

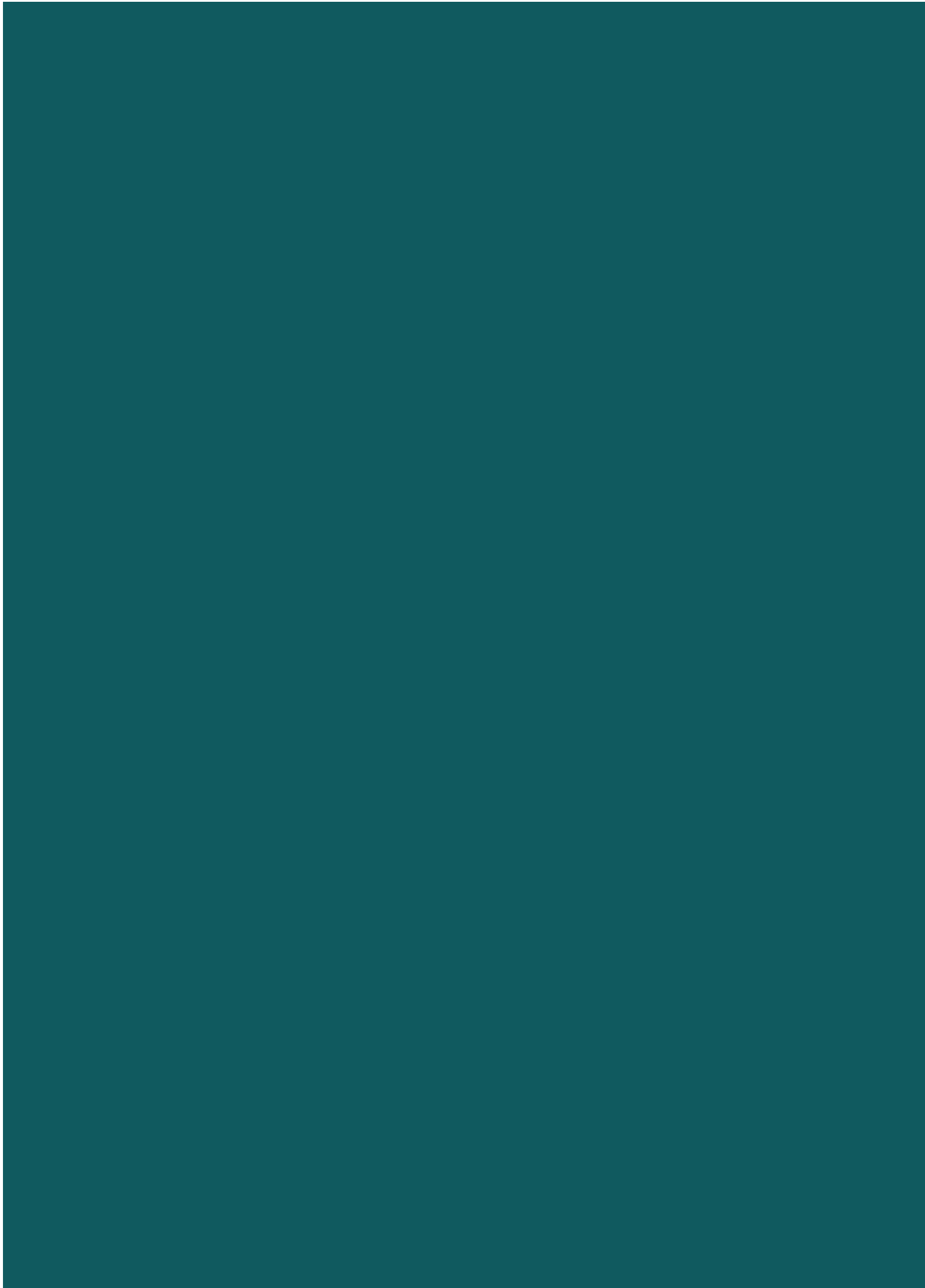


A MEMBER OF  
SMBC Group

Laporan  
Keberlanjutan  
2019

PT BANK BTPN Tbk  
**Semakin Berdaya**  
Mendukung  
Keberlanjutan





# PT BANK BTPN Tbk

## Semakin Berdaya Mendukung Keberlanjutan

Bank BTPN telah menuntaskan seluruh tahapan untuk membenahi organisasi, meningkatkan efisiensi, meningkatkan kompetensi dan menyatukan potensi untuk berkembang menjadi Bank yang mampu mendukung pembangunan ekonomi yang semakin ramah lingkungan dan mensejahterakan masyarakat. Sejak Bank BTPN resmi bergabung dengan Bank SMBCI pada tahun 2019, Bank BTPN menjadi semakin besar dan berdaya sehingga dapat melayani masyarakat dari seluruh segmen dalam hal perbankan sekaligus pemberdayaan masyarakat untuk menjawab berbagai isu sosial.

Dalam segi transaksi perbankan, Bank BTPN telah mengikuti standar global dari SMBC Group dengan menerapkan *Equator Principle* pada kegiatan penggalangan dana, penempatan dana, penapisan dan pemberian pembiayaan korporasi ramah lingkungan. Dalam segi pemberdayaan masyarakat, Bank BTPN memiliki empat pendekatan yang telah disesuaikan dengan isu-isu sosial di seluruh segmen masyarakat Indonesia.

Kini Bank BTPN siap memberdayakan seluruh kompetensinya dalam mendukung pencapaian rumusan tujuan keberlanjutan dalam *Sustainable Development Goals*, memastikan masa depan yang semakin sejahtera, membaiknya kualitas lingkungan hidup demi kehidupan generasi mendatang yang berkualitas.

# Daftar Isi

- 1** Tema dan Tentang Tema
- 6** Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
- 8** Peristiwa Penting Keberlanjutan
- 10** Penghargaan dan Sertifikasi
- 13** Sambutan Komisaris
- 17** Sambutan Direktur Utama

## 25

### Tentang Laporan Keberlanjutan

- 26** Pedoman, Standar Laporan & Assurance
- 27** Periode dan Siklus Laporan
- 28** Dampak Signifikan dan Uji Materialitas
- 31** Kontak

## 33

### Tentang Bank BTPN

- 34** Profil Singkat
- 35** Sekilas Bank BTPN
- 36** Jejak Langkah
- 38** Produk dan Layanan
- 42** Struktur Organisasi Bank BTPN
- 44** Skala Ekonomi
- 45** Rantai Pasok dan Mitra Kerja

## 47

### Kerangka dan Strategi Keberlanjutan

- Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Skala Global **47**
- Mendukung Pencapaian *Global Goals* dengan Penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan **50**
- Strategi dan Inisiatif Pengembangan Usaha Berkelanjutan **51**

## 53

### Tata Kelola Keberlanjutan

- Komitmen dan Tujuan Penerapan Tata Kelola yang Baik **53**
- Struktur, Mekanisme dan Pedoman Tata Kelola **54**
- Sistem Pengendalian Internal **56**
- Pencegahan dan Pemberantasan *Fraud* **57**
- Kode Etik dan Integritas **58**
- Inisiatif Eksternal **59**
- Sistem Manajemen Risiko **59**
- Keanggotaan pada Asosiasi Sejenis dan Komitmen Prakarsa Eksternal **60**
- Manajemen Pemangku Kepentingan **61**

## 63

### Mengembangkan Produk dan Layanan Berkualitas

- Komitmen dan Kebijakan **64**
- Produk dan Layanan Berkualitas **68**

**68** Menjangkau dan Mengembangkan Seluruh Potensi Masyarakat

**70** Penanganan Keluhan Nasabah

**70** Jumlah Keluhan Nasabah

**70** Survei Kepuasan Pelanggan

## 73

### Menstimulasi Pembangunan Bangsa

**74** Tinjauan Perekonomian Nasional

**74** Tinjauan Kondisi Perbankan Nasional

**75** Kinerja Bank BTPN Tahun 2019

**76** Pembiayaan Menurut Sektor dan Segmen Usaha

**77** Meningkatkan Portofolio Produk Keuangan Berwawasan Sosial dan Lingkungan

**80** Distribusi Nilai Ekonomi

**81** Mendukung Pembangunan Perekonomian Nasional Bersama Para Mitra Kerja

**81** Kontribusi Untuk Negara

## 83

### Memberdayakan Masyarakat dengan Daya

**84** Komitmen dan Kebijakan

**84** Penyusunan Program

**84** Daya

**90** Kisah Nasabah yang Diberdayakan Bank BTPN

## 95

### Mengembangkan Kompetensi Insan Bank BTPN

Komitmen dan Kebijakan Dasar **96**

Meningkatkan Kualitas Hubungan Industrial **98**

Menciptakan Keseimbangan Hidup **98**

Program Pengelolaan dan Pengembangan SDM **99**

Sosialisasi Aspek Hak Asasi Manusia (HAM) Terhadap Karyawan dan Petugas Keamanan **102**

Paket Kesejahteraan **102**

## 105

### Berpartisipasi pada Upaya Pelestarian Lingkungan

Komitmen dan Kebijakan **106**

Pembiayaan Ramah Lingkungan **107**

Pendanaan Ramah Lingkungan **107**

Operasional Ramah Lingkungan **107**

Laporan Kesesuaian dengan Standar GRI **110**

Tautan SDG's dalam Standar GRI **111**

Indeks Standar GRI-Opsi Core **116**

Daftar Indeks Referensi Peraturan OJK **121**

# Visi

Menjadi bank pilihan utama di Indonesia, yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi digital.

# Misi

**1** Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta untuk Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan.

**2** Memberikan kesempatan berharga bagi pertumbuhan profesional karyawan Bank BTPN.

**3** Menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi *stakeholder* termasuk masyarakat Indonesia.

**4** Memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik dikelasnya kepada nasabah dan mitra Bank BTPN.

# Nilai-Nilai Utama [GRI 102-16]

Nilai-nilai yang kami anut merupakan pedoman kami dalam menjalankan bisnis



## **Customer-Centric**

Fokus pada kepentingan *stakeholder*



## **Proaktif & Inovatif**

Berani bertindak dan berinovasi tanpa henti



## **Gesit (Agile)**

Merangkul perubahan dan bergerak cepat



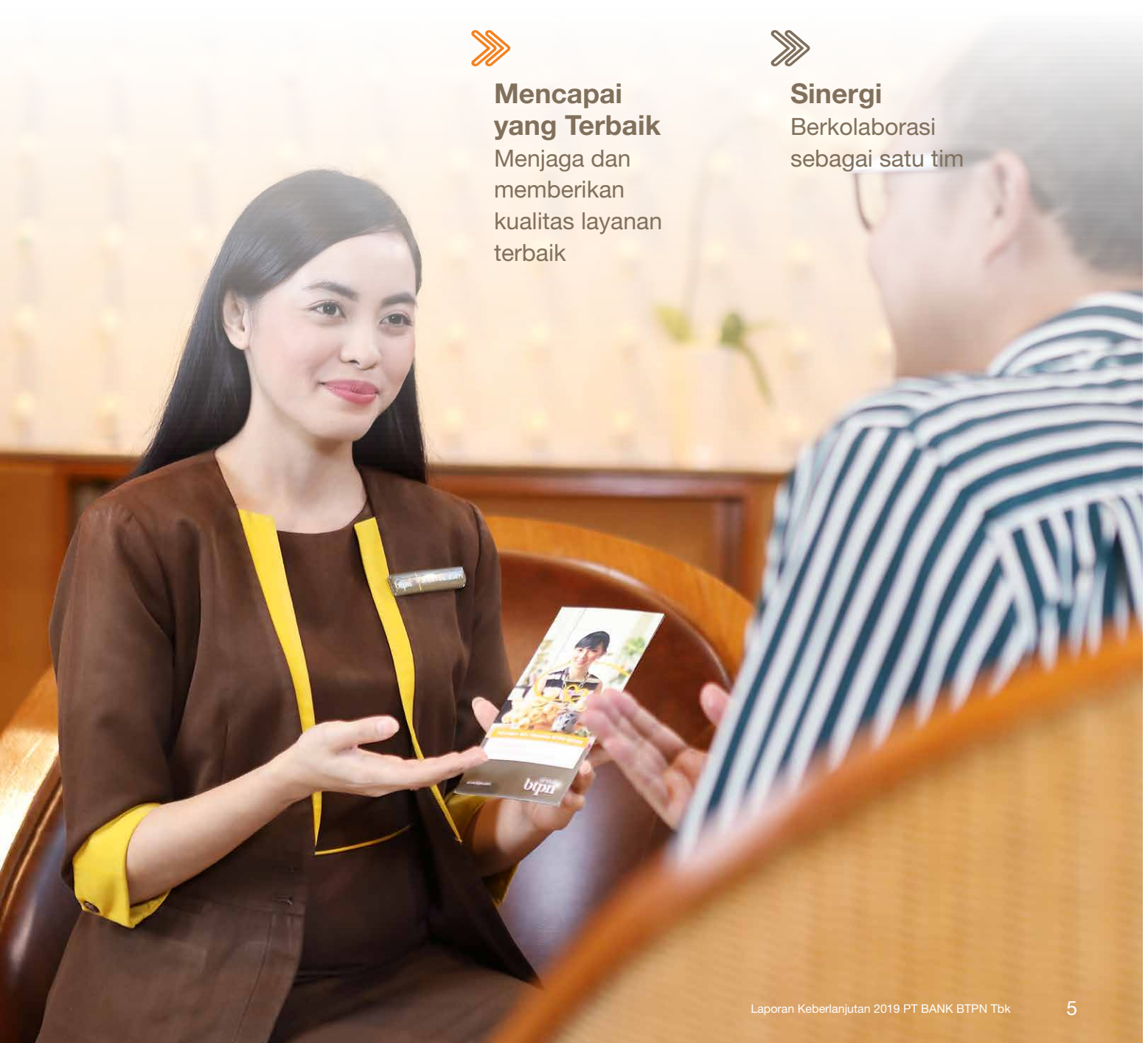
## **Mencapai yang Terbaik**

Menjaga dan memberikan kualitas layanan terbaik



## **Sinergi**

Berkolaborasi sebagai satu tim



# Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

## Aspek Pemberdayaan Masyarakat

Melalui Program Daya, Bank BTPN mendukung peningkatan kapasitas usaha 1.247.118 masyarakat dan kapasitas kesehatan 166.035 masyarakat di seluruh Indonesia.

Sampai dengan tahun 2019, Bank BTPN bersama dengan SMBC dan Djarum Foundation membangun infrastruktur empat sekolah di Kudus dengan tujuan membangun generasi bangsa yang berdaya.

Platform Daya digital yaitu Daya.id, telah meraih 12.199 pengguna terdaftar, 148.899 *unique visitor* dan 166.031 kunjungan.

Melalui Bazar Selendang Mayang yang diadakan selama dua hari, Bank BTPN dan anak perusahaan Bank BTPN (Bank BTPN Syariah) memfasilitasi 100 pengusaha UMKM untuk meraih pasar, dengan nilai transaksi mencapai Rp473 juta dan jumlah produk yang terjual sebanyak 4.766 produk.

## Aspek Ekonomi

BTPN mencatatkan kinerja ekonomi yang signifikan

Aset tumbuh

**79,2%** menjadi  
**Rp181,63** Triliun



**BTPN Wow!** membuka akses bagi Masyarakat *unbankable* dengan

**260.587** Agen Laku Pandai Lebih dari **6 Juta** nasabah

Distribusi perolehan ekonomi naik

**43,2%** menjadi sebesar **Rp15,22** triliun.

Pembiayaan tumbuh

**108,1%** menjadi  
**Rp141,76** Triliun

Laba Bersih tumbuh

**40,6%** menjadi  
**Rp2,99** Triliun

Tersebar di lebih dari **230** Kota dan **25** Propinsi



## Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia

sebanyak  
**279**  
Bank BTPN menyelenggarakan program pelatihan

**224.259**  
Total jam pelatihan  
Rata-rata **24** jam pelatihan/karyawan.



### Komposisi Jumlah Karyawan

- 41% Jumlah wanita
- 59% Jumlah pria

## Aspek Tanggung Jawab Produk

Bank BTPN mencatatkan score Indeks *Customer Satisfaction* sebesar **4,25** dari skala 5.

## Aspek Lingkungan

sebanyak

**Rp2,4** triliun

Bank BTPN menyalurkan pembiayaan ramah lingkungan atau sebesar **3,11%** dari total Pembiayaan segmen Corporate Banking.

Pada pengelolaan Aspek Lingkungan, Bank BTPN telah menghitung emisi karbon dioksida, sehingga dapat menerapkan kegiatan operasional perbankan yang semakin ramah lingkungan.

# Peristiwa Penting Keberlanjutan



9 Mei 2019

Jenius berkolaborasi dengan Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) memberi kemudahan dalam membayar zakat dan berdonasi. Melalui aplikasi Jenius, masyarakat *digital savvy* kini dapat membayar zakat dan memberikan donasi Paket Ramadhan Bahagia (PRB) selama bulan Ramadhan ini.

8 Agustus 2019

Bank BTPN berpartisipasi dalam pembiayaan *project finance* untuk proyek lapangan gas Jambaran-Tiung Biru milik PT Pertamina EP Cepu dengan total nilai US\$ 1,8 miliar dalam konsorsium bersama yang terdiri dari 12 bank nasional dan asing. Pembiayaan ini merupakan pembiayaan *project finance* pertama bagi Bank BTPN dan menunjukkan komitmen Bank BTPN untuk memberikan dukungan lebih besar bagi perekonomian nasional.



28 Agustus 2019

Bank BTPN mulai berkolaborasi dan bersinergi dengan Yayasan TDA Indonesia dalam pemberdayaan wirausaha Indonesia. Selama tahun 2019 telah dilakukan empat kali seminar bisnis bagi pelaku UMKM, disertai edukasi singkat tentang pengaturan keuangan menggunakan rekening Jenius. Topik utama yang dibahas:

1. Cara memiliki fundamental bisnis yang kuat
2. Strategi penjualan

18 Oktober 2019

Bank BTPN mengumumkan penerbitan obligasi melalui Penawaran Umum Berkelanjutan (PUB) IV Tahap I senilai Rp1 triliun. Seluruh dana hasil penerbitan obligasi akan digunakan untuk membiayai ekspansi kredit ke semua segmen, mulai dari usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), ritel hingga korporasi.

## 31 Oktober 2019

Bank BTPN mulai bekerjasama dengan nasabah korporasi untuk memberdayakan karyawan dan/ keluarga karyawan dari perusahaan tersebut. Bentuk pemberdayaan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan karyawan, diantaranya: pengaturan keuangan, wirausaha dan bahasa Inggris.



## 21 November 2019

Jenius, solusi *life finance* dari Bank BTPN terus berupaya hadir dalam kehidupan masyarakat melek digital (*digital savvy*) melalui teknologi yang relevan dengan kebutuhan mereka sehari-hari. Untuk itu, Jenius meluncurkan Tech Hub pertama sebagai 'rumah' bagi *tech enthusiast* di Bandung dan mengembangkan layanan finansial yang semakin relevan dengan kebutuhan masyarakat *digital savvy* yang terus berkembang.



## 2 Desember 2019

Bank BTPN mulai melakukan uji coba untuk melakukan pemberdayaan kepada nasabah Sinaya dalam bidang pengaturan keuangan, wirausaha, kesehatan. Tujuannya agar nasabah dapat meningkatkan kapasitasnya untuk hidup yang lebih baik. Tahun 2019, sudah dilakukan di 3 kota besar di Indonesia.

# Penghargaan & Sertifikasi



## **IDC Digital Transformation Awards 2019**

Omni-Experience Innovator  
(Indonesia) (Jenius)



## **The World's Best Bank 2019 - Forbes**

Peringkat 2 – Indonesia

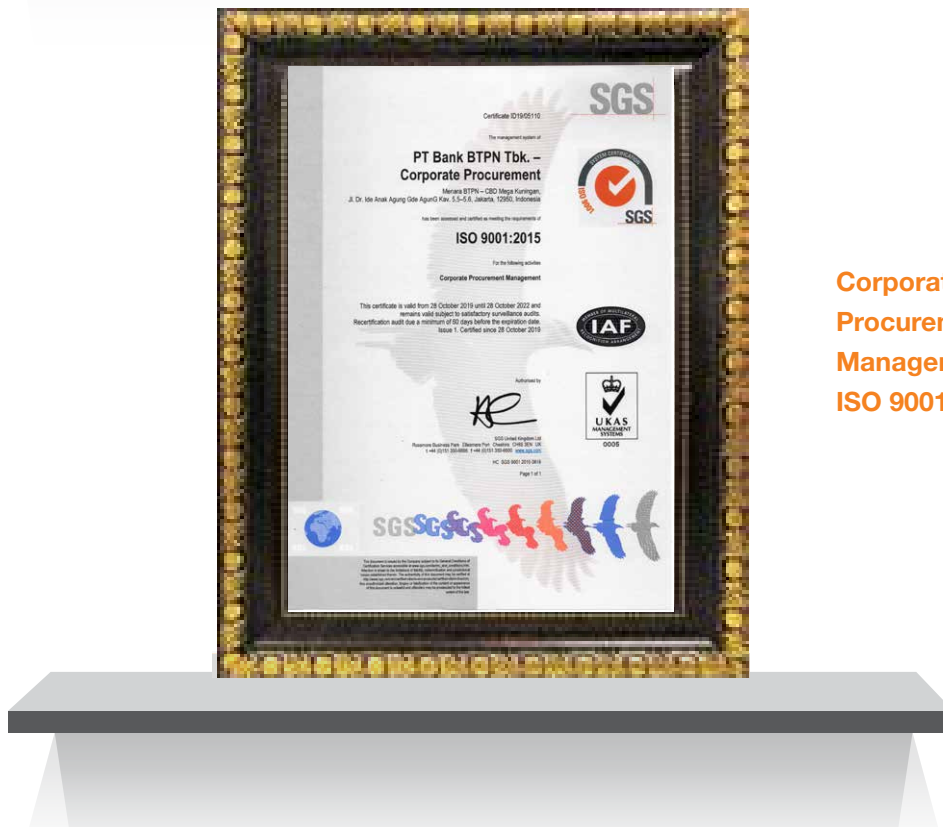


## **Infobank Banking Service Excellence Awards 2019**

Peringkat III  
Performa Opening  
Account Mobile  
Application



**11<sup>th</sup> Annual Global CSR Summit and Awards**  
Gold Award untuk Best Community Programme 2019



**Corporate Procurement Management ISO 9001:2015**



# Sambutan Komisaris

[GRI 102-14]

Mari Elka Pangestu

Komisaris Utama (Independen)

“

Kami meyakini berbagai tujuan pembangunan berkelanjutan dapat tercapai dengan tepat jika seluruh masyarakat menyatukan kompetensi dan komitmennya guna menyeimbangkan kinerja di bidang ekonomi dengan kinerja di bidang sosial dan lingkungan. Oleh karenanya, kami berkomitmen mengoptimalkan kompetensi Bank BTPN guna mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan tersebut dengan memperluas akses perbankan, meminimalisir kesenjangan pendapatan, dan memperluas cakupan implementasi prinsip *green banking*.

”

### Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Isu perubahan iklim yang ditengarai menjadi penyebab terjadinya berbagai bencana, seperti cuaca panas ekstrim yang memantik kebakaran hutan, intensitas hujan ekstrim yang memicu banjir dan longsor yang membuat berbagai kawasan mencatatkan kerugian ekonomis luar biasa, kini semakin mengemuka dalam kehidupan kita.

Sedemikian nyata dampak buruk perubahan iklim global membuat komunitas masyarakat global, seperti: lembaga pemerintahan, lembaga swadaya, korporasi maupun individual, telah menyatukan tekad untuk bersama-sama memperbaiki kondisi lingkungan di wilayah masing-masing dalam satu rumusan tujuan bersama, *Sustainable Development Goals* (SDGs).

SDGs yang digagas dan disepakati bersama oleh hampir seluruh negara di dunia dan diimplementasikan dalam kurun waktu 2015-2030, mencakup seluruh aspek strategis dalam pembangunan suatu bangsa. Mulai dari isu sosial, ekonomi, lingkungan, kerjasama maupun persamaan kesempatan dan keadilan.

Pemerintah Indonesia, telah menyatakan dukungannya terhadap inisiatif bersama tersebut dengan menargetkan penurunan emisi hingga 29% atas usaha sendiri

dan 41% jika mendapatkan bantuan internasional, dengan basis emisi tahun 2016 sebagai standar. Pemerintah Indonesia telah menjalankan berbagai inisiatif untuk mencapai target tersebut, diantaranya menyusun Rencana Aksi Nasional penurunan emisi Gas Rumah Kaca (GRK), dan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan.

Bank BTPN kini telah menuntaskan tahap awal dari rencana korporasi strategis dengan menyatukan kompetensi dalam pengelolaan aset-aset korporasi dan kompetensi dalam pengelolaan aset-aset *mass market* melalui merger PT Bank Sumitomo Mitsui Indonesia (SMBCI) dengan PT Bank BTPN Tbk.

SMBCI memiliki keunggulan dalam mengelola aset-aset korporasi ramah lingkungan dengan dukungan induk usahanya, Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC). Saat ini SMBC merupakan salah satu anggota *Equator Principle* yang dikenal memiliki komitmen tinggi dalam menjawab isu-isu lingkungan. Sementara itu, Bank BTPN memiliki kompetensi tinggi dalam menjawab isu-isu sosial melalui akumulasi pengalamannya dalam mengelola nasabah *mass market* yang sarat dengan pengelolaan isu-isu kesehatan, kesejahteraan, kesenjangan, kesempatan dan pendapatan.

Kini dan kedepan, Bank BTPN memiliki kesempatan untuk memadukan dua kompetensi besar tersebut menjadi satu kekuatan utama dalam mendukung pembangunan perekonomian bangsa yang berkelanjutan. Yakni pembangunan ekonomi yang juga mampu menjawab isu-isu lingkungan, sekaligus isu-isu sosial kemasyarakatan, yang selaras dengan berbagai rumusan SDGs.

Kami mewakili jajaran Dewan Komisaris meyakini bahwa seluruh jajaran Direksi dan karyawan akan mampu mengoptimalkan dua kompetensi tersebut menjadi satu kekuatan yang padu dan terintegrasi. Bank BTPN akan melahirkan satu ekosistem komunitas bisnis yang menyeluruh dan berkembang dengan menunjukkan kinerja berimbang antara aspek ekonomi, lingkungan dan sosial.

Kami meyakini bahwa keberhasilan seluruh jajaran dalam menyusun dan menerapkan program-program strategis dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2019-2023 pada tahun 2019 merupakan awal dari realisasi optimalisasi gabungan kompetensi tersebut, sekaligus menunjukkan tingginya komitmen Bank BTPN dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.



Kami juga meyakini bahwa komitmen Bank BTPN dalam menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan akan didukung penuh oleh seluruh pemangku kepentingan.

Memasuki 2020 yang lebih memberi harapan akan adanya perbaikan kondisi usaha yang fundamental, Dewan Komisaris mengajak seluruh jajaran untuk bekerja lebih keras lagi dengan cara-cara yang cerdas, menjunjung tinggi integritas dan profesional serta bijaksana, guna

menangkap peluang pertumbuhan dengan berbekal semakin kuatnya kondisi fundamental Bank BTPN.

Kami meyakini kerja sama yang harmonis bersama seluruh pemangku kepentingan dapat terus kita tingkatkan, sehingga Bank BTPN dapat terus memberikan kontribusi yang optimal bagi seluruh masyarakat, pelestarian lingkungan serta pembangunan negara dan bangsa Indonesia.

Jakarta, Februari 2020



Komisaris Utama (Independen)  
**Mari Elka Pangestu**



# Sambutan Direktur Utama

[GRI 102-14]

Ongki Wanadjati Dana

Direktur Utama



Melalui Laporan Keberlanjutan ini, Bank BTPN menunjukkan pemahaman dan komitmennya untuk mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan dengan mengoptimalkan seluruh kompetensi dan sumber daya yang dimiliki dengan sebaik-baiknya.



## Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Ini adalah kali pertama PT Bank BTPN Tbk. menerbitkan Laporan Keberlanjutan. Melalui laporan ini, Bank BTPN menunjukkan pemahaman dan komitmen yang sama dengan mayoritas korporasi dunia, yakni perlunya seluruh warga dunia bersama-sama mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs), yang juga telah diratifikasi oleh Pemerintah Indonesia.

Bank BTPN berkomitmen mencatatkan kinerja terbaik dalam rangka memenuhi harapan pemangku kepentingan, dan pada saat bersamaan berkontribusi optimal terhadap upaya menjaga serta memperbaiki kualitas lingkungan. Bank BTPN yakin bahwa kegiatan operasionalnya memberikan dampak negatif pada lingkungan yang minimal.

Bank BTPN juga berkomitmen mendukung upaya Pemerintah Indonesia dalam memenuhi komitmen penurunan emisi Gas Rumah Kaca (GRK) sebesar 29% dengan upaya sendiri dan sebesar 41% apabila ada

dukungan internasional. Komitmen tersebut telah dituangkan dalam dokumen *Intended Nationally Determined Contributions* (INDC) dan disampaikan dalam *Conference of Parties* ke 21.

Sebagai bagian dari upaya pemenuhan komitmen tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51 Tahun 2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan. POJK tersebut salah satunya mewajibkan perbankan menyusun dan menerapkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang dilaporkan dan ditinjau secara berkala.

Bank BTPN telah menjalankan amanat POJK tersebut dengan telah menyusun RAKB 2019-2023 dan merealisasikan beragam inisiatif strategis didalamnya, untuk kemudian menyusun dan menyampaikan Laporan Keberlanjutan ini, sebagai bentuk ketaatan, sekaligus wujud komitmen Bank BTPN terhadap pencapaian tujuan keberlanjutan.

Melalui Laporan ini Bank BTPN menyampaikan berbagai kendala dan tantangan dalam menerapkan Keuangan Berkelanjutan, juga strategi dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut serta berbagai capaian kinerja pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan sebagai realisasi peran serta Bank BTPN dalam mewujudkan pembangunan bangsa yang berkelanjutan.

## Kendala dan Tantangan yang Dihadapi

Terdapat beberapa kendala utama yang harus diatasi dalam merealisasikan seluruh inisiatif strategis yang disampaikan dalam RAKB, mencakup:

- Keterbatasan pemahaman jajaran internal maupun pemangku kepentingan terhadap konsep keberlanjutan.
- Keterbatasan pemahaman mengenai keberlanjutan dan mitigasi risiko sosial dan lingkungan.
- Belum adanya standar operasi maupun kebijakan yang mengintegrasikan pengelolaan risiko sosial dan lingkungan dengan aspek operasional perbankan dan tata kelola terkait.

## Strategi Pencapaian Tujuan Keberlanjutan

### Kondisi dan Peluang Usaha

Kondisi perekonomian global yang kurang kondusif akibat perselisihan dagang Amerika Serikat dengan China, membuat pertumbuhan ekonomi Indonesia di tahun 2019 tertahan di kisaran 5,02% dari 5,17% di tahun 2018. Namun demikian, pertumbuhan tersebut didukung oleh tetap stabilnya indikator makro lain, seperti terkelolanya defisit transaksi berjalan atau *current account deficit*, terjaganya tingkat inflasi di sekitar 2,72% dari 3,13%, membaiknya suku bunga 7 Hari *Repo Rate* menjadi 5,00% dari 6,00% dan menguatnya nilai tukar rupiah menjadi sebesar Rp13.901/US\$ dari Rp14.481/US\$ di akhir tahun 2018.

Perbaikan indikator makro maupun mikro ekonomi nasional membuat berbagai lembaga pemeringkat internasional, seperti Fitch Rating, Moody's, Standard and Poor's (S&P) dan juga Japan Rating Agency

menaikkan peringkat hutang Indonesia menjadi *Investment Grade*.

Kondisi sektor perbankan nasional maupun perbankan syariah sendiri tetap solid, kendati pertumbuhan aset maupun kreditnya relatif terbatas. Pada posisi Oktober 2019 Rerata CAR perbankan nasional adalah sebesar 23,54% dengan NPL 2,73%.

Potensi pertumbuhan ekonomi Indonesia sangat besar, dengan sumber daya alam yang melimpah dan jumlah penduduk mencapai 264 juta (Ditjen Dukcapil, 2018) serta PDB perkapita sebesar Rp56,0 juta (BPS, 2018). Berbagai realisasi pembangunan proyek infrastruktur dasar maupun pendukung yang tersebar di seluruh Indonesia selama beberapa tahun terakhir, telah membuat peringkat daya saing Indonesia dalam *Ease of Doing Business* (EODB) terus membaik.

### Strategi Keberlanjutan

Tahun 2019 merupakan tahun pertama Bank BTPN, sebagai Bank hasil *merger*, menjalankan program integrasi dan konsolidasi, menyusul tuntasnya proses *merger* antara SMBCI dengan Bank BTPN di awal Februari 2019 lalu. Sehingga Bank BTPN kini dan kedepan, berkesempatan untuk memadukan kompetensi SMBCI dalam mengelola aset-aset korporasi ramah lingkungan dengan akumulasi Bank BTPN dalam menjawab isu-isu sosial melalui akumulasi pengalamannya dalam mengelola nasabah UMKM.

Aset Bank BTPN naik **79,2%** menjadi Rp181,63 triliun dari Rp101,34 triliun di tahun sebelumnya.

Dana dan bagi hasil syariah bersih sebesar Rp**1,4** triliun, naik 45,0% dibanding tahun 2018 yang sebesar Rp965 miliar.

Bank BTPN mencatatkan kenaikan laba bersih **40,6%** menjadi sebesar Rp**2,99** triliun dari tahun 2018 yang sebesar Rp2,13 triliun.

Bank BTPN akan terus mengoptimalkan perpaduan dua kompetensi besar tersebut menjadi satu kekuatan utama dalam mendukung pembangunan perekonomian Indonesia yang berkelanjutan. Untuk itu, Bank BTPN yang beroperasi dengan skala usaha mencakup hampir seluruh wilayah Indonesia, telah menyiapkan strategi untuk memanfaatkan peluang pertumbuhan usaha tersebut. Pemanfaatan peluang pertumbuhan dilakukan dengan tetap mengedepankan keseimbangan kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan, sesuai prinsip keberlanjutan dan selaras dengan tujuan pembangunan skala global dalam SDGs.

Bank BTPN menuangkan garis besar strategi tersebut dalam Rencana Bisnis Bank (RBB) dan dalam Rencana Aksi Keuangan

Berkelanjutan (RAKB). RAKB disusun sebagai kewajiban dari Peraturan OJK No.51 tentang “Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik”.

Bank BTPN telah menetapkan beberapa inisiatif strategis untuk mengoptimalkan kompetensi yang tersedia untuk mendukung pencapaian beragam tujuan keberlanjutan tersebut, mencakup:

1. Pengembangan dan Peningkatan Portofolio Produk Layanan Keuangan Berkelanjutan.
2. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai pengenalan dan mitigasi risiko lingkungan dan sosial dari kegiatan perbankan.
3. Pengembangan Organisasi, Kebijakan, Proses dan Integrasi Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST).

Seluruh inisiatif strategis tersebut kemudian dijabarkan dalam berbagai kegiatan spesifik yang dijalankan, dievaluasi secara berkala untuk kemudian dilaporkan dalam RAKB sesuai ketentuan. Tujuannya adalah memastikan bahwa Bank BTPN dapat mengoptimalkan kompetensi ganda yang dimiliki untuk mendukung tercapainya berbagai rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan dalam SDGs dan juga mendukung tercapainya komitmen Pemerintah dalam INDC tersebut.

## Kinerja Keberlanjutan

### Kinerja dan Kontribusi di Bidang Ekonomi

Bank BTPN mencatatkan pertumbuhan *outstanding* pembiayaan sebesar Rp141,76 triliun dari Rp68,14 triliun di tahun 2018 atau berarti naik 108,1%. Adapun aset Bank BTPN naik 79,2% menjadi Rp181,63 triliun dari Rp101,34 triliun di tahun sebelumnya.

Dengan pertumbuhan skala usaha tersebut, Bank BTPN mencatatkan pertumbuhan pendapatan pengelolaan dana dan bagi hasil syariah bersih sebesar Rp1,4 triliun, naik 45,0% dibanding tahun 2018 yang sebesar Rp965 miliar. Pada akhirnya, Bank BTPN mencatatkan kenaikan laba bersih 40,6% menjadi sebesar Rp2,99 triliun dari tahun 2018 yang sebesar Rp2,13 triliun. Sementara jumlah laba komprehensif tahun 2019 adalah sebesar Rp2,98 triliun, naik 25,8% dari Rp2,37 triliun di tahun 2018.



Perbaikan kinerja ekonomi tersebut membuat Bank BTPN mampu meningkatkan jumlah distribusi nilai ekonomi kepada para pemangku kepentingan, yakni pemilik properti yang disewa, gaji karyawan, penyedia jasa *leasing* kendaraan, *fee* untuk sistem TI yang digunakan dan berbagai biaya operasional lain, dengan total senilai Rp15,22 triliun dari Rp10,62 triliun di tahun 2018.

Bank BTPN berkontribusi langsung kepada pendapatan negara melalui pembayaran pajak maupun retribusi lainnya sebesar Rp580,44 miliar dari Rp545,84 miliar di tahun sebelumnya, serta merealisasikan dana untuk kegiatan tanggung jawab sosial

dalam bentuk *Corporate Social Responsibility*- Pemberdayaan Sosial Masyarakat senilai Rp9,11 miliar. Bank BTPN juga mendistribusikan nilai perolehan ekonomi kepada para penyandang dana dalam bentuk pembayaran bunga dan bagi hasil syirkah sebesar Rp3,33 triliun, naik dari Rp2,81 triliun di tahun sebelumnya.

Peningkatan distribusi nilai perolehan ekonomi tersebut dilakukan untuk memenuhi harapan para pemangku kepentingan, dengan tetap memperhitungkan kemampuan Bank BTPN untuk merealisasikan rencana pengembangan usaha.

Lebih dari itu, Bank BTPN memberikan kontribusi besar dalam bentuk penyediaan akses layanan perbankan nircabang, pengembangan usaha para pelaku usaha mikro melalui program OJK, yaitu Laku Pandai. Dengan dibekali platform produk jasa perbankan digital BTPN Wow!, Bank BTPN menyediakan akses layanan perbankan bagi masyarakat *unbankable* yang sebelumnya sama sekali tidak memiliki akses terhadap layanan perbankan. Hingga akhir tahun 2019 tercatat terdapat 260.587 agen Laku Pandai yang beroperasi di lebih dari 230 kota dan 25 propinsi serta menjangkau lebih dari 6 juta nasabah di seluruh wilayah Indonesia.



## Kinerja Sosial Kemasyarakatan

Bank BTPN memiliki program khusus dan spesifik dalam meningkatkan kehidupan sosial kemasyarakatan, yakni Daya. Daya adalah wujud nyata Bank BTPN dalam mengimplementasikan Visi dan Misi untuk meningkatkan kualitas hidup nasabah dan masyarakat. Selain menjadi media untuk merealisasikan komitmen Bank BTPN dalam menciptakan hidup yang lebih bermakna bagi nasabah *mass market*, Daya juga berperan sebagai *unique value proposition* Bank BTPN.

Daya ditopang empat pilar:

- Pengembangan Kapasitas Diri
- Literasi Keuangan
- Peningkatan Kapasitas Usaha
- Kehidupan yang Berkelanjutan

Dengan empat pilar tersebut, Bank BTPN senantiasa berusaha merangkul semua kalangan masyarakat untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik.

Dalam rangka memperluas akses bagi masyarakat untuk mengikuti berbagai program pemberdayaan yang disediakan, Bank BTPN menyediakan platform Daya dalam versi digital, yakni Daya.id.

Dengan platform ini, para nasabah maupun masyarakat luas dapat memanfaatkan beragam program pemberdayaan yang relevan kapan pun dan dimana pun. Sampai tahun 2019, *website* Daya.id telah dikunjungi oleh 166.031 kunjungan dengan 12.199 pengunjung terdaftar.

Terdapat beragam program pemberdayaan yang disajikan melalui Daya, mulai dari konsultasi dengan ahli mengenai pengembangan usaha dan kesehatan, literasi keuangan, pembukaan akses pasar nasabah hingga peluang usaha baru. Melalui Daya, Bank BTPN mendukung upaya Pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan dan mengurangi kesenjangan.

## Kinerja Pelestarian Lingkungan

Kegiatan operasional Bank BTPN sejatinya memberi dampak langsung yang minimal terhadap kelestarian lingkungan. Dukungan terhadap upaya menjaga kelestarian lingkungan dilakukan melalui 3 pendekatan, yakni: Penerapan kebijakan pembiayaan ramah lingkungan, pendanaan ramah lingkungan dan implementasi kebijakan operasional ramah lingkungan.

Pada pendekatan pertama, Bank BTPN melanjutkan apa yang sudah dikembangkan oleh SMBCI, yaitu SMBCI telah menyusun dan menerapkan kebijakan pembiayaan korporasi ramah lingkungan melalui pengembangan Green Banking Activities pada beberapa sektor: energi terbarukan, perkebunan ramah lingkungan, transportasi ramah lingkungan dan efisiensi energi. Pada tahun 2019, pembiayaan hijau diberikan ke 7 korporasi dengan nilai Rp2,4 triliun, diantaranya PT UPC Sidrap Bayu Energi dan INKA.

Pada pendekatan kedua, yakni pendanaan ramah lingkungan, Bank BTPN merencanakan penerbitan *social fund*.

Sementara pada pendekatan ketiga, Bank BTPN berkomitmen penuh untuk menerapkan konsep *Green Office*, diantaranya melalui kebijakan penghapusan Air Minum Dalam Kemasan dalam menjalankan kegiatan operasional dan dengan dukungan teknologi informasi terkini,

menerapkan konsep *smart building* untuk menghemat konsumsi energi dan menyediakan sumber air mandiri untuk menekan limbah plastik air minum dalam kemasan.

Sebagai bagian dari peningkatan kualitas implementasi operasional perbankan ramah lingkungan, Bank BTPN kini menerapkan metode kalkulator karbon untuk menghitung besaran emisi GRK dari kegiatan operasional untuk kemudian menetapkan perbaikan cara kerja.

## Lingkungan Kerja yang Kondusif

Bank BTPN menunjukkan komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif melalui penerapan kebijakan dasar yaitu kesetaraan dan persamaan kesempatan dalam pengelolaan SDM. Bank BTPN juga senantiasa melibatkan peran Serikat Pekerja Bank BTPN (SP BTPN) sebagai mitra diskusi yang konstruktif secara berkala.

Bank BTPN merealisasikan berbagai program utama dalam pengelolaan SDM, yakni: Rekrutmen, Pendidikan dan Pelatihan, Penilaian Kinerja, Penetapan Jenjang Karir dan Penetapan Paket Remunerasi dengan berlandaskan pada kebijakan dasar tersebut.

Pada tahun 2019, Bank BTPN merealisasikan 279 sesi pelatihan dan pengembangan yang diikuti 9.201 peserta dengan rata-rata jam

pelatihan 24 jam per karyawan. Bank BTPN menginvestasikan dana sebesar Rp110 miliar untuk merealisasikan program ini.

Sebagai bagian dari upaya memberikan kesempatan bertumbuh secara profesional, Bank BTPN melakukan penilaian kinerja berkala terhadap seluruh karyawan, berdasarkan *Key Performance Indicator* yang disepakati bersama. Bank BTPN memberikan promosi kenaikan jabatan bagi karyawan dengan kinerja istimewa dengan memperhatikan kesempatan dan kebutuhan yang tersedia sejalan dengan pertumbuhan usaha. Selama tahun 2019 Bank BTPN memberikan kenaikan jabatan bagi 1.108 karyawan.

Perseroan juga memberikan paket remunerasi yang memadai yang ditetapkan berdasarkan survei pasar secara berkala, dan menyelenggarakan program pensiun untuk menjamin kesejahteraan karyawan saat memasuki masa purna tugas.

## Meningkatkan Kualitas Tata Kelola

Bank BTPN meyakini pemenuhan harapan pemangku kepentingan dan pencapaian tujuan keberlanjutan dapat dicapai dengan lebih efisien manakala Bank BTPN mendapatkan kepercayaan penuh dari pemangku kepentingan. Kepercayaan penuh tersebut dapat dicapai melalui



pengelolaan perusahaan yang berkualitas melalui penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Pada tahun 2019 Bank BTPN berupaya meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan melalui perbaikan di berbagai aspek, mencakup: kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap departemen dalam perusahaan, peningkatan kualitas manajemen risiko dan intensifikasi pencegahan/ penindakan atas *fraud*.

## Penutup

Bank BTPN meyakini seluruh upaya yang telah dilakukan sepanjang tahun 2019 memberi gambaran jelas kepada para pemangku kepentingan mengenai kuatnya komitmen seluruh

jajaran dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan. Bank BTPN juga menegaskan komitmennya untuk senantiasa memenuhi harapan para pemangku kepentingan melalui optimalisasi sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien.

Atas nama Direksi, saya ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada seluruh karyawan dan pemangku kepentingan atas berbagai pencapaian Bank BTPN di tahun 2019. Berkat dedikasi, inovasi dan kerja keras seluruh jajaran karyawan dan manajemen, serta dukungan dari para pemangku kepentingan, Bank BTPN berhasil mengatasi berbagai kendala yang ada, mencatatkan pertumbuhan skala usaha yang substansial dan meletakkan dasar bagi terwujudnya

komitmen dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan bersama-sama warga korporasi dunia lainnya.

Dengan seluruh keberhasilan yang dicapai di tahun pertama beroperasi sebagai entitas lembaga hasil merger, Bank BTPN siap mensinergikan seluruh kompetensi yang dimiliki dan bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan lain, termasuk para nasabah dan terutama seluruh jajaran karyawan untuk meningkatkan kinerja, memberikan kontribusi yang signifikan bagi pembangunan perekonomian Indonesia, meningkatkan kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan dan mewujudkan tujuan keberlanjutan.

Jakarta, Februari 2020



Direktur Utama  
**Ongki Wanadjati Dana**



# Tentang Laporan Keberlanjutan

---



Laporan Keberlanjutan pertama ini disusun berdasarkan Pedoman Pelaporan Keberlanjutan GRI versi *Standard*, yang dikeluarkan oleh *Global Reporting Initiatives [GRI]-Core* dari dua pilihan *Core* atau *Comprehensive*. Melalui Laporan ini Bank BTPN menunjukkan komitmennya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui penyediaan layanan jasa perbankan yang menyeluruh, handal sekaligus selaras dengan upaya pencapaian beragam tujuan pembangunan berkelanjutan dalam *Sustainable Development Goals (SDGs)*.





Selamat membaca Laporan Keberlanjutan atau “Laporan” perdana dari PT Bank BTPN Tbk. Melalui laporan ini, Bank BTPN memberikan gambaran upayanya mewujudkan komitmen mendukung pembangunan negeri melalui penyediaan beragam produk dan layanan jasa perbankan yang mudah dijangkau seluruh lapisan masyarakat, sekaligus ramah lingkungan. Laporan ini juga menguraikan upaya yang dilakukan untuk memenuhi harapan para

pemangku kepentingan dalam rangka memastikan tercapainya tujuan pembangunan yang berkelanjutan sebagaimana tercantum dalam rumusan *Sustainable Development Goals* (SDGs).

### **Pedoman, Standar Laporan & Assurance**

Laporan perdana ini disusun menggunakan Pedoman Penyusunan Laporan Keberlanjutan *Global*

*Reporting Initiatives* (GRI), termasuk *Financial Services Sector Disclosure* (FSSD), dengan pilihan standar “Core”. Laporan ini juga merujuk pada POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. [GRI 102-54]

Bank BTPN menggunakan prinsip materialitas dalam menetapkan isu-isu yang dinilai penting bagi para pemangku kepentingan dan dalam menjalankan kegiatan usaha. Adapun indikator *disclosure* GRI *Standard Core* yang diaplikasikan disajikan dengan indeks dalam kurung berwarna khusus pada setiap halaman yang relevan dan dirangkum dalam Daftar Indeks *Standard Core* pada halaman 116. [GRI 102-55]

Mengingat bahwa Laporan ini merupakan edisi perdana, maka tidak terdapat perubahan yang signifikan pada perbandingan data, tidak ada perubahan pada rantai pasokan Bank BTPN, juga tidak ada penyajian kembali sebagai akibat perubahan ketentuan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) dibandingkan data pada tahun penerbitan sebelumnya. Demikian juga, mengingat ini adalah laporan perdana, maka Perusahaan belum memiliki tanggal pelaporan terbaru. [GRI 102-10, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-51]

Laporan keberlanjutan ini belum diperiksa oleh *Assurer* Eksternal. Namun, kami tetap mengupayakan agar Laporan ini sesuai dengan standar GRI. Oleh karenanya, kami menggunakan jasa National Center for Sustainability Reporting (NCSR) untuk memeriksa kesesuaian Laporan dengan Standar GRI. Pernyataan kesesuaian laporan tersebut dapat dilihat pada halaman 110. [GRI 102-56]

## Periode dan Siklus Laporan [GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52]

Laporan ini memuat berbagai program dan kegiatan yang dilakukan Bank BTPN dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sebagai bank yang berkomitmen penuh mendukung tercapainya beragam tujuan pembangunan berkelanjutan yang menyeimbangkan kinerja di bidang ekonomi, sosial dan lingkungan. Pelaporan hasil realisasi program tersebut dilengkapi dengan data-data yang relevan dengan pilihan topik material selama dua tahun terakhir, pada periode 1 Januari 2019 sampai dengan 31 Desember 2019 dan perbandingannya untuk periode 2018, Bank BTPN telah melakukan tahap verifikasi internal untuk menjamin kredibilitas dan kualitas informasi yang tercantum dalam laporan ini. Bank BTPN berencana menerbitkan Laporan ini secara berkala dengan periode satu tahun sekali.

Data dan kegiatan yang dicantumkan dalam Laporan ini menyangkut data Bank BTPN beserta dengan data keuangan yang merupakan Laporan Audit. [GRI 102-45]

Pelaporan data keuangan dimaksud berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Indonesia. Sedangkan untuk data keberlanjutan, Bank BTPN menggunakan teknik pengukuran data yang berlaku secara internasional. Data kuantitatif dalam laporan ini, disajikan dengan menggunakan prinsip daya banding (*comparability*) dalam dua tahun

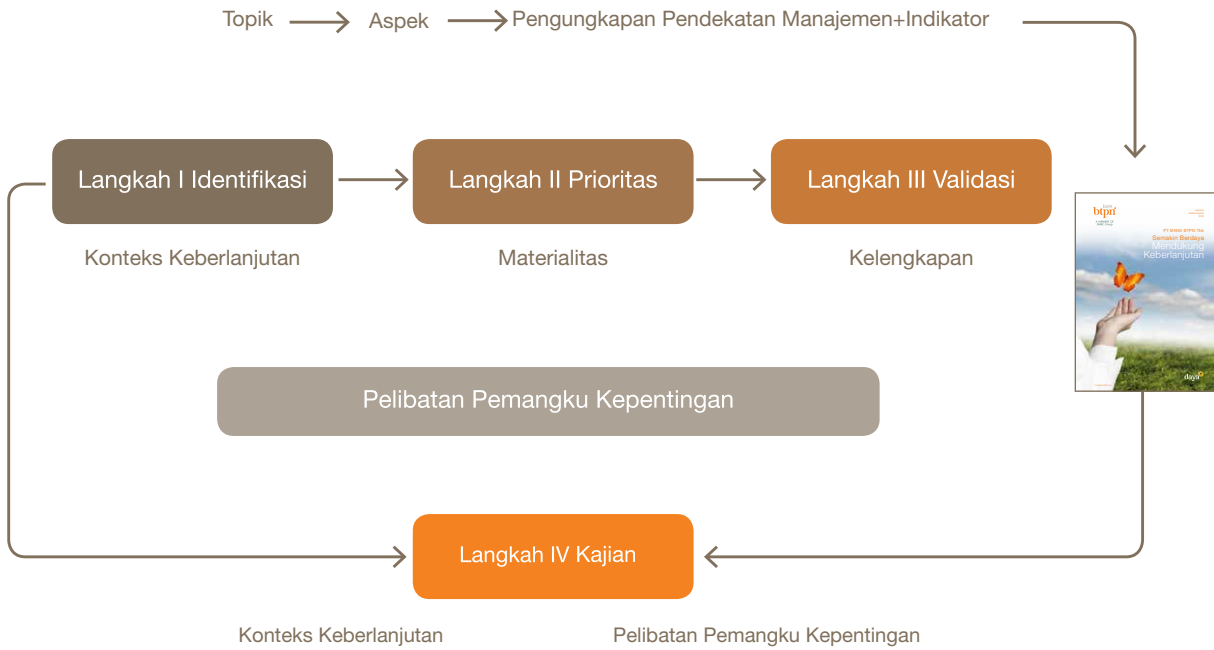
sesuai *boundary* yang ditetapkan sebelumnya.

Bank BTPN akan melakukan validasi dan kajian ulang atas laporan ini dengan memperhatikan masukan dari pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal melalui Lembar Saran yang disertakan pada Laporan. Disamping mempertimbangkan respon pemangku kepentingan yang disampaikan dalam beragam kegiatan yang melibatkan berbagai kelompok pemangku kepentingan secara spesifik, misalnya dalam forum RUPS, *analyst meeting*, *media gathering* dan sebagainya.

Proses validasi dan kajian ulang tersebut dilakukan dengan tujuan memastikan bahwa laporan memuat konten yang seimbang, yakni di samping memuat kinerja positif, laporan juga memuat informasi atau kinerja yang negatif. Untuk memperbaiki kualitas laporan dimasa mendatang, Perseroan juga akan memperhatikan masukan-masukan, saran serta pertimbangan dari pemangku kepentingan.

Proses penetapan isi Laporan dilakukan dengan memperhatikan kesesuaian dengan prinsip yang disyaratkan oleh Standar GRI, yakni: *Stakeholders inclusiveness* (pelibatan pemangku kepentingan); *Materiality* (materialitas); *Sustainability context* (konteks keberlanjutan) dan *Completeness* (kelengkapan), sebagaimana tergambar dalam bagan berikut. [GRI 102-46]

### Alur Penentuan Isi Laporan



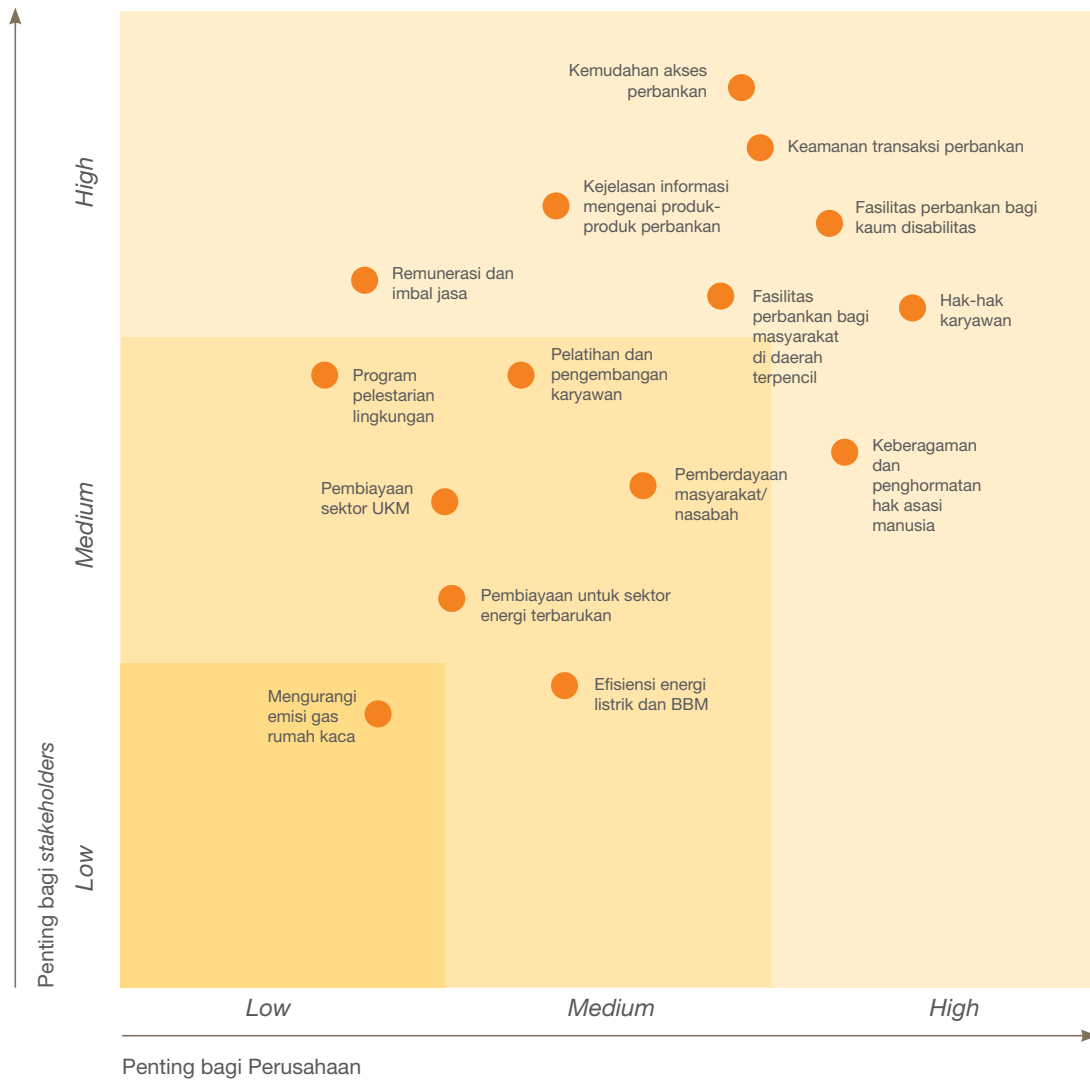
#### Dampak Signifikan dan Uji Materialitas [GRI 102-47]

Dalam menentukan topik-topik yang dilaporkan, Bank BTPN melakukan kajian dampak material dengan membentuk grup diskusi internal guna membahas dampak operasional terhadap para pemangku kepentingan utama serta mempertimbangkan

masukan dari beberapa pihak eksternal melalui pertemuan dengan investor dan interaksi dengan masyarakat sekitar. Dalam kajian tersebut dipertimbangkan pula relevansi topik dengan isu keberlanjutan berdasarkan Standar GRI, khususnya yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan.

Melalui diskusi tersebut Bank BTPN melakukan uji materialitas terhadap sejumlah topik material yang diperkirakan layak disampaikan dalam laporan, kemudian menetapkan daftar topik material berikut indeks *disclosure* yang relevan, lengkap dengan *boundary* pelaporan, sebagaimana disajikan dalam matriks dan tabel materialitas berikut.

Diagram Matriks Materialitas [GRI 102-47]



Terdapat 17 kelompok topik material yang memenuhi kriteria dampak paling material terhadap kinerja keberlanjutan Bank BTPN. Bank BTPN kemudian menetapkan 36 *disclosure* dari topik material dimaksud, sebagai berikut.

#### Daftar Topik Material dan Batasan Cakupan Laporan [GRI 102-47]

No	Topik Material [GRI 102-47]	Alasan Materialitas [GRI 103-1]	Nomor <i>Disclosure</i>	Boundary	
				Di dalam Bank BTPN	Diluar Bank BTPN
<b>EKONOMI</b>					
1	Kinerja Keuangan / Ekonomi	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan	201-1, 201-3	✓	
2	Kehadiran Pasar	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan	202-1	✓	
3	Dampak ekonomi tak langsung	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan	203-1	✓	✓
4	Anti Korupsi	Berdampak signifikan pada pembangunan dan reputasi Perseroan	205-3	✓	✓
<b>LINGKUNGAN</b>					
5	Energi	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan	302-1	✓	
6	Emisi	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan	305-1, 305-2, 305-3	✓	
<b>SOSIAL</b>					
7	Kepegawaian	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha	401-1, 401-3	✓	
8	Pelatihan dan Pendidikan	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha	404-1, 404-2, 404-3	✓	
9	Keberagaman dan Persamaan Kesempatan	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan	405-1, 405-2	✓	
10	Non Diskriminasi	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan	406-1	✓	
11	Kebebasan Berserikat dan PKB	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan	407-1	✓	✓



No	Topik Material [GRI 102-47]	Alasan Materialitas [GRI 103-1]	Nomor <i>Disclosure</i>	Boundary	
				Di dalam Bank BTPN	Diluar Bank BTPN
12	Hak Asasi Manusia	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan	412-2	✓	
13	Masyarakat Lokal	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan	413-1, 413-2, FS14	✓	
14	Pemasaran dan Label Produk	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan	417-1, 417-2, 417-3	✓	
15	Privasi Pelanggan	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan	418-1	✓	
16	Kepatuhan terhadap Regulasi Sosial dan Lingkungan	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan reputasi Perseroan	419-1	✓	
<b>FINANCIAL SERVICE SECTOR</b>					
17	<i>Green Funding/Lending</i>	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan, keberlanjutan dan pada reputasi Perseroan	FS1, FS2, FS3, FS4, FS6, FS7, FS8, FS14, FS15, FS16	✓	✓

### Kontak [GRI 102-53]

Apabila memerlukan informasi lebih lanjut atau pertanyaan-pertanyaan tentang Laporan ini, silahkan menghubungi:

#### Communications & Daya Division

##### PT BANK BTPN Tbk

Menara BTPN, CBD Mega Kuningan

Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung Kav. 5.5-5.6 Jakarta Selatan - 12950 - Indonesia

Tel. : (62-21) 300 26 200

Fax. : (62-21) 300 26 309

Website : [www.btpn.com](http://www.btpn.com)

Email : [corporate.communications@btpn.com](mailto:corporate.communications@btpn.com)

Linked in: PT Bank BTPN Tbk



# Tentang BANK BTPN

---

“

Bank BTPN kini menjadi bank yang lebih besar dan lebih kuat, serta memiliki bisnis lengkap dan melayani segmen nasabah yang lebih luas, mulai dari segmen *mass market* (ritel) hingga nasabah korporasi.

”

---

# PROFIL Singkat

## Nama Perusahaan [GRI 102-1]

PT Bank BTPN Tbk

## Bidang Usaha [GRI 102-2]

Bank Umum Komersial

## Izin Usaha [GRI 102-2]

Kegiatan Usaha Bank Devisa

## Alamat Kantor Pusat [GRI 102-3]

Menara BTPN,  
CBD Mega Kuningan  
Jl. Dr. Ide Anak Agung  
Gde Agung, Kav 5.5-5.6  
Jakarta Selatan 12950,  
Indonesia  
Telp (62 21) 300 26 200  
Fax (62 21) 300 26 309  
www.btpn.com

Linked in : PT Bank BTPN Tbk

## Wilayah Operasional dan Jaringan Layanan [GRI 102-4]

- 520 Kantor
- 217 Jumlah ATM (*Automated Teller Machine*) dan TCR (*Teller Cash Recycler*)

## Ruang Lingkup Pasar/ Wilayah Kerja [GRI 102-6]

Di seluruh wilayah Indonesia

## Dasar Hukum Pendirian [GRI 102-5]

- Akta Notaris No. 21 tanggal 6 Oktober 1959 dari Notaris Noezar S.H
- Akta Notaris No. 203 tanggal 31 Mei 1960 dari Notaris Noezar S.H
- Akta Notaris No. 53 tertanggal 7 November 1960 dari Notaris Noezar S.H
- Berita Negara No.13, tambahan No. 5, tertanggal 14 Februari 1961

## Entitas Anak Usaha [GRI 102-45]

Bank memiliki satu entitas anak usaha dengan kepemilikan saham sebesar 70%, yakni PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk (BTPN Syariah)

## Modal Dasar

Rp300.000.000.000  
(tiga ratus miliar Rupiah)

## Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh

Rp162.978.577.380  
(seratus enam puluh dua miliar sembilan ratus tujuh puluh delapan juta lima ratus tujuh puluh tujuh ribu tiga ratus delapan puluh Rupiah)

## Produk [GRI 102-2]

- Produk penghimpunan dana (*Funding*)
- Produk pembiayaan (*Financing*)

## Rating Perusahaan

AAA (idn) Outlook Stabil –  
Fitch Rating Jk PJNG

## Tanggal Pendirian [GRI 102-3]

16 Februari 1958

## Kepemilikan [GRI 102-5]

- Sumitomo Mitsui Banking Corporation (92,43%)
- Publik (5,23%)
- PT Bank Central Asia Tbk (1,02%)
- PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (0,15%)
- Saham Tresuri (1,17%)

### Jasa/Layanan [GRI 102-2]

- BTPN Retail Funding Business
  - Giro Sinaya
  - Taseto Premium
  - Taseto Bisnis
  - Tabungan Pasti
  - Deposito Berjangka
  - Deposito Fleksi
  - Bancassurance
  - Reksadana
  - Obligasi Pemerintah
- BTPN Retail Lending Business
  - Kredit Pensiun
  - Kredit Pra Pensiun
  - Kredit Pegawai

- BTPN Business Banking
  - Pinjaman Modal Kerja
  - Pinjaman Investasi
  - Pembiayaan Rantai Pasok
  - Pembiayaan Berbasis Aset
  - PaketMU - Paket Mitra Usaha
- BTPN Corporate Banking
  - Pinjaman Modal Kerja (Working Capital Loan)
  - Pinjaman Investasi (Investment Loan)
  - Pinjaman Sindikasi dan Project Financing
  - Pembiayaan Ekspor Impor (Trade Finance) dan Cash Management (SMAR&TS)
  - Treasury

- BTPN Wow!
  - Basic Saving Account
  - Regular Saving Account
  - Pico Loan
- BTPN Jenius
  - Save It
    - a. Flexi Saver
    - b. Dream Saver
    - c. Maxi Saver
  - Flexi cash

### Keanggotaan dalam Asosiasi [GRI 102-13]

Anggota aktif pada Asosiasi Emiten Indonesia (AEI), Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP), Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas) dan Banker Association for Risk Management (BARa)

## SEKILAS BANK BTPN

Didirikan di Bandung, Jawa Barat, pada 1958 dengan nama Bank Pegawai Pensiunan Militer (Bapemil), Bank berubah nama menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) di tahun 1986.

Bank BTPN kini berkantor pusat di Jakarta dengan cabang-cabang di lebih dari 300 kota di seluruh Indonesia. Pada awalnya, Bank BTPN merupakan bank yang fokus melayani

dan memberdayakan masyarakat berpendapatan rendah yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) serta komunitas prasejahtera produktif.

Setelah efektif merger pada 1 Februari 2019, Bank BTPN kini menawarkan berbagai layanan dan produk perbankan yang lebih lengkap. Segmentasi nasabah yang dilayani

juga semakin luas, mulai dari segmen prasejahtera produktif, usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), hingga nasabah korporasi. Selain itu, Bank BTPN juga mengembangkan layanan *digital banking* melalui platform BTPN Wow! yang diluncurkan pada 2015 dan Jenius pada 2016.

Bank BTPN mengintegrasikan program sosial sebagai bagian

dari kegiatan bisnisnya. Semboyan “Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti” tidak hanya merupakan kegiatan sosial, tetapi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis Bank BTPN sehari-hari hingga ke tingkat cabang.

## JEJAK LANGKAH

- Tahun 1958 BTPN didirikan di Bandung dengan nama Bank Pegawai Pensiunan Militer (Bapemil).
- 1960 - memperoleh izin sebagai bank komersial.
- 1986 – BTPN berganti nama menjadi PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

TPG Nusantara S.à.r.l. melakukan akuisisi saham BTPN sebesar 71,6% melalui pembelian saham di Bursa Efek Indonesia. BTPN menjadi bank publik dengan nilai aset Rp13,7 triliun per akhir 2008.

- Meluncurkan bisnis usaha mikro dan kecil (UMK), yakni BTPN Mitra Usaha Rakyat.
- Membuka 539 kantor cabang dan mencatatkan pertumbuhan kredit hingga Rp2,3 triliun.
- Menerbitkan obligasi IDR pertama, dengan peringkat A+ (Nasional) dari Fitch Rating
- Mendapatkan fasilitas pinjaman jangka panjang dalam IDR dari International Finance Corporation (IFC), anak usaha World Bank.

- Menerbitkan 2 kali obligasi jangka panjang total senilai Rp2,4 triliun.
- Menyelesaikan *right issue* dengan total nilai sebesar Rp1,3 triliun.
- Total aset BTPN per akhir 2010 menjadi Rp34,5 triliun, dari Rp13,7 triliun di akhir 2008, menjadi bank ke 10 dari nilai kapitalisasi pasar, ranking 5 dalam jumlah cabang.



- Kepemilikan saham BTPN oleh SMBC, bank kedua terbesar di Jepang dengan aset sebesar USD1,3 triliun, terus meningkat, mencapai 40,0% sehingga menjadi bank pengendali.
- BTPN semakin mapan karena kini mendapatkan akses pendanaan ke pasar uang regional dan internasional, bila dibutuhkan.

- BTPN resmi meluncurkan BTPN Wow!, layanan perbankan bagi *mass market*, memanfaatkan telepon seluler dan didukung jasa agen sebagai perpanjangan tangan Bank untuk meningkatkan jangkauan layanan kepada masyarakat yang selama ini belum tersentuh layanan perbankan.
- Transaksi yang dapat dilakukan mencakup: simpanan, tarik tunai, transfer dana, pembayaran tagihan dan pengajuan permohonan kredit mikro serta pembelian produk asuransi mikro.
- Melalui inovasi ini, nasabah di area terpencil dapat melakukan aktivitas perbankan melalui telepon seluler, seakan-akan Bank ada di tangannya.

- Mulai Februari 2016, BTPN beroperasi sebagai Bank Devisa, setelah ijinnya diterbitkan BI di bulan Desember 2015. BTPN mulai dapat bertransaksi dalam valas, baik untuk kebutuhan *cash*, memberikan pinjaman maupun menggalang dana.
- Semester II 2016, BTPN meluncurkan produk “Jenius”, platform *mobile phone* kedua. Layanan telepon seluler Jenius menggunakan *smart phone* untuk menghubungkan rekening nasabah dengan Bank dan melakukan transaksi perbankan. Sasaran produk Jenius adalah masyarakat perkotaan yang mengerti teknologi dan memiliki penghasilan lebih tinggi.
- Layanan ini mendapat sambutan yang baik. Hingga akhir tahun 2016, Jenius telah memiliki 70.000 pengikut di situs media sosial dan ditonton lebih dari 3 juta kali di YouTube.

- Meluncurkan Daya, program pemberdayaan *mass market* yang berkelanjutan serta menjadi bagian integral dari aktivitas bisnis BTPN.
- Meluncurkan program pendanaan Sinaya.
- Memulai ujicoba bisnis Perbankan Komunitas Syariah yang berasal dari anak perusahaan Bank BTPN (Bank BTPN Syariah - Tunas Usaha Rakyat).
- Memperluas jaringan layanan ATM melalui ATM Prima, selain ATM Bersama.
- Total jaringan ATM terhubung per akhir 2011 mencapai 57.331 ATM di seluruh Indonesia.

- Anak perusahaan Bank BTPN (Bank BTPN Syariah - Tunas Usaha Rakyat) tumbuh pesat, dengan jumlah sentra mencapai 28.927, tersebar di Banten, Jawa Barat dan Jawa Timur, memberdayakan 444.000 nasabah.
- Menyelesaikan program uji coba *mobile banking* baru yang diberi nama BTPN Wow!. Program ini kemudian diluncurkan pada 2015.

- Anak perusahaan Bank BTPN (Bank BTPN Syariah - Tunas Usaha Rakyat) terus tumbuh pesat, dengan *outstanding* mencapai Rp1,4 triliun, dua kali lipat tahun sebelumnya, berkontribusi 3% dari total kredit BTPN. Jumlah sentra melonjak menjadi 69.500, memberdayakan lebih dari 931.500 nasabah di seluruh Nusantara,
- BTPN mengakuisisi PT Bank Sahabat Purba Danarta (Bank Sahabat) dan dikonversikan menjadi bank syariah, sebelum BTPN memisahkan unit syariahnya di tahun 2014.
- Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC) dari Jepang per akhir tahun 2013 memiliki 24,3% saham BTPN melalui transaksi pembelian saham milik TPG Nusantara S.à r.l. dan pemegang saham lainnya.



- Merealisasikan program transformasi "Gemilang" mencakup perubahan struktur organisasi Bank, teknologi, sumber daya manusia dan pengendalian risiko.
- Seluruh cabang dapat menyediakan layanan perbankan kepada semua segmen nasabah.
- Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi biaya dan operasional serta menjadi landasan untuk pertumbuhan Bank ke depan.

- BTPN berhasil merealisasikan aksi korporasi strategis pelepasan saham perdana BTPN Syariah sebagai anak usaha.
- BTPN menuntaskan proses *merger* dengan PT Bank Sumitomo Mitsui Indonesia (SMBCI). Korporasi hasil merger dinamakan PT Bank BTPN Tbk. Bank BTPN kini dapat menawarkan ragam layanan keuangan yang lebih luas ke seluruh spektrum nasabah, mulai dari nasabah individu hingga nasabah perusahaan, yang meliputi nasabah korporasi besar, usaha-usaha mikro dan masyarakat di daerah.

# 2019

- PT Bank BTPN Tbk (Bank BTPN) resmi beroperasi sebagai bank baru hasil penggabungan usaha (*merger*) antara PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) dan PT Bank Sumitomo Mitsui Indonesia (SMBCI). Bank BTPN menjadi suatu bank universal yang memiliki bisnis lebih lengkap dan melayani segmen nasabah lebih luas, mulai dari segmen *mass market* (ritel) hingga korporasi.
- Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC) melepas 4,91% kepemilikannya atau setara 400 juta lembar saham Bank BTPN pada harga Rp3.600 per unit saham. Aksi korporasi ini merupakan komitmen SMBC sebagai pemegang saham pengendali Bank BTPN dalam memenuhi kewajiban pelepasan kembali sebagian saham agar jumlah saham yang beredar di publik atau dimiliki oleh pemegang saham non-pengendali mencapai 7,5%. Pada *merger* BTPN-SMBCI, kepemilikan SMBC sebagai pemegang saham pengendali meningkat menjadi 97,34% yang disebabkan pelaksanaan *cash offer* dan konversi saham hasil *merger*.
- Bank BTPN mengumumkan penerbitan obligasi melalui Penawaran Umum Berkelanjutan (PUB) IV Tahap I senilai Rp1 triliun. Seluruh dana hasil penerbitan obligasi akan digunakan untuk membiayai ekspansi kredit ke semua segmen, mulai dari usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), ritel, hingga korporasi.

## PRODUK DAN LAYANAN [GRI 102-2]

### BTPN Retail Funding Business

#### Giro Sinaya

Produk rekening koran dalam mata uang Rupiah dan mata uang valuta asing (Dolar Amerika, Dolar Singapura dan Yen Jepang), dirancang untuk mendukung kegiatan bisnis nasabah perorangan maupun non-perorangan.

#### Taseto Premium

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang memberikan imbal hasil setara Deposito. Dengan akses rekening yang mudah melalui jaringan ATM BTPN, jaringan ATM Bersama, ATM dan Debit jaringan Prima serta layanan internet dan *mobile banking*.

#### Taseto Bisnis

Tabungan dalam mata uang Rupiah khusus untuk Nasabah perusahaan yang memberikan imbal hasil setara Deposito.

#### Tabungan Pasti

Tabungan dalam mata uang Rupiah dan mata uang valuta asing (Dolar Amerika, Dolar Singapura dan Yen Jepang) yang memberikan kenyamanan bertransaksi dengan syarat pembukaan yang ringan dan mudah.

#### Deposito Berjangka

Deposito yang memberikan imbal hasil yang optimal dengan pilihan jangka waktu yang variatif, mulai dari 1 sampai 12,18 dan 24 bulan, dalam mata uang Rupiah dan mata uang asing (Dolar Amerika, Dolar Singapura dan Yen Jepang).

#### Deposito Fleksi

Deposito dalam mata uang Rupiah yang memberikan fleksibilitas pencairan sewaktu-waktu, tanpa pinalti administrasi.

#### Produk Bancassurance

Produk asuransi unit link yang merupakan kerja sama dengan PT Asuransi Allianz Life Indonesia, yaitu Guardia Premium (premi berkala), Guardia Investa (premi tunggal) dan Guardia Wealthlink (premi tunggal).

#### Produk Reksadana

Produk kerja sama dengan PT Mandiri Manajemen Investasi (MMI), PT Schroders Investment Management Indonesia, PT Ashmore Asset Management Indonesia and PT Maybank Asset Management sebagai alternatif investasi bagi nasabah Bank BTPN.

#### Produk Obligasi Pemerintah

Produk obligasi pemerintah dalam rangka kerjasama dengan beberapa sekuritas rekanan sebagai alternatif investasi bagi nasabah BTPN.

### BTPN Retail Lending Business

#### Kredit Pensiun

Fasilitas pinjaman multiguna yang ditawarkan kepada para pensiunan dengan persyaratan yang mudah, suku bunga bersaing, pelayanan cepat, serta fleksibilitas dalam menentukan nilai dan jangka waktu pinjaman.

#### Kredit Pra Pensiun

Fasilitas pinjaman multiguna yang ditawarkan kepada para nasabah yang telah mendekati masa pensiun, dengan persyaratan yang mudah, suku bunga bersaing, pelayanan cepat, serta fleksibilitas dalam menentukan nilai dan jangka waktu pinjaman. Pinjaman ini dapat dimanfaatkan sebagai modal usaha agar para karyawan yang menjelang pensiun dapat mempersiapkan masa pensiun yang sejahtera.

#### Kredit Pegawai

Fasilitas pinjaman multiguna yang diberikan kepada pegawai aktif di Instansi yang telah memiliki kerja sama dengan Bank BTPN, dengan persyaratan mudah, suku bunga bersaing, pelayanan cepat, serta fleksibilitas dalam menentukan nilai dan jangka waktu kredit.

### BTPN Business Banking

#### Pinjaman Modal Kerja

Fasilitas pinjaman yang diberikan kepada pelaku usaha Kecil dan Menengah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja Nasabah. Produk ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan fleksibilitas mulai dari kebutuhan yang bersifat fluktuatif, maupun modal kerja yang bersifat permanen, musiman atau berdasarkan kontrak.



### Pinjaman Investasi

Fasilitas pinjaman yang diberikan kepada pelaku usaha Kecil dan Menengah untuk pembelian barang modal, mencakup namun tidak terbatas pada pembelian tanah dan bangunan, kendaraan usaha dan mesin. Produk ini memiliki fitur dengan jangka waktu maksimal dan pengembalian pinjaman dalam bentuk angsuran.

### Pembiayaan Rantai Pasok

Melalui struktur pembiayaan ini, Bank bekerjasama dengan perusahaan (*Strategic Partner*) untuk menyediakan fasilitas pembiayaan kepada *end user* yang dapat berupa distributor, sub-distributor, agen, atau *supplier* dari *Strategic Partner* terkait. Produk ini memberikan solusi komprehensif bagi perkembangan usaha Nasabah, di mana proses transaksi dan aliran kas dengan para mitra Nasabah akan diatur melalui aplikasi BTPN berbasis web.

### Pembiayaan Berbasis Aset

Pembiayaan investasi untuk pembelian barang modal (*capex*) antara lain namun tidak terbatas pada pembelian alat berat, tongkang, transportasi komersial, dan lain-lain.

### PaketMU - Paket Mitra Usaha

Menawarkan solusi pengembangan usaha dalam satu paket. Pinjaman yang fleksibel dalam jenis agunan

dan cara pembayaran cicilan, tabungan yang menguntungkan serta program pengembangan bisnis kepada nasabah. (Materi Program Pengembangan Bisnis bisa diakses melalui saluran *online*).

### BTPN Corporate Banking Pinjaman Modal Kerja (Working Capital Loan)

Fasilitas pinjaman dalam bentuk mata uang IDR, USD dan JPY untuk nasabah korporasi, yaitu pembiayaan jangka pendek dan pinjaman terkait ekspor dan impor (*trade*).

### Pinjaman Investasi (Investment Loan)

Skema pembiayaan dengan tenor yang lebih panjang meningkatkan fleksibilitas dalam mengatur pembiayaan pembelian aset dan meminimalkan dampak langsung pada arus kas operasional sebagai dampak pembelian aset atau peralatan.

### Pinjaman Sindikasi dan Project Financing

Fasilitas pinjaman investasi maupun modal kerja yang diberikan secara sindikasi, atau beberapa bank bersama-sama membiayai suatu proyek atau perusahaan, termasuk pembiayaan infrastruktur atau pinjaman korporasi lainnya.

### Pembiayaan Ekspor Impor (Trade Finance) dan Cash Management

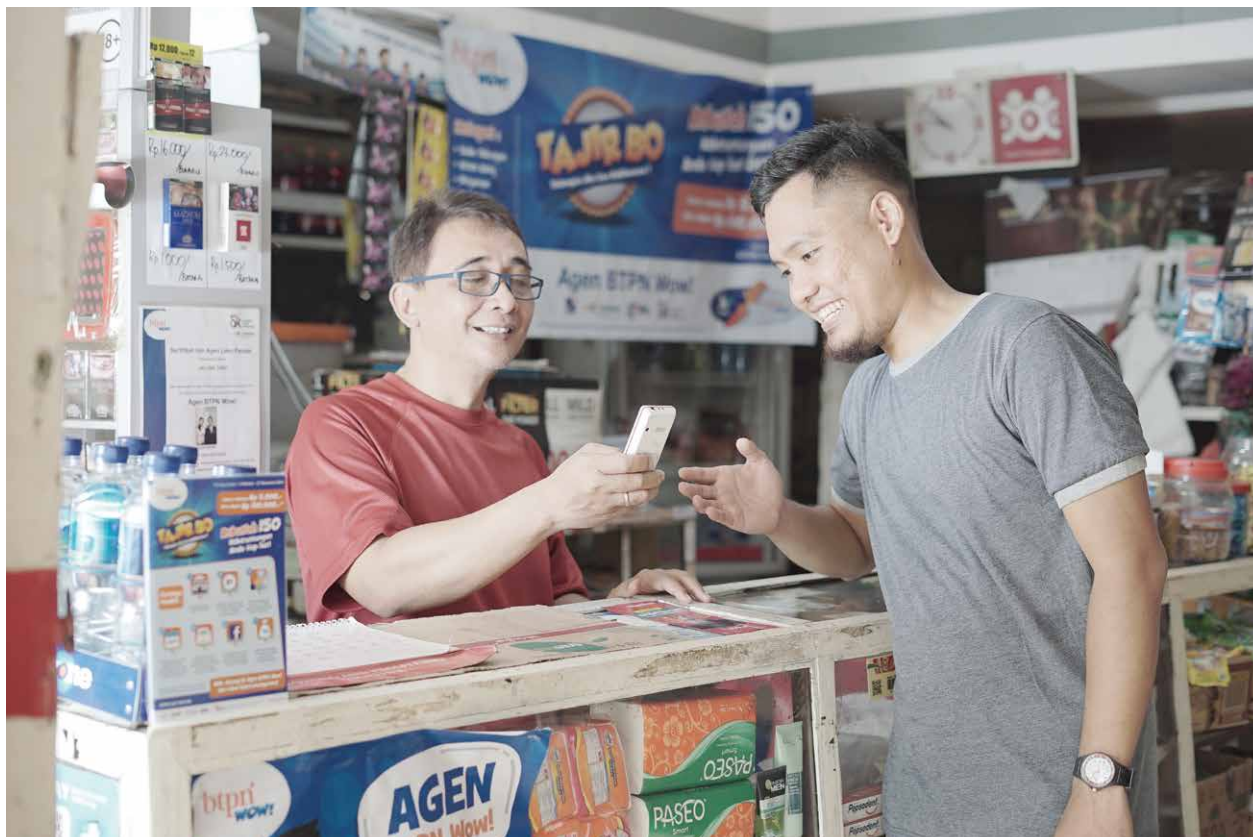
Transaksi pembiayaan dan layanan dengan spesialisasi struktur pembiayaan yang dapat disesuaikan, termasuk; 1) Pembiayaan Perdagangan yang mencakup; Trust Receipt Loan, Export Bills Negotiation / Discounting, Forfaiting LC/SKBDN, Account Receivable & Payable Financing; 2) Layanan Perdagangan, yang mencakup: Bank Guarantee, LC Issuance (Sight, Usance, UPAS/ UPAU), Export Confirmation, Shipping Guarantee, Import Documentary Collection, dan Export Documentary Collection.

### Cash Management (SMAR&TS)

SMAR&TS - (Sumitomo Mitsui Advanced Report & Transfer Services) menyediakan layanan *internet banking* dengan tingkat keamanan dan fitur yang lengkap, termasuk; Bank Report Service, Fund Transfer, Payroll, e-Tax Service, e-Trade Service, dan Host-to-Host Service, dan layanan Liquidity Management.

### Treasury

Produk terkait jual beli mata uang asing dan untuk melakukan lindung nilai terhadap posisi nilai tukar dan/ atau suku bunga.



## BTPN Wow!

### Basic Saving Account

Produk tabungan dalam mata uang rupiah yang dikemas dengan fasilitas *electronic banking* dan dikembangkan berdasarkan model bisnis “*branchless banking*”. Produk ini ditujukan bagi nasabah yang belum tersentuh layanan perbankan sesuai regulasi Laku Pandai.

### Regular Saving Account

Produk tabungan dalam mata uang rupiah yang dikemas dengan fasilitas *electronic banking* dan dikembangkan berdasarkan model bisnis “*branchless*

*banking*”. Produk ini ditujukan bagi nasabah yang mengerti produk dan layanan perbankan serta membutuhkan kebebasan bertransaksi yang lebih luas.

### Pico Loan

Produk pinjaman kepada agen & nasabah BTPN Wow! dengan jumlah dan tenor yang ditentukan kemudian untuk menjawab kebutuhan nasabah dalam hal pinjaman jangka pendek, digunakan untuk modal kerja, investasi usaha dan kebutuhan darurat lainnya. Produk pinjaman ini dirancang dengan atau tanpa agunan.

## BTPN Jenius

Jenius merupakan sebuah revolusi dalam bidang perbankan dengan proses digitalisasi yang dimulai sejak awal. Jenius menawarkan solusi *Life Finance* yang lengkap serta menyeluruh, juga membantu mengelola hidup dan keuangan yang lebih simpel, cerdas, dan aman. Dari menangani tagihan-tagihan, mengirim uang secara cepat, hingga mengatur tabungan-tabungan untuk mimpi, cita-cita, dan hal-hal yang tak terduga dalam hidup.

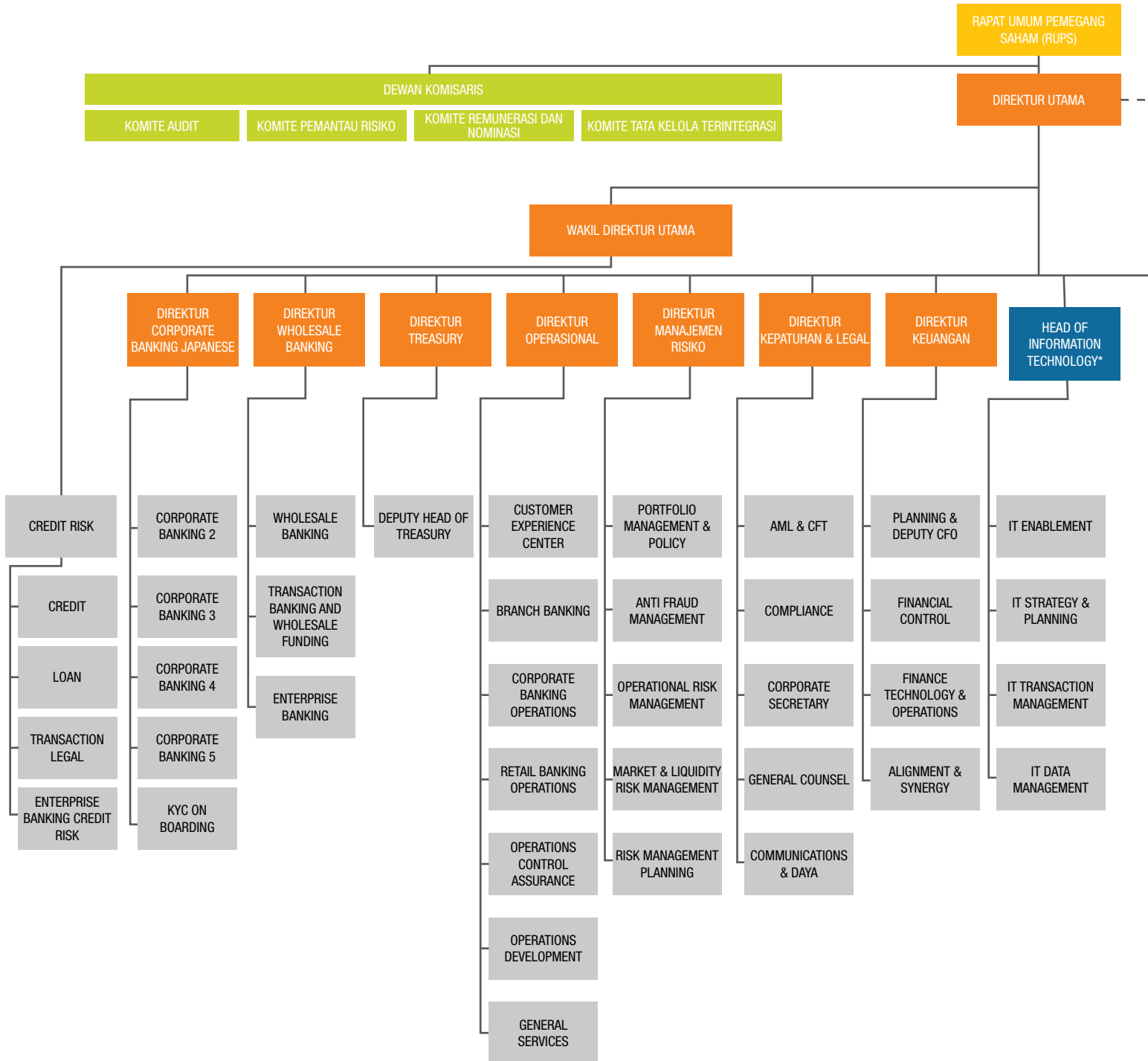
Jenius dilengkapi dengan kartu debit Visa untuk mengatur *Life Finance* dengan simpel, cerdas, dan aman di *smartphone* yang berbasis Android maupun iOS. Jenius ditujukan untuk semua orang yang terkoneksi secara digital dengan mobilitas tinggi.

Beragam fitur pada Jenius diciptakan untuk membantu proses transaksi lebih cepat, memaksimalkan tabungan dengan bunga yang optimal, serta mengatur keuangan dengan kartu debit tambahan untuk alokasi dana dan limit budget.

1. Save It, memisahkan simpanan untuk tabungan dari transaksi harian melalui pilihan berikut:

- a. Flexi Saver, tabungan dengan fleksibilitas bisa ditarik/disetor sesuai keinginan nasabah tanpa terikat periode waktu tertentu dengan bunga 4% per tahun.
  - b. Dream Saver, tabungan yang digunakan untuk mencapai tujuan atau impian yang diinginkan nasabah dengan bunga 4% per tahun.
  - c. Maxi Saver, deposito berjangka yang bisa dibuat, diatur, dan diakses langsung dari *smartphone* dengan nilai suku bunga hingga 5,75% per tahun.
2. Flexi Cash, dana siaga yang siap dicairkan kapan saja sesuai kebutuhan. Pengajuan dana mudah dan cepat, tanpa dokumen tambahan.

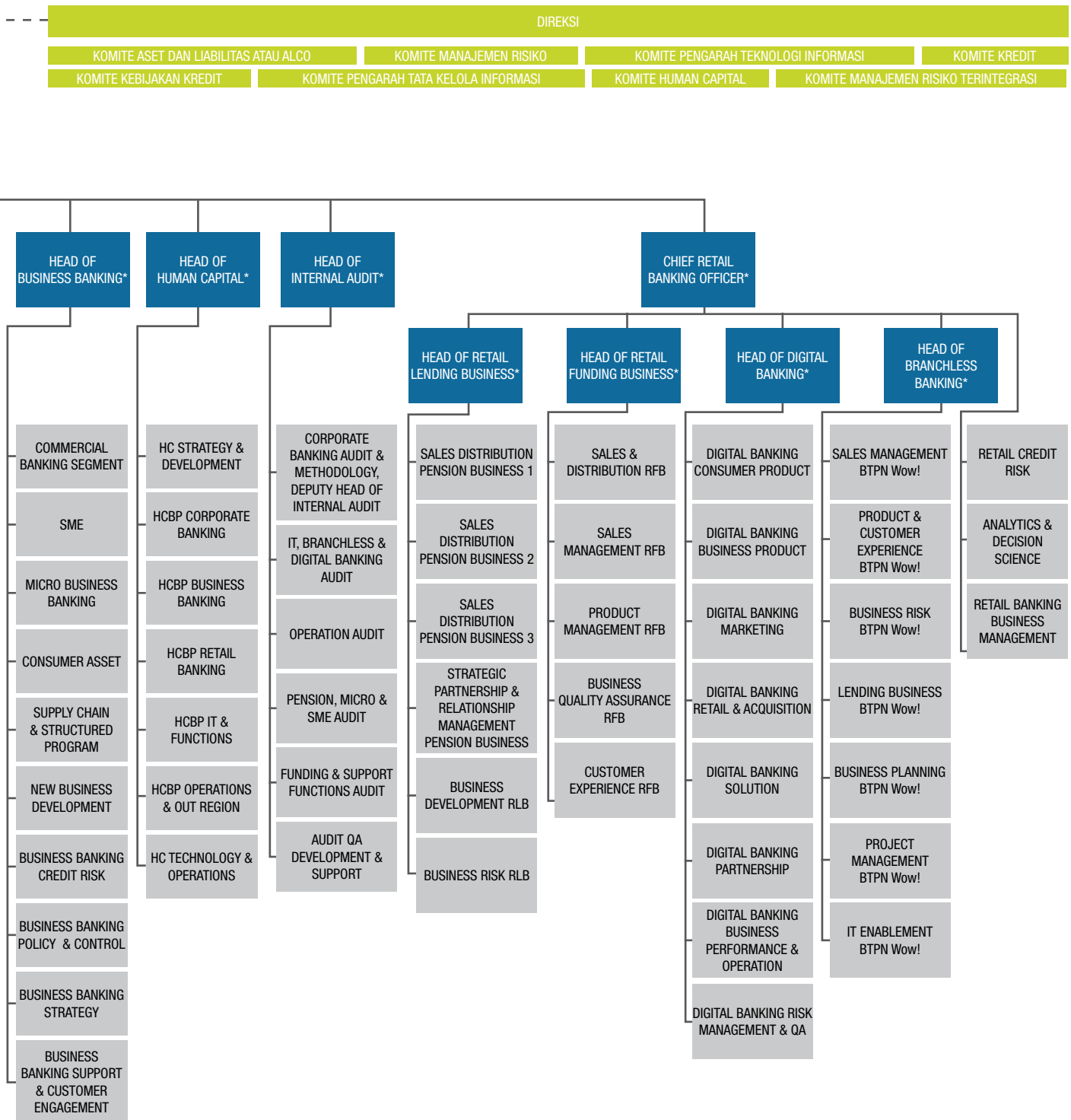
# Struktur Organisasi Bank BTPN



\*Board of Management

■ Direktur

■ Komite Dewan Komisaris & Komite Direksi



## SKALA EKONOMI [GRI 102-7]

Hingga 31 Desember 2019, skala usaha Bank BTPN terus berkembang seperti berikut:

Keterangan	Periode		
	2019	2018	2017
Jumlah karyawan	7.740	7.802	8.152
Total Pendapatan Operasional - Bersih (Rp juta)	4.032.519	2.947.756	1.978.426
Total kapitalisasi (Rp juta):			
- Dana Pihak Ke 3 (Rp juta)	86.939.479	70.844.712	67.918.073
- Pinjaman yang Diterima (Rp Juta)	44.086.343	8.442.765	7.752.041
- Ekuitas (Rp juta)	29.868.043	17.604.660	16.529.493
- Aset Total (Rp juta)	181.631.385	101.341.224	95.489.850
Jumlah Jaringan Kantor	520	736	798
Jumlah Produk Pendanaan	38	40	27
Jumlah Produk Pembiayaan	18	18	15
Jumlah Jasa/Layanan	6	5	9



## RANTAI PASOK DAN MITRA KERJA [GRI 102-9]

Dalam menjalankan kegiatan usaha, untuk kebutuhan khusus, Bank BTPN mengandalkan kerjasama dengan mitra kerja khusus yang mampu menyediakan layanan jasa dalam jangka panjang dan mampu menjaga citra Bank BTPN dengan baik. Kebutuhan tersebut melingkupi pemenuhan tenaga pengamanan dan tenaga *customer service*, termasuk beberapa fungsi teller yang dipasok melalui skema *outsourcing/* alih daya. Bank BTPN menerapkan syarat-syarat khusus sesuai prinsip keberlanjutan

dalam menjalin kerja sama dengan pihak terkait.

Selain itu, guna mendukung kebutuhan operasionalnya, Bank BTPN menjalin kerjasama dengan para pemasok yang diseleksi dan dievaluasi secara berkala. Proses seleksi pemasok dilakukan dengan metode *bidding/tender/*penunjukkan langsung. Umumnya pemasok dan mitra kerja yang bekerja sama merupakan mitra pemasok lokal dengan lokasi terdekat dengan

unit usaha yang membutuhkan dukungan. Dalam menjalin kerjasama, Bank BTPN senantiasa mematuhi dan berpedoman kepada aturan perundang-undangan yang berlaku sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Pada tahun 2019, Bank BTPN bekerjasama dengan 136 pemasok barang, lebih banyak dari tahun 2018 yaitu sebanyak 131 pemasok barang.



Merisa Darwis - Direktur Operasional Melakukan Aksi Sahabat Daya (Kerelawanan) Mengajar Cara Menabung



# Kerangka dan Strategi Keberlanjutan

---



Bank BTPN berkomitmen penuh untuk mendukung inisiatif pencapaian tujuan pembangunan Pemerintah Indonesia sebagai bagian dari upaya memenuhi target-target pembangunan berkelanjutan skala global dalam rumusan *Sustainable Development Goals* (SDGs).



---

## TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN SKALA GLOBAL

Sejak awal tahun 2016 hingga akhir tahun 2030, seluruh negara di dunia telah sepakat untuk mulai menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan skala global sebagaimana dirumuskan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs), atau disebut juga *Global Goals*. Rumusan ini, meliputi tiga aspek dasar dalam prinsip keberlanjutan, yakni 3-P, *Planet*, *People* dan *Profit*, yang kemudian dijabarkan kedalam 17 rumusan tujuan, sebagai berikut:

### 1 TANPA KEMISKINAN



Mengakhiri kemiskinan dalam bentuk apapun di seluruh penjuru dunia.

### 2 TANPA KELAPARAN



Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan peningkatan gizi, dan mempromosikan pertanian berkelanjutan.

### 3 KEHIDUPAN SEHAT DAN SEJAHTERA



Menjamin kehidupan yang sehat dan mempromosikan kesejahteraan untuk seluruh masyarakat di segala usia.

### 4 PENDIDIKAN BERKUALITAS



Menjamin kualitas pendidikan inklusif dan adil dan mempromosikan kesempatan belajar seumur hidup untuk semua orang.

### 5 KESETARAAN GENDER



Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan kaum ibu dan anak perempuan.

### 6 AIR BERSIH DAN SANITASI LAYAK



Menjamin ketersediaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua orang.

### 7 ENERGI BERSIH DAN TERJANGKAU



Menjamin akses terhadap sumber energi yang terjangkau, terpercaya, berkelanjutan, dan modern untuk semua orang.

### 9 INDUSTRI, INOVASI DAN INFRASTRUKTUR



Membangun infrastruktur tangguh, mempromosikan industrialisasi inklusif dan berkelanjutan dan mendorong inovasi.

### 8 PEKERJAAN LAYAK DAN PERTUMBUHAN EKONOMI



Mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif, membuka kesempatan kerja seluas-luasnya, produktif serta menciptakan pekerjaan yang layak untuk semua.

## 10 BERKURANGNYA KESENJANGAN



Mengurangi kesenjangan di dalam sebuah Negara maupun di antara negara-negara di dunia.

## 11 KOTA DAN PEMUKIMAN YANG BERKELANJUTAN



Membangun kota-kota dan pemukiman yang inklusif, aman, berkualitas, berketahanan dan berkelanjutan.

## 15 EKOSISTEM DARATAN



Melindungi, memulihkan dan meningkatkan pemanfaatan keberlangsungan pemakaian ekosistem darat, mengelola hutan secara berkelanjutan, mengurangi tanah tandus serta tukar guling tanah, memerangi penggundulan hutan, menghentikan dan memulihkan degradasi lahan, serta menghentikan hilangnya keanekaragaman hayati.

## 12 KONSUMSI DAN PRODUKSI YANG BERTANGGUNG JAWAB



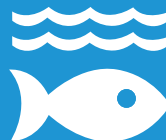
Menjamin keberlangsungan konsumsi dan pola produksi.

## 13 PENANGANAN PERUBAHAN IKLIM



Bertindak cepat untuk menangani perubahan iklim dan dampaknya.

## 14 EKOSISTEM LAUTAN



Melestarikan dan menjaga keberlangsungan samudera, laut dan sumber daya kelautan untuk pengembangan pembangunan yang berkelanjutan.

## 16 PERDAMAIAN, KEADILAN DAN KELEMBAGAAN YANG TANGGUH



Mempromosikan masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses terhadap keadilan bagi semua pihak termasuk untuk lembaga, membangun institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua tingkatan.

## 17 KEMITRAAN UNTUK MENCAPAI TUJUAN



Memperkuat implementasi dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan berkelanjutan.



Karyawan Bank BTPN melakukan aksi Sahabat Daya berupa donasi air di Pacitan

Indonesia sebagai salah satu negara di kawasan ekuator dengan luas hutan tropis cukup besar, merupakan salah satu dari banyak negara yang telah menyatakan komitmennya untuk bersama-sama warga dunia lainnya, mendukung upaya pencapaian beragam rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global dalam SDGs tersebut.

### Mendukung Pencapaian Global Goals dengan Penerapan Aksi Keuangan Berkelanjutan

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

Pemerintah Indonesia melalui Otoritas Jasa Keuangan, telah menerbitkan Peraturan OJK 51/POJK.03.2017 tentang “Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik”. POJK tersebut telah

mengatur target waktu implementasi bagi seluruh perusahaan di bidang keuangan, dan bagi perusahaan yang telah tercatat di pasar modal Indonesia (BEI).

Terdapat 5 tujuan utama pemberlakuan POJK 51, yakni:

- Terciptanya lingkungan Bisnis Keuangan maupun non-Keuangan di lingkup pasar modal / keuangan yang pro-lingkungan dan pro-sosial.
- Mendukung terciptanya pertumbuhan ekonomi berkelanjutan.
- Mendorong pelaku pasar modal/ keuangan menjalankan bisnis berdasarkan prinsip 3P (*Profit, Planet, People*).
- Mendorong terjadinya proses pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, lingkungan dan sosial.
- Mendorong pelaku bisnis

di pasar modal/keuangan untuk menerbitkan dan mempublikasikan Laporan Keberlanjutan.

Sebagaimana dijelaskan dalam POJK Nomor 51 tahun 2017, tujuan Keuangan Berkelanjutan secara spesifik, adalah untuk:

- Menyediakan sumber pendanaan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dan pendanaan terkait perubahan iklim dalam jumlah yang memadai.
- Meningkatkan daya tahan dan daya saing LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik melalui pengelolaan risiko sosial dan Lingkungan Hidup yang lebih baik dengan cara mengembangkan produk dan/atau jasa keuangan yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan sehingga

mampu berkontribusi positif pada stabilitas sistem keuangan.

- Mengurangi kesenjangan sosial, mengurangi dan mencegah kerusakan Lingkungan Hidup, menjaga keanekaragaman hayati, dan mendorong efisiensi pemanfaatan energi dan sumber daya alam.
- Mengembangkan produk dan/atau jasa keuangan yang menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan.

Seluruh tujuan tersebut pada hakekatnya selaras dengan berbagai rumusan tujuan yang terdapat dalam SDGs. Oleh karenanya, Bank BTPN mendukung dan siap melaksanakan butir-butir ketentuan dalam aturan tersebut, termasuk merintis penyesuaian pola pengelolaan kegiatan operasional dan penyusunan pelaporannya.

### Strategi dan Inisiatif Pengembangan Usaha Berkelanjutan

[FS1, FS4]

Sebagai salah satu Bank dengan jaringan luas dan memberikan jasa layanan perbankan yang beragam dengan segmen mulai dari UMKM hingga Korporasi, Perseroan berkomitmen penuh untuk mendukung upaya pencapaian beragam rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan tersebut. Dalam rangka mendukung upaya bersama tersebut, Bank BTPN telah merumuskan tujuan pelaksanaan

Keuangan Berkelanjutan yang selaras dengan bidang usahanya yaitu, sebagai berikut:

- **Portofolio**  
Menyediakan produk dan jasa keuangan yang inklusif untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dan perubahan iklim.
- **Proses Bisnis**  
Menyelenggarakan layanan keuangan yang mengintegrasikan risiko lingkungan, sosial dan tata kelola dalam produk, jasa dan dalam pengambilan keputusan bisnis serta menjalankan operasi perbankan yang lebih ramah lingkungan.
- **Pembelajaran dan Pertumbuhan**  
Mengembangkan kapasitas dan kapabilitas Bank BTPN, baik internal maupun melalui kemitraan, untuk melaksanakan dan meningkatkan keuangan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan dan arah pengembangan usaha.

Sebagai bagian dari dukungan terhadap pencapaian tujuan keberlanjutan dan sebagai wujud implementasi rumusan tujuan Keuangan Berkelanjutan tersebut, Bank BTPN telah menetapkan strategi pengembangan usaha yang komprehensif. Bank BTPN juga telah menetapkan beberapa inisiatif program yang telah dan akan dilaksanakan dalam beberapa tahun mendatang. Inisiatif yang dirumuskan dan dilaksanakan tersebut selaras dengan kegiatan usaha yang selama

ini dijalankan dan juga selaras dengan strategi pengembangan usaha Bank BTPN. Beberapa inisiatif yang akan dijalankan Bank BTPN diantaranya:

- Pengembangan dan Peningkatan Portofolio Produk Layanan Keuangan Berkelanjutan.
  - a. Pembekalan Persiapan Memasuki Masa Purnabakti
  - b. Pembiayaan UMKM
  - c. Pembekalan dengan Topik Keberlanjutan untuk Pengusaha UMKM
  - d. Pembiayaan Berwawasan Lingkungan di Segmen Korporasi
  - e. *Social Fund*
  - f. Peningkatan dan Penajaman *Micro lending*
  - g. Peningkatan Kompetensi dan Pemberdayaan Agen BTPN Wow!
- Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai pengenalan dan mitigasi risiko lingkungan dan sosial dari kegiatan perbankan.
- Pengembangan Organisasi, Kebijakan, Proses dan Integrasi Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST).



# Tata Kelola Keberlanjutan

---



Bagi Bank BTPN menjaga kepercayaan dari para Pemangku Kepentingan merupakan modal utama, baik untuk memastikan kelangsungan usaha, maupun dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya sebagai lembaga *intermediary*.

Oleh karena itu, Bank BTPN berkomitmen penuh untuk senantiasa mengedepankan penerapan praktik Tata Kelola Perusahaan yang Baik pada seluruh aspek operasionalnya.



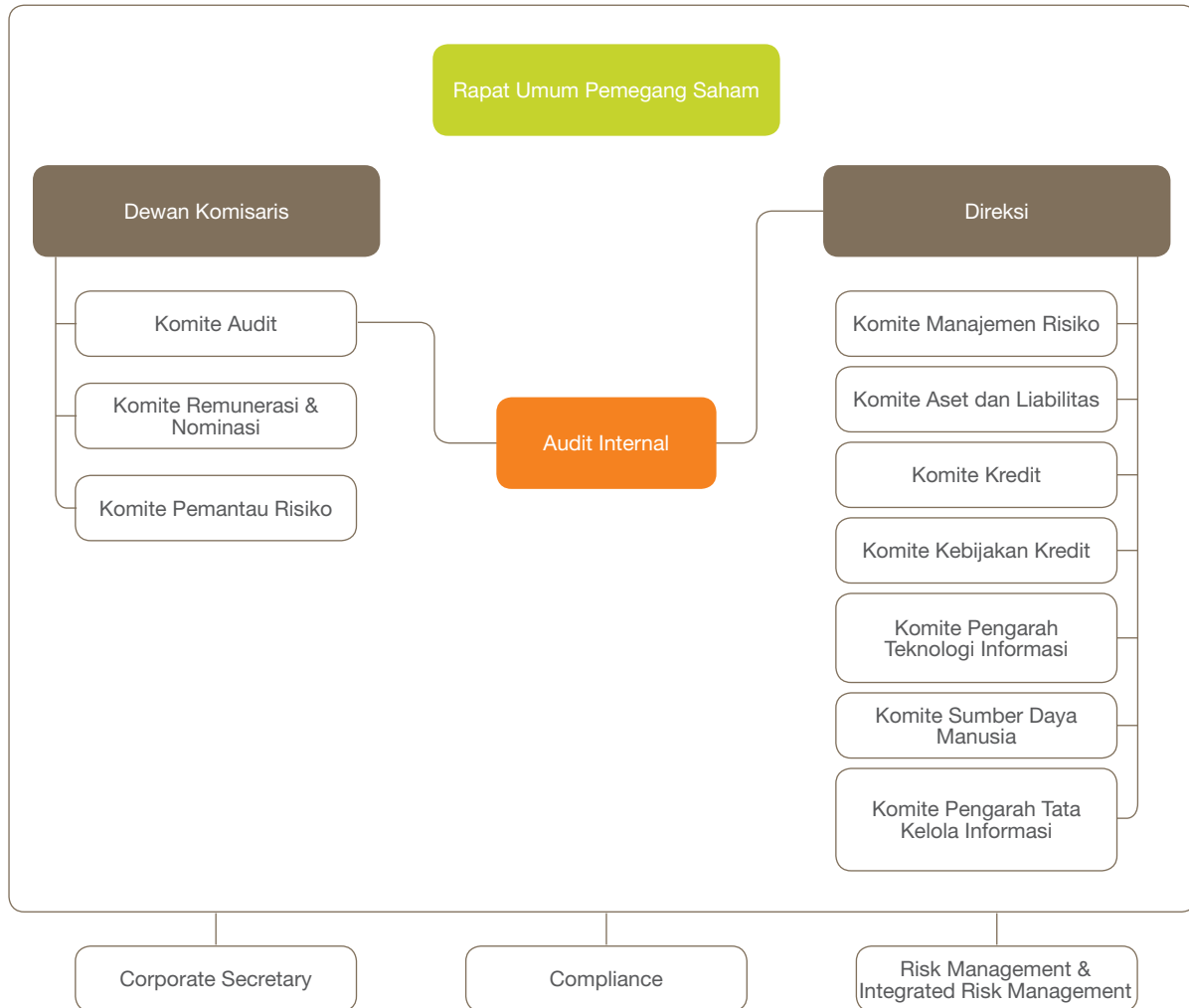
---

## **Komitmen dan Tujuan Penerapan Tata Kelola yang Baik** [GRI 103-1]

Bank BTPN meyakini bahwa menjaga kepercayaan dari para Pemangku Kepentingan merupakan modal utama bagi keberlangsungan usaha serta keberhasilan dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya sebagai lembaga penghubung antara kepentingan para pemilik dana dengan para debitur. Pencapaian berbagai tujuan pembangunan berkelanjutan, termasuk pemenuhan harapan seluruh Pemangku Kepentingan tidak akan dapat berlangsung dengan baik, manakala Bank BTPN tidak mendapatkan kepercayaan.

Oleh karena itu, Bank BTPN berkomitmen untuk menjalankan praktik tata kelola perusahaan yang baik sebagaimana ditekankan pula dalam Peraturan OJK (POJK) tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum sebagaimana diatur dalam POJK No.55/POJK.03/2016. Bank BTPN bertekad senantiasa memperbaiki dan memperkuat penerapan tata kelola perusahaan (*good corporate governance*) sebagai landasan utama setiap aktivitas bisnis dan operasional yang dijalankan.

**STRUKTUR, MEKANISME DAN PEDOMAN TATA KELOLA [GRI 102-18]**





Struktur tata kelola Bank BTPN terdiri atas:

- Organ utama, yakni Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris, dan Direksi.
- Organ pendukung, seperti Internal Audit, Kepatuhan, Sekretaris Perusahaan dan para Kepala Divisi.

Tugas utama Dewan Komisaris adalah melaksanakan pengawasan secara umum, memberi nasihat dan mengevaluasi berbagai kebijakan pengelolaan yang dilaksanakan Direksi. Untuk mendukung tugas dan fungsinya, Dewan Komisaris dibantu oleh organ pendukung, mencakup: Komite Audit, Komite Remunerasi dan Nominasi, Komite Pemantau Risiko serta Komite Tata Kelola Terintegrasi.

Direksi bertindak dan bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan operasional Perusahaan sehari-hari, didukung oleh organ perusahaan di bawah koordinasi Direksi, yakni para Kepala Divisi beserta jajarannya, Sekretaris Perusahaan, serta Komite-komite Direksi.

Kinerja pengurus diukur menurut pencapaian kualitatif maupun kuantitatif, mencakup aspek pengelolaan organisasi, SDM, pengembangan usaha, kinerja ekonomi, sosial maupun lingkungan, dituangkan dalam bentuk *Key Performance Indicators* (KPI) yang ditinjau dan ditetapkan setiap tahun. [GRI 102-28]

Ketiga Organ Utama Perseroan tersebut menjalankan tugas fungsinya sesuai dengan ketentuan perundang-

undangan, Anggaran Dasar Perseroan dan ketentuan lainnya atas dasar prinsip bahwa masing-masing organ mempunyai independensi dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya untuk kepentingan Perseroan.

### Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

RUPS merupakan sarana bagi Pemegang Saham untuk mengambil keputusan bagi perseroan atas hal-hal di luar wewenang yang tidak diserahkan kepada Direksi dan/atau Dewan Komisaris termasuk menyetujui dan mengesahkan Laporan Keuangan, Laporan Tahunan, perubahan anggota Direksi/Dewan Komisaris, penetapan penggunaan laba, penetapan remunerasi bagi Direksi/Dewan Komisaris serta atas rencana aksi perseroan lainnya.

Sesuai UUPT dan Anggaran Dasar, Perseroan wajib menyelenggarakan satu kali RUPS Tahunan dan dapat sewaktu-waktu menyelenggarakan RUPS Luar Biasa sesuai dengan kebutuhan Perseroan.

Selama tahun 2019, para pemegang saham menyelenggarakan dua RUPS, yakni satu kali RUPST Tahunan dan satu kali RUPS Luar Biasa.

### Dewan Komisaris

Dewan Komisaris merupakan organ utama perusahaan yang bertanggung jawab dalam melakukan fungsi pengawasan penyelenggaraan operasional Bank BTPN oleh Direksi; pengarahan, pemantauan, dan pelaksanaan kebijakan strategis

Bank BTPN; memastikan pelaksanaan seluruh keputusan RUPS; pemberian arahan kepada Direksi, memastikan bahwa Bank BTPN telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dengan mematuhi seluruh ketentuan peraturan dan perundangan yang berlaku, termasuk menetapkan sasaran strategis Bank BTPN. Sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi pengawasan, Dewan Komisaris menyampaikan laporan pertanggungjawaban pengawasan atas pengelolaan Perseroan serta pencapaian target-target kinerja dalam *Key Performance Indicator* (KPI) yang dilakukan bersama-sama dengan/oleh Direksi kepada RUPS dalam rangka memperoleh pembebasan dan pelunasan tanggung jawab (*acquitt et de charge*) dari RUPS.

Dewan Komisaris dipilih, diangkat dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya melalui RUPS. Komposisi Dewan Komisaris pada periode pelaporan terdiri atas satu orang Komisaris Utama dan empat orang Komisaris dimana tiga orang diantara mereka adalah komisaris independen. Anggota Dewan Komisaris dipilih dengan RUPS dan harus lulus uji kemampuan dan kepatutan. Masa tugas Dewan Komisaris adalah tiga tahun dan dapat diangkat kembali. Pelaksanaan tugas Dewan Komisaris dijalankan dengan berpedoman kepada Pedoman dan Tata Tertib Kerja Dewan Komisaris, Anggaran Dasar, UU Perseroan Terbatas, serta ketentuan perundangan yang berlaku bagi perbankan dan perusahaan terbuka.

## Komite-komite Dewan Komisaris

Dalam menjalankan tugasnya, Dewan Komisaris didukung oleh Komite-komite di bawah Dewan Komisaris, yakni: Komite Audit, Komite Pemantau Risiko, Komite Remunerasi dan Nominasi serta Komite Tatakelola Terintegrasi (*Integrated Governance Committee/IGC*). Keempat Komite tersebut, sesuai spesifikasi di bidangnya, bertugas memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris dalam menjalankan fungsi pengawasannya sesuai ketentuan yang berlaku. Rekomendasi dimaksud menyangkut penetapan strategis sasaran di bidang ekonomi, sosial maupun partisipasi pada pelestarian lingkungan yang dinyatakan dalam KPI, rekomendasi pengawasan jalannya kegiatan operasional, penilaian kinerja bidang-bidang dimaksud termasuk rekomendasi besaran paket remunerasi Dewan Komisaris maupun Direksi, sesuai pencapaian kinerja Bank BTPN yang telah ditetapkan sebelumnya serta kemampuan keuangan Bank BTPN.

## Direksi

Direksi bertugas dan bertanggung jawab dalam memimpin dan mengelola Bank BTPN sesuai ketentuan yang berlaku. Fungsi pengelolaan Bank BTPN oleh Direksi mencakup 5 (lima) tugas utama, yakni kepengurusan, pengelolaan risiko, pengendalian internal, komunikasi dan tanggung jawab sosial. Ketentuan lebih rinci mengenai tugas dan tanggung jawab Direksi Bank BTPN dijelaskan dalam Pedoman dan Tata Tertib Kerja

Direksi, Anggaran Dasar, UUPT, serta ketentuan perundangan yang berlaku bagi perbankan dan perusahaan terbuka. Kinerja Direksi dinilai berdasarkan ukuran-ukuran tertentu yang telah ditetapkan dalam KPI yang meliputi kinerja pada aspek ekonomi, sosial, partisipasi pada pelestarian lingkungan, maupun penerapan tata kelola Perusahaan. KPI ditetapkan oleh Dewan Komisaris, dengan sepengetahuan Direksi.

## Komite-Komite Direksi

Komite Direksi bertugas memberi masukan dan opini kedua kepada Direksi dalam proses pertimbangan dan pengambilan keputusan strategis pada aspek operasional tertentu. Sesuai kompleksitas dan spesifikasi kegiatan perbankan, Komite-komite Direksi di BTPN adalah Komite Aset dan Liabilitas, Komite Manajemen Risiko, Komite Pengarah Teknologi Informasi, Komite Human Capital, Komite Pengarah Tata Kelola Informasi, Komite Kredit dan Komite Kebijakan Kredit

Masing-masing Komite Direksi tersebut menyelenggarakan rapat rutin atau sesuai kebutuhan, dengan agenda pembahasan sesuai spesifikasinya masing-masing, guna memberikan rekomendasi maupun opini-opini spesifik untuk digunakan Direksi dalam memutuskan kebijakan operasional strategis tertentu.

## Hierarki Kebijakan

Bank BTPN menetapkan Hierarki Kebijakan, yang terdiri dari Kebijakan Utama, Kebijakan Operasional dan Prosedur. Penetapan ini dibuat agar terdapat panduan yang jelas di dalam

menentukan level perundangan, peraturan, kebijakan organisasi dan aturan teknis operasional untuk memastikan penerapan pengelolaan organisasi yang sesuai dengan praktik tata kelola yang baik dan berstandar global. Setiap kebijakan utama yang dibuat senantiasa mengacu pada Undang-undang, Peraturan Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Sementara kebijakan operasional, mengacu pada Anggaran Dasar Perseroan, beragam kebijakan tata kelola, termasuk Pedoman Tata Kelola dan *Charter*.

## Sistem Pengendalian Internal

Bank BTPN menerapkan kerangka kerja pengendalian internal menggunakan model “*Three Lines of Defence*” atau pertahanan tiga lapis dimana masing-masing fungsi bekerja secara independen dalam pengelolaan risiko:

- Pertahanan Lapis Pertama, Unit kerja Bisnis dan Pendukung sebagai unit pemilik risiko (*Risk Taking Unit*) dibantu oleh Fungsi QA yang terkait, menegakkan praktik manajemen risiko operasional sehari-hari secara disiplin.
- Pertahanan Lapis Kedua, Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) bersama dengan Unit Kepatuhan mendefinisikan, menyempurnakan dan memastikan dilaksanakannya pengelolaan risiko melalui proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian yang memadai disertai dengan pembuatan kebijakan dan

prosedur yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan Bank BTPN, serta mengkoordinasikan/memfasilitasi kegiatan pengelolaan risiko secara keseluruhan.

- Pertahanan Lapis Ketiga, Internal Audit yang melakukan penilaian secara independen untuk memastikan bahwa, semua risiko yang melekat (*inherent risk*) telah dikelola sehingga risiko residual sesuai dengan toleransi risiko yang telah disepakati dan *risk appetite* yang ditetapkan Bank BTPN.

Internal Audit (Satuan Kerja Audit Intern) mempunyai fungsi pengawasan yang berperan dalam melakukan evaluasi terhadap pengelolaan risiko, efektivitas pengendalian internal, dan proses tata kelola pada semua aspek kegiatan Bank BTPN dengan pendekatan berbasis risiko. Dengan demikian fungsi pengawasan tersebut dilakukan terhadap lini pertahanan pertama (*Risk Taking Unit dan Quality Assurance*) serta juga terhadap lini pertahanan kedua (Kepatuhan dan Satuan Kerja Manajemen Risiko).

Evaluasi terhadap efektivitas pengendalian internal yang dilakukan Internal Audit akan mencakup pula: pengelolaan organisasi, sumber daya manusia, pelayanan terhadap nasabah, infrastruktur Bank BTPN maupun kualitas pelaksanaan proses- proses utama yang memiliki risiko bagi bank.

Internal Audit juga melakukan pemantauan status perbaikan atas setiap temuan secara berkala dan melaporkannya kepada Direktur

Utama, Direksi maupun Dewan Komisaris melalui Komite Audit. Setiap 3 tahun fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Internal Audit diperiksa oleh pihak yang independen untuk melihat kesesuaian pelaksanaan dengan standar yang berlaku.

### Pencegahan dan Pemberantasan *Fraud*

Bank BTPN berkomitmen penuh untuk senantiasa melengkapi dan menyempurnakan penyelenggaraan pengendalian internal Bank BTPN secara keseluruhan dan berkesinambungan guna melakukan pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan dan evaluasi untuk mencegah terjadinya tindak pidana *Fraud*, berpedoman pada Kebijakan Strategi *anti-fraud* Bank BTPN.

Komitmen *anti-fraud* ini sesuai dengan Surat Edaran BI No 13/28/DPNP tanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Strategi *anti-fraud* bagi Bank Umum, diwujudkan Bank BTPN dengan menerapkan kebijakan khusus tentang Strategi *anti-fraud* tersebut. Untuk menyesuaikan dengan perkembangan skala usaha, kondisi usaha dan perubahan aturan, Bank BTPN melakukan penyempurnaan penerapan Strategi *anti-fraud* secara berkala, diantaranya dengan melakukan:

- Penyelarasan berkesinambungan antara berbagai unit bisnis dan unit kerja dalam penerapan Strategi *anti-fraud* dan secara konsisten menerapkan *zero tolerance* terhadap pelaksanaan Strategi *anti-fraud*.

- Secara berkelanjutan melakukan Sosialisasi *anti-fraud* dan *Whistleblowing Channel*, baik melalui *in-class training* maupun melalui media internal Bank BTPN, video animasi, akrilik meja, *email blast* dan *desktop wallpaper*, yang berisi informasi mengenai *fraud* dan *channel* yang dapat digunakan untuk pelaporan kejadian berindikasi *fraud* ke semua jenjang organisasi, disamping menyelenggarakan pelatihan *anti fraud*, sehingga *awareness* dan kepedulian terhadap budaya kepatuhan dan *anti-fraud* di Bank BTPN semakin meningkat. Melalui program ini sebagian besar jajaran pegawai Bank BTPN telah mendapatkan pengetahuan yang memadai mengenai komitmen anti korupsi, dampak dan sanksi bagi yang melanggarnya.

Bank BTPN tidak mentolerir segala bentuk tindakan *fraud (zero tolerance for fraud)* termasuk didalamnya korupsi. Sejalan dengan kebijakan tersebut Bank BTPN telah memiliki Kebijakan dan Prosedur strategi *anti-fraud* yang memadai yang secara berkesinambungan terus disempurnakan menyesuaikan dengan peraturan yang berlaku.

Seluruh karyawan Bank BTPN wajib mengikuti *e-learning refreshment anti-fraud* dan *induction anti fraud* bagi karyawan baru. Hal ini telah berlangsung sejak beberapa tahun sebelumnya.

## Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran [GRI 205-3]

Sebagai bagian dari realisasi Strategi *anti-fraud*, Bank BTPN mengembangkan sarana/ media pengaduan/pendeteksian pelanggaran/ *fraud* dengan menetapkan saluran *Whistleblowing* yang sistematis, sederhana dan mudah dengan tingkat kerahasiaan yang tinggi. Sistem ini diberlakukan bagi seluruh jajaran baik karyawan, Direksi, maupun Komisaris dan secara terus menerus disosialisasikan ke seluruh jajaran melalui berbagai media internal Bank BTPN.

Mekanisme penyampaian pengaduan dan pengelolaan *Whistleblowing Channel* Bank BTPN adalah sebagai berikut:

- Seluruh laporan yang memiliki bukti awal yang valid mengenai terjadinya tindak pelanggaran *Fraud* dan korupsi akan segera ditindak lanjuti dengan pelaksanaan investigasi,
- Dilaporkan ke komite *fraud* untuk diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku.

Selama tahun 2019, terdapat 43 pengaduan termasuk dugaan tindak *fraud* ataupun korupsi yang masuk yang diterima melalui saluran *Whistleblowing* yang telah ditindaklanjuti oleh unit kerja Anti Fraud Management bekerjasama dengan unit kerja Human Capital. Dari investigasi tersebut, terdapat 18 kasus terbukti *fraud* (42% dari jumlah pengaduan dan 0,2% total karyawan) setelah diinvestigasi lebih mendalam. Seluruh oknum terkait telah diberi sanksi yang tegas oleh komite *fraud*, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sementara pada tahun 2018, terdapat 50 pengaduan, dimana 6 (12% dari jumlah pengaduan dan 0,1% dari total karyawan) terbukti melakukan *fraud* setelah dilakukan proses investigasi mendalam.

Seluruh pelaku *fraud* tersebut juga telah ditindak lanjuti dan diberikan sanksi tegas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan sistem *Whistleblower Channel* yang dikembangkan Bank BTPN memberi kontribusi nyata pada penerapan kebijakan *anti-fraud* yang dijalankan. [GRI 205-3]

## Kode Etik dan Integritas [GRI 102-16]

Kode Etik merupakan bagian dari budaya perusahaan yang mencerminkan penjiwaan dari nilai-nilai utama Bank BTPN. Bagi Bank BTPN, Kode Etik berfungsi sebagai pedoman dasar bagi anggota Dewan Komisaris, Direksi, Pihak Independen dan seluruh karyawan dalam bersikap dan berperilaku. Kajian Kode Etik dilakukan secara berkala. Penyempurnaan Kode Etik terakhir telah disetujui oleh Direksi pada tanggal 12 Agustus 2015 melalui Memorandum No. M.036/DIRCLC/CCS/VIII/2015.

Untuk menegakkan etika tersebut, Bank BTPN melaksanakan *Induction Program* untuk eksekutif dan karyawan baru terkait Kode Etik. Selain memasukkan uraian terkait Kode Etik dalam ketentuan internal, upaya sosialisasi kode etik dilakukan pula melalui peringatan yang ditempel di Kantor Cabang maupun Kantor Pusat. Sosialisasi melalui

pelatihan juga dilakukan sebagai upaya memberikan pemahaman dan peringatan kepada setiap insan BTPN untuk selalu mematuhi ketentuan dan etika dalam beraktivitas. [GRI 102-17]

Selain itu, dilakukan sosialisasi Kode Etik untuk memberikan pemahaman bagi karyawan, termasuk penandatanganan Surat Pakta Integritas dan pemberian sanksi yang tegas bagi setiap pelanggaran Kode Etik. Kemudian, dalam rangka memastikan kepatuhan terhadap berbagai aturan dan nilai-nilai dalam Kode Etik, Bank BTPN menyediakan saluran *whistleblowing*.

Salah satu saluran *Whistleblowing* adalah *Speak Your Mind*, yang merupakan saluran pelaporan dan penyampaian aspirasi yang aman dan terjamin kerahasiaannya. Karyawan dapat mengungkapkan permasalahan yang berkaitan dengan perilaku yang tidak baik (*misconduct*) dan/atau kejadian *fraud*, aspirasi dan/atau ide perbaikan.

Buku pedoman Kode Etik BTPN mengatur beberapa pokok etika, meliputi:

- Kepatuhan & Manajemen Risiko,
- Benturan Kepentingan,
- Penciptaan Lingkungan Kerja yang Kondusif,
- Pengelolaan dan Pengamanan Informasi, dan
- Etika Hubungan Dengan Nasabah dan Pemangku Kepentingan.

Selama tahun 2019 tidak terjadi kasus pelanggaran kode etik. Jika terdapat pelanggaran, maka pelaku akan dijatuhi sanksi sesuai dengan tingkat pelanggaran.

## Inisiatif Eksternal

### [GRI 102-12]

Seiring dengan tuntasnya proses merger dengan SMBCI, Bank BTPN resmi menjadi satu-satunya bank nasional di Indonesia yang secara tidak langsung, menjadi anggota *Equator Principles* (EP), mengingat SMBCI, merupakan anggota EP sejak tahun 2006. *Equator Principles* merupakan kerangka sistem manajemen risiko untuk lembaga keuangan, yang diterapkan dalam rangka menilai, mengelola dan memitigasi risiko-risiko lingkungan serta sosial dalam menjalankan kegiatan penghimpunan maupun penyaluran dana pinjaman kepada pihak ketiga di pasar-pasar negara berkembang.

Selain menerapkan kerangka *Equator Principles*, Bank BTPN telah menerapkan Kerangka Kerja Pengelolaan Risiko berdasarkan Peraturan OJK No.18/ POJK.03/2016 dan Surat Edaran No. 34/SEOJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum. Bank BTPN juga memperhatikan ketentuan Peraturan OJK Nomor 4/POJK.03/2016 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum dan SEOJK 14/ SEOJK.03/2017 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum dalam menentukan kebijakan maupun strategi pengelolaan risiko, termasuk mengambil langkah-langkah pencegahan dan perbaikan secara efektif dan efisien.

Dalam menjalankan kegiatan usaha terutama dalam mengelola portofolio segmen mikro *financing* maupun *ultra* mikro *financing* yang saat ini

dikelola secara penuh oleh anak usaha Bank BTPN yaitu Bank BTPN Syariah, Bank BTPN menerapkan pendekatan *Poverty Probability Index* (PPI) sebagai salah satu cara untuk memonitor kinerja para nasabah.

## Sistem Manajemen Risiko

### [GRI 102-11]

Dalam melaksanakan fungsi, Bank BTPN senantiasa menghadapi berbagai risiko yang dapat mengganggu kegiatan operasional Bank BTPN sehingga mempengaruhi kelangsungan usaha Bank BTPN. Untuk mencegah dan mengantisipasi dampak terjadinya risiko dimaksud, Bank BTPN menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko yang baik dan konsisten.

Bank BTPN senantiasa memastikan untuk memiliki unsur-unsur penting yang dipergunakan sebagai dasar penilaian kecukupan penerapan manajemen risiko, yaitu:

- Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi
- Kecukupan kebijakan dan prosedur manajemen risiko serta penetapan limit risiko
- Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko serta sistem informasi manajemen risiko
- Kecukupan sistem pengendalian intern yang menyeluruh

Sebagai bagian dari Pengelolaan Risiko yang *prudent*, proses mengidentifikasi, mengelola dan memitigasi risiko Bank BTPN telah dituangkan di dalam Kebijakan Manajemen Risiko yang disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi.

Dewan Komisaris bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan atas pengelolaan manajemen risiko yang dilakukan oleh Direksi.

Bank BTPN menerapkan konsep 3 lini pertahanan (*3 Lines of Defence*). Setiap Unit Kerja Bisnis maupun Unit Kerja Pendukung merupakan bagian dari lini pertahanan pertama yang wajib melakukan identifikasi atas setiap risiko dan melakukan tindakan-tindakan pencegahan atas risiko yang mungkin timbul. Setiap unit kerja di lini pertahanan pertama wajib melakukan fungsi *Quality Assurance* (QA) dalam mengelola manajemen risiko di masing-masing unit kerja.

Unit Kerja Manajemen Risiko maupun Unit Kerja Kepatuhan merupakan lini pertahanan kedua yang membuat kebijakan maupun prosedur sebagai panduan *bankwide* bagi lini pertahanan pertama dalam menjalankan fungsi manajemen risiko. Lini pertahanan kedua juga bertanggung jawab dalam melakukan fungsi pengawasan (*oversight*) atas implementasi kebijakan maupun prosedur yang dilakukan oleh lini pertahanan pertama tersebut.

Internal Audit sebagai lini pertahanan ketiga bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi atas efektivitas pengelolaan manajemen risiko baik di lini pertahanan pertama maupun lini pertahanan kedua.

Adapun risiko-risiko yang diidentifikasi Bank BTPN, mencakup: Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Strategis, Risiko Kepatuhan dan Risiko Reputasi. Kegiatan identifikasi risiko

dilakukan Bank BTPN terhadap seluruh produk dan aktivitas bank yang memiliki eksposur risiko, baik produk dan aktivitas yang telah berjalan maupun terhadap produk dan aktivitas baru.

Dalam rangka menjaga efektifitas dan efisiensi operasional, dan kepatuhan terhadap ketentuan/peraturan yang berlaku, Bank BTPN melakukan pengendalian internal melalui tindakan pencegahan (*preventive action*), deteksi dini (*early detection*) maupun tindakan perbaikan (*corrective action*) melalui penerapan pengawasan dengan prinsip *dual control (four eye principle)*, pembagian tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*) dan adanya rekam jejak (*audit trail*) dalam sistem dan aplikasi.

### Pendekatan atau Prinsip Pencegahan [GRI 102-11]

Sebagai bagian dari Manajemen Risiko, Bank BTPN menerapkan Pendekatan atau Prinsip Pencegahan, yakni mengedepankan tindakan pencegahan atas setiap potensi terjadinya setiap risiko yang telah diidentifikasi tersebut. Sebagai salah

satu Bank di Indonesia yang kini menjadi anggota *Equator Principle*, Perseroan sangat memahami Deklarasi Rio 1992 yang menyebutkan tentang pendekatan kehati-hatian untuk melindungi lingkungan hidup.

Oleh karenanya, dalam memberikan dukungan pendanaan kegiatan investasi para nasabah terutama nasabah korporasi, Bank BTPN mensyaratkan pemenuhan aturan dibidang lingkungan yang disesuaikan dengan segmen masing-masing, antara lain:

- Kepemilikan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) sebagai salah satu aspek legalitas usaha debitur.
- Perolehan kinerja pada Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan terkait lingkungan hidup (PROPER) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK).
- Debitur bidang usaha perkebunan seperti perkebunan kelapa sawit wajib memiliki izin usaha, misalnya Izin Usaha Perkebunan (IUP), Izin Usaha Perkebunan Budidaya (IUP-B), Izin Usaha

Perkebunan Pengolahan (IUP-P), Surat Pendaftaran Usaha Perkebunan (SPUP), Sertifikat *Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO)* dan Sertifikat *Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)*, apabila berorientasi ekspor.

- Dan persyaratan sejenis lainnya.

### Keanggotaan pada Asosiasi Sejenis dan Komitmen Prakarsa Eksternal [GRI 102-13]

Bank BTPN aktif mengadopsi beberapa prakarsa eksternal sebagai respons terhadap perkembangan terkini, seperti turut aktif mendukung pencapaian beragam tujuan konsep pembangunan berkelanjutan skala global dalam *Sustainable Development Goals (SDGs)*.

Untuk itu, Bank BTPN aktif menjalin kerjasama dengan berbagai lembaga maupun asosiasi global terkait, baik sebagai anggota maupun sebagai mitra kerjasama, sebagaimana tampak pada tabel berikut:

Nama Asosiasi/ Inisiatif	Jabatan
<i>Equator Principles</i>	Anggota Tak Langsung
Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)	Wasekjen
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	Anggota bidang regulasi dan kebijakan
Asosiasi Emiten Indonesia (AEI)	Anggota
Banker Association for Risk Management (BARa)	Anggota

## Manajemen Pemangku Kepentingan

Keberlanjutan usaha jangka panjang bergantung pada keberhasilan dalam membina hubungan harmonis dengan seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu, Bank BTPN telah mengidentifikasi dengan seksama grup pemangku kepentingan yang berpengaruh signifikan terhadap

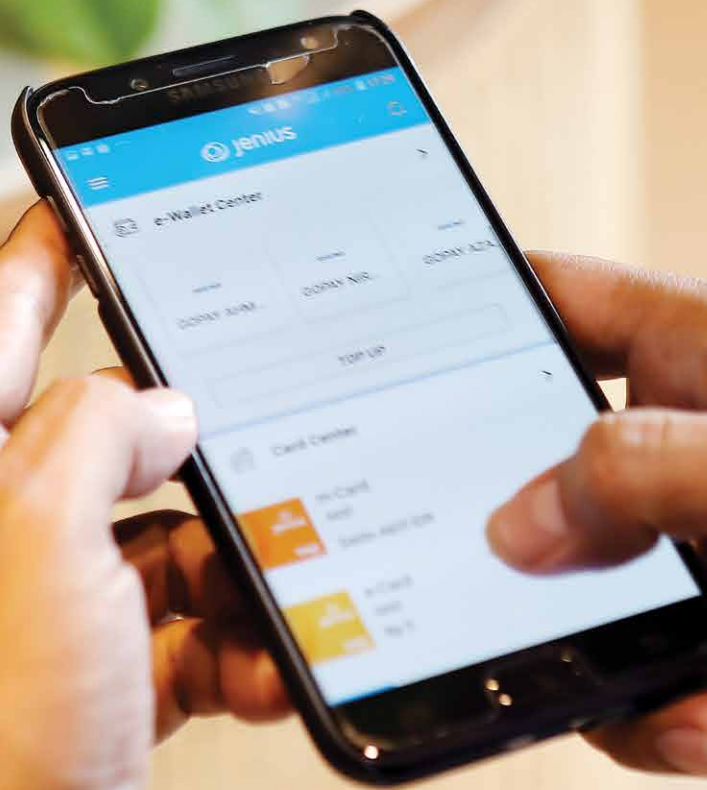
keberlangsungan usaha serta berupaya memenuhi harapannya sesuai dengan sumber daya yang tersedia.

Para pemangku kepentingan tersebut adalah: Pemegang Saham dan Investor, Nasabah, Pegawai, Komunitas, Mitra Kerja/Pemasok,

Pemerintah/regulator, Tokoh Masyarakat/Pejabat Setempat. Sesuai hasil pemetaan dampak, pengaruh, dan identifikasi kelompok pemangku kepentingan, berikut adalah tabel ringkasan pengelolaan hubungan dengan para pemangku kepentingan dimaksud, yang dilakukan oleh Bank BTPN.

## Ringkasan Pengelolaan Pemangku Kepentingan

Daftar Pemangku Kepentingan [GRI 102-40]	Basis Penetapan/Identifikasi [GRI 102-42]	Topik/Masalah yang Muncul [GRI 102-44]	Metode Pelibatan & Frekuensi [GRI 102-43]	Fungsi Manajemen Tata Kelola Tertinggi
Pemegang Saham dan Investor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketergantungan,</li> <li>Pengaruh</li> <li>Tanggung Jawab</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tata Kelola Organisasi</li> <li>Pencapaian kinerja ekonomi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan informasi pencapaian Bank BTPN melalui RUPS, Laporan tiga bulanan dan penerbitan Laporan Tahunan.</li> <li>Komunikasi langsung maupun melalui analisis guna memastikan penyampaian informasi material.</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corporate Secretary</li> <li>Investor Relation</li> </ul>
Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketergantungan</li> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Pengaruh</li> <li>Kedekatan Geografis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perlindungan nasabah</li> <li>Hubungan berkelanjutan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyediaan produk dan jasa sesuai peraturan yang berlaku.</li> <li>Pemberian informasi produk dan jasa dengan tepat waktu, memadai, jelas dan akurat.</li> <li>Pengembangan layanan berkualitas prima demi kepuasan nasabah.</li> <li>Melaksanakan Program Daya</li> <li>Iklan dan media promosi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Line of Business</li> <li>Compliance</li> <li>Corporate Communication</li> </ul>
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketergantungan</li> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Perhatian</li> <li>Pengaruh</li> <li>Kedekatan Geografis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hubungan ketenagakerjaan</li> <li>Perlindungan dan kondisi kerja</li> <li>Pengembangan kompetensi</li> <li>Pengembangan karir dan aktualisasi diri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengelolaan insan Bank BTPN secara objektif, transparan, adil dan setara.</li> <li>Membangun lingkungan kerja kondusif demi optimalisasi produktivitas.</li> <li>Pengembangan karir <i>talent management system</i>, dan <i>assessment center</i>.</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	Human Capital
Komunitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketergantungan</li> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Perbedaan Pendapat</li> <li>Pengaruh</li> <li>Kedekatan Geografis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pendidikan dan budaya</li> <li>Teknologi dan akses infrastruktur</li> <li>Kesejahteraan dan pendapatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intensifikasi keterlibatan dalam kegiatan komunitas dengan program yang mencakup bidang: pendidikan, pemberdayaan, budaya dan agama, kemanusiaan serta lingkungan.</li> <li>Melaksanakan Program Daya</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Human Capital</li> <li>Daya</li> </ul>
Mitra Kerja/ Pemasok	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketergantungan</li> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Perbedaan Kepentingan</li> <li>Pengaruh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hubungan berkelanjutan</li> <li>Ekonomi</li> <li>Keadilan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Syarat kerja sama yang jelas</li> <li>Penilaian kinerja yang transparan</li> <li>Penilaian rutin.</li> <li>Pertemuan sesuai kebutuhan.</li> </ul>	Procurement
Pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketergantungan</li> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Perbedaan Pendapat</li> <li>Pengaruh</li> <li>Kedekatan Geografis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan</li> <li>Komitmen terhadap regulasi perbankan</li> <li>Komunikasi dan pelaporan yang jelas, akurat, komprehensif, dan tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyempurnaan Manual GCG terkini.</li> <li>Implementasi prinsip GCG diseluruh unit kerja.</li> <li>Pertemuan berkala untuk membahas tingkat Kesehatan Bank BTPN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compliance</li> <li>Corporate Secretary</li> <li>Risk Management</li> </ul>
Tokoh Masyarakat/ Pejabat Setempat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketergantungan</li> <li>Tanggung Jawab</li> <li>Perbedaan Pendapat</li> <li>Pengaruh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengembangan usaha</li> <li>Kemajuan daerah setempat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunjungan langsung</li> <li>Pertemuan resmi dan Musyawaran Perencanaan Pembangunan (Musrenbang)</li> <li>Pertemuan berkala sesuai kebutuhan</li> <li>Melaksanakan Program Daya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Line of Business</li> <li>Customer Service</li> <li>Corporate Communication</li> </ul>





# Mengembangkan Produk dan Layanan Berkualitas

---

“

Bank BTPN berkomitmen penuh untuk meningkatkan kualitas layanan, menghadirkan produk dan jasa layanan perbankan yang adil, aman, sesuai kebutuhan nasabah dan memastikan terjaganya privasi nasabah. Perseroan juga berkomitmen penuh untuk menyelesaikan seluruh keluhan nasabah dan melakukan survei berkala guna mendapatkan umpan balik bagi perbaikan kualitas produk maupun layanan jasa yang diberikan.

”

## Komitmen dan Kebijakan

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

### Komitmen

Nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan utama bagi Bank BTPN. Keputusannya menempatkan dana maupun bekerja sama dalam dukungan pembiayaan guna merealisasikan keputusan investasi dan mengembangkan usahanya, membuat Perseroan tumbuh dan berkembang. Kerjasama erat dan hubungan bermartabat dengan nasabah sangat menentukan kesinambungan dan pertumbuhan skala usaha Perseroan. Oleh karena perannya yang sedemikian penting, maka Bank BTPN berkomitmen penuh untuk melaksanakan tanggung jawab terhadap para nasabah.

Lebih dari sekedar melaksanakan tanggung jawab, Bank BTPN berkomitmen penuh untuk meningkatkan optimalnya kepuasan nasabah, dan meningkatkan keterikatan mereka dengan Bank. Bank BTPN menjalankan lima pendekatan dalam memastikan optimalisasi kepuasan nasabah, yakni:

- Menyediakan produk perbankan yang prima, adil dan sesuai kebutuhan serta harapan nasabah.
- Meningkatkan kualitas layanan melebihi harapan nasabah.
- Memastikan aksesibilitas yang mudah dan terjangkau sesuai kebutuhan.
- Menjaga keamanan nasabah dan menyelesaikan seluruh keluhan nasabah.

- Melaksanakan survei kepuasan nasabah secara berkala.

### Kebijakan

Bank BTPN menetapkan kebijakan operasional melalui penerbitan Surat Keputusan Direksi, sesuai dengan lingkup tugas Direktorat terkait. Dalam hal Kebijakan Perkreditan, Sesuai dengan Peraturan OJK No 42/POJK.03/2017 tentang Kewajiban Penyusunan dan Pelaksanaan Kebijakan Perkreditan atau Pembiayaan Bank Bagi Bank Umum, maka Kebijakan Perkreditan ditandatangani oleh Direksi dan Dewan Komisaris. Kebijakan dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan di Portalkita Bank BTPN.

Kebijakan Perkreditan merupakan ketentuan *bankwide* yang menjadi referensi atau acuan dari prosedur terkait kredit pada setiap unit bisnis di Bank BTPN.

- Kebijakan Khusus Penerapan Aspek Lingkungan dan Sosial dalam Kegiatan Perbankan. [FS1] Bank BTPN belum memiliki kebijakan khusus yang mengatur penerapan pertimbangan lingkungan dan sosial maupun pengenalan dan mitigasi risiko lingkungan dan sosial dimaksud dalam menjalankan kegiatan usahanya. Namun demikian, dalam memberikan kredit korporasi, Bank BTPN mensyaratkan dilakukannya mitigasi risiko lingkungan, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Bank BTPN memperhatikan pengelolaan risiko lingkungan atas usaha yang dilakukan oleh debitur termasuk diantaranya pembuangan limbah atau kewajiban memperbaiki polusi lainnya yang terkait. Terkait dengan penggunaan dana dari luar Bank BTPN yang penyalurannya mensyaratkan pengenalan dan mitigasi risiko lingkungan, Bank BTPN mewajibkan pencantuman klausul dimaksud dalam Perjanjian Kredit, sesuai dengan syarat yang ditetapkan.
- b. Bank BTPN juga mempertimbangkan dengan cermat risiko lingkungan saat menerima agunan, maupun pada saat pemeriksaan ulang agunan. Bank BTPN akan menerapkan mitigasi atas risiko dimaksud.
- c. Bank BTPN tidak akan terlibat dalam pemberian kredit untuk perdagangan senjata.
- d. Bank BTPN menolak pemberian kredit terhadap usaha, perusahaan atau proyek yang diperkirakan secara signifikan dapat membahayakan lingkungan.
- e. Bank BTPN menolak pemberian kredit terhadap industri yang terindikasi mengandung unsur/konten pornografi.

Penerapan prosedur identifikasi dan mitigasi risiko lingkungan suatu usaha/proyek dilaksanakan melalui analisa atas dokumen terkait perijinan usaha yang diberikan oleh Calon Debitur/ Debitur, termasuk mengacu pada Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup RI No 05 tahun 2012 dan ketentuan perubahannya (jika ada) tentang AMDAL kewajiban pelaksanaan RKL dan RPL dalam Dokumen AMDAL dimaksud.

- Kebijakan Peran Divisi maupun Komite Kredit:
  - a. Dalam proses pemberian kredit terdapat proses melakukan persetujuan kredit, Komite Kredit wajib memastikan bahwa dalam analisa kredit telah memastikan *Risk Acceptance Criteria* sesuai dengan yang telah ditetapkan termasuk dengan syarat dan ketentuan pemberian kredit dimana salah satunya adalah memastikan bahwa calon debitur bukan merupakan *target market* yang dilarang.
  - b. Komite Kredit juga wajib menerapkan *four eyes*

*principle* dalam menetapkan *covenant* atas keputusan persetujuan kredit yang diberikan atau melakukan penolakan atas proposal kredit yang diajukan.

- c. Setelah proses persetujuan dilakukan, Credit Admin wajib melakukan pengecekan atas pinjaman yang telah disetujui dan diteruskan ke bagian operasional kredit untuk proses pencairan.
- d. Selanjutnya pengawasan kualitas pinjaman / kredit dilakukan oleh masing-masing unit bisnis dan *risk management* secara *bankwide*. *Quality Assurance* dan audit internal maupun eksternal melakukan pemeriksaan atas proses monitor yang dilakukan dan dilanjutkan dengan regulator dalam hal ini pengawasan oleh OJK.
- e. Dalam rangka pembinaan debitur, dilakukan kunjungan ke debitur secara berkala untuk segmen tertentu dan atas hasil kunjungan tersebut wajib dilaporkan dalam "*call report*". Kunjungan

ini memonitor kondisi debitur dan usaha debitur secara keseluruhan, tidak secara khusus terkait aspek lingkungan.

- f. Terdapat proses pemantauan terhadap ketaatan pada peraturan/ ketentuan lingkungan, seperti pada skema pendanaan International Finance Corporation (IFC) maupun sesuai *Equator Principle* yang diatur dalam addendum SOP Corporate Banking.
- g. Sehubungan dengan penerapan keuangan berkelanjutan, Bank BTPN menerapkan kebijakan pelatihan khusus, yakni pemahaman mengenai risiko sosial dan lingkungan, termasuk pengelolaan dan mitigasinya yang terkait erat dengan pengelolaan kredit korporasi yang memiliki eksposur risiko dimaksud.
- h. Jika terdapat hal hal yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam *covenant* kredit, maka akan menjadi pertimbangan pada saat proses perpanjangan fasilitas.

## Berikut Daftar Pelatihan Terkait Bidang Sosial dan Lingkungan - 2019

Pelatihan	Tanggal	Fasilitator		Peserta
Sustainability Development Goals and Government Regulation (POJK 51)	29 Juli 2019	IFC	Eksternal	Internal
Sustainability Finance Socialization	30 Juli 2019	IFC	Eksternal	Internal
Implementation Sustainability Finance and Green Banking	31 Juli 2019	IFC	Eksternal	Internal
Sustainability Finance Development Plan and Reporting	12 September 2019	Green Consult	Eksternal	Internal
Sustainability Report - GRI Standard	23 November 2019	Green Consult	Eksternal	Internal

- Kebijakan Produk yang Adil dan Aman [FS15]  
 Dalam membuat produk/ layanan yang akan ditawarkan kepada nasabah, Bank BTPN memperhatikan hal-hal, antara lain:
    - a. Kesesuaian produk/layanan dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah dan sesuai dengan Visi dan Misi Bank BTPN, serta wajib memastikan bahwa target konsumen terkait mempunyai itikad baik dalam pemberian informasi dan/atau dokumen.
    - b. Perencanaan produk dan layanan yang akan diluncurkan turut mempertimbangkan isu-isu sosial dan lingkungan, yakni: memperhatikan upaya pelestarian alam lingkungan hidup, seperti pengelolaan risiko lingkungan atas usaha yang dilakukan oleh debitur termasuk diantaranya pembuangan limbah atau kewajiban menangani polusi. Penggunaan sumber dana dari kreditur yang penyalurannya mensyaratkan pertimbangan risiko lingkungan wajib dilakukan sesuai dengan syarat yang ditetapkan.
    - c. Atas setiap produk/layanan yang ditawarkan kepada para nasabah, maka Bank BTPN senantiasa memenuhi asas transparansi informasi. Salah satunya untuk kredit wajib dibuatkan ringkasan informasi mengenai produk yang disampaikan pada nasabah saat penawaran dan/atau saat terjadi kesepakatan berupa penandatanganan perjanjian kredit. Ketentuan ringkasan produk/layanan wajib
- Hal ini wajib dicantumkan oleh Unit Bisnis dalam prosedur pemberian.

mengacu pada ketentuan OJK yang berlaku.

d. Bank BTPN menetapkan bahwa setiap produk yang ditawarkan kepada nasabah merupakan produk yang telah mendapatkan persetujuan dari Manajemen dan telah mendapatkan kajian dari *Risk Management* (terkait dengan 8 jenis risiko - risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko strategis, risiko kepatuhan, risiko reputasi dan risiko hukum), mendapatkan Hasil Uji Kepatuhan, kajian Operasional, kajian Finance dan Kajian IT serta unit kerja pendukung lainnya yang terkait. Suatu produk hanya dapat diluncurkan dan ditawarkan kepada nasabah setelah mendapatkan persetujuan dan kajian yang sesuai, didukung dengan standar prosedur yang memadai, telah tersedia infrastruktur yang memadai, termasuk SDM yang memiliki sertifikasi apabila

dipersyaratkan serta kesiapan *Business Continuity Plan* (BCP).

Untuk produk produk yang diatur wajib mendapatkan persetujuan regulator, maka Bank BTPN memastikan bawa produk hanya akan diluncurkan setelah mendapatkan persetujuan regulator.

Terhadap produk produk yang telah diluncurkan, maka menjadi kewajiban unit bisnis untuk melakukan kajian secara berkala terkait dengan pencapaian produk yang diluncurkan dan melakukan kajian atas dokumen produk, kajian atas prosedur, sistem yang digunakan serta SDM yang terlibat dalam pengelolaan produk tersebut. Monitor juga dilakukan pada tingkat Kantor Pusat sebagai bagian dari pengelolaan risiko *bankwide*.

- Kebijakan Pengendalian Kualitas Layanan  
Bank BTPN menetapkan suatu ukuran *Service Level Agreement* (SLA) tertentu yang harus dipenuhi seluruh jajaran dalam memberikan layanan kepada para nasabah. Rincian SLA yang diterapkan pada masing-masing fungsi dan jabatan berbeda-beda tergantung tugas dan tanggung jawabnya, namun demikian seluruh target dalam SLA wajib dicapai oleh jajaran pelaksana. Pencapaian SLA menjadi salah satu butir penilaian kinerja seluruh jajaran.

Bank BTPN melaksanakan seluruh kebijakan peluncuran produk / jasa tersebut untuk menunjukkan komitmennya dalam memenuhi seluruh aturan perundangan terkait yang berlaku. Dalam tahun pelaporan Bank BTPN tidak pernah mencatatkan adanya insiden pelanggaran terhadap peraturan dan perundangan yang disampaikan regulator, baik terkait pengembangan produk maupun terkait aspek sosial dan lingkungan. [GRI 419-1]

## Produk dan Layanan Berkualitas

Untuk memastikan bahwa produk/layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan nasabah, memenuhi ekspektasi mereka, sesuai dengan harapan Bank BTPN dan telah selaras dengan perkembangan industri dan teknologi informasi terkini, Bank BTPN melakukan kaji ulang secara berkala terhadap produk/layanan tersebut. Kaji ulang tersebut menyangkut berbagai aspek yang relevan dan melibatkan seluruh Divisi/Direktorat terkait.

Sebagai bagian dari implementasi kebijakan mengenai produk dan dalam rangka melindungi kepentingan nasabah, maka dalam memasarkan suatu produk dan layanan perbankan, Bank BTPN senantiasa menerapkan panduan peluncuran produk, mencakup: [GRI 417-1]

- Penyampaian informasi terkini dan mudah diakses oleh konsumen terkait fitur, syarat dan ketentuan.
- Ringkasan informasi produk.
- Penggunaan bahasa Indonesia serta besarnya huruf sesuai ketentuan.
- Pemberitahuan kepada nasabah mengenai perubahan syarat ketentuan atau fitur suatu produk.
- Akses yang setara bagi konsumen.
- Layanan konsumen berkebutuhan khusus.
- Penawaran produk melalui sarana komunikasi pribadi nasabah.

Di tahun 2019 Bank BTPN melaksanakan kaji ulang terhadap produk sebagaimana ketentuan berlaku, untuk kemudian disesuaikan lagi dengan perkembangan skala usaha Bank BTPN dan perkembangan teknologi informasi terkini.

Kemudian sebagai perwujudan dari komitmen dan kebijakan untuk senantiasa berupaya maksimal dalam memastikan pemberian layanan yang berkualitas, Bank BTPN melaksanakan penilaian pemenuhan SLA kepada seluruh jajaran, terutama *frontliner*, yang juga meliputi Relationship Manager sebagai penanggung jawab atas *account-account* nasabah korporasi.

## Menjangkau dan Mengembangkan Seluruh Potensi Masyarakat

Bank BTPN menerapkan program peluncuran produk dan layanan serta pengembangan akses yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah berdasarkan pertimbangan perluasan izin usaha, pertumbuhan skala usaha, kebutuhan tiap segmen dan perkembangan teknologi informasi terkini.

### 1. Pengembangan Akses

Bank BTPN mengembangkan akses layanan perbankan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan karakter masing-masing segmen nasabah yang dituju. Bank BTPN membangun dan menyediakan beragam akses, mulai dari kantor pusat,

kantor cabang, kantor cabang pembantu, *payment points* dan jaringan ATM dan TCR, kantor fungsional serta jaringan nircabang.

Pada umumnya bank menyediakan akses fisik yaitu kantor pusat, kantor cabang, kantor cabang pembantu hingga *payment points* untuk memenuhi dan mendukung kebutuhan nasabah-nasabah baik UKM, korporasi maupun individual. Seiring dengan perkembangan mobilitas nasabah, jumlah kantor-kantor ini disesuaikan.

Bank BTPN menyediakan dan mengembangkan jaringan ATM dan TCR untuk mendukung kebutuhan nasabah milenial dengan mobilitas tinggi serta Kantor Fungsional untuk mendukung aktivitas pembiayaan nircabang yang didukung oleh para agen Laku Pandai.

Bank BTPN telah mengembangkan layanan milenial dalam bentuk aplikasi *mobile banking* "Jenius" untuk mendukung aktivitas segmen dimaksud yang memiliki mobilitas tinggi dan membutuhkan dukungan layanan perbankan yang siap setiap saat.

Dengan mempertimbangkan efektivitas berkat dukungan aplikasi teknologi terkini, Bank BTPN kini beroperasi dengan menyediakan akses berupa:



Karyawan Bank BTPN melakukan aksi Sahabat Daya berupa literasi keuangan

jaringan kantor sebanyak 520 kantor dan 217 ATM & TCR. Bank BTPN meyakini akses yang tersedia tersebut dapat mendukung berkembangnya skala usaha, dan telah sesuai dengan kebutuhan nasabah.

## 2. Pengembangan Produk dan Layanan Khusus [FS14]

Bank BTPN mengembangkan produk dan layanan khusus untuk mendukung berkembangnya segmen mikro dan ultra mikro yang kini dijalankan oleh BTPN Wow!.

BTPN Wow! menyediakan produk-produk perbankan yang relevan bagi nasabah mikro. Layanan ini didedikasikan untuk

mendukung kegiatan perbankan nircabang, Laku Pandai, dimana Bank BTPN bekerjasama dengan pemilik usaha mikro sebagai perpanjangan tangan Bank BTPN dalam memberikan layanan perbankan. Adapun daftar produk dan/ atau layanan perbankan yang disediakan Bank BTPN untuk masyarakat *unbankable* dimaksud diantaranya adalah: basic saving account, regular saving account dan pico loan.

Dengan layanan ini, Bank BTPN menyediakan akses bagi masyarakat marginal di daerah-daerah tertinggal atau pelosok-pelosok wilayah Indonesia yang selama ini tidak dapat dijangkau oleh layanan perbankan dengan ekonomis.

## 3. Literasi Keuangan (FS16)

Sebagai perwujudan komitmen Bank BTPN dalam mendukung berkembangnya segmen UMKM yang sebagian besar dijalankan oleh masyarakat marginal, Bank BTPN merealisasikan berbagai program literasi keuangan. Literasi keuangan disampaikan oleh para agen Laku Pandai dan/ mitra Bank BTPN dan/ karyawan Bank BTPN yang berkompeten di bidangnya. Program literasi keuangan adakalanya diselenggarakan dalam satu forum tertentu dengan menghadirkan para nasabah dan mengundang nara sumber yang kompeten dibidangnya.

## Penanganan Keluhan Nasabah [GRI 103-3]

Bank BTPN berkomitmen untuk memberikan perlindungan kepada nasabah, terutama yang berkaitan dengan privasinya, disamping berupaya mengoptimalkan kepuasan nasabah. Bank BTPN membuka saluran pengaduan dan berkomitmen untuk memberikan solusi secepatnya dalam rangka menunjukkan tanggung jawab korporasi.

Dalam rangka mempercepat penyelesaian keluhan nasabah, Bank BTPN telah melakukan integrasi aplikasi penanganan pengaduan nasabah yang difokuskan pada *end to end* sistem penanganan pengaduan nasabah guna memastikan percepatan proses penyelesaian pengaduan yang juga berarti pemenuhan kepatuhan Bank BTPN terhadap peraturan Regulator.

Sebagai hasil dari integrasi aplikasi Customer Complaint Management, Bank BTPN berhasil melakukan

analisa yang lebih dalam terhadap keluhan nasabah yang diterima oleh Bank BTPN secara nasional dan memberikan laporan secara berkala atas analisa keluhan nasabah per area di Indonesia kepada jajaran Direksi. Analisa laporan penanganan keluhan Nasabah digunakan untuk membantu Bank BTPN dalam menentukan penyebab timbulnya permasalahan. Kemudian dari hasil analisa tersebut Bank BTPN dapat menetapkan tindak lanjut pencegahannya, dan kemudian mengembangkan mekanisme penanganan keluhan nasabah secara sistematis.

## Jumlah Keluhan Nasabah [GRI 417-2, GRI 417-3, GRI 418-1]

Selama tahun 2019, Bank BTPN menerima 71.772 keluhan dari para nasabah, meningkat dari total 43.036 keluhan tahun sebelumnya. Dari seluruh keluhan tersebut, tidak terdapat kategori keluhan yang terjadi karena adanya insiden ketidaksesuaian dengan informasi dan label produk dimaksud,

insiden ketidaksesuaian dengan keterangan dari komunikasi pemasaran maupun insiden karena adanya kebocoran kerahasiaan pelanggan dan hilangnya data nasabah. Hampir seluruh pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai pada tahun yang sama.

## Survei Kepuasan Pelanggan

Dalam rangka mendapatkan umpan balik dari para nasabah untuk digunakan sebagai pertimbangan dalam menyusun program-program perbaikan kualitas layanan dan peninjauan ulang produk perbankan yang disediakan, Bank BTPN melaksanakan Survei Kepuasan Pelanggan. Survei dilakukan oleh konsultan independen yang kompeten dan diselenggarakan pada kurun waktu Januari s.d Mei 2019. Hasilnya menunjukkan nilai 4,25 dari skala 5.



## PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

PERIODE: Januari s.d Desember Tahun 2019

Nama Pelaku Usaha Jasa Keuangan: PT BANK BTPN Tbk

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	ATM	21.211	97%	705	3%	-	-	21.916
2	Bancassurance	13	100%	-	0%	-	-	13
3	BTPN Wow!	2.906	99%	21	1%	-	-	2.927
4	BTPN Wow! Loan	3	100%	-	0%	-	-	3
5	Dana Pihak Ketiga	145	96%	6	4%	-	-	151
6	E-Statement	6	100%	-	0%	-	-	6
7	Flexi Cash	1.063	96%	41	4%	-	-	1.104
8	Internet Banking	69	99%	1	1%	-	-	70
9	ISME	2	100%	-	0%	-	-	2
10	Jenius	39.695	98%	689	2%	-	-	40.384
11	Join Finance	4.606	98%	103	2%	-	-	4.709
12	Kredit Pensiun	188	97%	5	3%	-	-	193
13	Kredit UMK	48	89%	6	11%	-	-	54
14	Mobile Banking	162	98%	3	2%	-	-	165
15	Modal Kerja	1	100%	-	0%	-	-	1
16	Reksadana	1	50%	1	50%	-	-	2
17	Remittance	11	100%	-	0%	-	-	11
18	RTGS/SKN	39	95%	2	5%	-	-	41
19	Standing Instruction	2	100%	-	0%	-	-	2
20	Wow! Link	17	100%	-	0%	-	-	17
21	Lainnya	1	100%	-	0%	-	-	1
<b>Total</b>		<b>70.189</b>	<b>98%</b>	<b>1.583</b>	<b>2%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>71.772</b>



# Menstimulasi Pembangunan Bangsa

---



Perseroan menunjukkan komitmennya pada pembangunan perekonomian nasional dengan mengoptimalkan peningkatan kompetensinya dalam menjalankan peran mediasinya dengan mendukung pembiayaan pengembangan usaha secara terintegrasi.

Bagi nasabah di segmen UMKM maupun pensiunan, Bank BTPN meningkatkan kualitas layanannya dengan terus memperbaiki proses digitalisasi layanan perbankannya, diantaranya melalui BTPN Wow! dan Jenius, disamping semakin intensif menjalankan proses literasi.

Kini dan ke depan, Bank BTPN juga mengembangkan dan meningkatkan potensinya dalam mendukung pengembangan segmen korporasi, termasuk mendukung pengembangan perbankan ramah lingkungan sehingga dapat membentuk satu kesatuan ekosistem perekonomian nasional yang tangguh demi percepatan pembangunan bangsa.



## Tinjauan Perekonomian Nasional

Ketidakpastian perekonomian global akibat “perang dagang” antara Amerika Serikat dengan Cina membuat perekonomian Indonesia di tahun 2019 hanya tumbuh moderat sebesar 5,02% dari 5,17% di tahun 2018. Pertumbuhan tersebut terutama didukung oleh pertumbuhan konsumsi domestik, realisasi investasi dan belanja infrastruktur Pemerintah.

Hal yang positif adalah pertumbuhan ekonomi tersebut didukung kondisi makro ekonomi yang terjaga, dengan tingkat inflasi di angka 2,72% membaik dari 3,13% di tahun sebelumnya. Kemudian suku bunga 7 Hari *Repo Rate* membaik dari 6,00% menjadi 5,00%. Nilai tukar rupiah menguat menjadi sebesar Rp13.901/US\$ dari Rp14.481/US\$ di akhir tahun 2018. Sedangkan cadangan devisa cukup kuat, mencapai nilai sebesar US\$129,2 miliar di akhir tahun 2019.

Realisasi pertumbuhan ekonomi tersebut menunjukkan kondisi makro perekonomian Indonesia yang mampu bertahan dengan baik ditengah kondisi perekonomian global yang belum kondusif.

Sebelumnya, dalam rentang waktu 2012-2018, pertumbuhan ekonomi Indonesia telah menunjukkan momentum titik balik di tahun 2016, mulai tumbuh positif di tahun 2016 dengan angka pertumbuhan ekonomi sebesar 5,02% dari angka pertumbuhan terendah di tahun 2015 yang sebesar 4,88%. Hal yang lebih memberi arti positif adalah bahwa pertumbuhan tersebut diiringi keberhasilan Pemerintah dalam mengendalikan laju inflasi, yang terjaga dibawah angka 4%. Data ini menunjukkan tingkat kemakmuran bertambah, dan sebaliknya angka kemiskinan berkurang.

## Tinjauan Kondisi Perbankan Nasional

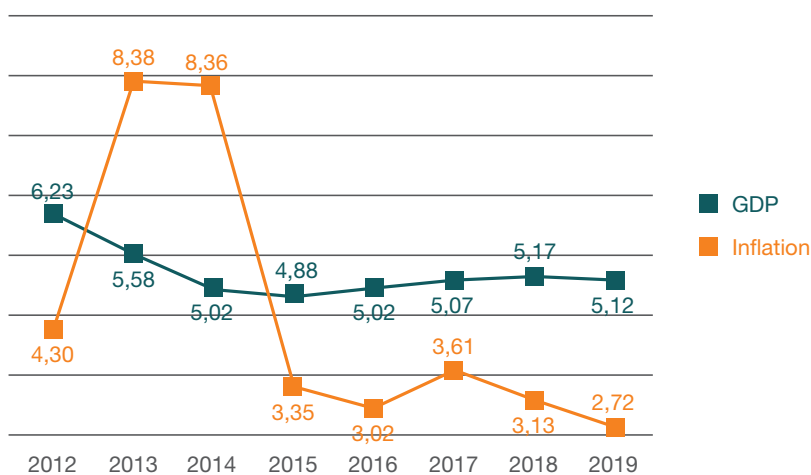
Sementara itu data-data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan, kondisi sektor jasa keuangan Indonesia sepanjang 2019 tetap stabil dan positif. Hasil tersebut merupakan buah dari implementasi *prudential banking* yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan dilaksanakan dengan baik oleh seluruh insan perbankan dengan pengawasan OJK.

Untuk sektor perbankan, OJK mencatat rata-rata *Capital Adequacy Ratio* (CAR) atau rasio kecukupan modal pada Oktober 2019 adalah sebesar 23,54%, jauh diatas batas minimum 8%. Adapun tingkat kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL) tercatat sebesar 2,73% (Oktober 2019) meningkat dari 2,65% di tahun sebelumnya (Oktober 2018). Total penyaluran kredit perbankan, hingga akhir Oktober 2019 mencapai nilai sebesar Rp5.506,16 triliun, naik 6,53% dari tahun sebelumnya Rp5.168,78 triliun (Oktober 2018).

Suku bunga deposito perbankan nasional, masih mencatatkan kenaikan dari 6,54% (Oktober 2018) menjadi sebesar 7,02% (Oktober 2019) sebaliknya, untuk suku bunga kredit investasi menunjukkan tren penurunan dari sebesar 10,38% (Oktober 2018) menjadi sebesar 10,04% (Oktober 2019). Suku bunga kredit konsumsi dan modal kerja perbankan nasional juga menunjukkan tren penurunan.

Penurunan suku bunga kredit ditengah naiknya suku bunga simpanan merupakan respons atas himbuan BI dan OJK yang mensinyalir bahwa *spread* bunga di

### INDIKATOR MAKRO EKONOMI INDONESIA



Sumber: BPS

Indonesia masih terlalu lebar. Kondisi tersebut juga merupakan respons atas sulitnya perbankan menyalurkan kredit karena dunia usaha belum kondusif akibat terimbas oleh menurunnya pertumbuhan perekonomian global.

### Kinerja BANK BTPN Tahun 2019 [GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3]

Selaras dengan industri perbankan nasional yang terus bertumbuh, di tahun 2019 Bank BTPN mencatatkan kinerja yang menggembirakan. Secara umum, berbagai target kinerja yang ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB) tahun 2019 dapat terlampaui.

Di tahun 2019 per Desember, total aset Bank BTPN naik 79,2% menjadi Rp181,63 triliun dari Rp101,34 triliun di tahun 2018. Didukung dengan naiknya ekuitas sebesar 69,7%, simpanan nasabah sebesar 22,7% dan pinjaman diterima yang meningkat signifikan sebesar 422,2%, Bank BTPN mampu mencatatkan pertumbuhan kredit secara signifikan.

Jumlah total pinjaman yang diberikan Bank BTPN di tahun 2019 meningkat hingga 108,1% mencapai Rp141,76 triliun dari sebesar Rp68,14 triliun di tahun 2018.

Bank BTPN berhasil melampaui target pembiayaan karena meningkatnya kompetensi Bank BTPN dalam memilih dan menetapkan target market, merintis pengembangan segmen baru yakni korporasi, serta meningkatnya kegiatan perekonomian di daerah-daerah operasional pemasaran sebagai dampak positif dari pembangunan infrastruktur yang membuka konektivitas antar wilayah.

Adapun pendapatan pengelolaan dana dan bagi hasil syariah bersih pada tahun pelaporan mencapai nilai sebesar Rp1,4 triliun, naik 45,0% dibanding tahun 2018 yang sebesar Rp965 miliar. Hal ini menunjukkan terjadinya penurunan *spread* bunga dan dana bagi hasil syariah di tahun 2019. Penurunan *spread* bunga merupakan konsekuensi dari meningkatnya intensitas persaingan penyaluran dana yang mewarnai industri perbankan di tahun 2019.

Mengatasi penurunan *spread* bunga tersebut, Bank BTPN mengintensifkan berbagai inisiatif efisiensi, dan berhasil mengendalikan kenaikan biaya operasional, sehingga hanya naik sebesar 21,3% menjadi senilai Rp7,13 triliun dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp5,88 triliun.

Secara keseluruhan, laba bersih tahun berjalan Bank BTPN meningkat 40,6% signifikan sebesar Rp2,99 triliun dari tahun 2018 yang sebesar Rp2,13 triliun. Sementara jumlah laba komprehensif tahun 2019 adalah sebesar Rp2,98 triliun, naik 25,8% dari Rp2,37 triliun di tahun 2018. Pembahasan lebih mendetail mengenai kinerja keuangan Bank BTPN dapat dilihat pada uraian Bab Diskusi dan Analisis Manajemen pada Laporan Tahunan Bank BTPN.

Adapun ringkasan perubahan posisi neraca dan tabel rugi laba Bank BTPN yang menggambarkan kinerja Bank BTPN di tahun 2019 adalah sebagai berikut.

### Ringkasan Kinerja Ekonomi Bank BTPN

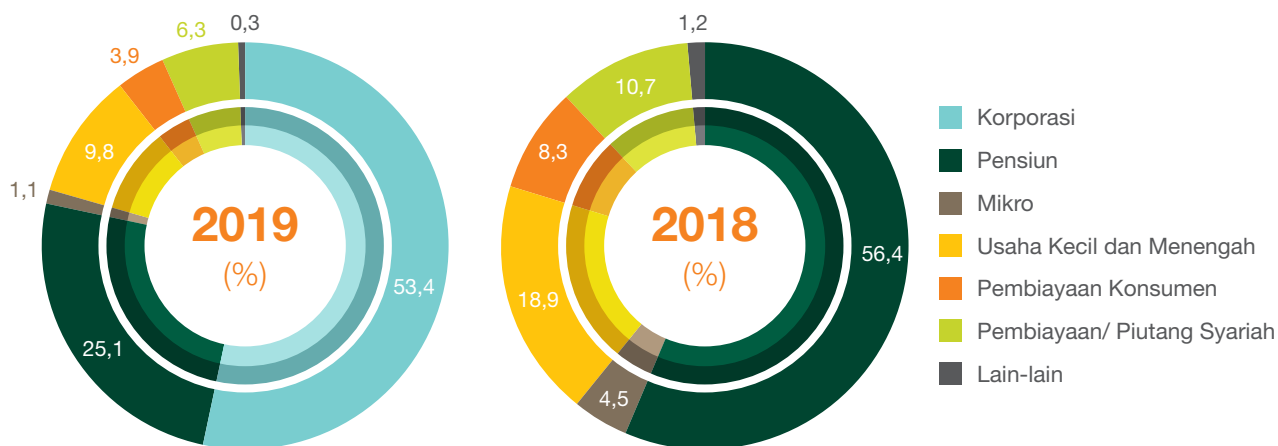
Uraian	2019	2018	Perubahan	
			Nilai	Persentase
<b>Ringkasan Neraca (Rp Juta)</b>				
Total Aset	181.631.385	101.341.224	80.290.161	79,2%
Aktiva Produktif	173.854.020	94.345.608	79.508.412	84,3%
Pinjaman yang Diberikan	141.760.183	68.136.780	73.623.403	108,1%
Simpanan Nasabah	86.939.479	70.844.712	16.094.767	22,7%
Pinjaman yang Diterima	44.086.343	8.442.765	35.643.578	422,2%
Efek-efek yang Diterbitkan	3.190.628	1.197.442	1.993.186	166,5%
Jumlah Liabilitas	150.159.457	82.554.894	67.604.563	81,9%
Jumlah Ekuitas	29.868.043	17.604.660	12.263.383	69,7%
<b>Ringkasan Laba Rugi (Rp Juta)</b>				
Pendapatan Bunga Bersih	11.047.764	9.600.408	1.447.356	15,1%
Pendapatan Operasional Lainnya	1.560.509	600.139	960.370	160,0%
Beban Operasional	(7.129.872)	(5.877.519)	(1.252.353)	21,3%
Biaya CKPN	(1.445.882)	(1.375.272)	(70.610)	5,1%
Pendapatan Operasional - Bersih	4.032.519	2.947.756	1.084.763	36,8%
Laba Bersih Tahun Berjalan	2.992.418	2.128.064	864.354	40,6%
Jumlah Laba Komprehensif	2.977.822	2.366.344	611.478	25,8%

## Pembiayaan Menurut Sektor dan Segmen Usaha [FS6]

### Pembiayaan Bank BTPN (Konsolidasi) Menurut Segmen Usaha (Rp Juta)

Uraian	2019	2018	Perubahan	
			Nilai	Persentase
Korporasi	75.713.859	0	75.713.859	0,0%
Pensiun	35.611.265	38.459.840	(2.848.575)	(7,4%)
Mikro	1.611.148	3.043.802	(1.432.654)	(47,1%)
Usaha Kecil dan Menengah	13.883.980	12.898.289	985.691	7,6%
Pembiayaan Konsumen	5.561.484	5.634.680	(73.197)	(1,3%)
Pembiayaan / Piutang Syariah	8.999.574	7.277.163	1.722.411	23,7%
Lain-lain	378.873	823.006	(444.133)	(54,0%)
<b>Total</b>	<b>141.760.183</b>	<b>68.136.780</b>	<b>73.623.402</b>	<b>(108,1%)</b>

### Portofolio Pembiayaan Bank BTPN Menurut Izin Usaha



### Pembiayaan Bank BTPN (Konvensional/Bank Only) Menurut Segmen Usaha (Rp Juta)

Uraian	2019	2018	Perubahan	
			Nilai	Persentase
Rumah tangga	39.045.239	41.688.438	(2.643.199)	(6,3%)
Perdagangan	14.756.122	8.949.400	5.806.722	64,9%
Perindustrian	30.156.970	3.927.984	26.228.986	667,7%
Jasa lainnya	24.720.232	4.107.220	20.613.012	501,9%
Pertanian	3.041.389	277.932	2.763.457	994,3%
Jasa akomodasi	267.585	383.978	(116.393)	(30,3%)
Konstruksi	6.388.053	786.772	5.601.281	711,9%
Transportasi & komunikasi	7.912.554	569.664	7.342.890	1289,0%
Pertambangan	2.065.567	140.341	1.925.226	1371,8%
Lainnya	4.406.898	27.888	4.379.010	15702,3%
<b>Total</b>	<b>132.760.609</b>	<b>60.859.618</b>	<b>71.900.991</b>	<b>118,1%</b>

## Corporate Banking

Kredit korporasi menjadi segmen baru sebagai wujud manfaat aksi korporasi yang dilakukan di akhir tahun 2018 lalu. *Merger* antara SMBCI dan Bank BTPN membuat bank, kini memiliki kapasitas untuk mendukung pembiayaan investasi maupun modal kerja bagi perusahaan-perusahaan besar, baik secara mandiri maupun dalam skema sindikasi. Mengingat SMBC merupakan salah satu bank yang telah menerapkan *Equator Principle* (EP) dan Bank BTPN

juga telah mendapatkan dukungan pendanaan dari IFC untuk membiayai proyek-proyek ramah lingkungan, maka melalui unit Corporate Banking ini, Bank BTPN dapat menyalurkan kredit ramah lingkungan.

Tahun 2019, total portofolio kredit Corporate Banking Bank BTPN adalah sebesar Rp75,7 triliun atau sebesar 53,4% dari total portofolio kredit. Dari nilai sebesar itu, senilai Rp1,5 triliun adalah kredit yang disalurkan untuk mendukung

pengembangan infrastruktur maupun kegiatan pembangunan ramah lingkungan sebagaimana ditetapkan dalam *Equator Principle* dan menggunakan dana dukungan dari IFC. Bank BTPN tidak mendesain produk pinjaman khusus namun menerapkan berbagai klausul sesuai ketentuan dalam *Equator Principle*. Diantaranya adalah hak Bank-Bank untuk melakukan inspeksi ketaatan debitur terhadap ketentuan klausul pinjaman yang mencakup berbagai peraturan perundangan di bidang lingkungan. [FS8]

## Meningkatkan Portofolio Produk Keuangan Berwawasan Sosial dan Lingkungan

(FS2, FS3, FS8)

Bank BTPN kini memiliki kemampuan menyalurkan kredit untuk mendukung kegiatan pembangunan infrastruktur ramah lingkungan maupun kegiatan pembangunan ramah lingkungan. Bank BTPN mendapatkan dukungan dari IFC untuk mendukung pendanaan kegiatan ramah lingkungan tersebut dan menerapkan *Equator Principle* dalam mengelola portofolio ramah lingkungan.

Bank BTPN menerapkan klausul kepatuhan debitur terhadap ketentuan peraturan perundangan terkait aspek sosial dan lingkungan. Terkait dengan ini Bank BTPN kemudian menetapkan klausul prosedur pengawasan kepatuhan terhadap ketentuan pada aspek sosial maupun lingkungan dalam perjanjian pemberian pinjaman.

Melalui penerapan *Equator Principle*, dukungan dana IFC dan komitmen Bank BTPN untuk menjalankan inisiatif Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan, Bank BTPN bertekad mengedepankan berbagai pendekatan dalam mengembangkan portofolio pembiayaan ramah lingkungan yang selaras dengan pencapaian tujuan keberlanjutan, mencakup:

- Bank BTPN mengembangkan dan menerapkan prosedur untuk mengakses dan memilah risiko sosial dan lingkungan dari sektor usaha yang akan didukung. Divisi Manajemen Risiko menyesuaikan klausul ini dalam pengelolaan risiko yang diterapkan.
- Bank BTPN akan mencantumkan klausul pemantauan ketaatan debitur korporasi terhadap peraturan perundangan di bidang lingkungan dalam klausul perjanjian pinjaman yang memungkinkan Relationship Manager, sebagai wakil Bank BTPN, melakukan pemeriksaan di lokasi proyek saat kunjungan berkala. Bank BTPN menetapkan klausul tersebut mengacu pada ketentuan internal mengenai risiko sosial dan lingkungan maupun *Equator Principle*.
- Bank BTPN akan meningkatkan kerjasama antar lembaga sesama penandatangan *Equator Principle* antara lain melalui pembiayaan sindikasi global dalam meningkatkan portofolio pembiayaan ramah lingkungan yang selaras dengan pencapaian tujuan keberlanjutan.

Dengan berbagai inisiatif yang akan dan tengah dilaksanakan tersebut, Bank BTPN meyakini akan mampu meningkatkan portofolio produk keuangan berkelanjutan/ ramah lingkungan dalam aset produktifnya dimasa mendatang.

### BTPN Retail Lending Business

BTPN Retail Lending Business adalah unit usaha yang merupakan bagian dari Retail Banking yang memberikan layanan perbankan individu atau perorangan yang saat ini memiliki *existing* nasabah pensiunan, ASN (Pegawai Negeri Sipil) dan BUMN. Namun kedepannya Retail Lending Business akan memperluas layanannya kepada nasabah individu atau perorangan dari swasta.

Total portofolio kredit pensiunan di tahun 2019 adalah sebesar Rp35,61 triliun, turun 7,4% dari posisi sebesar Rp38,46 triliun di tahun sebelumnya, dengan porsi hingga sebesar 25,1%. Porsi pinjaman pensiunan di tahun 2018 adalah sebesar 56,4%.

### BTPN Mitra Usaha Rakyat

BTPN Mitra Usaha atau Kredit Mikro adalah unit usaha Bank BTPN yang menyediakan lebih dari sekedar layanan pemberian pinjaman bagi pengusaha mikro. Melalui program pengembangan dan pelatihan yang inovatif, Bank BTPN membantu mengoptimalkan kemampuan nasabah agar dapat tumbuh secara berkelanjutan. Unit BTPN Mitra Usaha Rakyat (MUR), memberi prioritas pada produk-produk *secured loans*, dengan tetap mengedepankan pertimbangan adanya dampak sosial dalam pemberian fasilitas pinjaman.

Portofolio kredit MUR di tahun 2019 mencapai nilai sebesar Rp1,61 triliun,

turun 47,1% dari Rp3,04 triliun di tahun sebelumnya. Nilai tersebut mencerminkan kontribusi sebesar 1,1%, dari 4,5% di tahun 2018.

### BTPN Mitra Bisnis

Unit usaha ini fokus untuk melayani segmen pasar Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang beragam dan berkembang, termasuk di dalamnya adalah nasabah Mikro yang telah tumbuh menjadi nasabah UKM skala kecil. Dalam pemberian kredit UKM, Bank BTPN juga menyediakan program pembinaan peningkatan kompetensi nasabah sebagai bagian dari program peningkatan literasi keuangan. Peningkatan kompetensi nasabah diharapkan memberi dampak positif bagi kehidupan sosial nasabah dan sekitarnya.

Portofolio Segmen bisnis UKM ini di tahun 2019 mencapai nilai Rp13,88 triliun, naik 7,6% dari 12,90 triliun di tahun 2018. Adapun proporsinya adalah sebesar 9,8% dari 18,9% di tahun sebelumnya.

### BTPN Wow! [FS15]

BTPN Wow! merupakan solusi perbankan nircabang bagi segmen *unbankable*, dengan menyediakan fasilitas pembukaan rekening tabungan, transfer, pembayaran tagihan serta fasilitas-fasilitas lain yang dapat diakses melalui gawai telepon seluler sederhana. Nasabah

juga dapat mengunjungi salah satu agen BTPN Wow! terdekat untuk melakukan transaksi baik tunai maupun non tunai.

BTPN Wow! diakui sebagai pionir dari implementasi inisiatif Laku Pandai atau Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif yang diperkenalkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Di dunia internasional, sesuai laporan majalah Fortune edisi September 2016, Bank BTPN melalui BTPN Wow! merupakan salah satu di antara 50 perusahaan keuangan di seluruh dunia yang diakui berprestasi baik dalam membantu mengatasi permasalahan sosial di negara berkembang.

Platform BTPN Wow! juga digunakan sebagai sarana transaksi dalam menyediakan layanan syariah di anak perusahaan Bank BTPN (Bank BTPN Syariah).

Perkembangan usaha syariah (Bank BTPN Syariah) sangat baik, dengan portofolio per akhir tahun 2019 adalah senilai Rp9,00 triliun atau 6,3% total portofolio kredit perbankan, naik 23,7% dari Rp7,28 triliun atau 10,7% portofolio kredit di tahun 2018.



## BTPN Wow! Pilihan akses perbankan cerdas untuk seluruh wilayah Indonesia [FS7, FS15]

Sejak diluncurkan di bulan Maret 2015, BTPN Wow! kini menjadi pilihan utama ketersediaan akses perbankan digital bagi keluarga *unbankable* di seluruh wilayah Indonesia.

Melalui produk ini, Bank BTPN telah menyediakan akses ke layanan perbankan bagi lebih 6 juta nasabah yang sebelumnya belum pernah tersentuh oleh sektor perbankan. Tidak kurang dari 260.587 agen (2018: 223.010 agen) di lebih dari 230 kota dan 25 provinsi di pulau Jawa, Sumatera, Bangka-Belitung, Nusa Tenggara, Kalimantan, Sulawesi maupun sekitar Maluku, telah bekerja sama hingga akhir tahun 2019, guna membantu para pemilik rekening BTPN Wow! dalam melakukan transaksi keuangan.

Bersama-sama dengan pendekatan *microlending* produk BTPN Wow! menyediakan seluruh kebutuhan keluarga *unbankable* untuk berusaha keras, bertumbuh dan berkembang demi meningkatkan kesejahteraan keluarga maupun masyarakat sekitarnya.

Dengan berbagai keunggulan yang ada, BTPN Wow! kini terus dikembangkan agar dapat digunakan untuk memproses berbagai ragam transaksi perbankan. Dan dengan berbagai keunggulannya tersebut BTPN Wow! beserta penyaluran produk *microlending* yang dijalankan turut memberi andil pada terbukanya peluang keberhasilan upaya meningkatkan kesejahteraan dan pengentasan kemiskinan sekaligus mempromosikan praktik-praktik keberlanjutan dalam kegiatan ekonomi masyarakat.

Sehingga dengan seluruh keunggulan dan penggunaannya tersebut BTPN Wow! memenuhi seluruh aspek dari tujuan keuangan berkelanjutan, yakni: membuka akses keuangan bagi daerah terpencil dan masyarakat marginal, membantu mengatasi *problem* sosial dari keterbatasan kesempatan berusaha dan membantu terciptanya inklusi keuangan di seluruh lapisan masyarakat di seluruh wilayah Indonesia.

### Jenius

Jenius merupakan platform perbankan digital Bank BTPN bagi masyarakat melek digital di Indonesia. Diakses melalui *mobile app* yang diunduh ke gawai *smartphone*, Jenius menawarkan revolusi di bidang perbankan, di mana pengguna dapat mengelola aspek keuangan dari kehidupannya kapan dan di mana saja.

Jenius menawarkan berbagai fitur finansial yang tidak tersedia melalui perbankan tradisional untuk mempermudah hidup pengguna, dengan teknologi keamanan terkini yang dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan dan preferensi pengguna. Pengguna Jenius dapat juga

melakukan kebutuhan transaksinya melalui kartu debit yang diterima secara internasional, serta mengelolanya melalui *mobile app* Jenius.

Jenius juga memberikan berbagai edukasi kepada nasabah mengenai manajemen keuangan sebanyak 105 aktivitas.

Berbagai transaksi perbankan yang disediakan dan layanan yang terus dikembangkan, membuat portofolio konsumen Bank BTPN di tahun 2019 mencapai nilai sebesar Rp5,56 triliun sedikit menurun sebesar 1,3% dari Rp5,63 triliun di tahun sebelumnya. Proporsi portofolio kredit konsumen di tahun 2019 adalah 3,9%, sementara di tahun 2018 adalah 8,3%.

### Retail Funding Business

BTPN Sinaya merupakan unit bisnis pendanaan Bank BTPN yang menawarkan rasa aman, layanan prima yang pribadi, dan imbal hasil optimal dari produk produk unggulan. BTPN Sinaya memiliki empat produk utama yaitu tabungan tanpa biaya administrasi, deposito yang memberikan fleksibilitas penarikan uang, reksadana dan bancassurance yang bekerja sama dengan perusahaan ternama.

## Pembiayaan untuk Manfaat Sosial [FS7]

Komitmen Bank BTPN untuk meningkatkan ekonomi terhadap masyarakat luas dan pengusaha mikro maupun kecil diwujudkan melalui pemberian kredit *microlending*, literasi keuangan, pelatihan wirausaha dan akses pasar agar usaha nasabah tumbuh dan berkembang, sebagaimana diuraikan dalam penjelasan ringkas diatas.

Dalam menyalurkan pembiayaan dan melaksanakan pengawasan kualitas kredit melalui unit-unit terkait, Bank BTPN melakukan pembinaan mengenai dasar-dasar manajemen maupun literasi keuangan sederhana sampai pengelolaan kas maupun manajemen modal kerja. Melalui pemberian kredit terhadap sektor-sektor tersebut Bank BTPN mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat marginal dan mengurangi kesenjangan pendapatan sehingga turut mengurangi terjadinya masalah sosial yang menyertainya.

## Distribusi Nilai Ekonomi [GRI 201-1, GRI 103-3]

Seiring dengan bertumbuhnya skala usaha, di tahun 2019 Bank BTPN mencatatkan pertumbuhan distribusi nilai perolehan ekonominya. Total nilai ekonomi yang didistribusikan adalah sebesar Rp15,22 triliun, naik 43,2% dari nilai sebesar Rp10,62 triliun di tahun sebelumnya.

Bank BTPN mendistribusikan perolehan pendapatan operasional

kepada pemilik properti yang disewa, penyedia jasa leasing kendaraan, fee untuk sistem TI yang digunakan dan berbagai biaya operasional lain, dengan total senilai Rp3,26 triliun di tahun 2019, naik 19,5% dari sebesar Rp2,73 triliun di tahun 2018.

Bank BTPN dan Bank BTPN Syariah juga mendistribusikan biaya bunga dan dana bagi hasil syirkah kepada pemangku kepentingan lain, yakni para penyandang dana, yang menempatkan dana dalam bentuk obligasi, instrumen deposito maupun instrumen syariah lainnya sebesar Rp8,04 triliun untuk tahun 2019, naik 77,6% dari Rp4,53 triliun di tahun 2018.

Meningkatnya pendapatan dan laba berkontribusi pula pada bertambahnya jumlah pembayaran pajak Bank BTPN kepada negara. Pada tahun 2019, nilai pembayaran pajak adalah sebesar Rp580,44 miliar, naik 6,3% dari tahun 2018 sebesar Rp545,84 miliar.

Bank BTPN tidak membagikan dividen selama 2 tahun terakhir sehingga secara keseluruhan, di tahun 2019 Bank BTPN masih menahan nilai perolehan ekonomi sebesar Rp4,87 triliun untuk mendukung pengembangan usaha di masa mendatang. Tahun 2018 Bank BTPN menahan nilai perolehan ekonomi sebesar Rp3,73 triliun, sebagaimana tampak pada tabel berikut.

### Distribusi Perolehan Nilai Ekonomi (Rp Juta) [GRI 201-1]

Uraian	2019	2018	Perubahan	
			Nilai	Persentase
<b>Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima</b>				
Pendapatan Bunga & Syariah	19.084.410	14.126.651	4.957.759	35,1%
Pendapatan operasional lainnya - bersih	1.004.146	231.130	773.016	334,5%
Jumlah nilai ekonomi langsung diterima	20.088.556	14.357.781	5.730.775	39,9%
<b>Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan</b>				
Biaya Operasional	3.262.539	2.730.838	531.701	19,5%
Gaji dan Tunjangan Karyawan	3.329.635	2.811.122	518.513	18,4%
Biaya Bunga dan bagi hasil dana Syirkah	8.036.646	4.526.243	3.510.403	77,6%
Pembayaran Dividen	-	-	-	-
Pembayaran kepada Pemerintah (PPh dan PPN)	580.435	545.843	34.592	6,3%
Penyaluran dana CSR bagi masyarakat **	9.119	10.580	(1.461)	(13,8%)
Jumlah nilai ekonomi langsung didistribusikan	15.218.374	10.624.626	4.593.748	43,2%
Jumlah Nilai Ekonomi Ditahan	4.870.182	3.733.155	1.137.027	30,5%

## Mendukung Pembangunan Perekonomian Nasional Bersama Para Mitra Kerja

Terjaminnya kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah bergantung juga kepada kualitas barang dan jasa dari para mitra kerja. Oleh karena itu Bank BTPN melakukan evaluasi berkala terhadap seluruh mitra pemasok atau vendor, baik untuk barang, produk teknologi informasi maupun vendor jasa, seperti jasa sistem operasi.

Evaluasi dilakukan terhadap aspek kemampuan keuangan, ketenagakerjaan, maupun aspek kualitas barang dan jasa yang diberikan selama periode tertentu. Bank BTPN memiliki daftar rekanan vendor dan pemasok barang maupun jasa yang telah terbukti memiliki rekam jejak yang baik dan yang kurang memuaskan.

Untuk tahun 2019, terdapat 264 perusahaan mitra kerja pemasok barang dan jasa yang terdaftar di sistem *e-procurement* Bank BTPN. Sebagian besar mitra pemasok merupakan perusahaan lokal. Adapun nilai pengadaan barang dan jasa dari seluruh mitra pemasok di tahun 2019,

termasuk biaya sewa gedung, biaya listrik, BBM dan lain-lain adalah sebesar Rp3,26 triliun di tahun 2019, naik 19,5% dari sebesar Rp2,73 triliun di tahun 2018.

Pada seluruh vendor barang maupun jasa tersebut Bank BTPN menerapkan kebijakan pemilihan vendor berdasarkan pada mekanisme yang ditinjau secara berkala. Proses dan prosedur *e-procurement* Bank BTPN didesain dengan menggunakan *benchmark* lembaga keuangan sejenis di lingkup nasional, untuk memastikan transparansi, efisiensi dan efektivitas proses pengadaan.

## Kontribusi untuk Negara

Kegiatan usaha Bank BTPN menghasilkan 2 jenis kontribusi untuk negara, yakni kontribusi finansial (langsung maupun tidak langsung) dan kontribusi non-finansial.

Kontribusi finansial langsung diberikan dalam bentuk pembayaran pajak pendapatan maupun retribusi lainnya, yang untuk tahun operasional 2019 nilainya mencapai sebesar Rp580,44 miliar (2018: Rp545,84 miliar). Kontribusi finansial tidak

langsung berupa terealisasinya fungsi intermediasi yang dijalankan Bank. Sehingga para nasabah pelaku usaha dari segmen korporasi, mitra bisnis, pensiunan, UKM, bahkan pelaku usaha ultra mikro dari kelompok masyarakat prasejahtera mandiri yang sebelumnya tidak mendapatkan akses dukungan perbankan, kini dan seterusnya mendapatkan dukungan keuangan untuk mengembangkan usahanya. Berkembangnya skala ekonomi para pelaku bisnis tersebut pada akhirnya akan meningkatkan pembayaran pajak kepada negara.

Sementara kontribusi non-finansial yang dihadirkan adalah tersedianya berbagai infrastruktur dasar sebagai realisasi pelaksanaan program tanggung jawab perusahaan yang dijalankan oleh Perseroan.

Selama ini Bank BTPN tidak menerima bantuan finansial dari pemerintah dalam merealisasikan seluruh kegiatan operasional, baik berupa pembebasan pajak, subsidi, hibah untuk penelitian dan pengembangan produk dan lain sebagainya.



# Memberdayakan Masyarakat dengan Daya

---

“

Sebagai wujud komitmen Perseroan untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan dalam *Sustainable Development Goals*, Perseroan merealisasikan berbagai Program Daya yang ditujukan untuk mendorong tumbuh dan berkembangnya kehidupan sosial kemasyarakatan di sekitar kegiatan usaha Perseroan.

”

---

## Komitmen dan Kebijakan

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

Daya merupakan wujud komitmen Bank BTPN untuk meningkatkan kapasitas nasabah secara berkelanjutan dengan memberikan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti. Daya menjadi *unique value proposition* bagi Bank BTPN dalam mengimplementasikan visi dan misinya untuk meningkatkan kualitas hidup nasabah dan masyarakat.

Daya adalah program peningkatan kapasitas masyarakat, sekaligus nasabah Bank BTPN untuk segala segmen, mulai dari korporasi sampai masyarakat berpenghasilan rendah. Bank BTPN meyakini bahwa nasabah dari seluruh segmen ini tidak hanya membutuhkan akses keuangan dan pembiayaan, namun mereka juga membutuhkan peningkatan kapasitas diri dalam berbagai bidang agar dapat memiliki kehidupan yang lebih baik. Oleh karenanya Bank BTPN kemudian merancang program pemberdayaan yang menyeluruh, meliputi pengembangan kapasitas diri, literasi keuangan, peningkatan kapasitas usaha & kehidupan yang berkelanjutan.

## Penyusunan Program

Bank BTPN merancang program pemberdayaan dengan terlebih dahulu melakukan riset untuk mengetahui permasalahan dan kebutuhan. [GRI 413-1]

Selanjutnya pengembangan program, modul dan kurikulum pelatihan bagi nasabah selalu disempurnakan dengan menggandeng berbagai universitas, pihak korporasi, dan institusi yang berpengalaman di

bidangnya, serta memiliki kesamaan visi untuk bersama mewujudkan masyarakat Indonesia yang kuat.

Bank BTPN mendesain program Daya sehingga merefleksikan keyakinan Bank BTPN tentang pentingnya mengintegrasikan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan dengan operasional Bank BTPN sehari-hari. Dengan demikian, selain menjadi medium untuk merealisasikan komitmen Bank BTPN dalam menciptakan hidup yang lebih bermakna bagi seluruh nasabah, Daya juga berperan sebagai *unique value proposition* yang membedakan Bank BTPN dengan bank lain.

Lebih dari perannya dalam menyumbang kinerja Bank BTPN, keberhasilan program Daya juga bisa menjadi perwujudan dari pencapaian berbagai rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan dalam SDGs di bidang sosial.

## Daya

Daya ditopang oleh empat pilar program yaitu Pengembangan Kapasitas Diri, Literasi Keuangan, Peningkatan Kapasitas Usaha, dan Kehidupan yang Berkelanjutan. Dengan empat pendekatan program tersebut, Bank BTPN senantiasa berusaha untuk merangkul semua kalangan masyarakat.

### 1. Pengembangan Kapasitas Diri (*Competence Development*)

Dunia yang semakin berkembang dan maju melahirkan tantangan berupa timbulnya berbagai permasalahan sosial dan lingkungan yang semakin kompleks. Untuk itu diperlukan individu yang dapat beradaptasi

sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, guna menghadapi tantangan tersebut. Meningkatkan kemampuan individu dalam menghadapi permasalahan, untuk kemudian bisa menyelesaikannya secara efektif, efisien dan berkesinambungan, tentu menjadi suatu hal yang amat sangat dibutuhkan.

Bank BTPN menyadari kebutuhan tersebut. Bank BTPN memberikan kesempatan bagi masyarakat umum untuk mengembangkan kapasitas dirinya sesuai keahlian yang dipilih, sehingga mereka menjadi lebih siap dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada disekitarnya melalui program Daya berupa pengembangan kapasitas diri.

### 2. Literasi Keuangan (*Personal Financial Health*)

Survei Nasional Literasi Keuangan ketiga yang dilakukan Otoritas Jasa keuangan (OJK) pada tahun 2019 menunjukkan indeks literasi keuangan mencapai 38,03% dan indeks inklusi keuangan 76,19%. Angka tersebut meningkat dibanding hasil survei OJK 2016, yaitu indeks literasi keuangan 29,7% dan indeks inklusi keuangan 67,8% (*sumber: siaran pers survei OJK 2019: indeks literasi dan inklusi keuangan meningkat*). Peningkatan tersebut merupakan hasil kerja keras bersama antara berbagai pihak, dimana salah satunya adalah dari Industri Jasa Keuangan.

Bank BTPN sebagai bagian dari Industri Jasa Keuangan sangat mendukung upaya peningkatan

literasi keuangan tersebut dengan cara menyediakan edukasi keuangan bagi masyarakat umum yang berguna bagi kehidupan kini dan masa yang akan datang. Edukasi keuangan yang diberikan akan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat melalui berbagai modul yang dikembangkan oleh para ahli di bidangnya. Edukasi diberikan melalui berbagai program yang disampaikan baik dalam format pertemuan langsung maupun melalui jaringan *online* guna menjangkau wilayah yang lebih luas serta penerima manfaat yang lebih banyak.

### 3. Peningkatan Kapasitas Usaha (*Capacity to Grow for Business*)

Dunia usaha yang semakin berkembang dan maju juga melahirkan berbagai tantangan untuk dihadapi dengan lebih efektif, efisien dan berkesinambungan. Jika dahulu interaksi dunia usaha dilakukan secara langsung antara berbagai pelaku usaha, saat ini interaksi dunia usaha telah berkembang dan bisa dilakukan tanpa harus melakukan tatap muka secara langsung antara para pelaku usaha. Revolusi industri 4.0 membuat para pelaku usaha harus cepat beradaptasi menghadapi setiap perubahan baru dalam menjalankan usahanya.

Bank BTPN melihat masih banyak masyarakat yang belum atau mungkin sudah menyadari hal tersebut, tetapi belum menyiapkan bagaimana cara menghadapinya. Melalui program Daya, masyarakat diajak untuk meningkatkan kapasitas

usahanya melalui berbagai program khusus dengan kurikulum yang terarah.

Untuk menghadapi tantangan dunia usaha saat ini, Bank BTPN menyediakan berbagai program yang dapat diikuti secara *online* melalui berbagai *channel* komunikasi dan *Daya.id* maupun *offline* berupa seminar. Bank BTPN mengajak tidak hanya nasabah, tapi juga masyarakat Indonesia untuk meningkatkan kapasitas usaha mereka agar dapat tumbuh lebih baik.

### 4. Kehidupan yang Berkelanjutan (*Sustainable Living*)

Kesehatan dan lingkungan adalah dua kata yang mempunyai keterkaitan sangat erat. Selain menjaga kesehatan tubuh, kepedulian terhadap lingkungan juga akan mendukung upaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan yang berkelanjutan. Menjaga kesehatan tubuh dan lingkungan juga berarti ikut mendukung keberlangsungan pelestarian bumi.

Selain pengembangan kapasitas diri, literasi keuangan, dan peningkatan kapasitas usaha, Bank BTPN juga membuat berbagai program bagi nasabah untuk mencapai kualitas hidup yang lebih sehat, usaha yang lebih ramah lingkungan dan kehidupan berkelanjutan yang menyeluruh. Sama dengan ketiga pilar diatas, berbagai program dalam pilar Kehidupan yang Berkelanjutan juga diberikan kepada nasabah dan masyarakat Indonesia melalui jaringan *offline* maupun *online*

agar dapat diterima dimanapun dan kapanpun.

Kegiatan Bank BTPN sebagai entitas perbankan tidak memberikan dampak negatif sedikitpun terhadap komunitas sekitar kantor operasional bank (kantor pusat, maupun kantor cabang), mengingat tidak ada proses pengolahan bahan yang dijalankan, juga tidak ada perubahan bentang alam signifikan yang dapat memberi dampak negatif terhadap masyarakat sekitar.

Sebagai bagian dari model bisnis Bank BTPN yang terintegrasi, Daya diimplementasikan ke dalam semua unit bisnis Bank BTPN agar mampu memberi dampak positif optimal terhadap masyarakat. [GRI 413-2]

Hal ini menunjukkan keseriusan Bank BTPN dalam melakukan pemberdayaan UMKM di Indonesia dan *mass market* pada umumnya melalui program Daya.

Bentuk implementasi dari kegiatan Daya adalah:

#### 1. Layanan Kesehatan

Layanan Kesehatan merupakan program yang diberikan kepada segmen nasabah Purnabakti, berupa konsultasi kesehatan oleh dokter yang dilakukan pada saat nasabah menunggu antrian untuk pengambilan uang pensiunnya.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kepedulian nasabah dalam menjaga kesehatan, dimana dokter menggunakan pendekatan promotif dan preventif dalam membantu nasabah untuk menjalani pola hidup sehat dan mendeteksi gejala penyakit sejak dini. Pelaksanaan



program Layanan Kesehatan yang diberikan di 191 kantor cabang Bank BTPN di seluruh Indonesia ini merupakan hasil kerjasama dengan Perhimpunan Dokter Umum Indonesia (PDUI). Pada tahun 2019 program Layanan Kesehatan telah melayani 95.328 peserta program.

## 2. Kader Kesehatan

Program Kader Kesehatan diinisiasi ketika banyak nasabah Bank BTPN segmen Purnabakti kehilangan aktivitas rutin, padahal mereka masih memiliki potensi untuk melakukan berbagai kegiatan produktif. Berangkat dari hal tersebut, mereka yang memiliki potensi dilatih khusus agar lebih memiliki kemampuan dan keterampilan dalam berbagai pengetahuan kesehatan promotif dan preventif kepada nasabah Purnabakti lainnya.

Materi pelatihan yang diberikan adalah pengetahuan dan keterampilan tentang asupan gizi bagi Lansia (Lanjut Usia), pemeriksaan kesehatan dasar seperti pemeriksaan tekanan darah dan *Body Mass Index* (BMI), serta metode *coaching*, sehingga mereka dapat menggali atau mengetahui pola makan Lansia (Lanjut Usia).

## Daya.id

# 166.031

kunjungan website

# 148.899

unique visitors

# 12.199

pengunjung terdaftar

Program Kader Kesehatan yang dilaksanakan di 9 area yang berlokasi di Jawa Tengah dan Yogyakarta telah berhasil menyeleksi 44 Kader Kesehatan yang semuanya merupakan nasabah Bank BTPN. Pada tahun 2019, program ini telah menjangkau 13.461 peserta. Program Kader Kesehatan juga telah meraih *Gold Award* untuk kategori *Best Community Program* dalam ajang *11<sup>th</sup> Annual Global CSR Summit and Awards 2019* yang dilaksanakan pada bulan April di Malaysia.

## 3. Program Daya untuk segmen Nasabah Korporasi

Seiring dengan segmen Bank BTPN yang lebih luas sampai dengan segmen korporasi, Bank BTPN melalui Daya mengembangkan program pemberdayaan berkolaborasi dengan nasabah korporasi. Program ini dikembangkan untuk mendukung peningkatan kapasitas dari karyawan, keluarga atau lingkungan sekitar nasabah korporasi dalam hal meningkatkan kehidupannya.

Adapun kegiatan yang diberikan dalam program pemberdayaan tersebut antara lain berupa

pelatihan literasi keuangan untuk menambah wawasan peserta dalam mengelola keuangan mereka, pelatihan peningkatan kapasitas usaha untuk memberikan wawasan bagaimana mengelola usaha dengan baik, dan pelatihan pengembangan kapasitas diri, yaitu berupa pelatihan berbahasa Inggris untuk membantu peserta dalam menjalankan pekerjaan mereka. Sepanjang tahun 2019, program Daya untuk segmen ini telah menjangkau 285 peserta program dari beberapa perusahaan.

## 4. Kolaborasi Program Corporate Social Responsibility (CSR) dengan SMBC dan Djarum Foundation

Melanjutkan kerjasama CSR SMBCI sebelumnya bersama dengan SMBC dan Djarum Foundation, Bank BTPN telah melakukan kerjasama CSR yang di fokuskan kepada peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui program pengembangan dan peningkatan kualitas sekolah serta keterampilan para siswa yang dapat meningkatkan kualitas tenaga kerja muda, guna mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.



Sampai dengan 2019, terdapat 5 (lima) sekolah yang telah diberikan program pengembangan dan peningkatan kualitas sekolah, yaitu kepada 1 (satu) Perguruan Tinggi dan 4 (empat) sekolah Kejuruan Menengah.

Kolaborasi CSR yang di selenggarakan di Perguruan Tinggi dilakukan di STIKES (Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan) Cendekia Utama, yaitu dengan membangun laboratorium keperawatan beserta dukungan laboratorium bahasa.

Kolaborasi CSR berikutnya adalah dukungan kepada sekolah kejuruan Animasi, SMK Raden Umar Said Kudus, yaitu berupa pembangunan studio beserta peralatan video dan perlengkapan *furniture* untuk jurusan Animasi, *Software Engineering* dan *Visual Communications*.

Dukungan sekolah kejuruan lainnya adalah Sekolah Kejuruan SMK Wisudha Karya Kudus yaitu dengan memberikan dukungan pembelian alat simulator kapal versi terbaru (*Bridge Simulator Class A*) untuk pelatihan siswa jurusan *Nautical Studies* dan pembelian beberapa mesin *engineering* untuk pelatihan siswa jurusan *Machine Engineering*.

Kolaborasi CSR berikutnya adalah pengembangan sekolah kejuruan SMK NU Ma'arif Kudus untuk

jurusan pengelasan, *automation engineering* dan *mechanical engineering*.

Di akhir tahun 2019, Bank BTPN juga melakukan kolaborasi CSR bersama dengan SMBC dan Djarum Foundation dengan melakukan pengembangan sekolah kejuruan SMKN 2 Karawang, yaitu dengan memberikan dukungan pembangunan studio tata boga sebagai *teaching factory* beserta pembelian peralatan memasak untuk pelatihan siswa jurusan tata boga dan siswa jurusan perhotelan.

#### 5. Daya.id [GRI 203-1]

Setelah melewati serangkaian program riset terkait kebutuhan nasabah, Bank BTPN mengembangkan *platform* pemberdayaan digital yang dapat diakses melalui [www.daya.id](http://www.daya.id).

Melalui *website* Daya.id ini, Bank BTPN memberikan kemudahan akses ke program-program pelatihan yang diberikan secara Pro Bono.

Daya.id merupakan *website* untuk mengembangkan kapasitas pengelolaan kewirausahaan serta gaya hidup sehat, melalui beragam konten yang sesuai kebutuhan, dan terpercaya bagi masyarakat Indonesia.

Saat ini Daya.id telah berkolaborasi dengan 13 mitra ahli

berpengalaman dan terpercaya dalam bidang terkait kewirausahaan dan kesehatan, yang merupakan praktisi individual maupun mewakili organisasi ternama diantaranya Persatuan Dokter Umum Indonesia (PDUJ), Indonesia Sports Medicine Centre (ISMC), Persatuan Ahli Gizi Indonesia (PERSAGI), Yayasan Tangan Di Atas (TDA), dan Trubus. Terdapat tujuh fitur utama pada Daya.id, yakni:

##### a. Tips & Info

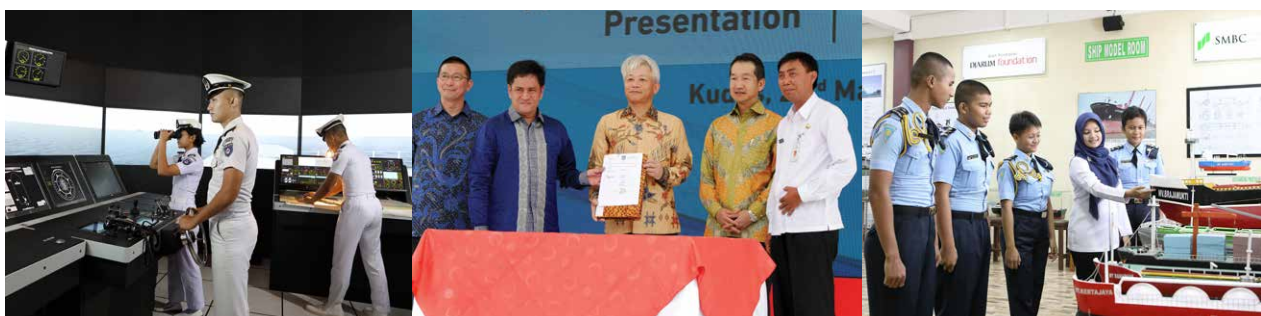
Menampilkan tips dan informasi yang bermanfaat serta mudah diterapkan dalam aktivitas sehari-hari. Tips dan info dalam kategori usaha meliputi bidang keuangan, pemasaran, sumber daya manusia, operasional, hukum & perizinan, serta pengembangan diri, sedangkan dalam kategori kesehatan meliputi bidang hidup sehat, seputar penyakit dan psikologi.

##### b. Pelatihan *Online*

Menawarkan berbagai materi pelatihan *online* dalam bentuk video singkat dari para mitra ahli terpercaya dan juga video animasi singkat yang menarik serta mudah dipahami.

##### c. Kisah Sukses

Menawarkan pilihan kisah-kisah inspiratif dan memotivasi dari para wirausahawan sukses serta inspirasi untuk



- mendorong penerapan perilaku pola hidup sehat.
- d. Tanya Ahli  
Menawarkan akses konsultasi online dengan mitra ahli di bidang usaha dan kesehatan, di mana para pengguna Daya.id dapat menyampaikan pertanyaan, antara lain tentang permasalahan pengelolaan keuangan, pemasaran digital, usaha waralaba dan permasalahan hukum, serta penyakit-penyakit umum, psikologi, gizi dan hal-hal kesehatan lainnya.
- e. Peluang Usaha Baru  
Menawarkan beragam pilihan usaha waralaba, yang terdiri dari 46 perusahaan yang berkolaborasi dengan Majalah Franchise Indonesia. Daya.id memberikan pilihan peluang usaha berupa *franchise* dan juga *business opportunity* yang telah berpengalaman dan teruji keberhasilannya, serta memiliki beragam jenis usaha, diantaranya *food and beverages*, ritel, jasa, dan kesehatan.
- f. Pasar Daya  
Menampilkan produk-produk berkualitas dari nasabah Bank BTPN terpilih, mulai dari produk kuliner lokal hingga berbagai pilihan produk kain.
- g. Sahabat Daya  
Menawarkan pilihan program kerelawanan yang memberikan kesempatan bagi siapapun untuk berbagi sesuai minat dan keahliannya, dan berperan aktif untuk meningkatkan kapasitas masyarakat Indonesia dalam bidang kesehatan dan ekonomi.

Periode tahun 2019, *website* Daya.id telah dikunjungi oleh 166.031 pengunjung dengan 12.199 pengguna terdaftar.

## 6. Pengembangan Kapasitas Usaha dan Literasi Keuangan

Sebagai wujud dukungan Bank BTPN dalam meningkatkan kapasitas UMKM, Bank BTPN melalui program Daya mengembangkan program peningkatan kapasitas wirausaha yang dikembangkan bersama dengan universitas, praktisi UMKM dan Korporasi yang kompeten dan berpengalaman dibidangnya. Program peningkatan kapasitas wirausaha ini diterjemahkan dalam kurikulum dan modul yang berjenjang berdasarkan siklus usahanya. Program pengembangan kapasitas usaha ini diselenggarakan melalui kelas *offline* dan *online* dengan menggunakan *platform* digital *www.daya.id* dan saluran komunikasi online lainnya. Pada tahun 2019 telah diselenggarakan 17 kali *business & expert forum* yang diikuti oleh 859 peserta di 14 kota.

Salah satu wujud perkembangan program kewirausahaan, pada tahun 2019 Daya telah bekerja sama dengan Yayasan TDA Indonesia (Tangan Di Atas) yang merupakan salah satu komunitas UMKM terbesar di Indonesia. Dengan kerjasama ini diharapkan program kewirausahaan Bank BTPN dapat lebih berkembang dan menjangkau lebih banyak peserta penerima program.

Selain program kapasitas usaha, Daya juga menyelenggarakan program literasi keuangan yang

bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya pengelolaan keuangan yang benar, cara investasi yang benar dan mempersiapkan masa depan yang lebih baik. Program literasi keuangan ini diselenggarakan di cabang-cabang Bank BTPN dan lokasi mitra Bank BTPN di beberapa daerah. Program ini telah menjangkau 6.352 peserta dari 254 aktivitas.

Sebagai wujud dukungan kepada calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil, POLRI dan TNI, Daya menyelenggarakan program Kursus dan Pembekalan (Suskal) yang bertujuan membantu mereka untuk mempersiapkan pola pikir yang benar menghadapi pensiun, pengelolaan keuangan dan persiapan usaha di masa pensiun. Program Suskal ini telah menjangkau 11.241 peserta program dari 127 aktivitas di tahun 2019.

Pada tahun 2019 ini juga, Daya telah menyelenggarakan program *Smart Money Management & Pengembangan Bisnis* untuk nasabah Sinaya. Program ini diikuti oleh 131 nasabah di Jakarta, Surabaya dan Medan.

## 7. Sahabat Daya

Sebagai upaya mengajak lebih banyak karyawan Bank BTPN terlibat atau ikut merasakan langsung kegiatan pemberdayaan untuk mengubah hidup jutaan rakyat Indonesia, Bank BTPN menyediakan wadah guna mewujudkan hal tersebut, yaitu melalui program yang bernama Sahabat Daya.



Melalui program Sahabat Daya, selama tahun 2019, sebanyak 442 karyawan baik secara individu maupun berkelompok, telah mengikuti dan bahkan berinisiatif menciptakan serta menjalankan 25 kegiatan pemberdayaan di berbagai wilayah Indonesia.

Mulai dari membuat kelas belajar tentang literasi keuangan bagi anak-anak korban gempa di Lombok, kegiatan bersih pantai di Banyuwangi, penyediaan air bersih di Pacitan, hingga pelatihan cara menabung untuk meraih mimpi bagi siswa SMK di Karawang, dan lain sebagainya, Hal ini telah membuat karyawan menyadari bahwa bekerja dapat dilakukan sambil melakukan pemberdayaan yang bermanfaat bagi sesama.

Tidak hanya untuk karyawan, mengajak lebih banyak orang untuk terlibat dalam berbagai kegiatan pemberdayaan melalui program sahabat daya juga ditawarkan kepada mahasiswa di beberapa universitas.

Seperti 95 mahasiswa kedokteran di salah satu perguruan tinggi di Jakarta yang telah membuat dan mengembangkan materi edukasi kesehatan promotif dan preventif

yang bisa diakses secara *online* oleh masyarakat Indonesia melalui *website* Daya.id. Selama tahun 2019, semua mahasiswa tersebut telah berhasil membuat 31 materi kesehatan dalam bentuk video edukasi yang mudah untuk dilihat dan dipelajari.

Tidak hanya itu, 81 mahasiswa dari salah satu sekolah bisnis ternama di Indonesia juga telah terlibat langsung dalam pemberdayaan masyarakat pelaku usaha di segmen prasejahtera produktif untuk wilayah Bogor dan sekitarnya. Ilmu yang telah mahasiswa pelajari selama di bangku perkuliahan mereka terapkan kepada 27 pelaku usaha agar bisa lebih mengembangkan usahanya.

Banyak ilmu pengetahuan, mulai dari ilmu keuangan, pemasaran, hingga pengembangan produk, telah mahasiswa ajarkan kepada para pelaku usaha segmen prasejahtera produktif yang kesemuanya adalah ibu-ibu di pedesaan.

### 8. Selendang Mayang

Selendang Mayang merupakan bazar tahunan yang diselenggarakan Bank BTPN untuk memberikan apresiasi bagi para wirausahawan UMKM nasabah Bank BTPN.

Bertujuan untuk memberikan akses ke pasar yang lebih luas dan peluang kemitraan dengan mitra yang lebih besar di Indonesia, acara kali ini juga menampilkan produk-produk premium dari para nasabah Program *Product Champion* BTPN Daya.

Menampilkan lebih dari 10.000 jenis produk, acara kali ini berhasil menjaring lebih dari 2.000 pengunjung dan menghasilkan penjualan sebesar Rp473 juta dalam dua hari penyelenggaraan.



Bazar Selendang Mayang

## Kisah Nasabah yang Diberdayakan Bank BTPN

### Dalam Bidang Kesehatan

# Terapkan Pola Hidup Sehat Sejak Dini ala Adiyati



Bu Adiyati menjadi instruktur senam bagi nasabah Purnabakti

Menjalankan pola hidup sehat membutuhkan komitmen tinggi dan harus terus dilakukan secara berkelanjutan. Adiyati yang seorang pensiunan PNS asal Kudus paham akan hal tersebut dan ini jugalah yang menjadi salah satu alasannya saat mendaftar program Kader Kesehatan Bank BTPN. Sejak remaja, Adiyati selalu mempertahankan pola hidup sehat dan berusaha agar anak-anaknya juga melakukan hal serupa.

### **Kesehatan Menjadi Nomor Satu**

Semua orang tahu bahwa menjaga kesehatan merupakan hal yang penting, tetapi sayangnya tidak semua orang mau benar-benar melakukannya. Namun, tidak dengan Adiyati. Wanita yang dulu bekerja di Pemda Kudus ini sejak remaja selalu menjadikan kesehatan sebagai prioritas utama dalam hidup.

Adiyati selalu memperhatikan pola makan, salah satunya dengan selektif memilih makanan di luar rumah. Ia juga berusaha membatasi porsi makan. Menurutnya, badan manusia bisa “berbicara”. Jadi, jika setelah makan makanan tertentu tubuhnya terasa tidak enak, ia akan berhenti. Adiyati juga cukup rutin menjalankan puasa.

### **Imbangi Pola Makan Sehat dengan Rajin Berolahraga**

Tidak hanya menjaga pola makan, Adiyati juga cukup rajin berolahraga. Selama beberapa kali dalam seminggu, ia menjadi instruktur untuk senam lansia di lingkungan rumahnya. Wanita kelahiran 1951 ini juga mengajar senam di rumah seorang mantan Bupati Kudus. Sehari-harinya, Adiyati memastikan bahwa badannya terus bergerak.

“Kebetulan sekarang saya lebih banyak menghabiskan waktu di rumah, jadi sambil menyapu dan mengepel bisa sekalian jalan dan bergerak,” ujar Adiyati.

### **Menularkan Kebiasaan Baik pada Keluarga**

Kebiasaan menjaga pola hidup sehat tersebut juga ditularkan Adiyati kepada keluarganya. Sejak anak-anaknya masih kecil, wanita yang memiliki tiga orang anak ini sudah memberi pengertian kepada anak-anak tentang pola hidup sehat. Misalnya, jika anak tidak suka makan sayur, ia akan menjelaskan kepada anak-anak,

bahwa yang butuh makanan bukan hanya lidah dan perut, tetapi juga otak, mata, dan organ tubuh lainnya.

Adiyati bahkan juga tidak pernah menggunakan penyedap rasa dalam masakannya. Sebagai gantinya, ia menggunakan penyedap alami seperti bawang putih, bawang merah, dan garam.

### **Lebih Paham Pola Hidup Sehat Setelah Menjadi Kader Kesehatan**

Mengingat komitmennya yang begitu tinggi dalam menjaga pola hidup sehat, tidak heran jika akhirnya Adiyati lolos menjadi salah satu Kader Kesehatan Bank BTPN. Dengan menjadi Kader Kesehatan, Adiyati mendapat banyak pengetahuan baru tentang pola hidup sehat yang bisa diterapkan pada kehidupan sehari-hari.

Menjadi Kader Kesehatan juga memungkinkan Adiyati untuk bertemu dengan banyak orang yang berkonsultasi masalah kesehatan. Melalui konsultasi ini, ia jadi tahu bahwa ternyata masih banyak

bapak dan ibu lansia yang belum benar-benar mengetahui tentang pola hidup sehat. Adiyati pun berkesempatan untuk membagi ilmu terkait kesehatan kepada mereka sekaligus mendorong mereka untuk menjalankan pola hidup sehat. Tidak hanya itu, Adiyati juga cukup sering menjadi instruktur senam lansia pada Senin dan Rabu yang diadakan oleh Bank BTPN.

Adiyati berharap agar para pensiunan seperti dirinya bisa lebih menjaga kesehatan. Wanita yang punya enam cucu ini senang jika ada teman sesama pensiunan yang melaksanakan anjurannya saat berkonsultasi.

## Dalam Bidang Wirausaha

# Roti Gambang Sa'arina

### Mantan Guru Olah Raga yang Pantang Menyerah

Cecep lahir tahun 1968. Ia merupakan lulusan SGO (Sekolah Guru Olah Raga), dan pernah menjadi guru olah raga pada tahun 1987 sampai 1990. Sebelum akhirnya menjadi pengusaha roti manis dan roti gambang, ia sempat bekerja menjadi pegawai SPBU. Ketertarikan Cecep memulai usaha adalah berkat pengetahuan dari ayah mertuanya, yang merupakan pegawai di toko roti Tan Ek Tjuan.

Menggunakan modal sendiri, tahun 2000 Cecep memulai usaha roti manis, dan terus berkembang hingga memiliki 8 pabrik, tersebar di daerah Bogor dan sekitarnya. Produksi roti manis sempat mencapai 5.000 potong per hari. Jumlah produksi tersebut mengundang banyak orang untuk menjadi tenaga penjual (sales). Usaha ini kemudian semakin berkurang karena banyak salesman yang tidak mengembalikan hasil penjualan, sehingga jumlah pabrik berkurang menjadi tinggal 5 pabrik saja.

Menyiasati penurunan tersebut, Cecep dan keluarga mulai menambah variasi produknya yaitu roti gambang dengan merek dagang Sa'arina yang berarti "sesempatnya", karena pembuatan roti gambang memang dilakukan hanya jika sempat.

Usaha roti gambang Cecep ternyata menunjukkan potensi yang sama besarnya dengan roti manis. Selama 2005 hingga 2010, Cecep

mendistribusikan roti gambang sebanyak 3.000 buah ke 600 toko. Namun, lagi-lagi ia harus menghadapi salesman nakal yang membuat usaha ini juga sempat mengalami penurunan. Belajar dari pengalaman itulah, Cecep kini lebih selektif memilih tenaga kerja.

### Variasi Roti Manis dan Roti Gambang

Cecep biasanya membeli bahan baku yang diperlukan untuk produksi roti gambang di pasar setiap seminggu sekali. Sedangkan untuk alat membuat roti, seperti oven, loyang dan meja panjang untuk memotong adonan, sudah dimiliki sendiri. Saat ini Cecep memiliki 8 orang pekerja di pabrik rotinya. Dalam sehari, rata-rata Cecep bisa membuat 400 roti gambang yang dihasilkan dari 1 adonan. Untuk produksi roti manis, rata-rata Cecep menggunakan 1 hingga 2 adonan per harinya yang juga menghasilkan 400 buah roti manis setiap adonan.

Saat ini, produk roti gambang Cecep sudah memiliki tiga varian rasa yaitu rasa original, keju, dan durian. Selama ini roti gambang keju menjadi favorit pembeli jika dibandingkan rasa lainnya. Untuk kemasan, Cecep menggunakan dua tipe yaitu kemasan plastik dan toples. Satu toples berisi sekitar 15 roti gambang, sedangkan untuk kemasan plastik berisi sekitar 8 buah roti gambang. Setiap harinya, Cecep juga masih memproduksi

roti manis dengan 20 varian rasa, diantaranya coklat, keju coklat dan selai blueberry.

### Pemasaran Produk Melalui Offline dan Online

Cecep menyalurkan produknya secara *offline* melalui salesman yang bertugas mengantarkan roti gambang ke toko-toko. Saat ini sudah ada 20 toko yang menjual roti gambang miliknya. Kerja sama Cecep dengan toko-toko tersebut menggunakan sistem konsinyasi. Setiap seminggu sekali roti gambang tersebut ditukar dengan yang baru. Untuk roti manis dijual langsung ke konsumen melalui salesman.

Dalam hal pemasaran *offline*, tantangan yang Cecep hadapi yaitu produk roti gambangnya masih sulit untuk masuk ke swalayan besar di kota Bogor. Oleh karena itu, ia terus mencoba meningkatkan produksi dan promosi ke tempat lain agar orang bisa tertarik. Omset yang didapat Cecep per harinya rata-rata sekitar Rp625.000 untuk roti gambang dan Rp400.000 untuk roti manis.

### Merasa Masih Belum Optimal

Keberhasilannya membangun kembali usaha yang sempat jatuh membuat Cecep dipercaya sebagai narasumber pelatihan pembuatan roti sekaligus menjadi motivator bisnis yang dilakukan oleh Disperindag.

Dalam menjalani usaha, selain mengikuti pelatihan wirausaha, Cecep mendapat bantuan pendampingan dan pelatihan dari kelurahan setempat, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Bogor dan Bank BTPN Daya. Pendampingan dimulai dari Kelurahan setempat terkait usulan masalah perizinan usaha, sertifikasi halal MUI, pendaftaran ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Bogor (Disperindag) serta ke Dinas Kesehatan Kota Bogor, sehingga pada akhirnya produk roti gambang Cecep memiliki sertifikat halal MUI, dan mendapat rekomendasi masa kadaluarsa.

Ke depannya, Cecep ingin memiliki outlet atau toko sendiri, sehingga dapat memasarkan produknya serta produk UMKM lain dengan lebih mudah. Untuk mencapai cita-cita

tersebut, dia sudah menabung sedikit demi sedikit dari sebagian keuntungan usahanya.

### Peran Bank BTPN dalam perjalanan usaha Pak Cecep

Bank BTPN mengikuti hampir seluruh perjalanan pengembangan usaha Pak Cecep baik dukungan pembiayaan, maupun pemberdayaan. Nilai pinjaman pertama yang diterima Pak Cecep sebesar Rp5.000.000, kemudian sebesar Rp20.000.000 dan terakhir nilai pinjaman yang diberikan sebesar Rp50.000.000. Pinjaman tersebut masing-masing memiliki periode pinjaman selama 2 tahun.

Selain mendapat dukungan modal usaha melalui pinjaman, Bank BTPN melalui divisi Daya juga memberikan pemberdayaan, mulai

dari pelatihan-pelatihan *soft skill*, seperti pengelolaan keuangan, pencatatan keuangan, pelatihan usaha online, dll. Pak Cecep juga mendapat pelatihan *hard skill* seperti pembuatan produk premium, yakni membuat roti gambang gluten *free* dengan menggunakan bahan-bahan premium, selain itu Pak Cecep juga mendapatkan akses pasar melalui program Daya yakni Selendang Mayang.

Menurut Pak Cecep, Bank BTPN sangat mendukung pengembangan usaha yang dijalankannya dari berbagai aspek. Dukungan tersebut turut berkontribusi besar, sehingga menjadikan usahanya terus berkembang seperti sekarang ini.







# Mengembangkan Kompetensi Insan Bank BTPN

---

“

Sebagai lembaga yang baru saja menuntaskan aksi korporasi strategis, berupa merger antara dua institusi dengan budaya yang berbeda, implementasi kebijakan Bank BTPN untuk memegang teguh prinsip kesamaan kesempatan demi menghadirkan lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting dalam memastikan tercapainya proses integrasi yang harmonis, serta proses akulturasi dua budaya guna membentuk budaya organisasi yang baru.

”

## Komitmen dan Kebijakan Dasar

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

Bagi Bank BTPN, sumber daya manusia merupakan aset Bank BTPN yang sangat berharga dengan peran sentralnya dalam mendukung keberhasilan Bank BTPN meraih nilai tambah untuk para pemegang saham, nasabah dan pemangku kepentingan Bank BTPN lainnya. Untuk itu, Bank BTPN berkomitmen penuh menghadirkan lingkungan kerja yang menyenangkan, hidup yang seimbang, remunerasi yang kompetitif, serta kesempatan untuk pengembangan pribadi dan karir bagi para karyawannya melalui pengelolaan yang dilaksanakan oleh Unit Sumber Daya Manusia. Tujuan pengelolaan SDM adalah memberi kesempatan SDM untuk berkembang sesuai potensi terbaik yang dimiliki, memberi ruang kepada mereka untuk mencatatkan kinerja terbaik guna mendukung pengembangan skala usaha Bank BTPN.

Bank BTPN menerapkan kebijakan persamaan kesempatan dan anti diskriminasi dalam mengelola dan mengembangkan kompetensi seluruh jajaran SDM. Sebagai lembaga yang baru saja menuntaskan aksi korporasi strategis, berupa merger antara dua institusi dengan budaya yang berbeda, implementasi kebijakan Bank BTPN untuk memegang teguh prinsip kesamaan kesempatan demi menghadirkan lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting dalam memastikan tercapainya proses integrasi yang harmonis, serta proses akulturasi dua budaya guna membentuk budaya organisasi yang baru.

Bank BTPN melibatkan seluruh jajaran dalam mengintegrasikan seluruh potensi internalnya, dengan menyelenggarakan sesi-*on boarding* yang komprehensif, guna memperkenalkan budaya organisasi dari masing-masing bank, serta untuk memahami kesamaan dan perbedaan dari SMBCI dan Bank BTPN dari perspektif sumber daya manusia. Hal ini meliputi identifikasi kesamaan dan perbedaan pandangan masing-masing bank tentang orientasi terhadap nasabah, proses kolaborasi dan loyalitas, serta pendekatan dalam aspek-aspek kepemimpinan, pengambilan keputusan, kepatuhan dan *risk appetite*.

Temuan-temuan tersebut kemudian dimanfaatkan untuk menetapkan visi, nilai-nilai dan budaya dari bank hasil merger serta menetapkan rencana implementasi dari visi dan nilai-nilai baru bank hasil merger, yang akan dilaksanakan dalam satu rangkaian program berkesinambungan di tahun-tahun mendatang demi meningkatnya produktivitas seluruh jajaran. Bank BTPN meyakini bahwa integrasi budaya dan kompetensi secara utuh akan lebih menjamin tumbuhnya kesatuan kompetensi yang akan membuat Bank BTPN lebih siap dalam meraih setiap potensi pertumbuhan usaha. Dengan berkembangnya usaha, Bank BTPN memiliki kemampuan lebih untuk mendukung tercapainya beragam rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan dalam SDGs.

Adapun implementasi kebijakan dasar, pengukuran kinerja pengelolaan SDM dan penetapan parameter kualitas pengelolaan SDM tersebut selaras dengan pencapaian

rumusan pembangunan berkelanjutan skala global dalam SDGs yaitu butir-ke 8 “Pertumbuhan Ekonomi dan Pekerjaan yang Layak”.

## Kesetaraan dalam Pengelolaan SDM

Bank BTPN melaksanakan prinsip kesetaraan dalam seluruh praktek manajemen sumber daya manusia. Bank BTPN menghormati dan menghargai adanya keragaman suku bangsa, gender, kewarganegaraan, etnis dan agama, serta juga keragaman pendapat, pengalaman, talenta dan gagasan. Bank BTPN berupaya memberdayakan seluruh individu agar dapat meraih prestasi kerja dan seluruh potensinya serta memberi penghargaan berdasarkan kinerja dan pencapaiannya.

Bank BTPN memegang teguh prinsip kesetaraan tersebut dalam mengelola SDM sehingga tidak ada kasus diskriminasi menurut gender maupun ras yang terjadi sepanjang tahun pelaporan. [GRI 406-1]

Komitmen Bank BTPN dalam membangun lingkungan kerja yang beragam dan inklusif terefleksi pada komposisi karyawan Bank BTPN. Per akhir tahun 2019, total Karyawan Bank adalah 7.740 orang terdiri dari 3.156 wanita dan 4.584 pria.

Berikut disampaikan demografi karyawan Bank BTPN dalam dua tahun terakhir, dengan catatan bahwa Bank BTPN tidak memiliki data pegawai per wilayah dan status kepegawaian (permanen dan kontrak). Juga tidak memiliki rincian data status kepegawaian (permanen dan kontrak) menurut jenis kelamin. [GRI 102-8]

**Total Karyawan Menurut Status Kepegawaian [GRI 405-1, GRI 102-8]**

Status kepegawaian	2019		2018	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Permanen	6.948	90%	6.437	83%
Kontrak	792	10%	1.365	17%
<b>Total</b>	<b>7.740</b>	<b>100%</b>	<b>7.802</b>	<b>100%</b>

**Total Karyawan Menurut Gender [GRI 405-1, GRI 102-8]**

Jenis Kelamin	2019		2018	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Laki-laki	4.584	60%	4.751	61%
Wanita	3.156	40%	3.051	39%
<b>Total</b>	<b>7.740</b>	<b>100%</b>	<b>7.802</b>	<b>100%</b>

**Komposisi Karyawan Menurut Jabatan dan Gender [GRI 405-1]**

Jabatan	2019					2018				
	Pria	%	Wanita	%	Jumlah	Pria	%	Wanita	%	Jumlah
Board of Management	10	77	3	23	13	5	56	4	44	9
Top Management	98	64	56	36	154	66	57	49	43	115
Senior Management	475	67	231	33	706	453	70	197	30	650
Management	1.632	61	1.060	39	2.692	1.496	62	922	38	2.418
Officer/Supervisor	1.244	65	665	35	1.909	1.678	65	908	35	2.586
Clerical	1.125	50	1.141	50	2.266	1.053	52	971	48	2.024
<b>Total</b>	<b>4.584</b>	<b>59</b>	<b>3.156</b>	<b>41</b>	<b>7.740</b>	<b>4.751</b>	<b>61</b>	<b>3.051</b>	<b>39</b>	<b>7.802</b>

**Komposisi Karyawan Menurut Jabatan dan Usia, 2018**

Jabatan	<=25	>25- <=29	>=30- <=34	>=35- <=39	>=40- <=44	>=45- <=49	>=50- <=54	>=55- <=59	>=60	Total
Board of Management	-	-	-	-	1	2	6	-	-	9
Top Management	-	-	-	6	23	44	35	7	-	115
Senior Management	-	2	59	171	161	155	98	4	-	650
Management	86	287	657	689	355	213	129	2	-	2.418
Officer/Supervisor	228	499	886	676	190	80	27	-	-	2.586
Clerical	92	644	767	340	120	34	25	2	-	2.024
<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>1.432</b>	<b>2.369</b>	<b>1.882</b>	<b>850</b>	<b>528</b>	<b>320</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>7.802</b>

**Komposisi Karyawan Menurut Jabatan dan Usia, 2019**

Jabatan	<=25	> 25 - <=29	>= 30 - <=34	>= 35 - <=39	>= 40 - <=44	>= 45 - <=49	>= 50 - <=54	>= 55 - <=59	>=60	Total
Board of Management	-	-	-	-	2	3	6	2	-	13
Top Management	-	-	-	16	32	57	41	7	1	154
Senior Management	-	5	64	179	182	163	108	5	-	706
Management	114	388	673	735	407	225	150	-	-	2.692
Officer/Supervisor	120	400	610	541	161	57	20	-	-	1.909
Clerical	150	740	792	399	118	45	22	-	-	2.266
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>1.533</b>	<b>2.139</b>	<b>1.870</b>	<b>902</b>	<b>550</b>	<b>347</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>7.740</b>

## Meningkatkan Kualitas Hubungan Industrial

[GRI 407-1, GRI 103-3]

Bank BTPN menghormati hak karyawan untuk membentuk dan berpartisipasi dalam Serikat Pekerja (SP). Bank BTPN memfasilitasi terbentuknya Serikat Pekerja Bank BTPN, yang didirikan sejak tanggal 27 September 2007 dan terdaftar dengan nomor registrasi 256/DPP.SP.BTPN-CTT.22-DISNAKER/2007 di Kantor Tenaga Kerja dan Transmigrasi. SP-BTPN ini melingkupi seluruh karyawan Bank BTPN. [GRI 102-41]

Bank BTPN senantiasa berupaya membina hubungan saling mendukung dengan Serikat Pekerja melalui konsep kemitraan dan dialog. Untuk memastikan bahwa karyawan memahami hak dan tanggung jawabnya, Bank BTPN secara rutin menyebarluaskan informasi tentang peraturan dan ketentuan ketenagakerjaan kepada seluruh karyawan dan melaksanakan sesi pertemuan interaktif seluruh jajaran secara rutin.

Sesi pertemuan interaktif ini merupakan sarana bagi terciptanya saluran komunikasi yang terbuka antara jajaran manajemen dan karyawan Bank BTPN. Komunikasi dua arah tersebut membantu terciptanya lingkungan kerja yang positif, yang berkontribusi pada peningkatan produktivitas karyawan, sekaligus sebagai wujud pemenuhan hak-hak karyawan. Selanjutnya, Bank BTPN menyelenggarakan survei keterikatan pegawai (*employee engagement survey*) sebagai sarana untuk memberi umpan balik bagi perbaikan pengelolaan hubungan industrial dengan para karyawan.

## Menciptakan Keseimbangan Hidup

Dalam rangka mendorong adopsi gaya hidup yang sehat dan seimbang, Bank BTPN mendukung pendirian BTPN Club sebagai sarana di mana seluruh karyawan dapat menikmati hobinya dan bersosialisasi dengan rekan-rekan karyawan Bank BTPN lainnya. Karyawan juga dapat

bergabung dengan salah satu klub olahraga: futsal, bulutangkis, atletik, tennis, bowling, karate, judo, sepeda, bahkan sampai olahraga *online* (eSport) dan klub olahraga lainnya, atau klub menari dan menyanyi Bank BTPN, serta klub bagi penggemar fotografi. BTPN Club juga secara rutin mengadakan kegiatan keagamaan dan sosial bagi karyawan.

BTPN Parents Club adalah klub bagi karyawan di mana para orang tua muda dapat saling berbagi tip pengasuhan anak, nutrisi sehat bagi keluarga serta informasi untuk meraih keseimbangan hidup.

Bank BTPN menyediakan sarana penyaluran jiwa sosial karyawan melalui partisipasi dalam Sahabat Daya, di mana seluruh karyawan diundang untuk terlibat dalam pemberdayaan melalui interaksi dengan masyarakat dan membantu mereka meraih hidup yang lebih baik.

Bank BTPN menyediakan satu lantai di Kantor Pusat yang disebut



BTPN Club Sepak Bola

Beranda, yaitu ruang bersama yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas permainan dimana karyawan dapat bersantai bersama. Beranda juga dilengkapi dengan studio musik dan ruang karaoke, khusus bagi karyawan yang gemar bermain musik. Karyawan dapat menonton film-film populer atau *event* olahraga bersama di teater Beranda yang dilengkapi dengan layar lebar dan tata suara berkualitas tinggi.

Dengan adanya wadah untuk untuk menyalurkan hobi, jiwa pemberdayaan dan ruang kerja yang menyenangkan, diharapkan karyawan mendapatkan lingkungan kerja yang dapat memenuhi kebutuhan jiwanya sehingga dapat bekerja lebih produktif.

## Program Pengelolaan dan Pengembangan SDM

### Rekrutmen dan *turnover* karyawan [GRI 401-1]

Bank BTPN berkomitmen memberi prioritas pada tenaga kerja lokal guna mengembangkan sumber daya manusia Indonesia. Tenaga kerja asing direkrut hanya jika kebutuhan akan keahlian tertentu tidak atau jarang ditemukan di Indonesia, dengan tujuan melakukan transfer pengetahuan kepada para tenaga kerja Indonesia.

Proses rekrutmen dilakukan dengan secara terbuka guna memberi kesempatan setara kepada seluruh calon karyawan potensial. Pengisian jabatan tertentu, umumnya diutamakan bagi karyawan internal.

Berdasarkan proses rekrutmen tersebut, di tahun 2019, Bank BTPN menerima 1.951 karyawan baru, terdiri atas 1.296 karyawan laki-laki dan 655 karyawan perempuan, dengan jenjang jabatan umumnya adalah pelaksana, dan sebagian besar merupakan tenaga kerja dengan usia yang relatif muda.

### Data Perekrutan Karyawan Menurut Gender [GRI 401-1]

Keterangan	2019	Persentase	2018	Persentase
Pria	1.296	66%	752	60%
Wanita	655	34%	511	40%
<b>Total</b>	<b>1.951</b>	<b>100%</b>	<b>1.263</b>	<b>100%</b>

### Data Perekrutan Karyawan Menurut Kelompok Usia

Keterangan	2019	2018
<=25	459	396
>25-<=29	587	345
>=30-<=34	459	284
>=35-<=39	264	166
>=40-<=44	109	51
>=45-<=49	50	11
>=50-<=54	15	6
>=55-<=59	8	4
<=60	-	-
<b>Total</b>	<b>1.951</b>	<b>1.263</b>

### Perekrutan Karyawan Menurut Wilayah

Keterangan	2019	2018
Jabodetabek	990	478
Jawa	436	304
Luar Jawa	525	481
<b>Total</b>	<b>1.951</b>	<b>1.263</b>

### *Turnover* Karyawan

Selain merekrut karyawan baru, di tahun 2019, Bank BTPN memproses keluarnya sejumlah karyawan karena berbagai sebab. Total karyawan yang keluar adalah 1.795 orang, atau berarti tingkat *turnover* karyawan sebesar 23% dari sebesar 11% di tahun 2018. Adapun rata-rata *turnover* industri perbankan adalah sebesar 16 - 18%.

**Data Perputaran Karyawan Menurut Gender [GRI 401-1]**

Keterangan	2019	Persentase	2018	Persentase
Pria	1.351	75%	1.182	68%
Wanita	444	25%	559	32%
<b>Total</b>	<b>1.795</b>	<b>100%</b>	<b>1.741</b>	<b>100%</b>

**Data Perputaran Karyawan Menurut Kelompok Usia**

Keterangan	2019	2018
<=25	159	208
>25-<=29	393	460
>=30-<=34	541	577
>=35-<=39	421	308
>=40-<=44	150	98
>=45-<=49	59	38
>=50-<=54	32	15
>=55-<=59	39	36
>60	1	1
<b>Total</b>	<b>1.795</b>	<b>1.741</b>

**Data Perputaran Karyawan Menurut Wilayah**

Keterangan	2019	2018
Jabodetabek	508	874
Jawa	580	362
Luar Jawa	707	505
<b>Total</b>	<b>1.795</b>	<b>1.741</b>

**Alasan Berhentinya Karyawan [GRI 401-1]**

Keterangan	2019	2018
Pensiun	64	46
Meninggal	9	7
Diberhentikan	60	47
Mengundurkan diri	791	971
Lain-lain	871	670
<b>Total</b>	<b>1.795</b>	<b>1.741</b>

**Pelatihan dan Pengembangan [GRI 103-3]**

Bank BTPN meyakini, pengembangan kompetensi seluruh jajaran merupakan salah satu modal bagi tumbuh dan berkembangnya skala usaha. Peningkatan kompetensi akan meningkatkan daya saing Bank BTPN. Oleh karena itu Bank BTPN menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan bagi seluruh karyawan. Bank BTPN mendorong seluruh karyawan tanpa kecuali, untuk mengembangkan kompetensinya dan membantu pengembangan karir mereka.

Bank BTPN menyelenggarakan program pelatihan melalui pendekatan *digital learning* dan *in-class learning*. Pengawasan keikutsertaan dan keaktifan karyawan dalam program pelatihan dirancang dan dicatat pada Human Capital Management System (HCMS). Selaras dengan perkembangan industri perbankan dan kegiatan usaha yang dijalankan, Bank BTPN juga menyertakan materi pelatihan yang melingkupi pengenalan mitigasi risiko aspek sosial maupun lingkungan dalam penghimpunan maupun penyaluran dana. Materi dimaksud mencakup pula peraturan dan rujukan mengenai pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan dibidang sosial dan lingkungan.

Sepanjang tahun 2019, Bank BTPN menyelenggarakan total 279 sesi pelatihan yang diikuti 9.201 peserta, dengan total durasi pelatihan adalah 224.529 jam atau rata-rata 24 jam/ peserta.

Adapun total anggaran untuk kegiatan pelatihan dan pengembangan tahun 2019 adalah sebesar Rp110 miliar, naik dari Rp66,0 miliar di tahun sebelumnya.

### Pelatihan Menurut Level Jabatan dan Gender, 2019 [GRI 404-1]

Level Jabatan	Peserta Pelatihan Menurut Gender		Jam Pelatihan Menurut Gender	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita
<i>Top Management</i>	15	7	160	209
<i>Senior Management</i>	288	141	10.068	5.406
<i>Management</i>	1.191	639	32.309	18.517
<i>Officer/Supervisor</i>	4.152	2.754	88.347	68.875
<i>Clerical</i>	9	5	161	209
<b>Sub Total</b>	<b>5.655</b>	<b>3.546</b>	<b>131.044</b>	<b>93.216</b>
<b>Total</b>	<b>9.201</b>		<b>224.259</b>	

### Rata-rata Jam Pelatihan Menurut Level Jabatan dan Gender [GRI 404-1]

Level Jabatan	Rata-rata Jam Pelatihan Menurut Gender			
	2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita
<i>Top Management</i>	11	30	16	21
<i>Senior Management</i>	35	38	43	25
<i>Management</i>	27	29	34	37
<i>Officer/Supervisor</i>	21	25	23	23
<i>Clerical</i>	18	42	12	24
<b>Sub rata-rata</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>25</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>24</b>		<b>26</b>	

### Penilaian Kinerja, Jenjang Karier dan Program Prajabatan

Sebagai bagian dari upaya menciptakan budaya kerja Unggul, Bank BTPN melakukan penilaian kinerja seluruh karyawan di setiap jenjang jabatan secara berkala. Dasar penilaian adalah pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) yang ditetapkan secara *team* maupun individu yang ditentukan setiap awal tahun. Hasil penilaian kinerja tersebut kemudian digunakan sebagai bahan perencanaan strategis pengembangan karir karyawan bersangkutan sekaligus untuk memonitor serta mengelola kinerja perusahaan. Seluruh karyawan Bank BTPN (100%) mendapatkan penilaian berkala setiap tahun. [GRI 404-3]

Manakala hasil penilaian kinerja karyawan masuk kategori “luar biasa” atau “diatas rata-rata” dalam beberapa periode penilaian, maka terbuka kesempatan dipromosikan untuk menduduki jabatan/level pangkat yang lebih tinggi, selaras dengan perkembangan skala usaha Bank BTPN, penilaian kompetensi, latar belakang pendidikan dan ketersediaan jabatan. Sesuai dengan hasil penilaian kinerja, pada tahun 2019, terdapat 1.108 atau sekitar 14% dari karyawan yang mendapatkan promosi untuk menduduki grade jabatan yang lebih tinggi, sebagai berikut:

Peringkat Jabatan Promosi	Jenis Kelamin Karyawan Promosi				Total	Persentase
	Pria	Persentase	Wanita	Persentase		
Top Management	3	100%	-	-	3	100%
Senior Management	24	65%	13	35%	37	100%
Management	118	56%	91	44%	209	100%
Officer/Supervisor	481	56%	378	44%	859	100%
Clerical	-	-	-	-	-	-
Sub Total	626	56%	482	44%	-	100%
<b>Total</b>					<b>1.108</b>	<b>100%</b>

Bank BTPN menyelenggarakan berbagai program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan ketrampilan para karyawan. Selain untuk mendukung daya saing Perusahaan, pelatihan-pelatihan ini juga bermanfaat bagi para karyawan dalam mengemban jabatan baru, atau bahkan mempersiapkan masa pensiun atau berhenti bekerja di Bank BTPN.

BTPN menyediakan program pelatihan kepemimpinan untuk berbagai tingkatan pemimpin di perusahaan, dimulai dari karyawan yang baru pertama kali memimpin tim kerja, manajer lini menengah, sampai manajer senior.

Program-program peningkatan kompetensi kepemimpinan yang sudah tersedia adalah: [GRI 404-2]

- *Leadership Development Program Level 1 (LDP P1)*: pelatihan kepemimpinan untuk karyawan yang pertama kali memimpin tim kerja.
- *Leadership Development Program Level 2 (LDP P2)*: pelatihan kepemimpinan untuk pemimpin yang memimpin para manajer yang membawahi tim kerja yang berbeda-beda.
- *Leadership Development Program Level 3 (LDP P3)*: pelatihan kepemimpinan untuk

pemimpin senior yang memimpin departemen yang berbeda-beda.

Selain program pelatihan di dalam kelas, Bank BTPN juga menyediakan sesi-sesi berbagi informasi (*sharing sessions*) tentang *Leadership* dan *Digital Knowledge*.

### Sosialisasi Aspek Hak Asasi Manusia (HAM) Terhadap Karyawan dan Petugas Keamanan

[GRI 412-2, GRI 103-3]

Bank BTPN berkomitmen penuh agar setiap karyawan Bank BTPN menghargai hak asasi sesamanya serta memperlakukan setiap orang dengan adil dan hormat. Untuk itu, Bank BTPN melatih tidak saja petugas keamanan namun juga para karyawan tetap yang memiliki tugas relevan.

Khusus para petugas keamanan, Bank BTPN mensyaratkan adanya sertifikasi pelatihan aspek HAM di bawah pengawasan dan bimbingan pihak Kepolisian, mengingat pemenuhannya sebagian besar dilakukan melalui mekanisme *outsourcing*. Pada tahun 2019, seluruh petugas keamanan Bank BTPN telah mendapatkan sosialisasi

dan pelatihan mengenai HAM. Sementara bagi para karyawan, pelatihan mengenai aspek HAM diberikan pada saat mengikuti induksi wajib mengenai Kode Etik. Dalam pelatihan atau induksi Kode Etik Perseroan dimaksud, terdapat materi pelatihan mengenai HAM.

### Paket Kesejahteraan

#### Remunerasi

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

Bank BTPN memberikan imbal jasa atau remunerasi kepada para karyawan berupa gaji pokok, berbagai tunjangan, berbagai *benefit* kinerja, *benefit* lainnya dan dukungan program pensiun karyawan. Imbal jasa tersebut diterapkan secara setara bagi setiap karyawan Bank BTPN tanpa membedakan jenis kelamin, ras dan kewarganegaraan. Bank BTPN memastikan besaran imbal jasa tersebut minimal sama bahkan lebih baik dari standar upah minimum regional (UMR) setempat.

Bank BTPN beroperasi di 34 Provinsi di Indonesia, seluruhnya menunjukkan bahwa gaji dasar pegawai terendah yang baru masuk, minimal sama atau bahkan lebih besar dari ketentuan Upah minimum Provinsi dimaksud, seperti ditunjukkan pada 15 provinsi berikut.



**Perbandingan Gaji Dasar Karyawan Baru di Level Terendah dengan UMR (dalam Rupiah) [GRI 202-1]**

Area	Local minimum wage	Basic salary entry level	Ratio of local minimum wage to company basic salary
Bali	2.297.968	2.560.000	1 : 1.1140278429501
Banten	2.267.991	2.550.000	1 : 1.12434331108539
Bengkulu	2.040.407	2.050.000	1 : 1.00470151298246
DI Yogyakarta	1.710.000	1.710.000	1 : 1
DKI Jakarta	3.940.973	4.030.000	1 : 1.02259008164516
Jambi	2.423.889	2.430.000	1 : 1.00252108887685
Jawa Barat	1.668.373	1.720.000	1 : 1.03094462405025
Jawa Tengah	1.605.396	1.610.000	1 : 1.00286782824923
Jawa Timur	1.630.096	1.770.000	1 : 1.08582595314201
Kalimantan Selatan	2.651.782	3.230.000	1 : 1.21804886710236
Lampung	2.241.270	2.250.000	1 : 1.00389532355798
Maluku	2.400.664	2.510.000	1 : 1.0455440661417
Papua	3.128.170	3.250.000	1 : 1.03894609308318
Sulawesi Barat	2.369.670	2.370.000	1 : 1.00013925989695
Sumatera Selatan	2.804.453	2.810.000	1 : 1.00197792582012

Besaran paket remunerasi bagi setiap karyawan semata-mata didasarkan pada jenjang jabatan, kompetensi dan hasil penilaian kinerja. Tidak ada perbedaan gaji dasar antara karyawan pria dan wanita untuk seluruh jabatan. Sementara total paket remunerasi yang diterima semata-mata didasarkan atas kinerja masing-masing karyawan di setiap level jabatan, bukan berdasarkan gender. [GRI 405-2]

Selain gaji pokok, Bank BTPN juga memberikan imbal jasa lain berupa tunjangan-tunjangan, termasuk tunjangan cuti dibawah tanggungan perusahaan, termasuk cuti wajib yang merupakan hak setiap karyawan. Cuti wajib pada periode pelaporan telah digunakan oleh 81% karyawan.

Sementara untuk cuti dengan durasi yang cukup panjang namun tetap mendapatkan tanggungan Perusahaan, diberikan kepada karyawan yang menunaikan tugas negara dan kepada karyawan yang melahirkan.

Bagi karyawan yang melahirkan, selama cuti, gaji beserta tunjangan lainnya tetap diberikan. Saat selesai

masa cuti, maka karyawan dapat kembali bertugas di tempat dan posisi jabatan yang sama. Sepanjang tahun 2019, terdapat 304 karyawan yang mendapatkan tunjangan cuti melahirkan. Di akhir tahun pelaporan, 304 karyawan dimaksud telah masuk bekerja kembali pada posisi seperti semula. [GRI 401-3]

Hak cuti tidak hanya berlaku bagi karyawan yang melahirkan, tetapi juga bagi karyawan pria yang mendampingi istrinya dalam masa cuti kelahiran, yaitu selama 4 (empat) hari kerja. Dalam catatan Bank BTPN, jumlah karyawan laki-laki yang berhak mengambil cuti mendampingi kelahiran anak di tahun 2019 adalah 4.032 karyawan. Jumlah karyawan laki-laki yang mengajukan cuti mendampingi kelahiran di tahun 2019 adalah 201 orang. Seluruh karyawan yang mengambil cuti tersebut telah kembali bekerja seperti sediakala. [GRI 401-3]

**Program Pensiun [GRI 201-3]**

Bank BTPN juga menawarkan berbagai program persiapan pensiun sebagai persiapan bagi karyawan yang akan memasuki masa pensiun agar tingkat kesejahteraan mereka tetap terjaga.

Dari sisi kesejahteraan, Bank BTPN mengikut sertakan karyawan dalam program pensiun manfaat pasti atau penghasilan pasti, dengan menyertakan kontribusi atas premi pensiun yang disisihkan pada pengelola sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Pengelolaan dana program pensiun manfaat pasti ini dilaksanakan bekerjasama dengan PT Asuransi Allianz Life Indonesia.

Pada program pensiun tersebut Bank BTPN memberikan kontribusi iuran pensiun sebesar 2%, sementara karyawan membayar iuran sebesar 1%.

Selain itu, dari sisi kesehatan Bank BTPN telah menyertakan para karyawan dalam program pensiun kesejahteraan bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam rangka mempersiapkan karyawan agar dapat merintis menjadi wirausahawan yang sukses, Bank BTPN menyelenggarakan berbagai pilihan program pelatihan di bidang kewirausahaan, pengelolaan keuangan, dan persiapan mental sebelum masa pensiun.



# Berpartisipasi Pada Upaya Pelestarian Lingkungan

---

“

Perseroan siap mendukung upaya Pemerintah memenuhi target-target pencapaian tujuan pembangunan dalam kerangka *Sustainable Development Goals* (SDGs) melalui penerapan kegiatan operasional ramah lingkungan, pembiayaan ramah lingkungan dan aktif terlibat maupun turut mengkampanyekan kegiatan-kegiatan pelestarian lingkungan.

”



Gedung bersertifikasi *Gold Standard Certificate for Green Building*.

Perubahan iklim yang melanda seluruh dunia dengan ciri cuaca ekstrem sebagai dampak terganggunya keseimbangan lingkungan membuat hampir seluruh negara di dunia menempatkan pelestarian lingkungan menjadi salah satu topik utama. Dalam tujuan pembangunan berkelanjutan skala global - *Sustainable Development Goals* (SDGs) telah dirumuskan 17 Tujuan yang menjadi arah pembangunan. Indonesia sebagai salah satu negara besar di kawasan tropis, menjadi salah satu negara yang telah meratifikasi kesepakatan negara-negara di seluruh dunia tersebut dalam PARIS COP 21 yang dilaksanakan pada tahun 2015.

Dalam pertemuan tersebut, Pemerintah Indonesia menegaskan tekadnya untuk mengurangi emisi CO<sub>2</sub> dalam pengelolaan

pembangunan ekonominya hingga sebesar 29% dengan upaya sendiri, atau hingga 41% jika mendapatkan bantuan internasional di tahun 2030 mendatang. Basis pengukuran sebagai standar adalah hasil pengukuran emisi tahun 2016.

Oleh karena penanganan isu lingkungan dan cuaca ekstrim ini memerlukan keterlibatan seluruh komponen masyarakat, Perseroan sebagai salah satu Bank terkemuka yang beroperasi di hampir seluruh wilayah Indonesia dengan jumlah nasabah cukup besar menunjukkan tekadnya untuk turut berpartisipasi.

### **Komitmen dan Kebijakan**

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

Sebagai sebuah bank, kegiatan usaha Bank BTPN sebenarnya relatif tidak membawa dampak lingkungan

yang signifikan. Kendati demikian, Bank BTPN berkomitmen penuh untuk bersama-sama masyarakat global mendukung pencapaian berbagai tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan sebagaimana juga dirumuskan dalam SDGs.

Ada tiga pendekatan utama yang dijalankan Bank BTPN untuk mendukung pencapaian beragam tujuan keberlanjutan di bidang lingkungan. Pendekatan pertama dilakukan melalui pemberlakuan kebijakan pembiayaan korporasi ramah lingkungan, dengan menerapkan *Equator Principle*. Pendekatan kedua melalui implementasi pendanaan ramah lingkungan dan pendekatan ketiga dilakukan melalui implementasi kebijakan operasional ramah lingkungan.

Ketiga pendekatan tersebut diuraikan secara rinci didalam dokumen Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Bank BTPN 2019-2023, yang disusun sebagai perwujudan tingginya komitmen Bank BTPN dalam mendukung pencapaian tujuan keberlanjutan.

### Pembiayaan Ramah Lingkungan

Pada pembiayaan khusus ini, Bank BTPN kini memiliki kebijakan untuk menerapkan beberapa syarat tertentu dalam memberikan dukungan pembiayaan pengembangan usaha maupun pembangunan proyek-proyek infrastruktur ramah lingkungan. Beberapa jenis kegiatan usaha ramah lingkungan yang telah diidentifikasi mencakup : pembangunan pembangkit listrik energi terbarukan seperti Pembangkit Listrik Tenaga Bayu/ PLTB, Pembangkit Listrik Tenaga Air/ PLTA, Pembangkit Listrik Tenaga Mikrohidro/ PLTMH, Perkebunan Ramah Lingkungan, Sistem transportasi hemat energi, peningkatan efisiensi energi dan sebagainya.

Untuk mendukung implementasi kebijakan pembiayaan proyek / bisnis ramah lingkungan ini, Bank BTPN mengembangkan prosedur *due diligence* proyek ramah lingkungan, termasuk pengenalan dan mitigasi risiko lingkungan. Bank BTPN juga menerapkan *covenant* khusus untuk program pembiayaan-pembiayaan ini, termasuk menetapkan klausul

inspeksi ke lapangan yang dilakukan untuk memeriksa ketaatan debitur terhadap ketentuan peraturan perundangan di bidang lingkungan.

Sebagai bagian dari penerapan kebijakan pembiayaan ramah lingkungan, Bank BTPN mengikutsertakan karyawan dalam pelatihan khusus. Materi pelatihan yang diberikan secara umum adalah pengenalan dan pendalaman prinsip keuangan berkelanjutan, termasuk pengetahuan dalam mengenali, mengelola dan memitigasi risiko lingkungan maupun sosial dari pembiayaan yang diberikan. [FS4]

### Pendanaan Ramah Lingkungan

Bank BTPN juga memiliki program untuk menggalang dana berdasarkan prinsip keberlanjutan. Program penggalangan dana ini dilakukan melalui pendekatan institusional maupun individual. Pada pendekatan institusional, Bank BTPN berupaya mempererat kerjasama dengan sesama anggota *Equator Principle*.

Sedangkan pada pendekatan individual, Bank BTPN mengintensifkan program penggalangan dana melalui Program Sinaya. Bank BTPN berencana menerbitkan produk penggalangan dana Sinaya berupa reksa dana *social fund*.

### Operasional Ramah Lingkungan

#### Bangunan Ramah Lingkungan

Kantor pusat Bank BTPN berada di Menara BTPN, Jakarta, yang dirancang berdasarkan prinsip-prinsip ramah lingkungan dan telah meraih sertifikasi *Gold Standard Certificate for Green Building*.

Menara BTPN memanfaatkan lampu-lampu LED untuk mengurangi konsumsi listrik serta sensor gerak dalam pengelolaan aktivasi pencahayaan. Guna mengoptimalkan pemanfaatan cahaya alami, gedung tersebut tidak dilengkapi dengan *window blinders* serta meminimalisasi penggunaan partisi *blocking*.

Menara BTPN mengimplementasikan konsep rancangan langit-langit terbuka (*open ceiling*) yang telah berhasil meningkatkan volume oksigen hingga sebesar 50%. Teknologi ultraviolet *germicidal irradiation* dimanfaatkan sebagai metode desinfeksi guna mensterilkan udara dalam gedung dari mikroorganisme. Menara BTPN juga menggunakan *epoxy floor coating* untuk mencegah adanya bakteri dan kuman.

Beberapa kantor cabang Bank BTPN juga menampilkan desain eksterior ramah lingkungan, dengan memanfaatkan tanaman hidup untuk memaksimalkan ruang hijau dan menurunkan temperatur. Desain tersebut juga membantu mengurangi penggunaan energi dan menampilkan lingkungan yang asri.

### Pengelolaan Energi

[GRI 302-1, GRI 103-2, GRI 103-3]

Bank BTPN menerapkan pengelolaan energi dengan mengatur penggunaan energi listrik di gedung-gedung yang ditempati sebagai Kantor Pusat maupun Kantor Cabang. Kebijakan dasar yang telah diterapkan adalah dengan menggunakan lampu LED yang hemat energi, pengaturan sistem pencahayaan dan pengaturan penggunaan/masa operasional *lift* pada bangunan bertingkat. Pengelolaan energi yang diterapkan juga meliputi pemantauan dan pengelolaan konsumsi BBM (Bahan Bakar Minyak) kendaraan operasional.

Bank BTPN melakukan pencatatan dan pemantauan listrik dan BBM secara *bankwide*, yang akan dijadikan dasar untuk mengukur pencapaian efektivitas konsumsi energi di tahun-tahun berikutnya.

Dalam pengelolaan konsumsi energi ini Bank BTPN hanyalah konsumen yang memenuhi kebutuhan energinya dari pasokan PLN dan Pertamina. Bank BTPN belum mengembangkan penggunaan energi alternatif terbarukan, seperti tenaga surya.

Bank BTPN telah mencatat pemakaian energi berupa listrik PLN di seluruh kantor Bank BTPN dan pemakaian BBM untuk seluruh kendaraan dinas selama tahun 2019 dengan ikhtisar sebagai berikut:

### Pemakaian Energi [GRI 302-1]

Jenis Energi	Kuantitas	G.Joules
BBM (Liter)	2.362.931	94.983
Listrik (kWh)	16.301.816	58.687
<b>Jumlah</b>		<b>153.669</b>

Catatan

- 1) Pemakaian BBM (Pertamax) dalam liter dihitung dari jumlah pembelian BBM (Rp) dibagi dengan harga BBM per liter
- 2) Pemakaian kwh listrik dihitung dengan cara jumlah biaya listrik (Rp) dibagi dengan tarif listrik per kwh.
- 3) Pemakaian BBM dari liter dikonversi ke Gjoules dengan menggunakan The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004.
- 4) Pemakaian listrik dari kwh dikonversi ke Gjoules dengan menggunakan The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004.
- 5) Karena ini adalah laporan keberlanjutan tahun pertama, maka BTPN baru melaporkan pemakaian energi untuk tahun 2019.

### Pengelolaan Emisi Gas Rumah Kaca [GRI 103-2, GRI 103-3]

Bank BTPN berupaya berpartisipasi untuk mengelola emisi CO<sub>2</sub> (Karbon dioksida) atau Gas Rumah Kaca (GRK) yang berasal dari pembakaran langsung bahan bakar fosil untuk pembangkitan energi listrik dan BBM transportasi. Cara pengelolaan dengan pola penggunaan energi seperti dijelaskan sebelumnya.

Bank BTPN juga berupaya mengelola emisi GRK dengan memonitor, mencatat dan mengelola frekuensi perjalanan dinas yang dilakukan dalam rangka *project visit* maupun keperluan dinas lainnya.

Berdasarkan data pengelolaan atau konsumsi energi tersebut diatas dan kompilasi perjalanan dinas yang dilakukan, Perseroan menghitung besaran emisi CO<sub>2</sub> yang dihasilkan, sebagaimana ditampilkan dalam tabel-tabel berikut.

**Emisi Gas Rumah Kaca (GRK) [GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3]**

Sumber Emisi/Scope	Ton CO <sub>2</sub> Eq
BBM (Scope 1)	6.143
Listrik (Scope 2)	14.128
Perjalanan Dinas (Scope 3)	640
<b>Jumlah</b>	<b>20.911</b>

Catatan:

- 1) Perhitungan Emisi GRK atas pemakaian BBM (Pertamax) menggunakan referensi Pedoman teknis penghitungan *baseline* emisi GRK sektor berbasis energi, Bappenas, 2014.
- 2) Perhitungan Emisi GRK atas pemakaian kwh listrik dilakukan berdasarkan ketentuan dari Dirjen Kelistrikan Kementerian ESDM, 2017
- 3) Perhitungan Emisi GRK atas perjalanan dinas dilakukan sesuai dengan standar ICAO (International Civil Aviation Organization)



Produksi air minum dengan teknologi *reverse osmosis*

**Konsumsi Air**

Guna mengurangi konsumsi air dan mendukung upaya pelestarian lingkungan, Bank BTPN kantor pusat sudah menggunakan teknologi *reverse osmosis* yang dimanfaatkan untuk memproduksi pasokan air minum. Dengan memenuhi kebutuhan air untuk air minum tersebut, Bank BTPN juga mulai merencanakan untuk mengurangi penggunaan Air minum dalam kemasan (AMDK) yang berarti juga mengurangi potensi sampah botol plastik.

**Pengurangan Konsumsi Kertas**

Guna mengurangi penggunaan kertas, Bank BTPN mendorong pemanfaatan komunikasi elektronik untuk menggantikan penggunaan kertas. Sejak tahun 2018, Bank BTPN memperkenalkan *Front End System* (FES) baru di seluruh jaringan cabang sebagai *platform* yang lebih ramah lingkungan dengan mengurangi pemrosesan berbasis kertas.

Bank BTPN juga mengembangkan dua platform perbankan *mobile*, BTPN Wow! dan Jenius, yang memanfaatkan teknologi perangkat seluler. Kedua produk tersebut mengurangi kebutuhan nasabah untuk mengunjungi kantor cabang Bank BTPN serta meminimalisasikan konsumsi kertas dalam segala prosesnya, mulai dari pembukaan rekening, transaksi perbankan dan pelaporan.

# Laporan Kesesuaian dengan Standar GRI



## Laporan Kesesuaian dengan Standar GRI

National Center for Sustainability Reporting (NCSR) telah melakukan pengecekan Kesesuaian dengan Standar GRI atas Laporan Keberlanjutan PT Bank BTPN Tbk 2019 (“Laporan”). Pengecekan dilakukan untuk memberikan gambaran tentang sejauh mana Standar GRI telah diterapkan dalam Laporan tersebut. Pengecekan ini bukan merupakan opini atas kinerja keberlanjutan maupun kualitas informasi yang dimuat dalam Laporan tersebut.

Kami menyimpulkan bahwa Laporan ini telah disusun sesuai dengan Standar GRI - Opsi *Core*.

Jakarta, 8 Mei 2020





**National Center for Sustainability Reporting**




A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'D' followed by a horizontal line and a vertical line, representing the name Dewi Fitriasaki.




**Dewi Fitriasaki, Ph.D., CSRA, CMA  
Director**










# Tautan SDG's dalam Standar GRI

SDG's	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standar		Halaman
<b>1. NO POVERTY</b>  Tidak ada kemiskinan dalam bentuk apapun di seluruh penjuru dunia	Ketersediaan Produk dan Jasa Bagi Kalangan Berpendapatan Rendah	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	87
	Pembangunan Ekonomi di Wilayah Kemiskinan Tertinggi	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	87
	Pendapatan, Gaji dan Tunjangan	GRI 401: Kepegawaian	401-1 401-3	99, 100 103
		GRI 202: Keberadaan Pasar	202-1	103
<b>2. ZERO HUNGER</b>  Tidak ada lagi kelaparan, mencapai ketahanan pangan, perbaikan nutrisi, serta mendorong budidaya pertanian yang berkelanjutan	Pembangunan Ekonomi di Wilayah Kemiskinan Tertinggi	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	87
<b>3. GOOD HEALTH AND WELL BEING</b>  Menjamin kehidupan yang sehat serta mendorong kesejahteraan hidup untuk seluruh masyarakat di segala umur	Kualitas Udara	GRI 305: Emisi	305-1	109
			305-2	109
			305-3	109
<b>4. QUALITY EDUCATION</b>  Menjamin pemerataan pendidikan yang berkualitas dan meningkatkan kesempatan belajar untuk semua orang	Pelatihan dan Pendidikan Karyawan	GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan	404-3	101
	Pemberian Beasiswa	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	87

SDG's	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standar		Halaman
<b>5. GENDER EQUALITY</b>  Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan kaum ibu dan perempuan	Remunerasi yang Setara Bagi Pria dan Wanita	GRI 406: Non-Diskriminasi	406-1	96
		GRI 202: Keberadaan Pasar	202-1	103
<b>6. CLEAN WATER AND SANITATION</b>  Menjamin ketersediaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua orang				
<b>7. AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</b>  Menjamin akses terhadap sumber energi yang terjangkau, terpercaya, berkelanjutan dan modern untuk semua orang				

SDG's	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standar	Halaman
<b>8. DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</b>  Mendukung perkembangan ekonomi yang berkelanjutan, lapangan kerja yang produktif serta pekerjaan yang layak untuk semua orang	Merubah Produktivitas dari Berbagai Organisasi, Sektor, atau Seluruh Perekonomian	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1 87
	Keberagaman dan Kesetaraan Kesempatan	GRI 406: Non-Diskriminasi	406-1 98
	Pendapatan, Gaji dan Tunjangan	GRI 401: Kepegawaian	401-1 401-3 99, 100 103
	Kinerja Ekonomi	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1 87
	Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif	GRI 102: <i>Disclosure</i> Umum – Perjanjian Perundingan Kolektif	102-41 98
	Dampak Tidak Langsung Terhadap Penciptaan Lapangan Kerja	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1 87
	Pekerjaan yang Didukung Rantai Pasokan	GRI 102: <i>Disclosure</i> Umum – Rantai Pasokan	102-9 45
	Hubungan Pekerja	GRI 102: <i>Disclosure</i> Umum – Perjanjian Perundingan Kolektif	102-41 98
	Ketenagakerjaan Muda	GRI 102: <i>Disclosure</i> Umum – Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain	102-8 96-97
	Kepatuhan pada Peraturan Perundangan	GRI 417: Pemasaran dan Label Produk	417-3 70
GRI 419 : Kepatuhan Terhadap Aspek Ekonomi dan Sosial		419-1 67	
<b>9. INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</b>  Membangun infrastruktur yang berkualitas, mendorong peningkatan industri yang berkelanjutan serta mendorong inovasi	Investasi Infrastruktur	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1 87
	Pengembangan Ekonomi di Daerah Miskin	<i>Financial Specific Disclosure</i>	FS7 79, 80
<b>10. REDUCED INEQUALITIES</b>  Mengurangi kesenjangan di dalam dan antar Negara	Pengembangan Ekonomi di Daerah Miskin	<i>Financial Specific Disclosure</i>	FS1 51, 64
		FS2	77
		FS3	77
		FS6	76
		FS7	79, 80
		FS16	69

SDG's	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standar		Halaman
<b>11. SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</b>  Membangun kota-kota serta pemukiman yang berkualitas, aman dan berkelanjutan	Investasi Infrastruktur	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	87
<b>12. RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</b>  Menjamin pola produksi dan konsumsi yang berkelanjutan	Informasi dan Pelabelan Produk dan Jasa	GRI 417: Pemasaran dan Label Produk	417-1 417-2 417-3	68 70 70
<b>13. CLIMATE ACTION</b>  Bertindak cepat untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya	Efisiensi Energi	GRI 302: Energi	302-1	108
	Emisi	GRI 305: Emisi	305-1 305-2 305-3	109 109 109
<b>14. LIFE BELOW WATER</b>  Melestarikan dan mengelola keberlanjutan samudera, laut dan sumber daya kelautan untuk pembangunan berkelanjutan				

SDG's	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standar		Halaman
<b>15. LIFE ON LAND</b>  Melindungi, mengembalikan, dan meningkatkan keberlangsungan pemakaian ekosistem darat, mengelola hutan secara berkelanjutan, mengurangi tanah tandus serta tukar guling tanah	Pembiayaan Ramah Lingkungan	<i>Financial Specific Disclosure</i>		51, 64
		FS1	77	
		FS2	77	
		FS3	51, 107	
		FS4	77	
<b>16. PEACE AND JUSTICE</b>  Mendorong masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses keadilan bagi semua orang, serta membangun institusi yang efektif, akuntabel, dan inklusif di seluruh tingkatan	Antikorupsi	GRI 205: Antikorupsi	205-3	58
	Kepatuhan Terhadap Peraturan dan Undang-Undang	GRI 102: <i>Disclosure</i> Umum – Nilai, Prinsip, Standar dan Norma Perilaku	102-16	5, 58
	Perilaku yang Etis	GRI 102: <i>Disclosure</i> Umum – Nilai, Prinsip, Standar dan Norma Perilaku	102-16	5, 58
	Pengambilan Keputusan yang Inklusif	GRI 102: <i>Disclosure</i> Umum – Tata kelola, keterlibatan pemangku kepentingan, perjanjian perundingan kolektif	102-18 102-40 102-41 102-42 102-43 102-44	54 61 98 61 61 61
<b>17. PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</b>  Memperkuat perangkat-perangkat implementasi ( <i>means of implementation</i> ) dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan berkelanjutan	Inisiatif Eksternal	GRI 102: <i>Disclosure</i> Umum – Inisiatif eksternal	102-12	59

# Indeks Standar GRI-Opsi Core [GRI 102-55]

Standar GRI	DISCLOSURE		Halaman
	No	Judul	
<b>DISCLOSURE UMUM</b>			
<b>GRI 102: Disclosure Umum 2016</b>	<b>Profil Organisasi</b>		
	102-1	Nama Organisasi	34
	102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa	34,35,38
	102-3	Lokasi Kantor Pusat	34
	102-4	Lokasi Operasi	34
	102-5	Kepemilikan dan Bentuk Hukum	34
	102-6	Pasar yang Dilayani	34
	102-7	Skala Organisasi	44
	102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain	96-97
	102-9	Rantai Pasokan	45
	102-10	Perubahan Signifikan pada Periode Laporan, Skala Usaha, Perubahan Kegiatan Usaha, Termasuk Organisasi dan Rantai Pasokannya	27
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	59, 60
	102-12	Inisiatif Eksternal Diadopsi atau Diterapkan	59
	102-13	Keanggotaan Organisasi	35, 60
	<b>Strategi</b>		
	102-14	Pernyataan dari Pembuat Keputusan Senior	13, 17
	<b>Etika dan Integritas</b>		
	102-16	Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku	5, 58
	102-17	Mekanisme Pengenalan Etika Perusahaan	58
	<b>Tata Kelola</b>		
	102-18	Struktur Tata Kelola	54
	102-28	Penilaian Kinerja Dewan Komisaris dan Direksi	55
	<b>Pemangku Kepentingan</b>		
	102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan	61
	102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif	98
	102-42	Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan	61
	102-43	Pendekatan untuk Keterlibatan Pemangku Kepentingan	61
102-44	Topik Utama dan Hal-hal yang Diajukan	61	
<b>Tentang Laporan</b>			
102-45	Entitas Anak Usaha yang Masuk dalam Laporan Keuangan	27,34	
102-46	Menetapkan Isi Laporan dan Topik <i>Boundary</i>	27	
102-47	Daftar Topik Material	28-30	
102-48	Penyajian Kembali Informasi	27	

Standar GRI	DISCLOSURE		Halaman
	No	Judul	
	102-49	Pengungkapan Perubahan pada Laporan	27
	102-50	Periode Pelaporan	27
	102-51	Tanggal Laporan Terbaru	27
	102-52	Siklus Laporan	27
	102-53	Titik kontak untuk Pertanyaan Mengenai Laporan	31
	102-54	Klaim Bahwa Laporan Sesuai dengan Standar GRI	26
	102-55	Indeks GRI	116
	102-56	Assurance Eksternal	27
<b>DISCLOSURE TOPIK SPESIFIK</b>			
<b>DAMPAK EKONOMI</b>			
	<b>Kinerja Ekonomi</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30,102
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	75
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	75, 80
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Distribusi Perolehan Ekonomi	80
	201-3	Kewajiban Program Pensiun Manfaat Pasti dan Program Pensiun Lainnya	103
	<b>Keberadaan Pasar</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30,102
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	102
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	102
GRI 202: Keberadaan Pasar 2016	202-1	Perbandingan Standar Minimum Gaji Pegawai Baru Dibandingkan Standar Upah Minimum Regional	103
	<b>Dampak Ekonomi Tidak Langsung</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 84
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	84
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	84
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi Infrastruktur dan Layanan Jasa	87
	<b>Antikorupsi</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	57-58
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	57-58
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-3	Kasus Korupsi dan Penindakan Kasus Korupsi	57-58

Standar GRI	DISCLOSURE		Halaman
	No	Judul	
<b>DAMPAK LINGKUNGAN</b>			
<b>Energi</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 106
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	106
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	106, 108
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi Energi di Dalam Organisasi	108
<b>Emisi</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 106
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	106, 108
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	108, 109
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	109
	305-2	Energi Emisi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	109
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	109
<b>DAMPAK SOSIAL</b>			
<b>Kepegawaian</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 96
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	96
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	96
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian ( <i>Turnover</i> ) Karyawan	99,100
	401-3	Cuti Dibawah Tanggungan Perusahaan	103
<b>Pelatihan dan Pendidikan</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 96
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	96
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	100
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata Jam Pelatihan Karyawan, Menurut <i>Gender</i> dan Jenjang Jabatan	101
	404-2	Program Peningkatan Kompetensi Karyawan, dan Program Pra Jabatan	102
	404-3	Persentase Karyawan yang Mendapatkan Penilaian Kinerja dan Penyesuaian Jenjang Karir Secara Reguler, Menurut Jabatan dan <i>Gender</i>	101
<b>Keberagaman dan Kesamaan Kesempatan</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 96
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	96
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	96
GRI: 405 Keberagaman dan Kesamaan Kesempatan 2016	405-1	Komposisi Karyawan Menurut Level Jabatan dan Gender	97
	405-2	Perbandingan Rasio Gaji Dasar antara Pegawai Laki-Laki dengan Wanita	103



Standar GRI	DISCLOSURE		Halaman
	No	Judul	
	<b>Non-Diskriminasi</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 96
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	96
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	96
GRI 406: Non-Diskriminasi 2016	406-1	Jumlah Insiden Kasus Diskriminasi dan Tindakan Koreksi yang Dilakukan	96
	<b>Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 96
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	96
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	98
GRI 407: Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama 2016	407-1	Risiko Kebebasan Berpendapat di Perusahaan maupun Pemasok dan Perjanjian Kerja Bersama	98
	<b>Hak Asasi Manusia</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 96
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	96
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	102
GRI 412: Hak Asasi Manusia 2016	412-2	Pelatihan Aspek Hak Asasi Manusia Terhadap Pegawai	102
	<b>Masyarakat Lokal</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 84
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	84
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	84
GRI 413: Masyarakat Lokal 2016	413-1	Operasi Dengan Keterlibatan Masyarakat Lokal, Penilaian Dampak, dan Program Pengembangan Komunitas	84
	413-2	Kegiatan Operasional yang Berdampak Positif maupun Berpotensi Berdampak Negatif Terhadap Kehidupan Masyarakat Sekitar	85
	<b>Pemasaran dan Label Produk</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 64
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	64
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	64, 69
GRI 417: Pemasaran dan Label Produk 2016	417-1	Kewajiban Pencantuman Informasi dan Label Produk	68
	417-2	Jumlah Insiden Ketidaksesuaian dengan Informasi dan Label Produk Dimaksud	70
	417-3	Jumlah Insiden Ketidaksesuaian dengan Keterangan dari Komunikasi Pemasaran	70

Standar GRI	DISCLOSURE		Halaman
	No	Judul	
	<b>Kerahasiaan Nasabah/ Pelanggan</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 64
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	64
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	64, 69
GRI 418: Kerahasiaan Nasabah/ Pelanggan 2016	418-1	Jumlah Laporan Keluhan Nasabah/ Pelanggan Berkaitan dengan Kebocoran Kerahasiaan Pelanggan dan Hilangnya Data Nasabah/Pelanggan	70
	<b>Kepatuhan Terhadap Aspek Ekonomi dan Sosial</b>		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 64
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	64
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	64, 69
GRI 419: Kepatuhan Terhadap Aspek Ekonomi dan Sosial 2016	419-1	Ketidakpatuhan Terhadap Peraturan dan Perundangan di Bidang Ekonomi Maupun Sosial	67
	<b>Green Funding/ Green Lending</b>		
GRI Disclosure Financial Specific 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	30, 50
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya	50
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	50
	FS1	Kebijakan Khusus Penerapan Aspek Lingkungan dan Sosial dalam Kegiatan Usaha	51, 64
	FS2	Prosedur Penilaian Risiko Lingkungan dan Sosial dalam Kegiatan Usaha	77
	FS3	Prosedur Monitoring Ketaatan Debitur dalam Mematuhi Ketentuan Peraturan Perundangan Aspek Sosial Lingkungan yang Tercantum dalam Perjanjian Kredit	77
	FS4	Proses Peningkatan Kompetensi Karyawan untuk Menerapkan Aturan/Perundangan Terkait Sosial dan Lingkungan yang Berlaku	51, 107
	FS6	Persentase Portofolio Bisnis Dibagi Menurut Wilayah, Ukuran (Misal: Mikro/SME/Besar), dan Sektor	76
	FS7	Nilai Portofolio Produk dan Jasa yang Dirancang untuk Mendukung Kegiatan Sosial Dibagi Menurut Segmen Bisnis	79, 80
	FS8	Jumlah Produk dan Jasa Pembiayaan yang Dialokasikan untuk Mendukung Pembiayaan Terkait Lingkungan yang Spesifik	77
	FS14	Akses Jasa Keuangan untuk Golongan Marginal dan Tertinggal	69
	FS15	Kebijakan dalam Memastikan Adilnya Produk dan Jasa Layanan yang Diluncurkan	66, 78, 79
	FS16	Inisiatif untuk Mengadakan dan Mendukung Kegiatan Literasi Keuangan atau Pembiayaan Khusus	69

# Daftar Indeks Referensi Peraturan OJK

No	Laporan Keberlanjutan Bank BTPN Memuat Informasi Mengenai:	Halaman
<b>1.</b>	<b>Penjelasan Strategi Keberlanjutan</b>	51
<b>2.</b>	<b>Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan</b>	
	a. Aspek Ekonomi	
	1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual	34, 44
	2) Pendapatan atau penjualan	6
	3) Laba atau rugi bersih	6
	4) Produk ramah lingkungan	7
	5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan	6
	b. Aspek Lingkungan Hidup	
	1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air)	108
	2) Pengurangan emisi yang dihasilkan	109
	3) Pengurangan limbah dan efluen	n.a
	4) Pelestarian keanekaragaman hayati	n.a
	c. Uraian Mengenai Dampak Positif dan Negatif dari Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Masyarakat dan Lingkungan	50-51, 77-79, 84-93 107
<b>3.</b>	<b>Profil Singkat</b>	
	a. Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	4-5
	b. Nama, Alamat, Nomor Telepon, Nomor Faksimile, Alamat Surat Elektronik ( <i>E-Mail</i> ), dan Situs Web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, Serta Kantor Cabang dan/atau Kantor Perwakilan	34
	c. Skala Usaha	
	1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	44
	2) Jumlah karyawan	44
	3) Persentase kepemilikan saham	34
	4) Wilayah operasional	34
	d. Penjelasan Singkat Mengenai Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	34, 38-41
	e. Keanggotaan pada Asosiasi	35, 60
	f. Perubahan Signifikan, antara lain Terkait dengan Penutupan atau Pembukaan Cabang, dan Struktur Kepemilikan	n.a

No	Laporan Keberlanjutan Bank BTPN Memuat Informasi Mengenai:	Halaman
<b>4.</b>	<b>Penjelasan Direksi Memuat</b>	
a.	Kebijakan untuk Merespons Tantangan dalam Pemenuhan Strategi Keberlanjutan, Paling Sedikit Meliputi:	
	1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi perusahaan	13-14,18
	2) Penjelasan respons perusahaan terhadap isu terkait penerapan keuangan berkelanjutan	18
	3) Penjelasan komitmen pimpinan LJK, emiten, dan perusahaan publik dalam pencapaian penerapan keuangan berkelanjutan	18-19
	4) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan	19-20
	5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan	18
b.	Penerapan Keuangan Berkelanjutan, Paling Sedikit Meliputi:	
	1) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target	19-20
	2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat rencana aksi keuangan berkelanjutan)	8-10
c.	Strategi Pencapaian Target, Paling Sedikit Meliputi:	
	1) Pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup	22, 59
	2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha	20-21
	3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, emiten, dan perusahaan publik	14-74
<b>5.</b>	<b>Tata Kelola Keberlanjutan Memuat</b>	
a.	Uraian Mengenai Tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, Pegawai, Pejabat dan/atau Unit Kerja yang Menjadi Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	55, 56
b.	Penjelasan Mengenai Pengembangan Kompetensi yang Dilaksanakan terhadap Anggota Direksi, Anggota Dewan Komisaris, Pegawai, Pejabat dan/atau Unit Kerja Yang Menjadi Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	55, 56
c.	Penjelasan Mengenai Prosedur Ljk, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam Mengidentifikasi, Mengukur, Memantau, dan Mengendalikan Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Terkait Aspek Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan Hidup, Termasuk Peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam Mengelola, Melakukan Telaah Berkala, dan Meninjau Efektivitas Proses Manajemen Risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	59
d.	Penjelasan Mengenai Pemangku Kepentingan yang Meliputi:	
	1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian ( <i>assessment</i> ) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya	61
	2) Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar	61-62
e.	Permasalahan yang Dihadapi, Perkembangan, dan Pengaruh Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	51
<b>6.</b>	<b>Perjanjian Perundingan Kolektif</b>	
a.	Penjelasan Mengenai Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	65

No	Laporan Keberlanjutan Bank BTPN Memuat Informasi Mengenai:	Halaman
7.	b. Uraian Mengenai Kinerja Ekonomi dalam 3 (Tiga) Tahun Terakhir Meliputi:	
	1) Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan	76
	2) Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan	76
	c. Kinerja Sosial dalam 3 (Tiga) Tahun Terakhir:	
	1) Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen	63
	2) Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat:	
	a. Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak	96, 99
	b. Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional	103
	c. Lingkungan bekerja yang layak dan aman	98
	d. Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai	100
	3) Masyarakat, paling sedikit memuat:	
	a. Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan	68-69
	b. Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti	70
	c. TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat	83-85
	d. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, Paling Sedikit Memuat:	
	1) Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan	n.a
	2) Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang	n.a
	3) Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:	
	a. Jumlah dan intensitas energi yang digunakan	108
	b. Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan	n.a
e. Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan		
1) Inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa	64-67	
2) Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan	68	
3) Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif	64-68	
4) Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya	n.a	
5) Survei kepuasan pelanggan	70	
<b>7.</b>	<b>Verifikasi Tertulis Dari Pihak Independen, Jika Ada</b>	<b>110</b>

# Lembar Umpan Balik

Kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim email atau mengirim formulir ini melalui fax/pos.

## Profil Anda

Nama : \_\_\_\_\_  
 Institusi/Perusahaan : \_\_\_\_\_  
 Telp/Hp : \_\_\_\_\_

Golongan pemangku kepentingan (beri tanda silang yang sesuai):

- Pemerintah
- Industri
- Lembaga Pendidikan
- Masyarakat
- Media
- LSM
- Perusahaan
- Lain-lain, mohon sebutkan...

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai:

1. Laporan ini bermanfaat bagi Anda:
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Netral
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
2. Laporan ini sudah menggambarkan kinerja Bank BTPN dalam pembangunan berkelanjutan:
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Netral
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju
3. Laporan ini mudah dimengerti:
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Netral
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

4. Laporan ini menarik:
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Netral
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

5. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda terhadap keberlanjutan Bank BTPN:
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Netral
  - d. Tidak setuju
  - e. Sangat tidak setuju

Mohon untuk memberikan saran Anda atas laporan ini:

### Communications & Daya Division

#### PT BANK BTPN Tbk

Menara BTPN, CBD Mega Kuningan

Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung Kav. 5.5-5.6

Jakarta Selatan - 12950 - Indonesia

Tel. : (62-21) 300 26 200

Fax. : (62-21) 300 26 309

Website : [www.btpn.com](http://www.btpn.com)

Email : [corporate.communications@btpn.com](mailto:corporate.communications@btpn.com)

Linked in: PT Bank BTPN Tbk

Laporan  
Keberlanjutan  
2019



# Semakin Berdaya Mendukung Keberlanjutan

**PT BANK BTPN Tbk**

Menara BTPN

CBD Mega Kuningan

Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung Kav 5.5 - 5.6

Jakarta Selatan 12950

Phone : +62 21 300 26 200

Fax : +62 21 300 26 309

[www.btpn.com](http://www.btpn.com)



Laporan ini dicetak pada kertas daur ulang dan bersertifikasi  
Forest Stewardship Council (FSC)