwujudkan dengan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2019-2023 sebagai RAKB periode pertama. Melalui RAKB diharapkan akan memberikan penciptaan nilai jangka panjang (*long-term value creation*) tidak hanya dalam bentuk terciptanya keunggulan bersaing yang berkelanjutan bagi perusahaan (*sustainable competitive advantage*), tetapi juga bagi masyarakat dan lingkungan yang lebih luas serta adanya penguatan ketahanan (*strengthening resilience*) karena Perusahaan telah mengelola semua risiko (ekonomi, sosial dan lingkungan) dengan lebih tepat. Tujuan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Perseroan yakni pada tahun 2023 Mewujudkan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. sebagai terdepan dalam sektor perumahan dan mitra keuangan keluarga terpercaya yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan untuk bersama mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia melalui langkah strategis yaitu sebagai berikut:

1. Memperkuat kebijakan dan praktik pengelolaan program CSR yang memperhatikan aspek 3P (People, Planet, Profit) dengan kemitraan unsur *Academy, Business, Community and Government* (ABCG).
2. Pengembangan strategi komunikasi keuangan berkelanjutan berbasis *digital* dengan melibatkan generasi *milenial*.

3. Penguatan kebijakan manajemen risiko melalui penguatan kebijakan dan program melalui penyusunan *sustainability policy and strategy*.
4. Pengembangan produk dan layanan perbankan melalui pembiayaan perumahan, konsumsi dan UMKM yang memperhatikan aspek lingkungan dan sosial untuk memperkuat portofolio.
5. Pengembangan operasional perbankan berkelanjutan melalui penerapan konsep *green office* dan pengadaan berkelanjutan.
6. Penguatan kapasitas lembaga melalui penataan kelembagaan dan pengembangan kapasitas sumber daya.

Sebelum adanya RAKB, Perseroan telah menerapkan prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan melalui aktivitas, produk, dan layanan perbankan tertentu, antara lain:

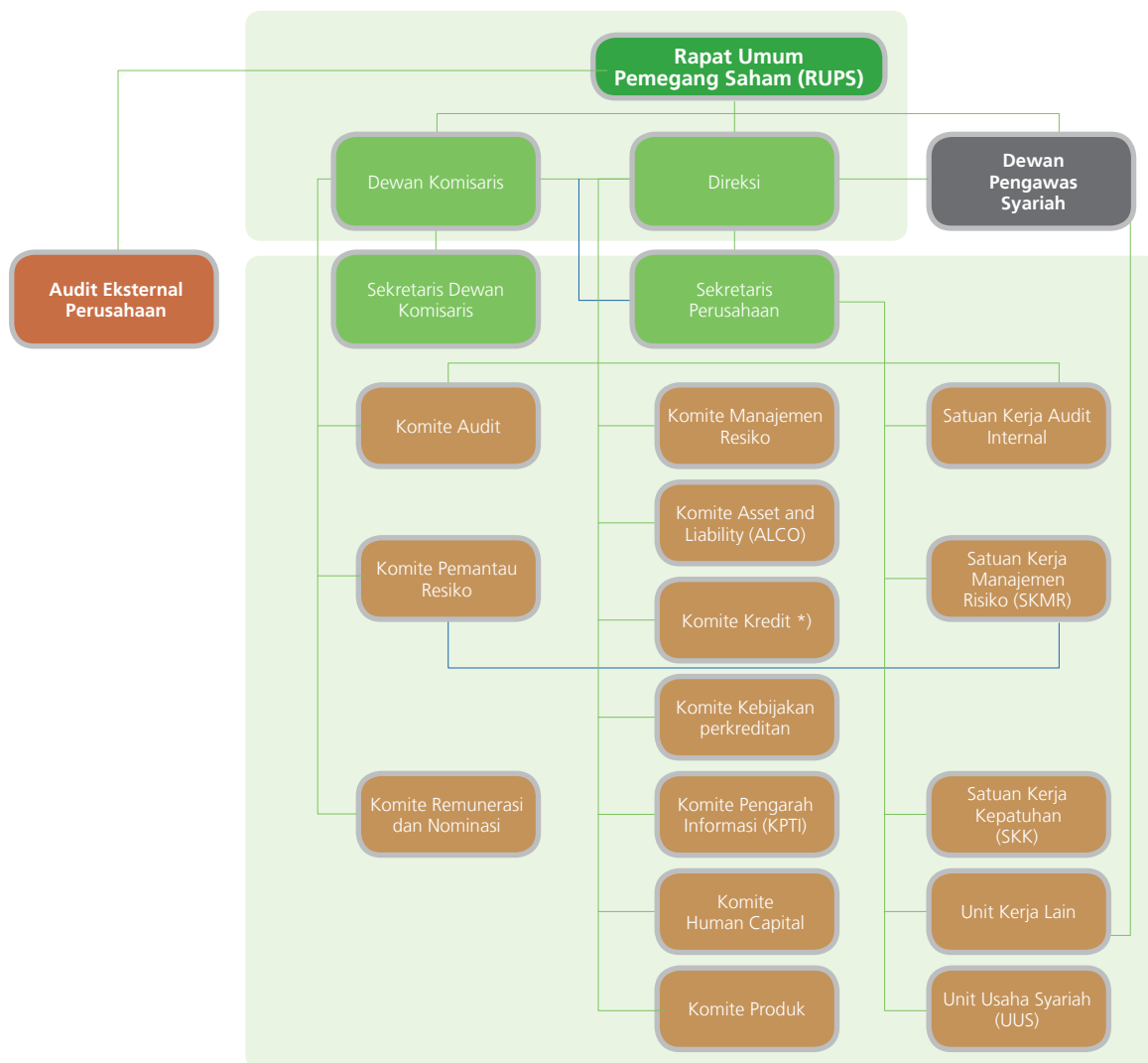
- o Layanan keuangan tanpa kantor sejalan dengan Peraturan OJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, berupa Tabungan Perseroan Cermat berbasis kartu dan ponsel sehingga dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam menjangkau layanan perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa Perseroan telah menerapkan praktik prinsip inklusif keuangan, di mana layanan bank telah menjangkau dan dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat.
- o Dalam memberikan fasilitas pembiayaan, baik kredit konstruksi, kredit kepemilikan lahan, dan kredit investasi, calon nasabah wajib memenuhi persyaratan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) dan perijinan lain sesuai dengan Kebijakan Produk yang ditetapkan. Kebijakan ini diambil Perseroan untuk memastikan bahwa proyek yang dibiayai Perseroan telah memenuhi regulasi yang diprasyaratkan baik secara hukum maupun prosedural.

- o Program *paperless* ditujukan untuk mengurangi penggunaan kertas, terutama dilakukan dengan menerapkan *digital banking* pada produk dan jasa perbankan Perseroan. Upaya ini juga didukung dengan penggunaan berbagai fasilitas untuk meningkatkan *fee based income*, yaitu melalui layanan *electronic channel* (ATM, *Cash Deposit Machine/CDM*), *Internet Banking*, *Cash Management*, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking*.

Perseroan telah merumuskan RAKB ke dalam *Roadmap* Penerapan Keuangan Berkelanjutan termasuk target waktu yang ingin disasar dalam jangka 1 hingga 5 tahun (tahun 2019-2023). Program-program yang dirumuskan dalam *Roadmap* Penerapan Keuangan Berkelanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. meliputi perancangan dan penyusunan *Sustainability Policy & Strategy* (kebijakan dan penyesuaian struktur serta peran organisasi), penyesuaian dan peluncuran *Green Finance Product & Index*, serta pelaksanaan berbagai *Sustainability Program* dan *Initiatives*.

Struktur Tata Kelola (GRI 102-18)

Berdasarkan Undang Undang Perseroan Terbatas No. 40 tahun 2007, menyebutkan bahwa Organ Perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham, Direksi dan Dewan Komisaris. RUPS, Direksi dan Dewan Komisaris saling menghormati tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing sesuai peraturan perundang-undangan dan Anggaran Dasar. Organ Perseroan dibangun untuk menjamin pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dapat berjalan dengan efektif dengan peran dan tanggung jawab yang jelas sehingga tercipta mekanisme kontrol *check and balance*.



*) Komite Kredit telah dibuat dalam struktur organisasi Perseroan melalui ketetapan Direksi No. 03/KD/DIR/SIPD/2017 tentang Struktur Organisasi Kantor Pusat. Pada tingkat operasional, fungsi Komite Kredit tetap berjalan melalui pelaksanaan Rapat Direksi yang membawahi bidang kredit.

Penanggungjawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan (E.1)

Organ Perseroan mengalami perubahan dengan mulai berlakunya POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, yang mulai berlaku bagi Perseroan per 1 Januari 2019. Peraturan ini antara lain mengatur tentang perlu adanya pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. Untuk itu, Perseroan menunjuk Satuan kerja Sekretariat Perusahaan sebagai penanggungjawab penerapan Keuangan Berkelanjutan dengan pelaksana program-program Keuangan Berkelanjutan oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko, Satuan Kerja Pengelola SDM, Satuan Kerja Kepatuhan, Satuan Kerja Jaringan & Distribusi, Satuan Kerja Kebijakan & Prosedur, Satuan Kerja Teknologi Informasi, Satuan Kerja Perencanaan & Strategi, Satuan Kerja Pengadaan, Satuan Kerja *Housing Finance Center* dan Satuan Kerja Bisnis Kredit dan Dana.

Rapat Umum Pemegang Saham

RUPS adalah organ Perseroan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris dalam batas yang ditentukan dalam undang-undang dan/atau anggaran dasar. Di Perseroan, RUPS merupakan forum di mana 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.

RUPS terdiri atas RUPS Tahunan dan RUPS lainnya. RUPS Tahunan wajib diadakan dalam jangka waktu paling lambat 6 (enam) bulan setelah tahun buku berakhir. Sementara itu, RUPS lainnya, yang lazim disebut sebagai RUPS Luar Biasa, dapat diadakan setiap waktu berdasarkan kebutuhan untuk kepentingan Perseroan.

Pada tahun pelaporan, Perseroan menyelenggarakan 1 (satu) kali RUPS Tahunan dan tidak menyelenggarakan RUPS Luar Biasa, sebagaimana tabel berikut:



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 berfungsi sesuai 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.

Selama tahun 2020, susunan Dewan Komisaris Perseroan tidak mengalami perubahan dibanding tahun sebelumnya. Dengan demikian, susunan Dewan Komisaris per 31 Desember 2020 adalah sebagai berikut:

Susunan Dewan Komisaris per 31 Desember 2020

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Chandra M. Hamzah	Komisaris Utama/Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	4 Mei 2020
Armand Bachtiar Arief	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	14 Mei 2020
Ahdi Jumhari Luddin	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	16 Maret 2020
Eko D. Heripoerwanto	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan 2019 tanggal 17 Mei 2019	20 Desember 2019
Heru Budi Hartono	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	16 Mei 2020
Andin Hadiyanto	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	10 Juli 2020

Direksi

Direksi adalah organ Perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar. Di Perseroan, 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.

Selama tahun 2020, susunan Direksi Perseroan mengalami perubahan dibanding tahun sebelumnya, yaitu berakhirnya masa jabatan Pahala Nugraha Mansury sebagai Direktur Utama karena diangkat menjadi Wakil Menteri Badan Usaha Milik Negara (Wamen BUMN) per 23 Desember 2020. Selanjutnya, pada hari yang sama, Rapat Komisaris Perseroan menunjuk Nixon L.P Napitupulu sebagai Plt. Direktur Utama. Dengan demikian, susunan Direksi per 31 Desember 2020 adalah sebagai berikut:

Susunan Direksi per 31 Desember 2020

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Nixon L.P. Napitupulu	Plt. Direktur Utama	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 17 Maret 2017	25 Juli 2017
Hirwandi Gafar	Direktur Consumer and Commercial Lending	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	28 Agustus 2020
Yossi Istanto	Direktur Human Capital, Legal, and Compliance	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 23 Maret 2018 dan menerima pengalihan tugas sebagai Direktur Compliance pada RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	10 September 2018
Elisabeth Novie Riswanti	Direktur Remedial and Wholesale Risk	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa 29 Agustus 2019	26 Juni 2020
Andi Nirwoto	Direktur Operation, IT, and Digital Banking	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 23 Maret 2018	10 September 2018
Jasmin	Direktur Distribution and Retail Funding	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	4 Mei 2020
Setiyo Wibowo	Direktur Enterprise Risk Management, Big Data, and Analytics	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	3 Juli 2020

Pengembangan Kompetensi Direksi, Dewan Komisaris, dan Satuan Kerja Sekretariat Perusahaan (E.2)

Sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Perseroan per 1 Januari 2019, maka Dewan Komisaris, Direksi, dan Satuan Kerja Sekretariat Perusahaan senantiasa mengembangkan wawasan dan kompetensi melalui berbagai kegiatan, seperti pelatihan, seminar, *workshop* dan sejenisnya. Adapun rincian pengembangan kompetensi selengkapnya selama tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Tabel Pengembangan Kompetensi Dewan Komisaris

Nama	Jabatan	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi /Pelatihan	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	Penyelenggara
Chandra M. Hamzah	Komisaris Utama/ Independen	Sertifikasi: Pembekalan dan Ujian Sertifikasi UKMR Level 1 Komisaris	18 Januari 2020, Jakarta	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
		Sertifikasi: Pembekalan dan Ujian Sertifikasi UKMR Level 2 Komisaris	8 Februari 2020, Jakarta	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
		Seminar: <i>Management Trends for Directors and Commisioners, dan Challanges of Professionalism at The Board.</i>	9 November 2020, Virtual Learning	Indonesian Institute for Corporate Directorship (IIDC)
Eko D Heripoerwanto	Komisaris	Seminar: <i>Management Trends for Directors and Commisioners, dan Challanges of Professionalism at The Board.</i>	9 November 2020, Virtual Learning	Indonesian Institute for Corporate Directorship (IIDC)
Heru Budi Hartono	Komisaris	Seminar: <i>Management Trends for Directors and Commisioners, dan Challanges of Professionalism at The Board.</i>	9 November 2020, Virtual Learning	Indonesian Institute for Corporate Directorship (IIDC)
Andin Hadiyanto	Komisaris	Sertifikasi: Pembekalan dan Ujian Sertifikasi UKMR Level 1 Komisaris	18 Januari 2020, Jakarta	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
		Seminar: <i>Management Trends for Directors and Commisioners, dan Challanges of Professionalism at The Board.</i>	9 November 2020, Virtual Learning	Indonesian Institute for Corporate Directorship (IIDC)
Armand B Arief	Komisaris Independen	Seminar: <i>Management Trends for Directors and Commisioners, dan Challanges of Professionalism at The Board.</i>	9 November 2020, Virtual Learning	Indonesian Institute for Corporate Directorship (IIDC)
Ahdi Jumhari Luddin	Komisaris Independen	Seminar: <i>Management Trends for Directors and Commisioners, dan Challanges of Professionalism at The Board.</i>	9 November 2020, Virtual Learning	Indonesian Institute for Corporate Directorship (IIDC)

Tabel Pengembangan Kompetensi Direksi

Nama	Jabatan	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi /Pelatihan	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	Penyelenggara
Nixon L. P. Napitupulu	Plt. Direktur Utama	Sertifikasi: <i>Treasury Dealer Level Advance</i>	11 Juni 2020, Virtual Learning	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
Pahala Nugraha Mansury*	Direktur Utama	<i>Workshop: Asean Financials Forum</i>	8 Januari 2020, Jakarta	Internal
		<i>Workshop: Corporate Commercial and Risk</i>	11 Februari 2020, Jakarta	Internal
		<i>Workshop: Anti Bribery Management System</i>	12 Februari 2020, Jakarta	Internal
		<i>Workshop: Penyusunan Informasi Keuangan BUMN</i>	13 Februari 2020, Jakarta	Internal
		<i>Workshop: Rencana Akselerasi Percepatan Penyelesaian Kredit Bermasalah</i>	18 Februari 2020, Jakarta	Internal
		<i>Workshop: Pembahasan Penyelesaian NPL Consumer</i>	5 Maret 2020, Jakarta	Internal
		<i>Webinar: Deloitte Conference</i>	25 Juni 2020, Virtual Learning	Deloitte Indonesia

Nama	Jabatan	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi /Pelatihan	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	Penyelenggara
Hirwandi Gafar	Direktur Consumer and Commercial Lending	Sertifikasi: UKMR Level 5	31 Januari 2020, Jakarta	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
		Pelatihan: Dasar Perbankan Syariah (PDPS)	1 Agustus 2020, Jakarta	Pusat Ekonomi dan Bisnis Syariah (PEBS) FEB UI
Yossi Istanto	Direktur Human Capital, Legal and Compliance	Sertifikasi: Kepatuhan & AML Level 3 (Eksekutif)	22-23 Januari 2020, Jakarta	Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
		Seminar: <i>Leadership, Entrepreneurship dan Innovation in the Global Economy (Refreshment UKMR Level 5)</i>	25-28 Maret 2020, Jakarta	Badan Nasional Sertifikasi Profesi
		Sertifikasi: Kurator & Pengurus Angkatan VI Tahun 2020	3-15 Agustus 2020, <i>Virtual Learning</i>	Himpunan Kurator dan Pengurus Indonesia
Elisabeth Novie Riswanti	Direktur Remedial and Wholesale Risk	<i>Workshop: Anti Bribery Management System</i>	12 Februari 2020, Jakarta	Internal
		<i>Workshop: Pembahasan Penyelesaian NPL Consumer</i>	5 Maret 2020, Jakarta	Internal
		<i>Workshop: Penyusunan Corporate Plan Perseroan 2021 - 2025</i>	26 Agustus 2020, Jakarta	Internal
		<i>Workshop: Corporate Culture Transformation Executive</i>	30 September 2020, Jakarta	Internal
		<i>Workshop: BPI Konsumer McKinsey</i>	24 November 2020, Jakarta	McKinsey
Andi Nirwoto	Direktur Operation, IT and Digital Banking	Sepanjang tahun 2020, Beliau tidak mengikuti pengembangan kompetensi.		
Jasmin	Direktur Distribution and Retail Funding	Sertifikasi: UKMR Level 5	17 Januari 2020, Jakarta	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
Setiyo Wibowo	Direktur Enterprise Risk Management, Big Data and Analytics	Sertifikasi: UKMR Level 5	17 Januari 2020, Jakarta	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)

*Berhenti menjabat sejak tanggal 23 Desember 2020

Tabel Pengembangan Sekretaris Perusahaan

Nama	Jabatan	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi /Pelatihan	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	Penyelenggara
Ari Kurniawan	Sekretaris Perusahaan	Seminar: Strategi Bisnis Menghadapi Dampak COVID-19	28 Mei 2020, <i>Virtual Learning</i>	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPP)
		Sertifikasi: <i>Refreshment</i> Manajemen Risiko Perbankan Level 3	14 Juli 2020, <i>Virtual Learning</i>	Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)
		Pembekalan 4DX: <i>Champion Summit</i>	9 Oktober 2020, <i>Virtual Learning</i>	<i>Dunamis Organization Services</i>

Soft Structure GCG

Dalam upaya memperkuat penerapan tata kelola, Perseroan telah menyusun, menerapkan, dan mengembangkan kebijakan-kebijakan tata kelola yang mengatur hubungan antar organ di dalam Perseroan. Dengan demikian, di antara organ tata kelola terdapat tugas, tanggung jawab dan wewenang yang jelas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, prinsip-prinsip GCG, etika bisnis yang sehat maupun *best practices*. Mekanisme tata kelola ini dituangkan dalam berbagai kebijakan pokok GCG (*soft-structure* GCG) yang merupakan *living document* bagi segenap jajaran dan tingkatan organisasi Bank.

o **Soft Structure GCG Perseroan**

1. GCG yang disahkan dalam Ketetapan Direksi No.06/DIR/DK/2009 tanggal 27 Mei 2009;
2. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Dewan Komisaris yang disahkan dalam Keputusan Bersama Dewan Komisaris No. 01/KOM-Perseroan/2017 tanggal 10 Agustus 2017 sebagai pembaharuan *Board Manual* yang menjadi pedoman kerja sebelumnya;
3. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi yang disahkan dalam Ketetapan Direksi No. 07/DIR/KD/CMPD/2017 tanggal 28 September 2017 sebagai pembaharuan *Board Manual* yang menjadi pedoman kerja sebelumnya;
4. Tata Hubungan kerja Direksi dan Dewan Komisaris yang disahkan dalam Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris No.02/DEKOM-Perseroan/2017 dan Direksi No. 01/DIR-Perseroan/2017 tanggal 24 November 2017;
5. Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku (*Code of Conduct*) yang disahkan melalui Peraturan Direksi No. 16/PD/CMPD/2015;
6. Penerapan Pengendalian Gratifikasi yang disahkan melalui Surat Edaran No. 68/DIR/CMPD/2017;
7. Kebijakan Sistem Pelaporan Pelanggaran – SPP (*Whistleblowing System – WBS*) dan *Anti Fraud* yang telah disahkan melalui Surat Edaran Direksi SE No. 21/DIR/IAD/2014.

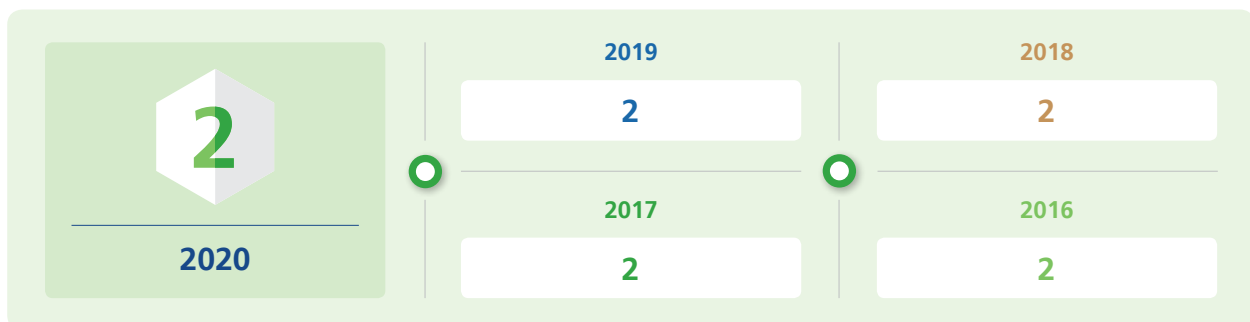
Penilaian Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan

Untuk mengukur pencapaian penerapan GCG, Perseroan melaksanakan *Self Assessment* secara berkala dalam setiap tahunnya pada akhir bulan Juni dan Desember. Standar penerapan tata kelola selain mengacu pada Peraturan OJK No. 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum juga telah mengikuti ketentuan Surat Edaran OJK No. 13/POJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum.

Perseroan melaksanakan *Self Assessment* tata kelola dengan melibatkan seluruh Dewan Komisaris, Direksi dan unit kerja yang terkait dengan faktor penilaian tata kelola dimaksud. Informasi perkembangan hasil penilaian sendiri (*Self Assessment*) Tata Kelola Perseroan dalam 5 (lima) tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel Hasil Penilaian Sendiri (*Self Assessment* Pelaksanaan Tata Kelola) Tahun 2016 – 2020

Hasil *Self Assessment* Tata Kelola Perusahaan*



Selain *assessment* GCG, Perseroan juga mengikuti *rating* dan survei *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) setiap tahun yang diadakan oleh *Indonesian Institute for Corporate Governance* (IICG). CGPI merupakan program riset dan pemeringkatan penilaian kualitas tata kelola perusahaan. Skor CGPI Perseroan 2020 sebesar 89,62 dengan predikat "Sangat Terpercaya".

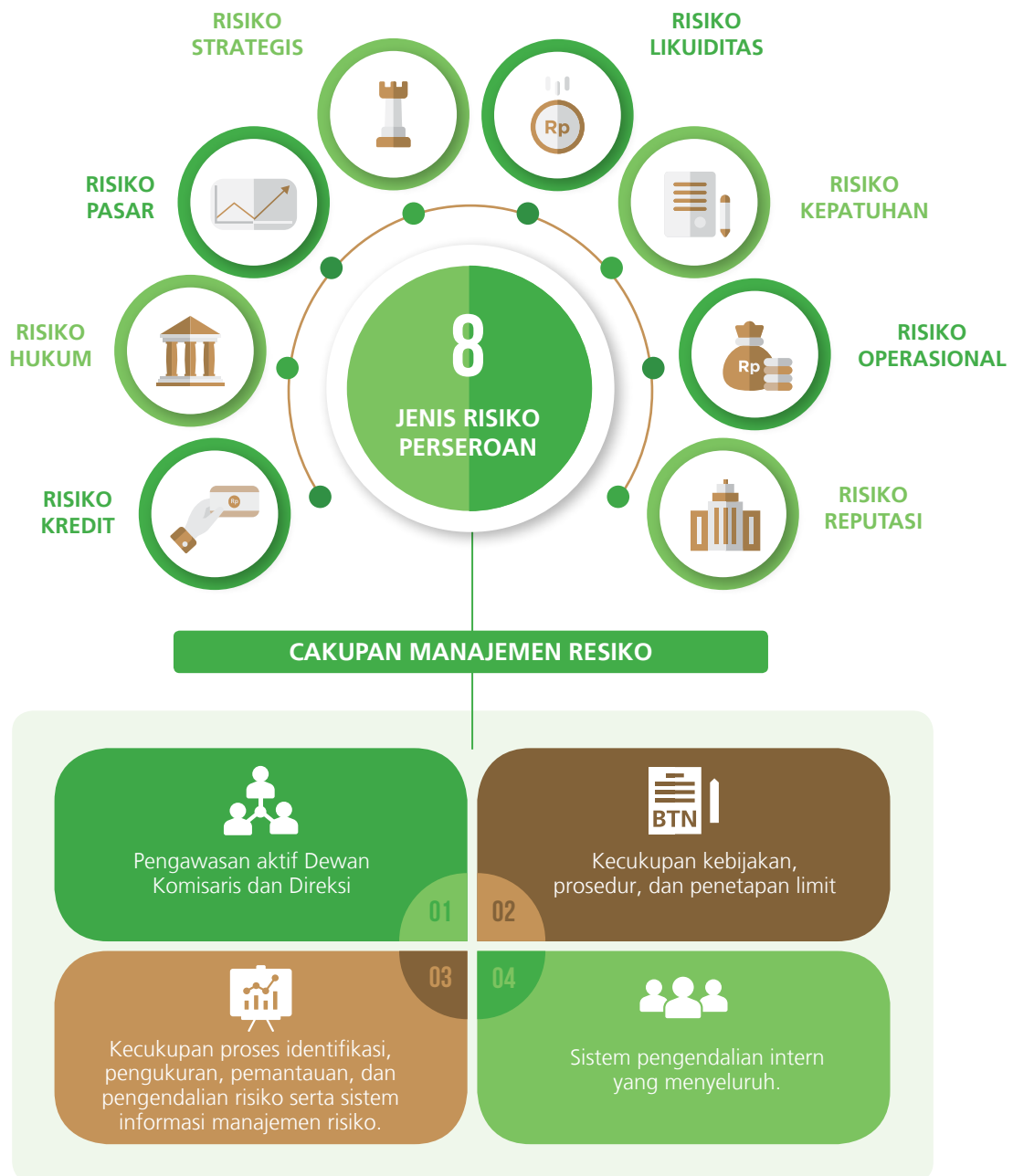
Assessment GCG lainnya yang dilakukan Perseroan adalah *ASEAN Corporate Governance Scorecard* (ACGS) yang merupakan parameter pengukuran praktik tata kelola yang disepakati oleh *ASEAN Capital Market Forum* (ACMF). Parameter tersebut dibuat berdasarkan *Organization for Economic Cooperation & Development* (OECD) *Principles* dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan investor kepada perusahaan-perusahaan listing di wilayah ASEAN.

Praktik Tata Kelola yang dilakukan oleh Perseroan berdasarkan *ASEAN Corporate Governance Scorecard* (ACGS) diperoleh melalui *Third Party Assessment*. Salah satu lembaga independen yang melakukan penilaian ASEAN CG Scorecard adalah *ASEAN Capital Market Forum* (ACMF). Terkait dengan hasil penilaian ASEAN *Corporate Governance Scorecard* (ACGS) untuk tahun 2020, sampai dengan penyusunan Laporan ini belum dipublikasikan oleh *ASEAN Capital Market Forum* (ACMF). Adapun hasil penilaian pada tahun 2019, Perseroan berhasil meraih 110,29.

Manajemen Risiko (102-11)(E.3)

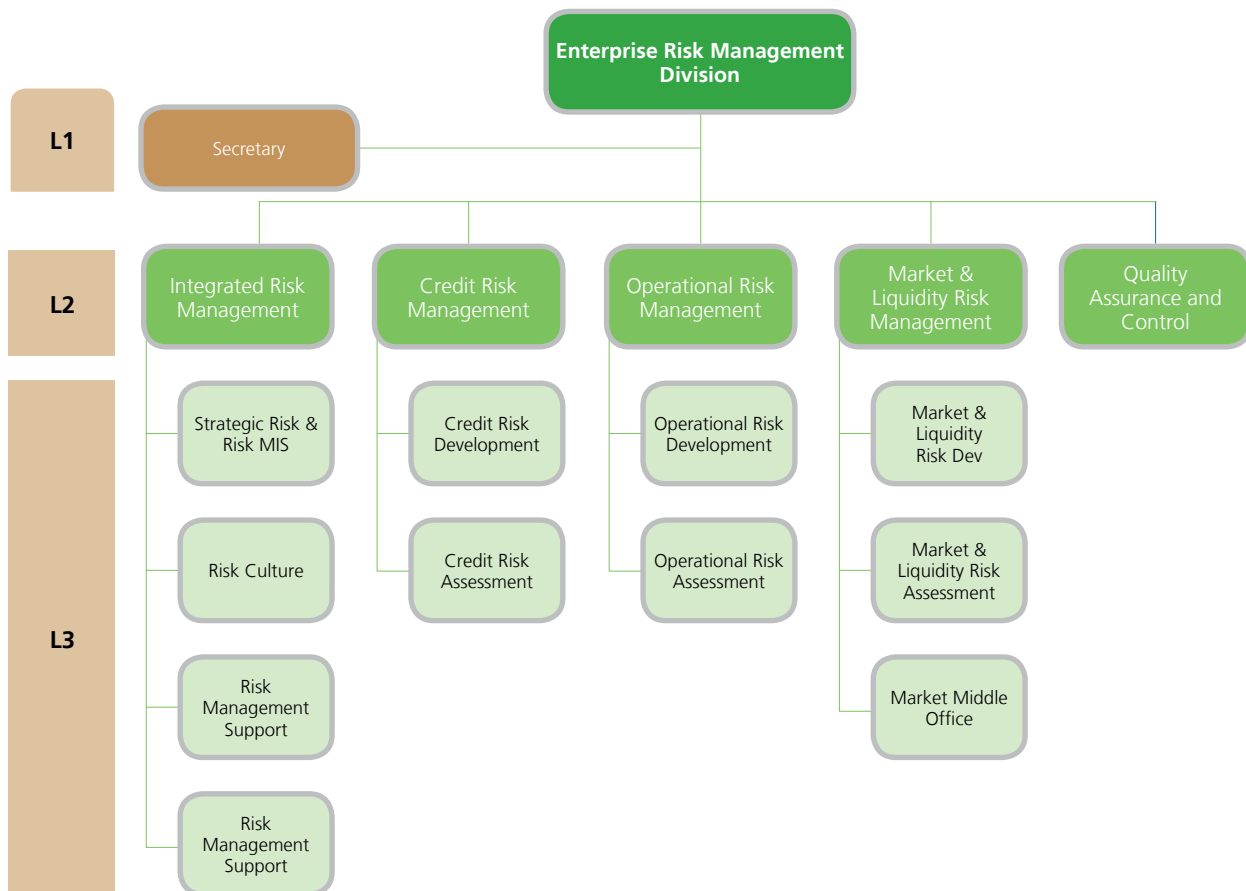
Dalam menjalankan usaha, Perseroan menghadapi berbagai risiko yang berpotensi menghambat pencapaian target-target yang telah ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank 2020. Untuk meminimalkan dampak negatif atas berbagai risiko tersebut, Perseroan telah memiliki panduan kebijakan di bidang manajemen risiko, yaitu Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR) yang memuat ketentuan-ketentuan minimal yang disyaratkan oleh Peraturan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan. Sistem manajemen risiko tersebut dirancang untuk mendukung Perseroan dalam mewujudkan pengelolaan bisnis yang sehat dan mencapai pertumbuhan berkelanjutan, sehingga dapat mengoptimalkan *stakeholder value*.

Pengkajian ulang terhadap PKMR telah dilakukan sekurang-kurangnya satu tahun sekali oleh Direksi dan Dewan Komisaris untuk menyempurnakan panduan kebijakan manajemen risiko. Pengkajian ulang terhadap kebijakan internal juga dilakukan agar sesuai dengan ketentuan terkini dari regulator dengan melakukan *gap analysis* serta mengakomodasi *best practices* yang lazim digunakan di industri perbankan untuk meningkatkan kualitas penerapan manajemen risiko.



- **Dewan Komisaris dan Direksi**
Dewan Komisaris dan Direksi berperan aktif pada proses manajemen risiko dalam rangka memitigasi risiko Bank meliputi tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, dan kecukupan sistem informasi manajemen serta kecukupan sistem pengendalian internal. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi dilakukan melalui rapat Dewan Komisaris dengan Komite Pemantau Risiko dan Direksi melalui rapat Komite Manajemen Risiko.
- **Komite Pemantau Risiko**
Bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris dengan melakukan evaluasi atas pedoman kebijakan manajemen risiko Perseroan, melakukan evaluasi kesesuaian antara pedoman kebijakan manajemen risiko Perseroan dengan pelaksanaannya dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas Komite Manajemen Risiko.
- **Komite Manajemen Risiko**
Bertugas dan bertanggung jawab untuk memberikan rekomendasi kepada Direktur Utama terkait risiko yang melekat pada kebijakan yang akan ditetapkan Direksi maupun memberikan evaluasi terhadap ketentuan-ketentuan yang dinilai kurang sesuai dengan perkembangan terkini dan perlu dilakukan penyesuaian. Komite Manajemen Risiko terlibat secara aktif dalam melakukan penilaian risiko yang melekat pada setiap produk dan/atau jasa/aktivitas baru sehingga Perseroan dapat melakukan langkah-langkah mitigasi yang diperlukan dan juga melakukan evaluasi terhadap Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR).
- **Satuan Kerja Manajemen Risiko**
Enterprise Risk Management Division (RMD) merupakan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) pada Perseroan, dipimpin oleh seorang Kepala Divisi yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Enterprise Risk Management, Big Data & Analytics.

Struktur Enterprise Risk Management Division



o Penilaian Profil Risiko

Perseroan melakukan penilaian profil risiko setiap triwulan berdasarkan penilaian peringkat risiko inheren dan peringkat kualitas penerapan manajemen risiko untuk menentukan peringkat risiko Perseroan.

- Penilaian Risiko Inheren merupakan penilaian atas Risiko yang melekat pada kegiatan bisnis Perseroan, baik yang dapat dikuantifikasikan maupun yang tidak, yang berpotensi mempengaruhi posisi keuangan Perseroan.

- Penilaian Kualitas Penerapan Manajemen Risiko merupakan penilaian terhadap empat aspek yang saling terkait meliputi tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, kecukupan sumber daya manusia, dan kecukupan sistem informasi manajemen, serta kecukupan sistem pengendalian risiko.

Berdasarkan hasil penilaian Perseroan secara mandiri atas tingkat kesehatan Perseroan, Profil Risiko Perseroan berdasarkan Peringkat Komposit pada Triwulan-IV 2020 adalah Peringkat Komposit 2 (dua).

Implementasi Basel

Dalam upaya melaksanakan manajemen risiko khususnya penerapan Basel-II, khususnya pilar 1 yang berlaku untuk seluruh bank umum, Perseroan telah memenuhi ketentuan-ketentuan berikut ini:

Persyaratan	Status
Pengukuran risiko kredit menggunakan <i>Standardized Approach</i> sesuai dengan SE OJK No. 42/SEOJK.03/2016 tanggal 28 September 2016 perihal Pedoman Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko untuk Risiko Kredit dengan Menggunakan Pendekatan Standar.	√
Penggunaan <i>Standardized Model</i> untuk risiko pasar sesuai dengan SE OJK No.38/SEOJK.03/2016 tanggal 8 September 2016 perihal Pedoman Penggunaan Metode Standar dalam Perhitungan Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum dengan Memperhitungkan Risiko Pasar.	√
Perhitungan kebutuhan modal minimum dengan menggunakan <i>Basic Indicator Approach</i> untuk risiko operasional sesuai dengan SE OJK No. 24 SEOJK.03/2016 tanggal 14 Juli 2016 perihal Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko untuk Risiko Operasional dengan Menggunakan Pendekatan Indikator Dasar.	√

Sehubungan dengan rencana regulator untuk menerapkan Basel-III sebagaimana diatur dalam peraturan OJK No. 11/POJK.03/2016, secara spesifik Perseroan telah menjaga Rasio Permodalan Bank atau *Capital Adequacy Ratio* (CAR) sebesar 18,05% di atas ketentuan minimum kerangka Basel-III sebesar 10,5%. Selain itu Perseroan telah melakukan persiapan-persiapan untuk memenuhi ketentuan berikut ini:

Persyaratan	Status
Menghitung dan melaporkan Liquidity Coverage Ratio (LCR) kepada regulator secara bulanan dan triwulanan sesuai POJK No. 42/POJK.03/2015 tanggal 23 Desember 2015 tentang Kewajiban Pemenuhan Rasio Kecukupan Likuiditas (Liquidity Coverage Ratio) Bagi Bank Umum.	√
Kecukupan Likuiditas (<i>Liquidity Coverage Ratio</i>) Bagi Bank Umum. Menghitung dan melaporkan uji coba <i>Net Stable Funding Ratio</i> (NSFR) secara triwulanan kepada regulator sesuai POJK No. 50/POJK.03/2017 tanggal 13 Juli 2017 tentang Kewajiban Pemenuhan Rasio Pendanaan Stabil Bersih (<i>Net Stable Funding Ratio</i>) Bagi Bank Umum.	√
Perhitungan kebutuhan modal minimum dengan menggunakan <i>Basic Indicator Approach</i> untuk risiko operasional sesuai dengan SE OJK No. 24 SEOJK.03/2016 tanggal 14 Juli 2016 perihal Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko untuk Risiko Operasional dengan Menggunakan Pendekatan Indikator Dasar.	√
Menghitung dan melaporkan uji coba perhitungan <i>Leverage Ratio</i> (LR) kepada regulator secara triwulanan sesuai <i>Consultative Paper</i> LR	√
Memperhitungkan <i>buffer</i> dalam perhitungan kecukupan modal minimum yaitu : <ul style="list-style-type: none"> o <i>Conservation Buffer</i> sesuai dengan pasal 6 POJK No. 11/POJK.03/2016 tanggal 29 Januari 2016 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum o <i>Countercyclical Buffer</i> sesuai PBI No. 17/22/PBI/2015 tanggal 23 Desember 2015 tentang Kewajiban Pembentukan <i>Countercyclical Buffer</i> o <i>Capital Surcharge</i> bagi Bank Sistemik sesuai POJK No. 6/POJK.03/2015 tanggal 23 Desember 2015 tentang Penetapan <i>Systemically Important Bank</i> dan <i>Capital Surcharge</i> serta adanya surat penetapan <i>bucket</i> Bank Sistemik yang disampaikan regulator. 	√

Penerapan Prinsip Kehati-Hatian

KYC dan KYE

Untuk memperkuat penerapan prinsip kehati-hatian dalam mengelola risiko operasional pada aktivitas bisnis bank, Perseroan menerapkan KYC (*Know Your Customer*) & KYE (*Know Your Employee*). Pada perjalanannya, penerapan KYC telah berevolusi menjadi *Customer Due Diligence* (CDD) yang mencakup kegiatan identifikasi, verifikasi, dan pemantauan yang dilakukan Perseroan untuk memastikan bahwa transaksi tersebut sesuai dengan profil calon nasabah, *Walk in Customer* (WIC), atau nasabah, sesuai dengan PBI No. 14/27/PBI/2012.

Untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang penerapan prinsip kehati-hatian, Perseroan menyediakan akses pelatihan *e-learning* CDD yang berisi contoh-contoh kasus yang relevan untuk diketahui karyawan.

Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT)

Perseroan senantiasa melaksanakan penerapan program APU dan PPT dalam aktivitas pengenalan nasabah dengan mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka mengantisipasi terjadinya pencucian uang dan pendanaan terorisme, Perseroan menerapkan program APU dan PPT dalam aktivitas pengenalan nasabah dengan mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Program APU dan PPT yang telah dilaksanakan oleh Perseroan di antaranya:

1. Pengawasan Aktif Direksi.

Direksi memastikan Perseroan memiliki Kebijakan dan Prosedur Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme. Perseroan telah menerbitkan ketentuan internal tentang APU dan PPT yang merupakan pedoman Perseroan dalam pelaksanaan penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, isi pedoman ini telah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.01/2017 Tentang Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Perbankan.

2. Pengawasan Aktif Dewan Komisaris.

Dewan Komisaris turut aktif berperan memberikan pengawasan antara lain memberikan persetujuan atas kebijakan dan prosedur penerapan program APU dan PPT yang diusulkan oleh Direksi.

3. Penerapan Sistem Informasi APU-PPT

Perseroan memiliki sistem informasi yang dapat mengidentifikasi, menganalisis, memantau dan menyediakan laporan secara efektif dan akan terus dilakukan penyempurnaan secara berkesinambungan sesuai dengan perubahan regulasi yang berlaku dan pengalaman Perseroan.

Pada tahun 2017 Perseroan telah melakukan pengembangan dan penyempurnaan terhadap Sistem Informasi pengelolaan dan pelaporan APU dan PPT yang telah digunakan di Kantor Cabang dan Kantor Pusat.

4. Kesadaran Karyawan

Perseroan melakukan pelatihan yang berkesinambungan terkait program APU dan PPT dengan metode:

- o Tatap muka kepada *Branch Manager, Service Quality Unit Head/DBM Business, Sub Branch Head, Cash Office Head, Priority Banking, Customer Service* dan *Teller Service* di beberapa Kantor Cabang.
- o Melakukan *Sharing* Modul Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di *Knowledge Management System* (KMS) yang dapat diakses seluruh Pegawai.
- o Melakukan Pelatihan melalui media *E-Learning*, yakni *Micro Film Customer Due Diligence* kepada Seluruh *Frontliner* dan Penanggung Jawab APU dan PPT di Kantor Cabang serta melakukan evaluasi.

5. Pelaporan

Perseroan melaksanakan kewajiban pelaporan kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan, termasuk:

- o Pelaporan Transaksi Keuangan Tunai (LTKT) dan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM)
- o Pelaporan Transaksi Dana Dari dan ke Luar Negeri (LTKL)/*International Fund Transfer Instruction Report* (IFTI)
- o Pelaporan Kepada Aparat Penegak Hukum dan Regulator

Persyaratan Pengelolaan Lingkungan dan Dampak Sosial

Sesuai dengan peran bank untuk melaksanakan fungsi intermediasi, Perseroan memiliki tanggung jawab tidak langsung untuk mengelola dampak lingkungan dan sosial yang terjadi pada debitur, karena jika terjadi ketidaksesuaian dalam pengelolaannya akan memengaruhi risiko kredit dan risiko reputasi.

Sejalan dengan penerapan 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. Untuk mendukung penyaluran kredit komersial dengan memegang teguh prinsip kehati-hatian Bank dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, Perseroan telah menetapkan kebijakan dan prosedur penyaluran kredit komersial dengan memperhatikan aspek lingkungan dan sosial.

Di dalam Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Nomor: 17/DIR/CMLD/2016, telah diatur terkait legalitas proyek, yang terdiri dari: **[FS1]**

1. Ijin peruntukan lahan/tanah
2. *Site plan* yang disahkan pihak yang sah dan berwenang
3. Ijin mendirikan bangunan
4. Bukti penguasaan
5. Salinan SPPT
6. Bukti penguasaan jalan masuk
7. Surat keterangan Piel Banjir
8. 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".

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. **[FS2]**

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 dan sosial. **(FS3)**

Untuk memastikan inisiatif tersebut berjalan, Perseroan secara berkala melakukan audit, termasuk menentukan tindak lanjut apabila ditemukan pelanggaran. **[F.10]**

Audit dilakukan oleh Audit Internat setahun sekali. Dalam hal ini, setiap general audit yang dilakukan di kantor cabang, auditor akan melakukan audit sampling. Auditor akan melakukan pemeriksaan untuk mengetahui apakah implementasi kebijakan tersebut sudah sesuai ketentuan atau belum. Misalnya, ada temuan bahwa implementasi tidak sesuai ketentuan, maka tim auditor akan menggali penyebab, dan menyusun rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan oleh auditee atau kantor cabang, termasuk meminta komitmen perbaikannya seperti apa, lalu diikuti dengan monitoring secara berkala. **[FS9]**

Etika Bisnis dan Perilaku (102-16)

Perseroan mendorong setiap elemen di dalam perusahaan untuk berperilaku dengan baik dan menjaga hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan serta menumbuhkan kepekaan sosial. Perilaku yang etis berkaitan erat dengan risiko reputasi dan lebih jauh bisa memengaruhi risiko operasional dan risiko kredit Perseroan. Dalam konteks ini Perseroan mengupayakan penerapan standar etika dan perilaku dalam menjalankan segenap aktivitas bisnisnya sesuai dengan visi, misi, dan nilai-nilai budaya yang dimiliki melalui implementasi Etika Bisnis dan Perilaku. Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku (*Code of Conduct*) Perseroan telah disahkan melalui Peraturan Direksi No. 16/PD/CMPD/2015.

Code of Conduct berlaku bagi seluruh Pengurus, dalam hal ini Dewan Komisaris dan Direksi serta Pegawai dalam menjalankan setiap aktivitas bisnis Perseroan dan melakukan interaksi antara Komisaris, Direksi dan Pegawai dengan seluruh *stakeholders*. Keberhasilan penerapan *Code of Conduct* merupakan tanggung jawab dari seluruh pimpinan di lingkungan unit kerja masing-masing.

Empat Isi Utama Code of Conduct



Pendahuluan

Code of Conduct ini merupakan kodifikasi atau komplikasi kebijakan, peraturan pegawai, dan kesepakatan yang telah dibangun bersama antara Bank dengan pegawai yang akan mempengaruhi, membentuk, dan menetapkan standar tingkah laku, baik bagi pengurus maupun pegawai dalam menjalankan segenap aktivitas bisnis.



Standar Etika Bisnis

Mengatur mengenai: Etika Bank dengan Pegawai, Etika Bank dengan Nasabah, Etika Bank dengan Penyediaan Barang dan jasa, Etika Bank dengan Pesaing, Etika Bank dengan Mitra Kerja, Etika Bank dengan Pemerintah, Etika Bank dengan Masyarakat, Etika Bank dengan Media Massa, dan Etika Bank dengan Organisasi Profesi.



Kebijakan Standar Perilaku

- o Benturan kepentingan dan Penyalahgunaan jabatan
- o Anti Gratifikasi dan Anti Korupsi
- o Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan dan Peraturan Bank.
- o Penerapan dan Penegakan



Penerapan dan Penegakan

Direksi dan Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas jalannya Code of Conduct di lingkungan Perseroan serta memberikan tindakan pembinaan, sanksi disiplin dan/atau tindakan perbaikan serta pencegahan terkait pelanggaran terhadap Code of Conduct.

Penerapan Code of Conduct di lingkungan Perseroan dilakukan menyeluruh mencakup pengenalan, kampanye, penerapan, pelaporan, dan tindak lanjut pelanggaran Code of Conduct.

Sosialisasi	Penerapan	Pelaporan dan Tindak Lanjut
<ul style="list-style-type: none"> • Access Internal Management Standard (AIMS) dan website yang dapat diakses dengan mudah setiap saat; • Sosialisasi berjenjang kepada Most Valuable Player (MVP) dari seluruh unit kerja Kantor Pusat maupun Kantor Cabang; • Termasuk dalam sosialisasi anti fraud yang dilakukan di Kantor Pusat maupun Regional Office; • Program awareness Code of Conduct dan Pengendalian Gratifikasi melalui kegiatan compliance quiz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengisian Pakta Integritas oleh seluruh pegawai sesuai nilai-nilai Code of Conduct; • Bekerja sama dengan KPK melakukan sosialisasi program pengendalian gratifikasi dan Code of Conduct; • Mengelola laporan penerimaan gratifikasi dari seluruh unit kerja dan melaporkan kepada KPK sesuai ketentuan; • Penyampaian Surat Deklarasi Komitmen Bersih kepada Stakeholder Kantor Pusat maupun Kantor Cabang; • Penggunaan PIN "Tolak Gratifikasi" oleh setiap insan Perseroan; • Pembuatan micro learning program pengendalian gratifikasi melalui media Smartshare BTN. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan program Whistleblowing System (WBS); • Hukuman bagi pegawai yang melanggar Code of Conduct berupa sanksi administratif dan sanksi finansial sesuai dengan kategori pelanggaran.

Anti-Fraud

Perseroan berkomitmen untuk menerapkan kegiatan bisnis secara jujur, adil, dan tanpa tindak korupsi atau tindak penyuapan serta terpercaya. Komitmen itu dibangun karena Perseroan menyadari tindakan yang bersifat negatif akan berpengaruh besar pada nama, merek, reputasi, dan keberlanjutan bisnis Perseroan. (GRI 103-1)

Bagi Perseroan, setiap pelanggaran atas kebijakan anti korupsi dan *fraud* merupakan hal serius dan ditindak tegas sesuai kebijakan dan peraturan yang berlaku. Pelaksanaan penerapan anti korupsi dan *fraud* diatur dengan Surat Edaran Direksi No. 22/DIRVIAD/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. (GRI 103-2)

Untuk menegakkan integritas, Perseroan menerapkan program *Zero Tolerance to Fraud and Zero Defect* yang berpedoman pada Penerapan Strategi *Anti Fraud* bagi Bank Umum, sebagaimana diatur dalam ketentuan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/28/DPNP tanggal 9 Desember 2011. Implementasi program *Zero Tolerance to Fraud and Zero Defect* pada tahun 2020 adalah pencegahan melalui kegiatan *awareness* atau sosialisasi program *Zero Tolerance to Fraud and Defect* di Cabang dan Kantor Wilayah. Kegiatan *awareness* atau sosialisasi program *Zero Tolerance to Fraud and Defect* pada tahun 2019 dan 2018 telah dilaksanakan pada beberapa Cabang dengan prioritas urutan pelaksanaan berdasarkan pertimbangan potensial risiko operasional dan risiko *fraud* (berdasarkan data historis). (GRI 103-2)

Sementara itu, untuk menjamin setiap upaya yang dilakukan untuk memitigasi risiko terjadinya *fraud* berjalan efektif, maka Perseroan terus meningkatkan kepedulian BTNers tentang aspek kepatuhan melalui sosialisasi secara berkesinambungan program *anti fraud* dan membentuk Tim *Anti Fraud*. Strategi *Anti Fraud* didukung oleh implementasi 4 (empat) pilar yaitu (a) Pencegahan; (b) Deteksi; (c) Investigasi, Pelaporan dan Sanksi; serta (d) Pemantauan, Evaluasi dan Tindak Lanjut. Lebih jauh lagi, komitmen anti *fraud* juga ditunjukkan dengan penyampaian surat Deklarasi Komitmen Bersih kepada seluruh *stakeholders* Perseroan. "Komitmen Bersih" mencakup bersih dari suap, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), dan praktik pungutan liar (pungli), mark up dan segala perbuatan lain yang mengarah KKN. (GRI 103-3)

Upaya yang tak kalah penting dalam upaya memperkuat sikap anti-korupsi dan *fraud* adalah Perseroan secara berkala mengikutsertakan karyawannya dalam pelatihan dan seminar yang berkaitan dengan antikorupsi dan *fraud*, baik yang diselenggarakan oleh lembaga non pemerintah maupun instansi pemerintah, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan pihak lainnya. Kebijakan ini diambil dengan tujuan agar penerapan kebijakan pencegahan anti korupsi di lingkungan Perseroan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku. (GRI 103-3, 205-2)

Selama tahun 2020, dua Direktur telah mengikuti *workshop* antikorupsi, yaitu:

- Pahala N. Mansury, 12 Februari 2020 di Jakarta, *workshop* Anti Bribery Management System;
- Elisabeth Novie Riswanti, 12 Februari 2020 di Jakarta, *workshop* Anti Bribery Management System;

Sementara itu, jumlah dan persentase total karyawan yang ikut pelatihan antikorupsi, termasuk pembagian karyawan per wilayah kerja adalah sebagai berikut:

WBS BTN SIIPS

Lokasi	Jumlah Partisipan	Jumlah Pegawai	%
Kantor Pusat	2.097	2.292	91,49
Kantor Wilayah 1	1.850	1.964	94,19
Kantor Wilayah 1	1.635	1.844	88,66
Kantor Wilayah 1	1.318	1.357	97,12
Kantor Wilayah 1	1.343	1.454	92,36
Kantor Wilayah 1	1.331	1.355	98,22
Kantor Wilayah 1	1.054	1.074	98,13
Total	10.628	11.340	93,72

Sedangkan upaya yang ditempuh Perseroan untuk menegaskan sikap antikorupsi, termasuk kepada mitra operasi, antara lain, dilakukan pada 8 Juni 2020, yaitu pada saat Bank BTN memperkenalkan *Whistle Blower System* bertajuk "WBS BTN SIIPS dan e-Mitra Operation" di hadapan para *stakeholder* di antaranya, REI, APERSI, Himperra, IPPAT dan sekitar 800 orang mitra kerja BTN. Mereka hadir sebagai peserta webinar pada acara Business Partnership Gathering. Sosialisasi

WBS BTN SIIPS merupakan upaya Bank BTN meningkatkan produktivitas, *compliance* dan tata kelola perusahaan agar lebih transparan dan efisien. Selain itu, dengan e-Mitra Operation berbasis web diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mempercepat proses bisnis mitra kerja BTN, terutama dalam masa pandemi Covid-19.

Tabel Penyimpangan internal (internal fraud) selama tahun 2020 (GRI 205-3)

Internal Fraud	Jumlah kasus yang dilakukan oleh					
	Pengurus		Pegawai Tetap		Pegawai Tidak Tetap	
	Tahun Sebelumnya	Tahun Berjalan	Tahun Sebelumnya	Tahun Berjalan	Tahun Sebelumnya	Tahun Berjalan
Jumlah internal fraud	-	0	38	11	1	0
Telah diselesaikan	-	0	22	6	1	0
Dalam proses penyelesaian internal	-	0	16	5	-	0
Belum diupayakan penyelesaiannya	-	0	-	0	-	0
Telah ditindaklanjuti melalui proses hukum	-	0	5	4	-	0

Sistem Pengendalian Internal

Perseroan berkomitmen untuk mengurangi risiko kerugian finansial, penyimpangan maupun pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian. Untuk itu, Perseroan telah menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif sejalan dengan ketentuan Bank Indonesia dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum. Sistem Pengendalian internal Perseroan telah sejalan dengan ketentuan Bank Indonesia dan Penerapan Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank Umum dalam rangka mengurangi risiko kerugian finansial, penyimpangan maupun pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian.

Selain itu, sistem pengendalian internal Perseroan juga telah disusun sesuai dengan regulasi tentang Pedoman Standar Sistem Pengendalian Internal bagi Bank Umum dan *best practice Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO) framework*. Dengan kebijakan seperti itu, maka mekanisme pengawasan telah ditetapkan oleh manajemen Perseroan secara berkesinambungan (*on going basis*) guna menjaga dan mengamankan harta kekayaan Perseroan, menjamin tersedianya laporan yang akurat, meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, mengurangi dampak kerugian keuangan, penyimpangan termasuk kecurangan (*fraud*) dan pelanggaran aspek kehati-hatian, serta meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan efisiensi biaya.

Pelaporan Pelanggaran

Kebijakan Sistem Pelaporan Pelanggaran atau *Whistleblowing Sytem (WBS)* Perseroan berpedoman pada Peraturan Bank Indonesia 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. WBS Perseroan merupakan bagian dari sistem pengendalian internal dalam mencegah terjadinya praktik penyimpangan dan bertujuan untuk mendeteksi dini dan mencegah terhadap terjadinya penyimpangan ataupun pelanggaran serta secara bertahap menciptakan iklim kerja yang terbuka, tulus, jujur dan bertanggung jawab di Perseroan.

Mekanisme WBS di Perseroan memastikan bahwa setiap pelaporan yang diterima mendapatkan perhatian dan tindak lanjut yang sesuai, termasuk penegakan sanksi yang dapat memberikan efek jera bagi pelaku pelanggaran dan juga bagi mereka yang berniat melakukan hal tersebut.

Bagi Perseroan, WBS bertujuan untuk memperkuat mekanisme pengendalian internal untuk mendukung pertumbuhan bisnis.

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

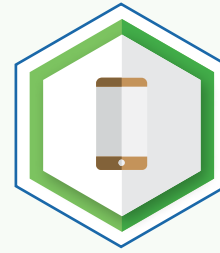
Saluran Pelaporan Pelanggaran



Email
wbs.btn@btn.co.id



Kotak Surat
PO Box *Whistleblowing System*
(WBS) BTN Jakarta 1000



Telepon/SMS
0811 92 45678

Mekanisme Pelaporan Pelanggaran (GRI 103-2, GRI 103-3)



WBS Team menerima pengaduan/
pengungkapan kemudian mencatat dan
memuangkan dalam format standar laporan



WBS Team menerima pengaduan/
pengungkapan kemudian mencatat dan
memuangkan dalam format standar laporan



WBS Team menerima pengaduan/
pengungkapan kemudian mencatat dan
memuangkan dalam format standar laporan



WBS Team menerima pengaduan/
pengungkapan kemudian mencatat dan
memuangkan dalam format standar laporan



WBS Team menerima pengaduan/
pengungkapan kemudian mencatat dan
memuangkan dalam format standar laporan



WBS Team menerima pengaduan/
pengungkapan kemudian mencatat dan
memuangkan dalam format standar laporan



WBS Team menerima pengaduan/
pengungkapan kemudian mencatat dan
memuangkan dalam format standar laporan

Perseroan memberikan jaminan perlindungan dan rasa aman bagi pelapor guna mendorong penegakan disiplin di lingkungan perseroan. Perseroan tidak menerapkan batasan waktu untuk melakukan pelanggaran. Namun, sebaiknya pelaporan dilaksanakan sesegera mungkin setelah pelapor meyakini kebenaran adanya pelanggaran dan disampaikan tidak lebih dari tiga bulan setelah pelanggaran terjadi.

Untuk mendorong pemanfaatan WBS, Perseroan memberikan jaminan perlindungan dan rasa aman bagi pelapor guna mendorong penegakan disiplin di lingkungan Perseroan. Dalam hal ini, Perseroan tidak menerapkan batasan waktu untuk melakukan pelaporan pelanggaran. Namun demikian, sebaiknya pelaporan dilaksanakan sesegera mungkin setelah pelapor meyakini kebenaran adanya pelanggaran dan disampaikan tidak lebih dari 3 (tiga) bulan setelah pelanggaran terjadi agar mempermudah penyelidikan selanjutnya.

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 administratif)	Laporan diteruskan kepada penyidik (terkait tindak pidana umum atau korupsi)
2016	5	2	1	0	1	7	0
2017	1	0	4	0	2	2	1
2018	1	0	5	0	6	0	0
2019	5	2	3	0	1	9	0
2020	3	2	9	0	12	2	0

Pelibatan Pemangku Kepentingan (E.4)

Dalam menyelenggarakan usaha, Perseroan memiliki sejumlah pemangku kepentingan. Dalam laporan ini, pemangku kepentingan adalah entitas atau individu yang terpengaruh oleh kegiatan, produk, dan jasa Perseroan. Di sisi lain, keberadaan mereka juga mempengaruhi Perseroan dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan.

Terkait dengan pemangku kepentingan, Perseroan telah mengidentifikasi kelompok pemangku kepentingan utama dengan menggunakan metode *stakeholders mapping*. Dengan demikian, 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 Perseroan. Daftar pemangku kepentingan selengkapnya disajikan dalam tabel berikut:

Tabel Pemangku Kepentingan dan Pelibatannya

Pemangku Kepentingan (GRI 102-40)	Metode Pelibatan (GRI 102-43)	Frekuensi (GRI102-43)	Topik Prioritas (GRI 102-44)
Pemegang Saham	RUPS Tahunan	Satu kali dalam setahun	Pencapaian target Perseroan
	Paparan Kinerja	Triwulan	
	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> Perseroan dan <i>Frontline Information</i>		
Kunjungan langsung			
Mitra Pengembang	Penghargaan <i>Property Awards</i>	Setiap tahun	Peluang penjualan rumah
	<i>Gathering</i>	Setiap saat apabila diperlukan	Kesuksesan Program Sejuta Rumah
	Pengembangan Kapasitas	Setiap saat apabila diperlukan	Transparansi

Pemangku Kepentingan (GRI 102-40)	Metode Pelibatan (GRI 102-43)	Frekuensi (GRI102-43)	Topik Prioritas (GRI 102-44)
Pegawai	<i>Employee Engagement Survey</i>	Sekali dalam setahun	Tingkat kepuasan pegawai
	Buletin Internal	Sekali dalam sebulan	Kebijakan dan strategi terkait kepegawaian
	<i>SmartShare</i>	Dapat diakses setiap waktu	Forum diskusi, <i>sharing</i> tentang pekerjaan, kuis, pertukaran informasi
	<i>Innovation Award</i>	Sekali dalam setahun	Mempercepat proses bisnis
Mitra Kerja/Pemasok	Kontrak Kerja	Saat Diperlukan	Proses pengadaan
	Mitra Investasi		Kerja sama bisnis
	Seminar <i>Workshop</i>		Pengembangan <i>merchant</i> perseroan
Serikat Pekerja	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama	Sekali Setahun	Hubungan kerja yang harmonis Hak dan Kewajiban Pegawai
Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan	Pelaporan Pelaksanaan GCG Unit Usaha Syariah Perseroan	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 Informasi 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 Perseroan	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
Organisasi Masyarakat/ Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat	Kerja sama strategis untuk menjalankan program-program Tanggung Jawab Perusahaan, baik di bidang sosial maupun lingkungan	Saat diperlukan	Pengoptimalan Program CSR Perseroan
Media	<i>Press Release & Press Conference</i>	Saat diperlukan	Pemberian informasi terkait bisnis Perseroan yang perlu diketahui publik

Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan (E.5)

Selama tahun 2020, Perseroan berhasil menyelesaikan semua program prioritas dalam RKAB 2020.

Kinerja Ekonomi Keberlanjutan

banking assis



Semakin Kokoh di Sektor Perumahan

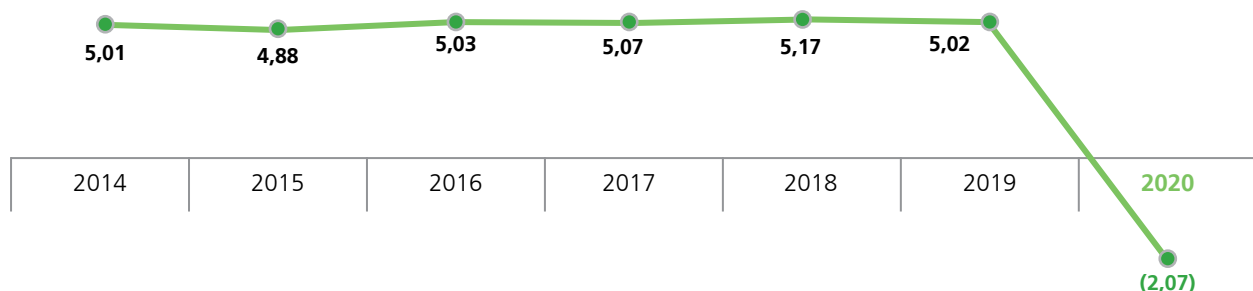
Tinjauan Ekonomi Indonesia

Tahun 2020 merupakan tahun yang penuh tantangan bagi Indonesia. Pandemi Covid-19 yang berkepanjangan membuat semua sektor kehidupan terdampak. Bahkan, untuk pertama kalinya setelah zaman reformasi, pada kuartal III tahun 2020, perekonomian Indonesia resmi memasuki zona resesi. Hal itu ditandai dengan laju perekonomian pada kuartal III yang tercatat kembali minus, yaitu (3,49)%, setelah sebelumnya sempat tererosok hingga (5,32)% pada kuartal II.

Selanjutnya, pada kuartal IV, meski terjadi perbaikan, namun masih mencatatkan angka minus, yaitu (2,19)%. Menurut Bank Indonesia, perbaikan ekonomi domestik triwulan IV 2020 ditopang realisasi stimulus dan kontribusi positif sektor eksternal. Konsumsi pemerintah tumbuh positif pada 2020 sebesar 1,94% dipengaruhi oleh realisasi stimulus pemerintah, terutama berupa bantuan sosial, belanja barang dan jasa lainnya, serta Transfer ke Daerah dan Dana Desa (TKDD).

Dengan kondisi pertumbuhan ekonomi seperti itu, Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2020 mengalami kontraksi 2,07% secara *year on year*. Kontraksi tersebut dipengaruhi oleh pelemahan di berbagai sektor ekonomi karena pandemi Covid-19. Begitu besar dampak Covid-19 bagi perekonomian, cukup beralasan jika Menteri Keuangan Sri Mulyani menyatakan persoalan pandemi Covid-19 jauh lebih kompleks jika dibandingkan dengan krisis ekonomi tahun 2008-2009 dan 1997-1998.

Pertumbuhan Produk Domestik Bruto 2014-2020



Sumber: Berita Resmi Statistik, Badan Pusat Statistik (BPS), 5 Februari 2021

Sejalan dengan kontraksi pertumbuhan ekonomi secara nasional, menurut BPS, sejumlah lapangan usaha mengalami hal yang sama. Namun demikian, sejumlah lapangan usaha tetap mencatatkan pertumbuhan, meski menurun jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Lapangan usaha *real estate* adalah salah satunya. Pada tahun 2020, *real estate* tumbuh 2,32%, sedangkan tahun 2019 tumbuh sebesar 5,76% atau lebih dua kali lipat dibanding tahun 2020. Perseroan sebagai lembaga penyalur kredit kepemilikan rumah (properti) termasuk yang membukukan kinerja positif, sebagaimana temuan BPS. **(GRI 103-1)**

Kinerja Ekonomi Perseroan Tahun 2020

Di tengah kondisi perekonomian yang sangat tidak menguntungkan karena pandemi Covid-19, lapangan usaha atau sektor *real estate*/properti masih mampu bertahan, bahkan mencatatkan kinerja positif. Bagi Perseroan, kondisi tersebut membalik persepsi yang sebelumnya muncul, bahwa sektor properti akan terpuruk akibat pandemi yang berkepanjangan.

Sebagai salah satu pemain di sektor properti, sebagaimana disampaikan BPS, Perseroan mencatatkan kinerja positif selama tahun 2020. Saat ini, Perseroan merupakan bank terbesar dalam penyaluran KPR di Indonesia dengan portofolio sebesar Rp196,5 triliun dan menguasai pangsa pasar sebesar 40 persen. Dari 2015 hingga September 2020, Perseroan telah membiayai kredit kepemilikan rumah (KPR) sebesar 1,9 juta unit rumah dengan debitur sebanyak 1,9 juta nasabah. Di akhir tahun 2020, KPR BTN diperkirakan menembus Rp200 triliun.

Pencapaian Perseroan tidak lepas dari berbagai kebijakan strategis yang diambil manajemen dalam menyikapi pandemi Covid-19, sekaligus menyikapi berbagai kebijakan yang diambil pemerintah untuk membendung laju penyebaran Covid-19. Di antara kebijakan strategis yang diambil Perseroan adalah melakukan penyesuaian, mulai dari bisnis, proses bisnis, hingga target bisnis perseroan. **(F.1)**

Dengan penyesuaian tersebut, Perseroan membidik laba bersih pada kisaran Rp 1,1 triliun-Rp 1,2 triliun pada akhir 2020. Adapun total aset ditargetkan tumbuh di level 4%-5%, kredit dan pembiayaan ditargetkan naik di level 5%-6%, sedangkan Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh pada kisaran 8%-9%. Sejalan dengan itu, Perseroan tetap berfokus perbaikan kualitas aset dan peningkatan dana murah untuk dapat menekan *cost of fund*. **(GRI 103-2)**

Upaya dan konsistensi Perseroan untuk mewujudkan target-target hasil penyesuaian membawa hasil yang menggembirakan. Laba bersih tahun berjalan misalnya, tercapai Rp1,60 triliun, atau 145,45% dari target revisi. Pencapaian ini meningkat 665,71% dibandingkan dengan tahun 2019, yang tercatat sebesar Rp0,21 triliun. Target dan realisasi selama tahun 2020 selengkapnya disajikan dalam tabel berikut: **(GRI 103-3)(F.2)**

Tabel Perbandingan Rencana Bisnis Bank dan Realisasi Keuangan 2020

(dalam miliar Rupiah)

Uraian	Realisasi 2020	Rencana 2020	Pencapaian
1	2	3	4=2/3
Posisi Keuangan			
Aset	361.208	324.840	111,20%
Kredit Yang Diberikan*)	260.114	267.282	97,32%
Liabilitas	321.276	307.666	104,42%
Simpanan Dari Nasabah	279.135	244.288	114,26%
Giro	72.045	60.409	119,26%
Tabungan	42.719	45.688	93,50%
Deposito	164.371	138.191	118,94%
Ekuitas	19.988	17.174	116,39%
Laba (Rugi)			
Pendapatan Bunga	25.106	25.020	100,34%
Pendapatan Operasional Selain Bunga	2.514	2.106	119,37%
Laba Sebelum Pajak	2.271	1.364	166,50%
Laba Bersih	1.602	1.085	147,65%
Rasio Keuangan			
Capital Adequacy Ratio (CAR)	19,34%	16,70%	115,81%
Non Performing Loan (NPL) Gross	4,37%	4,50%	97,11%
Return on Assets (ROA)	0,69%	0,44%	156,82%
Return on Equity (ROE)	10,02%	7,26%	138,02%

*) Termasuk Pembiayaan Syariah

Penyaluran Kredit

Per 31 Desember 2020, Perseroan menyalurkan kredit sebesar Rp260,12 triliun, naik Rp4,32 triliun atau 1,69% dibanding tahun sebelumnya, yaitu sebesar Rp255,80 triliun. Pencapaian tersebut adalah 97,32 dari RBB 2020 sebesar Rp276,28 triliun. Kenaikan tersebut disumbang oleh penyerapan kredit perumahan, yaitu KPR Subsidi dan KPR Non-Subsidi.

Berkaitan dengan dukungan terhadap Program Sejuta Rumah sebagai upaya mengurangi *backlog* atau defisit perumahan, volume penyaluran kredit konsumen Perseroan tercatat sebanyak 138.633 unit rumah, turun 48.127 unit atau 25,77% dibanding tahun 2019, yang mencapai 186.760 unit rumah. Penurunan tersebut berasal dari turunnya Kredit Perumahan KPR Subsidi sebanyak 33.094 unit atau 24,49%.

Tabel Volume Penyaluran Produk Kredit Konsumer

Jenis Kredit Konsumer	2020 (Unit)	2019 (Unit)	Kenaikan (Penurunan)	
			(Unit)	(%)
Kredit Perumahan				
KPR Subsidi	102.024	135.118	(33.094)	(24,49%)
KPR Non Subsidi	17.692	31.103	(13.411)	(43,12%)
Kredit Perumahan Lainnya	3.315	6.134	(2.819)	(45,96%)
Jumlah Kredit Perumahan	123.031	172.355	(49.324)	(28,62%)
Kredit Non Perumahan	15.602	14.405	1.197	8,31%
Volume Penyaluran Kredit Konsumer	138.633	186.760	(48.127)	(25,77%)

Adapun nilai penyaluran produk Kredit Konsumer per 31 Desember 2020 tercatat sebesar Rp190,87 miliar, bertambah Rp5,84 miliar atau 3,16% dibanding tahun 2019, yang mencapai Rp185,03 miliar. Peningkatan tersebut berasal dari pertumbuhan Kredit Perumahan sebesar 3,09% atau Rp5,57 miliar.

Tabel Nilai Penyaluran Produk Kredit Konsumer

Jenis Kredit Konsumer	2020 (Rp-juta)	2019 (Rp-juta)	Kenaikan (Penurunan)	
			Nominal (Rp-juta)	Persentase (%)
Kredit Perumahan				
KPR Subsidi	107.130	99.499	7.630	7.67%
KPR Non Subsidi	71.575	72.872	(1.297)	(1,78%)
Kredit Perumahan Lainnya	7.183	7.947	(764)	(9,61%)
Jumlah Kredit Perumahan	185.888	180.318	5.570	3,09%
Kredit Non Perumahan	4.985	4.710	275	5,84%
Jumlah Nilai Penyaluran Kredit Konsumer	190.873	185.028	5.844	3,16%

Sebagai *integrator* dalam Program Sejuta Rumah, Perseroan juga berkontribusi pada pembangunan rumah melalui Kredit Konstruksi kepada pengembang perumahan. Melalui kredit tersebut, Perseroan mendukung pertumbuhan bisnis properti melalui pembiayaan bagi para pengembang, kontraktor, dan sub sektor konstruksi serta membiayai kontraktor-kontraktor baru. Adapun total Kredit Konstruksi yang disalurkan pada 2020 mencapai Rp4,53 triliun, turun Rp5,11 triliun atau 53,00% dibanding tahun 2019, yang mencapai Rp9,64 triliun.

Kinerja Keuangan

Selama tahun 2020, Perseroan telah mencatatkan kinerja keuangan yang membanggakan yang ditunjukkan dengan indikator kinerja keuangan yang baik, sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel Laporan Posisi Keuangan

(dalam Rp miliar)

Uraian	2020	2019	2018	2017
Total Aset	361.208	311.777	306.436	261.365
Kredit/Pembiayaan Bank	260.114	255.825	237.758	198.991
Dana Pihak Ketiga	279.135	225.401	230.264	192.949
Total Liabilitas	321.376	269.452	263.784	223.937
Total Ekuitas	19.988	23.836	23.840	21.663
Laba Bersih	1.602	209	2.808	3.027

Uraian	2020	2019	2018	2017
Rasio Keuangan (%)				
Rasio Kecukupan Modal (CAR)	10,34	17,32	18,21	18,87
Non Performing Loan (NPL) Gross	4,37	4,78	2,81	2,66
Return On Asset (ROA)	0,69	0,13	1,34	1,71
Return On Equity (ROE)	10,02	1,00	14,89	18,11
Net Interest Margin (NIM)	3,06	3,32	4,32	4,76
Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	91,61	98,12	85,58	82,06
Loan to Deposit Ratio (LDR)	93,19	113,50	103,49	103,13

Dengan pencapaian kinerja tersebut di atas, maka distribusi nilai ekonomi Perseroan, yaitu nilai ekonomi langsung yang dihasilkan, nilai ekonomi yang didistribusikan, dan nilai ekonomi yang ditahan, dapat dipetakan. Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan adalah sejumlah pendapatan yang diperoleh dari hasil kegiatan bisnis Perseroan. Sedangkan nilai ekonomi yang didistribusikan merupakan sejumlah pengeluaran yang didistribusikan sebagai bentuk kontribusi Perseroan dalam meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan para pemangku kepentingan, seperti pembayaran gaji, pajak, dividen, pembayaran untuk pemasok, maupun realisasi dana untuk masyarakat sebagai salah satu bentuk perwujudan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), yang diimplementasikan melalui berbagai Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) serta Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Adapun nilai ekonomi yang ditahan adalah selisih antara nilai ekonomi yang dihasilkan dikurangi dengan nilai ekonomi yang didistribusikan, yang digunakan untuk pengembangan usaha Perseroan. (GRI 103-3, 201-1)

Tabel Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan

(Rp miliar)

Deskripsi	2020	2019	2018	2017
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan				
Pendapatan Bunga	22.947,25	23.271,43	20.781,51	18.446,73
Pendapatan Bagi Hasil secara Syariah	2.158,53	2.448,44	2.070,24	824,85
Pendapatan Operasional Lainnya	2.514,61	2.109,85	2.071,59	1.605,93
Pendapatan Bukan Operasional	(59,43)	(110,71)	16.475	(30,35)
Jumlah Nilai Ekonomi yang Dihasilkan	27.560,96	27.719,02	41.398,34	20.847,17
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan				
Beban Bunga dan Bonus	(16.191,93)	(16.758,07)	(10.355,00)	(9.930,64)
Beban Operasional Lainnya *)	(6.835,90)	(7.063,22)	(3.966,00)	(3.616,14)
Gaji dan Tunjangan Pegawai	(2.977,21)	(2.863,96)	(2.876,56)	(2.554,43)
Pengadaan Barang dan Jasa	(798,09)	(366,56)	(526,74)	(556,77)
Pembayaran Dividen Kepada Pemegang Saham	(20,93)	(561,59)	(605,49)	(523,78)
Pengeluaran untuk Pemerintah	(2.258,93)	(2.539,17)	(1.247,30)	(2.467,50)
Pengeluaran untuk Investasi Sosial Masyarakat **)	(18,23)	(6,94)	(5,18)	(5,15)
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	(29.101,22)	(30.159,51)	(19.582,27)	(19.654,41)
Jumlah Nilai Ekonomi yang Ditahan	(1.540,26)	(2.440,49)	(21.816,07)	(1.192,76)

*) Beban Operasional lainnya di luar gaji dan tunjangan pegawai

**) Realisasi Penyaluran Dana Program CSR

Kontribusi kepada Negara

Sebagai Badan Usaha Milik Negara dengan 60,00% sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, Perseroan senantiasa memberikan kontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional melalui dividen dan setoran pajak. Pada 2020, Perseroan membayarkan dividen sebesar Rp20,93 miliar, turun dibanding tahun 2019, dengan pembayaran dividen sebesar Rp561,59 miliar.

Selain dividen, Perseroan memiliki kontribusi kepada negara melalui beberapa jenis pembayarann pajak. Pajak yang dibayarkan pada tahun 2020 tercatat sebesar Rp2,26 triliun, turun dibandingkan pembayaran pajak tahun 2019, yang mencapai Rp2,54 triliun.

Tabel Kontribusi Perseroan Kepada Pemerintah

(dalam Rupiah penuh)

Jenis Pajak	2020	2019
Pajak Penghasilan (PPh Badan)	341.465.927.000	590.026.490.800
PPh 21 Perorangan	257.990.626.669	264.042.095.496
Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	24.152.640.627	17.366.799.311
Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)	-	-
Pajak Bumi dan Bangunan	9.797.188.881	12.028.977.874
Pajak Lainnya	1.625.526.082.591	1.655.702.144.770
Jumlah	2.258.932.465.768	2.539.166.508.251

Distribusi Manfaat Ekonomi

Penyaluran kredit dan pembiayaan dari Perseroan berdampak pada banyak lini industri, terutama sektor perumahan. Sektor-sektor lain yang bersinggungan dengan pembiayaan perumahan juga meningkat. Sebagai *Agent of Development*, Perseroan ikut andil menjaga pertumbuhan ekonomi nasional.

Untuk mencapai tujuan besar tersebut, Perseroan telah bermitra dengan sekitar 10.000 pengembang, baik untuk rumah subsidi maupun non-subsidi. Selain meningkatkan kemitraan Perseroan juga melakukan berbagai inisiatif lainnya untuk meningkatkan gairah sektor perumahan di Indonesia.

Perseroan berupaya menciptakan para calon developer lewat inisiatif *Housing Finance Center* (HFC), HFC bermitra dengan banyak pihak, baik Institusi pendidikan formal maupun para developer lewat aneka pendidikan dan pelatihan. 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. Layanan yang diberikan HFC meliputi *Learning*, *Advisory*, dan *Research*.

BTN Housing Finance Center (HFC)

Ketersediaan rumah merupakan salah satu masalah besar di Indonesia hingga saat ini. Hal itu terjadi karena ketersediaan 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 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 menyoal 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 hampir seluruhnya didanai Perseroan. Dari tahun ke tahun, jumlah rumah yang berhasil dibangun terus meningkat, sebagaimana tabel berikut:

Pencapaian Program Satu Juta Rumah

Tahun	Jumlah Rumah Dibangun
2015	699.770 unit
2016	805.169 unit
2017	904.758 unit.
2018	1.132.621 unit
2019	1.257.852 unit
2020	965.217 unit

02 Land & Environment (Lahan & Lingkungan)

- Teknik Identifikasi Lahan
- Analisis Pembangunan Lahan
- Strategi Penguasaan dan Pembebasan Lahan

Legal 03

- Aspek Perijinan
- Aspek Legal Property
- Perjanjian dengan pihak ketiga

01 Capital (Permodalan)

- Strategi Pembiayaan
- Strategi Perpajakan
- Manajemen Keuangan dan Akuntansi



skill 04

- Project Management
- Strategi Sales dan Marketing
- Strategi Keuangan
- Strategi People & Organisasi
- Skill negosiasi
- Pengelolaan risiko

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:



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

Kegiatan Utama HFC	
Learning	<p>Seminar</p> <p>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.</p>
	<p>Workshop</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Workshop</i> 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.
	<p>Short Course</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Foundation Property Developer</i>: diperuntukkan bagi <i>developer</i> kecil atau pemula. Selain itu program ini dirancang bagi masyarakat umum yang memiliki <i>passion</i> untuk tumbuh menjadi pengembang. • <i>Professional Developer</i>: Diperuntukkan bagi pengembang skala menengah, yang telah membangun di beberapa titik lokasi sekaligus. • <i>Executive Property Developer</i>: Diperuntukkan bagi pengembang skala besar, yang berorientasi pada pembangunan suatu kawasan atau kota mandiri.
Advisory	<p>Supply Chain Consultancy and Housing Project Financing Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengembangkan konsep Supermarket Perumahan, yang mana Perseroan menggarap industri secara totalitas Hulu-Hilir. Ke depan Perseroan menjadi pintu gerbang perumahan di Indonesia. • Solusi pembiayaan proyek perumahan fokus kepada kegiatan Kredit Komersial, yang tidak hanya fokus kepada pengembang perumahan, tetapi juga dukungan sumber daya lainnya.
	<p>Layanan Konsultasi Pembiayaan Rumah dan Kebutuhan Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solusi Pembiayaan Rumah Fokus kepada kegiatan Kredit Konsumer, yang mana 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.
	<p>Layanan Konsultasi Pembiayaan Rumah dan Kebutuhan Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
Research and Development	<p>Layanan Inkubator Bisnis Perumahan</p>
	<p>Research</p> <p>Kerja sama dengan akademisi dan lembaga riset terkemuka dengan maksud agar riset yang dilakukan Perseroan selain bermanfaat bagi Perseroan dalam segi bisnis bank, riset yang dilakukan juga dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.</p>
	<p>Development</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan properti dan perumahan mencakup berbagai kegiatan mulai dari pemilihan tanah, pengembangan fasilitas dan bangunan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ini juga termasuk penjualan atau sewa tanah properti 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.



Mini MBA In Property

Sebagai bentuk implementasi program kerja sama di bidang pendidikan, Perseroan bersama SBM-ITB menginisiasi program *Mini MBA in Property*. Ini adalah 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 Properti 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 tesis 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 praktik pembangunan, pemasaran, dan pengelolaan bisnis properti. Program MDI ini merupakan lanjutan dari program *Mini MBA in Property* yang mana para peserta diharapkan mampu untuk

terjun langsung dalam bisnis *property*. Program ini berfokus dalam empat bidang kompetensi sebagai berikut:

1. *Digital Marketing Property*
Digital Marketing kini merupakan strategi pemasaran yang lebih prospektif karena 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 properti 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 memiliki beberapa kelebihan, di antaranya:

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 properti.
4. Setelah lulus, peserta bisa langsung praktik 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 properti 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 properti yakni perijinan dan legalitas, pembiayaan atau permodalan, *skillset* di bidang properti, 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 properti yang ditujukan bagi para developer atau pengembang yang sudah memiliki bisnis proyek perumahan. Dalam program

ini, peserta akan ditantang untuk menyelesaikan *study case* atau permasalahan terkait bisnis properti. Peserta juga diajak langsung untuk praktik dalam membangun bisnis properti. Hasil yang diharapkan dalam pelatihan ini adalah peserta dapat memperkaya ilmu dan meningkatkan keahlian atau *skill* baru dalam manajemen bisnis properti. Pada program ini peserta diajarkan untuk mengembangkan pembangunan proyek perumahan skala menengah atau kawasan.

BTN Housing Index

Kegiatan ini bertujuan untuk mengembangkan dan memperbarui *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 kerja sama 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 adalah 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.

Komitmen Memberdayakan dan Memajukan Masyarakat

Perseroan menyadari sepenuhnya bahwa keberlanjutan usaha sangat bergantung pada terciptanya hubungan saling menguntungkan antara seluruh pemangku kepentingan, baik eksternal maupun internal, termasuk masyarakat di sekitar wilayah operasi Perseroan. Sebagai bagian penting dari rantai ekonomi nasional, Perseroan memiliki peran penting dalam pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. TJSL adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya. **(GRI 103-1)**

Bagi Perseroan, TJSL bukan sekadar program pengembalian sebagian dari hasil perolehan kegiatan usaha, namun sekaligus sebagai kegiatan investasi sosial jangka panjang. Dengan demikian, program tersebut tidak hanya memberikan dampak positif kepada masyarakat dan lingkungan sekitar, tetapi juga kepada Perseroan. Dalam mengalokasikan dana untuk pelaksanaan kegiatan TJSL, Perseroan senantiasa memperhatikan asas kepatuhan dan kewajaran.

Selain merujuk Undang-Undang (UU) No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara, implementasi TJSL oleh Perseroan juga berpedoman pada Peraturan Menteri BUMN PER-02/MBU/04/2020 Tanggal 02 April 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-09/MBU/07/2015 Tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. **(GRI 103-2)**

Perseroan melakukan TJSL melalui dua pendekatan yaitu melalui Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Keduanya dikelola berdasarkan peraturan perundangan yang mengatur tentang Perseroan dan BUMN. Ketentuan pelaksanaan CSR dan PKBL telah ditetapkan dalam Peraturan Direksi Nomor 6/PD/CSD/2018 tentang Program Kemitraan, Program Bina Lingkungan, dan Program *Corporate Social Responsibility*. **(GRI 103-2)**

Implementasi TJSL oleh Perseroan sekaligus merupakan dukungan Perseroan terhadap 17 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs/*Sustainable Development Goals*), yang dibahas dalam Konferensi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) di Rio de Janeiro (Brasil) pada Juni 2012. SDGs merupakan seperangkat tujuan, sasaran, dan indikator pembangunan berkelanjutan yang bersifat universal, dan merupakan kelanjutan dan perluasan dari *Millennium Development Goals* (MDGs) yang telah dilakukan oleh negara-negara sejak 2001 hingga akhir 2015. Sebagai bagian dari warga dunia, Indonesia mengadopsi SDGs menjadi SDGs Indonesia (<http://sdgsindonesia.or.id/>). **(GRI 103-2)**

Program CSR

Kebijakan CSR Perseroan

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya. Program ini dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas serta Undang-Undang No.1 tahun 2013. Makna pelaksanaan CSR bagi Perseroan adalah sebagai berikut: **(GRI 103-1)**

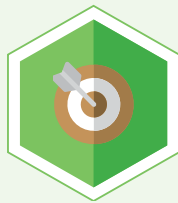
- a. CSR merupakan komitmen Bank dalam bentuk pernyataan tertulis dan pengalokasian sumber daya Bank.
- b. CSR berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan yaitu pembangunan yang memenuhi kebutuhan generasi sekarang tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang guna memenuhi kebutuhannya.
- c. CSR bertujuan meningkatkan kualitas hidup yaitu kondisi pemenuhan kebutuhan dasar manusia atau masyarakat untuk hidup layak.
- d. Kegiatan CSR ditujukan kepada pemangku kepentingan (*stakeholders*) yaitu seluruh pihak yang terkena pengaruh dan atau mempengaruhi kinerja Bank baik secara langsung maupun tidak langsung, masyarakat sekitar kantor operasional Bank dan masyarakat luas.

Visi dan Misi CSR



Visi

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



Misi

- 01 Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan.
- 02 Mengembangkan nilai dan budaya Bank.
- 03 Membentuk citra Bank yang positif di mata publik.
- 04 Meningkatkan kerja sama dan saling menghormati dengan masyarakat dan lingkungan tempat beroperasi Kantor Bank.

Program Lingkungan Harmoni Perseroan adalah payung program pelaksanaan CSR di Perseroan yang mengintegrasikan kepentingan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang sejalan dengan kepentingan bisnis Perseroan agar saling bersinergi. Tujuan program ini adalah mengupayakan agar Perseroan dan masyarakat sama-sama memperoleh manfaat jangka panjang atas program tersebut. Selanjutnya, untuk memperbesar manfaat yang diperoleh masyarakat, Perseroan berupaya semaksimal melibatkan mereka dalam mencari, merumuskan dan menetapkan program. Pelaksanaan CSR Perseroan mencakup proses berikut: **(GRI 103-2)**

1. Sasaran kegiatan CSR adalah orang perseorangan termasuk, namun tidak terbatas pada sekelompok anggota masyarakat dan penyelenggara kegiatan CSR.
2. Unit Kerja yang bertanggung jawab atas kegiatan CSR adalah *Corporate Secretary Division*. Kegiatan CSR dimaksud adalah administrasi pelaksanaan, koordinasi dengan pihak-pihak terkait, dan pelaporan hasil kegiatan.
3. Anggaran dana CSR Perseroan ditetapkan dalam rencana kerja anggaran perusahaan dengan memperhatikan aspek kepatutan dan kewajaran.
4. Program CSR difokuskan dengan memberikan donasi yang bertujuan untuk amal dan sosial dalam bentuk pemberian uang tunai atau barang, kepada pihak penerima donasi di luar PKBL. 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.
5. Bidang kegiatan CSR mencakup kegiatan terprogram atau kegiatan yang bersifat insidental.
6. Bidang kegiatan CSR yang terprogram meliputi:
 - a. Bidang sosial, yaitu kegiatan-kegiatan yang berdampak pada peningkatan kualitas kehidupan sosial, budaya, keagamaan dan kesejahteraan sosial, yang meliputi:
 - 1) Pendidikan, mencakup peningkatan layanan, kemudahan dan infrastruktur pendidikan;
 - 2) Kesehatan, mencakup peningkatan gizi dan kesehatan, serta infrastruktur kesehatan;
 - 3) Seni dan budaya, mencakup pelestarian seni dan budaya serta peningkatan infrastruktur seni dan budaya;
 4. Olahraga, mencakup peningkatan prestasi dan infrastruktur olahraga; dan
 - 5) Keagamaan, mencakup peningkatan infrastruktur keagamaan.
 - b. Bidang Lingkungan, yaitu kegiatan-kegiatan yang berdampak pada peningkatan kenyamanan dan kelestarian lingkungan, yang antara lain meliputi; manajemen lingkungan, penanganan limbah, penanganan lahan kritis, reboisasi, reklamasi lahan, infrastruktur air bersih dan pengairan, pengendalian polusi udara, air dan tanah, kebisingan, air dan sanitasi, lingkungan pemukiman (drainase dan

- penanganan banjir, serta penghematan energi dan penggunaan energi alternatif.
- c. Bidang Ekonomi, yaitu kegiatan-kegiatan yang berdampak pada peningkatan peluang kerja dan peluang usaha, peningkatan pendapatan dan penurunan kemiskinan di masyarakat. Bidang ini antara lain mencakup pengembangan koperasi, lembaga keuangan mikro, usaha mikro kecil, industri mikro kecil, teknologi kewirausahaan, pasar dan pemasaran, infrastruktur ekonomi, pertanian tanaman pangan, perkebunan, perikanan, peternakan dan ketahanan pangan.
7. Bidang kegiatan CSR yang bersifat insidental meliputi kegiatan untuk meringankan beban masyarakat akibat musibah atau kondisi perekonomian tertentu, yaitu antara lain bantuan bagi korban gempa atau bencana alam lainnya dan bantuan untuk meringankan beban masyarakat akibat kenaikan harga bahan pokok.
 8. Bidang kegiatan CSR untuk mendukung kegiatan penerapan Keuangan Berkelanjutan yang meliputi:
 - a. Penyaluran pembiayaan kepada usaha mikro yang layak (*feasible*) namun belum memiliki akses terhadap pendanaan dari Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang diarahkan untuk pengembangan bisnis berkelanjutan;
 - b. Pelatihan bagi calon nasabah mengenai bisnis berkelanjutan;
 - c. Pelaksanaan kampanye pola produksi dan konsumsi yang berkelanjutan (*sustainable production and consumption*); dan
 - d. Subsidi premi asuransi bagi petani, nelayan dan masyarakat miskin dan/atau berpenghasilan rendah yang rentan terhadap bencana.
 9. Pelaksanaan *monitoring* kegiatan CSR dilakukan dengan cara:
 - a. Mencatat termasuk melakukan pembukuan dengan saksama setiap penyaluran bantuan dan kegiatan CSR; atau
 - b. Melaporkan secara periodik kepada regulator sesuai ketentuan yang berlaku dan memantau perkembangan kegiatan CSR yang telah dilaksanakan.
 10. Evaluasi Kegiatan CSR
 - a. Melakukan *review* secara berkala kegiatan CSR; dan/atau
 - b. Merekomendasikan penerapan strategi pelaksanaan CSR yang efektif agar sesuai dengan maksud dan tujuan Bank.
 11. Pelaporan kegiatan CSR
 - a. Melaporkan pelaksanaan CSR dalam Laporan Tahunan Bank kepada RUPS sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b. Apabila pelaksanaan CSR menggunakan anggaran Program Bina Lingkungan, maka penggunaan anggaran dimaksud harus dilaporkan sesuai dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara yang berlaku.

Realisasi Biaya CSR

Selama tahun 2020, Perseroan telah merealisasikan dana Program CSR sebesar Rp18,225 miliar, naik 162,53% dibandingkan tahun 2019, yang dananya mencapai Rp6,942 miliar. Semua program dilakukan Perseroan untuk kepentingan umum dan penerima manfaat sama sekali tidak dipungut biaya apapun (*probono*). Berdasarkan jenis kegiatannya, porsi terbesar penyaluran dana CSR adalah bidang sarana dan prasarana, yaitu sebesar Rp5,803 miliar atau 31,84% dari total anggaran CSR tahun 2020, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel berikut: **(GRI 103-3, 203-1, 203-2, 413-1) (F.23) (F.25)(F.3)**

Tabel Realisasi Biaya Program CSR (Rp Juta)

Tahun	Jumlah biaya
2020	18.225
2019	6.942
2018	5.180
2017	5.148
2016	4.371

Tabel Realisasi Program CSR Berdasarkan Bidang Kegiatan

No.	Bidang Kegiatan	2020		2019		2018	
		Jml (Rp Juta)	Persen	Jml (Rp Juta)	Persen	Jml (Rp Juta)	Persen
1	Ekonomi	2.642	14,50	662	9,54	1.456	28,1
2	Olah Raga	-	-	63	0,91	100	1,93
3	Seni dan Budaya	-	-	-	-	149	2,88
4	Pendidikan	3.813	20,92	2.304	33,19	1.047	20,22
5	Kesehatan	5.241	28,76	-	-	204	3,93
6	Sarana dan Prasarana	5.803	31,84	2.952	42,52	665	12,44

No.	Bidang Kegiatan	2020		2019		2018	
		Jml (Rp Juta)	Persen	Jml (Rp Juta)	Persen	Jml (Rp Juta)	Persen
7	Keagamaan	557	3,06	946	13,63	1.573	30,38
8	Pelestarian Alam	167	0,92	15	0,22	6	0,12
Jumlah		18.225	100	6.942	100	5.180	100

Selama tahun pelaporan, Perseroan telah menyalurkan program kemitraan bagi UMKM sebesar Rp23,51 miliar, yang terdiri dari penyaluran pinjaman sebesar Rp13,473 miliar, dan penyaluran *capacity building*, hibah kepada BUMN Khusus (dhi PT Permodalan Nasional Madani (PNM)) sebesar Rp10,031 miliar. Pinjaman program kemitraan disalurkan kepada 319 mitra binaan.

Highlight Kegiatan CSR dan Bina Lingkungan Tahun 2020

No.	Foto Kegiatan	Keterangan Kegiatan
1		<p>Perseroan turut membantu dalam memenuhi kebutuhan kepada korban bencana alam. Beberapa lokasi yang telah diberikan bantuan adalah wilayah Cirebon, Bekasi, Padang dan lokasi bencana lainnya termasuk dalam penanggulangan Covid-19.</p> <p>Dalam penyaluran bantuan kepada korban bencana alam, lebih banyak diberikan dalam bentuk kebutuhan makanan, pakaian, obat-obatan serta sarana dan prasarana tenda.</p>
2		<p>Direktur Utama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pahala N Mansury melakukan penanaman pohon dan memberikan bantuan CSR kepada warga Perum Delta Asri 7 Kendal, Semarang, untuk mendukung reboisasi di perumahan tersebut agar kelestarian alam terjaga dan lingkungan rumah menjadi asri,</p> <p>Lebih dari 6.000 bibit pohon telah diserahkan terimakan kepada perumahan subsidi wilayah Kendal, Jakarta, Makassar, Batam dan Bangkalan.</p> <p>Bantuan tersebut merupakan bentuk kepedulian PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. terhadap lingkungan di kawasan perumahan subsidi yang dibangun oleh Perseroan. [F.10]</p>
3		<p>Direktur Finance, Planning & Treasury PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Nixon L. P. Napitupulu berbincang santai dengan Staf Khusus III Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Arya Sinulingga di Gedung Kementerian BUMN di Jakarta.</p> <p>Dalam kesempatan itu, Perseroan juga menyerahkan alat ventilator yang dikoordinasi oleh Kementerian BUMN untuk diteruskan ke rumah sakit yang merawat pasien positif corona. Bantuan ini merupakan kegiatan CSR Perseroan bidang kesehatan untuk mendukung pemerintah dalam menanggulangi <i>Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)</i> bersama Satuan Tugas Covid-19 Kementerian BUMN.</p>

Highlight Kegiatan CSR dan Bina Lingkungan Tahun 2020

No.	Foto Kegiatan	Keterangan Kegiatan
	 	<p>Direktur <i>Distribution & Retail Funding</i> PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Jasmin (kedua kanan) didampingi <i>Head of Corporate & Commercial Funding Division</i> Anton Rijanto (kanan) menyerahkan <i>wastafel portable</i> Covid-19 (sarana prasarana umum) kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) Kementerian Keuangan Regina Maria Wiwieng Handayaniingsih (kedua kiri) dan Kepala Bagian Umum DJPb Kemenkeu Yuni Wibawa di Gedung DJPb di Jakarta.</p> <p>PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banda Aceh ikut berpartisipasi dalam pencegahan penyebaran Covid-19 di Aceh. Hal ini ditunjukkan dengan menyalurkan bantuan <i>wastafel portable</i> sebanyak 10 unit kepada Universitas Syiah Kuala.</p> <p>Hingga Oktober 2020, Perseroan telah memberikan bantuan sarana dan prasarana umum (<i>wastafel portable</i>) sebanyak 289 unit yang tersebar di seluruh universitas besar dari Sabang sampai Merauke.</p>
4	 	<p>Direktur Utama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pahala Nugraha Mansury bersama Jaksa Agung ST Burhanuddin secara simbolis memasukkan sembako ke dalam mobil <i>box</i> untuk didistribusikan di Jakarta. Bantuan sembako berjumlah 3.000 paket tersebut diberikan Perseroan sebagai bentuk dukungan kepada <i>stakeholder</i> dalam penyelenggaraan kegiatan sosial terkait pandemi Covid-19.</p> <p>Lebih dari 20.000 paket sembako telah disalurkan Perseroan kepada masyarakat terdampak Covid-19 sebagai upaya dalam pengentasan kemiskinan.</p> <p>PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk bersama mitra kerja utama Persatuan Perusahaan Realestat Indonesia (REI) menggagas penyaluran bantuan bagi masyarakat yang terdampak pandemi <i>corona virus disease</i> (COVID-19).</p> <p>Pemberian bantuan dilakukan di enam Kantor Wilayah Perseroan serta melibatkan enam Dewan Pengurus Daerah (DPD) REI. Sebanyak 1.800 paket sembako tersebut akan disalurkan kepada masyarakat di enam provinsi yakni Palembang (Sumatera Selatan), Bandung (Jawa Barat), Semarang (Jawa Tengah), Surabaya (Jawa Timur), Makassar (Sulawesi Selatan), dan kegiatan dipusatkan di DKI Jakarta.</p>
5		<p>Direktur Utama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pahala Nugraha Mansury (kiri) bersama Direktur Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan Andin Hadiyanto dan Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan RM Wiwieng Handayaniingsih (kanan) berfoto bersama pada acara serah terima bantuan program <i>Corporate Social Responsibility</i> Perseroan untuk PAUD Kuncup Kencana di Jakarta.</p> <p>Perseroan memberikan bantuan CSR dalam bentuk renovasi gedung belajar PAUD Kuncup Kencana yang berlokasi di Pondok Bambu sebagai bentuk dukungan perusahaan terhadap bidang pendidikan usia dini. Bantuan CSR tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat sosial bagi masyarakat di sekitar PAUD terutama dalam mendukung kegiatan belajar mengajar anak usia dini yang dinilai sangat kritikal dalam membentuk pola pikir anak sekaligus mengenalkan pentingnya menabung sejak dini.</p>
6		<p>PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk melakukan <i>rapid test</i> kepada 500 lebih pegawai non-organik terdiri dari <i>cleaning service</i>, <i>office boy</i>, satpam, <i>driver</i>, teknisi, petugas parkir, pegawai koperasi dan penjaga kantin di Kantor Pusat PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. , di Jakarta. Kegiatan ini termasuk fokus Perseroan dalam mendukung kesiapan <i>the new normal</i> di lingkungan kantor guna memutus rantai penularan Covid19.</p> <p>Perseroan memberikan komitmen dan konsisten menjalankan protokol kesehatan dan layanan khususnya bagi para pegawai dan nasabah agar terhindar dari virus corona.</p>

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan atau PKBL pada dasarnya 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 di luar Program CSR. Program PKBL dilakukan secara berkesinambungan melalui dua kegiatan utama yakni Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. **(GRI 103-1)**

Sesuai dengan ketentuan, Perseroan menerbitkan laporan tersendiri yang mencakup kinerja PKBL yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Perseroan. Laporan kinerja PKBL disesuaikan dengan ketentuan Peraturan Menteri BUMN PER-02/MBU/04/2020 Tanggal 02 April 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-09/MBU/07/2015 Tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Dasar Pelaksanaan PKBL (GRI 103-2)

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan ("PKBL") PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. ("BTN") dibentuk sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan RI No. 1232/KMK.013/1989 tanggal 11 November 1989 yang kemudian diperbaharui dengan Surat Menteri Keuangan RI No. 306/KMK.013/1991 tanggal 20 Maret 1991 jo No. 368/KMK.013/1991 tanggal 19 April 1991 yang ditinjau kembali dengan keputusan Menteri Keuangan RI No. 316/KMK.016/1994 tanggal 27 Juni 1994 tentang Pedoman Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi melalui pemanfaatan dana dari bagian laba Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Peraturan tersebut selanjutnya diperbaharui dengan Surat Keputusan Menteri BUMN No. KEP-236/MBU/2003 tanggal 17 Juni 2003 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan dan Surat Edaran Menteri BUMN No. SE-433/MBU/2003 tanggal 16 September 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Program Kemitraan BUMN dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan.

Kegiatan sebagaimana diatur dalam surat-surat keputusan di atas merupakan kebijakan Pemerintah yang dilaksanakan oleh seluruh BUMN dengan maksud agar BUMN di samping menjalankan operasional bisnisnya, juga melaksanakan tugas sosial sebagai pembina usaha kecil dan koperasi.

Peraturan PKBL telah mengalami beberapa kali perubahan, pada tahun 2014 PKBL BTN mengacu pada Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (Permen BUMN) No. PER-05/MBU/2007 tanggal 27 April 2007 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan yang terakhir diubah dengan Permen BUMN No. PER-08/MBU/2013 tanggal 10 September 2013. Berdasarkan Permen BUMN tersebut, sumber pendanaan Program Kemitraan dan

Bina Lingkungan (Program BL) berasal dari anggaran perusahaan (BUMN Pembina) yang diperhitungkan sebagai biaya, masing-masing maksimal 2% dari laba bersih tahun sebelumnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-07/MBU/05/2015 tanggal 22 Mei 2015 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan usaha kecil dan program bina lingkungan, menyatakan bahwa peraturan sebelumnya yaitu Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER-05/MBU/2007 tanggal 27 April 2007, Peraturan Menteri BUMN No. PER-20/MBU/2012 tanggal 27 Desember 2012, Peraturan Menteri BUMN No. PER-05-MBU/2013 tanggal 1 Mei 2013, Peraturan Menteri BUMN No. PER-07-MBU/2013 tanggal 27 Juni 2013, Peraturan Menteri BUMN No. PER-08-MBU/2013 tanggal 10 September 2013 dan Surat Deputi Bidang Restrukturisasi dan Perencanaan Strategis BUMN No. S-92/DS.MBU/2013 tanggal 3 April 2013 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-07/MBU/05/2015 tanggal 22 Mei 2015 kembali dicabut, yang digantikan dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 tanggal 3 Juli 2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Pada tahun 2016, Peraturan PKBL kembali diubah dengan Permen BUMN No. PER-03/MBU/12/2016 tanggal 16 Desember 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 dan berlaku sejak tahun buku 2016. Dalam Permen BUMN terakhir tersebut, antara lain mengatur tentang sumber dana Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan yang bersumber dari penyisihan laba bersih dan/atau anggaran yang diperhitungkan sebagai biaya serta beban operasional PKBL menjadi beban BUMN Pembina.

Pada tahun 2017, Peraturan PKBL kembali diubah dengan Permen BUMN No. PER-02/MBU/7/2017 tanggal 5 Juli 2017 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No. PER-09/MBU/07/2015 dan berlaku sejak tahun buku 2017. Dalam Permen BUMN terakhir tersebut, antara lain mengatur tentang perubahan maksimal jumlah pinjaman mitra binaan, besar jasa administrasi, minimal jangka waktu usaha berjalan, pihak yang diperbolehkan dalam penyaluran program kemitraan, serta penyaluran dana program kemitraan oleh BUMN Khusus.

Terakhir, Peraturan PKBL disempurnakan melalui Peraturan Menteri BUMN PER-02/MBU/04/2020 Tanggal 02 April 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-09/MBU/07/2015 Tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dalam peraturan ini antara lain memuat pelaksanaan program bina lingkungan berupa bantuan bencana alam dan bencana non alam, termasuk yang disebabkan oleh wabah yang telah dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara sebelum Peraturan Menteri

ini berlaku, dinyatakan sebagai bagian dari program Bina Lingkungan berdasarkan Peraturan Menteri ini sepanjang dicantumkan dalam laporan keuangan tahunan Perseroan.

Kegiatan Utama

Kegiatan utama PKBL Perseroan adalah penyaluran pinjaman dan penyaluran dana pembinaan melalui Program Kemitraan serta pemberian bantuan melalui Program Bina Lingkungan.

Program Kemitraan (PK)

Program Kemitraan ditujukan kepada mitra binaan yang memiliki skala usaha kecil untuk keperluan investasi dan/atau modal kerja yang bersifat produktif. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh mitra binaan untuk mendapatkan dana Program Kemitraan adalah sebagai berikut:

- Memenuhi kriteria untuk dikategorikan sebagai Usaha Kecil.
- Berbentuk usaha perorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, atau badan usaha yang berbadan hukum termasuk koperasi.
- Telah melakukan kegiatan usaha minimal 6 (enam) bulan kecuali bagi usaha kecil yang dibentuk atau berdiri sebagai pelaksanaan program BTN.
- Mempunyai potensi dan prospek usaha untuk dikembangkan serta memiliki izin usaha atau surat keterangan usaha dari pihak yang berwenang.
- Menyediakan atau memiliki *share* sendiri sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari kebutuhan dana yang diperlukan baik untuk bantuan hibah maupun pinjaman.
- Prioritas ditujukan kepada Usaha Kecil yang belum memiliki kemampuan akses perbankan (*non bankable*).

Batas Maksimal Jumlah Pinjaman

Batas maksimal jumlah pinjaman adalah sebesar Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

Bentuk Pinjaman

Pinjaman kepada mitra binaan diberikan dalam bentuk sebagai berikut:

- a. Pinjaman untuk membiayai modal kerja dan/atau pembelian aset tetap dalam rangka meningkatkan produksi dan penjualan.
- b. Pinjaman tambahan untuk membiayai kebutuhan yang bersifat jangka pendek dalam rangka memenuhi pesanan dari rekanan usaha mitra binaan.

Jangka Waktu

Jangka waktu pinjaman Program Kemitraan maksimal selama 5 (lima) tahun dengan memperhatikan rencana penggunaan serta batasan aset atau omset yang dimiliki oleh mitra binaan.

Penyaluran Pinjaman

Pinjaman diberikan langsung kepada mitra binaan baik secara individual atau kelompok. Jasa Administrasi (Suku Bunga Pinjaman). Dari bulan Januari 2017 sampai bulan Juni 2017, besarnya jasa administrasi pinjaman dana Program Kemitraan ditetapkan satu kali pada saat pemberian pinjaman yaitu sebesar 6% (enam persen) per tahun dari saldo pinjaman awal tahun sesuai dengan PERMEN nomor PER-09/MBU/07/2015.

Setelah bulan Juli 2017 sampai saat ini, besarnya jasa administrasi pinjaman dana Program Kemitraan ditetapkan satu kali pada saat pemberian pinjaman yaitu sebesar 3% (tiga persen) per tahun dari saldo pinjaman awal tahun sesuai dengan PERMEN nomor PER-02/MBU/7/2017.

Dana Program Kemitraan kepada mitra binaan disalurkan dalam bentuk:

- a. Pinjaman untuk membiayai modal kerja dan/atau pembelian aset tetap dalam rangka meningkatkan produksi dan penjualan;
- b. Pinjaman tambahan untuk membiayai kebutuhan yang bersifat jangka pendek untuk memenuhi pesanan dari rekanan usaha mitra binaan;
- c. Beban pembinaan:
 - 1) Untuk membiayai pendidikan, pelatihan, pemagangan, pemasaran, promosi, dan hal-ha lain yang menyangkut peningkatan produktivitas Mitra Binaan serta untuk pengkajian/penelitian yang berkaitan dengan Program Kemitraan;
 - 2) Beban pembinaan bersifat hibah dan besarnya paling banyak 20% (dua puluh persen) dari dana Program Kemitraan yang disalurkan pada tahun berjalan; dan
 - 3) Beban pembinaan hanya dapat diberikan kepada atau untuk kepentingan mitra binaan.

Program Bina Lingkungan

Program Bina Lingkungan yang selanjutnya disebut Program BL adalah program pemberdayaan kondisi sosial masyarakat oleh BUMN di wilayah usaha BUMN tersebut melalui pemanfaatan dana BUMN.

Program Bina Lingkungan disalurkan dalam bentuk:

- a. Bantuan korban bencana alam; dan bencana non alam, termasuk yang disebabkan oleh wabah
- b. Bantuan pendidikan, dapat berupa pelatihan, prasarana dan sarana pendidikan;
- c. Bantuan peningkatan kesehatan;
- d. Bantuan pengembangan prasarana dan/atau sarana umum;
- e. Bantuan sarana ibadah;
- f. Bantuan pelestarian alam;
- g. Bantuan sosial kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan, termasuk untuk:
 - 1) Elektrifikasi;
 - 2) Penyediaan sarana air bersih;
 - 3) Penyediaan sarana sanitasi;
 - 4) Bantuan pendidikan, pelatihan, pemagangan, promosi dan bentuk bantuan lain yang terkait dengan upaya peningkatan kemandirian ekonomi usaha kecil selain mitra binaan Program Kemitraan;
 - 5) Perbaikan rumah untuk masyarakat tidak mampu;
 - 6) Bantuan pembibitan untuk pertanian, peternakan dan perikanan; atau
 - 7) Bantuan peralatan usaha.

Visi dan Misi PKBL



Visi

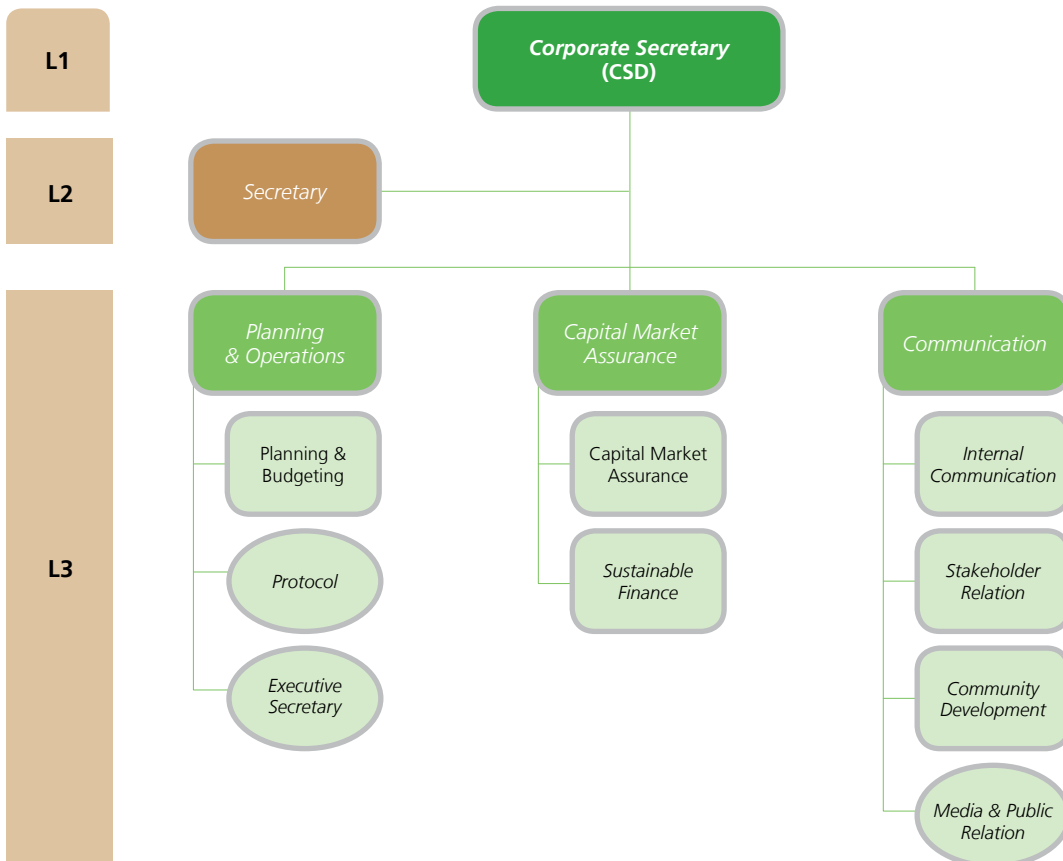
“
Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan dengan turut berkontribusi dalam pengembangan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan khususnya di lingkungan perumahan/permukiman yang menjadi bisnis inti (*core business*) Perseroan.
 ”



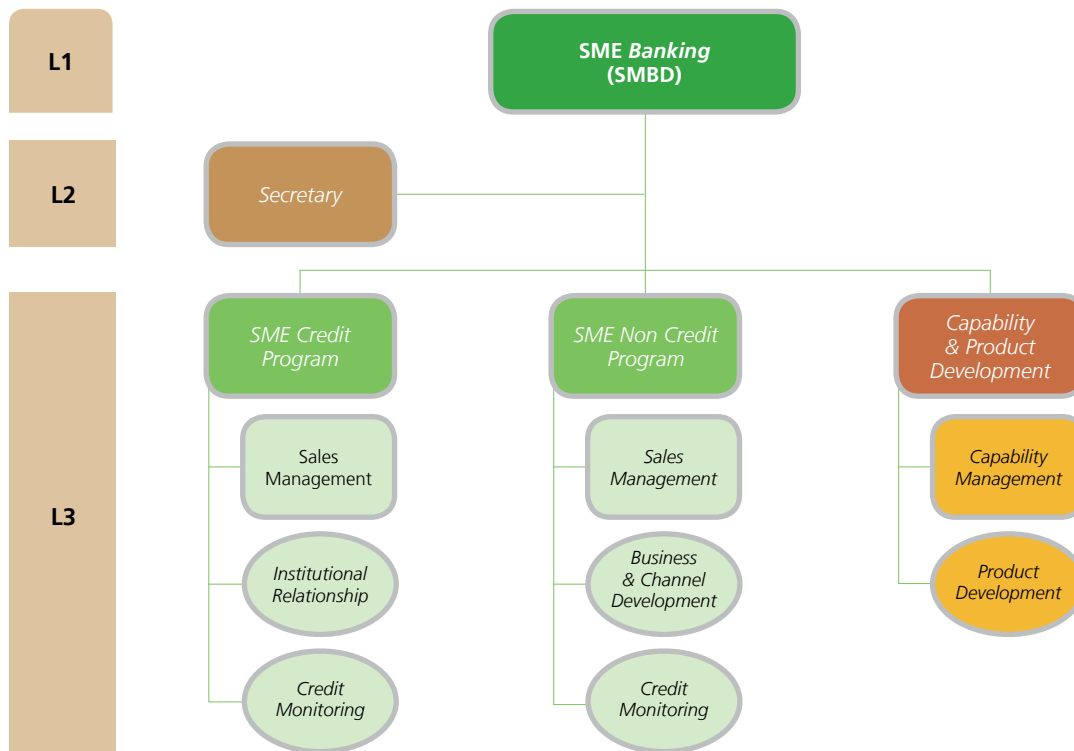
Misi

- 01 Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan;
- 02 Mengembangkan nilai dan budaya Bank;
- 03 Membentuk citra Bank yang positif di mata publik;
- 04 Meningkatkan kerja sama dan saling menghormati dengan masyarakat dan lingkungan tempat beroperasionalnya Kantor Bank.

Struktur Organisasi Program Bina Lingkungan



Struktur Organisasi Program Kemitraan



Program Kemitraan Tahun 2020 (GRI 103-3, 203-1, 203-2, 413-1) (F.23)(F.25)

Program Kemitraan merupakan program pemberdayaan ekonomi yang ditujukan untuk membantu peningkatan kemampuan usaha kecil mitra binaan 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 menyalurkan dana Program Kemitraan kepada mitra binaan yang memiliki skala usaha kecil untuk keperluan investasi dan/atau modal kerja yang bersifat produktif yang didistribusikan berdasarkan wilayah dan sektor usaha. Selama tahun pelaporan, Perseroan telah menyalurkan pinjaman untuk Program Kemitraan sebesar Rp23,504 miliar, yang disalurkan untuk 319 mitra binaan, turun 17,84% bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yang tercatat sebesar Rp 21,673 miliar yang disalurkan kepada 278 mitra binaan.

Tabel Jumlah UMKM Mitra Binaan (Kegiatan Usaha) dan Dana Disalurkan (Juta Rupiah)

Tahun	Jumlah mitra	Jumlah Penyaluran Dana
2020	319	23.505
2019	278	21.673
2018	760	37.274
2017	169	6.201
2016	43	1.780

Tabel Realisasi Penyaluran Program Kemitraan Berdasarkan Jenis Usaha

No.	Business Sector	2020		2019		2018	
		Jml (Juta Rp)	Persen	Jml (Juta Rp)	Persen	Jml (Juta Rp)	Persen
1	Industri	270	1,15	223	1,03	1.608	4,31
2	Perdagangan	9.419	40,07	7.090	32,71	13.810	37,05
3	Pertanian	125	0,53	25	0,12	3.750	10,06
4	Perkebunan	50	0,21	-	-	1.065	2,86
5	Peternakan	818	3,48	1.988	9,17	7.421	19,91
6	Perikanan	80	0,34	1.073	4,95	150	0,40
7	Jasa	2.711	11,53	4.587	21,16	8.237	22,10
8	Capacity Building/ Pembinaan/Hibah	10.031	42,68	6.637	30,62	1.155	3,10
9	Industri Kreatif	-	-	50	0,23	78	0,21
Jumlah		23.505	100	21.673	100	37.274	100

Tabel Realisasi Penyaluran Program Kemitraan Berdasarkan Wilayah

No.	Wilayah	2020		2019		2018	
		Jml (Rp Juta)	Persen	Jml (juta Rp)	Persen	Jml (juta Rp)	Persen
1	Sumatera	1.287	5,48	6.880	6,37	2.125	5,70
2	DKI Jakarta	12.229	52,03	2.266	35,83	4.269	11,45
3	DI Yogyakarta	260	1,12	235	1,08	665	1,78
4	Jawa Barat & Banten	3.159	13,44	4.686	21,62	8.426	22,60
5	Jawa Tengah	1.268	5,39	2.466	11,38	4.657	12,49
6	Jawa Timur	2.664	11,33	2.655	12,25	7.999	21,46
7	Bali	60	0,26	132	0,61	1.000	2,68
8	Nusa Tenggara Timur	235	1,00	70	0,32	83	0,22
9	Nusa Tenggara Barat	290	1,23	470	2,17	980	2,63
10	Kalimantan	1.013	4,31	917	4,23	1.852	4,97
11	Sulawesi	457	1,94	658	3,03	4.825	12,95
12	Maluku	285	1,21	158	0,73	185	0,49
13	Papua	138	0,59	80	0,37	208	0,56
Jumlah		23.505	100,00	21.673	100,00	37.274	100,00

Program Bina Lingkungan

Program Bina Lingkungan (BL) merupakan program pemberdayaan kondisi sosial masyarakat yang bertujuan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya masyarakat di sekitar wilayah operasi Perseroan. Dana bantuan Program Bina Lingkungan disalurkan melalui berbagai kegiatan bantuan meliputi bencana alam dan bencana non alam, termasuk yang disebabkan oleh wabah, pelestarian lingkungan, pendidikan dan pelatihan, prasarana dan sarana umum, bantuan sarana ibadah, peningkatan kesehatan dan sosial kemasyarakatan untuk pengentasan kemiskinan. (GRI 103-1, 103-2)

Realisasi Dana Bina Lingkungan (103-3, 203-1, 203-2, 413-1) (F.23)(F.25)

Pada tahun 2020, realisasi penyaluran bantuan Program Bina Lingkungan sebesar Rp8,357 miliar, turun 41,64% dibandingkan tahun 2019, yang mencapai Rp20,072 miliar. Pada tahun pelaporan, dana disalurkan kepada masyarakat di 34 provinsi melalui enam wilayah kerja Perseroan.

Tabel Penyaluran Dana Bina Lingkungan (Rp Miliar)

Tahun	Jumlah Penyaluran Dana
2020	8.357
2019	20.072
2018	21.782
2017	20.033
2016	13.153

Tabel Realisasi Penyaluran Program Bina Lingkungan per Bidang Kegiatan

No.	Bidang Kegiatan	2020		2019		2018	
		Jml (Juta Rp)	Persen	Jml (Juta Rp)	Persen	Jml (Juta Rp)	Persen
1	Bencana alam dan bencana non alam, termasuk yang disebabkan oleh wabah	2.221	26,58	427	21,27	1.790	9,08%
2	Pendidikan dan/atau pelatihan	715	8,56	5.375	26,78	5.465	27,71%
3	Peningkatan Kesehatan	2.291	27,41	365	1,82	292	1,48%
4	Pengembangan Sarana dan prasarana umum	601	7,19	438	2,18	4.152	21,05%
5	Sarana ibadah	1.436	17,18	7.917	39,44	1.580	8,01%
6	Pelestarian alam	151	1,81	350	1,74	73	0,37%
7	Bantuan Sosial Masyarakat Dalam Rangka Pengentasan Kemiskinan*	939	11,24	5.200	25,91	6.370	32,30%
Jumlah		8.357	100%	20.072	100	19.723	100

* Bantuan sosial masyarakat dalam rangka pengentasan kemiskinan, termasuk

- 1) Elektrifikasi;
- 2) Penyediaan sarana air bersih;
- 3) Penyediaan sarana sanitasi;
- 4) Bantuan pendidikan, pelatihan, pemagangan, promosi dan bentuk bantuan lain yang terkait dengan upaya peningkatan kemandirian ekonomi usaha kecil selain Mitra Binaan Program Kemitraan;
- 5) Perbaikan rumah untuk masyarakat tidak mampu;
- 6) Bantuan pembibitan untuk pertanian, peternakan dan perikanan; atau
- 7) Bantuan peralatan usaha.

Pengukuran Besarnya Dampak

Hingga akhir tahun 2020, Perseroan belum melakukan pengukuran besarnya dampak pelaksanaan program-program CSR dan PKBL dengan melibatkan pihak ketiga. Dalam hal ini, dampak positif bagi penerima program diketahui berdasarkan perubahan perilaku dan kebiasaan tertentu sebelum dan setelah program CSR dan PKBL diimplementasikan.

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Sebagai korporasi yang bertanggungjawab, Perseroan senantiasa berusaha memastikan bahwa keputusan dan operasional bisnis yang dilakukannya memberikan dampak negatif seminimal mungkin kepada masyarakat dan lingkungan. Untuk bentuk pengendalian tersebut, Perseroan membuka saluran komunikasi yang dapat digunakan pemangku kepentingan dan masyarakat setempat untuk menyampaikan keluhan atau tanggapan mereka terhadap dampak operasi Perseroan. Pada periode pelaporan, keluhan yang diterima adalah sebanyak 115 pengaduan, dari jumlah tersebut sebanyak 103 keluhan sudah selesai ditindaklanjuti, sedangkan sisanya masih dalam proses penyelesaian. Jumlah pengaduan ini naik dibanding tahun sebelumnya, yang tercatat sebanyak 90 pengaduan. (F.24)

Keluhan Masyarakat yang Diterima dan Ditindaklanjuti

Tahun	Pengaduan Diterima	Pengaduan Ditindaklanjuti	Pengaduan Selesai Ditindaklanjuti
2020	115	12	103
2019	90	8	82
2018	112	6	106

Kinerja Lingkungan Keberlanjutan



Mengukuhkan Pembiayaan Ramah Lingkungan —

Kelestarian lingkungan merupakan isu global yang menuntut perhatian seluruh warga dunia, termasuk Indonesia. Isu tersebut membesar bersamaan dengan dampak kerusakan lingkungan yang kian masif, terutama akibat pemanasan global. Sulit dipungkiri bahwa pemanasan global merupakan ancaman besar bagi kehidupan manusia. Akibat pemanasan global, terjadilah perubahan iklim yang memperparah penurunan kualitas lingkungan hidup dan mengancam kelangsungan kehidupan manusia dan makhluk hidup lain di atas bumi. Untuk mengurangi dampak tersebut, diperlukan gerakan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang sungguh-sungguh dan konsisten oleh semua pemangku kepentingan. **(GRI 103-1)**

Sebagai salah satu pemangku kepentingan, lembaga jasa keuangan, khususnya perbankan, bisa mengambil peran dan berkontribusi besar terhadap kelestarian lingkungan. Hal itu tidak terlepas dari posisi strategis perbankan sebagai lembaga penyalur kredit berbagai proyek yang dikerjakan debitur. Sebelum menyalurkan kredit, sesuai dengan prinsip kehati-hatian, bank harus meneliti dan mencermati risiko proyek tersebut terhadap lingkungan. Apabila ditemukan risiko bagi lingkungan, maka bank harus berani bersikap tegas, sebagaimana ketegasannya terhadap *Anti Money Laundering* (AML) maupun *Counter Terrorism Financing* (CTF).

Komitmen perbankan terhadap kelestarian lingkungan selaras dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, yang di dalamnya mengatur tentang prinsip kehati-hatian dalam penyaluran kredit. Dalam hal ini, perbankan harus memberikan perhatian serius terhadap Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) bagi perusahaan berskala besar dan atau berisiko tinggi.

Regulasi lain yang mengatur pentingnya perbankan peduli terhadap kelestarian lingkungan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Dalam Pasal 43, ayat (3), huruf c terdapat klausul, "Pengembangan sistem lembaga keuangan dan pasar modal yang ramah lingkungan hidup." Dalam penjelasan pasal 43, yang dimaksud dengan "sistem lembaga keuangan ramah lingkungan hidup" adalah sistem lembaga keuangan yang menerapkan persyaratan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dalam kebijakan pembiayaan dan praktik sistem lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan nonbank.

Kebijakan terbaru tentang pentingnya perbankan menjaga kelestarian lingkungan adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Melalui peraturan ini, OJK menegaskan pentingnya perbankan menerapkan Keuangan Berkelanjutan, yang definisikan sebagai dukungan menyeluruh dari sektor jasa keuangan untuk menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Sebagai korporasi yang bertanggungjawab, Perseroan berkomitmen untuk menerapkan semua regulasi yang mengatur tentang perlunya perbankan menerapkan pembiayaan yang ramah lingkungan. Dalam hal ini,

Perseroan mendukung penuh konsep *green banking*, yaitu perbankan yang di dalam menjalankan usahanya mendasarkan diri pada prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan, yaitu mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Langkah nyata yang dilakukan Perseroan sebagai lembaga pembiayaan yang ramah lingkungan, antara lain, memberikan persyaratan-persyaratan tertentu terkait lingkungan, termasuk adanya Analisis Mengenai Dampak Lingkungan. Persyaratan lingkungan sangat penting agar Perseroan tidak salah dalam menyalurkan kredit karena debitur tersebut memanfaatkan dananya untuk membiayai proyek atau kegiatan yang berdampak buruk terhadap lingkungan. Sejalan dengan itu, Bank BTN memandang penting adanya kegiatan pengembangan kompetensi debitur atau mitra kerja terkait pentingnya pembiayaan dan dampaknya bagi lingkungan dengan menggandeng pihak lain --kegiatan yang belum terwujud selama tahun 2020. **[FS5]**

Dengan kata lain, Perseroan bersungguh-sungguh dalam mengelola risiko lingkungan, sosial dan tata kelola pada saat menyalurkan kredit. **(GRI 103-2)**

Komitmen Perseroan untuk Pelestarian Lingkungan

Untuk mewujudkan bank yang ramah lingkungan, salah satu upaya yang dilakukan Perseroan adalah menerapkan Keuangan Berkelanjutan, seperti diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Sesuai peraturan tersebut, sebagai Lembaga Jasa Keuangan, Perseroan juga telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) 2019-2023, dan RAKB 2020-2024.

Bagi Perseroan, RAKB tersebut merupakan panduan bagi untuk mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) ke dalam strategi dan operasional sehari-hari. Secara eksplisit tujuan penerapan Keuangan Berkelanjutan dituangkan dalam salah satu program RAKB terkait lingkungan hidup, yaitu melakukan kajian risiko sosial dan lingkungan sebagai tahap awal dalam penyusunan Kebijakan Risiko Keberlanjutan, yang mencakup: **(GRI 103-2)**

- Persyaratan AMDAL, Peil Banjir, dan Perizinan.
- Melakukan *site visit* atau observasi lapangan langsung untuk melihat bahwa lahan perumahan yang akan di bangun bukan merupakan lahan hijau, lahan sengketa dan sebagainya.
- Memasukkan peraturan *ecolabelling* atau penggunaan material yang ramah lingkungan yang sudah tersertifikasi oleh Lembaga Ekolabel Indonesia (LEI) pada pembiayaan konstruksi kelas menengah.
- Memastikan bahwa rumah atau konstruksi yang dibangun telah di *Assessment GreenShip Home* dari *Green Building Council* Indonesia.
- Membuat persyaratan kepada pengembang untuk menanam pohon di setiap rumah atau memberikan porsi besar untuk sarana dan prasarana terkait sosial dan lingkungan. Kebijakan ini sejalan dengan komitmen Bank BTN terhadap upaya mewujudkan keanekaragaman hayati. **[F10]**

- Membuat *Exclusion List* (Daftar Pengecualian) yang mencantumkan kegiatan dan praktik yang tidak ingin dilakukan bank yakni kegiatan yang berdampak negatif terhadap *people and planet*.

Salah satu inisiatif program dalam RAKB 2020-2024 terkait lingkungan adalah pembiayaan konstruksi ramah lingkungan. Program diimplementasikan melalui pembiayaan-pembangunan hunian vertikal dengan konsep *Transit Oriented Development* (TOD) dan pembangunan infrastruktur (*homestay*) pengembangan pariwisata.

Sebelum RAKB resmi berlaku, Perseroan sudah pula melakukan pengelolaan operasi perbankan yang minim pencemaran pada kegiatan perbankan dan produk keuangan. Kebijakan itu diambil sebagai bentuk kepatuhan Perseroan pada peraturan perundang-undangan yang terkait dengan lingkungan hidup, terutama Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Pengelolaan dan Perlindungan Lingkungan Hidup. Dalam hal ini, kepatuhan menjadi dasar pelaksanaan pelestarian dan pengelolaan dampak lingkungan pada seluruh aktivitas, produk dan jasa Perseroan. Dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian Perseroan memastikan seluruh kegiatan yang relevan memiliki izin lingkungan sesuai ketentuan. Dengan komitmen seperti itu, sepanjang 2020 tidak terdapat insiden pelanggaran peraturan perundangan terkait lingkungan. **(GRI 103-3, 102-11, 307-1)**

Green Office Kantor Pusat

Pengelolaan lingkungan pada operasi perbankan merupakan salah satu tujuan RAKB Perseroan, yaitu; "Pembangunan operasional perbankan berkelanjutan melalui penerapan konsep *green office* dan pengadaan berkelanjutan". Dalam pelaporan ini, cakupan penerapan *green office* difokuskan pada kegiatan Kantor Pusat Perseroan. Kebijakan nyata yang diambil Perseroan sebagai implementasi komitmen terhadap pelestarian lingkungan di kawasan Kantor Pusat adalah sebagai berikut:

- Mempunyai tempat pembuangan sampah sementara (TPS) dengan kapasitas 5 m³ dan dilakukan pengangkutan ke TPA setiap hari.
- Mempunyai 4 (empat) sumbu resapan dengan kapasitas masing-masing sebesar 48 m³.
- Melakukan penghematan energi:
 - Menggunakan tenaga surya untuk pemanas air.
 - Pengaturan debit air untuk konsumsi air (toilet, tempat wudu, dll).
 - Pengaturan operasional utilitas dan listrik secara otomatis dengan menggunakan BAS (*Building Automation System*) untuk pemadaman lampu, lift dan unit AC *chiller*.
- Mencegah pencemaran lingkungan melalui kegiatan perbaikan secara berkelanjutan:
 - Menggunakan Freon pendingin ruangan (Air Conditioning) jenis R32, R134A dan R410.
 - Mempunyai tempat penyimpanan limbah B3 (Bahan Berbahaya Beracun) dengan kapasitas 104,5 Kg.
 - Mempunyai tempat pengolahan air limbah gedung dengan kapasitas 260m³ / hari. Kondisi saat ini output 220 m³/hari sesuai dengan Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL) yang terbit tanggal 19 Juli 2018.
- Gerakan bebas sampah plastik dengan mengurangi penggunaan air mineral kemasan dan alat makan sekali pakai pada saat event ataupun rapat, baik dengan pihak internal ataupun eksternal dan mendorong kesadaran penggunaan tumblr atau botol minum bebas plastik.

- Anjuran untuk pegawai agar menggunakan kendaraan umum menuju kantor. Mewajibkan kendaraan operasional untuk menggunakan bahan bakar beroktan tinggi yang lebih ramah lingkungan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Republik Indonesia yang mewajibkan kendaraan operasional BUMN menggunakan BBM non-subsidi. Melalui Memo No.1836/M/PGSD/GS/XI/2013 tanggal 6 November 2013, *Procurement and General Services Division* menyampaikan Memo ke Kantor Wilayah, Kantor Cabang dan Kantor Cabang Syariah mengenai larangan penggunaan bahan bakar minyak tertentu berupa bensin (*gasoline*) RON 88 untuk kendaraan operasional Perseroan.
- Partisipasi dalam Program *Earth Hour* 2019 & 2020;

Operasional kantor yang ramah lingkungan merujuk pada sejumlah regulasi, antara lain, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (UU No. 32/2009), Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah B3, Peraturan Pemerintah No. 74 tentang Pengelolaan Bahan Berbahaya dan Beracun, dan sebagainya. **(GRI 103-2)**

Selain bentuk ketaatan pada regulasi, operasional perbankan yang ramah lingkungan termasuk dalam operasional sehari-hari, sekaligus merupakan dukungan konkret Perseroan terhadap tujuan pembangunan global (SDGs), terutama tujuan ke-6: Air Bersih dan Sanitasi Layak, tujuan ke-7: Energi Bersih dan Terjangkau, tujuan ke-13: Penanganan dan Perubahan Iklim, dan tujuan ke-15: Ekosistem Daratan.

Uraian selengkapnya tentang komitmen dan dukungan Perseroan terhadap kelestarian lingkungan disampaikan sebagai berikut: **(GRI 103-3)**

Digital Banking untuk Penghematan Kertas (Paperless)

Kertas merupakan kebutuhan penting dalam operasional Perseroan. Kertas antara lain dipakai untuk administrasi perkantoran, seperti surat-menyurat, memo, mencetak berbagai laporan perusahaan, pendaftaran, dan pencetakan buku nasabah, pencatatan transaksi setoran, pengambilan, transfer dan lain-lain. Kertas juga digunakan sebagai bukti transaksi menggunakan mesin ATM. Adapun kertas tisu gulung dipakai untuk keperluan kelengkapan kamar mandi, sedangkan kertas tisu lembaran dipakai untuk kelengkapan ruangan dengan berbagai jenis keperluan. **(GRI 103-1)**

Perseroan menyadari bahwa bahan baku kertas adalah bubur kayu yang didapat dari penebangan kayu dewasa. Selain itu, dalam proses pembuatannya memerlukan bahan kimia, air dan energi dalam jumlah besar, yang sekaligus menghasilkan emisi gas rumah kaca sebagai faktor penyebab pemanasan global dan perubahan iklim. Bercermin dari proses pembuatan kertas seperti itu, maka Perseroan berupaya semaksimal mungkin untuk menghemat penggunaan kertas antara lain melalui penggunaan *Digital Banking*. Dengan penghematan kertas, maka Perseroan turut mengurangi dampak negatif bagi lingkungan, seperti penebangan pohon dan emisi gas rumah kaca.

Pengurangan kertas dilakukan Perseroan melalui *digitalisasi* dokumen. Dengan digitalisasi, pemakaian kertas dapat dikurangi dengan cara sebagai berikut: **(GRI 103-2)**

- Tidak lagi menggunakan faksimile, surat menyurat dilakukan dengan menggunakan email.

- b. *Paperless*: disposisi dan distribusi surat menggunakan sistem *Iflow*.
- c. *Smart Branch*: tidak menggunakan slip setoran dan memaksimalkan digitalisasi.
- d. BTN Property.co.id: memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pembelian rumah, menemukan rumah serta menikmati fasilitas fitur 3 (tiga) dimensi melalui dukungan teknologi digital terkini serta dalam penerapannya Perseroan tidak membutuhkan banyak kertas.
- e. Rumah Murah BTN: memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat untuk menemukan aset melalui dukungan teknologi digital terkini serta dalam penerapannya Perseroan tidak membutuhkan banyak kertas.

Selain hal tersebut di atas, Perseroan juga mendukung efisiensi kertas dengan tetap menggunakan kertas bekas untuk Memo Internal.

Dari sisi operasional bisnis, Perseroan melakukan efisiensi penggunaan kertas melalui aplikasi *IFlow*, yaitu 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 di antaranya yaitu adanya kecepatan waktu dalam alur distribusi surat menyurat, adanya *monitoring* dokumen atau surat yang telah terkirim, dan dapat mengurangi penggunaan kertas (*paperless*) untuk pencetakan.

Selain itu, komitmen Perseroan untuk menghemat penggunaan kertas juga diterapkan secara konsisten dengan memanfaatkan kembali kertas bekas, mengaktifkan penagihan melalui telepon atau secara langsung yang memanfaatkan aplikasi teknologi informasi yang mendukung aplikasi mobile, *paperless*, *historical record* dan *parameterized*, menggunakan metode cetak *2-sided*, memanfaatkan *email*, serta inisiatif *Smart Branch* dengan tidak menggunakan Slip Setoran dan memaksimalkan digitalisasi.

Sementara itu, berkaitan dengan kertas yang sudah tidak lagi dipakai, terutama dokumen penting, Perseroan menghancurkannya dengan mesin penghancur kertas. Sedangkan kertas yang tidak termasuk dokumen penting akan diserahkan kepada pihak ketiga untuk dimanfaatkan kembali, termasuk didaur ulang. Walau kertas limbah bisa didaur ulang, namun Perseroan tidak menggunakan hasil kertas daur ulang tersebut dalam operasional sehari-hari. (GRI 103-3, 301-1, 306-2) (F.5)

Pengelolaan Energi

Selain kertas, energi merupakan kebutuhan vital bagi operasional keseharian Perseroan. Energi yang digunakan Perseroan adalah listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Listrik diperoleh dari PT PLN (Persero), sedangkan BBM diperoleh melalui pembelian ke PT Pertamina atau perusahaan lain yang sejenis. Energi listrik digunakan untuk penerangan, penggerak sarana-prasarana kantor, seperti lift, mesin fotokopi, AC, dan sebagainya. Sementara itu, selain dipakai untuk menggerakkan genset sebagai sumber energi cadangan apabila pasokan listrik bermasalah/mati, BBM dipakai juga untuk kendaraan operasional kantor. (GRI 103-1)

Perseroan menyadari bahwa sebagian besar listrik yang dipakai saat ini bersumber dari PLTU, yang menggunakan batu bara sebagai sumber pembangkit, yang termasuk sumber energi tak terbarukan. Kategori yang sama berlaku untuk jenis BBM yang digunakan Perseroan, yaitu solar dan bensin. Oleh karena ketersediaan listrik dan BBM semakin terbatas, Perseroan berupaya untuk melakukan efisiensi sehingga tidak terjadi pemborosan energi. Dalam laporan ini, energi yang digunakan Perseroan merujuk pada Kantor Pusat. (GRI 103-2)

Adapun program pengelolaan energi yang dilakukan Gedung Menara BTN di antaranya adalah: (GRI 103-3, 302-4) (F.7) (F.12)

- a. Pengaturan operasional utilitas dan listrik seperti pemadaman lampu, lift dan unit *chiller* menggunakan sistem BAS (*Building Automation System*) yang memudahkan untuk mengatur operasional utilitas sehingga lebih efisien.
- b. Pengaturan lampu penerangan dibagi per zone atau Divisi sehingga memudahkan pemadaman untuk ruang yang tidak digunakan.
- c. Edukasi/sosialisasi penghematan energi dengan cara mematikan peralatan listrik yang tidak digunakan (Matikan lampu saat tidak digunakan, mencabut peralatan listrik yang tidak digunakan, pemasangan *signage* pada toilet terkait penghematan air, dll)
- d. Penggunaan pemanas air tenaga surya guna memasok air di *restroom* Direksi.
- e. Pengaturan jadwal pengoperasian unit *chiller* dan lift sesuai kebutuhan operasional


Jadwal Pengoperasian Chiller	Jumlah Chiller yang beroperasi
Jam 06.00 WIB Chiller on	2 unit
Jam 06.30 WIB Chiller on	3 unit
Jam 07.00 WIB Chiller on	4 unit
Jam 07.30 WIB Chiller on	5 unit
Jam 14.00 WIB Chiller off	1 Unit
Jam 16.00 WIB Chiller off	1 Unit
Jam 17.00 WIB Chiller off	2 Unit
Jam 19.00 WIB Chiller off	1 Unit

Jadwal Pengoperasian Lift	Jumlah Lift yang beroperasi
Jam 06.00 semua unit lift On	semua unit lift On / Operasional
Jam 18.00 WIB Lift Off	2 Unit
Jam 20.00 WIB Lift Off	2 Unit
Jam 22.00 WIB Lift Off	2 Unit
Hari Sabtu/Minggu lift Low zone, High Zone dan Parkir	1 lift

- f. Penggantian lampu jenis TL dan *essential* menjadi lampu LED
- g. Modernisasi 10 unit lift dengan *upgrade system control* dan mekanik model terbaru yang lebih efisien dalam konsumsi listrik dan penggantian unit AC yang rusak ataupun pengadaan unit AC baru dengan jenis *inverter*.
- h. Media Iklan menggunakan sistem LED Videotron.
- i. Menggunakan Air PDAM sebagai sumber air utama di Gedung Menara BTN.

Peralatan pendingin ruangan berupa *chiller* merupakan pengguna energi signifikan di Gedung Menara BTN demikian juga lift. Untuk mengelola keduanya, Perseroan telah melakukan pengaturan jam operasi berdasarkan kebutuhan beban harian.

Dengan pengelolaan energi seperti tersebut di atas, maka pemakaian energi di Menara BTN pada tahun 2020 adalah sebagai berikut: **(GRI 103-3, 302-1) (F.6)**

Volume Pemakaian Energi				
Sumber Energi	Satuan	2020	2019	2018
 Pemakaian Listrik	kWh	2.601.940	7.608.000	7.863.780
	GigaJoules	9.366,984	27.388,8	28.309,608

*) 1 kWh = 0,0036 GJ

Pengelolaan Air

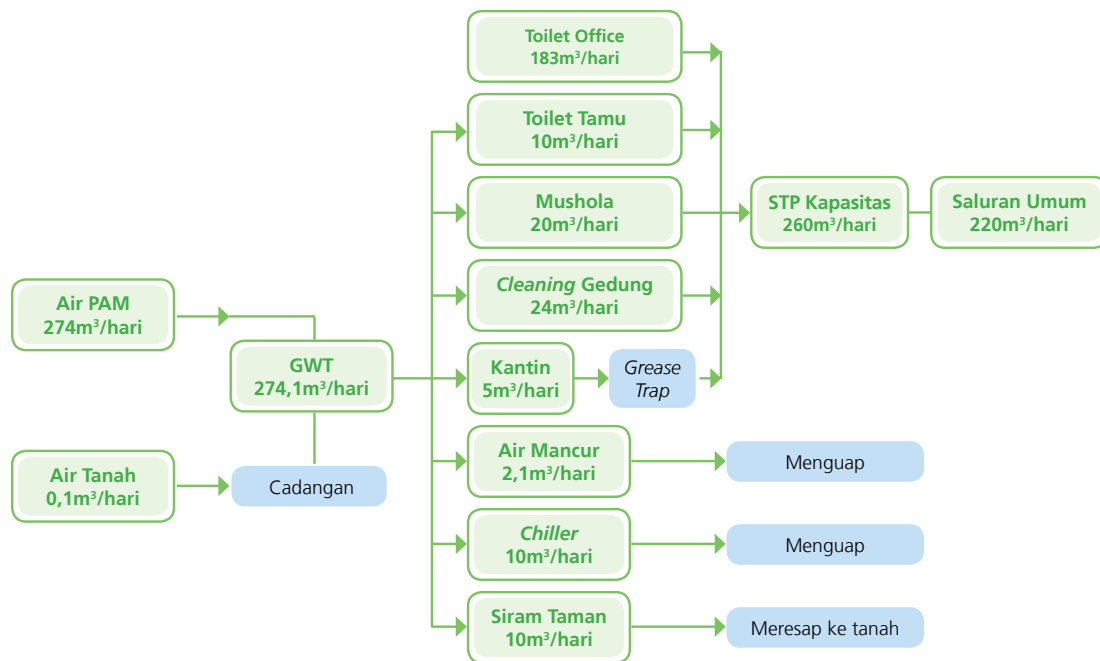
Selain energi, air merupakan salah satu kebutuhan vital bagi Perseroan. Air digunakan untuk kebutuhan domestik kantor, seperti wudhu, air bilas di toilet, menyiram tanaman, pengisian kolam air mancur, dan sebagainya. Kebutuhan air sebagian besar dipasok oleh PDAM, dan sebagian diambil dari sumur air dalam (*deep well*). Penggunaan air dalam laporan ini merujuk di Kantor Pusat/Menara BTN. Pada laporan tahun berikutnya, Perseroan akan memperluas cakupan penggunaan air dan upaya penghematannya. **(GRI 103-1)**

Sama seperti energi, pasokan air bersih kian terbatas. Pengambilan air tanah diatur ketat, sedangkan air bahan baku yang diolah oleh PDAM juga kotor dengan polutan sehingga perlu usaha yang lebih keras untuk mendapatkan air bersih. Untuk itu, Perseroan juga berkomitmen untuk menghemat penggunaan air tersebut. **(GRI 103-2)**

Berikut pengelolaan air oleh Perseroan, yang ditujukan untuk meminimalkan penggunaan air yang berlebihan sehingga dapat mengurangi konsumsi air bersih: **(103-2)**

- a. Penggunaan air dimaksimalkan menggunakan PDAM sebagai sumber air utama sesuai dengan Perda terkait penggunaan air tanah.
- b. Membangun 2 (dua) sumur resapan dengan kapasitas masing-masing sebesar 48 m³, sehingga kapasitas total penyerapan air hujan mencapai 96 m³.
- c. Pengaturan debit air untuk konsumsi air (toilet, tempat wudu, dll).
- d. Air limbah sudah diproses melalui STP (*Sewage Treatment Plan*) agar tidak berbahaya bagi lingkungan dan sudah mendapat Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL) dari Dinas terkait. Instalasi pengolahan air limbah (IPAL) gedung Menara BTN saat ini berkapasitas 260m³/hari. Kondisi saat ini *output* 220m³/hari sesuai dengan Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL) yang terbit tanggal 19 Juli 2018.
- e. Pemanfaatan air olahan STP (*Sewage Treatment Plan*) dan penampungan air hujan untuk kebutuhan penyiraman tanaman, pengisian kolam air mancur dan pencucian mobil.

Selain berbagai upaya di atas, upaya penghematan air juga dilakukan Perseroan melalui pengaturan debit air di Gedung Menara BTN dengan neraca pemakaian air bersih sebagai berikut:



Dengan melaksanakan langkah-langkah efisiensi dan merujuk pada pembayaran air ke PDAM dan pemantauan melalui flow meter, penggunaan air pada tahun 2020 adalah sebagai berikut: **(GRI 103-3, 303-1) (F.8)**

Tabel penggunaan air Gedung Menara BTN 2018-2020

Sumber Air	2020	2019	2018*
PDAM	71.153	93.537	97.859
Deep Well	118	199	579
Total	71.271	93.736	98.438

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2020, volume penggunaan air turun sebanyak 22.465 m³ dibanding tahun 2019, dengan penggunaan air sebanyak 93.736 m³. Penurunan terjadi sejalan dengan implementasi kebijakan penghematan penggunaan air, termasuk neraca pemakaian air di Perseroan. **(GRI 103-3)**

Pengelolaan Emisi

Emisi gas rumah kaca merupakan salah satu pemicu terjadinya pemanasan global dan perubahan iklim. Dalam operasional sehari-hari, Perseroan menghasilkan Gas Rumah Kaca (GRK) antara lain dari penggunaan BBM (Emisi GRK [Cakupan 1] langsung) dan penggunaan listrik (Emisi GRK [Cakupan 2] tidak langsung). Emisi GRK dominan yang dihasilkan, baik cakupan 1 maupun 2, adalah karbon dioksida (CO₂).

Bercermin adanya dampak negatif yang ditimbulkan bagi lingkungan, Perseroan terus berupaya untuk mengurangi emisi gas rumah kaca yang dihasilkan dari kegiatan operasional Perseroan. Kebijakan yang diambil, antara lain, dengan melakukan efisiensi penggunaan energi listrik dan BBM.

Emisi gas rumah kaca tidak langsung (cakupan 2, yaitu yang bersumber dari energi dari luar berupa listrik) diperoleh dengan mengalikan konsumsi listrik (dalam Kwh per tahun) dengan *average grid emission factor* yang dikeluarkan Kementerian ESDM merujuk Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (RUPTL) PLN 2015-2024 yaitu sebesar 0,934 kgCO₂/Kwh (2017). Berdasarkan perhitungan itu, emisi gas rumah kaca tidak langsung (cakupan 2) adalah sebagai berikut: **(F.11)**

Tabel Emisi Gas Rumah Tidak Langsung (Cakupan 2) Tahun 2020

Konsumsi Energi	Satuan	Tahun			Emisi CO ₂ yang Dihasilkan (kg/Kwh)		
		2020	2019	2018	2020	2019	2018
Listrik	Kwh	2.601.940	7.608.000	7.863.780	2.430.212	7.105.872	7.344.770,52

Pengelolaan Limbah dan Air Limbah

Limbah merupakan salah satu masalah serius bagi lingkungan. Tanpa pengelolaan yang baik dan benar, limbah bisa menjadi sumber polutan bagi tanah dan air, yang berujung pada kerusakan daya dukung lingkungan. Dalam menjalankan kegiatan usaha, Perseroan menghasilkan limbah padat dan cair, baik yang termasuk dalam bahan berbahaya dan beracun (B3) maupun non-B3. Limbah padat dihasilkan Perseroan antara lain berupa sampah domestik perkantoran, alat elektronik bekas, lampu bekas, aki bekas, furnitur bekas dan sebagainya. Sedangkan limbah cair antara lain berupa oli bekas dari kendaraan operasional dan genset, air limbah dari toilet, kafe dan lain-lain. **(GRI 103-1)**

Untuk mengurangi timbulan sampah, Perseroan mengeluarkan himbauan agar menghindari penggunaan peralatan makan dan minum dari plastik sekali pakai. Perseroan juga menyediakan tempat sampah dengan jumlah yang cukup di setiap lantai. Sampah-sampah tersebut selanjutnya dibuang di tempat pembuangan sampah sementara dengan kapasitas 5 m³. sedangkan limbah B3 disimpan di tempat penyimpanan sementara limbah B3 (Bahan Berbahaya Beracun) dengan kapasitas 104,5 Kg.

Selanjutnya, limbah-limbah yang dihasilkan oleh Perseroan tersebut akan diolah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk pengelolaan limbah B3, Perseroan bekerja sama dengan pihak ketiga yang sudah mempunyai izin dari Kementerian Lingkungan Hidup maupun Kementerian Perhubungan. Pengelolaan limbah B3 di Perseroan dilakukan dengan mengacu kepada PP 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah B3. Khusus sampah daun, Perseroan mengolahnya menjadi pupuk kompos. **(GRI 103-2)**

Selama tahun 2020, Perseroan melaksanakan pengukuran kualitas air limbah di Kantor Pusat setiap tiga bulan sekali. Dengan demikian, Perseroan memiliki informasi bahwa air yang dibuang dipastikan sudah memenuhi baku mutu sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 122 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Dengan demikian, air limbah yang dibuang tidak mencemari lingkungan.

Melalui berbagai upaya tersebut, volume limbah yang dihasilkan dan pengelolaannya adalah sebagai berikut: **(GRI 103-3, 306-2) (F.13) (F.14)**

No.	Jenis Limbah	Perlakuan	2020	2019	2018
1	(Limbah Sisa Makanan, Minuman, Kertas, Kardus)	Sampah Gedung	113.340 kg	30.706kg	28.800kg
		Dihasilkan	0	0	0
		Disimpan TPS	3.825 kg	Ya	Ya
		Diserahkan ke Pihak Ketiga	Ya	Ya	Ya
2	Oli Bekas	Dihasilkan	300 kg	15kg	20kg
		Disimpan TPS	300 kg	0	0
		Diserahkan ke Pihak Ketiga	Ya	Ya	Ya
		Berizin	Ya	Ya	Ya
3	Accu / Baterai Bekas	Dihasilkan	8 buah	20kg	60kg
		Disimpan TPS	0	0	0
		Diserahkan ke Pihak Ketiga	Ya	Ya	Ya
		Berizin	Ya	Ya	Ya
4	Lampu-Lampu (Lampu TL, Plc, Balas, Kabel)	Dihasilkan	681 buah	7,5kg	4.4kg
		Disimpan TPS	166 buah	0	0
		Diserahkan ke Pihak Ketiga	Ya	Ya	Ya
		Berizin	Ya	Ya	Ya
5	Limbah Tabung Freon	Dihasilkan	15 kg	10kg	20kg
		Disimpan TPS	0	0	0
		Diserahkan ke Pihak Ketiga	Ya	Ya	Ya
		Berizin	Ya	Ya	Ya

Tumpahan yang Terjadi

Operasional Bank BTN selama tahun 2020 tidak diwarnai adanya insiden tumpahan yang signifikan, baik bahan kimia, minyak, bahan bakar, atau zat-zat lainnya yang berpotensi memengaruhi kualitas tanah, air, udara, keanekaragaman hayati, dan kesehatan manusia. **[F.15]**

Biaya Lingkungan Hidup

Pada tahun 2020 Perseroan telah mengeluarkan biaya dalam bidang pengelolaan dan pelestarian lingkungan sebesar Rp114.000.000, sedangkan untuk biaya pengelolaan STP (*Sewage Treatment Plan*) dan untuk biaya pengelolaan sampah tahun 2020 sebesar Rp147.600.000. **(F.4)**

Kepatuhan Lingkungan

Sebagai korporasi yang bertanggungjawab, Perseroan senantiasa taat dan patuh terhadap berbagai peraturan dan ketentuan yang berlaku di bidang lingkungan. Selain itu, Perseroan berkomitmen untuk peduli dan turut menjaga kelestarian lingkungan melalui berbagai program dan kegiatan yang diselenggarakan selama tahun pelaporan. Komitmen dan kepedulian tersebut merupakan andil Perseroan terhadap konservasi dan kelestarian lingkungan. Sejalan dengan komitmen itu, berdasarkan pemetaan yang dilakukan Perseroan, pada tahun 2020 tidak terdapat kantor operasional yang berdekatan atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati. **(GRI 103-1, 103-2) [F.9]**

Kesungguhan Perseroan dalam mentaati berbagai ketentuan dan peraturan lingkungan membawa hasil dengan tidak adanya denda dan sanksi non-moneter akibat ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup. Selain itu, juga tidak terdapat kasus pengaduan lingkungan yang penyelesaiannya diajukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa, seperti ke pengadilan. **(GRI 103-3, 307-1) [F.16]**

Kinerja Sosial Keberlanjutan



Sumber Daya Manusia Terbaik Penopang Kemajuan —

Sumber daya manusia merupakan aset strategis bagi Perseroan dalam menciptakan nilai guna memenuhi kepuasan nasabah, sekaligus kunci untuk menghadapi persaingan. Hal yang tak kalah penting, sumber daya manusia, yaitu individu-individu yang bekerja di Perseroan, adalah mesin penggerak utama Perseroan, bahkan menjadi pengendali sumber daya yang lain, seperti modal dan teknologi. Mereka juga menjadi garda terdepan pelayanan sehingga sangat berperan dalam membentuk *image* Perseroan di mata nasabah. (GR 103-1)

Dengan posisi yang sangat strategis seperti itu, maka yang dibutuhkan Perseroan adalah karyawan yang unggul, mumpuni dan kompeten di bidangnya, berdedikasi tinggi, memiliki wawasan luas, serta punya kreativitas yang tinggi untuk maju. Syarat lain yang tak boleh luput, mereka harus memiliki visi yang sama dengan visi Perseroan. Apabila kualifikasi serupa itu terpenuhi, maka setengah dari kemajuan dan keberlanjutan Perseroan sudah ada di tangan. Peran yang setengah lagi ditentukan oleh kepiawaian manajemen sumber daya manusia dalam mengelola karyawan sehingga seluruh potensi yang ada bisa dikembangkan secara paripurna.

Pengelolaan sumber daya manusia di Perseroan merujuk pada sejumlah regulasi, khususnya Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, serta praktik-praktik ketenagakerjaan yang umum dilakukan di Indonesia, mulai perencanaan, seleksi dan perekrutan, manajemen karier, remunerasi, hingga jaminan sosial dan pensiun. Selain itu Perseroan pun memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan kerja. Dengan berbagai upaya tersebut, maka karyawan dapat berkontribusi secara optimal untuk meraih target-target yang telah ditetapkan Perseroan. (GRI 103-2)

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengelolaan sumber daya manusia (*human capital*) di Perseroan berada di bawah Direktorat *Strategic Human Capital*, yang dipimpin oleh Direktur *Strategic Human Capital* sebagaimana diatur dalam Ketetapan Direksi No. 04/DIR/KD/TMO/2018 tanggal 30 April 2018. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di bidang pengelolaan Human Capital, Direktorat *Strategic Human Capital* menjalankan melalui tiga Divisi yaitu *Human Capital Management*, *Human Capital Strategy*, dan *Learning Center Division*. Pengelolaan sumber daya manusia di Perseroan dimulai dari perencanaan, rekrutmen, pengembangan kompetensi, sistem manajemen kinerja, desain jabatan dan karir, remunerasi dan benefit, analisa produktivitas serta hal terkait sumber daya manusia lainnya.

Sebagai strategi pengembangan jangka panjang *human capital*, Perseroan telah menyusun *Roadmap* sumber daya manusia (SDM) mengacu pada tahapan Transformasi Bank sebagai berikut: (GRI 103-2)

Bank melakukan inisiatif pengembangan *human capital* yang menyeluruh diawali dengan penyesuaian organisasi yang *agile* dan memiliki kapabilitas tinggi dengan dilandasi suatu proses transformasi *human capital* untuk meningkatkan produktivitas pegawai dan berdaya saing tinggi.

- o **Implementasi Transformasi Struktur Organisasi**
Rencana pengembangan organisasi diarahkan untuk mendukung implementasi transformasi struktur organisasi yang *agile* dan berkapabilitas tinggi untuk pencapaian target bisnis Bank.
- o **Digital Workforce Planning**
Untuk mendukung pencapaian target bisnis Bank serta pertumbuhan aspek digitalisasi Bank, maka kebutuhan pegawai (*workforce*) dari segi kuantitatif perlu direncanakan. Oleh karena itu, *Digital Workforce Planning* perlu disusun dan hal ini selaras dengan tahapan transformasi yang dijalankan Perseroan.
- o **Acceleration career path dan succession planning untuk membangun kompetensi pegawai yang selaras dengan industri 4.0**
Perseroan menyadari pentingnya faktor sumber daya manusia pada industri perbankan, khususnya pada era industri 4.0 yang mana Perseroan dituntut untuk mampu menghasilkan suksesor dengan kompetensi sesuai yang dibutuhkan era industri 4.0.
- o **Pengembangan Performance Management yang Mendorong Talent Management System**
Sistem manajemen kinerja yang disempurnakan melalui tahapan sebagai berikut:
 - a. Menyempurnakan kebijakan sistem manajemen kinerja selaras dengan perubahan organisasi untuk mendukung pencapaian target Perseroan.
 - b. Mengimplementasikan sistem manajemen kinerja dengan penetapan target yang tepat, terukur, dan realistis untuk mendorong *talent management system*.
 - c. Optimalisasi proses *coaching and counseling* kinerja untuk memperoleh kinerja tinggi.
- o **Menjalankan Tata Kelola Sistem Remunerasi Sesuai Best Practice**
Tata kelola sistem remunerasi yang baik bertujuan untuk meningkatkan *engagement* pegawai terhadap Perseroan. Sistem remunerasi Perseroan didesain sesuai *best practice* dan dijaga agar tetap kompetitif di pasar (*market*) dan berkeadilan (*fairness*).

o **Memperkuat Budaya Perusahaan Menuju Era *Global Playership***

Sesuai dengan tahapan transformasi Perseroan, Budaya Perusahaan diarahkan pada penguatan internalisasi budaya untuk mendukung transformasi *digital* menuju tahapan *global playership*.

o **Optimalisasi *Employee Communication & Social Media Network* untuk meningkatkan EVP Perseroan**

Perkembangan teknologi membuka akses sosial media sebagai *tools* (alat) untuk menyampaikan pesan manajemen sebagai upaya meningkatkan EVP Perseroan.

o **Penyempurnaan Tata Kelola Human Capital dan Alignment *Talent Mobility* dengan Anak Perusahaan & Perusahaan Terafiliasi**

Tata kelola kebijakan *human capital* juga diarahkan dapat mengintegrasikan *talent mobility* Perseroan dengan anak perusahaan maupun perusahaan terafiliasi.

o **Integrasi *Human Capital Information System* untuk memperkuat *people analytics***

HCIS (*Human Capital Information System*) adalah suatu aplikasi yang terintegrasi untuk mendukung dalam menerapkan penyesuaian pengelolaan sistem *Human Capital* di Perseroan. Dengan perkembangan *human capital* dan persaingan *talent* yang global, HCIS dituntut dapat berfungsi sebagai *people analytic* atau *talent analytic* yang dapat membantu manajemen mengambil keputusan tentang pegawai.

o ***Learning & Development* yang fokus pada Pengembangan *Integrated Talent Management System***

Proses *learning & development* diarahkan untuk fokus pada pengembangan kompetensi pegawai yang mengacu *integrated talent management system*.

Untuk memenuhi kebutuhan pegawai, Perseroan telah pula menyusun *Man Power Plan* sesuai kebutuhan organisasi dan melakukan proses rekrutmen di antaranya melalui *job fair, campus hiring, seminar* dan kuliah umum untuk mendukung rekrutmen pegawai pada perguruan tinggi di Indonesia. Proses ini juga didukung *tools* rekrutmen secara *online/digital* yaitu *website* rekrutmen Perseroan. (GRI 103-2)

Dalam rekrutmen Perseroan menetapkan syarat usia minimum yaitu 18 tahun bagi calon pegawai. Komitmen ini juga menjadi prasyarat dalam menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi. Perseroan memberikan kesempatan yang sama kepada semua orang untuk memperoleh peluang berkarier tanpa memandang perbedaan gender, suku, ras, agama maupun bentuk-bentuk diskriminasi apa pun. Untuk menghindari kerja paksa, pegawai di Perseroan bekerja dengan waktu yang sudah ditentukan, dan pegawai dalam level tertentu yang bekerja melebihi waktu akan mendapat kompensasi berupa lembur.

Berbagai ketentuan ketenagakerjaan tersebut dijalankan sebagai bentuk komitmen kepatuhan Perseroan terhadap Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Komitmen tersebut membawa hasil dengan tidak adanya insiden pegawai di bawah umur, diskriminasi maupun kerja paksa di Perseroan maupun pemasok barang dan jasa selama tahun 2020. (GRI 103-3, 406-1, 408-1, 409-1)(F.19)

Selama tahun pelaporan, menurut data *Direktorat Strategic Human Capital*, Perseroan merekrut karyawan sebanyak 15 orang (*fresh graduate & professional hire*). (GRI 103-3, 401-1)

Kepada karyawan baru, Perseroan memiliki mekanisme tertentu sebelum mereka diangkat menjadi karyawan tetap. Bagi mereka yang lolos dan diangkat sebagai karyawan tetap, karyawan tersebut akan mendapatkan remunerasi sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku. Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dan laki-laki di Perseroan adalah sama karena Perseroan tidak membedakan rasio gaji pokok dan remunerasi berdasarkan *gender*.

Selain bertambah karena program rekrutmen, jumlah pegawai Perseroan berkurang karena adanya karyawan yang berhenti bekerja dengan berbagai alasan, seperti pensiun, mengundurkan diri, habis masa kontrak, meninggal dan sebagainya. Perseroan mengelola berakhirnya hubungan kerja berdasarkan kebijakan Surat Edaran Direksi Nomor 66/DIR/HCD/2014 sub *Human Capital Engagement* tentang Berakhirnya Hubungan Kerja. Menurut data *Direktorat Strategic Human Capital*, selama tahun pelaporan, pegawai yang meninggalkan perusahaan tercatat sebanyak 189 orang.

Berdasarkan jumlah pegawai yang masuk dan keluar/meninggalkan Perseroan seperti tersebut di atas, maka angka perputaran karyawan selama tahun 2020 adalah 1,68%, naik dibandingkan tahun 2019, yang mencapai 1,51%. Untuk menghitung turnover, Bank BTN menggunakan rumus berikut:

Pengelolaan Human Capital

Merekrut Talenta Terbaik

Perseroan melakukan rekrutmen sesuai dengan tingkat kebutuhan Perseroan. Kebijakan Perseroan dalam proses rekrutmen diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 sub tema *Human Capital Acquisition* tentang rekrutmen pegawai. Perseroan melakukan rekrutmen melalui dua pendekatan, yaitu: (GRI 103-2)

1. Rekrutmen Internal, yaitu Rekrutmen Pegawai yang dilakukan dengan memanfaatkan Pegawai internal (*existing*) untuk mengisi suatu lowongan di unit tertentu, berdasarkan kebutuhan organisasi maupun berdasarkan perhitungan Analisa Beban Kerja. Adapun cara dalam Rekrutmen Pegawai melalui internal antara lain:
 - o Promosi
 - o Rotasi
2. Rekrutmen Eksternal yaitu Rekrutmen Pegawai yang dilakukan dengan upaya untuk mendapatkan kandidat yang berasal dari luar Perseroan untuk mengisi lowongan di unit tertentu. Rekrutmen eksternal dilakukan dengan 2 (dua) metode pelaksanaan yaitu:
 - 2.1. *Direct Hire*, terdiri atas:
 - o *Fresh Graduate*
 - o *Experienced (Prohire)*
 - 2.2. Alih Daya.

$$\text{Turnover} = \frac{\text{Jumlah Karyawan Diterima} - \text{karyawan keluar}}{\frac{1}{2} (\text{Jumlah karyawan awal tahun} + \text{karyawan akhir tahun})} \times 100\%$$

Perseroan mengelola berakhirnya hubungan kerja berdasarkan kebijakan Surat Edaran Direksi Nomor 66/DIR/HCD/2014 sub *Human Capital Engagement* tentang Berakhirnya Hubungan Kerja. **(103-3, 401-1)**

Tabel Perputaran Karyawan (Turnover) Tahun 2020

Keterangan	2020	2019	2018
Pegawai baru	15	410	1.400
Pegawai meninggalkan Perseroan	189	176	267
Jumlah pegawai awal tahun	11.647	11.810	10.690
Jumlah pegawai akhir tahun	11.224	11.647	11.810
Tingkat <i>turnover</i>	1,68%	1,51%	2,26%

Pengelolaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (F.21)

Kesehatan dan keselamatan kerja merupakan salah satu prioritas Perseroan. Untuk itu, Perseroan semaksimal mungkin berupaya untuk mewujudkan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, yang berujung pada terciptanya angka kecelakaan kerja nihil (*zero accident*). Dalam hal ini, Perseroan meyakini bahwa lingkungan kerja yang aman dan nyaman akan membuat semangat dan produktivitas pegawai meningkat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja dan performa Perseroan. **(GRI 103-1)**

Penyelenggaraan lingkungan kerja yang aman dan nyaman mengacu pasal 86, ayat 2, Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang menyatakan bahwa "Untuk melindungi keselamatan pekerja/buruh guna mewujudkan produktivitas kerja yang optimal diselenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja". Sejalan dengan itu, Perseroan telah memiliki kebijakan terkait Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) yang tercantum dalam: **(GRI 103-2)**

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

Merujuk pada SMK3, Perseroan mengimplementasikan berbagai program terkait keselamatan dan kesehatan pegawai sebagai berikut: **(GRI 103-3)**

Program Pengelolaan Keselamatan Pegawai

- o Seluruh kantor operasional telah dilengkapi dengan perangkat keselamatan kerja seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringan), *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

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

Program Pengelolaan Kesehatan Pegawai

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

Standard Operational Procedure (SOP) of Safety and Healthy Management (SMK3)

Perseroan telah mengimplementasikan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) sebagai komitmen Perseroan dalam pengelolaan K3 yang mengatur terkait *Standard Operational Procedure* (SOP) SMK3 dan Kebijakan Khusus K3 Perseroan. Tujuan dari penerapan SMK3 adalah untuk meningkatkan efektivitas perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja secara terencana, terukur,

terstruktur dan terintegrasi serta untuk mencegah kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja.

Di tahun 2020 juga Perusahaan kembali melakukan Sertifikasi AK3U kepada beberapa pegawai Perseroan. Program sertifikasi ini dilakukan dalam rangka penerapan Peraturan Perundang-undangan Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang diterbitkan oleh Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI. Adapun materi sertifikasi keselamatan dan kesehatan kerja mencakup:

- Sarana dan prasarana pendukung operasional gedung misal lift, genset, AC, penerangan;
- Pelaksanaan *medical check up* secara rutin kepada pegawai;
- Peralatan pendukung kerja seharusnya tidak mempunyai efek kepada kesehatan; dan
- Rotasi pegawai secara periodik sehingga tidak mengganggu psikologisnya.

Kebijakan Khusus Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Perseroan

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

Sesuai dengan komitmen yang dipegang Perseroan, maka selama tahun 2020, Perseroan telah berupaya semaksimal mungkin untuk mewujudkan lingkungan kerja yang aman dan nyaman dengan mematuhi berbagai aturan dan prosedur yang berlaku. Upaya tersebut membawa hasil dengan tidak adanya insiden kecelakaan kerja di lingkungan Perseroan sehingga tidak berdampak adanya hari kerja yang hilang dan sebagainya. Evaluasi terkait Identifikasi Bahaya, Penilaian, dan Pengendalian Risiko selama tahun pelaporan juga tidak ditemukan ada kasus pegawai yang menderita penyakit tertentu akibat pekerjaan yang digeluti sehari-hari. (GRI 103-3, 403-2, 403-3)

Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Pegawai (F.22)

Perseroan secara berkala melakukan program pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kompetensi dan ketrampilan pegawai. Pendidikan dan pelatihan diberikan kepada pegawai berdasarkan rencana pengembangan individu dan sesuai dengan kebutuhan Perseroan. Pengelolaan pelatihan dan Pendidikan pegawai diatur 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 Struktur Organisasi *Learning Center Division*. (GRI 103-2)

Melalui perencanaan yang matang, pada 2020, *Learning Center* mencapai target kinerja berdasarkan target jumlah *batch* dan jumlah peserta melalui tiga *school* yang menyelenggarakan pelatihan bagi pegawai yaitu: (GRI 103-3)

1. School of Leadership

Menyediakan pelatihan yang 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

Menyediakan pelatihan yang 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

Menyediakan pelatihan yang 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 pelaporan, proses pembelajaran di Perseroan dikembangkan dengan menerapkan *virtual classroom* dan peningkatan *Knowledge Management System (KMS)* untuk mendorong *e-learning*. Keduanya merupakan platform penting untuk mempermudah akses pembelajaran bagi semua pegawai terutama yang berada di pelosok. Perseroan juga tengah mempersiapkan perangkat untuk mengembangkan *BTN Corporate University* di masa depan.

Selain melalui program pendidikan dan pelatihan seperti di atas, pengembangan kompetensi juga diselenggarakan dengan memfasilitasi pegawai tetap terpilih 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. Pendidikan pegawai diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Development*. (GRI 103-3)

Selain kepada karyawan yang masih aktif, Perseroan juga memberikan pelatihan kepada karyawan yang hendak memasuki masa pensiun. Pelatihan diberikan agar mereka memiliki kesiapan dan ketrampilan sehingga tetap produktif pada saat pensiun tiba. (GRI 103-3, 404-1)

Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karier Karyawan

Perseroan telah memiliki mekanisme tertentu dalam memberikan *review* atau penilaian kepada pegawai. Hasil penilaian kinerja yang telah dilakukan, Perseroan jadikan sebagai salah satu indikator untuk mengambil keputusan dalam pengembangan karier pegawai. Dalam pengembangan karier 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 karier pegawai yang tertuang dalam Surat Edaran Direksi Nomor 26/DIR/HCD/2014 tentang Perencanaan Karier Pegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (GRI 103-2)

Untuk menciptakan peluang pertumbuhan dan motivasi pegawai untuk berkembang, Perseroan telah menyusun jenjang karier berdasarkan rumpun jabatan dan *job family* dan struktur perencanaan karier individu berdasarkan kompetensi inti pegawai (inti, kepemimpinan, dan *job family*) serta kurikulum pembelajarannya.

Selama tahun 2020, seluruh pegawai Perseroan (100%), baik laki-laki maupun perempuan, di seluruh level jabatan organisasi mendapatkan penilaian kinerja. (GRI 103-3, 404-3)

Perlindungan Hak-Hak Pegawai

Keberagaman dan Kesetaraan Pegawai

Perseroan menerapkan prinsip keberagaman dan kesetaraan bagi seluruh pegawai dan Badan Tata Kelola sesuai dengan prinsip dasar ketenagakerjaan yang termuat dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Prinsip ini diterapkan pada peraturan atau kebijakan tentang hak asasi manusia yang dimuat 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 karier pegawai, hingga dalam pemberian remunerasi dan kesejahteraan pegawai tanpa membedakan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan keberagaman lainnya. Keberagaman karyawan disampaikan pada Bab Profil laporan ini, sedangkan keberagaman Badan Tata Kelola (Dewan Komisaris dan Direksi) tahun 2020 adalah sebagai berikut: (GRI 103-2, 405-1) (F.18)

Keberagaman Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi

Keberagaman komposisi Dewan Komisaris dan Direksi berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja serta keahlian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Keberagaman Komposisi Dewan Komisaris

Nama	Jabatan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pengalaman Kerja	Keahlian
Chandra M. Hamzah	Komisaris Utama/ Independen	53 Tahun	Laki-laki	Sarjana Hukum	Memiliki pengalaman kerja di bidang hukum	Hukum
Armand Bachtiar Arief	Komisaris Independen	68 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Business Administration Master Business Administration 	Memiliki pengalaman kerja di bidang perbankan	Business Administration
Ahdi Jumhari Luddin	Komisaris Independen	66 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi Master of Science bidang Policy Economics 	Memiliki pengalaman kerja di bidang perbankan	Akuntansi, Ekonomi
Eko D. Heripoerwanto	Komisaris	59 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Teknik Planologi, Master in City Planning, Doktor bidang Pengelolaan Sumber Daya Alam dan Lingkungan 	Memiliki pengalaman kerja di bidang pemerintahan	Teknik, Perencanaan Tata Kota
Heru Budi Hartono	Komisaris	55 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Magister Manajemen 	Memiliki pengalaman kerja di bidang pemerintahan	Manajemen, Keuangan
Andin Hadiyanto	Komisaris	56 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Ekonomi jurusan Pembangunan Master of Art Doctor (S3) of Philosophy 	Memiliki pengalaman kerja di bidang pemerintahan	Ekonomi

Tabel Keberagaman Komposisi Direksi

Nama	Jabatan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pengalaman Kerja	Keahlian
Pahala Nugraha Mansury*	Direktur Utama	50 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Fakultas Ekonomi Master MBA Finance 	Memiliki pengalaman kerja di bidang pertambangan dan penerbangan	Ekonomi, Keuangan
Nixon L. P. Napitupulu**	Plt. Direktur Utama	51 Tahun	Laki-laki	Sarjana Ekonomi	Memiliki pengalaman kerja di bidang perbankan	Ekonomi
Hirwandi Gafar	Direktur Consumer and Commercial Lending	52 Tahun	Laki-laki	Sarjana Teknik Sipil	Memiliki pengalaman kerja di bidang perbankan	Teknik Sipil
Yossi Istanto	Direktur Human Capital, Legal, and Compliance	47 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Hukum Magister Hukum 	Memiliki pengalaman kerja di bidang perbankan	Hukum
Elisabeth Novie Riswanti	Direktur Remedial and Wholesale Risk	53 Tahun	Perempuan	Sarjana Hukum bidang Perdata	Memiliki pengalaman kerja di bidang perbankan	Hukum
Andi Nirwoto	Direktur Operation, IT, and Digital Banking	51 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Teknik Master of Finance 	Memiliki pengalaman kerja di bidang perbankan	Teknik, Keuangan
Jasmin	Direktur Distribution and Retail Funding	55 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Ekonomi/ Akuntansi Gelar International Bussiness 	Memiliki pengalaman kerja di bidang perbankan	Akuntansi, Bisnis
Setiyo Wibowo	Direktur Enterprise Risk Management, Big Data, and Analytics	44 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> Sarjana Teknik Elektro Gelar MBA in Finance & Banking 	Memiliki pengalaman kerja di bidang perbankan	Teknik, Keuangan

*Berhenti menjabat sebagai Direktur Utama sejak tanggal 23 Desember 2020.

**Mulai menjabat sebagai Plt. Direktur Utama sejak tanggal 23 Desember 2020.

Hubungan Industrial yang Harmonis

Perseroan menghargai kebebasan untuk berserikat dan berkumpul, bahkan mendirikan Serikat Pekerja (SP) sebagai medium pegawai untuk berpendapat dan memperjuangkan hak-haknya. Bagi Perseroan, hak pegawai merupakan hak asasi yang melekat begitu seseorang bekerja dan diangkat menjadi pegawai. Penghargaan terhadap hak serupa itu merupakan salah satu kunci untuk membangun hubungan yang harmonis Perseroan dengan pegawainya.

Penghargaan tersebut sekaligus merupakan 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 memfasilitasi pembentukan serikat pekerja yang diberi nama Serikat Pekerja Bank Perseroan dan telah memperoleh nomor pencatatan pada Departemen Tenaga Kerja DKI dengan Nomor Kep-2241/W.26/K.2/1000. Pembentukan SP-Perseroan ini sebagai wadah komunikasi yang efektif antara manajemen Perseroan dengan seluruh pegawai Perseroan.

Perseroan memberikan kebebasan berserikat kepada seluruh pegawai Perseroan yang meliputi:

- Untuk menjadi anggota SP-Perseroan
- Menyampaikan aspirasi melalui SP-Perseroan
- Untuk berkumpul dalam kegiatan SP-Perseroan

Dengan penerapan komitmen Perseroan terhadap pemberian kebebasan berserikat kepada seluruh pegawai, selama tahun 2020 tidak terdapat insiden pelanggaran atau laporan pengaduan terkait kebebasan berserikat di lingkungan Perseroan. **(GRI 103-3, 407-1)**

Perjanjian Kerja Bersama

Sebagai tindak lanjut atas keberadaan serikat pekerja di Perseroan, maka pekerja dan manajemen Perseroan kemudian bersepakan untuk membuat Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Pada 2 Oktober 2012, Perseroan telah mendaftarkan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) tersebut ke Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia dengan Nomor: Kep.157/PHIJSK-PKKAD/PKB/X/2012. Perseroan 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: 11/DIR/HCD/2013 tentang Hari dan Jam Kerja dalam sub *Human Capital Administration*. PKB diperbarui secara periodik bersama Serikat Pekerja untuk didaftarkan ke Dinas Ketenagakerjaan, Pada tahun 2020, seluruh pegawai Perseroan (100%) telah terlindungi hak-haknya oleh PKB. **(GRI 102-41, 103-2)**

Perseroan membina komunikasi dua arah dengan pegawai termasuk untuk memberikan informasi terkait perubahan penting Perseroan seperti perubahan struktur organisasi dan penambahan unit bisnis kepada pegawai maupun hal-hal terkait dengan kepegawaian lainnya. Pemberitahuan terkait perubahan tersebut, diinformasikan melalui memo ke seluruh unit kerja dan bisa di akses melalui AIMS (aplikasi internal terkait ketentuan Perseroan).

Perseroan 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, 103-3, 409-1)**

Remunerasi dan Kesejahteraan Karyawan

Di Perseroan, sistem remunerasi dan kesejahteraan pegawai diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 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, 103-3, 405-2)**

Berdasarkan status kepegawaian, Perseroan memberikan komponen remunerasi dan fasilitas yang berbeda, namun Perseroan memastikan bahwa hak-hak yang diterima pegawai kontrak telah sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku. **(GRI 103-3, 401-2)**

Komponen Remunerasi dan Fasilitas	Pegawai tetap	Pegawai kontrak
Gaji pokok	✓	✓
Tunjangan hari raya	✓	✓
Uang cuti	✓	
Uang sandang	✓	✓
Tunjangan (posisi, perumahan, kendaraan, keahlian, BBM, lokasi, pajak)	✓	
Bonus kinerja	✓	✓
Pinjaman perumahan	✓	
Pensiun	✓	
BPJS	✓	✓
Fasilitas pemeliharaan kesehatan berkala	✓	✓
Bantuan pengobatan	✓	✓
Bantuan uang duka	✓	✓

Sejak tahun 2018, Perseroan telah melakukan perbaikan pada remunerasi pegawai di antaranya; penyesuaian gaji pada *percentile* P75 sehingga *competitive*, perbaikan ketentuan terkait *benefit* (fasilitas pindah pegawai, kredit, kesehatan, lembur) serta sistem kompensasi variabel untuk tenaga penjual.

Perseroan memberlakukan 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 103-3, 202-1) (F.20)

Cuti Melahirkan

Perseroan 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, 103-3, 401-3)

Program Pensiun

Perseroan memberikan beberapa manfaat pensiun kepada pegawai sesuai dengan Surat Edaran Direksi Nomor 43/DIR/CMO/2011 tentang *Human Capital Engagement*. 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)

1. Program Manfaat Pasti, berupa manfaat pensiun sebesar formula yang sudah ditentukan oleh Dana Pensiun.
2. Program Iuran Pasti, berupa 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. (GRI 103-3, 201-3)

Penanganan Keluhan Pegawai

Hubungan yang harmonis antara pegawai dan manajemen Perseroan merupakan prasyarat untuk terselenggaranya operasional sehari-hari Perseroan. Untuk mendukung hubungan dan interaksi kepegawaian, Perseroan telah menggunakan *tools digital* kepegawaian *Intelligence* BTN *Employee Service* (iBES/HCIS) yang mempermudah aksesibilitas pegawai dalam pengurusan terkait kepegawaian. Sedangkan untuk mengelola pengaduan atau keluhan pegawai terkait pelanggaran terhadap praktik ketenagakerjaan dan hak asasi manusia di lingkungan Perseroan digunakan sarana *Whistleblowing System* (WBS). Hal ini diatur dalam Surat Edaran Direksi Nomor: 21/DIR/IAD/2014 tentang *Whistleblowing System* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Di dalam peraturan tersebut juga diatur terkait mekanisme penanganan pengaduan pegawai sebagai berikut:

- a) Proses & mekanisme WBS merupakan tanggung jawab Direktur Utama dan Pengelola WBS yang terdiri dari Komite WBS dan Komite Pemantau WBS.
- b) Komite WBS terdiri dari kumpulan beberapa divisi serta unit pengelola WBS, sedangkan Komite Pemantau WBS terdiri dari Komisariss Utama dan jajaran komisariss lainnya di Perseroan.
- c) Kecuali jika terlapor merupakan anggota Direksi serta orang yang punya hubungan khusus dengan direksi dan atau anggota komite WBS, maka laporan dapat disampaikan kepada Komite Pemantau WBS.
- d) Jika terlapor adalah anggota dewan komisariss serta orang yang punya hubungan khusus dengan komisariss, maka laporan dapat disampaikan kepada Direktur Utama.

Kontribusi Nyata Mengurangi *Backlog* Perumahan

Backlog atau defisit perumahan masih menjadi pekerjaan besar bagi pemerintah. Berdasarkan data Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), *backlog* mencapai 7,64 juta unit per awal 2020, yang terdiri atas 6,48 juta rumah untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) *non-fixed income*, serta 1,72 juta unit rumah untuk MBR *fixed income*, serta 0,56 juta unit rumah untuk non-MBR.

Untuk mengurangi *backlog* tahun 2020, pemerintah memiliki tiga program andalan yang akan dilaksanakan secara teintegrasi. *Pertama*, program pembangunan perumahan berbasis komunitas. Dalam pelaksanaannya, program ini akan terintegrasi dengan program Bantuan Stimulan perumahan Swadaya (BSPS) atau bedah rumah dan bantuan pembiayaan perumahan Kredit Pemilikan Rumah dengan skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (KPR FLPP). *Kedua*, pembangunan perumahan skala besar yang terintegrasi dengan Program Kota Tanpa Kumuh (Kotaku) dengan melibatkan pengembang besar. *Ketiga*, proses finalisasi skema penyediaan perumahan untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) / TNI/Polri, serta skema perumahan untuk generasi milenial.

Ketiga program andalan tersebut melengkapi program yang telah diluncurkan sebelumnya, yaitu Program Satu Juta Rumah sejak tahun 2015. Namun demikian, realisasi program ini pada tahun 2020 tidak mencapai target. Kementerian PUPR menyebutkan, pada tahun 2020, tercatat hanya 965.217 rumah yang berhasil dibangun, meleset dari target sebesar 1.250.000 unit rumah. Pencapaian tersebut terbagi menjadi dua, yakni pembangunan rumah untuk masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) sebanyak 772.324 unit dan rumah untuk non-MBR 192.893 unit. Dengan realisasi tersebut, maka dalam periode 2015-2020, Pemerintah, melalui PUPR telah merealisasikan pembangunan rumah sebanyak 5.735.387 unit.

Sebagai lembaga jaga keuangan dengan bisnis inti memberikan pembiayaan perumahan dan industri turunannya, Perseroan berkomitmen untuk menyediakan perumahan, sekaligus mengurangi *backlog* perumahan yang masih tinggi. Komitmen itu dipegang Perseroan sejak mengemban kepercayaan dari pemerintah sebagai bank penyalur Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Untuk

mengurangi *backlog* perumahan, sekaligus sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Perseroan terus berinovasi mengembangkan produk-produk KPR.

Terhitung sejak 1976, yaitu saat realisasi KPR BTN pertama kali dilakukan Perseroan di Perumahan Tanah Mas, Kota Semarang, hingga akhir tahun 2020, atau kurang lebih 44 tahun, Perseroan sudah membantu merealisasikan lebih dari lima juta unit rumah impian bagi keluarga Indonesia, baik dalam bentuk KPR Subsidi maupun Non Subsidi. Adapun nilai KPR yang sudah terealisasi lebih dari Rp300 triliun, dengan penerima manfaat beragam, dari mulai dari masyarakat berpenghasilan rendah, menengah maupun atas. Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) adalah mereka yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh atau membangun rumah.

Selama tahun 2020, Perseroan telah penyaluran kredit konstruksi dan KPR untuk 125.831 unit rumah dalam rangka mendukung Program Sejuta Rumah, yang terdiri dari 102.204 unit untuk KPR Subsidi dan 2.935 unit untuk konstruksi Rumah Non-Subsidi, serta 17.692 penyaluran KPR Non-Subsidi.

Penyediaan Produk yang Inklusif dan Berkelanjutan

Perseroan berkomitmen untuk terus menghadirkan produk-produk yang inklusif dan berkelanjutan. Komitmen itu hadir, terutama untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan serta meningkatkan layanan keuangan yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat secara inklusif. Perseroan juga telah menyediakan berbagai produk yang dapat memberikan manfaat sosial bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Selain itu, terdapat juga produk yang dikembangkan untuk mendukung edukasi literasi keuangan bagi masyarakat seperti Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar), yang dapat mendorong budaya menabung sejak dini.

Produk - Produk Inklusif dan Berkelanjutan (FS7)

Produk	Deskripsi	Sasaran	Portfolio (Rp juta)		
			2020	2019	2018
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)	14.336.884	17.311.658	24.657.784
KPR BTN Mikro	Produk dengan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, ataupun renovasi rumah secara bertahap.	Masyarakat yang bekerja pada sektor informal.	0	145	2.406
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. Rp 5 miliar.	Pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK)	1.673.739	1.617.846	1.537.423
Program Kemitraan	Program untuk meningkatkan kompetensi usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri.	Pelaku Usaha Kecil	23.505	15.036	37.274

Produk	Deskripsi	Sasaran	Portfolio (Rp juta)		
			2020	2019	2018
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)	97.160	91.870	111.192
Kredit Linkage BTN	Fasilitas kredit yang diberikan kepada badan usaha berbadan hukum yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan Koperasi untuk diteruskan pinjaman kepada sektor UMKM.	BPR dan Koperasi	50.000	2.400	153.605
Unit Usaha Syariah					
TabunganKu iB	Produk simpanan dengan akad Wadi'ah (Titipan), dengan memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.	Masyarakat Umum	6.011	5.967	3.805
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	2.974	3.535	2.141

Laku Pandai [F13]

Pada 2015 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan program Layanan Keuangan Tanpa Kantor untuk keuangan inklusif (Laku Pandai) yang merupakan program keuangan inklusif yang memungkinkan masyarakat membuka rekening tabungan, menabung, dan menarik dana melalui perantara agen bank.

Laku Pandai ditujukan kepada masyarakat yang semula tidak mengenal bank (*unbanked*) menjadi tahu soal perbankan dan produk-produknya sesuai dengan tujuan Pemerintah Indonesia yang dicanangkan dalam Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada Juni 2012. Dengan akses layanan keuangan formal, juga diharapkan masyarakat dapat terlindungi dari praktik pinjaman yang memberatkan.

Perseroan berperan dalam Laku Pandai dengan *brand* "Griya BTN" yang memanfaatkan agen dengan dukungan teknologi informasi yang memiliki aplikasi untuk fasilitas pembayaran PLN, PDAM, Telkom, BPJS, KPR BTN, dan sebagainya. Selain pembayaran, Griya BTN juga menyediakan fasilitas tabungan dan penarikan yang memanfaatkan produk Tabungan BTN Cermat.

Tabungan BTN Cermat merupakan tabungan berbasis Kartu tanpa buku tabungan dan pembukaannya melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yang dimiliki Agen. Tabungan BTN Cermat di Griya BTN memungkinkan nasabah untuk tarik setor dalam jumlah sekecil Rp2.000 dan penarikan jumlah Tabungan yang ada minimal Rp5.000.

Produk Tabungan Perseroan Cermat LAKU PANDAI berbasis telepon selular dengan menggunakan sistem USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*) sehingga dapat dilakukan pada telepon selular biasa atau *feature phone*. Selain itu, Perseroan menjalin kerja sama dengan PT Pos Indonesia (Persero) selaku agen sehingga masyarakat cukup mendatangi lokasi Kantor Pos terdekat dan langsung melakukan transaksi.

Tahun 2018, Perseroan bekerja sama dengan PT Telekomunikasi Selular atau dikenal dengan Telkomsel untuk bersinergi meningkatkan penetrasi layanan keuangan inklusif melalui TCash. Produk ini akan semakin memudahkan Agen Griya Perseroan dalam memberikan layanan keuangan bagi masyarakat yang belum terjangkau perbankan.

Inovasi Produk dan Jasa

Tingkat kebutuhan rumah di Indonesia terus bertambah, sementara ketersediaan rumah masih terbatas. Kondisi seperti membuat angka *backlog* masih tetap tinggi. Besarnya tingkat kebutuhan rumah tersebut merupakan peluang besar bagi Perseroan, yang telah berkarya dan berpengalaman selama 70 tahun. Oleh karena Perseroan bukanlah satu-satunya penyedia produk pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah di Indonesia, maka Perseroan dituntut untuk bisa menghadirkan produk dan layanan yang sesuai dengan segmen nasabah. Tantangan itu dijawab Perseroan dengan terus melakukan inovasi produk dan jasa keuangan sehingga kini memiliki beragam produk KPR yang inovatif sesuai dengan segmen nasabah yang dibidik. Produk-produk tersebut dilengkapi dengan produk pendamping, misalnya produk tabungan perencanaan yaitu tabungan SIAP, dan tabungan Simuda.

Perseroan juga pro-aktif merangkul pihak swasta berkolaborasi untuk memudahkan masyarakat kelas bawah mengakses KPR Subsidi di antaranya dengan perusahaan ojek *online* dan taksi. Sedangkan pada segmen yang lebih tinggi, Perseroan juga responsif terhadap kebutuhan dan kemampuan segmen masyarakat menengah yang saat ini mayoritas dihuni oleh generasi milenial termasuk dengan produk baru *KPR Gaeesss!* yang dirancang dengan keinginan dan gaya hidup untuk memudahkan mereka mendapatkan penyaluran kredit perumahan.

Sementara itu, upaya Perseroan untuk mengurangi angka *backlog* pada tahun 2020, antara lain, dilakukan dengan dilakukan dengan mengembangkan peran yang tidak terbatas sebagai lembaga pembiayaan, namun juga berperan sebagai *partner* bagi seluruh *stakeholder* perumahan baik dari sisi *supply* dan *demand* untuk memperluas pembiayaan perumahan yang terjangkau bagi segmen MBR.

Layanan Keuangan Digital

Perseroan mengembangkan layanan digital terutama untuk mendukung bisnis di antaranya mempercepat pelayanan kepada nasabah, salah satu strategi yang dilakukan adalah dengan berkolaborasi dengan *startup* yang sejalan dengan kebutuhan pengembangan bisnis. Selain itu, Perseroan terus mengembangkan produk dan fitur layanan *digital* baik yang merupakan pengembangan dari produk yang sudah ada maupun pengembangan produk baru.

Perseroan semakin yakin bahwa semakin lengkapnya layanan dan perubahan gaya hidup telah mendorong perubahan kebiasaan nasabah. Sebagai bukti, sejak 2012 transaksi dengan *e-channel* selalu lebih tinggi dibandingkan dengan transaksi konvensional di Kantor Cabang.

Penerbitan Kartu ATM/Debit

Bulan	Visa	Non Visa	Total	Target
Tahun 2018	1.233.726	356.784	1.593.510	1.800.000
Tahun 2019	1.058.960	912.274	1.971.734	2.300.000
Tahun 2020	789.435	595.622	1.385.057	1.700.000
Januari	86.203	42.098	128.301	200.000
Februari	83.038	43.126	126.164	100.000
Maret	46.836	42.350	89.186	100.000
April	29.400	36.459	65.859	200.000
Mei	27.138	34.166	61.304	200.000
Juni	44.323	55.449	99.772	100.000
Juli	71.942	51.986	123.928	200.000
Agustus	76.075	52.690	128.765	200.000
September	70.594	54.159	124.753	100.000
Oktober	59.326	45.757	105.083	100.000
November	82.239	60.935	143.174	100.000
Desember	112.321	76.447	188.768	100.000

Sejalan dengan upaya meningkatkan kualitas layanan setara untuk semua nasabah, Bank BTN memberikan perhatian kepada nasabah dengan kondisi tertentu, misalnya penyandang disabilitas. Untuk nasabah tuna netra misalnya, Perseroan menyiapkan lajur khusus dan ATM khusus dengan Braille. Adapun untuk nasabah pengguna kursi roda, Bank BTN menyediakan jalur khusus untuk kursi roda. Selain menyediakan sarana dan prasarana fisik, Perseroan juga menyiapkan pendamping untuk para nasabah dengan kondisi khusus tersebut. [FS14]

KPR yang Inklusif

KPR BTN Bersubsidi untuk Keluarga Indonesia

Perseroan menyediakan produk KPR bersubsidi dalam bentuk Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) yakni pemerintah menanggung biayanya 90 persen dan bank 10 persen, Subsidi Selisih Bunga (SSB) yang mana Pemerintah hanya membayar selisih bunganya, dan Subsidi Bantuan Uang Muka (SBUM). Ketiga program tersebut dikurcurkan Pemerintah untuk mewujudkan Program Satu Juta Rumah.

KPR subsidi mayoritas datang dari pegawai negeri sipil (PNS) dan pekerja informal. Bunga KPR untuk rumah subsidi sudah ditetapkan sebesar 5% dan cicilan ringan untuk pembelian Rumah Sejahtera Tapak dan Rumah Sejahtera Susun.

KPR BTN 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. Produk ini juga mengintegrasikan simpanan, pinjaman dan asuransi/penjaminan dalam skala mikro.

Program KPR Mikro merupakan murni inisiatif Perseroan untuk masyarakat berpenghasilan rendah antara Rp1,8 juta hingga Rp2,8 juta per bulan yang bukan termasuk golongan penerima KPR Subsidi. Bunga kredit yang cukup rendah yaitu 6%-7% per tahun atau berkisar 900-956 ribu rupiah per bulan. Jika memberatkan, debitur dapat menyesuaikan plafon diambil pembayaran cicilan yang bisa dilakukan bulanan, harian ataupun mingguan sesuai dengan kemampuan mereka.

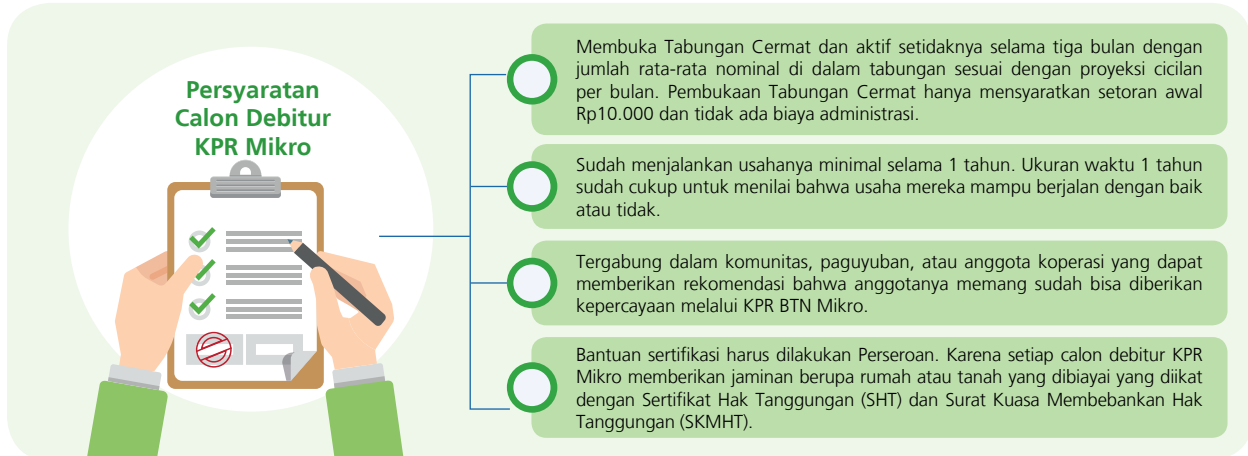
Uang muka KPR Mikro sangat rendah hingga hanya 1% saja bagi pembelian rumah pertama atau 10% untuk tujuan renovasi. Program KPR Perseroan Mikro ini juga bisa digunakan untuk membangun rumah di atas tanah milik mereka. Skema ini akan membantu masyarakat yang sudah memilih lahan tapi terkendala tanah adat di mana Perseroan membantu proses sertifikasi tanah sebelum nantinya dibangun oleh debitur.

Potensi Pasar KPR Perseroan Mikro

	Pedagang Kecil	Nelayan	Peternak	Petani
Jumlah Penduduk	22 juta	2,80 juta	12,9 juta	26,1 juta
Belum Memiliki Rumah	2,3 juta	300 ribu	1,3 juta	2,7 juta

Sumber Data BPS

- Dengan asumsi belum memiliki rumah menggunakan Angka Kemiskinan menggunakan Data BPS RI Per September 2016 sebesar 10,7%
- Data nelayan dan pedagang kecil per 2016
- Data peternak dan petani per 2013



Sebagai tahap awal, Perseroan telah memfasilitasi pekerja informal yang tergabung dalam Asosiasi Pedagang Mie dan Bakso (Apmiso), Persaudaraan Pemangkas Rambut Garut, Pengemudi Taksi Blue Bird, dan pengendara Ojek berbasis Aplikasi (Go-Jek dan Grab). Di masa depan, mereka yang berada di sektor informal lain seperti nelayan, pedagang sayuran, atau pengrajin akan diberi kesempatan yang sama dalam mewujudkan impian mereka bisa memiliki rumah sendiri.

Melalui program KPR BTN Mikro, secara tidak langsung masyarakat pekerja di sektor informal akan dipaksa untuk selalu menyisihkan sebagian dari penghasilannya. Terutama untuk membeli aset yang berguna di masa depan seperti rumah atau properti lainnya. Dan yang paling penting, mereka kini sudah bisa bermimpi untuk memiliki rumah dan kemudian mewujudkannya.

KPR BTN BP2T

KPR Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BR2BT) adalah kredit kepemilikan rumah bersubsidi yang merupakan program kerja sama antara Perseroan dengan Kementerian PUPR yang diberikan bersama dengan Subsidi Uang Muka kepada masyarakat yang telah mempunyai tabungan untuk Pembelian Rumah Tapak dan Pembangunan Rumah, manfaat layanan tambahan BPJS Ketenagakerjaan.

Pembiayaan kepemilikan rumah melalui skim ini berasal dari KPR BTN, tabungan pemohon dan Dana BP2BT dari Kementerian PUPR. Kelompok sasaran penerima manfaat adalah keluarga atau individu yang memiliki penghasilan gabungan 2-5 juta rupiah setiap bulan untuk membangun Rumah Tapak atau Susun Baru maupun Rumah Swadaya. Melalui skim ini, debitur bisa menikmati Subsidi Uang Muka dari BP2PT dan cicilan maksimum 20 tahun dengan pengaturannya tertentu.

KPR dengan skema ini mulai diperkenalkan pada 2018. Dalam hal ini, Perseroan bersama Pemerintah menetapkan target penyediaan rumah sebanyak 105.500 unit pada 2018-2020. KPR BTN BP2BT merupakan kerja sama Perseroan, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan World Bank.

Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (FS6)

UMKM merupakan pasar yang sangat potensial bagi industri jasa keuangan, terutama bank untuk menyalurkan pembiayaan. Selain berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi hingga 60,34%, Usaha Mikro Kecil dan Menengah

(UMKM) menyerap 96% tenaga kerja nasional berdasarkan data Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Sehingga pengembangan sektor usaha ini akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkesinambungan.

Perseroan memberikan akses permodalan yang seluas-luasnya kepada seluruh masyarakat, khususnya dalam menyediakan permodalan usaha untuk mendorong pengembangan Kredit UMKM pada semua sektor ekonomi yang layak, guna pembiayaan investasi dan/atau modal kerja dalam rangka menjalankan dan mengembangkan usahanya.

Selain itu, Perseroan menyalurkan Kredit Konstruksi kepada pengembang kecil yang membangun perumahan untuk MBR dan kegiatan usaha yang terkait dengan rantai nilai konstruksi skala kecil, mulai dari industri pembuat bata, keramik, genteng ataupun mereka yang memiliki usaha mebel, furnitur dan atau perabotan isi rumah.

Pendekatan lain yang dilakukan Perseroan untuk meningkatkan portofolio kredit pada segmen ini adalah melalui pengembangan Rumah Kreatif BUMN (RKB). Di sini Perseroan bersinergi dengan BUMN lain untuk memfasilitasi pengembangan kegiatan ekonomi masyarakat setempat.

Selain menyediakan permodalan kepada UMKM, Perseroan berkontribusi untuk mengembangkan kapasitas nasabah UMKM untuk menjadi lebih produktif, kompetitif, dan berwawasan global melalui kegiatan *monitoring*, pembinaan, pendampingan pada UMKM yang menerima fasilitas kredit, penelitian & sosialisasi, dan *sponsorship*.

Selain melalui lini produk Kredit Komersial, mulai akhir 2017, Perseroan juga mendapatkan amanat untuk penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari Pemerintah. 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.

Amanat itu sudah dilakukan Perseroan selama tahun 2020, yaitu telah menyalurkan KUR Ritel dan KUR Mikro kepada 425 debitur dengan total plafon penyaluran sebesar Rp98 miliar dari target Rp132 miliar yang difokuskan pada sektor konstruksi, perumahan dan pendukungnya. Seperti dilansir dalam situs kur.ekon.go.id, sampai dengan Oktober 2020, pemerintah telah merealisasikan penyaluran KUR mencapai Rp151,7 triliun.

Tabel Penyaluran KUR Perseroan Tahun 2020

KUR BTN	Target (Rp Juta)	Realisasi s/d Des-20		%Pencapaian
		Plafond (Rp Juta)	Debitur	
Mikro	2.000	2.451	73	122,55%
Kecil	130.000	95.644	352	73,57%
Total	132.000	98.095	425	74,31%

Penyaluran KUR Berdasarkan Sektor Ekonomi (FS6, FS7)

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran					
	2020					
	KUR Mikro (s.d 50 juta)		KUR Ritel (50 juta s.d. 500 juta)		Total	
	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur
Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan	100	3	915	7	1.015	10
Perikanan	-	-	650	2	650	2
Pertambangan dan Penggalian	-	-	-	-	-	-
Industri Pengolahan	250	6	3.157	9	3.407	15
Listrik, Gas, dan Air	-	-	-	-	-	-
Konstruksi	-	-	27.589	62	27.589	62
Perdagangan Besar dan Eceran	1.198	35	37.590	155	38.787	190
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	303	9	3.958	18	4.261	27
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi	-	-	200	1	200	1

Penyaluran KUR Berdasarkan Sektor Ekonomi (FS6, FS7)

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran							
	2019							
	KUR Mikro (s.d 25 juta)		KUR Ritel (25 juta s.d. 500 juta)		Total		KUR Mikro (s.d 25 juta)	
	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur
Pertanian, Perkebunan dan Kehutanan	-	-	1.190	7	1.190	10	113	10
Perikanan	-	-	-	-	-	-	25	1
Pertambangan dan Penggalian	-	-	-	-	-	-	-	-
Industri Pengolahan	95	4	3.438	15	3.533	19	45	2
Listrik, Gas, dan Air	-	-	-	-	-	-	-	-
Konstruksi	-	-	14.640	15	14.640	34	-	-
Perdagangan Besar dan Eceran	648	30	37.219	180	37.867	210	290	16
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum	126	6	5.459	26	5.585	32	75	3
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi	-	-	2.350	10	2.350	10	-	-

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran					
	2020					
	KUR Mikro (s.d 50 juta)		KUR Ritel (50 juta s.d. 500 juta)		Total	
	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	45	2	5.181	19	5.226	21
Perantara Keuangan	-	-	-	-	-	-
Jasa Pendidikan	-	-	-	-	-	-
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-	-	-	-	-	-
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya	248	6	6.560	28	6.808	34
Badan Internasional dan Badan Ekstra Internasional Lainnya	-	-	-	-	-	-
Jasa Perorangan yang Melayani Rumah Tangga	97	4	1.010	5	1.107	9
Kegiatan yang belum jelas Batasannya	210	8	8.835	46	9.045	54
Jumlah	2.451	73	95.644	352	98.095	425

	2018				2017					
	KUR Ritel (25 juta s.d. 500 juta)		Total		KUR Mikro (s.d 25 juta)		KUR Ritel (25 juta s.d. 500 juta)		Total	
	Plafon (Rp juta)	Debitur			Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur		
	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur
	1.830	8	1.943	18	-	-	200	1	200	1
	80	1	105	105	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	500	1	500	1
	6.381	29	6.426	31	-	-	150	1	150	1
	-	-	-	-	-	-	3.600	8	3.600	8
	26.408	60	26.408	60	-	-	3.275	10	3.275	10
	47.894	207	48.184	223	25	1	300	2	325	3
	5.123	23	5.288	26	-	-	-	-	-	-
	2.490	9	19.396	59	-	-	-	-	-	-

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran							
	2019							
	KUR Mikro		KUR Ritel		Total		KUR Mikro	
	(s.d 25 juta)		(25 juta s.d. 500 juta)				(s.d 25 juta)	
Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	
Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	46	2	14.908	54	14.954	56	25	1
Perantara Keuangan	-	-	-	-	-	-	-	-
Jasa Pendidikan	-	-	400	1	400	1	-	-
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-	-	300	2	300	2	-	-
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya	186	8	9.720	50	9.906	58	50	2
Badan Internasional dan Badan Ekstra Internasional Lainnya	-	-	-	-	-	-	-	-
Jasa Perorangan yang Melayani Rumah Tangga	-	-	-	-	-	-	-	-
Kegiatan yang belum jelas Batasannya	-	-	485	4	485	4	-	-
Jumlah	1.101	50	90.108	383	91.209	433	623	35

Penyaluran KUR Berdasarkan Provinsi (FS6, FS7)

Provinsi	Jumlah Penyaluran					
	2020					
	KUR Mikro		KUR Ritel		Total	
	(s.d 50 juta)		(50 juta s.d. 500 juta)			
Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	
Bali	31	1	2.300	6	2.331	7
Bangka Belitung	80	2	1.000	2	1.080	4
Banten	233	8	10.238	41	10.471	49
Bengkulu	-	-	1.330	5	1.330	5
D.I. Yogyakarta	50	1	1.488	8	1.538	9
DKI Jakarta	364	12	15.865	52	16.229	64
Gorontalo	-	-	-	-	-	-
Jambi	50	1	2.110	6	2.160	7
Jawa Barat	250	8	14.306	51	14.556	59
Jawa Tengah	440	10	9.769	39	10.209	49
Jawa Timur	188	6	7.758	36	7.946	42
Kalimantan Barat	-	-	100	1	100	1
Kalimantan Selatan	50	1	3.580	13	3.630	14
Kalimantan Tengah	25	1	300	1	325	2
Kalimantan Timur	-	-	2.270	10	2.270	10
Kalimantan Utara	20	1	870	6	890	7
Kepulauan Riau	-	-	2.370	6	2.370	6

	2018		Total		2017					
	KUR Ritel				KUR Mikro		KUR Ritel		Total	
	(25 juta s.d. 500 juta)		(s.d 25 juta)		(25 juta s.d. 500 juta)					
Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	
	19.396	19.396	19.421	60	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	700	2	700	2
	200	1	200	1	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	25	1	-	-	25	1
	3.099	17	3.149	19	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	1.000	3	1.000	3
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	114.7223	419	115.345	454	50	2	9.725	28	9.775	30

Provinsi	Jumlah Penyaluran					
	2020					
	KUR Mikro		KUR Ritel		Total	
	(s.d 50 juta)		(50 juta s.d. 500 juta)			
Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	
Lampung	-	-	1.920	5	1.920	5
Maluku	125	4	1.200	6	1.325	10
Maluku Utara	85	2	1.300	4	1.385	6
Nanggroe Aceh Darussalam	-	-	-	-	-	-
Nusa Tenggara Barat	245	7	2.330	12	2.575	19
Nusa Tenggara Timur	50	1	1.176	5	1.226	6
Papua	15	1	1.080	3	1.095	4
Riau	-	-	1.360	5	1.360	5
Sulawesi Selatan	-	-	1.505	4	1.505	4
Sulawesi Tengah	-	-	1.485	5	1.485	5
Sulawesi Tenggara	-	-	420	1	420	1
Sulawesi Utara	60	3	-	-	60	3
Sumatera Barat	40	2	2.350	7	2.390	9
Sumatera Selatan	-	-	2.815	8	2.815	8
Sumatera Utara	50	1	1.050	4	1.100	5
Jumlah	2.451	73	95.644	352	98.095	425

Penyaluran KUR Berdasarkan Provinsi (FS6, FS7)

Provinsi	Jumlah Penyaluran							
	2019							
	KUR Mikro		KUR Ritel		Total		KUR Mikro	
	(s.d 25 juta)		(25 juta s.d. 500 juta)				(s.d 25 juta)	
Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	
Bali	-	-	1.455	5	1.455	5	-	-
Bangka Belitung	-	-	500	1	500	1	-	-
Banten	280		8.868	40	9.148	53	104	6
Bengkulu	-	-	260	2	260	2	20	1
D.I. Yogyakarta	-	-	1.368	5	1.368	5	-	-
DKI Jakarta	61	3	11.770	49	11.831	52	70	3
Gorontalo	50	2	221	2	271	4	-	-
Jambi	-	-	200	1	200	1	-	-
Jawa Barat	75	4	10.644	41	10.719	45	131	11
Jawa Tengah	120	5	10.401	58	10.521	63	195	9
Jawa Timur	223	10	14.065	65	14.288	75	48	2
Kalimantan Barat	-	-	400	3	400	3	-	-
Kalimantan Selatan	-	-	4.735	15	4.735	15	-	-
Kalimantan Tengah	-	-	270	2	270	2	-	-
Kalimantan Timur	-	-	1.420	5	1.420	5	25	1
Kalimantan Utara	-	-	-	-	-	-	-	-
Kepulauan Riau	-	-	1.480	8	1.480	8	-	-
Lampung	-	-	720	2	720	2	-	-
Maluku	70	3	1.020	8	1.090	11	10	1
Maluku Utara	40	2	700	3	740	5	-	-
Nanggroe Aceh Darussalam	-	-	1.560	5	1.560	5	-	-
Nusa Tenggara Barat	50	2	4.915	20	4.965	22	20	1
Nusa Tenggara Timur	-	-	1.500	3	1.500	3	-	-
Papua	22	1	1.469	8	1.491	9	-	-
Riau	-	-	975	3	975	3	-	-
Sulawesi Selatan	75	3	2.300	5	2.375	8	-	-
Sulawesi Tengah	-	-	830	3	830	3	-	-
Sulawesi Tenggara	-	-	575	2	575	2	-	-
Sulawesi Utara	-	-	613	2	613	2	-	-
Sumatera Barat	-	-	2.030	9	2.030	9	-	-
Sumatera Selatan	25	1	1.645	5	1.670	6	-	-
Sumatera Utara	10	1	1.200	3	1.210	4	-	-
Jumlah	1.101	50	90.108	383	91.209	433	623	35

	2018				2017					
	KUR Ritel		Total		KUR Mikro		KUR Ritel		Total	
	(25 juta s.d. 500 juta)				(s.d 25 juta)		(25 juta s.d. 500 juta)			
Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	Plafon (Rp juta)	Debitur	
	1.450	4	1.450	4	-	-	-	-	-	-
	780	3	780	3	-	-	-	-	-	-
	8.759	34	8.863	40	-	-	300	1	300	1
	900	3	920	4	-	-	-	-	-	-
	3.860	16	3.860	16	-	-	400	1	400	1
	15.773	50	15.843	53	-	-	3.000	9	3.000	9
	140	2	140	2	-	-	-	-	-	-
	2.500	5	2.500	5	-	-	-	-	-	-
	15.486	60	15.617	71	-	-	2.600	6	2.600	6
	9.146	55	9.341	64	25	1	975	4	1.000	5
	20.222	72	20.270	74	25	1	1.150	4	1.175	5
	300	2	300	2	-	-	-	-	-	-
	5.821	17	5.821	17	-	-	-	-	-	-
	420	2	420	2	-	-	-	-	-	-
	4.715	14	4.740	15	-	-	400	1	400	1
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	960	3	960	3	-	-	-	-	-	-
	285	3	295	4	-	-	-	-	-	-
	150	1	150	1	-	-	-	-	-	-
	1.100	3	1.100	3	-	-	-	-	-	-
	5.205	16	5.225	16	-	-	400	1	400	1
	1.555	4	1.555	4	-	-	500	1	500	1
	2.000	5	2.000	5	-	-	-	-	-	-
	4.656	17	4.656	17	-	-	-	-	-	-
	4.790	13	4.790	13	-	-	-	-	-	-
	225	1	225	1	-	-	-	-	-	-
	500	1	500	1	-	-	-	-	-	-
	300	1	300	1	-	-	-	-	-	-
	1.455	7	1.455	7	-	-	-	-	-	-
	625	2	625	2	-	-	-	-	-	-
	645	4	645	4	-	-	-	-	-	-
	114.7223	419	115.345	454	50	2	9.725	28	9.775	30

Penyaluran Kredit KUMK Perseroan berdasarkan Sektor Ekonomi (Rp Juta) (FS6, FS7)

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran				
	2020				
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	5 Miliar s.d. 10 Miliar	Total
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	-	-	1.600	-	1.600
Perikanan	-	-	-	-	-
Pertambangan dan Penggalian	-	348	1.000	-	1.348
Industri Pengolahan	-	-	6.229	-	6.229
Listrik, Gas, dan Air	-	1.763	23.097	3.000	27.860
Konstruksi	261	25.842	1.047.646	358.936	1.432.685
Perdagangan Besar dan Eceran	80	8.680	115.441	33.824	158.026
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	-	-	3.550	-	3.550

Penyaluran Kredit KUMK Perseroan berdasarkan Sektor Ekonomi (Rp Juta) (FS6, FS7)

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
	2019				2018			
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan	-	-	-	-	-	-	-	-
Perikanan	-	-	-	-	-	-	-	-
Pertambangan dan Penggalian	-	-	-	-	-	-	-	-
Industri Pengolahan	-	-	4.214	4.214	-	1.067	5.240	6.307
Listrik, Gas, dan Air	-	1.560	19.044	20.604	-	390	34.095	34.485
Konstruksi	562	22.725	983.561	1.006.848	700	33.074	1.164.304	1.198.078
Perdagangan Besar dan Eceran	12	8.702	141.806	150.521	94	11.524	148.390	160.008
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	--	-	2.454	2.454	-	130	2.794	2.924
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	-	203	2.000	2.203	-	-	3.950	3.950
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan	-	3.654	29.350	33.004	98	8.954	68.110	77.162
Jasa Pendidikan	-	-	-	-	-	-	-	-
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-	-	-	-	-	-	-	-
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya	-	649	18.679	19.328	91	1.479	44.465	46.035
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya	-	876	3.170	4.046	-	1.897	6.576	8.473
Jumlah	575	38.369	1.204.277	1.243.222	983	58.515	1.477.924	1.537.423

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran				
	2020				
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	5 Miliar s.d. 10 Miliar	Total
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	52	167	-	-	219
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan	-	7.926	9.380	-	17.306
Jasa pendidikan	-	-	-	-	-
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-	-	-	-	-
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya	-	671	6.906	-	7.577
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya	-	1.000	6.339	10.000	17.339
Jumlah	393	46.396	1.221.190	405.760	1.673.739

	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
	2017				2016			
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total
	-	325	-	325	32	350	-	382
	-	-	-	-	60	-	-	60
	-	-	50	50	-	120	8.299	8.419
	155	2.371	10.679	13.205	-	2.947	13.370	16.317
	-	4.183	66.583	70.766	-	2.095	18.029	20.124
	-	26.397	918.993	945.390	-	15.301	552.569	567.870
	214	22.317	209.688	232.219	818	25.951	149.903	176.672
	-	394	3.637	4.031	-	250	7.099	7.349
	50	359	500	909	79	250	300	629
	-	17.536	115.706	133.242	80	18.158	76.863	95.101
	-	-	-	-	-	-	3.283	3.283
	-	-	-	-	-	-	-	-
	50	2.161	99.254	101.466	134	2.510	92.296	94.939
	50	1.641	4.938	6.630	125	6.507	15.267	21.899
	519	77.685	1.430.028	1.508.232	1.328	74.438	937.280	1.013.045

Penyaluran Kredit KUMK Perseroan berdasarkan Provinsi (Rp Juta) (FS6, FS7)

Provinsi	Jumlah Penyaluran				
	2020				
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	5 Miliar s.d. 10 Miliar	Total
Nanggroe Aceh Darussalam	-	500	11.220	4.320	16.040
Sumatera Utara	-	400	43.670	7.570	51.640
Sumatera Barat	-	600	21.045	3.788	25.433
Riau	-	-	9.305	-	9.305
Jambi	-	7.837	22.545	-	30.382
Sumatera Selatan	-	1.238	35.303	15.690	52.231
Bengkulu	-	200	16.837	-	17.037
Lampung	-	-	9.077	4.500	13.577
Kepulauan Riau	-	-	12.048	15.300	27.348
Bangka Belitung	-	765	13.865	-	14.630
DKI Jakarta	230	14.972	205.569	82.475	303.246
Jawa Barat	-	7.974	242.970	98.558	349.502
Jawa Tengah	83	5.044	122.555	18.110	145.792
D.I. Yogyakarta	-	300	9.025	1.100	10.425
Jawa Timur	80	613	107.004	62.670	170.367
Banten	-	1.585	83.832	48.842	134.259

Penyaluran Kredit KUMK Perseroan berdasarkan Provinsi (Rp Juta) (FS6, FS7)

Provinsi	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
	2019				2018			
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total
Nanggroe Aceh Darussalam	-	1.400	34.924	36.324	100	850	33.940	34.890
Sumatera Utara	-	-	14.613	14.613	-	1.438	51.863	53.301
Sumatera Barat	-	500	11.060	11.560	-	1.020	20.870	21.890
Riau	-	-	10.955	10.955	-	220	18.443	18.663
Jambi	12	4.182	21.165	25.359	-	7.741	15.785	23.526
Sumatera Selatan	-	-	37.330	37.330	-	500	21.885	22.385
Bengkulu	-	1.000	23.251	24.251	-	500	31.347	31.847
Lampung	-	-	14.027	14.027	-	-	23.423	23.423
Kepulauan Riau	-	500	23.722	24.222	-	675	19.435	20.110
Bangka Belitung	165	835	19.443	20.443	-	1.168	11.305	12.473
DKI Jakarta	272	8.320	258.561	267.154	320	8.762	305.975	315.058
Jawa Barat	25	8.627	199.719	208.371	24	11.633	290.270	301.927
Jawa Tengah	-	4.061	83.981	88.043	-	2.906	100.930	103.836
D.I. Yogyakarta	-	-	9.595	9.595	-	500	24.198	24.698
Jawa Timur	100	2.888	126.064	129.052	-	5.644	152.417	158.061

Provinsi	Jumlah Penyaluran				
	2020				
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	5 Miliar s.d. 10 Miliar	Total
Bali	-	-	6.369	1.908	8.277
Nusa Tenggara Barat	-	430	27.177	5.500	33.107
Nusa Tenggara Timur	-	-	13.707	3.000	16.707
Kalimantan Utara	-	-	16.935	11.010	27.945
Kalimantan Barat	-	200	2.820	2.350	5.370
Kalimantan Tengah	-	-	14.510	-	14.510
Kalimantan Selatan	-	1.900	40.781	7.010	49.691
Kalimantan Timur	-	500	16.264	-	16.764
Sulawesi Utara	-	-	6.715	-	6.715
Sulawesi Tengah	-	500	5.080	3.510	9.090
Sulawesi Selatan	-	1.238	35.303	15.690	52.231
Sulawesi Tenggara	-	-	42.463	-	42.463
Gorontalo	-	339	3.065	-	3.404
Maluku	-	500	-	239	739
Maluku Utara	-	-	16.210	4.050	20.260
Papua	-	-	17.677	3.000	20.677
Jumlah	393	46.396	1.221.190	405.760	1.673.739

	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
	2017				2016			
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total
-	2.190	8.635	10.825	-	860	6.100	6.960	
-	608	101.411	102.019	-	136	49.305	49.441	
-	946	18.838	19.784	-	1.901	15.690	17.592	
-	-	23.465	23.465	-	-	11.475	11.475	
-	17.149	9.763	26.912	-	15.169	3.251	18.420	
-	-	23.580	23.580	-	490	2.575	3.065	
-	1.410	19.821	21.231	100	1.886	7.806	9.792	
-	500	14.468	14.968	-	-	6.147	6.147	
-	500	17.340	17.840	-	810	21.804	22.614	
-	2.370	14.815	17.185	-	385	6.010	6.395	
50	9.483	394.666	404.199	100	10.884	323.128	334.112	
81	17.192	324.704	341.977	255	16.756	220.796	237.807	
-	3.205	56.305	59.510	-	1.894	17.973	19.866	
-	225	18.227	18.452	-	373	8.574	8.947	
155	6.366	110.781	117.302	133	5.363	72.766	78.261	

Provinsi	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran				
	2019				2018				
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	
Banten	-	2.993	41.613	44.606	-	3.916	54.025	57.940	
Bali	-	390	19.303	19.693	-	460	28.816	29.276	
Nusa Tenggara Barat	-	570	30.500	31.070	-	-	27.722	27.722	
Nusa Tenggara Timur	-	100	12.669	12.769	200	2.010	25.578	27.788	
Kalimantan Utara	-	-	-	-	-	-	-	-	
Kalimantan Barat	-	-	7.235	7.535	-	-	4.255	4.255	
Kalimantan Tengah	-	-	9.039	9.039	-	400	8.535	8.935	
Kalimantan Selatan	-	-	38.958	38.958	80	1.450	30.516	32.046	
Kalimantan Timur	-	-	27.109	27.109	70	952	25.301	26.323	
Sulawesi Utara	-	-	8.235	8.235	-	475	10.079	10.554	
Sulawesi Tengah	-	-	1.768	1.768	-	250	5.758	6.008	
Sulawesi Selatan	-	690	39.315	40.005	-	1.200	44.091	45.291	
Sulawesi Tenggara	-	-	20.558	20.558	-	900	16.093	16.993	
Gorontalo	-	1.014	8.726	9.740	-	788	12.804	13.592	
Maluku	-	-	8.300	8.300	189	1.547	4.700	6.436	
Maluku Utara	-	-	24.377	24.377	-	390	44.713	45.103	
Papua	-	-	18.162	18.162	-	221	12.852	13.073	
Jumlah	575	38.069	1.204.277	1.243.222	983	58.515	1.477.924	1.537.423	

Selain KUR dan KUMK, Bank BTN juga menyalurkan berbagai bentuk kredit yang lain. Portofolio kredit selengkapnya disajikan pada Laporan Tahunan Perseroan tahun 2020 pada halaman 183-207. **[FS6]**

	Jumlah Penyaluran				Jumlah Penyaluran			
	2017				2016			
	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total	s.d. 100 Juta	100 Juta s.d. 500 Juta	500 Juta s.d. 5 Miliar	Total
-	6.449	48.073	54.523	194	11.451	56.613	68.258	
-	-	14.470	14.470	-	-	12.510	12.510	
50	1.304	20.215	21.569	185	2.304	12.438	14.927	
83	915	38.011	39.009	112	642	31.292	32.046	
-	-	-	-	-	-	-	-	
-	-	9.500	9.500	-	-	4.100	4.100	
-	-	5.078	5.078	-	-	2.570	2.570	
-	3.780	11.220	15.000	-	450	2.070	2.520	
-	-	26.689	26.689	249	-	15.752	16.001	
-	-	1.000	1.000	-	250	-	250	
50	495	6.567	7.112	-	680	1.810	2.490	
-	-	32.178	32.178	-	-	7.490	7.490	
-	-	13.274	13.274	-	-	8.750	8.750	
-	520	12.624	13.144	-	1.086	1.958	3.044	
50	1.188	-	1.238	-	319	-	319	
-	590	24.860	25.450	-	150	4.526	4.676	
-	300	9.450	9.750	-	200	2.000	2.200	
519	77.685	1.430.028	1.508.232	1.328	74.438	937.280	1.013.045	

Layanan Keuangan bagi Wilayah Berpopulasi Rendah dan Daerah Tertinggal

Untuk meningkatkan akses keuangan, Perseroan telah beroperasi di sebagian provinsi-provinsi dengan tingkat populasi rendah dan daerah tertinggal. Akses layanan keuangan di wilayah-wilayah tersebut dilakukan dengan menyediakan kantor bank dan ATM.

Program Literasi Keuangan (FS16)

Literasi keuangan, yaitu upaya untuk mendapatkan pemahaman mengenai manfaat dan risiko produk dan layanan jasa keuangan, sangat penting dalam dunia Lembaga Jasa Keuangan, seperti perbankan. Melalui literasi keuangan, masyarakat dapat menentukan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan. Mereka juga bisa memahami dengan benar manfaat dan risiko, hak dan kewajiban serta meyakini bahwa produk dan layanan jasa keuangan yang dipilih dapat meningkatkan kesejahteraannya.

Menurut hasil terbaru, yaitu Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2019 yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Indeks literasi keuangan dan inklusi keuangan mencatatkan peningkatan signifikan pada tahun 2019. Indeks literasi keuangan tahun 2019 tercatat mencapai 38,03%, meningkat dibanding hasil survei OJK 2016 dengan indeks hanya 29,7%. Sedangkan indeks inklusi keuangan 2019 sebesar 76,19%, juga meningkat dibandingkan 2016 dengan indeks sebesar 67,8%.

Merujuk pada survei tersebut, maka dalam 3 (tiga) tahun terakhir terdapat peningkatan pemahaman keuangan (literasi) masyarakat sebesar 8,33% poin dan peningkatan akses terhadap produk layanan jasa keuangan sebesar 8,39% poin. Peningkatan indeks literasi ini sekaligus merupakan keberhasilan karena berhasil mencapai target indeks inklusi keuangan yang dicanangkan pemerintah melalui Perpres Nomor 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), yaitu sebesar 75% pada tahun 2019.

Pada survei terbaru, sebanyak 12.773 responden dari 34 provinsi dan 67 kota/kabupaten se-Indonesia terlibat dengan tetap mempertimbangkan *gender* dan strata wilayah perkotaan/perdesaan. Berdasarkan strata wilayah, indeks literasi keuangan wilayah perkotaan mencapai 41,41%, sedangkan indeks inklusi keuangan sebesar 83,60%. Indeks tersebut lebih tinggi apabila dibandingkan dengan wilayah perdesaan, yaitu indeks literasi keuangan tercatat 34,53%, sedangkan indeks inklusi keuangan sebesar 68,49%.

Menurut OJK, peningkatan indeks yang signifikan, sekaligus mampu meraih target yang ditetapkan pemerintah, merupakan hasil sinergi dan kerja bersama berbagai pihak, termasuk dari kalangan perbankan. Pelaksanaan program literasi keuangan oleh Perseroan dilakukan berdasarkan 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 dan dukungan Gerakan Menabung Nasional dengan berlandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Perseroan juga menyediakan produk SimPel atau Simpanan Pelajar yang merupakan tabungan pelajar dengan kemudahan persyaratan pembukaan dan transaksi rekening. SimPel bertujuan untuk meningkatkan edukasi dan inklusi keuangan serta mendorong kesadaran menabung kepada anak usia sekolah.

Kepatuhan Sosial Ekonomi

Perseroan meyakini bahwa kepatuhan terhadap berbagai regulasi, termasuk di bidang sosial dan ekonomi, merupakan salah satu kunci untuk terus maju dan berkembang. Melalui kepatuhan, maka Perseroan tidak perlu menghadapi berbagai masalah, termasuk kemungkinan mendapat denda atau sanksi non-moneter lainnya. **(GRI 103-1)**

Kepatuhan di bidang sosial, Perseroan berkomitmen untuk memenuhi regulasi terkait ketenagakerjaan, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), dan sebagainya. Implementasinya, antara lain, memperkerjakan pegawai dengan waktu tertentu, tidak ada pekerja anak, memperlakukan pegawai dan nasabah secara setara, mewujudkan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sesuai prinsip K3, dan sebagainya. Sementara itu, kepatuhan di bidang ekonomi ditunjukkan, antara lain, dengan bersaing secara sehat, anti monopoli, anti korupsi, memberikan upah yang layak, dan sebagainya. **(GRI 103-2)**

Upaya Perseroan untuk bersungguh-sungguh memenuhi komitmen tersebut membawa hasil dengan tidak adanya denda atau sanksi non-moneter akibat ketidakpatuhan terhadap undang-undang atau peraturan di bidang sosial maupun ekonomi. Tak hanya itu, Perseroan juga tidak memiliki kasus yang diadukan ke mekanisme penyelesaian sengketa di Indonesia, misalnya sengketa perburuhan, legalitas produk dan sebagainya. **(GRI 103-3, 419-1)**

Produk dan Layanan Terbaik untuk Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan salah satu pemangku utama bagi Perseroan. Keberadaan mereka sangat menentukan perkembangan dan keberlangsungan Perseroan. Semakin besar jumlah nasabah, maka keberlangsungan usahanya akan lebih terjamin. Begitu pula sebaliknya. Bercermin pada pentingnya nasabah, maka Perseroan terus berupaya untuk memberikan produk dan layanan terbaik dan setara kepada seluruh nasabah tanpa terkecuali. Melalui upaya itu, Perseroan berharap mampu mempertahankan, bahkan meningkatkan kepercayaan para nasabah, yang berhulu pada terwujudnya kepuasan di antara mereka. **(GRI 103-1)(F.17)**

Dalam melayani nasabah, Sahabat Keluarga Indonesia adalah spirit Perseroan. Sesuai dengan bidang usaha di Anggaran Dasar, Perseroan melayani dan mendukung sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. Di tengah kompetisi yang kian ketat, Perseroan telah menetapkan kebijakan dan standar pelayanan terbaik untuk meraih kepuasan dari nasabah. Untuk mewujudkan kepuasan nasabah, Perseroan melakukan berbagai hal, antara lain: **(GRI 103-2)**

1. Menawarkan produk dan jasa sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
2. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan menindaklanjuti keluhan nasabah secara *fair* tanpa diskriminasi.
3. Melakukan promosi yang berkesinambungan secara sehat, *fair*, jujur, tidak menyesatkan dan diterima oleh norma-norma yang berlaku umum di masyarakat.
4. Menerapkan *fair trade* sesuai dengan kebijakan Perseroan, yaitu: **[FS15]**
 - a. Surat Keputusan Direksi Nomor 13/SK/DIR/RFSD/2017 tanggal 17 Oktober 2017 beserta lampiran tentang Tarif dan Biaya Administrasi Produk *Retail Funding and Services*.
 - b. Surat Keputusan Nomor 8/SK/DIR/IBD/2020 tanggal 4 Mei 2020 beserta lampiran Keputusan Strategis tentang Tarif Produk Layanan Transfer Valuta Asing.
 - c. Surat Keputusan Nomor 9/SK/DIR/CLSD/2018 tanggal 6 September 2018 tentang Tarif Produk Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) dan *Letter of Credit* (LC).
5. Pegawai wajib mendukung Perseroan dalam upaya untuk mencapai kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Upaya lain untuk meraih kepuasan nasabah adalah Perseroan terus berupaya melakukan berbagai inovasi produk dan layanan. Inovasi selama tahun 2020, antara lain, meluncurkan aplikasi baru layanan *Mobile Banking* yang diharapkan mampu menarik nasabah milenial untuk melakukan transaksi. Sementara itu, untuk meningkatkan perolehan tabungan dana pihak ketiga, Perseroan meluncurkan Batara Spekta, menggelar promosi suku bunga kredit KPR mulai 4,44% fixed selama satu tahun, serta bebas biaya-biaya seperti biaya administrasi, appraisal, provisi dan tambahan top up tabungan senilai Rp 144.000 hingga Rp 440.000 tergantung besaran plafon yang diterima bersamaan dengan momentum Hari Ulang Tahun Kredit Perumahan Rakyat (KPR) ke-44 pada 10 Desember 2020; meluncurkan KPR Khusus TNI/Polri bertepatan dengan Hari Ulang Tahun TNI ke-75, 5 Oktober 2020, dengan nama KPR BTN Patriot, dan lain-lain. **(F.26)**

Seperti produk dan layanan yang sudah ada sebelumnya, Perseroan senantiasa memberikan informasi yang jelas mengenai produk dan inovasi yang dilakukan sehingga nasabah merasa aman dengan pilihannya. Adapun pemasaran produk dan layanan yang diberikan, Perseroan melakukan komunikasi pemasaran dengan merujuk pada berbagai regulasi yang berlaku. Dengan demikian, selama tahun pelaporan, tidak terdapat dampak negatif atas produk dan jasa yang dikeluarkan Perseroan. Selain itu, juga tidak terdapat produk dan layanan yang ditarik atau dibatalkan karena alasan tertentu. Lebih dari itu, selama tahun 2020, Perseroan juga tidak mencatat adanya insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran. **(GRI 103-3, 417-3) (F.27)(F.28)(F.29)**

Komitmen Perseroan dalam memberikan layanan dan produk terbaik, serta setara kepada seluruh nasabah merupakan implementasi dan ketaatan terhadap berbagai regulasi perlindungan nasabah sebagai konsumen. Regulasi itu, antara lain, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. **(F.17)**

Selanjutnya, sejalan dengan program pemerintah membendung penyebaran Covid-19, Perseroan tetap memberikan layanan kepada nasabah, meski dengan sejumlah penyesuaian. Ada sejumlah outlet yang ditutup sementara, ada juga outlet yang beroperasi pada hari tertentu, yaitu Senin. Penyesuaian juga dilakukan terkait jam kerja dan layanan operasional, yaitu pukul 09.00 sampai dengan 15.00.

Hal yang tak kalah penting, dalam upaya mewujudkan kepuasan nasabah, faktor manusia di belakang berbagai program tersebut, termasuk kompetensi dan keahliannya, sangat penting. Di saat teknologi informasi mendominasi kehidupan, maka *Digital Banking* adalah jawaban yang ditawarkan Perseroan. Dalam konteks itu, maka aspek teknologi sangat penting, bahkan menjadi kebutuhan utama. Sebab itu, Perseroan terus berusaha dan memastikan bahwa sistem IT yang ada terencana dengan baik dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan arah perkembangan bisnis (IT sebagai *Business Enabler*). Sejalan dengan itu, untuk memberikan pelayanan paripurna, Perseroan juga memahami pentingnya Manajemen Risiko, pelaksanaan Fungsi Kepatuhan yang efektif, serta penerapan *Internal Control*.

Transformasi dan Penerapan IGRC Perseroan

Transformasi adalah hal wajib bagi Perseroan agar mampu bertahan, bahkan semakin berkembang di tengah kompetisi di bidang jasa keuangan yang semakin ketat. Untuk mewujudkan transformasi itu, Perseroan telah menetapkan beberapa pilar strategis, yaitu: segmen usaha yang fokus dan spesifik, organisasi yang *agile*, *human capital* dan budaya kerja, optimasi *sales channel*, dan infrastruktur IT.

Dalam menjalankan pilar strategis tersebut, Perseroan telah mencanangkan transformasi fungsi utama dari Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang. Selanjutnya, rencana transformasi juga didukung oleh pengembangan model operasi

baru yang mencakup: (1) *Business Process Improvement*, (2) *Network & Distribution Design*, dan (3) menyempurnakan *organizational design* seperti meningkatkan peran *Risk Management* dan peningkatan kapasitas *human capital*.

Untuk dapat memastikan bahwa Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang dapat melaksanakan fungsinya dengan baik dan terintegrasi, peran *Integrated Governance, Risk, and Compliance* (IGRC) sangat penting. iGRC juga sangat penting untuk memastikan proses bisnis dan *Risk Management* berjalan dengan seharusnya dan didukung oleh *human capital* dengan kompetensi yang memadai.

Framework iGRC yang digunakan Perseroan mencakup aspek-aspek sebagai berikut:

1. *Business Strategy*:
Aspek ini sangat penting bagi Kantor Pusat dalam menentukan strategi keseluruhan dan arah *Risk Strategy* bank.
2. *Business Management*:
Aspek ini sangat dibutuhkan bagi Kantor Pusat untuk menentukan kebijakan, alat *monitoring*, dan analisis risiko.

Digital Banking

Saat ini, disrupsi ekonomi tidak dapat dihindari. Selain mengoptimalkan perputaran dana dari para *unicorn* di ekosistem *digital*, perbankan pun harus fleksibel membuka peluang kerja sama dengan *startup* dan *fintech* untuk meningkatkan *service excellence* layanan perbankan, yang berdampak pada peningkatan *customer trust* dan peningkatan *fee based income*.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi *digital*, Perseroan memanfaatkan perkembangan ekosistem digital di Indonesia melalui dua strategi. *Pertama*, Perseroan bermitra dengan *Plug n Play* Indonesia dalam mencari perusahaan-perusahaan *startup* yang akan dijadikan sebagai rekan strategis untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan Perseroan dalam bertransformasi *digital*. *Kedua*, melakukan penguatan *e-channel*:

- o Perseroan fokus meningkatkan kolaborasi dengan *e-commerce* dan *fintech*.
- o Salah satunya dengan menjadi *e-commerce acquirer* mengingat transaksi *e-commerce* di Indonesia tumbuh sangat pesat.

Sejalan dengan penguatan *digital banking*, Perseroan terus memoles fitur transaksi *Mobile Banking* agar para nasabah semakin tertarik memanfaatkannya. Sebagai gambaran, pada akhir tahun 2019, hanya ada 62 fitur di *Mobile Banking* Bank BTN, kini tak kurang dari 297 fitur tampil di *Mobile Banking*, di antaranya pembayaran SPP ke sejumlah universitas, pembayaran PDAM, pembelian *voucher streaming*, pembayaran BPJS dan sebagainya. Perseroan berencana untuk terus menambah fitur-fitur tersebut hingga mencapai lebih dari 489 fitur di *Mobile Banking* Perseroan.

Edukasi Nasabah

Perseroan terus berupaya melakukan sosialisasi produk dan layanan yang dimilikinya. Kegiatan tersebut dikemas ke dalam program edukasi nasabah, antara lain:

- o **BTN Zone**
Perseroan menyediakan fasilitas *BTN Zone* di beberapa kampus perguruan tinggi. Fasilitas tersebut merupakan prasarana sistem dan layanan dengan

konsep *digital solution* dari Perseroan dengan tujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan memudahkan layanan transaksi dan akses berbasis *smartcard/digital*. *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*. *BTN Zone* telah hadir di Universitas Diponegoro, Universitas Syiah Kuala, Universitas Jenderal Soedirman, Universitas Negeri Yogya, dan Institut Teknologi Bandung.

- o **Aplikasi Digital**

Program edukasi kepada nasabah juga dilakukan melalui aplikasi perbankan untuk ponsel pintar selain *internet banking* yang bisa diunduh lewat *playstore/appstore*. Aplikasi ini memudahkan para nasabah untuk melakukan pembayaran tagihan kartu kredit/asuransi, transfer dan membayar pembelian *e-commerce* serta melakukan *top up digital payment* seperti *gopay*, *grabpay*, dan sebagainya.

Privasi dan Keamanan Data Nasabah

Perseroan memiliki data lengkap dari setiap nasabah. Data tersebut diperoleh karena setiap nasabah harus mengisi formulir yang sangat lengkap sebelum mereka menjadi nasabah. Data tersebut merupakan informasi pribadi yang hanya diketahui oleh pihak Perseroan dan nasabah sehingga privasinya harus betul-betul terjaga. Di tengah berbagai kemudahan mengakses data seiring dengan kemajuan teknologi informasi, termasuk risiko terjadinya kejahatan *cyber*, maka privasi dan keamanan data nasabah merupakan prioritas utama bagi Perseroan. **(GRI 103-1)**

Berkaitan dengan privasi data nasabah, Perseroan selalu mematuhi peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang relevan. Dalam konteks ini, Perseroan mengacu pada Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang 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. Berpedoman pada berbagai regulasi itu, Perseroan senantiasa menjaga dan memelihara privasi serta keamanan data nasabah pada setiap transaksi perbankan yang dilakukan. **(GRI 103-2)**

Untuk mewujudkan komitmen tersebut dan agar semakin meningkatnya keamanan informasi yang mampu memastikan kelancaran bisnis dan menciptakan aktivitas operasional yang lebih baik, aman, lancar, dan *auditable*, serta menjaga citra Perseroan sebagai bank terpercaya, Perseroan telah memiliki kebijakan khusus, yaitu Surat Edaran Direksi Nomor 64/DIR/ITPD/2017 perihal Pedoman Keamanan Informasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada kebijakan tersebut telah ditetapkan prasyarat untuk memastikan bahwa semua informasi rahasia dan sensitif dilindungi dari virus komputer sehingga meminimalkan serangan virus tersebut.

Berbagai upaya telah dilakukan Perseroan untuk menjaga data nasabah di antaranya adalah menginstalasi semua perangkat lunak yang telah diotorisasi (disetujui) dan memperbaruinya secara berkala, memberikan pelatihan keamanan teknologi informasi (TI) kepada pengguna yang menggunakan sumber daya TI, menerapkan manajemen atau standardisasi *password* untuk memastikan keamanan akses terhadap informasi yang dilindungi. Selain itu, secara berkala, Perseroan juga melakukan evaluasi terhadap

sistem keamanan data secara menyeluruh. Sampai saat ini, secara umum, sistem keamanan data yang kami miliki masih sangat memadai dan efektif untuk memberikan perlindungan keamanan bagi data nasabah.

Kesungguhan Perseroan dalam menjaga privasi dan data nasabah membawa hasil dengan tidak adanya pengaduan terkait pelanggaran privasi nasabah, seperti kebocoran data, pencurian, maupun kehilangan data pelanggan. Selain itu, juga tidak ada pengaduan serupa dari otoritas yang berwenang di industri perbankan. (GRI 103-3, 418-1)

Survei Kepuasan Nasabah (F.30)

Perseroan terus berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Perseroan berharap upaya yang dilakukan bisa menjawab dan memenuhi harapan nasabah sehingga mereka mendapatkan kepuasan atas layanan tersebut. Merujuk hasil survei *"Bank Service Excellence Monitor (BSEM)"* yang diselenggarakan oleh Infobank dan Marketing Research Indonesia (MRI) tahun 2020, kepuasan nasabah Perseroan sesuai kategori *"Performa Overall Pelayanan, plus Layanan Digital Tahun 2020"* adalah 75,62%.



Pernyataan Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (G.2)

Kami selaku Dewan Komisaris 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 bertanggungjawab atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini.

Jakarta, Februari 2021



Chandra M. Hamzah
Komisaris Utama/Independen



Eko D. Heripoerwanto
Komisaris



Heru Budi Hartono
Komisaris



Andin Hadiyanto
Komisaris



Armand B. Arief
Komisaris Independen



Ahdi Jumhari Luddin
Komisaris Independen

Pernyataan Direksi Tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (G.2)

Kami selaku 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 bertanggungjawab atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini.

Jakarta, Februari 2021



Nixon L. P. Napitupulu

Plt. Direktur Utama



Hirwandi Gafar

Direktur Consumer
and Commercial Lending



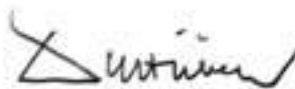
Yossi Istanto

Direktur Human Capital,
Legal and Compliance



Elisabeth Novie Riswanti

Direktur Remedial
and Wholesale Risk



Andi Nirwoto

Direktur Operation,
IT and Digital Banking



Jasmin

Direktur Distribution
and Retail Funding



Setiyo Wibowo

Direktur Enterprise Risk Management,
Big Data and Analytics

Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen



Independent Assurance Statement

The 2020 Sustainability Report of PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Number : 009/000-174/IV/2021/SR-Asia/Indonesia
Type/Level : 1/Moderate

Dear stakeholders,

Social Responsibility Asia (“SR Asia”) has been engaged by PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (“the Bank” or “the Reporting Organization”) to assess its Sustainability Report (“the Report”) for the reporting period of the year 2020. The Bank is a state-owned enterprise and also listed on the Indonesia Stock Exchange. As a financial institution, the Reporting Organization mainly provides commercial and housing loans for individuals, small businesses, and companies in Indonesia. This is the Independent Assurance Statement (“the Statement”) that presents information to the stakeholders regarding the results of assurance work on the Report of the Bank.

Intended User and Purpose

In this Statement, SR Asia discloses its opinion, findings, and recommendations on the Report content, especially regarding sustainability commitments, governance, strategies, and achievements of the Bank during the reporting period. SR Asia carried out the assurance work following particular scope, mechanism, and procedures. Due to some limitations, NO one shall use this Statement as the basis for interpreting the sustainability or the whole performance of the Bank, except for the areas covered in the scope of assurance work.

Responsibilities

Both SR Asia and the Management¹ recognized responsibilities of parties during the assurance work as indicated in the Non-Disclosure Agreement and the Engagement Agreement documents. The Management is solely responsible for the presentation of data, figures, and information in the Report content. The main responsibility of SR Asia is to provide an assurance service, NOT an audit, on the Report content. SR Asia is also responsible to generate conclusions, recommendations, as well as the Statement based on the agreed standards and methodology. Responsibility to disclose the results of assurance work by SR Asia is only to the Management. SR Asia does NOT accept or assume to hold a responsibility to disclose the results of assurance work for any other purpose or to any other person or organization; thus, any dependence placed by a third party on the Statement or the Report is entirely at its own risk.

Independence, Impartiality, and Competency

In conducting the assurance, SR Asia assigned an Assurance Team comprising of experts in the ISO 26000, the principles and standards of AA1000 AccountAbility, the GRI Sustainability Reporting Guidelines, and the country reporting regulation. They also have experience in writing and reviewing sustainability reports and integrated reports of organizations from various industry sectors. To ensure objectivity and integrity of the Assurance Team, SR Asia ensures the professional code of conduct and the assurance work procedures are in place. SR Asia also confirms the experts have NO relationships that can influence their independence and impartiality in generating the Statement with the Bank.

¹ Management of the Ban

Description and Source of Disclosures

SR Asia began the assurance work with an initial analysis on the Report draft that was submitted by the Bank. Then, online discussions with the Management were conducted to discuss the results of the preliminary assessment. SR Asia also traced back data and information in the Report content to the data source. When relevant, the Assurance Team reviewed online the public information that was significantly related to the disclosures in the Report content. SR Asia applied the AA1000 Assurance Standard v3 and the SR Asia Protocol on Assurance Analysis as the basis for carrying out the assurance work. SR Asia Great Assurance Tool digital platform was used during the analysis to enable the experts to follow the highest standard of assurance practices as much as possible.

Type and Level of Assurance Service

1. **Type 1 assurance** on the Report content with respect to the AA1000 Assurance Standard v3 and AA1000APS (2018) AccountAbility Principles.
2. A **moderate level of assurance** procedure on the Report content and evidence, where **the risks of information and conclusions of the Report being error is reduced, but not reduced to very low, but not zero.**

Scope and Limitation of Assurance Service

1. Disclosures in the Report content for the reporting period of January 1 to December 31, 2020.
2. Significant topics in the Report content that have been identified by the Bank as “highly material”: **economic performance; market existence; indirect economic impacts; product portfolio; employment; diversity and equal opportunity; education and training; customer privacy; and local community.**
3. Adherence to the following reporting principles, guidelines, and standards;
 - a) Consolidated set of GRI Sustainability Reporting Standards 2020 (“GRI Standard”) and GRI G4 Financial Services Sector Disclosure (“GRI-G4 FS”) issued by the Global Reporting Initiative;
 - b) Regulation of Indonesia Financial Service Authority No.51/POJK.03/2017 regarding the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institution, Listed, and Public Company (“POJK 51”).
4. Evaluate the adherence of publicly disclosed information, system, and process of the Reporting Organization to the principles.
5. SR Asia does NOT include financial data, information, and figures in the Report content in the scope of assurance work. It is assumed that the Bank, or independent parties, or other parties associated with the Bank, have verified and/or audited any data and information related to financial statements.

Exclusion

1. Topics other than those discussed in the Report content or mentioned in the materiality identification section.
2. Any data and information outside the reporting period, or in the public domain not covered in the reporting period.
3. Opinion, belief, expectation, advertisement, future planning or strategy, and any other forward-looking statements of the Bank as indicated in the Report content.
4. Stakeholder engagement practices that have been conducted by the Bank during the Report content development.
5. Financial statements or financial data, information, and figures other than those presented in the Report content.

Methodology

1. SR Asia appointed experts to engage in the Assurance Team and then performed a pre-engagement phase as a mechanism to ensure its independence and impartiality in the assurance work.
2. After a kick-off meeting was conducted, the Assurance Team carried out a preliminary assessment on the Report draft.
3. Assessment of the disclosures in the Report content was conducted against the standards, principles, and indicators of AA1000AS v3, AA1000APS (2018), GRI Standard, GRI-G4 FS, and POJK 51.
4. Discussions were carried out online with the Management to confirm the results of the analysis including conclusions and recommendations for improvement with the Management.
5. The Assurance Team assessed and traced the indicators data back to the evidence documents provided by the Reporting Organization.
6. Analysis on the Report content was conducted following the SR Asia Protocol on Assurance Analysis and using the SR Asia Great Assurance Tool digital platform.
7. The Assurance Team allowed the Bank to improve the Report based on the recommendations from the assessment.
8. The Bank submitted the revised report content.
9. SR Asia performed the final analysis on the Report content and issued the Statement.

Adherence to AA1000AP (2018) and GRI Standards

Inclusivity – In general, the presentation of key stakeholders in the Report content is inclusive. The Bank also has disclosed its various stakeholder engagement approaches and practices by different units or functions of the organization. Stakeholder engagement of the Bank is more practical rather than in a strategic way as suggested by the AA1000 Stakeholder Engagement Standard. In the future, the Bank is expected to strengthen its stakeholder engagement practices and formalized its commitment to be accountable to the stakeholders in line with its sustainability principles and standards.

Materiality – As assurance work is taken, the Assurance Team has concluded that the material topics in the Report content can describe the sustainability context of the Bank. A materiality testing with strong linkages with stakeholder engagement and key management practices, such as risk management, business strategy development, and investment decisions, should be conducted as the basis for the next sustainability report development. It should be carried out following certain standards with clear criteria and threshold subjected to external assurance.

Responsiveness – The Report content indicates that Bank has responded to the stakeholders' concerns. The Bank has a WBS mechanism in place to respond to grievances and fraud incidents, and also has conducted a survey to capture the stakeholders' concerns, especially those of customers and employees. The Bank has also started adopting environmental-friendly principles and standards, such as eco-labeling and green building, into its banking practices to respond the emerging climate change issues. However, the Bank has not yet performed an evaluation of the relationship between the maturity, impact, and prioritization of a topic and the appropriateness of responses through a strategic stakeholder engagement practice.

Impact – At a particular level, the Bank has managed the impacts of its business operations on the stakeholders and the environment. The bank also has presented both qualitative data and quantitative information regarding the impacts of its activities and decisions on the economic, environmental, and social aspects in the Report content. However, the Bank has not yet conducted an impact assessment. In the next reporting, the Bank is also expected to improve the presentation of its impacts on sustainable finance following the technical guidelines of POJK 51.

In “Accordance” with Core Option – As per assurance work taken, the Assurance Team has concluded that the Report content fairly follows the **core option** of GRI Standards. At least one indicator of each material topic is discussed and presented in the Report content. Nevertheless, the Bank still needs to strengthen the disclosures of financial sector supplement indicators as suggested by GRI-G4 FS.

GRI Standards Principles – In overall, the Principles for Defining Report Content (stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness) and the Principles for Defining Report Quality (balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability) are moderately indicated in the Report content. The Bank is expected to increase its adherence to the principles of sustainability context and materiality by conducting a materiality testing in the next reporting.

Recommendations

1. Formalize sustainability commitment statements and strategies in line with sustainability principles and standards, as well as Sustainable Development Goals (SDGs) and their indicators.
2. Improve stakeholder engagement practices strategically that are integrated in the organization and aligned with key management practices, including risk management, credit policy, and business strategy development, following the AA1000 principles and the Stakeholder Engagement Manual.
3. Improve materiality identification by conducting materiality testing to improve adherence to the materiality principle.
4. Enhance the disclosures in the next sustainability report with respect to the applicable reporting standards and indicators, especially the GRI-G4 FS and POJK51.

The assurance provider,

Jakarta, 29th of April 2021



Birendra Raturi
International Director
Social Responsibility Asia



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-174



Dr. Semerdanta Pusaka
Country Director for Indonesia
Social Responsibility Asia

Social Responsibility Asia (SR Asia)

International

4F-CS-25, Ansal Plaza, Vaishali, Ghaziabad (NCR Region Delhi), Uttar Pradesh 201010, INDIA

Landline / Mobile: +91-120-4103023; +91-120-6452020 / +91-9810059109

E-mail: info@sr-asia.org, Website: www.sr-asia.org

Indonesia

PT Sejahtera Rambah Asia, #1607 Splendor Tower, Soho Pancoran, Jl. MT Haryono Kav.2-3, Jakarta 12810, INDONESIA

Landline: +62-21-5010 1504, E-mail: services@srasia-indo.com, Website: www.srasia-indo.com

Lembar Umpan Balik (G.3)

Terima kasih telah membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. 2020. Untuk mewujudkan kualitas pelaporan yang lebih baik pada tahun mendatang, kami mengharapkan usulan, kritik dan saran dari pembaca dan pengguna laporan ini. Perseroan berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kinerja keberlanjutan dan memberikan yang terbaik untuk pemangku kepentingan.

Profil

Nama :
Institusi/Perusahaan :
Telp/HP :
Kategori Pemangku Kepentingan :
 Nasabah
 Pemegang saham
 Pegawai
 Pemerintah dan pembuat kebijakan
 Mitra kerja, *supplier*
 Media massa
 Masyarakat, komunitas lokal
 Lain-lain, sebutkan.....

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai dengan memberikan tanda ✓ pada lingkaran jawaban:

- Apakah laporan ini sudah menggambarkan kinerja Perseroan dalam berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan?
 Setuju
 Tidak Setuju
 Tidak Tahu
- Apakah laporan ini bermanfaat bagi Anda?
 Setuju
 Tidak Setuju
 Tidak Tahu
- Apakah laporan ini mudah dimengerti?
 Setuju
 Tidak Setuju
 Tidak Tahu
- Apakah laporan ini menarik?
 Setuju
 Tidak Setuju
 Tidak Tahu

Mohon menuliskan jawaban sesuai dengan pendapat Anda:

- Bagian informasi mana yang paling berguna dan menarik?
.....
- Bagian informasi mana yang kurang berguna sehingga perlu dilakukan perbaikan?
.....
- Apakah data yang disajikan telah transparan, dapat dipercaya, dan berimbang?
.....
- Saran/usul/komentar untuk perbaikan laporan ke depan:
.....

Kami sangat menghargai umpan balik yang Anda berikan. Untuk itu, mohon mengirimkan lembar umpan balik ini ke:

PT Bank Tabungan Negara Persero Tbk. (GRI 102-53)

Corporate Secretary Division

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

Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/POJK.03/2017 (G.5)

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
Strategi Keberlanjutan		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	8
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi	4
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup	5
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial	4
Profil Perusahaan		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	44
C.2	Alamat Perusahaan	39
C.3	Skala Perusahaan	54
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	50
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	65
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan	59
Penjelasan Direksi		
D.1	Penjelasan Direksi	22
Tata Kelola Keberlanjutan		
E.1	Penanggungjawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	72
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	74
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	77
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan	86
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	87
Kinerja Keberlanjutan		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	90
Kinerja Ekonomi		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	90
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi Pada Instrumen Keuangan atau Proyek Yang Sejalan	101
Kinerja Lingkungan		
Umum		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	116
Aspek Material		
F.5	Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan	113
Aspek Energi		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	114
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	113
Aspek Air		
F.8	Penggunaan Air	115
Aspek Keanekaragaman Hayati		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati	116
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	102

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
Aspek Emisi		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	115
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	113
Aspek Limbah Dan Efluen		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	116
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	116
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada)	116
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	116
Kinerja Sosial		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/atau Jasa yang Setara Kepada Konsumen	143
Aspek Ketenagakerjaan		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	122
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	119
F.20	Upah Minimum Regional	125
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak Dan Aman	120
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	121
Aspek Masyarakat		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar	108
F.24	Pengaduan Masyarakat	109
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	108
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	143
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan	143
F.28	Dampak Produk/Jasa	143
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	143
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	145
Lain-lain		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen, Jika Ada	35
G.2	Surat Pernyataan Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan	146,147
G.3	Lembar Umpan Balik	149
G.4	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya	35
G.5	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017	149

Indeks Isi GRI Standards

Indikator Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	Omision
GRI 102: PENGUNGKAPAN UMUM 2016			
Pengungkapan	PROFIL ORGANISASI		
102-1	Nama perusahaan	38	
102-2	Kegiatan, Merek, produk, dan jasa	38,50	
102-3	Lokasi Kantor Pusat	39	
102-4	Lokasi operasi	39	
102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum	38,39	
102-6	Pasar yang dilayani	39	
102-7	Skala organisasi	54	
102-8	Informasi mengenai karyawan	55	
102-9	Rantai pasokan	58	
102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokannya	59	
102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan	59	
102-12	Inisiatif eksternal	60	
102-13	Keanggotaan asosiasi	65	
Pengungkapan	STRATEGI		
102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior	22	
Pengungkapan	ETIKA DAN INTEGRITAS		
102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	44,81	
Pengungkapan	TATA KELOLA		
102-18	Struktur tata kelola	71	
Pengungkapan	KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN		
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan	86	
102-41	Perjanjian perundingan kolektif	124	
102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan	86	
102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan	86	
102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan	86	
Pengungkapan	PRAKTIK PELAPORAN		
102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	30	
102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik	31	
102-47	Daftar topik material	32,33	
102-48	Penyajian kembali informasi	30	
102-49	Perubahan dalam pelaporan	35	
102-50	Periode pelaporan	30	
102-51	Tanggal laporan terbaru	30	
102-52	Siklus pelaporan	30	
102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	35	
102-54	Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI	30	
102-55	Indeks isi GRI	31	
102-56	Assurance oleh pihak eksternal	35	

Indikator Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	Omision
PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS 2016			
TOPIK EKONOMI			
KINERJA EKONOMI			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33,89
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	90
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	90, 92,125
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	92
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	125
KEBERADAAN PASAR			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33,118
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	118
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	125
GRI 202: Keberadaan Pasar 2016	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	125
DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33,99,104
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	99,104
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	101, 108
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	101,107,108
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	107,108
PRAKTIK PENGADAAN			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33,58
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	58
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	58
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	58
ANTIKORUPSI			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33,83
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	83
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	83
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti-korupsi	83
TOPIK LINGKUNGAN			
MATERIAL			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33,111,112
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	111,112
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	113
GRI 301: Material 2016	301-1	Material yang digunakan berdasarkan berat atau volume	113
ENERGI			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33,111,113
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	111,113
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	113,114
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	114
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	113
AIR			

Indikator Standar GRI		Pengungkapan	Halaman	Omision
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33, 111, 114	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	114	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	115	
GRI 303: Air 2016	303-1	Pengambilan air berdasarkan sumber	115	
EFLUEN DAN LIMBAH				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33, 111,112	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	111,112	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	113,116	
GRI 306: Efluen dan Limbah 2016	306-2	Limbah berdasarkan jenis dan metode pembuangan	113,116	
KEPATUHAN LINGKUNGAN				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33, 111, 112	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	111, 112	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	116	
GRI 307: Kepatuhan Lingkungan 2016	307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup	116	
TOPIK SOSIAL				
KEPEGAWAIAN				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34,118	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	118,125	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	119, 124,125	
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	119	
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	124	
	401-3	Cuti melahirkan	125	
KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34,120	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	120	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	102,121	
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja 2016	403-2	Jenis kecelakaan kerja dan tingkat kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, hari kerja yang hilang, dan ketidakhadiran, serta jumlah kematian terkait pekerjaan	121	
	403-3	Pekerja dengan risiko kecelakaan atau penyakit berbahaya tinggi terkait dengan pekerjaan mereka.	121	
PELATIHAN DAN PENDIDIKAN				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34,118	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	118,121	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	121,122	
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	121	
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	122	
KEANEKARAGAMAN DAN KESEMPATAN SETARA				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34,118	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	118	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	122,124	
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara 2016	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	122	
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	123	
NON DISKRIMINASI				

Indikator Standar GRI		Pengungkapan	Halaman	Omision
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34,118	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	118,119	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	119	
GRI 406: Non Diskriminasi 2016	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	119	
KEBEBASAN BERSERIKAT DAN PERUNDINGAN KOLEKTIF				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34,118	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	118	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	124	
GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif 2016	407-1	Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko	124	
PEKERJA ANAK				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34, 118	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	118	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	119	
GRI 408: Pekerja Anak 2016	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	119	
KERJA PAKSA ATAU WAJIB KERJA				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34, 118	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	118	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	119	
GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja 2016	409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja	119	
MASYARAKAT LOKAL				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	33,99,104	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	99,104	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	107,108	
GRI 413: Masyarakat Lokal 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal	107,108	
PEMASARAN DAN PELABELAN				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34,143	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	143	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	143	
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	143	
PRIVASI PELANGGAN				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34,143	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	143	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	143,145	
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	145	
KEPATUHAN SOSIAL EKONOMI				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya	34,142	
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya	142	
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen	142	
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi 2016	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi	142	

Suplemen Sektor Jasa Keuangan

Indikator	Praktik Pelaporan	Halaman
FS3	Proses untuk memantau pelaksanaan dan kepatuhan klien terhadap persyaratan lingkungan dan sosial	81
FS5	Interaksi dengan klien/investor/mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial	111
FS6	Persentase portofolio untuk bidang usaha berdasarkan daerah, ukuran dan sektor	129, 130, 132, 134, 136, 138, 140
FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang ditinjau untuk memberikan manfaat sosial	126, 130, 132, 134, 136, 138
FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur penilaian risiko	81
FS10	Persentase atau jumlah perusahaan yang menjadi mitra dalam pengelolaan isu-isu lingkungan atau sosial	26
FS15	Kebijakan untuk produk dan layanan keuangan yang adil	143
FS16	Inisiatif meningkatkan literasi keuangan	142

Tautan GRI Standards dan SDGs

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals/SDGs* adalah kesepakatan pembangunan baru yang mendorong perubahan-perubahan yang bergeser ke arah pembangunan berkelanjutan yang berdasarkan hak asasi manusia dan kesetaraan untuk mendorong pembangunan sosial, ekonomi dan lingkungan hidup. SDGs terdiri dari 17 Tujuan dan 169 target dalam rangka melanjutkan upaya dan pencapaian *Millennium Development Goals* (MDGs) yang berakhir akhir pada tahun 2015.

Sesuai dengan tujuan pembangunan nasional yang sudah ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), Indonesia mengadopsi SDGs dalam SDGs Indonesia (<http://sdgsindonesia.or.id/>). Merujuk situs ini, terdapat empat pilar SDGs sebagai berikut:

- o Pilar Pembangunan Sosial
Pembangunan Sosial SDGs adalah tercapainya pemenuhan hak dasar manusia yang berkualitas secara adil dan setara untuk meningkatkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat.
- o Pilar Pembangunan Lingkungan
Pembangunan Lingkungan SDGs adalah tercapainya pengelolaan sumberdaya alam dan lingkungan yang berkelanjutan sebagai penyangga seluruh kehidupan.

- o Pilar Pembangunan Ekonomi
Pembangunan Ekonomi SDGs adalah tercapainya pertumbuhan ekonomi berkualitas melalui keberlanjutan peluang kerja dan usaha, inovasi, industri inklusif, infrastruktur memadai, energi bersih yang terjangkau dan didukung kemitraan.
- o Pilar Pembangunan Hukum dan Tata Kelola
Pembangunan Hukum dan Tata Kelola SDGs adalah terwujudnya kepastian hukum dan tata kelola yang efektif, transparan, akuntabel dan partisipatif untuk menciptakan stabilitas keamanan dan mencapai negara berdasarkan hukum.

SDGs diberlakukan dengan prinsip-prinsip universal, integrasi dan inklusif untuk meyakinkan bahwa tidak akan ada seorang pun yang terlewatkan atau *"No-one Left Behind"*. Kementerian PPN/Bappenas mengajak semua pihak untuk turut aktif menyuarakan dan melakukan upaya-upaya pencapaian SDGs.

Perseroan berkomitmen untuk berkontribusi dalam pencapaian SDGs di Indonesia. Komitmen itu diwujudkan melalui berbagai kegiatan operasional dan pelaksanaan tanggung jawab sosial Perseroan, seperti disampaikan dalam Rencana Aksi Keberlanjutan Bank (RAKB) maupun dalam *Corporate Social Responsibility* (CSR), serta Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).

Dukungan terhadap SDGs diimplementasikan dengan menautkan berbagai program/kegiatan yang dilakukan Perseroan dengan SDGs Indonesia, serta GRI Standard dengan SDGs, sesuai panduan SDG Compass yang diterbitkan oleh GRI, *United Nations Global Compact*, dan *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, sebagaimana tabel di bawah ini:

Logo	Program/Kegiatan Perusahaan yang sesuai	Kesesuaian dengan Pengungkapan GRI Standards	Halaman
	<ul style="list-style-type: none"> o Kinerja Ekonomi o Penyediaan lapangan kerja/kepegawaian o Penyediaan rantai pasokan o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR dan PKBL o Kepatuhan Sosial Ekonomi 	<p>201-1, 201-3 102-8, 401-1, 401-2, 401-3</p> <p>102-9 203-1, 203-2</p> <p>419-1</p>	<p>92, 125 55,119,124,125</p> <p>58 101,107, 108</p> <p>142</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Kinerja Ekonomi o Penyediaan lapangan kerja/Kepegawaian o Penyediaan rantai pasokan o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR dan PKBL o Kepatuhan Sosial Ekonomi 	<p>201-1, 201-3 102-8, 401-1, 401-2, 401-3</p> <p>102-9 203-1, 203-2</p> <p>419-1</p>	<p>92,125 55, 119,124,125</p> <p>58 101,107, 108</p> <p>142</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Kesehatan dan Keselamatan Kerja o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR dan PKBL o Kepatuhan Sosial Ekonomi 	<p>403-2 203-1, 203-2</p> <p>419-1</p>	<p>121 101,107, 108</p> <p>142</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Pelatihan dan Pendidikan o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR, dan PKBL o Kepatuhan Sosial Ekonomi 	<p>404-1, 404-3 203-1, 203-2</p> <p>419-1</p>	<p>121, 122 101,107, 108</p> <p>142</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Keanekaragaman dan Kesempatan Setara o Penyediaan lapangan kerja/Kepegawaian o Privasi Pelanggan o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, Program CSR dan PKBL o Kepatuhan Sosial Ekonomi 	<p>405-1, 405-2</p> <p>102-8, 401-1, 401-2, 401-3</p> <p>418-1 203-1, 203-2</p> <p>419-1</p>	<p>122, 123</p> <p>55,119,124,125</p> <p>145 101,107, 108</p> <p>142</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Air o Kepatuhan Lingkungan 	<p>303-1 307-1</p>	<p>115 116</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Energi o Kepatuhan Lingkungan 	<p>302-1, 302-4 307-1</p>	<p>114,113 116</p>

Logo	Program/Kegiatan Perusahaan yang sesuai	Kesesuaian dengan Pengungkapan GRI Standards	Halaman
	<ul style="list-style-type: none"> o Penyediaan lapangan kerja/Kepegawaian o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL o Kepatuhan Sosial Ekonomi 	<p>102-8, 401-1, 401-2, 401-3</p> <p>203-1, 203-2</p> <p>419-1</p>	<p>55,119,124,125</p> <p>101,107, 108</p> <p>142</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Kinerja Ekonomi o Penyediaan lapangan kerja o Keanekaragaman dan Kesempatan Setara o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL o Kepatuhan Sosial Ekonomi 	<p>201-1, 201-3</p> <p>102-8, 401-1, 401-2, 401-3</p> <p>405-1, 405-2</p> <p>203-1, 203-2</p> <p>419-1</p>	<p>92,125</p> <p>55,117,120,121</p> <p>122,123</p> <p>101,107,108</p> <p>142</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL 	<p>203-1, 203-2</p>	<p>101,107, 108</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Material o Efluen dan limbah o Kepatuhan lingkungan 	<p>301-1</p> <p>306-2</p> <p>307-1</p>	<p>113</p> <p>113, 116</p> <p>116</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Material o Energi o Air o Efluen dan limbah o Kepatuhan lingkungan o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL 	<p>301-1</p> <p>302-1, 302-4</p> <p>303-1</p> <p>306-2</p> <p>307-1</p> <p>203-1, 203-2</p>	<p>113</p> <p>113,114</p> <p>115</p> <p>113,116</p> <p>116</p> <p>101,107, 108</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Material o Energi o Air o Efluen dan limbah o Kepatuhan lingkungan o Dampak Ekonomi Tidak Langsung, CSR dan PKBL 	<p>301-1</p> <p>302-1, 302-4</p> <p>303-1</p> <p>306-2</p> <p>307-1</p> <p>203-1, 203-2</p>	<p>113</p> <p>113,114</p> <p>115</p> <p>113,116</p> <p>116</p> <p>101,107, 108</p>
	<ul style="list-style-type: none"> o Keanggotaan asosiasi o Antikorupsi 	<p>102-13</p> <p>205-2</p>	<p>65</p> <p>83</p>



PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Menara Bank BTN

Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130

Tel. 62-21 6336789, 6332666

Fax. 62-21 6346704

E-mail : csd@btn.co.id

Contact Center: 1500 286

LAPORAN KEBERLANJUTAN 2020

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.