

The logo for Bank BTPN, featuring the word "bank" in a small, light blue font above the word "btpn" in a large, bold, white font. The background of the entire page is a vibrant blue sky with a large, fluffy white dandelion seed head in the foreground, held by a hand. Several dandelion seeds are shown floating in the air, drifting away from the main seed head. The bottom of the image shows a blurred green field of grass.

bank  
**btpn**

A MEMBER OF  
SMBC Group

# **Sustainable Growth** in the Midst of **Challenging Time**

Laporan Keberlanjutan 2020

# Sustainable Growth in the Midst of Challenging Time

Pembangunan berkelanjutan merupakan paradigma dunia masa depan yang mulai diwujudkan saat ini. Sebagai bagian dari dunia global, Bank BTPN turut aktif dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) / SDGs melalui pengelolaan keuangan berkelanjutan. Bank BTPN berupaya untuk mengintegrasikan prinsip keuangan berkelanjutan dalam berbagai kebijakan dan setiap aspek operasional perusahaan untuk menciptakan nilai ekonomi, sosial dan lingkungan.

Terutama pada masa pandemi ini, Bank BTPN sepenuhnya menyadari perannya untuk mendukung masyarakat dan para nasabah menghadapi tantangan yang tidak mudah. Bank BTPN menawarkan solusi melalui berbagai kebijakan yang meringankan, sambil terus mengalirkan dukungan dan donasi bagi masyarakat terdampak. Di tengah-tengah disrupsi ini, Bank BTPN masih terus mencatatkan pertumbuhan yang baik, sambil beradaptasi pada keadaan normal baru. Bank BTPN terus berupaya menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan dan meluaskan inklusi keuangan bagi masyarakat luas demi kesejahteraan bangsa.



# Daftar Isi

6	Ikhtisar Keberlanjutan
8	Penghargaan
9	Peristiwa Penting
13	Sambutan Komisaris
17	Sambutan Direksi

## 22 TENTANG BANK BTPN

28	Menghadapi Pandemi
----	--------------------

## 32 MEMBANGUN EKONOMI BANGSA

34	Sekilas Bank BTPN
34	Kebijakan dan Komitmen Keuangan Berkelanjutan
35	<i>Screening</i> dan Interaksi Terkait Lingkungan dan Sosial
35	Prosedur Pemeriksaan Risiko Lingkungan dan Sosial
36	Proses <i>Monitoring</i> Implementasi dan Kepatuhan Lingkungan dan Sosial
36	Tinjauan Perekonomian Indonesia
37	Kinerja Bank BTPN
40	Persentase Usaha dalam Portofolio Berwawasan Lingkungan dan Sosial
40	Persentase dari Portofolio Bisnis Menurut Sektor dan Ukuran
42	Cakupan dan Frekuensi Audit untuk Menilai Implementasi Kebijakan Lingkungan dan Sosial, dan Prosedur Penilaian Risiko
43	Distribusi Perolehan Nilai Ekonomi
44	Rantai Pasokan
44	Peningkatan Kompetensi dan Kapasitas Internal

## 46 PRODUK DAN LAYANAN BERKELANJUTAN

48	Mendukung Pencapaian Aksi Keuangan Berkelanjutan
48	Berbagai Produk Bank BTPN
51	Meningkatkan Portofolio Produk Keuangan Berwawasan Sosial dan Lingkungan
51	Produk dengan Tujuan Sosial
51	Pengembangan Akses
52	Produk dan Layanan Berkualitas
53	Meningkatkan Kualitas Layanan
54	Informasi dan Pemasaran Produk

## 56 DAYA – MEMBERDAYAKAN MASYARAKAT

58	Kebijakan Keberlanjutan Melalui Daya
58	Ruang Lingkup Program Daya
59	Keunggulan dan Implementasi Program Daya
64	Kisah Nasabah yang Diberdayakan

## 68 MENGENGEMBANGKAN POTENSI INSAN BANK BTPN

70	Insan Bank BTPN
71	Perekrutan dan Pergantian Karyawan
75	Memastikan Pemenuhan Hak Karyawan
76	Inklusi dan Keberagaman
78	Pelatihan dan Pengembangan Karyawan
80	Tinjauan Kinerja

---

## 82 MENJAGA KELESTARIAN LINGKUNGAN

---

84	Kebijakan Lingkungan Bank BTPN
86	Penggunaan Energi
87	Emisi
88	Konsumsi Air
88	Limbah

---

## 90 TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

---

92	Struktur dan Mekanisme Tata Kelola
94	Peran Badan Tata Kelola
94	Komposisi Badan Tata Kelola
96	Kapasitas Badan Tata Kelola
100	Tugas dan Tanggung Jawab Badan Tata Kelola
101	Evaluasi Kinerja Badan Tata Kelola
101	Remunerasi
102	Hirarki Kebijakan
102	Sistem Pengendalian Internal
103	Mengedepankan Integritas dan Kode Etik
103	Konflik Kepentingan
104	Pencegahan dan Pemberantasan <i>Fraud</i>
106	Sistem Pelaporan Pelanggaran
108	Inisiatif Eksternal
108	Sistem Manajemen Risiko
109	Manajemen Pemangku Kepentingan

---

## 112 TENTANG LAPORAN

---

114	Standar Pelaporan
114	Jasa Asurans
114	Penentuan Topik Material dan <i>Boundary</i>
118	Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2020
120	<i>Assurance Statement</i>
122	Laporan Kesesuaian dengan Standar GRI
123	Tautan SDGs dalam Standar GRI
132	Indeks Standar GRI-Opsi <i>Comprehensive</i>
139	Indeks POJK NO.51/OJK.03/2017
141	Lembar Umpan Balik



# Visi [GRI 102-16] [OJK C.1]

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

# Misi [GRI 102-16] [OJK C.1]



1

Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan bisnis korporat 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] [OJK C.1]



## **Integrity**

Sebagai profesional selalu berlaku secara tulus dengan standar etika yang tinggi



## **Customer First**

Selalu melihat dari perspektif nasabah untuk memberikan nilai lebih



## **Proactive & Innovative**

Berani bertindak dan berinovasi tanpa henti



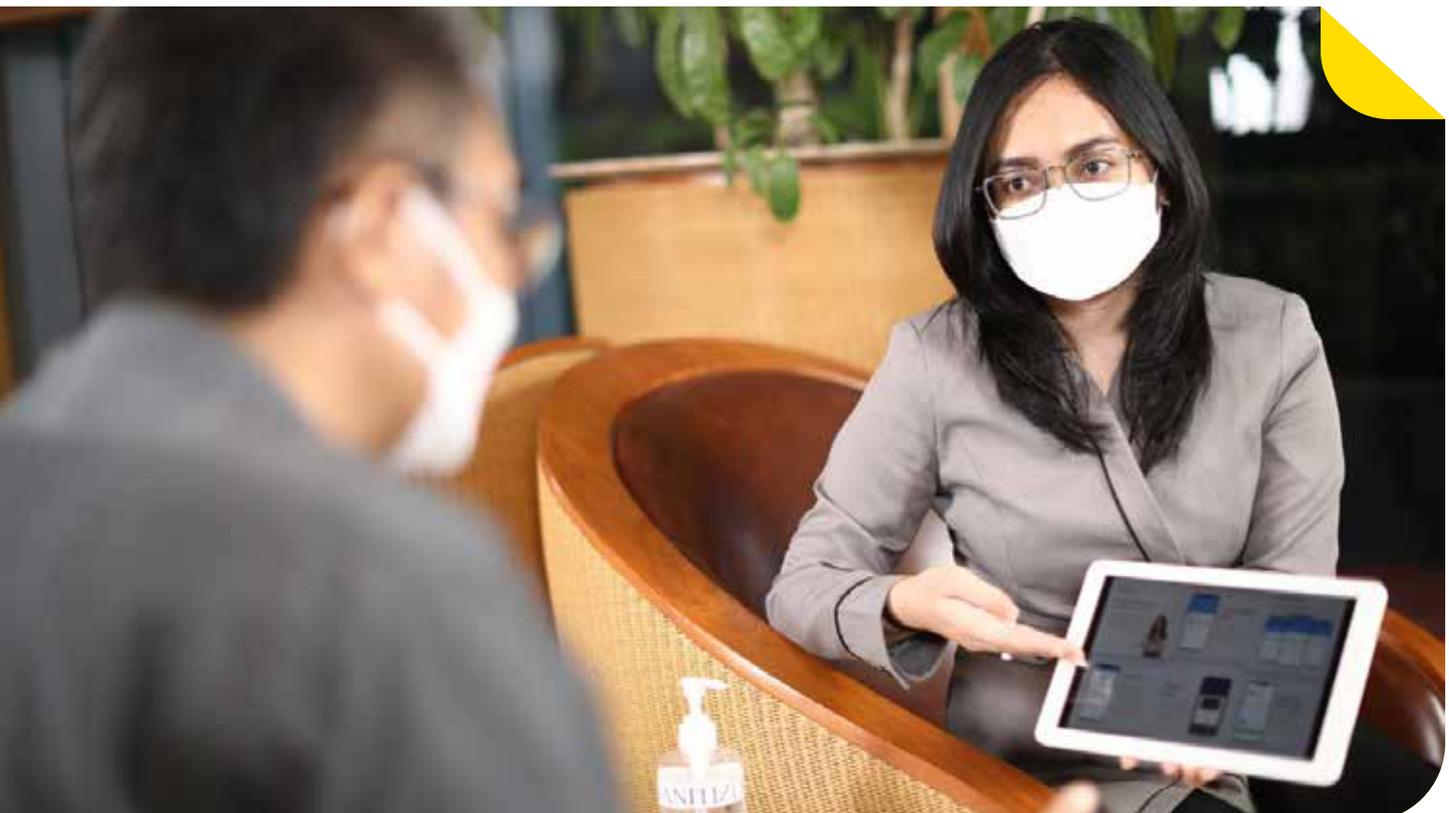
## **Speed & Quality**

Menjadikan kecepatan dan kualitas dari pengambilan keputusan juga pemberian layanan sebagai faktor pembeda



## **Synergy**

Berkolaborasi sebagai satu tim





# Ikhtisar Keberlanjutan

## EKONOMI

[OJK B.1]

### Pendapatan Operasional Bersih



**2,63** **4,03**  
triliun triliun  
2020 2019

### Aset



**183,17** **181,63**  
triliun triliun  
2020 2019

### Pembiayaan



**136,21** **141,76**  
triliun triliun  
2020 2019

### Laba Bersih



**2,01** **2,99**  
triliun triliun  
2020 2019

### Nasabah



**12,6** **12,5**  
juta juta  
2020 2019

### Jaringan Kantor



**477** **520**  
kantor kantor  
2020 2019

### Akses



**33** **25**  
provinsi provinsi  
2020 2019

## Pembiayaan Berkelanjutan

### Mikro



**218** **97**  
miliar miliar  
2020 2019

### Usaha Kecil dan Menengah



**6,78** **8,33**  
triliun triliun  
2020 2019

### Jumlah Agen Laku Pandai



**244.878** **260.587**  
agen agen  
2020 2019

### Pembiayaan Berwawasan Lingkungan



**2,88** **2,42**  
triliun triliun  
2020 2019

## SOSIAL

[OJK B.3]

### Jumlah Pekerja



<b>7.482</b> karyawan 2020	<b>7.740</b> karyawan 2019
----------------------------------	----------------------------------

### Rata-rata Jam Pelatihan



<b>33</b> jam/karyawan 2020	<b>24</b> jam/karyawan 2019
-----------------------------------	-----------------------------------

### Peserta Pelatihan Keuangan Berkelanjutan



<b>1.187</b> karyawan 2020	<b>212</b> karyawan 2019
----------------------------------	--------------------------------

### Peserta Literasi Keuangan



<b>14.976</b> peserta 2020	<b>817.485</b> peserta 2019
----------------------------------	-----------------------------------

### Pengunjung Website daya.id



<b>883.926</b> pengunjung 2020	<b>166.031</b> pengunjung 2019
--------------------------------------	--------------------------------------

### Dana CSR



<b>2,96</b> miliar 2020	<b>9,12</b> miliar 2019
-------------------------------	-------------------------------

## LINGKUNGAN

[OJK B.2]

### Penggunaan Energi



<b>2.444</b> GJ 2020	<b>71.844</b> GJ 2019
----------------------------	-----------------------------

### Intensitas Energi



<b>0,0001</b> GJ/m <sup>2</sup> 2020	<b>0,372</b> GJ/m <sup>2</sup> 2019
--	---

### Emisi

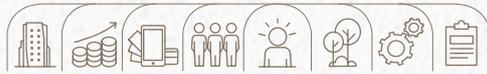


<b>9.681</b> TonCO <sub>2</sub> 2020	<b>26.985</b> TonCO <sub>2</sub> 2019
--	---

### Intensitas Emisi



<b>0,05</b> TonCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> 2020	<b>0,14</b> TonCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> 2019
---	---



# Penghargaan



1



2



4



14



5



16



20

1. Indonesia Innovation Award 2020 kategori Sustainability dari IDX Channel untuk program daya.id
2. Gold Rating dalam The Asia Sustainability Reporting Rating dari National Center for Sustainability Reporting
3. Bank Terbaik 2020 dari Majalah Investor
4. Public Relations Indonesian Award 2020 - Gold Winner Sub Kategori Digital PR untuk Jenius dari majalah PR Indonesia
5. Public Relations Indonesian Award 2020 - Gold Winner Sub Kategori Social Media untuk Jenius dari majalah PR Indonesia
6. Mortgage Awards kategori Best BUKU 3 Bank dari Infobank
7. Top SME Lender 2020 kategori Best BUKU 3 Bank dari Infobank
8. Investor Awards Best BUKU 3 Bank dari Majalah Investor
9. Corporate Social Intrapreneur of the Year 2020 dari Schwab Foundation (terafiliasi dengan World Economic Forum)
10. Best Companies to Work For in Asia dari HR Asia
11. The Best Contact Center Indonesia 2020 untuk Top 10 The Best Contact Center Indonesia 2020 dari Indonesia Contact Center Association
12. The Best Contact Center Indonesia 2020 untuk The Best Operations Contact Center Platinum Medal dari Indonesia Contact Center Association
13. The Best Contact Center Indonesia 2020 untuk The Best Employee Engagement Gold Medal dari Indonesia Contact Center Association
14. Bankers of the Year 2020 dari Infobank
15. Best Performing Bank 2020 BUKU 3 Bank dari Infobank
16. Indonesia Best Digital Marketing Champion 2020 untuk kategori Best Digital Marketing Champion in Banking Category dari SWA
17. Best Content in Owned Channel in Banking Category dari Indonesia Content Marketing Awards Kompas Gramedia
18. Best Use of Brand Website Content Marketing dari Indonesia Content Marketing Awards Kompas Gramedia
19. The Content Marketing Implementation of the Year dari Indonesia Content Marketing Awards Kompas
20. BAZNAS Awards, Pengumpulan Zakat Online Terbaik

# Peristiwa Penting



23 April 2020

Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) PT Bank BTPN Tbk memberikan persetujuan atas laporan keuangan tahun buku 2019. RUPST juga menyepakati untuk tidak membagikan dividen kepada para pemegang saham sebagai refleksi komitmen jangka panjang agar bank dapat tumbuh berkelanjutan.

2 Juli 2020

Sumitomo Mitsui Banking Corporation Group (SMBC Group) mendonasikan 100 juta yen (setara Rp13,17 miliar) kepada UNICEF Indonesia untuk membantu meringankan beban masyarakat Indonesia yang terdampak pandemi COVID-19.



27 Juli 2020

Jenius meluncurkan fitur terbaru, Jenius QR, yang memudahkan *digital savvy* bertransaksi tanpa menggunakan uang tunai atau kartu debit karena langsung memotong Saldo Aktif tanpa perlu pindah aplikasi. Jenius QR juga sekaligus mendukung program Bank Indonesia untuk meningkatkan pembayaran non-tunai.

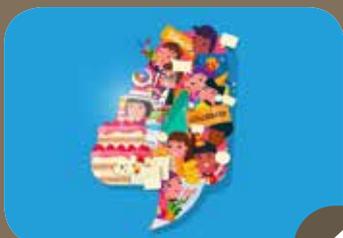
25 Juni 2020

Jenius meluncurkan inovasi fitur terbaru yaitu Moneytory. Fitur ini membantu masyarakat *digital savvy* mengelola *cash flow* dengan lebih simpel melalui pencatatan pengeluaran dan pemasukan secara otomatis melalui aplikasi Jenius. Dengan Moneytory, pengguna Jenius bisa mengetahui ringkasan kondisi finansial secara jelas, mulai dari berapa jumlah pemasukan/pengeluaran, berapa selisih di antara keduanya, dan melihat grafik pengeluaran dengan mudah berdasarkan tanggal dan nominalnya.



11 Agustus 2020

Jenius rayakan ulang tahun ke-4. Pada Juni 2020, tercatat lebih dari 2,7 juta orang telah bergabung menjadi pengguna Jenius, dengan saldo simpanan (Dana Pihak Ketiga, DPK) lebih dari Rp10 triliun. Sepanjang 4 tahun usianya, Jenius telah meluncurkan 20 inovasi dan fitur revolusioner.



7 Agustus 2020

BTPN meluncurkan Sinaya Prioritas, layanan perbankan bagi nasabah dengan total portofolio minimal Rp500 juta. Terintegrasi dengan aplikasi Jenius, Sinaya Prioritas memungkinkan nasabah untuk memantau tabungan dan dana investasinya, serta bertransaksi dari mana saja dan kapan saja melalui perangkatnya.



**11 September 2020**

Sumitomo Mitsui Banking Corporation Group (SMBC Group) mendonasikan Rp1,3 miliar (setara 10 juta yen) kepada Perhimpunan Dokter Umum Indonesia (PDU) sebagai salah satu inisiatif globalnya dalam membantu mengatasi penularan dan dampak COVID-19 di Indonesia. PDU dipilih sebagai salah satu penerima bantuan dana dari SMBC Group karena organisasi tersebut telah menjalin kerjasama sejak 2010 dengan PT Bank BTPN Tbk (Bank BTPN), anak perusahaan SMBC Group, melalui program pemberdayaan masyarakat yang dinamakan Daya.



**16 September 2020**



Jenius meluncurkan Jenius untuk Bisnis, *starter kit* bagi masyarakat *digital savvy* yang ingin memulai dan mengembangkan bisnis. Jenius untuk Bisnis memiliki dua layanan yaitu Akun bisnis Jenius dan Bisniskit dari Jenius.

**24 September 2020**



Jenius berkolaborasi dengan PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) menghadirkan layanan top up BNI TapCash melalui aplikasi Jenius dengan memanfaatkan fitur NFC (*Near-Field Communication*). Selain itu, kolaborasi ini juga memperkenalkan Kartu BNI TapCash Edisi Jenius dengan desain dan karakter unik khas Jenius.

### 2 November 2020

Jenius menggelar ajang kreasi dan kolaborasi tahunan, Co.Creation Week 2020, pada 2-6 November 2020 secara virtual. Jenius Co.Creation Week 2020 mengusung tema Reshape, dengan tujuan untuk mengajak masyarakat *digital savvy* berteman dengan perubahan besar yang terjadi dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari sebagai dampak pandemi COVID-19. Rangkaian acara Jenius Co.Creation 2020 terdiri dari kompetisi, *conference*, dan *talks* dengan tiga pilar yaitu teknologi, kreativitas, dan finansial.



### 18 November 2020

Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) PT Bank BTPN Tbk menyetujui perubahan anggota Direksi dan Dewan Komisaris. Para pemegang saham menyetujui pengunduran diri Kazuhisa Miyagawa dari jabatannya selaku Wakil Direktur Utama, dan menyetujui pengangkatan Kaoru Furuya sebagai Wakil Direktur Utama yang baru untuk menggantikan Miyagawa. Rapat juga menyetujui pengangkatan Chow Ying Hoong sebagai Komisaris Utama dan Edmund Tondobala sebagai Komisaris Independen yang baru.



### 23 Desember 2020

Bank BTPN berpartisipasi dalam pembiayaan medium-term working capital PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) dengan total nilai US\$ 500 juta yang dijamin oleh MIGA (World Bank Group) dalam suatu konsorsium bersama dengan 7 bank asing.



**Chow Ying Hoong**  
Komisaris Utama

# Sambutan Komisaris [GRI 102-14] [OJK D.1]

“Komitmen Bank BTPN untuk menerapkan keuangan berkelanjutan menuntut dilakukannya penyesuaian (*alignment*), bukan hanya secara internal tetapi juga diperlukan keterlibatan nasabah dan *supply chain* lainnya”

## Para Pemangku Kepentingan yang terhormat

Meningkatnya kepedulian masyarakat global terhadap perubahan iklim dan kualitas hidup manusia, merupakan isu keberlanjutan yang mendesak untuk dibahas dan ditangani bersama. Hanya dalam lingkungan yang sehat dan manusia yang sejahtera, bisnis dan kehidupan kita dapat berlangsung dengan baik. Oleh karena itu, tidak ada satu pun pihak yang dapat berkata bahwa keberlanjutan bukanlah menjadi fokus dan perhatiannya.

Dewan Komisaris mendukung keterlibatan Bank BTPN dalam upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/TPB (*Sustainable Development Goals/SDGs*) yang merupakan inisiatif masyarakat global, termasuk Indonesia. Sejalan dengan ini, Dewan Komisaris juga menyambut baik dan mendukung penerapan keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*) di Indonesia. Dalam kaitan ini, langkah strategis yang harus dijalankan oleh Bank adalah menyusun dan mengimplementasikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) di samping menyusun dan mempublikasikan laporan keberlanjutan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Untuk menjalankan keuangan berkelanjutan, Direksi agar melakukan penyesuaian-penyesuaian yang diperlukan, mulai dari penyesuaian organisasi, tata kelola, manajemen risiko hingga penyempurnaan sistem dan prosedur yang terkait dengan isu lingkungan hidup dan sosial. Selain itu,

dukungan sumber daya yang profesional dan berkompeten merupakan modal utama dalam menjalankan keuangan berkelanjutan.

Profesionalitas dan kompetensi tersebut harus dibangun secara sistematis melalui berbagai pendekatan, seperti pendidikan dan pelatihan serta melakukan internalisasi budaya dan sikap kerja yang sejalan dengan prinsip keuangan berkelanjutan. Implementasi keuangan berkelanjutan yang efektif menuntut pula peran serta nasabah dan *supply chain* untuk menerapkan prinsip keberlanjutan dalam berbisnis dengan Bank BTPN. Oleh sebab itu, Direksi didorong pula untuk melaksanakan secara sistematis dan terukur program edukasi nasabah dan *supply chain* terkait keberlanjutan.

Dewan Komisaris mengamanatkan agar Direksi semakin meningkatkan portofolio keberlanjutan (*sustainable portfolio*) yang merupakan bagian dari hasil Kegiatan Usaha Berkelanjutan, sebagaimana yang telah digariskan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Kegiatan Usaha Berkelanjutan ini semakin penting untuk dilaksanakan mengingat Bank BTPN adalah anak perusahaan dari Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC), sebuah Bank internasional yang tercatat sebagai *signatory Equator Principle* (EP) dan *Principle for Responsible Banking* (PRB). Kedua inisiatif



ini mengikat anggotanya untuk menerapkan pengelolaan risiko dengan pengintegrasian aspek Lingkungan, Sosial dan Tata kelola (LST) dalam proses pengambilan keputusan pembiayaan korporat.

Secara khusus, SMBC (Sumitomo Mitsui Banking Corporation) Group, induk perusahaan Bank BTPN, telah membangun “SMBC Group GREEN x GLOBE 2030”, sebuah rencana jangka panjang hingga tahun 2030 dengan tujuan-tujuan yang spesifik terkait keberlanjutan. SMBC Group berupaya mewujudkan keberlanjutan dengan moto “*Making Sustainability a Reality.*” Komitmen ini ditunjukkan dengan target SMBC Group untuk pembiayaan *Green Finance Portfolio* sebesar USD 90 milyar dan mengurangi emisi sebesar 30% dalam 10 tahun mendatang. SMBC Group juga merupakan bank terkemuka di Asia Pasifik yang memberikan pembiayaan untuk energi terbarukan. Selain itu, SMBC Group juga mendukung penelitian terkait perubahan iklim yang dilakukan oleh berbagai universitas internasional.

Tahun 2020 ditandai dengan tantangan yang tidak mudah. Pandemi telah membuat tatanan kehidupan manusia berubah termasuk pola bisnis berbagai industri sehingga berdampak pada sektor jasa keuangan. Pandemi ini ternyata membuat manajemen harus menempuh langkah cerdas dalam menerapkan keuangan berkelanjutan. Dewan Komisaris mengapresiasi langkah strategis Direksi dalam mengatasi dampak COVID-19 terhadap Bank BTPN termasuk berkolaborasi dengan berbagai pihak untuk membantu masyarakat yang terdampak pandemi ini.

Akhirnya, Dewan Komisaris menyampaikan penghargaan kepada Direksi atas capaian kinerja keberlanjutan di tengah masa sulit ini. Kami juga mengucapkan terima kasih atas dedikasi, kerja keras dan profesionalisme yang tinggi, yang telah ditunjukkan oleh manajemen beserta seluruh karyawan Bank BTPN.

Dengan kerja keras disertai dengan dukungan dan kolaborasi pemangku kepentingan, mari kita tingkatkan kinerja keberlanjutan Bank BTPN pada tahun yang akan datang.

Jakarta, Maret 2021

**Chow Ying Hoong**

Komisaris Utama



Melalui Laporan Keberlanjutan ini dapat dilihat kontribusi Bank BTPN dalam upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/TPB (*Sustainable Development Goals/SDGs*)



**Ongki Wanadjati Dana**  
Direktur Utama

# Sambutan Direksi [GRI 102-14]

“Bank BTPN mengambil peran untuk mengarahkan transformasi dunia bisnis dan industri pada praktik keberlanjutan melalui keputusan investasi yang peduli lingkungan, sosial dan tata kelola yang baik.”

## Para Pemangku Kepentingan yang terhormat

Institusi keuangan merupakan salah satu pilar utama dalam sebuah bangsa, yang tidak hanya menjadi penggerak ekonomi, namun juga berperan besar bagi kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Selain mendukung kelancaran proses perekonomian, institusi keuangan juga menentukan kriteria investor atau korporasi yang melakukan investasi. Dengan demikian, bank mengambil peran penting untuk mengarahkan transformasi dunia bisnis dan industri pada praktik keberlanjutan. Upaya Bank BTPN untuk mendorong keputusan-keputusan investasi yang peduli lingkungan, sosial dan tata kelola yang bertanggung jawab, adalah kontribusi Bank BTPN dalam pencapaian tujuan keberlanjutan. [OJK D.1.a]

Dalam tahun kedua penerbitan laporan keberlanjutan ini, Bank BTPN memberanikan diri untuk melaporkan kinerja keberlanjutannya secara komprehensif, dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lebih luas dan lengkap tentang upaya-upaya kami membangun Bank BTPN sebagai institusi keuangan berkelanjutan.

## DAMPAK, RISIKO DAN KESEMPATAN

[GRI 102-15] [OJK D.1.c]

Pandemi COVID-19 mengakibatkan disrupsi yang cukup masif dalam dunia industri, korporasi, maupun setiap individu. Ekonomi mengalami perlambatan, dan perbankan rentan terhadap risiko kredit macet.

Namun demikian, Bank BTPN telah melakukan pemeriksaan yang menyeluruh dan mitigasi untuk mengelola dampak pandemi dan memastikan stabilitas bank, di antaranya dengan strategi:

1. Pembentukan gugus tugas COVID-19
2. Melakukan berbagai inisiatif program bagi karyawan, nasabah dan komunitas Bank BTPN.

Contoh program bagi nasabah adalah merestrukturisasi pinjaman, memperluas jangkauan *contact centre*, menetapkan protokol kesehatan di kantor cabang dan mendorong nasabah untuk melakukan layanan digital

Pandemi mempengaruhi berbagai program dan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Namun demikian, Bank BTPN menanggapi hal ini sebagai peluang untuk menata diri, meningkatkan kemampuan dan mencari berbagai kemungkinan untuk mendapatkan hasil yang terbaik.



Dalam bidang ekonomi, Bank BTPN mengambil kesempatan untuk melakukan pembekalan pada masyarakat untuk meningkatkan usahanya, terutama di tengah pandemi. Dalam bidang lingkungan, kesadaran akan pentingnya penerapan keuangan berkelanjutan, baik dari pihak Bank BTPN maupun industri dan korporasi, telah membuka kesempatan bagi peningkatan portofolio pembiayaan hijau. Bank BTPN berhasil meningkatkan portofolio pembiayaan hijau sebesar 19%, jauh lebih tinggi dari tahun sebelumnya.

Selain itu, pembatasan fisik dan mobilitas masyarakat selama pandemi memberi peluang untuk pertumbuhan perbankan digital. Hal ini disambut baik oleh Bank BTPN yang memang telah memfokuskan diri menjadi bank digital sehingga dapat memberikan layanan yang lebih luas pada masyarakat. Begitu pula dengan program pemberdayaan Bank BTPN yang sudah masuk kedalam platform digital melalui *daya.id*.

## PERMASALAHAN DENGAN PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN [OJK E.5]

Penerapan keuangan berkelanjutan merupakan perkembangan baru dalam dunia perbankan, yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2017. Tentunya banyak hal yang perlu Bank BTPN pelajari dan terapkan dalam seluruh proses bisnis terkait hal ini, dari perencanaan, kebijakan, hingga penerapan dalam hal finansial maupun dalam program pemberdayaan Bank BTPN (CSR). Salah satu tantangannya adalah keterbatasan pengetahuan para karyawan terkait prinsip dan penerapan keuangan berkelanjutan. Hal ini tentunya berpengaruh dalam pengembangan kebijakan dan produk-produk keuangan berkelanjutan. Namun demikian, Bank BTPN telah melakukan serangkaian sosialisasi pada seluruh karyawan, baik melalui *sharing session*, *workshop* dan *e-learning* sejak tahun 2018.

Bank BTPN melakukan pengembangan kapasitas internal untuk memimpin, melaksanakan dan mengembangkan keuangan berkelanjutan. Bank BTPN juga mengintegrasikan

praktik LST (lingkungan, sosial, tata kelola) dalam seluruh aktivitas Bank BTPN. Tidak hanya bagi karyawan, namun Bank BTPN juga mempromosikan praktik-praktik keberlanjutan yang relevan bagi nasabah, terutama yang berkaitan dengan produk dan layanan berkelanjutan.

Tantangan lainnya yaitu, Bank BTPN perlu menyesuaikan Daya, yaitu program pemberdayaan masyarakat yang terintegrasi dengan seluruh lini bisnis Bank BTPN. Tidak hanya menasar kebutuhan masyarakat saja, namun juga perlu diselaraskan dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan yang mencakup tiga aspek: *people, planet, profit*. Tantangan-tantangan ini menjadi pemicu bagi Bank BTPN untuk terus maju, dan mendorong Bank BTPN untuk meningkatkan nilai tambah Bank BTPN bagi para pemangku kepentingan dan komunitas yang dilayani.

## MENGEMBANGKAN BUDAYA KEBERLANJUTAN

Budaya sebuah perusahaan merupakan aspek penting yang membentuk perilaku seluruh insan perusahaan tersebut. Untuk itu, Bank BTPN terus berupaya membangun budaya keberlanjutan, di mana setiap karyawan memahami pentingnya keberlanjutan dan berperilaku serta mengambil keputusan yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang diyakininya. Berbagai upaya telah Bank BTPN lakukan, salah satunya melalui sosialisasi dan pelatihan yang secara kontinyu diberikan pada seluruh karyawan, dengan harapan bahwa setiap insan Bank BTPN dapat mendukung program dan kebijakan keberlanjutan yang ditetapkan oleh Perusahaan.

Selain itu, pembuatan laporan keberlanjutan ini juga menjadi sarana mengembangkan budaya keberlanjutan. Dengan adanya kewajiban untuk melaporkan kinerja keberlanjutan, maka setiap pimpinan dan karyawan Bank BTPN terpacu untuk merancang dan melaksanakan program keberlanjutan yang progresif, untuk membuat laporan keberlanjutan yang semakin baik dari tahun ke tahun.

## PRESTASI DAN KINERJA [OJK D.1.b]

Patut kami syukuri, bahwa di tengah situasi yang penuh dengan tantangan ini Bank BTPN tetap dapat mencatatkan kinerja yang baik, di antaranya:

1. Mengadakan program pembekalan untuk persiapan memasuki masa purnabakti yang sehat dan mandiri dan diikuti oleh 6.909 orang
2. Berhasil meningkatkan portofolio pembiayaan hijau bagi segmen korporasi sebesar 19,1% dari tahun sebelumnya
3. Melakukan pemberdayaan agen BTPN Wow! untuk program Laku Pandai, sebanyak 244.878 agen

Penurunan daya beli dan pembatasan mobilitas masyarakat berdampak berat pada para pelaku UMKM. Hal ini tidak dapat dianggap ringan, karena krisis yang dialami oleh UMKM dapat menjadi ancaman perekonomian nasional. Untuk meningkatkan kapasitas ekonomi masyarakat, Bank BTPN mengadakan forum pengembangan kapasitas usaha bagi para pelaku UMKM yang diikuti oleh 894 peserta dari berbagai kota. Bank BTPN mendorong para pelaku UMKM untuk melakukan berbagai inovasi dan tetap bersemangat melakukan usahanya di tengah pandemi.

Di samping itu, Bank BTPN melakukan edukasi berupa literasi keuangan, termasuk pengelolaan keuangan dan manajemen modal kerja, yang menjadi topik penting dalam situasi ekonomi saat pandemi. Melalui literasi keuangan ini, Bank BTPN berupaya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat baik nasabah dan non nasabah, UMKM maupun non UMKM tentang cara mengelola keuangan yang benar dan bertumbuh. Pada tahun pelaporan, Bank BTPN telah menjangkau 14.976 peserta dalam 87 aktivitas yang bermakna.

Dalam bidang lingkungan, Bank BTPN berhasil meningkatkan pembiayaan terkait pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan berkelanjutan, dari Rp347 miliar pada tahun 2019, menjadi Rp1.442 miliar pada tahun pelaporan, atau kenaikan sebesar empat kali lipat dari tahun sebelumnya.

Kiprah Bank BTPN dalam keberlanjutan juga mendapat berbagai penghargaan, di antaranya:

1. Tahun 2019 adalah tahun pertama Bank BTPN membuat Laporan Keberlanjutan dan mendapatkan Gold Rating untuk Laporan Keuangan Berkelanjutan 2019 melalui ajang ASRRAT (Asia Sustainability Reporting Rating)



Bank BTPN mendapatkan penghargaan Gold Rating untuk Laporan Keberlanjutan 2019

2. Penghargaan utama di kategori Sustainability atas inovasi Daya.id dalam ajang IDX Channel Anugerah Inovasi Indonesia 2020

Kepedulian Bank BTPN pada masyarakat di tengah pandemi, diwujudkan dengan mengedukasi masyarakat tentang COVID-19 melalui video yang dapat diakses di platform Daya.id. Bank BTPN bekerja sama dengan PDUI (Perhimpunan Dokter Umum Indonesia), untuk mencegah penyebaran COVID-19, dengan cara meningkatkan pemahaman masyarakat.



## PANDANGAN KE DEPAN

Kabar baik mengenai ketersediaan vaksin COVID-19 secara gratis untuk seluruh masyarakat Indonesia memberi angin segar pada situasi ekonomi yang tidak menentu. Pelaku usaha mulai optimis, dan diharapkan pada tahun 2021 mendatang masyarakat dapat beroperasi secara normal seperti sebelum pandemi. Sementara itu, Bank BTPN akan terus melakukan yang terbaik dalam mengembangkan usaha berlandaskan prinsip-prinsip keberlanjutan.

Bank BTPN menyadari bahwa perjalanan pemulihan ekonomi masih akan panjang dan penuh tantangan. Namun demikian, Bank BTPN berbesar hati atas dukungan tim manajemen, karyawan, dan setiap pemangku kepentingan yang telah memberikan sumbangsih dan dedikasi terbaiknya bagi Bank BTPN. Bank BTPN mengucapkan terima kasih, dan memberikan apresiasi yang tinggi atas kerja sama yang baik selama ini. Mari kita terus melangkah dengan penuh keyakinan bahwa bersama kita dapat melampaui tantangan apapun juga.

Jakarta, Maret 2021

**Ongki Wanadjati Dana**

Direktur Utama





# Tentang Bank BTPN

---

Bank BTPN mengupayakan kehidupan yang lebih berarti bagi nasabah dan masyarakat, baik dalam aspek keuangan, maupun aspek kehidupan lainnya.

---



Didirikan di Bandung pada tahun 1958, Bank BPTN awalnya bernama Bank Pegawai Pensiunan Militer (Bapemil), kemudian berubah nama menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) pada tahun 1986. Saat ini, Bank BTPN memiliki kantor pusat di Jakarta, dengan cabang di lebih dari 270 kota di Indonesia.

Awalnya, Bank BTPN fokus melayani dan memberdayakan masyarakat berpendapatan rendah yang terdiri dari pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) serta komunitas prasejahtera produktif.

Setelah merger pada tahun 2019, Bank BTPN menawarkan berbagai layanan dan produk perbankan yang lebih lengkap, melayani segmen yang lebih luas yaitu nasabah korporasi di samping segmen yang sudah ada. Dalam dunia digital saat ini, Bank BTPN terus melaju dan meluaskan layanannya dengan menyediakan layanan digital banking melalui “BTPN Wow!” dan “Jenius.”

Bersamaan dengan kegiatan bisnisnya, Bank BTPN mengembangkan potensi dan kesejahteraan masyarakat melalui

program Daya dengan semboyan “Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti.” Kegiatan sosial kemasyarakatan ini menjadi bagian tak terpisahkan dari bisnis Bank BTPN dari pusat hingga cabang, yang berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa.

**Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti**

**Nama perusahaan [GRI 102-1]**  
PT Bank BTPN Tbk

**Bidang usaha [GRI 102-2] [OJK C.4]**  
Bank umum komersial

**Izin usaha [GRI 102-2]**  
Kegiatan usaha bank devisa

**Produk [GRI 102-2] [OJK C.3.d]**

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

**Dasar hukum pendirian [GRI 102-5] [OJK C.3.c]**

- 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

**Tanggal pendirian**  
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%)

**Alamat kantor pusat [GRI 102-3][OJK C.2]**  
**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] [OJK C.3.d]**  
Di seluruh wilayah Indonesia

**Ruang lingkup pasar/wilayah kerja [GRI 102-6]**  
Bank BTPN melayani segmen mass market yang terdiri dari para

pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), komunitas prasejahtera produktif, segmen *consuming class*, serta segmen korporasi.

**Entitas anak usaha [GRI 102-45]**  
Bank memiliki satu entitas anak usaha dengan kepemilikan saham sebesar 70%, yakni PT Bank BTPN Syariah Tbk

**Rating perusahaan - Business Planning**

- AAA (Idn) Outlook Stabil – Fitch Rating Jk PJNG
- F1+(idn) – Fitch Rating Jk Pendek
- idAAA (Triple A, Outlook Stabil) - Pefindo

**Keanggotaan asosiasi [GRI 102-13] [OJK C.5]**

- Emiten Indonesia (AEI)
- Forum Komunikasi Direktur
- Kepatuhan Perbankan (FKDKP)
- Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)
- Banker Association for Risk Management (BARA)

**Skala perusahaan** [GRI 102-7] [OJK C.3] [OJK C.3.a]

Keterangan	2020	2019	2018
Jumlah Karyawan	7.482	7.740	7.802
Total Pendapatan Operasional - Bersih (RpJuta)	2.630.514	4.032.519	2.947.756
Modal dasar (Rpjuta)	300.000	300.000	300.000
Modal ditempatkan (Rpjuta)	162.979	162.979	177.303
Total kapitalisasi (Rpjuta)			
• Dana pihak ke 3	100.788.906	86.939.479	70.844.712
• Pinjaman yang diterima	37.176.309	44.086.343	8.442.765
• Ekuitas	32.964.753	31.471.928	18.786.330
• Aset total	183.165.978	181.631.385	101.341.224
Jumlah jaringan kantor	477 kantor 218 ATM dan TCR	520 kantor 217 ATM dan TCR	736 kantor 218 ATM dan TCR
Jumlah produk pendanaan	15	38	40
Jumlah produk pembiayaan	26	18	18
Jumlah jasa/layanan	23	6	5



# Sejarah Singkat Perusahaan

- 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 kelima dalam jumlah cabang.

1958-1986

2008

2009

2010

2020

2019

- Jenius meluncurkan inovasi fitur terbaru yaitu *Moneytory*. Fitur ini membantu masyarakat *digital savvy* mengelola cash flow dengan lebih simpel melalui pencatatan pengeluaran dan pemasukan secara otomatis melalui aplikasi Jenius.
- Sumitomo Mitsui Banking Corporation Group (SMBC Group) mendonasikan 100 juta yen (setara Rp13,17 miliar) kepada UNICEF Indonesia untuk membantu meringankan beban masyarakat Indonesia yang terdampak pandemi COVID-19.
- Sumitomo Mitsui Banking Corporation Group (SMBC Group) mendonasikan Rp1,3 miliar (setara 10 juta yen) kepada Perhimpunan Dokter Umum Indonesia (PDUI) sebagai salah satu inisiatif globalnya dalam membantu mengatasi penularan dan dampak COVID-19 di Indonesia.
- Jenius meluncurkan Jenius untuk Bisnis, *starter kit* bagi masyarakat *digital savvy* yang ingin memulai dan mengembangkan bisnis.

- 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.

- Meluncurkan Daya, program pemberdayaan mass market yang berkelanjutan serta menjadi bagian integral dari aktivitas bisnis BTPN.
- Meluncurkan program pendanaan Sinaya.
- Memulai uji coba bisnis Perbankan Komunitas Syariah yang berasal dari anak perusahaan BTPN (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 BTPN (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 BTPN (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.

- Kepemilikan saham BTPN oleh SMBC, bank kedua terbesar di Jepang dengan aset sebesar USD 1,3 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 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

- 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.

- Mulai Februari 2016, BTPN beroperasi sebagai Bank Devisa, setelah ijinnya diterbitkan BI pada bulan Desember 2015. BTPN mulai dapat bertransaksi dalam valas, baik untuk kebutuhan tunai, memberikan pinjaman maupun menggagal 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.

- 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.



# Menghadapi Pandemi

**Pandemi membawa dampak negatif dalam berbagai bidang, termasuk ekonomi. Namun, pandemi juga membangkitkan rasa kemanusiaan untuk saling mendukung, menjaga dan berbagi.**

World Health Organization (WHO) mendeklarasikan COVID-19 sebagai sebuah pandemi global pada tanggal 11 Maret 2020 yang lalu. Hal ini membawa dampak masif yang sama sekali tidak pernah diduga dalam seluruh bidang usaha di seluruh dunia. COVID-19 telah menyebabkan disrupsi dalam market global, dan berdampak pada berbagai sektor bisnis seperti travel, transportasi, retail, dan lainnya. Sebagai konsekuensinya, dunia perbankan di Indonesia juga terkena dampaknya, termasuk Bank BTPN. Ketidakpastian dalam market, serta meningkatnya risiko, baik secara ekonomi maupun kesehatan menjadi perhatian Bank BTPN.

Dengan gerak cepat, Bank BTPN berupaya melakukan mitigasi untuk menghadapi pandemi dengan mengeluarkan Memo No.M.003a/DIRUT/RBB/III/2020 pada tanggal 1 April 2020 untuk mengarahkan strategi Bank BTPN dalam menghadapi pandemi COVID-19. Bank BTPN membangun kelompok-kelompok kerja untuk menetapkan strategi dan rencana kerja dalam menghadapi krisis, meliputi aspek risiko, keuangan, bisnis, dan lainnya. Sementara itu, Bank BTPN juga turut mendukung percepatan pemulihan ekonomi nasional, dengan menjalankan program-program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) dari pemerintah sesuai dengan POJK No. 11/POJK.03/2020 mengenai restrukturisasi pinjaman bagi nasabah yang terkena dampak COVID-19.

Dalam bidang kesehatan, Bank BTPN mengaktifkan prosedur BCP (*Business Continuity Plan*) dan perlindungan kerja, seperti bekerja dari rumah, aturan perjalanan, dan kebijakan SDM untuk menghadapi pandemi. Secara khusus Bank BTPN menerapkan:

1. Pembentukan gugus tugas COVID-19 yang dipimpin oleh Direktur Utama, meliputi mitigasi manajemen risiko, operasional, *wealth management business*, teknik informasi, SDM, komunikasi, Daya, kepatuhan dan legal.
2. Kepedulian pada karyawan melalui: pengaturan jam kerja, pembagian operasional (*split operations*), bekerja dari rumah, pembagian masker dan vitamin bagi pekerja di

garis depan, pembatasan perjalanan bisnis, pengaturan asuransi, penetapan protokol bila terjadi kasus infeksi.

3. Kepedulian pada pelanggan Bank BTPN nyatakan dengan:
  - a. Restrukturisasi pinjaman bagi nasabah
  - b. Meluaskan jangkauan *contact center* dengan membuka tiga *contact center* di Jakarta dan mengaktifkan *contact center* di Semarang.
  - c. Menetapkan protokol kesehatan di kantor cabang, mengurangi jam kerja, dan mendorong nasabah untuk menggunakan layanan digital.
4. Kepedulian pada komunitas Bank BTPN nyatakan dengan menggerakkan donasi dari staf dan manajemen Bank BTPN bagi masyarakat yang terdampak COVID-19.

Dalam menjaga keselamatan dan kesehatan kerja karyawan serta masyarakat, Bank BTPN dengan segera menetapkan langkah-langkah yang dibutuhkan ketika COVID-19 dinyatakan sebagai pandemi:

1. Menyediakan *hand sanitizer* dan masker bagi para staf
2. Melakukan pengecekan suhu tubuh dan membatasi jumlah pengunjung dalam Bank BTPN
3. Melakukan *scanning* suhu tubuh yang disediakan oleh manajemen Menara BTPN



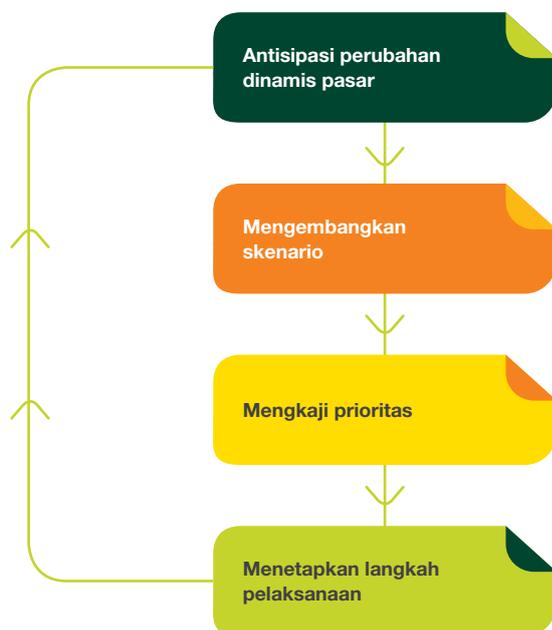
Penyemprotan disinfektan



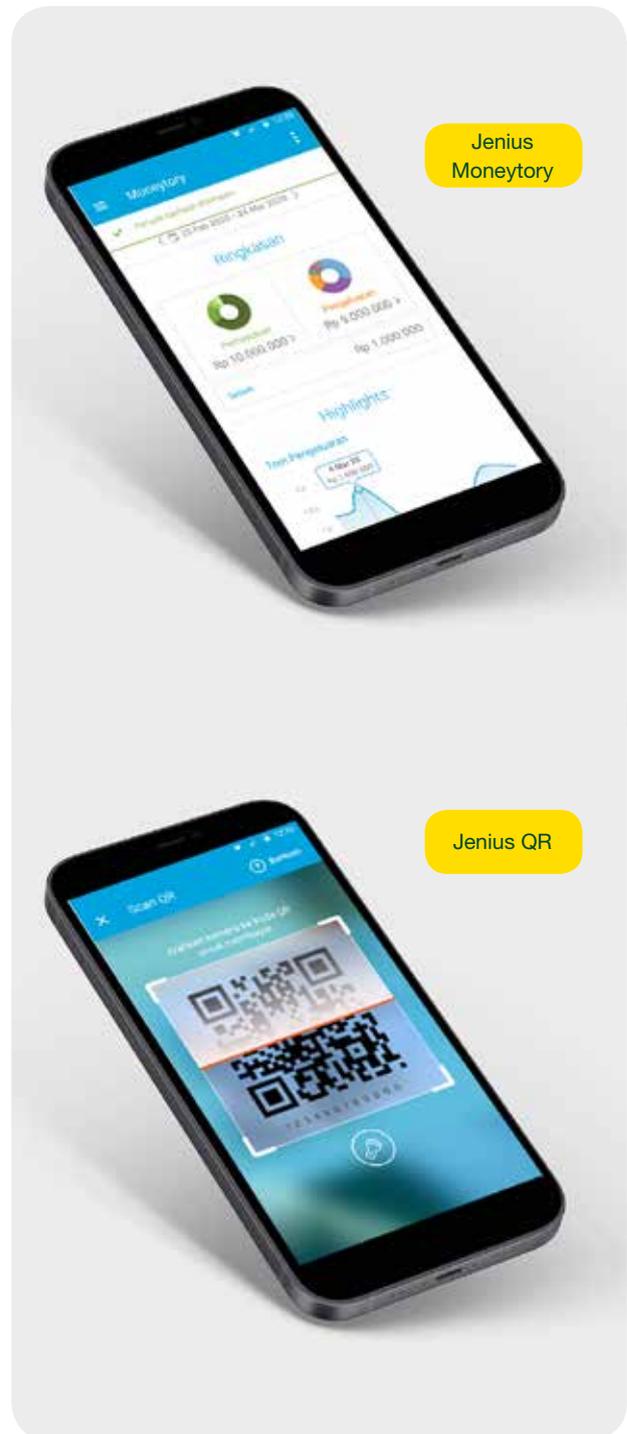
Scanning suhu tubuh sebelum masuk ke area Bank BTPN

4. Melakukan sosialisasi *travel warning* untuk negara-negara yang termasuk dalam wilayah terdampak serius
5. Melakukan penyemprotan disinfektan untuk gedung-gedung perkantoran.

Dalam bidang ekonomi, Bank BTPN menyiapkan rencana strategis menghadapi krisis, *BTPN Strategic Crisis Action Plan* untuk mengantisipasi perubahan dinamis yang terjadi di pasar dari waktu ke waktu. Bank BTPN juga membangun berbagai skenario dan simulasi mengenai dampak pandemi terhadap bisnis perbankan, serta risiko-risikonya. Langkah berikutnya adalah menetapkan prioritas untuk memastikan perkembangan bisnis Bank BTPN di masa depan, yang kami gambarkan dalam bagan berikut ini:



Masa pandemi ini mendorong Bank BTPN untuk berinovasi demi tetap memberikan layanan prima bagi para nasabah di tengah keterbatasan mereka untuk dapat datang ke bank. Bank BTPN meluncurkan layanan-layanan digital yang relevan dan mempermudah pelanggan dalam mengelola serta melakukan transaksi keuangannya seperti Moneytory, Multi Flexi Saver, Jenius QR dan Top up BNI Tap Cash.

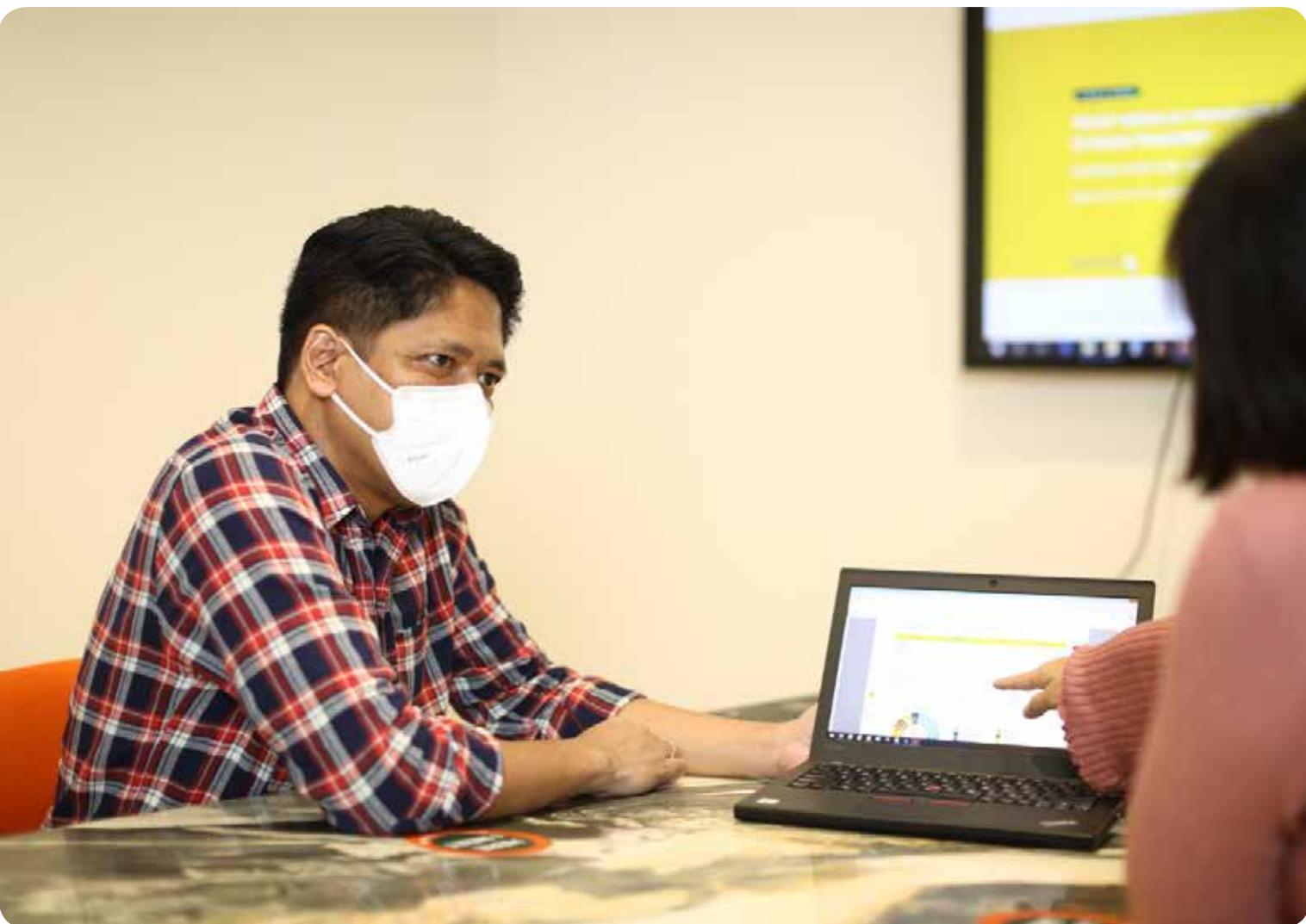


Di tengah ketidakpastian dan kekhawatiran akan pandemi, Bank BTPN tetap ingin menjaga kesehatan emosi dan mental para karyawan dengan menyampaikan pesan yang menyemangati melalui video dan *newsletter*, yang disampaikan oleh Direksi. Bank BTPN juga memberikan edukasi mengenai COVID-19 melalui video berseri yang disampaikan oleh para dokter, bekerja sama dengan PDUI (Perhimpunan Dokter Umum Indonesia). Selain itu, Bank BTPN selalu memberikan informasi terkini mengenai COVID-19 yang dikirimkan melalui berbagai media komunikasi daring. Tidak ketinggalan, Bank BTPN juga membagikan tips dan pesan kehati-hatian dari mantan pasien COVID-19 yang telah sembuh. Diharapkan, seluruh karyawan tetap terjaga semangatnya sambil terus memperhatikan protokol kesehatan.

Di samping itu, Bank BTPN juga menyesuaikan fokus kegiatan pemberdayaan yang dilakukan melalui unit kerja Daya. Kegiatan pemberdayaan berupa pelatihan dan seminar yang semula dilakukan melalui tatap muka, sejak akhir kuartal pertama tahun 2020 disesuaikan menjadi pelatihan dan seminar daring (*online*). Dalam memberikan materi melalui media informasi dan seminar *online* selama pandemi COVID-19, Bank BTPN fokus kepada materi

terkait gaya hidup sehat di era *new normal*, hingga materi mengenai cara mengelola keuangan dan mempertahankan usaha pada saat pandemi. Selain fokus kepada pelatihan dan seminar *online*, Bank BTPN juga terus berupaya membantu nasabah dan masyarakat dengan memberikan berbagai informasi seputar kesehatan, keuangan, kewirausahaan, hingga pelestarian lingkungan hidup melalui platform digital [www.daya.id](http://www.daya.id).

Peran serta semua pihak dalam menghadapi pandemi COVID-19 juga sangat dibutuhkan. Bank BTPN menyadari hal tersebut, mengajak dan merasa terpanggil untuk ikut serta dengan cara menyalurkan donasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan seperti tenaga kesehatan sebagai garda terdepan dalam menghadapi pandemi, dan untuk anak-anak pedalaman yang membutuhkan dukungan sinyal kuat agar mereka dapat belajar secara daring.



# Membangun Ekonomi Bangsa

---

Menerapkan keuangan berkelanjutan menjadi fokus Bank BTPN dalam membangun bangsa, bahkan di tengah pandemi.

---



## SEKILAS BANK BTPN

Dalam memaksimalkan kontribusinya pada negara dan masyarakat, Bank BTPN memfokuskan diri untuk melayani segmen *mass market* yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), komunitas prasejahtera produktif, segmen *consuming class*, serta segmen korporasi. Fokus bisnis Bank BTPN didukung oleh unit-unit bisnis, seperti:

1. Wealth Management Business - unit bisnis pendanaan
2. Retail Lending Business - unit bisnis untuk melayani pembayaran manfaat pensiun melalui tabungan dan pemberian kredit kepada nasabah pra pensiun
3. Mitra Bisnis - unit bisnis untuk pemberian kredit untuk modal usaha
4. Consumer Finance - unit bisnis pembiayaan kepada *end-user*, perusahaan atau lembaga pembiayaan
5. Micro business - unit bisnis yang fokus kepada pemberian kredit Usaha Mikro dan Kecil
6. BTPN Wow! - produk Laku Pandai yang fokus pada segmen *unbanked*
7. Jenius - platform perbankan digital untuk segmen *consuming class*
8. Corporate Banking - fokus melayani perusahaan Jepang, perusahaan tier 1 dan tier 2 di Indonesia, Commercial Banking dan Perusahaan Multinasional

## KEBIJAKAN DAN KOMITMEN KEUANGAN BERKELANJUTAN [OJK A.1]

Menyadari pentingnya isu lingkungan dan sosial, Bank BTPN berkomitmen untuk mendukung dan menerapkan keuangan berkelanjutan. Bank BTPN merancang RAKB (Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan) untuk memenuhi kewajiban bank sesuai ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Bank BTPN telah melaksanakan dan menyusun RAKB untuk tahun 2019-2023. Kebijakan ini ditetapkan oleh Direksi. [FS1]

Sebagaimana dijelaskan dalam POJK Nomor.51/POJK.03/2017, tujuan Keuangan Berkelanjutan adalah:

1. Menyediakan sumber pendanaan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dan pendanaan terkait perubahan iklim dalam jumlah yang memadai
2. 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

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

Bank BTPN berkomitmen penuh untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan yang dirumuskan dalam *Sustainable Development Goals (SDGs)*

Untuk mendukung tercapainya tujuan tersebut, Bank BTPN merumuskan tujuan pelaksanaan RAKB yaitu [OJK A.1]:

1. **Portofolio.** Menyediakan produk dan jasa keuangan yang inklusif untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dan perubahan iklim.
2. **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.
3. **Pembelajaran dan Pertumbuhan.** Mengembangkan kapasitas dan kapabilitas bank, baik internal maupun melalui kemitraan, untuk melaksanakan dan meningkatkan keuangan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan dan arah pengembangan usaha.

Berbagai kebijakan dan inisiatif keberlanjutan Bank BTPN wujudkan dalam pengembangan usaha yang komprehensif. Inisiatif ini disusun dan dirumuskan selaras dengan kegiatan usaha Bank BTPN selama ini. Beberapa inisiatif keberlanjutan di antaranya [FS1] [OJK F.1]:

1. Pengembangan dan peningkatan portofolio produk layanan keuangan berkelanjutan.
  - a. Pembekalan persiapan memasuki masa purnabakti dengan aktif dan mandiri
  - b. Pembekalan dengan topik keberlanjutan untuk pengusaha UMKM



- c. Pembiayaan berwawasan lingkungan di segmen korporasi
  - d. Reksadana Filantropi
  - e. Peningkatan kompetensi dan pemberdayaan agen BTPN Wow!
2. Pengembangan kompetensi sumber daya manusia, khususnya mengenai pengenalan keuangan keberlanjutan kepada karyawan dan mitigasi risiko lingkungan dan sosial dari kegiatan perbankan. [FS4]
  3. Pengembangan organisasi, kebijakan, proses dan integrasi lingkungan, sosial dan tata kelola (LST).

Secara khusus rancangan keuangan berkelanjutan ini menjadi tanggung jawab Communications and Daya Head yang berada di bawah pengawasan Direktur Kepatuhan dan Legal. Pada level implementasi, penanggung jawab penerapan RAKB adalah masing-masing pimpinan *Line of Business* (LOB) dan fungsi pendukung yang relevan. [FS2] [OJK E.1]

Kebijakan-kebijakan Bank BTPN terkait keberlanjutan di atas membuka kesempatan, di mana Bank BTPN terpacu untuk menyiapkan berbagai inovasi produk dan layanan yang mengedepankan keberlanjutan. Di sisi lain, ada tantangan tersendiri, untuk mencapai keseimbangan antara produk komersial dengan produk-produk berkelanjutan. Di samping itu, masih ada keterbatasan dalam jenis-jenis produk berkelanjutan di pasaran. [FS1]

### SCREENING DAN INTERAKSI TERKAIT LINGKUNGAN DAN SOSIAL [FS5] [FS11]

Secara khusus, Bank BTPN menetapkan persyaratan pada pengajuan pembiayaan, termasuk di antaranya memastikan agar korporasi yang dimaksud bukan merupakan debitur yang memiliki risiko lingkungan dan sosial yang signifikan.

Standar yang ditetapkan untuk kebijakan keuangan adalah sebagai berikut: [FS5]

1. Bank BTPN tidak memberikan kredit terhadap perusahaan atau proyek yang diperkirakan membahayakan lingkungan dan sosial secara signifikan.
2. Bank BTPN memerhatikan pengelolaan risiko lingkungan atas usaha debitur, contohnya pembuangan limbah, mitigasi polusi, dan upaya-upaya lingkungan lainnya.
3. Bank BTPN mempertimbangkan risiko lingkungan saat menerima agunan maupun dalam pemeriksaan ulang agunan, untuk kemudian menetapkan mitigasi risiko yang dibutuhkan.
4. Bank BTPN tidak akan terlibat dalam pemberian kredit untuk perdagangan senjata.
5. Bank BTPN menolak pemberian kredit terhadap industri yang terindikasi mengandung unsur pornografi.

### PROSEDUR PEMERIKSAAN RISIKO LINGKUNGAN DAN SOSIAL [FS2]

Dalam implementasi kebijakan dan prinsip-prinsip keberlanjutan, Bank BTPN melakukan proses pemeriksaan (*assessment*) dan pemilihan (*screening*) terhadap korporasi yang mengajukan pembiayaan melalui prosedur sebagai berikut: [FS2] [OJK E.3]

1. Melakukan analisa atas dokumen terkait perijinan usaha calon debitur dengan 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.
2. Komite Kredit memastikan bawah calon debitur bukan merupakan target *market* yang dilarang, dan telah memenuhi *Risk Acceptance Criteria* sesuai ketentuan. Serta proses lainnya yang terkait dengan jaminan yang diberikan, antara lain harus memperhatikan ketika agunan diterima, dan pada saat pemeriksaan ulang agunan. Risiko lingkungan terhadap agunan dapat menghambat atau bahkan membebani Bank (dimana nilai agunan bisa menjadi negatif) pada saat penjualan agunan.
3. Komite Kredit menerapkan *four eyes principle* dalam mempertimbangkan pemberian kredit, yaitu memastikan bahwa paling tidak ada dua orang yang memberikan persetujuan sebelum keputusan diambil.
4. Setelah pemberian kredit disetujui, maka Credit Admin akan melakukan pengecekan atas pinjaman untuk diteruskan ke bagian operasional kredit guna proses pencairan.

5. Pengawasan atas kualitas pinjaman/kredit akan terus dilakukan oleh masing-masing unit bisnis dan Risk Management.
6. Quality Assurance, internal dan eksternal audit akan melaksanakan pemeriksaan atas proses monitor, yang dilanjutkan dengan pengawasan dari regulator, dalam hal ini OJK.
7. Dalam rangka pengawasan dan pembinaan debitur, Bank BTPN melakukan kunjungan ke debitur secara berkala yang dilaporkan hasilnya dalam *call report*. Kunjungan ini membicarakan topik-topik terkait kondisi usaha debitur secara keseluruhan, termasuk kepatuhan dalam aspek lingkungan. Interaksi ini dilakukan oleh departemen masing-masing lini bisnis. [FS5]
8. Secara khusus, Bank BTPN mengadakan proses pemantauan terhadap ketaatan pada peraturan/ketentuan lingkungan, seperti yang diatur dalam Adendum SOP Corporate Banking berikut adendumnya. [FS5]

### PROSES MONITORING IMPLEMENTASI DAN KEPATUHAN LINGKUNGAN DAN SOSIAL [FS3]

Bank BTPN senantiasa melakukan *monitoring* terhadap klien dalam hal implementasi dan kepatuhan pada aturan lingkungan dan sosial, untuk memastikan bahwa kesepakatan yang telah tertuang dalam perjanjian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Bank BTPN menerapkan *Equator Principle* (EP) yaitu sebuah kerangka kerja pengelolaan risiko, diterapkan oleh lembaga keuangan, untuk menentukan, menilai dan mengelola risiko lingkungan dan sosial dalam pembiayaan Bank BTPN. EP ini dimaksudkan untuk menyediakan standar minimum dalam uji tuntas (*due diligence*) guna mendukung pengambilan keputusan dan risiko secara bertanggung jawab dalam pembiayaan proyek (*project financing*). Di dalamnya terdapat hak bank untuk melakukan inspeksi ketaatan debitur terhadap peraturan perundangan di bidang lingkungan. Klausul mengenai hal ini Bank BTPN terapkan dalam setiap pembiayaan proyek yang sesuai protokol EP.

Dalam upaya *monitoring* ini, Relationship Manager bertindak sebagai wakil Bank BTPN untuk melakukan pemeriksaan di lokasi proyek melalui kunjungan berkala. *Monitoring* dilakukan minimal setiap 1 tahun. Namun demikian, dalam masa pandemi di mana ada keterbatasan gerak, maka *monitoring* dilakukan melalui komunikasi via telepon. Jika terdapat hal yang tidak sesuai dengan perjanjian kredit, maka Bank BTPN akan mempertimbangkannya saat proses perpanjangan fasilitas. [FS3]

### TINJAUAN PEREKONOMIAN INDONESIA

Pandemi COVID-19 menjadi faktor utama penentu perekonomian global, termasuk situasi ekonomi Indonesia. Hingga akhir tahun 2020, tercatat ada 719.219 kasus terkonfirmasi dengan 21.452 kematian.<sup>1</sup> Wabah ini belum nampak mereda, dan pemerintah menetapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) untuk menekan penularan yang meluas dan bertambahnya korban. Namun demikian, hal ini menyebabkan turunnya permintaan untuk barang dan jasa, dan lesunya perekonomian akibat tutupnya pusat-pusat perbelanjaan. Menanggapi hal ini, pemerintah telah menyiapkan berbagai program pemulihan ekonomi nasional, termasuk memberi stimulan bagi para pelaku usaha, walaupun perkembangan ekonomi masih terbilang sangat lambat. Tidak hanya dialami oleh Indonesia, tetapi seluruh dunia mengalami ancaman resesi.

Pada triwulan ketiga tahun 2020, ekonomi Indonesia mengalami kontraksi 3,49% (y-o-y). Walaupun sudah nampak pertumbuhan ekonomi per kuartal dalam triwulan ketiga sebesar 5,05%<sup>2</sup>, namun dampak pandemi dalam aspek ekonomi belum nampak titik cerah yang menggembirakan. Menurut proyeksi World Bank, Indonesia membutuhkan waktu setidaknya lima tahun untuk memulihkan perekonomian seperti sebelum pandemi COVID-19. Lebih jauh, Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa tidak akan ada pemulihan ekonomi di seluruh dunia sampai seluruh negara mendapatkan akses vaksin COVID-19.

Sektor perbankan memiliki peranan penting dalam meredam dampak pandemi, mengingat perbankan menjadi pintu untuk menyediakan kredit dan permodalan bagi masyarakat yang akan meningkatkan geliat ekonomi. Kondisi industri perbankan masih terjaga dengan permodalan dan likuiditas yang memadai di tengah melambatnya perekonomian domestik. Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan keuangan yang antisipatif dan adaptif menghadapi pandemi yang dicakup dalam Program PEN (Pemulihan Ekonomi Nasional). Program ini berupa insentif untuk memulihkan ekonomi dari sisi produksi dan konsumsi, berupa insentif dan berbagai bantuan sosial.

Program lain yang diluncurkan oleh pemerintah di antaranya adalah relaksasi pembayaran kredit. Namun demikian, permintaan kredit masih melemah, mengingat sektor swasta dan masyarakat pada umumnya masih berhati-hati dan menunggu kepastian risiko di masa mendatang. Stimulus lain yang diberikan oleh Pemerintah adalah insentif bagi segmen UMKM, yang dalam kondisi pandemi menjadi salah satu segmen yang mengalami perlambatan paling dalam.

Jumlah kredit yang berhasil disalurkan pada tahun buku 2020 sebesar Rp136,2 triliun. Dibandingkan tahun 2019 yang sebesar Rp141,8 triliun, terjadi penurunan sebesar 3,9%. Penurunan itu, terutama disebabkan oleh pandemi COVID-19 yang menjadi tantangan berat bagi industri perbankan. Perlambatan kredit juga disebabkan karena adanya pelemahan aktivitas bisnis dan repayment kredit yang lebih tinggi dibandingkan pemberian fasilitas kredit baru. Segmen usaha yang paling terdampak oleh pandemi COVID-19 pada tahun 2020 adalah segmen Pembiayaan Konsumen dan UMKM. Segmen usaha yang masih mengalami pertumbuhan adalah segmen Korporasi dan Pembiayaan Syariah yang masing-masing masih tumbuh sebesar 3,9% dan 5,8%. Sedangkan segmen usaha Pensiun mengalami penurunan lebih dikarenakan bisnis Pensiun yang sudah *mature*. Sementara rasio kecukupan modal (CAR) masih berada pada level yang sehat yaitu 25,6% pada akhir Desember 2020.

Secara proaktif Bank memberikan dukungan kepada para debitur dengan fokus terutama pada debitur yang paling terdampak, memberikan solusi keuangan yang disesuaikan dengan kondisi debitur, kebijakan restrukturisasi kredit sejalan dengan peraturan pemerintah yang berlaku dalam upaya mendukung para nasabah. Pada akhir Desember 2020, *outstanding balance* kredit debitur terdampak COVID-19 yang direstrukturisasi mencapai Rp8,75 triliun. Jumlah itu setara dengan 6,42% dari keseluruhan portofolio kredit konsolidasi.

Di samping itu, pertumbuhan belanja daring meningkat akibat penerapan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Bank BTPN mengambil kesempatan untuk menggalakkan perbankan digital melalui produk Jenius. Ancaman pandemi masih belum selesai di akhir 2020, namun demikian Bank BTPN tetap bertahan dengan menjaga kualitas portofolionya, meningkatkan DPK (Dana Pihak Ketiga) dan bergerak aktif secara digital, sehingga dapat meminimalisasi dampak pandemi.

## KINERJA BANK BTPN

### Ringkasan Kinerja Ekonomi Bank BTPN 2020

Uraian/Tahun	2020	2019	2018
<b>Ringkasan Neraca (Rp Juta)</b>			
Total aset	183.165.978	181.631.385	101.341.224
Aktiva produktif	176.915.917	173.854.020	94.345.608
Pinjaman yang diberikan	136.212.619	141.760.183	68.136.780
Simpanan nasabah	100.788.906	86.939.479	70.844.712
Pinjaman yang diterima	37.176.039	44.086.343	8.442.765
Efek-efek yang diterbitkan	993.045	3.190.628	1.197.442
Jumlah liabilitas	150.201.225	150.159.457	82.554.894
Jumlah ekuitas	32.964.753	31.471.928	18.786.330
<b>Ringkasan Laba Rugi (Rp Juta)</b>			
Pendapatan bunga bersih	10.624.428	10.991.695	9.600.408
Pendapatan operasional lainnya	1.688.837	1.616.578	600.139
Beban operasional	(6.883.113)	(7.129.872)	(5.877.519)
Biaya CKPN	(2.799.638)	(1.445.882)	(1.375.272)
Pendapatan operasional – Bersih	2.630.514	4.032.519	2.947.756
Laba bersih tahun berjalan	2.005.677	2.992.418	2.128.064
Jumlah laba komprehensif	2.029.875	2.977.822	2.366.344

### Ikhtisar Kinerja Aspek Ekonomi [OJK B.1]

Uraian/Tahun	2020	2019	2018
Pendapatan operasional bank	12.313.265	12.608.273	10.200.547
Laba bersih bank	2.005.677	2.992.418	2.128.064
<b>Kinerja Aspek Ekonomi terkait Keberlanjutan</b>			
Jenis produk yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan	5 proyek dan UMKM	6 proyek dan UMKM	-
Nominal produk dan/atau jasa yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan	9.878.788	10.843.037	-
Persentase total portofolio kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total portofolio (%)	8%	8%	-
a. Penghimpunan dana	-	-	-
b. Penyaluran dana	9.878.788	10.843.037	-
<b>Kinerja Keuangan Inklusif</b>			
Perkembangan Laku pandai			
a. Jumlah Agen	244.878	260.587	223.010
b. Nominal produk dan/atau jasa yang disediakan oleh Agen	33.062	38.037	45.568

\*Data diambil dari Laporan Tahunan Bank

\*Seluruh angka Rupiah adalah dalam jutaan

### Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi [OJK F.2]

Uraian/Tahun	2020	2019	2018
Total Aset	183.165.978	181.631.385	101.341.224
Aset Produktif	176.915.917	173.854.020	94.345.608
Kredit/Pembiayaan Bank	136.212.619	141.760.183	68.136.780
Dana Pihak Ketiga	100.788.906	86.939.479	70.844.712
Pendapatan Operasi	12.313.265	12.608.273	10.200.547
Beban Operasional	(6.883.113)	(7.129.872)	(5.877.519)
Laba Bersih	2.005.677	2.992.418	2.128.064
<b>Rasio Kinerja</b>			
Rasio Kecukupan Modal Minimum (KPMM)	25,55%	24,21%	24,61%
Aset produktif bermasalah dan aset non-produktif bermasalah terhadap total aset produktif dan aset non produktif	0,59%	0,47%	0,89%
Aset produktif bermasalah terhadap total aset produktif	0,96%	0,70%	1,00%
Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) aset keuangan terhadap aset produktif	2,00%	0,89%	1,27%

Uraian/Tahun	2020	2019	2018
NPL gross	1,21%	0,81%	1,24%
NPL nett	0,50%	0,43%	0,51%
Return on Asset (ROA)	1,41%	2,25%	3,00%
Return on Equity (ROE)	6,12%	9,94%	11,64%
Net Interest Margin (NIM)	6,11%	6,89%	11,27%
Rasio Efisiensi (BOPO)	89,47%	83,44%	80,05%
Loan to Deposit Ratio (LDR)	134,21%	163,02%	96,18%
Nilai Liquidity Coverage Ratio (LCR)*			
a. LCR secara individu	282,08%	226,12%	146,40%
b. LCR secara konsolidasi	281,70%	229,14%	158,96%

\*) Hanya diisi oleh Bank yang diwajibkan untuk menyusun dan mempublikasikan perhitungan dan nilai *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) Triwulanan sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai kewajiban pemenuhan rasio kecukupan likuiditas (LCR) bagi Bank umum. Nilai LCR pertama kali disajikan untuk posisi laporan bulan Maret 2019.

\*Seluruh angka Rupiah adalah dalam jutaan

### Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi Pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Penerapan Keuangan Berkelanjutan [OJK F.3]

#### Pencapaian RAKB (Rp Miliar)

Uraian/tahun	2020		2019
	Jumlah	Angka dalam Miliar	Angka dalam Miliar
Jumlah produk yang memenuhi kriteria kegiatan usaha berkelanjutan			
a. Penghimpunan dana	-	-	-
b. Penyaluran dana	5 proyek & UMKM	9.878	10.843

#### Pembiayaan Konsolidasi Menurut KKUB (Rp Juta) [FS8] [OJK F.26]

Uraian/tahun	2020	% dibandingkan nilai produk dalam lini bisnis	2019
a. Energi terbarukan	199.124	7%	264.827
b. Efisiensi energi	653.439	23%	689.274
c. Pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan	1.442.213	50%	347.062
d. Transportasi ramah lingkungan	586.709	20%	1.117.311
e. Kegiatan UMKM	6.997.300	100%	8.424.561



Bank BTPN memberikan pembiayaan untuk transportasi ramah lingkungan

### PERSENTASE USAHA DALAM PORTOFOLIO BERWAWASAN LINGKUNGAN DAN SOSIAL [FS10]

Secara khusus, Bank BTPN menyediakan pembiayaan bagi nasabah korporasi berwawasan lingkungan dan sosial, seperti:

1. Proyek pembangkit listrik dari sumber energi terbarukan
2. Pembiayaan kegiatan usaha yang ramah lingkungan
3. Pengelolaan sumber daya alam hayati
4. Penggunaan lahan yang berkelanjutan
5. Transportasi ramah lingkungan.

Sepanjang tahun pelaporan ada lima perusahaan yang berwawasan lingkungan dan sosial, yang mencakup 3,7% dari total kredit/pembiayaan Corporate Banking Bank BTPN, atau senilai Rp2,87 triliun. Secara keseluruhan total portofolio kredit Corporate Banking Bank BTPN pada tahun pelaporan adalah sebesar Rp78,64 triliun. [FS10]

Kredit tersebut disalurkan untuk mendukung usaha nasabah segmen korporasi, termasuk dalam rangka pengembangan infrastruktur maupun kegiatan pembangunan ramah lingkungan. Merupakan komitmen Bank BTPN untuk terus meningkatkan pembiayaan dengan aspek KUB (Kegiatan Usaha Berkelanjutan) dalam tahun-tahun mendatang.

### PERSENTASE DARI PORTOFOLIO BISNIS MENURUT SEKTOR DAN UKURAN [FS6]

Dalam melakukan pembiayaan, BTPN berkomitmen bahwa pembiayaan meliputi usaha atau industri yang tidak memiliki risiko tinggi dan dampak yang besar dalam bidang lingkungan dan sosial. Bank BTPN menerapkan *Equator Principle*, yaitu sebuah proses untuk memastikan kepatuhan debitur terhadap ketentuan peraturan perundangan terkait aspek lingkungan dan sosial. Lebih lanjut, proses ini dibahas dalam penjelasan prosedur pemeriksaan risiko lingkungan dan sosial atau FS2. Selain itu, Bank BTPN juga melakukan klasifikasi sesuai sektor yaitu jenis industri yang dibiayai. Bank BTPN tidak melakukan klasifikasi menurut wilayah, karena BTPN hanya beroperasi di wilayah Indonesia.

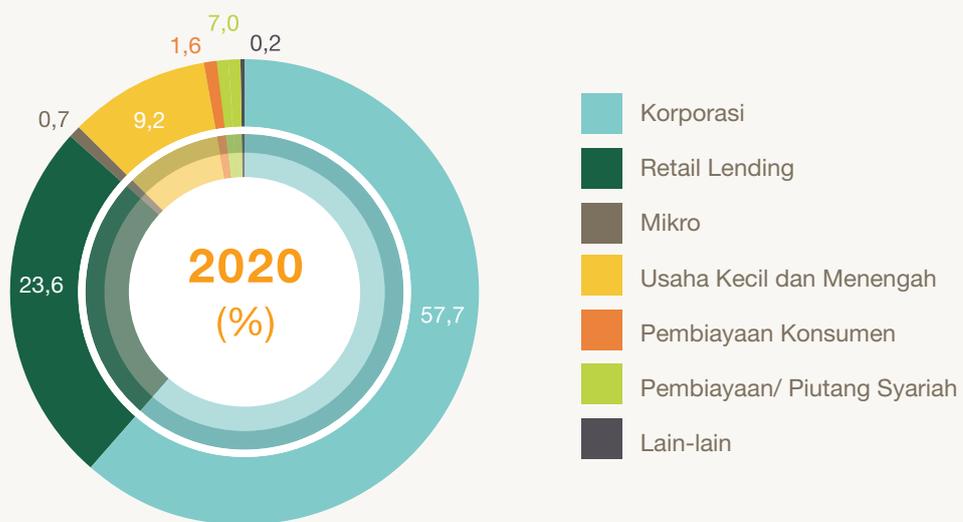
Dari seluruh pembiayaan, terdapat 0,2% atau total Rp218 miliar untuk memajukan usaha mikro, dan 5,0% atau total Rp6,8 triliun untuk mendukung usaha kecil dan menengah. Dalam menghadapi pandemi yang cukup menekan dunia usaha, terutama UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah), Bank BTPN memberikan restrukturisasi kredit yang dilakukan terkait dengan penurunan suku bunga serta penundaan pembayaran bunga kredit. Penyaluran pembiayaan untuk UMKM pada masa COVID-19 ini melambat, sejalan dengan melambatnya ekonomi nasional.

Berdasarkan segmen usaha, penyaluran pembiayaan Bank BTPN didominasi sektor Korporasi dan Retail Lending.

**Pembiayaan Konsolidasi Menurut Segmen Usaha (Rp Juta) [OJK F.26]**

**Persentase portofolio menurut ukuran**

Keterangan	2020	2019	2018
Korporasi	78.642.664	75.713.860	-
Retail Lending	32.107.874	35.611.265	38.459.840
Mikro	905.462	1.611.149	3.043.803
Usaha Kecil dan Menengah	12.545.170	13.883.980	12.898.289
Pembiayaan Konsumen	2.181.035	5.561.484	5.634.680
Pembiayaan/ Piutang Syariah	9.522.866	8.999.574	7.277.162
Lain-lain	307.548	378.871	823.006
<b>Total</b>	<b>136.212.619</b>	<b>141.760.183</b>	<b>68.136.780</b>



Pembiayaan Konvensional (Bank Only) Menurut Segmen Usaha (Rp Juta)

Persentase portofolio menurut sektor

Keterangan	2020	2019	2018
Rumah tangga	33.238.812	39.045.239	41.688.438
Perdagangan	15.530.411	14.756.122	8.949.400
Perindustrian	27.808.419	30.156.970	3.927.984
Jasa lainnya	24.092.459	24.720.232	4.107.220
Pertanian	4.267.071	3.041.389	277.932
Jasa akomodasi	208.210	267.585	383.978
Konstruksi	6.137.209	6.388.053	786.772
Transportasi dan komunikasi	7.454.427	7.912.554	569.664
Pertambangan	1.903.710	2.065.567	140.341
Lainnya	6.049.025	4.406.898	27.888
<b>Total</b>	<b>126.689.753</b>	<b>132.760.609</b>	<b>60.859.618</b>



**CAKUPAN DAN FREKUENSI AUDIT UNTUK MENILAI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LINGKUNGAN DAN SOSIAL DAN PROSEDUR PENILAIAN RISIKO [FS9]**

Sebagai bagian dari sistem audit untuk memastikan implementasi kebijakan lingkungan dan sosial, serta manajemen risiko, Bank BTPN menjalankan audit secara sistematis, teratur, dan terdokumentasi. Pelaksanaan audit ini dilakukan oleh unit bisnis Wholesale and Commercial Banking Audit pada saat pemeriksaan kredit wholesale

dan commercial sesuai siklus audit yang ditetapkan dalam Rencana Audit Tahunan dan berdasarkan penilaian risiko pada saat akan melakukan pemeriksaan.

Untuk sistem audit ini, Bank BTPN melakukan kajian secara berkala terhadap pemberian kredit/project yang mengacu kepada prosedur internal mengenai analisa risiko sosial dan lingkungan hidup, dan terhadap penerapan *Equator Principle*. Bila ada temuan-temuan yang dirasa perlu untuk ditindaklanjuti, maka Bank BTPN akan menyampaikan rekomendasi dan memonitor tindak lanjut penyelesaian tersebut.

## DISTRIBUSI PEROLEHAN NILAI EKONOMI

Kontraksi ekonomi akibat pandemi berdampak pada nilai ekonomi yang diterima oleh Bank BTPN. Total nilai ekonomi yang diterima pada tahun 2020 adalah sebesar Rp17,5 triliun atau turun 11,0% dibandingkan tahun sebelumnya. Sejalan dengan penurunan pendapatan, maka nilai ekonomi yang didistribusikan juga menurun sebesar Rp2,2 triliun atau 14,3% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun demikian, kami memastikan bahwa seluruh kewajiban kami pada pemerintah dan sumbangan kami pada masyarakat berupa dana CSR tetap dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Pada tahun 2020, kami tidak membagikan dividen untuk mendukung pengembangan usaha.

Kontribusi Bank BTPN untuk negara diwujudkan baik secara langsung maupun tidak langsung berupa kontribusi non-finansial. Kontribusi secara langsung berupa pembayaran

pajak sebesar Rp848,7 miliar. Sedangkan kontribusi tidak langsung berupa upaya BTPN untuk mengembangkan pelaku UMKM dan kelompok masyarakat prasejahtera yang sebelumnya tidak mendapatkan akses dukungan perbankan. Pengembangan ini tentunya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum, di samping memajukan ekonomi yang pada akhirnya meningkatkan pembayaran pajak pada negara. Dalam mengembangkan usahanya, Bank BTPN tidak mendapatkan subsidi maupun bantuan finansial apapun dari pemerintah, termasuk subsidi, pembebasan pajak, dan bantuan lainnya. [GRI 201-4]

Secara langsung tidak ada dampak iklim terhadap usaha Bank BTPN. Namun demikian, terdapat dampak secara tidak langsung karena Bank BTPN memberikan mikro kredit pada para petani. Perubahan iklim tentunya berdampak pada kualitas dan kuantitas panen, yang kemudian berpengaruh pada pembayaran kredit mereka. [GRI 201-2]

Distribusi Perolehan Nilai Ekonomi (Rp Juta) [GRI 201-1] [OJK B.1]

Keterangan	Perubahan		2020	2019	2018
	Nilai	Persentase			
<b>Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima</b>					
Pendapatan bunga dan syariah	(2.277.496)	(12,2%)	16.403.483	18.680.979	14.126.651
Pendapatan operasional lainnya (bersih)	109.262	11,4%	1.071.864	962.602	231.130
Jumlah nilai ekonomi yang diterima	(2.168.234)	(11,0%)	17.475.347	19.643.581	14.357.781
<b>Nilai Ekonomi yang Didistribusikan</b>					
Biaya operasional	(93.043)	(2,9%)	3.062.933	3.155.976	2.730.838
Gaji dan tunjangan karyawan	(127.190)	(3,8%)	3.211.395	3.338.585	2.811.122
Biaya bunga dan bagi hasil dana syirkah	(1.910.229)	(24,8%)	5.779.055	7.689.284	4.526.243
Pembayaran dividen	-	-	-	-	-
Pembayaran kepada pemerintah (PPH dan PPN)	(15.098)	(1,7%)	848.722	863.820	750.805
Penyaluran dana CSR	(6.161)	(67,6%)	2.958	9.119	10.580
Jumlah nilai ekonomi yang didistribusikan	(2.151.721)	(14,3%)	12.905.063	15.056.784	10.829.588
<b>Nilai Ekonomi yang Ditahan</b>	<b>(16.513)</b>	<b>(0,4%)</b>	<b>4.570.284</b>	<b>4.586.797</b>	<b>3.528.193</b>

## RANTAI PASOKAN [GRI 102-9]

Dalam menjalankan bisnis, Bank BTPN melibatkan berbagai mitra kerja untuk menjadi bagian dari sistem kerja dan operasional Bank BTPN. Kebutuhan rantai pasokan dalam Bank BTPN meliputi tenaga pengaman, customer service, dan beberapa fungsi teller yang dipasok melalui skema alih daya (*outsourcing*). Bank BTPN sangat berhati-hati dalam menyeleksi mitra kerja, mengingat para mitra kerja dan pemasok menjadi bagian dari citra Bank BTPN. Untuk itu, Bank BTPN memastikan agar setiap mitra kerja dan pemasok memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku, termasuk kepatuhan dalam aspek sosial dan lingkungan. [GRI 414-1]

Jumlah pemasok yang diperiksa dalam aspek sosial adalah 130 pemasok. Dari jumlah tersebut tidak ada pemasok yang teridentifikasi memiliki dampak sosial yang negatif, karena itu tidak ada pemasok yang dihentikan akibat risiko sosial. [GRI 414-2]

Selain rantai pasokan, Bank BTPN juga menjalin usaha dengan pemasok barang dan jasa lainnya. Kerja sama dengan para pemasok dan mitra dilakukan melalui proses tender dan penunjukan langsung. Pada tahun 2020, Bank BTPN bekerja sama dengan 240 pemasok, atau turun dari tahun sebelumnya yang berjumlah 300 pemasok. Total pengadaan barang dan jasa adalah sebesar Rp410.402.218.901 turun 4% dari tahun sebelumnya yang besarnya Rp427.641.257.292.

Demi menjaga kualitas layanan, Bank BTPN melakukan evaluasi secara berkala terhadap seluruh mitra pemasok, baik barang, jasa, maupun produk teknologi informasi. Bank BTPN menilai aspek kemampuan keuangan, ketenagakerjaan dan kualitas barang atau jasa yang diberikan selama periode tertentu. Daftar seluruh mitra dan pemasok serta rekam jejak mereka, Bank BTPN kelola dengan sistem *e-procurement* Bank BTPN. Melalui sistem ini, Bank BTPN memastikan transparansi, efisiensi dan efektivitas proses pengadaan. Prosedur dan sistem *e-procurement* ini didesain dengan menggunakan *benchmark* lembaga keuangan sejenis dalam ruang lingkup nasional.

Untuk efisiensi sekaligus meningkatkan ekonomi lokal, Bank BTPN mengutamakan pembelian barang dan pemenuhan jasa dari wilayah tersebut, yaitu dari provinsi di mana Bank BTPN berada. Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal sepanjang tahun pelaporan adalah 100% dari seluruh pembelian dan pemenuhan jasa Bank BTPN. [GRI 204-1]

## PENINGKATAN KOMPETENSI DAN KAPASITAS INTERNAL [FS4] [OJK F.1] [OJK E.2]

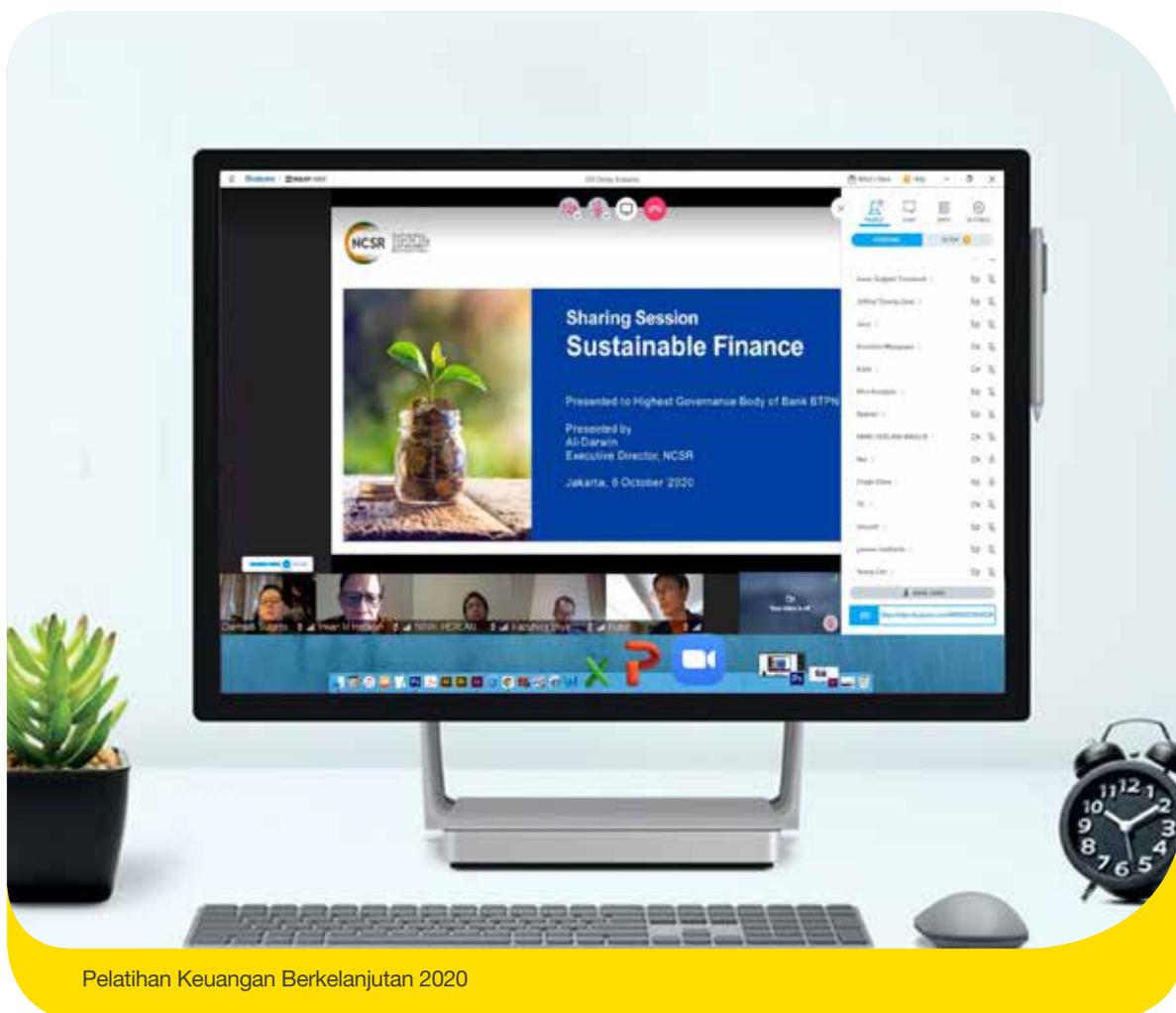
Untuk memastikan tercapainya tujuan keuangan berkelanjutan, maka Bank BTPN melaksanakan berbagai pelatihan bagi anggota tata kelola maupun karyawan BTPN dalam topik-topik keberlanjutan, yaitu dalam topik ekonomi, sosial dan lingkungan.

Tujuan pengembangan kapasitas internal adalah:

1. Meningkatkan dan membangun kapasitas internal untuk memimpin, melaksanakan, dan mengembangkan keuangan berkelanjutan yang sesuai dengan tujuan bisnis Bank BTPN.
2. Memperkenalkan dan mengintegrasikan praktik LST (lingkungan, sosial, tata kelola) dalam setiap aktivitas, produk dan jasa keuangan Bank BTPN oleh seluruh karyawan.
3. Mempromosikan praktik-praktik keberlanjutan yang relevan bagi nasabah dan komunitas terutama yang berkaitan dengan pengembangan portofolio produk dan layanan keuangan dalam RAKB.

Bank BTPN melakukan sosialisasi dan workshop untuk memastikan bahwa staf Bank BTPN memiliki kompetensi untuk mengimplementasikan kebijakan lingkungan dan sosial dalam kaitannya dengan tugas-tugas mereka. Bila ditotal ada 3 (tiga) kegiatan yang diikuti oleh 1.187 orang peserta dalam topik keberlanjutan. Berikut ini pelatihan-pelatihan yang dilakukan dalam tahun pelaporan:

Topik Pelatihan	Tanggal	Peserta	Jumlah	Bentuk	Keterangan
Implementasi Keuangan Berkelanjutan	30 September 2020	Tim Pelaksana Keuangan Berkelanjutan	43	Workshop	Pelatihan khusus
Sosialisasi Keuangan Berkelanjutan	6 Oktober 2020	Direksi & Board of Management	20	Sharing session	Pelatihan wajib
Implementasi Keuangan Berkelanjutan	November - Desember 2020	Seluruh Karyawan	1.124	e-Learning	Pelatihan tidak wajib



Pelatihan Keuangan Berkelanjutan 2020

1,2

- Infografis percepatan penanganan COVID-19 di Indonesia per tanggal 28 Desember 2020 Pukul 20:20. [https://twitter.com/BNPB\\_Indonesia/status/1343474795858432002](https://twitter.com/BNPB_Indonesia/status/1343474795858432002)
- <https://www.antarane.ws.com/infografik/1823636/ekonomi-indonesia-kontraksi-349-persen#:~:text=Perekonomian%20Indonesia%20pada%20triwulan%20III,kuartal%20sebesar%205%2C05%20persen.>
- <https://news.ddtc.co.id/pemulihan-ekonomi-butuh-berapa-lama-ini-proyeksi-world-bank-27399>
- <https://newssetup.kontan.co.id/news/menkeu-pemulihan-ekonomi-dunia-tergantung-dari-ketersediaan-vaksin-corona>
- <https://mediaindonesia.com/ekonomi/349355/ojk-sektor-perbankan-masih-terjaga-di-masa-pandemi>

# PRODUK DAN LAYANAN BERKELANJUTAN

---

Bank BTPN mendukung inisiatif keuangan berkelanjutan dengan menyediakan produk dan layanan yang menelaraskan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

---



## MENDUKUNG PENCAPAIAN AKSI KEUANGAN BERKELANJUTAN

Komitmen Bank BTPN dalam mendukung keuangan berkelanjutan dinyatakan dengan menyediakan inovasi pembiayaan yang mendukung terciptanya pertumbuhan ekonomi berkelanjutan. Bank BTPN mengembangkan produk-produk dengan tujuan sosial yang mendukung masyarakat untuk meningkatkan kapasitas ekonomi mereka, di samping pembiayaan yang berwawasan lingkungan.

Tujuan utama Bank BTPN dalam menyediakan produk dan layanan adalah memberikan kesempatan tumbuh bagi nasabah dengan cara meningkatkan kapasitas untuk mengembangkan usaha, serta mencapai hidup yang lebih sehat dan sejahtera. Dengan demikian, tidak hanya nasabah Bank BTPN yang mengalami peningkatan kesejahteraan, namun juga jutaan rakyat Indonesia lainnya.

### BERBAGAI PRODUK BANK BTPN [GRI 102-2] [QJK C.4]

Bank BTPN meluncurkan berbagai produk dan layanan corporate/ wholesale banking

#### Produk Lindung Nilai

- IRS/CCS dan transaksi valas

#### Produk pinjaman

- Bilateral dan Syndication Loans (IDR, USD dan, JPY)
- Kredit Modal Kerja
- Kredit Investasi
- Project/Structured Finance
- ECA (Export Credit Agency)
- Kredit Lainnya

#### Produk Manajemen Kas

- Current account dan Term Deposits
- Payment (ACH, RTGS, Payroll, Wires)
- E-Tax Payment (pajak non- import dan import)
- Collections (ACH, RTGS, Payroll, Wires, Cheque/Cash Deposit, Giro)
- Virtual Account
- Internet Banking/ Host to Host
- Liquidity Management (domestic cash polling)

#### Domestik, Export dan Import Produk Trade

- Import LC Issuance/Import Bill Negotiation
- Export LC Advising/ Confirmation/ Export Bill Collection
- Documentary Collection (DP, DA)
- Trust Receipt/Trade Loan
- Structured Trade Finance
- Receivable Purchase
- Bank Guarantees/SBLC
- Avalization

#### BTPN WOW!

- Funding BTPN Wow!
- Produktif dan Konsumtif
- Student Loan
- Supply Chain

#### JENIUS

- Aplikasi Jenius
- Tabungan (Flexi Saver, Dream Saver & Valuta Asing)
- Deposito (Maxi Saver)
- Pembayaran Tagihan
- ATM Card/Debit Jenius
- Transfer (RTOL, SKN & RTGS)
- Top-up e-Wallet
- Pinjaman (Flexi Cash)
- Jenius Pay
- Jenius QRIS
- Jenius Keyboard
- Jenius for Business
- Bisniskit by Jenius
- Moneytory
- Sinaya Prioritas di Aplikasi Jenius

#### TREASURY & FI

- Foreign Exchange
- Derivatif
- Pasar Uang

#### WEALTH MANAGEMENT BUSINESS

- Taseto Premium
- Taseto Bisnis
- Tabungan Pasti
- Giro Sinaya
- Deposito Berjangka
- Deposito Fleksi
- Reksadana
- Bancassurance

- Kartu ATM/Debit Sinaya
- Safe Deposit Box
- Layanan Syariah Bank
- Weekend Banking
- Sinaya Prioritas

#### UMK/MIKRO

- Kredit Angsuran Berjangka
- Kredit Usaha Rakyat
- Tabungan Mitra Usaha
- Tabungan Setara Deposito
- Pembiayaan Petani Kelapa Sawit
- Upper Micro

#### RETAIL LENDING BUSINESS

- Kredit Pensiun
- Kredit Pegawai Aktif
- Kredit Cross Over

#### BUSINESS BANKING

- Cash Management
- CPP SME
- BPR Financing
- ABF

#### SUPPLY CHAIN AND STRUCTURED PROGRAM

- Supply Chain
- Lending Program

#### CONSUMER FINANCE

- Asset Based Financing (A/R Financing)
- Fintech
- Pembiayaan dengan MF

Beberapa *highlight* dari produk unggulan Bank BTPN adalah sebagai berikut;

## 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 3% per tahun.
  - b. **Dream Saver**, tabungan yang digunakan untuk mencapai tujuan atau impian yang diinginkan nasabah dengan bunga 3% pertahun.
  - c. **Maxi Saver**, deposito berjangka yang bisa dibuat, diatur, dan diakses langsung dari smartphone dengan nilai suku bunga hingga 4,25% per tahun.
2. **Flexi Cash**, dana siaga yang siap dicairkan kapan saja sesuai kebutuhan. Pengajuan dana mudah dan cepat, tanpa dokumen tambahan.

Pada tahun pelaporan, Jenius meluncurkan inovasi fitur terbaru yaitu Moneytory. Fitur ini membantu masyarakat *digital savvy* mengelola *cash flow* dengan lebih simpel melalui pencatatan pengeluaran dan pemasukan secara otomatis melalui aplikasi Jenius. Dengan Moneytory, pengguna Jenius bisa mengetahui ringkasan kondisi finansial secara jelas, mulai dari berapa jumlah pemasukan/ pengeluaran, berapa selisih di antara keduanya, dan melihat grafik pengeluaran dengan mudah berdasarkan tanggal dan nominalnya.

## BTPN Wow! [OJK F.26]

### Inovasi dalam layanan keuangan inklusif

Kepedulian Bank BTPN pada masyarakat yang *unbankable* ditunjukkan melalui produk BTPN Wow!. BTPN Wow! menyediakan layanan untuk masyarakat marginal, atau mereka yang tinggal di pelosok-pelosok wilayah Indonesia yang selama ini tidak dapat dijangkau oleh layanan perbankan dengan ekonomis. Produk ini adalah salah satu produk dengan tujuan sosial yang diluncurkan Bank BTPN untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat ekonomi lemah. [FS7]

BTPN Wow! menyediakan fasilitas pembukaan rekening tabungan, transfer, pembayaran tagihan serta fasilitas-fasilitas lain yang dapat diakses melalui gawai telepon seluler sederhana. Para nasabah dapat juga memperoleh layanan dengan cara mengunjungi agen BTPN Wow! terdekat untuk melaksanakan transaksi tunai maupun non tunai.

Melalui BTPN Wow! Bank BTPN telah menyediakan akses perbankan yang relevan bagi segmen mikro dan ultra mikro, yaitu bagi 4,4 juta nasabah yang sebelumnya belum tersentuh oleh sektor perbankan. Untuk membantu nasabah melakukan transaksi, Bank BTPN menyiapkan 244.878 agen di 116 kota dan 25 provinsi di Indonesia. Total *funding* BTPN

Wow! pada akhir tahun 2020 sebesar Rp140 Miliar dengan YoY growth 6% dibandingkan dengan ending *funding* 2019 sebesar Rp132 Miliar.

Dengan adanya fasilitas perbankan ini, baik agen maupun nasabah BTPN Wow! dapat meningkatkan penghasilan mereka melalui peluang usaha yang kini dimungkinkan melalui fitur/ produk yang ditawarkan di BTPN Wow! Melalui layanan ini pula Bank BTPN menyatakan komitmennya pada keuangan berkelanjutan dan membantu terciptanya inklusi keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

BTPN Wow! merupakan capaian Bank BTPN yang sudah diakui dunia. Majalah Fortune edisi September 2016 menyatakan bahwa Bank BTPN, melalui BTPN Wow!, merupakan salah satu dari 50 perusahaan keuangan di dunia yang diakui prestasinya dalam menyelesaikan masalah sosial di negara berkembang. Di Indonesia, BTPN Wow! juga dikenal sebagai pelopor layanan *Branchless Banking* dalam rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) oleh Otoritas Jasa Keuangan. Layanan ini mendapatkan pengakuan dari organisasi internasional, yaitu Schwab Foundation, yang menganugerahkan penghargaan 'Corporate Social Intrapreneur' kepada Pak Hadi Wibowo dalam kontribusinya mengembangkan BTPN Wow!.

## MENINGKATKAN PORTOFOLIO PRODUK KEUANGAN BERWAWASAN SOSIAL DAN LINGKUNGAN [OJK F.26]

Dengan dukungan dari International Finance Corporation (IFC), Bank BTPN telah merintis penyaluran kredit untuk kegiatan pembangunan infrastruktur ramah lingkungan. Bank BTPN menerapkan *Equator Principle* (EP), sehingga Bank BTPN dapat menerapkan klausul kepatuhan debitur terhadap peraturan perundangan di bidang sosial dan lingkungan. Pendekatan yang Bank BTPN terapkan dalam mengembangkan portofolio berwawasan sosial dan lingkungan adalah:

1. 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.
2. 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*.
3. 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.

## PRODUK DENGAN TUJUAN SOSIAL [FS7]

Sebagai bagian dari layanan masyarakat, Bank BTPN menyediakan layanan perbankan yang bertujuan untuk mendukung masyarakat, khususnya di bidang sosial. Bank BTPN meluncurkan produk sosialnya melalui pembiayaan UMKM, yang datanya dapat dilihat pada halaman 41. Dengan pemberian kredit bagi masyarakat ekonomi lemah dan marjinal, termasuk melalui BTPN Wow!, Bank BTPN berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka serta mengurangi kesenjangan pendapatan, yang pada akhirnya juga mengurangi terjadinya berbagai masalah sosial lainnya.



Kantor Cabang Sinaya

## PENGEMBANGAN AKSES

### Akses Fisik dan Non Fisik

Pengembangan akses merupakan komitmen Bank BTPN untuk memberikan layanan yang memudahkan masyarakat dan para nasabah untuk menjangkau Bank BTPN. Bank BTPN menyediakan beragam akses, mulai dari kantor pusat, kantor cabang, kantor cabang pembantu, payment points dan jaringan ATM dan TCR (Teller Cash Recycler), kantor fungsional serta jaringan nircabang.

Bank BTPN menyediakan akses fisik untuk mendukung nasabah, baik korporasi, UKM maupun individual. Seiring dengan perkembangan nasabah, Bank BTPN menyesuaikan jumlah dan lokasi kantor-kantor Bank BTPN. Pada tahun pelaporan terdapat pengurangan 45 kantor fisik, karena optimalisasi kantor-kantor yang berdekatan sekaligus menutup kantor yang kurang optimal.

Sedangkan untuk nasabah dengan mobilitas yang tinggi, Bank BTPN menyediakan jaringan ATM dan TCR serta Kantor Fungsional untuk mendukung aktivitas pembiayaan nircabang yang didukung oleh para agen Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif).

## PRODUK DAN LAYANAN BERKUALITAS

[FS15] [OJK F.27]

**Produk dan layanan yang berkualitas adalah produk dan layanan yang adil dan aman, serta memenuhi kebutuhan nasabah dan masyarakat.**

Fokus Bank BTPN adalah untuk menghadirkan produk dan layanan perbankan yang menjawab kebutuhan pelanggan, adil dan aman. Dalam hal kebijakan perkreditan, Bank BTPN mengikuti panduan yang ditetapkan oleh OJK melalui Peraturan OJK No 42/POJK.03/2017 tentang Kewajiban Penyusunan dan Pelaksanaan Kebijakan Perkreditan atau Pembiayaan Bank Bagi Bank Umum.

Secara khusus Bank BTPN menyiapkan kebijakan untuk meluncurkan produk dan layanan yang adil dan aman untuk ditawarkan kepada nasabah. Kebijakan ini mencakup berbagai prinsip dan pedoman yang digunakan untuk merancang produk dan layanan, di antaranya:

1. Kesesuaian produk dengan visi dan misi Bank BTPN.
2. Kesesuaian produk dan layanan dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah.
3. Mempertimbangkan isu lingkungan, seperti upaya pelestarian alam, pengelolaan risiko lingkungan (contohnya, pembuangan limbah, pengelolaan polusi dan lainnya). Bank BTPN menetapkan syarat tertentu terkait risiko lingkungan, yang wajib dicantumkan oleh Unit Bisnis dalam prosedur pemberian pinjaman.
4. Mempertimbangkan isu sosial, seperti pemberian kredit dan berbagai pelatihan kepada masyarakat UMKM.
5. Menyampaikan informasi berdasarkan asas transparansi. Untuk setiap produk dan layanan yang Bank BTPN tawarkan pada nasabah, Bank BTPN menyampaikan ringkasan informasi mengenai produk tersebut pada saat penawaran dan/atau kesepakatan penandatanganan perjanjian kredit. Ketentuan

ringkasan produk yang Bank BTPN sampaikan mengacu pada ketentuan OJK yang berlaku.

6. Memastikan bahwa setiap produk telah melalui pemeriksaan yang teliti:
  - a. Kajian risiko Risk Management, terkait delapan jenis risiko: risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko strategis, risiko kepatuhan, risiko reputasi dan risiko hukum.
  - b. Kajian uji kepatuhan
  - c. Kajian operasional
  - d. Kajian *finance*
  - e. Kajian IT
  - f. Serta kajian unit kerja pendukung lainnya yang terkait.
7. Memastikan bahwa seluruh produk telah mendapatkan persetujuan dari pihak terkait sebagaimana diatur dalam Kebijakan Produk dan Layanan Bank BTPN, didukung oleh standar prosedur serta infrastruktur yang memadai, termasuk SDM yang telah memiliki sertifikat yang dipersyaratkan, serta adanya *Business Continuity Plan* (BCP).
8. Untuk produk-produk yang membutuhkan persetujuan dari regulator, Bank BTPN memastikan bahwa produk tersebut hanya akan diluncurkan setelah mendapatkan persetujuan dari regulator.

Internal Audit melakukan pengawasan secara berkala untuk memastikan bahwa kebijakan ini terimplementasi dengan baik. Bank BTPN juga melakukan pengawasan pada tingkat Kantor Pusat sebagai bagian dari pengelolaan risiko *bankwide*.

Dalam penyediaan produk dan layanan, Bank BTPN juga memastikan agar seluruh produk dan layanan Bank BTPN telah dievaluasi keamanannya, serta memenuhi aturan perundangan yang berlaku. Kebijakan dan komitmen Bank BTPN dalam menyediakan produk yang berkualitas, adil dan aman menyebabkan tidak adanya ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang ekonomi dan sosial. Dengan demikian, dalam tahun pelaporan, tidak ada produk yang ditarik kembali. [GRI 419-1] [OJK F.17] [OJK F.29] [OJK F.27]

## MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

### Kebijakan Pengendalian Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi salah satu poin terpenting dalam industri perbankan yang bergerak di sektor jasa. Untuk itu, kepuasan nasabah menjadi perhatian serius Bank BTPN. Bank BTPN menetapkan standar tertentu dalam layanan nasabah, yaitu *Service Level Agreement (SLA)* yang perlu diikuti oleh seluruh jajaran staf Bank BTPN dalam memberikan layanan kepada nasabah.

SLA dijabarkan secara terinci untuk diterapkan pada masing-masing fungsi dan jabatan yang berbeda, tergantung tugas dan tanggung jawab mereka. Namun demikian, target-target SLA perlu dipenuhi, karena pencapaian ini menjadi salah satu butir penilaian kinerja jajaran tersebut.

### Penanganan Keluhan Nasabah

Komitmen Bank BTPN adalah untuk memberikan layanan yang prima dan profesional, serta membina hubungan yang baik dengan para nasabah. Untuk mempercepat penyelesaian keluhan nasabah, Bank BTPN menerapkan

sebuah sistem yang terintegrasi untuk menangani pengaduan dari *end to end*. Aplikasi *Customer Complaint Management* yang Bank BTPN gunakan, melakukan analisa yang mendalam terhadap keluhan pelanggan dari seluruh wilayah, dan memberikan laporan berkala atas analisa keluhan pelanggan per area yang kemudian disampaikan pada jajaran Direksi. Laporan ini digunakan untuk membantu Bank BTPN dalam menentukan penyebab masalah tersebut dan hasilnya digunakan sebagai dasar untuk merancang solusi serta pencegahan di masa mendatang. Langkah selanjutnya adalah mengembangkan mekanisme penanganan keluhan nasabah secara sistematis.

Tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, namun kebijakan dan sistem layanan pelanggan ini juga merupakan pemenuhan kepatuhan Bank BTPN terhadap peraturan regulator. Sebagai bagian dari tanggung jawab pada nasabah, Bank BTPN membuka saluran pengaduan dan berkomitmen untuk memberikan solusi secepatnya. Pada tahun 2020, Bank BTPN menerima 130.846 keluhan nasabah, dan hampir seluruh pengaduan tersebut diselesaikan dalam tahun pelaporan.



Publikasi Penanganan Pengaduan Periode Januari – Desember 2020

Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
ATM	39.166	98%	741	2%	-	-	39.907
Bancassurance	2	100%	-	-	-	-	2
BTPN Wow!	1.505	97%	40	3%	-	-	1.545
BTPN Wow! Loan	1	100%	-	-	-	-	1
Dana Pihak Ketiga	304	97%	9	3%	-	-	313
E-Statement	11	100%	-	-	-	-	11
Flexi Cash	1.314	97%	44	3%	-	-	1.358
Internet Banking	70	99%	1	1%	-	-	71
ISME	4	100%	-	-	-	-	4
Jenius	84.737	99%	632	1%	-	-	85.369
Join Finance	1.714	97%	58	3%	-	-	1.772
Kredit Pensiun	217	89%	27	11%	-	-	244
Kredit UMK	42	89%	5	11%	-	-	47
Mobile Banking	142	99%	2	1%	-	-	144
Modal Kerja	-	-	-	-	-	-	-
Reksadana	3	100%	-	-	-	-	3
Remittance	-	-	-	-	-	-	-
RTGS/SKN	47	98%	1	2%	-	-	48
Standing Instruction	2	100%	-	-	-	-	2
Wow! Link	5	100%	-	-	-	-	5
Lainnya	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>129.286</b>	<b>99%</b>	<b>1.560</b>	<b>1%</b>	-	-	<b>130.846</b>

### Perlindungan Privasi Nasabah

Menjaga privasi data pelanggan merupakan cara Bank BTPN untuk menjaga kepercayaan mereka. Bank BTPN sangat peduli dengan privasi dan keamanan data pelanggan. Bank BTPN menetapkan prosedur yang ketat untuk memastikan bahwa data disimpan dan dikelola dengan semestinya. Dalam tahun pelaporan, tidak terdapat pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan. [GRI 418-1]

### INFORMASI DAN PEMASARAN PRODUK

Bank BTPN peduli terhadap keadaan dan kebutuhan masyarakat, untuk itu Bank BTPN menyediakan berbagai produk dengan karakteristik yang berbeda, yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam rangka melindungi kepentingan nasabah dan menyediakan layanan yang adil, Bank BTPN menerapkan panduan peluncuran produk yang jelas dan mudah dimengerti, mencakup: [GRI 417-1]

1. Ringkasan informasi produk
2. Fitur, syarat dan ketentuan
3. Penggunaan bahasa Indonesia yang mudah dimengerti dan besarnya huruf sesuai ketentuan.

4. Pemberitahuan mengenai perubahan fitur atau syarat dan ketentuan suatu produk.
5. Kemudahan akses informasi terkini bagi nasabah dan masyarakat
6. Penjelasan produk melalui sarana komunikasi pribadi bagi nasabah.
7. Layanan bagi konsumen berkebutuhan khusus.

Selain itu, secara berkala Bank BTPN melakukan survei untuk mendapatkan umpan balik demi meningkatkan kualitas produk dan layanan Bank BTPN. Bank BTPN mengkaji ulang setiap produk untuk menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat dan dunia usaha. Sebagai

komitmen Bank BTPN terhadap layanan berkualitas, Bank BTPN juga mengadakan penilaian pemenuhan SLA (*Service Level Agreement*) terhadap seluruh jajaran karyawan di garis depan (*frontliner*), termasuk Relationship Manager yang bertanggung jawab atas akun nasabah korporasi.

Kehati-hatian Bank BTPN dalam menyampaikan informasi dan pemasaran memberikan hasil yang baik, yaitu tidak adanya insiden ketidakpatuhan terkait pelabelan dan informasi produk dan jasa, serta tidak adanya insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran.

[GRI 417-2] [GRI 417-3]



# DAYA MEMBERDAYAKAN MASYARAKAT

---

Daya merupakan implementasi inovatif dalam program keuangan berkelanjutan untuk mendorong perkembangan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan mereka.

---



## KEBIJAKAN KEBERLANJUTAN MELALUI DAYA

Komitmen untuk keuangan berkelanjutan Bank BTPN diwujudkan salah satunya dengan program Daya, yaitu program pemberdayaan yang berkelanjutan dan terukur, untuk mendukung peningkatan kapasitas seluruh lapisan masyarakat mulai dari korporasi sampai masyarakat mikro. Peningkatan kapasitas ini ditujukan agar masyarakat dapat bertumbuh dalam berbagai bidang. Program ini merupakan integrasi ideal antara kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan dengan bisnis dan operasional Bank BTPN sehari-hari. Daya juga merupakan sarana perwujudan tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan yang dicanangkan dalam SDGs.

Daya menjadi *unique value proposition* yang membedakan Bank BTPN dengan bank lain. Selain itu, program yang inovatif ini telah meraih berbagai penghargaan dan apresiasi, baik dalam tingkat nasional maupun internasional.

Dalam merancang program ini, Bank BTPN melakukan penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh mengenai kebutuhan masyarakat dari berbagai segmen yang berbeda. Berbekal inilah kemudian Bank BTPN mengembangkan program, modul dan kurikulum untuk merancang pelatihan, dengan menggandeng berbagai universitas, korporasi dan organisasi yang berpengalaman di bidangnya.

**Daya - program pemberdayaan yang berkelanjutan dan terukur, untuk mendukung peningkatan kapasitas dan kualitas hidup masyarakat.**

## RUANG LINGKUP PROGRAM DAYA [OJK F.25]

Program Daya terintegrasi dengan unit-unit usaha dan kegiatan bisnis Bank BTPN sehari-hari. Program ini diimplementasikan setelah terlebih dahulu melakukan riset serta *assessment* untuk mengetahui permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Secara khusus, program Daya berorientasi pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan.

Daya yang menjadi nilai tambah dan membedakan Bank BTPN dengan bank lain ini dibangun oleh empat pilar berikut ini:

1. **Pengembangan kapasitas diri**, yaitu memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengembangkan keahliannya untuk menghadapi tantangan yang ada. Dunia modern dengan segala kompleksitasnya membutuhkan individu yang dapat terus beradaptasi dan menyelesaikan persoalan yang ada sesuai dengan tantangan zaman. Menyadari kebutuhan tersebut, Bank BTPN memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengembangkan kapasitas diri dan keahlian melalui berbagai pelatihan seminar dan peningkatan infrastruktur pendidikan.
2. **Literasi keuangan**, yaitu menyediakan edukasi keuangan bagi masyarakat umum sesuai kebutuhan mereka, yang disampaikan oleh para pakar di bidangnya. Literasi keuangan merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi setiap orang, agar terhindar dari masalah keuangan. Sebagian besar masalah keuangan muncul karena kesalahan dalam pengelolaan keuangan. Namun demikian, sementara tingkat inklusi keuangan sudah meningkat mencapai 76%, namun literasi keuangan di Indonesia baru mencapai 40%<sup>3</sup>. Dapat disimpulkan, orang mendapat akses lebih besar terhadap keuangan, namun belum memiliki pemahaman bagaimana mengelolanya dengan benar agar terhindar dari masalah. Bank BTPN menyadari betapa pentingnya literasi keuangan bagi masyarakat, untuk itu Bank BTPN menyediakan edukasi keuangan bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Edukasi ini disampaikan oleh para pakar di bidangnya dalam bentuk pertemuan maupun secara daring, untuk menjangkau wilayah yang lebih luas sehingga lebih banyak orang dapat memperoleh manfaatnya.
3. **Peningkatan kapasitas usaha**, yaitu memberikan program edukasi untuk meningkatkan kapasitas usaha agar dapat terus bertumbuh, dengan cara memperlengkapi masyarakat dengan ilmu pemasaran, sumber daya dan ilmu operasional dan lainnya. Revolusi industri 4.0 dan terutama pandemi COVID-19 di tahun 2020 telah mengubah kehidupan masyarakat secara total. Kini pelaku usaha perlu beradaptasi, di samping memahami protokol kesehatan, juga dapat melakukan usaha secara daring. Untuk itu, Bank BTPN memberikan berbagai pelatihan dan seminar usaha secara daring dengan topik yang disesuaikan dengan

kondisi dan kebutuhan pada masa ini. Peningkatan kapasitas usaha ini tidak hanya ditujukan pada nasabah, tetapi juga pada masyarakat umum, agar kapasitas usaha mereka dapat tetap berjalan bahkan bertumbuh walau menghadapi dampak ekonomi akibat pandemi. Melalui peningkatan kapasitas usaha ini, tentunya penghasilan dan keadaan ekonomi masyarakat ikut mengalami peningkatan. [GRI 203-2]

4. **Kehidupan yang berkelanjutan**, yaitu dukungan Bank BTPN bagi para nasabah untuk mencapai kualitas hidup yang lebih sehat, usaha ramah lingkungan, dan kehidupan yang berkelanjutan secara menyeluruh. Kehidupan yang sejahtera hanya bisa terjadi bila seseorang tinggal dalam lingkungan yang sehat. Untuk itu, Bank BTPN menyiapkan berbagai program untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan meningkatkan kebersihan serta kelestarian lingkungan sekitarnya. Program ini diadakan secara *online* maupun *offline*, dan dipersiapkan agar dapat dipelajari sewaktu-waktu, sesuai dengan ketersediaan waktu masyarakat yang mempelajarinya.

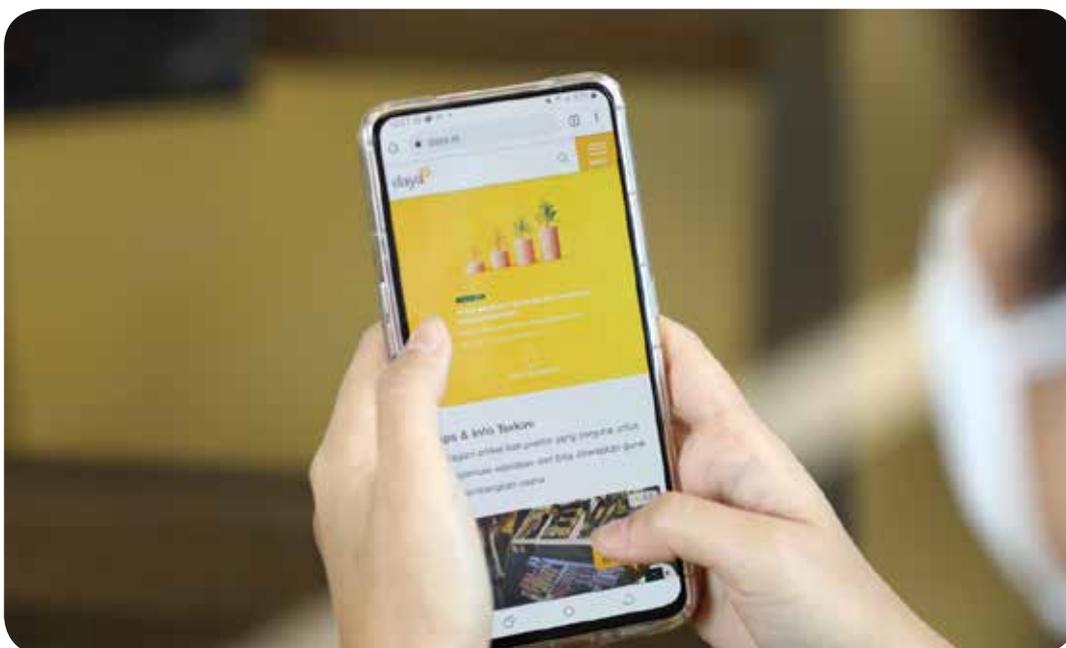
Seluruh program-program Bank BTPN yang melibatkan masyarakat atau terkait dengan masyarakat sebagai subyek dan obyek pengembangan, telah melalui penilaian secara teliti agar dapat tepat sasaran dan menghindari dari dampak negatif yang mungkin terjadi sebagai akibat program tersebut. Dengan demikian tidak ada dampak negatif dalam program CSR Bank BTPN dan tidak ada pengaduan/keluhan masyarakat mengenai program tersebut. [GRI 413-1] [GRI 413-2] [OJK F. 25]

Daya merupakan perwujudan komitmen Bank BTPN untuk memberdayakan dan meningkatkan kapasitas nasabah serta masyarakat pada umumnya secara berkelanjutan. Melalui program-program Daya, Bank BTPN memberikan kesempatan untuk tumbuh dan mengembangkan kehidupan yang lebih berarti.

## KEUNGGULAN DAN IMPLEMENTASI PROGRAM DAYA

Keunggulan program Daya melalui *daya.id* – *platform* digital berupa website sumber informasi terpercaya untuk mengembangkan kapasitas kewirausahaan serta gaya hidup sehat, yang telah mendapatkan apresiasi dari pihak luar. Terbukti dengan penghargaan dalam bidang inovasi keberlanjutan pada ajang IDX Channel Anugerah Inovasi Indonesia yang menguji 100 inovasi dari berbagai bisnis, termasuk perbankan, infrastruktur, pertambangan dan lainnya. Inovasi program pemberdayaan ini terletak pada kelebihan:

1. Menyediakan akses selama 24 jam penuh dan beroperasi 7 hari dalam seminggu
2. Menyediakan akses untuk seluruh wilayah Indonesia yang terkoneksi dengan internet.
3. Dapat diakses melalui internet di ponsel maupun komputer yang terhubung internet
4. Memberi kesempatan masyarakat untuk berinteraksi dengan ahli usaha dan juga gaya hidup sehat secara online
5. Membangun komunitas dan kolaborasi antar berbagai pihak untuk saling memberdayakan
6. Menyediakan promosi produk dan usaha untuk meningkatkan akses pasar para pelaku usaha yang telah memiliki toko online.



Secara khusus, program Daya diimplementasikan ke dalam berbagai kegiatan:

**Layanan Kesehatan [OJK F. 23] [OJK F. 25]**

Kesehatan para nasabah purnabakti atau mereka yang telah pensiun menjadi kepedulian Bank BTPN. Untuk itu, Bank BTPN memberikan konsultasi kesehatan cuma-cuma oleh dokter yang diberikan saat nasabah menunggu antrian pengambilan uang pensiunnya. Dalam kesempatan-kesempatan ini, dokter mempromosikan konsep pola hidup sehat untuk pencegahan penyakit, di samping deteksi dini untuk pengobatan yang lebih baik. Program ini biasanya dilakukan di 191 kantor cabang Bank BTPN di seluruh Indonesia, bekerja sama dengan PDUI (Perhimpunan Dokter Umum Indonesia). Pada tahun 2020, Bank BTPN melayani 21.159 orang melalui program ini. Jumlah ini menurun drastis karena pelaksanaan program Bank BTPN lakukan hingga bulan Maret saja dengan mempertimbangkan nasabah Purnabakti yang berisiko tinggi jika terpapar COVID-19 yang juga selaras dengan inisiatif cabang untuk meminimalisir kedatangan nasabah Purnabakti ke cabang. Sebagai wujud adaptasi terhadap kondisi pandemi dan peran serta Bank BTPN dalam mendukung program pemerintah dalam melakukan edukasi masyarakat tentang COVID-19, Bank BTPN bekerjasama dengan PDUI melakukan pengembangan 9 video edukasi terkait COVID-19 yang dapat diakses melalui platform [daya.id](http://daya.id).

**Kader Kesehatan [OJK F. 23] [OJK F. 25]**

Sebagian dari para nasabah purnabakti masih memiliki potensi untuk melakukan kegiatan produktif. Namun demikian, mereka tidak lagi memiliki aktivitas rutin sehingga tidak sedikit yang mengalami kebosanan bahkan kemunduran dalam aspek kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Untuk itu, Bank BTPN menyediakan kesempatan bagi para purnabakti untuk dilatih sebagai kader kesehatan untuk menolong nasabah purnabakti lainnya secara promotif dan preventif. Materi pelatihan yang diberikan adalah pengetahuan dan keterampilan terkait:

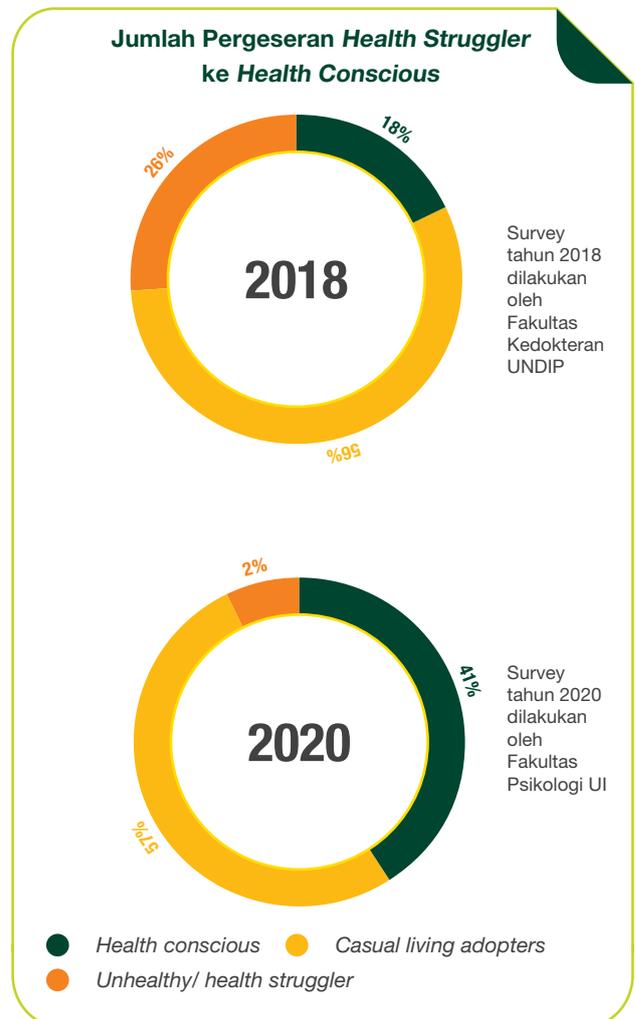
1. Pola makan lanjut usia
2. Pemeriksaan kesehatan dasar (pemeriksaan tekanan darah, *Body Mass Index*, dll)
3. Metode *coaching*

Program kader kesehatan dilaksanakan di 9 kota di propinsi Jawa Tengah dan Yogyakarta, dan telah berhasil membangun 44 kader kesehatan yang semuanya adalah nasabah Bank BTPN. Para kader ini telah melayani total 3.514 peserta hingga saat ini. Namun demikian di masa pandemi program ini juga penurunan jumlah penerima manfaat yang cukup besar karena program tersebut Bank

BTPN implementasikan hingga bulan Maret saja dengan mempertimbangkan tidak hanya kader, tetapi juga nasabah Purnabakti yang berisiko tinggi jika terpapar COVID-19. Pada tahun 2020 Bank BTPN melakukan riset pengukuran dampak program kader kesehatan, berdasarkan riset tersebut diketahui bahwa terdapat perubahan pola pikir dan pola hidup nasabah penerima program. Bank BTPN membagi profil nasabah menjadi 3 kriteria yaitu:

1. *Unhealthy/ health struggler*: mereka yang mengalami gangguan kesehatan, minim melakukan aktivitas fisik, dan tidak menjalankan pola hidup sehat dengan optimal.
2. *Casual living adopters*: mereka yang tergolong baik dalam melakukan kegiatan sehari-hari, sudah mulai melakukan aktivitas fisik tapi masih mengonsumsi gula dan teh/kopi dalam kesehariannya.
3. *Health conscious*: mereka yang cukup aktif dalam keseharian dan melakukan pola hidup sehat, seperti: aktivitas fisik, makan sayur, dan minum air putih yang cukup.

Dalam riset tersebut Bank BTPN lakukan perbandingan sebelum program dijalankan di tahun 2018 dan setelah program dijalankan yaitu di tahun 2020. Hasilnya terjadi pergeseran jumlah *health struggler* ke *health conscious* yang cukup signifikan dengan detail sebagai berikut:





Pengembangan Fasilitas Pendidikan Pengelasan di SMK NU Ma'arif Kudus



Pengembangan Fasilitas Pendidikan Kelautan di SMK Wisudha Karya Kudus

### Daya Untuk Nasabah Korporasi

[OJK F. 23] [OJK F. 25]

Pada segmen nasabah korporasi, Bank BTPN mengembangkan program pemberdayaan untuk peningkatan kapasitas karyawan & keluarga dari nasabah, maupun lingkungan sekitar nasabah demi peningkatan kesejahteraan mereka. Program pemberdayaan tersebut meliputi:

1. Pelatihan literasi keuangan untuk mendukung pengelolaan keuangan yang bijak
2. Pelatihan pengembangan kapasitas diri berupa pelatihan bahasa Inggris yang dapat diterapkan dalam pekerjaan mereka.
3. Pelatihan pengembangan kompetensi profesional berupa pelatihan membaca Laporan Keuangan Neraca, Laporan Rugi Laba
4. Program pengelolaan keluarga
5. Program edukasi gaya hidup sehat

Sepanjang tahun 2020, program ini telah menjangkau 2.179 orang dari 80 kegiatan. Tentunya sejalan dengan peningkatan kapasitas para karyawan, maka produktivitas kerja mereka juga akan meningkat. Hal ini menjadi tujuan yang mendorong Bank BTPN untuk melakukan program pemberdayaan bagi nasabah korporasi. [GRI 203-1]

### Kolaborasi dengan SMBC dan Djarum Foundation

[GRI 203-1]

Kolaborasi menjadi kunci sukses untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia akibat peningkatan sumber daya dan keahlian. Di tahun 2020, Bank BTPN

tetap melanjutkan kerjasama dengan SMBC dan Djarum Foundation dalam meningkatkan kualitas generasi muda sebagai masa depan bangsa, melalui pengembangan fasilitas pendidikan pada sekolah-sekolah yang telah dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun ini kolaborasi CSR yang telah dilakukan adalah memberikan dukungan pembangunan infrastruktur *Culinary Kitchen Studio* di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Karawang, Jawa Barat. Di tahun 2020, pencapaian atas manfaat fasilitas pada sekolah yang telah diberikan mencapai 45.849 peserta untuk seluruh sesinya dengan total 2.294 aktivitas.

### Daya Untuk Nasabah Perorangan Sinaya Prioritas

Pada segmen nasabah perorangan Sinaya Prioritas, Bank BTPN mengembangkan program pemberdayaan untuk memberikan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti. Program pemberdayaan tersebut meliputi:

1. Program Pengelolaan Keluarga
2. Program Pengelolaan Keuangan
3. Program Pengembangan Usaha
4. Program Pemberdayaan Gaya Hidup Sehat
5. Program Kerelawanan (Sahabat Daya)

Sepanjang tahun 2020, program ini telah menjangkau 1.149 orang dari 17 kegiatan.

## Pemberdayaan Digital Daya.id

[GRI 203-1] [OJK F. 23] [OJK F. 25]

Di dunia modern saat ini, terutama setelah adanya pandemi yang memaksa orang melakukan berbagai kegiatan secara *online*, layanan digital menjadi sarana edukasi dan pemberdayaan yang strategis. Untuk itu, Bank BTPN mengembangkan [www.daya.id](http://www.daya.id), sebuah website untuk memudahkan akses pada program pengembangan kapasitas kewirausahaan serta gaya hidup sehat, yang bisa diakses secara gratis oleh siapa saja, kapan pun dan darimana pun. Pada tahun pelaporan, [daya.id](http://www.daya.id) telah dikunjungi oleh 883.926 partisipan dengan 46.397 di antaranya adalah pengunjung terdaftar.

Daya.id bermitra dengan 12 ahli yang berpengalaman dalam bidang usaha serta kesehatan untuk memberikan konten yang berkualitas, tepercaya dan sesuai kebutuhan pengguna [daya.id](http://www.daya.id). Bank BTPN bekerja sama dengan Persatuan Dokter Umum Indonesia (PDUI), Indonesia Sports Medicine Centre (ISMC), Persatuan Ahli Gizi Indonesia (PERSAGI), Yayasan Tangan Di Atas (TDA), Trubus, dan lainnya. Delapan fitur utama Daya.id adalah:

1. TIPS DAN INFO yang menyampaikan informasi yang terpercaya dan mudah diaplikasikan di dalam aktivitas sehari-hari dengan topik dunia usaha seperti keuangan, pemasaran, SDM, operasional, hukum dan perizinan, serta pengembangan diri. Untuk bidang kesehatan, Bank BTPN meliputi topik seputar gaya hidup sehat, penyakit dan psikologi.
2. PELATIHAN ONLINE berupa video singkat dari para mitra ahli terkait topik-topik yang dapat membantu pengunjung website untuk memahami pola gaya hidup sehat dan juga dunia usaha dengan lebih baik.
3. KISAH SUKSES merupakan rangkaian kisah inspiratif untuk memotivasi para wirausahawan, serta inspirasi untuk menerapkan perilaku hidup sehat.
4. TANYA AHLI adalah akses konsultasi online dengan para ahli berpengalaman di bidang usaha dan kesehatan, di mana masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan mereka yang kemudian akan dijawab langsung oleh para ahli bersangkutan secara *online* sehingga dapat membantu menjawab tantangan yang mereka hadapi.

5. PELUANG USAHA BARU menawarkan beragam pilihan usaha waralaba, yang terdiri dari 45 merek waralaba yang berkolaborasi dengan Majalah Franchise Indonesia. Selain waralaba, terdapat juga berbagai peluang usaha yang telah teruji dari berbagai bidang usaha seperti kuliner, ritel, jasa, dan kesehatan.
6. AKSES PASAR menampilkan produk-produk berkualitas dari nasabah Bank BTPN terpilih, mulai dari produk retail seperti kuliner lokal hingga kain dan sampai dengan produk manufaktur lainnya. Dengan adanya Akses Pasar diharapkan dapat meningkatkan promosi produk nasabah dan membantu meningkatkan ekonomi serta usaha para peserta program tersebut.
7. SAHABAT DAYA memberi kesempatan bagi setiap orang untuk menyumbangkan tenaga dan keahliannya dalam memberdayakan sesama. Menjadi relawan terbukti menambah semangat dan memberi arti dalam kehidupan seseorang, selain sangat bermanfaat bagi para penerima bantuan tersebut.
8. PRODUK KEUANGAN memberikan informasi layanan keuangan yang disediakan lini bisnis Bank BTPN, mulai dari tabungan, pinjaman dan juga investasi. Informasi layanan keuangan bisa dimanfaatkan oleh para pengguna website dalam mencapai tujuan finansialnya.

## Pengembangan Kapasitas Usaha

[OJK F. 23] [OJK F. 25]

Pengembangan kapasitas usaha, terutama untuk pelaku UMKM, Bank BTPN tuangkan dalam bentuk kurikulum dan modul berjenjang, sehingga setiap pelaku usaha mendapatkan manfaat sesuai dengan kebutuhan dan tingkat usaha mereka. Program edukasi ini diselenggarakan melalui kelas *offline* dan *online*, dengan menggunakan platform digital [daya.id](http://www.daya.id) dan saluran komunikasi *online* lainnya. Pada tahun 2020 telah diadakan 21 kali forum pengembangan kapasitas usaha yang diikuti oleh 1.512 peserta dari berbagai kota. Daya.id juga bekerja sama dengan Yayasan TDA (Tangan Di Atas), yaitu salah satu komunitas UMKM terbesar di Indonesia.

### Literasi Keuangan [FS16] [OJK F. 23] [OJK F. 25]

Menyediakan edukasi keuangan merupakan bagian dari inisiatif berkelanjutan Bank BTPN. Edukasi ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan keyakinan nasabah maupun masyarakat agar mereka mampu mengelola keuangan pribadi dengan lebih baik, pada masa kini maupun pada masa mendatang.

Program literasi keuangan adalah program untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan masyarakat baik nasabah dan non nasabah, UMKM maupun non UMKM tentang cara mengelola keuangan yang benar dan bertumbuh. Literasi keuangan ini berupa pertemuan atau seminar bagi para nasabah. Berbagai topik keuangan dan usaha, di antaranya:

1. Pengelolaan keuangan sederhana
2. Dasar-dasar manajemen
3. Pengelolaan kas
4. Manajemen modal kerja
5. Cara berinvestasi
6. Mempersiapkan keuangan setelah pensiun

Program literasi keuangan ini diselenggarakan oleh cabang dan mitra Bank BTPN di berbagai wilayah. Pada tahun 2020, program ini telah menjangkau 14.976 peserta dalam 87 aktivitas.

Bank BTPN juga mengadakan program Kursus dan Pembekalan (Suskal) bagi calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil, POLRI dan TNI untuk mempersiapkan mereka menikmati masa purnabakti dengan pola pikir yang tepat, pengelolaan keuangan yang bijak dan mempersiapkan usaha di masa pensiun. Program Suskal ini telah menjangkau 6.909 peserta dari 67 aktivitas.

### Sahabat Daya [OJK F. 25]

Pandemi COVID-19 yang melanda Indonesia sejak akhir kuartal pertama membuat kegiatan pemberdayaan yang telah disusun sedemikian rupa harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada, termasuk semua kegiatan dalam program Sahabat Daya. Kegiatan Sahabat Daya bagi karyawan Bank BTPN yang sebelumnya dilakukan dengan cara berinteraksi langsung antara karyawan dengan nasabah maupun masyarakat, diubah menjadi kegiatan yang diarahkan memakai metode daring. Selama tahun 2020, kegiatan Sahabat Daya yang melibatkan karyawan BTPN telah diikuti oleh 478 peserta dari 16 kegiatan.

Adapun jenis kegiatan yang dilakukan di antaranya:

1. Membantu nasabah mengangkat produk jualannya melalui media sosial,
2. Berbagi pengetahuan seputar kewirausahaan, literasi keuangan, kesehatan dan pengembangan kapasitas diri kepada mahasiswa
3. Seminar literasi keuangan bagi para guru dan tenaga pendidik lainnya,
4. Seminar lingkungan dan berbagai isu sosial bersama publik figur,
5. Berbagi kegiatan tanam pohon di rumah masing-masing melalui media sosial.

Begitu pula dengan kegiatan Sahabat Daya yang melibatkan pihak eksternal atau para mitra Bank BTPN. Selama tahun 2020, telah dilakukan 13 kegiatan dalam program Sahabat Daya yang melibatkan mitra, dan diikuti oleh 723 peserta. Kegiatan yang dilakukan mulai dari berbagi pengetahuan mengenai literasi keuangan, hingga pembuatan dan berbagi informasi melalui infografis, dengan tema kesehatan dan kewirausahaan yang melibatkan ratusan mahasiswa dari departemen kedokteran komunitas, fakultas kedokteran di Universitas Trisakti dan mahasiswa dari Sekolah Bisnis IPB University.

## KISAH NASABAH YANG DIBERDAYAKAN [OJK F.23]

### Kisah Nasabah dalam Bidang Wirausaha



**Selepas sang suami diberhentikan dari pekerjaannya, Eka Maisyaroh berinisiatif membantu mencari nafkah dengan membuat bolu pisang. Nama “Putri” bolu pisang yang diambil dari nama anak sematawayangnya, ternyata justru membawa perubahan besar bagi keluarga Eka Maisyaroh.**

#### Inspirasi Bisa Datang Dari Mana Saja

Sejak suaminya diberhentikan dari pekerjaan, Eka Maisyaroh mencoba berjualan aneka kue untuk membantu perekonomian keluarga. Aneka kue yang dijual antara lain donat, pastel, risol, dan jenis makan lainnya di warung tetangga. Ia bertekad tetap menjalankan usaha ini meski hasil jualannya dinilai masih belum bisa menopang perekonomian keluarga. Awal ketertarikannya pada usaha bolu pisang (bolpis) adalah ketika ia mencicipi bolpis buatan tetangganya.

Rasanya yang enak dan wangi menginspirasi Eka untuk mulai mencoba-coba resep untuk membuat bolpis sendiri. Di awal usahanya, Eka menjual 9 loyang yang dipotong-potong menjadi 12 buah dan dijual dengan harga Rp1.000 per potong ke warung tetangga. Hasilnya tidak terduga, bolpis tersebut habis dan banyak diminati oleh warung-warung lain untuk dijual.

#### Menjaga Hubungan Dengan Karyawan dan Reseller

Seiring waktu, bolpis Eka tidak hanya dijual di warung tapi juga di pabrik-pabrik. Dari penjualan 9 loyang meningkat hingga mencapai lebih dari 80 loyang per hari. Merasa kewalahan memenuhi pesanan, Eka memutuskan untuk menambah karyawan. Saat ini, Eka dibantu oleh 10 orang karyawan dari lingkungan sekitar. Pembagian tugas kerja berdasarkan tingkat keahlian dan tenaga. Mulai dari mencetak adonan, memasukannya ke dalam oven, menghias kue, dan mengemas kue.

Jika ada pesanan meningkat, tak jarang Eka meminta bantuan keluarga terdekatnya untuk membantu membeli bahan baku dan pengiriman barang.

Bagi Eka, karyawan dan *reseller* merupakan kunci keberhasilan usahanya. Kedekatan dengan karyawan akan membangkitkan semangat dan loyalitas yang tinggi untuk bekerja sehingga usaha akan maju.

Untuk menjaga kedekatan dan loyalitas karyawan, Eka senantiasa melakukan kegiatan-kegiatan yang mempererat hubungan dan memotivasi karyawannya seperti diajak piknik beserta keluarga setiap tahun, didaftarkan BPJS, dan mengikuti pengajian bulanan.

#### Inovasi Produk

Keunggulan dari bolpis Eka memang terletak dari warna, bahan, inovasi, dan rasa yang dipertahankan yaitu coklat, keju, dan moccachino. Pada tahun 2010, usaha bolpis Eka mulai mendapat pesaing, akan tetapi ia tidak risau dengan hal itu dan tetap optimis usaha bolpisnya akan dapat terus berkembang. Selain itu kualitas bolpis Eka tetap terjaga dengan menggunakan bahan alami, tidak pakai pengawet, dan menggunakan pisang asli. “Saya pengen sesuatu yang murni, tanpa bahan pengawet dan tentunya menyehatkan,” imbuh Eka. Eka terus berusaha untuk menciptakan inovasi yang berbeda setiap tahunnya. Inovasi dari rasa, model,



desain, ukuran, serta kemasan. Awalnya kemasan bolpis hanya menggunakan kotak dan dus, sekarang sudah menggunakan mika panjang maupun kecil, bahkan ada juga kemasan premium. Saat ini bolpis Eka memiliki 9 rasa (coklat, mochacino, strawberry, blueberry, keju, coklat keju, mochacino strawberry, keju mochacino, blueberry keju, kenari dan wijen). Selain inovasi rasa, Eka juga melakukan pengembangan produk dengan menerima pesanan kue ulang tahun dan parcel yang berbahan dasar bolu pisang yang juga menjadi andalan dalam usaha ini.

#### **Usaha Tak Lepas dari Kendala**

Meski sudah dibilang sukses, Eka mengaku usahanya ini bukan tanpa kendala. Awalnya ia sering kesulitan menemukan pisang ambon sebagai bahan baku, sehingga harus mencari ke berbagai tempat sampai ke Jonggol, Cileungsi, Cisalak, dan Pasar Anyar. Pisang ambon dipilih karena memiliki wangi yang khas sehingga tidak perlu pewangi makanan buatan. Kendala pisang musiman, pisang mentah atau terlalu matang menjadi penghambat produksi terutama ketika pesanan sedang banyak. Pantang menyerah dan solusi pun terus dicari. Bahkan sekarang Eka sudah memiliki jaringan penjual pisang ambon yang tersebar diberbagai daerah sentra pisang untuk memenuhi kebutuhan bahan baku pisang ambon.

#### **Bekerjasama dengan Bank BTPN**

Sebagai nasabah Bank BTPN, Eka tidak hanya terbantu melalui tambahan pinjaman modal yang diberikan tetapi juga dibantu mengembangkan usaha melalui program-program Daya. Awalnya, Eka diundang mengikuti pelatihan usaha di Bank BTPN Cabang Citeureup yang rutin diadakan setiap bulan. Merasa materi pelatihan sangat bermanfaat untuk usahanya, Eka tidak hanya selalu berusaha menyempatkan diri untuk hadir tetapi juga untuk menerapkan ilmu yang ia dapat. Mulai dari membuat pembukuan sampai mengelola usaha. Selain itu, Eka juga mengikuti beberapa program mengembangkan usaha lain yang diadakan oleh Bank BTPN, diantaranya *personal coaching* mengenai cara membuat foto produk agar lebih menarik dan desain *packaging* premium agar produk buatannya juga bisa merambah ke kalangan elit.

Saat ini Eka mengaku sudah lebih baik dalam hal pembukuan dan pengaturan keuangan. Dalam hal pemasaran, Eka juga sering dilibatkan dalam acara pameran dan bazar yang diadakan oleh Bank BTPN. Eka bahkan pernah memperoleh omzet tertinggi pada acara tahunan pameran produk nasabah Daya yang disebut “Selendang Mayang”. Terlebih, pelatihan usaha yang dulunya diadakan di cabang, kini sudah bisa diakses secara online melalui [www.daya.id](http://www.daya.id) sehingga ia bisa belajar kapanpun dan dimanapun.

## Kisah Nasabah dalam Bidang Kesehatan

Program Kehidupan Berkelanjutan membuka kesempatan kepada para nasabah untuk menjadi tenaga kesehatan dalam Program Kader Kesehatan. Dengan adanya program ini, nasabah mendapatkan pelatihan keterampilan dan pengetahuan dasar pemeriksaan kesehatan untuk kemudian diterapkan dalam membantu orang-orang di lingkungan tempat tinggalnya. Salah satu tenaga kesehatan dalam Program Kader Kesehatan adalah Lilik, seorang ibu rumah tangga yang juga memiliki usaha batik tulis. Meski tidak memiliki latar belakang di bidang kesehatan, hal tersebut sama sekali tidak menghalangi niatnya untuk bergabung dengan Program Kader Kesehatan.

### Membantu Meluruskan Informasi yang Kurang Tepat

Selama ini, kita sering membaca informasi kesehatan dari berbagai media *online*. Namun, kita tidak tahu dengan pasti kebenaran informasi tersebut. Di sisi lain, kita juga tidak tahu harus bertanya kepada siapa untuk memastikannya. Hal ini juga yang dialami oleh Lilik. Namun, setelah bergabung dengan Program Kader Kesehatan, Lilik mengetahui bahwa ternyata tidak semua informasi kesehatan yang dibacanya benar. Ia pernah membaca informasi tentang anjuran untuk minum jus buah saja setiap hari demi kesehatan tubuh. Padahal, jika hanya minum jus buah setiap hari, tubuh tidak mendapatkan asupan karbohidrat yang menjadi sumber energi. Tidak hanya menerima informasi yang tepat, Lilik juga berkesempatan membagi informasi tersebut kepada orang-orang terdekatnya.



### Lebih Giat Menjalankan Pola Makan Sehat

Bergabung dengan Program Kader Kesehatan memberikan dampak positif terhadap pola hidup sehat Lilik. Sebelumnya, ia memang telah memperhatikan pola hidup keluarganya, tapi tidak serajin ketika ia bergabung dengan Program Kader Kesehatan. Setiap hari, Lilik bangun pagi untuk berjalan selama kurang lebih setengah jam. Setelah sarapan, rutinitas sehari-hari berlangsung seperti biasa. Lilik menjalankan usaha batik tulisnya. Ia juga telah mengatur waktu untuk makan siang, yakni pukul 12:00-13:00, sekaligus istirahat dari kegiatan kerjanya. Lilik makan malam selambatnya pukul 17:00, dan tidak mengonsumsi makanan berat setelah itu, agar kandungan lemak dalam tubuh tidak berlebihan. Tidak hanya itu, Lilik juga mengakui adanya berbagai perubahan lain setelah mengikuti Program Kader Kesehatan, contohnya mengonsumsi buah sebelum makan dan tidak minum es. "Setiap hari saya harus konsumsi buah sebelum makan. Minumnya juga air putih, dulu pakai es, tapi sekarang sudah tidak lagi," ujarnya.

### **Jangan Pernah Takut Melakukan Pemeriksaan Kesehatan**

Hanya karena seseorang terlihat dan merasa sehat, belum tentu keadaan sesungguhnya seperti itu. Berdasarkan pengalaman Lilik selama tergabung dengan Program Kader Kesehatan, ada orang yang mengaku sehat, tetapi ketika diperiksa ternyata kadar lemaknya tidak seimbang. Dari hasil pemeriksaan tersebut, Lilik bisa memberikan saran dan masukan. Jadi, orang yang bersangkutan bisa segera menerapkannya. Saat kembali memeriksakan kesehatan pada bulan berikutnya, kondisinya bisa menjadi lebih baik. Bergabung dengan Program Kader Kesehatan BTPN membuat Lilik lebih sadar tentang pentingnya pola hidup sehat. Ia berharap agar program ini dapat mengedukasi banyak orang tentang kesehatan, dan tidak ragu untuk memeriksakan kesehatan sejak sedini mungkin.

# MENGEMBANGKAN POTENSI INSAN BTPN

---

Menjaga semangat dan keseimbangan kerja menjadi perhatian Bank BTPN, karena ketika mereka menikmati pekerjaannya, maka Bank BTPN akan meraih potensi tertinggi sebagai sebuah keluarga besar Bank BTPN.

---



“Anda tidak dapat melihatnya, tetapi Anda dapat merasakannya,” itulah definisi suasana kerja yang ternyata sangat menentukan kinerja karyawan. Karyawan akan bekerja dengan lebih baik bila mereka merasa senang di tempat kerja. Pada gilirannya, kenyamanan kerja tidak hanya menentukan kepuasan karyawan, tetapi juga menentukan kepuasan pelanggan, karena sebagai layanan jasa, karyawan Bank BTPN langsung berhadapan dengan pelanggan. Oleh karena itu, Bank BTPN berupaya menciptakan lingkungan kerja yang positif, di mana setiap karyawan merasa dihargai melalui remunerasi yang bersaing, mendapatkan kesempatan untuk berkarya, dan memiliki kesempatan untuk berkembang melalui berbagai pelatihan. Karyawan merupakan aset yang sangat berharga bagi Bank BTPN. Kemajuan dan kepuasan karyawan akan berdampak pada kemajuan dan pengembangan usaha Bank BTPN.

dengan memperhatikan hak serta kepentingan karyawan, di samping kepentingan perusahaan. Bank BTPN mengupayakan suasana kerja yang nyaman namun juga memiliki tantangan, sehingga karyawan dapat mengembangkan potensi mereka. Bank BTPN mendorong hubungan yang harmonis, tanpa menghilangkan profesionalisme untuk mengejar target yang ditetapkan.

Pada tahun pelaporan, jumlah total karyawan Bank BTPN adalah 7.482 orang, terdiri dari 4.392 orang pria (58.7%) dan 3.090 orang wanita (41.3%). Jumlah ini berkurang dari tahun sebelumnya (7.740 orang), terkait strategi bank untuk melakukan kontrol atas proses rekrutmen pegawai demi menyesuaikan dengan masa pandemi. Bank BTPN berupaya untuk terus mengembangkan diri menjadi perusahaan pilihan, di mana kesempatan bekerja di Bank BTPN menjadi tujuan dari para profesional dan calon karyawan potensial.

### INSAN BANK BTPN [GRI 102-8] [OJK F.21]

Bank BTPN menyertakan aspek pengelolaan SDM dalam perencanaan strategis perusahaan. Tata kelola SDM dalam Bank BTPN dilakukan dengan transparan

#### Jumlah total karyawan berdasarkan kontrak kerja kepegawaian (tetap dan temporer), berdasarkan jenis kelamin

Keterangan	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Pekerja Tetap	3.912	2.996	3.921	3.027	3.762	2.675
Pekerja Temporer	480	94	663	129	989	376
<b>Total</b>	<b>4.392</b>	<b>3.090</b>	<b>4.584</b>	<b>3.156</b>	<b>4.751</b>	<b>3.051</b>

#### Jumlah total karyawan berdasarkan kontrak kerja kepegawaian (tetap dan temporer), berdasarkan wilayah

Keterangan	2020		2019		2018	
	Tetap	Temporer	Tetap	Temporer	Tetap	Temporer
Jabodetabek	2.766	158	2.647	186	2.142	245
Jawa	2.027	187	2.092	259	2.088	428
Luar Jawa	2.115	229	2.209	347	2.207	692
<b>Total</b>	<b>6.908</b>	<b>574</b>	<b>6.948</b>	<b>792</b>	<b>6.437</b>	<b>1.365</b>

### Pekerja berdasarkan kontrak ketenagakerjaan, berdasarkan jenis kelamin

Keterangan	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Pekerja penuh waktu	3.912	2.996	3.921	3.027	3.762	2.675
Pekerja paruh waktu	480	94	663	129	989	376
<b>Total</b>	<b>4.392</b>	<b>3.090</b>	<b>4.584</b>	<b>3.156</b>	<b>4.751</b>	<b>3.051</b>

### PEREKRUTAN DAN PERGANTIAN KARYAWAN [GRI 401-1]

Menurut statistik di bidang perbankan, tingkat pergantian (*turnover*) di sektor perbankan termasuk yang tertinggi, yaitu sekitar 16%. Di samping itu, pekerja di sektor perbankan mengalami tren penurunan karena tuntutan masyarakat yang kini menginginkan kemudahan dalam segala aspek, termasuk kemudahan mengakses layanan perbankan melalui teknologi. Pada tahun pelaporan, tingkat pergantian karyawan Bank BTPN adalah sebesar 11.84%, masih lebih rendah dari tingkat pergantian di industri perbankan pada umumnya. Alasan utama pergantian karyawan adalah karena mengundurkan diri dan berakhirnya kontrak kerja.

Bank BTPN berkomitmen untuk memprioritaskan perekrutan tenaga kerja lokal, yaitu merekrut karyawan yang berasal dari provinsi atau pulau di mana kantor Bank BTPN beroperasi. Dalam tingkat nasional, sebagian besar anggota

tata kelola dan direksi berasal dari Indonesia. Bank BTPN hanya merekrut tenaga kerja asing, atau menempatkan tenaga kerja dari luar provinsi/pulau bila dibutuhkan tenaga kerja dengan keahlian khusus yang belum bisa didapatkan dari lokal dengan tujuan melakukan transfer pengetahuan kepada tenaga kerja lokal.

Perekrutan karyawan Bank BTPN lakukan secara terbuka, dengan memasang iklan kesempatan lowongan kerja di *website* Bank BTPN, di samping melalui situs pencarian kerja, untuk mendapatkan talenta terbaik dan memberikan kesempatan yang setara dan seluas-luasnya bagi calon karyawan. Namun demikian, pengisian jabatan tertentu ditujukan untuk karyawan internal, dengan maksud untuk memberikan kesempatan promosi dari dalam. Kebijakan ini mendorong semangat karyawan untuk memberikan yang terbaik dalam meniti jenjang karir di Bank BTPN.

### Perekrutan Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	2020		2019		2018	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pria	402	63%	1.296	66%	752	60%
Wanita	234	37%	656	34%	511	40%
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>100%</b>	<b>1.951</b>	<b>100%</b>	<b>1.263</b>	<b>100%</b>

### Perekrutan Karyawan Berdasarkan Kelompok Usia

Keterangan	2020		2019		2018	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Usia di bawah 30 tahun	356	56%	1.046	53,6%	741	58,7%
Usia 30-50 tahun	270	42%	882	45,2%	512	40,5%
Usia di atas 50 tahun	10	2%	23	1,2%	10%	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>100%</b>	<b>1.951</b>	<b>100%</b>	<b>1.263</b>	<b>100%</b>

### Perekrutan Karyawan Berdasarkan Wilayah

Keterangan	2020		2019		2018	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Jabodetabek	404	64%	990	51%	478	38%
Jawa	96	15%	436	22%	304	24%
Luar Jawa	136	21%	525	27%	481	38%
<b>TOTAL</b>	<b>636</b>	<b>100%</b>	<b>1.951</b>	<b>100%</b>	<b>1.263</b>	<b>100%</b>

### Pergantian Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	2020		2019		2018	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pria	584	66%	1.351	75%	1.182	68%
Wanita	302	34%	444	25%	559	32%
<b>TOTAL</b>	<b>886</b>	<b>100%</b>	<b>1.795</b>	<b>100%</b>	<b>1.741</b>	<b>100%</b>

### Pergantian Karyawan Berdasarkan Kelompok Usia

Keterangan	2020		2019		2018	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Usia di bawah 30 tahun	298	33%	552	31%	668	38%
Usia 30-50 tahun	521	59%	1.171	65%	1.021	59%
Usia di atas 50 tahun	67	8%	72	4%	52	3%
<b>TOTAL</b>	<b>886</b>	<b>100%</b>	<b>1.795</b>	<b>100%</b>	<b>1.741</b>	<b>100%</b>

### Pergantian Karyawan Berdasarkan Wilayah

Keterangan	2020		2019		2018	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Jabodetabek	322	36%	508	28,3%	874	50,2%
Jawa	235	27%	580	32,3%	362	20,9%
Luar Jawa	329	37%	707	39,4%	505	29,0%
<b>TOTAL</b>	<b>886</b>	<b>100%</b>	<b>1.795</b>	<b>100%</b>	<b>1.741</b>	<b>100%</b>

### Penghentian Status Pekerja

Keterangan	2020	2019	2018
Pensiun	76	64	46
Meninggal	9	9	7
Diberhentikan	34	60	47
Mengundurkan diri	508	791	971
Lain-lain	259	871	670
<b>TOTAL</b>	<b>886</b>	<b>1.795</b>	<b>1.741</b>

### Remunerasi dan Tunjangan [GRI 401-2]

Tunjangan merupakan bagian yang penting dari paket remunerasi yang kompetitif, di samping gaji pokok. Bila gaji diberikan untuk membayar jam kerja yang telah dilakukan karyawan, maka Bank BTPN menetapkan tunjangan untuk mempertahankan dan menarik talenta

terbaik untuk bekerja di Bank BTPN. Tujuan lain dalam memberikan tunjangan adalah untuk membangun relasi yang baik antara perusahaan dan karyawan, sehingga dapat berpengaruh positif pada produktivitas karyawan. Bank BTPN menyediakan tunjangan-tunjangan berikut ini bagi karyawannya:

Keterangan	Karyawan Tetap	Karyawan Tidak Tetap
Gaji	√	√
Tunjangan Hari Raya	√	√
Asuransi Jiwa	√	√
Asuransi Cacat	√	√
Jaminan Kesehatan bagi Pekerja	√	√
Jaminan Kesehatan bagi Pasangan Pekerja	√	√
Jaminan Kesehatan bagi Anak Pekerja	√	√
Dana Pensiun	√	√
Istirahat Tahunan	√	√
Istirahat Melahirkan dan Keguguran	√	√
Pesangon	√	-

Imbal jasa yang diberikan oleh Bank BTPN pada setiap karyawan diberikan tanpa membedakan jenis kelamin atau latar belakang lainnya. Bank BTPN juga memastikan bahwa upah yang diberikan untuk karyawan “entry level” minimal sama atau biasanya lebih baik daripada standar Upah Minimum Regional (UMR), seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini [GRI 202-1] [OJK F.20]

Wilayah	UMP 2020	Upah “entry level”	Rasio
Bali	2.494.000	2.560.000	103%
Banten	2.460.997	2.720.000	111%
Bengkulu	2.213.604	2.220.000	100%
DI Yogyakarta	1.704.608	1.800.000	106%
DKI Jakarta	4.276.350	4.500.000	105%
Jambi	2.630.162	2.640.000	100%
Jawa Barat	1.810.351	1.890.000	104%
Jawa Tengah	1.742.015	1.800.000	103%
Jawa Timur	1.768.777	1.920.000	109%
Kalimantan Selatan	2.877.449	3.230.000	112%
Lampung	2.432.002	2.440.000	100%
Maluku	2.604.961	2.770.000	106%
Papua	3.516.700	3.520.000	100%
Sulawesi Barat	2.571.328	2.580.000	100%
Sulawesi Selatan	3.103.800	3.110.000	100%

Bank BTPN mengedepankan perekrutan manajemen senior dari lokal (wilayah Indonesia) dalam memenuhi kebutuhan pemimpin Bank BTPN. Dari 18 orang manajemen senior, yaitu mereka yang termasuk dalam kategori “senior manajemen” dan “top manajemen”, 15 orang berasal dari Indonesia, atau 83,3% dari total manajemen senior. [GRI 202-2]

## Membangun Keseimbangan

Kebahagiaan karyawan yang menunjang kinerja mereka di tempat kerja ditentukan salah satunya oleh keseimbangan antara kerja dan kehidupan, atau *work-life balance*. Namun, memang tidak mudah mengupayakan keseimbangan dalam dunia bisnis yang bergerak dengan sangat cepat ini. Bank BTPN ingin mengupayakan keseimbangan hidup setiap insan Bank BTPN dengan menyediakan berbagai fasilitas, sekaligus mendorong setiap karyawan untuk terlibat dalam berbagai kegiatan yang ada, seperti:

1. **BTPN Club**, sebuah sarana di mana setiap karyawan dapat melakukan hobinya sambil bersosialisasi dengan rekan-rekan Bank BTPN lainnya. Berbagai klub dibentuk, seperti klub futsal, bulutangkis, atletik, tennis, bowling, karate, judo, sepeda, bahkan eSport (olahraga online) dan klub olahraga lainnya. Ada pula klub bagi mereka yang memiliki hobi menyanyi atau menari. Tidak ketinggalan klub penggemar fotografi, dan klub-klub bertemakan hobi lainnya. Di samping klub bertemakan olahraga dan hobi, BTPN Club juga mengadakan kegiatan keagamaan dan sosial secara berkala yang melibatkan insan BTPN.
2. **BTPN Parents Club** merupakan klub yang sangat diminati oleh para orangtua, karena mereka dapat saling berbagi tips pengasuhan anak, nutrisi bagi seluruh keluarga, serta berbagai informasi seputar membangun keluarga yang sehat dan bahagia.
3. **Sahabat Daya** adalah sarana di mana insan BTPN dapat terjun dan berpartisipasi dalam pemberdayaan masyarakat, melalui interaksi langsung atau pelatihan yang mendukung masyarakat untuk meraih hidup yang lebih baik.
4. **Beranda** merupakan ruang bersama yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas permainan agar karyawan dapat bersantai sejenak di tengah kesibukan kerja. Beranda juga dilengkapi dengan studio musik dan ruang karaoke bagi karyawan yang memiliki hobi bermain musik. Selain itu, mereka juga bisa “nobar” alias nonton bareng, di teater Beranda yang dilengkapi dengan layar lebar dan tata suara dengan kualitas prima. Para karyawan bisa menonton berbagai film populer, maupun menonton acara olahraga yang tidak pernah sepi penonton.

Diharapkan dengan tersedianya berbagai fasilitas ini, setiap insan Bank BTPN dapat menikmati lingkungan kerja yang menyejukkan, membangkitkan semangat, dan membangun interaksi yang bermakna dengan sesama rekan kerja. Dengan demikian, keadaan emosi terjaga sehingga produktivitas kerja juga meningkat.

## MEMASTIKAN PEMENUHAN HAK KARYAWAN

### Cuti [GRI 401-3]

Bank BTPN menyediakan waktu bagi para karyawan untuk mengambil cuti yang bermanfaat untuk sekedar beristirahat dari kesibukan kerja, beralih suasana dan menyegarkan diri. Untuk itu, Bank BTPN menerapkan cuti di bawah tanggungan perusahaan, yang berarti karyawan dapat mengambil cuti dengan tetap mendapatkan gajinya dengan penuh. Cuti ini merupakan cuti wajib yang merupakan hak setiap karyawan. Sekitar 86% karyawan telah mengambil cuti wajib mereka pada tahun pelaporan.

Bank BTPN juga mendukung pemenuhan hak karyawan yang mengambil cuti melahirkan sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku, dengan tetap membayarkan gaji serta tunjangan lainnya yang menjadi haknya. Bank BTPN juga tetap menerima karyawan tersebut untuk kembali bertugas setelah mengambil cuti melahirkan. Pada tahun pelaporan terdapat 214 karyawan yang mengambil cuti melahirkan, dan 196 orang telah kembali bekerja, atau 92% *retention rate*. Dari mereka yang mengambil cuti melahirkan pada tahun sebelumnya (2019), ada 196 orang yang masih bekerja di Bank BTPN satu tahun setelah mereka kembali bekerja dari cuti melahirkan. Hal ini membuktikan bahwa Bank BTPN menjadi tempat kerja pilihan, bahkan bagi para ibu bekerja.

Hak cuti juga diberikan bagi para suami yang mendampingi istrinya melahirkan. Bank BTPN memberi cuti 4 (empat) hari kerja bagi para karyawan pria. Pada tahun pelaporan, ada 190 karyawan pria yang mengambil cuti untuk mendampingi kelahiran anaknya, dari 3.440 karyawan pria yang berhak mengambil cuti tersebut. Dari jumlah tersebut 97% karyawan kembali bekerja setelah cuti berakhir.

### Program Pensiun [GRI 201-3] [GRI 404-2]

Bank BTPN sangat menghargai para karyawan yang telah menunjukkan loyalitasnya pada perusahaan hingga memasuki masa pensiun. Agar kesejahteraan mereka tetap terjaga, Bank BTPN menyertakan mereka dalam program pensiun berikut ini:

1. Program pensiun manfaat pasti, atau penghasilan pasti, dengan kontribusi dari karyawan sebesar 1% dari gaji mereka, sedangkan kontribusi Bank BTPN adalah sebesar 2%. Program ini merupakan program wajib/sukarela, yang dilaksanakan bekerja sama dengan PT Asuransi Allianz Life Indonesia.
2. BPJS Ketenagakerjaan, yang merupakan program wajib dari pemerintah, dengan iuran karyawan sebesar 3,7% dan Bank BTPN sebesar 2%

Program yang tidak kalah pentingnya dalam mempersiapkan masa purna bakti adalah pelatihan keterampilan dan persiapan mental. Bank BTPN menyediakan berbagai program pelatihan kewirausahaan dan pengelolaan keuangan, untuk membantu para karyawan agar tetap menjadi anggota masyarakat yang produktif pada masa tua mereka.

### Perjanjian Kerja Bersama

Bank BTPN mendukung partisipasi karyawan dalam Serikat Pekerja (SP) karena hal ini merupakan hak dasar bagi karyawan. Untuk itu, Bank BTPN memfasilitasi terbentuknya Serikat Pekerja Bank BTPN yang berdiri pada bulan September 2007. Serikat Pekerja ini terdaftar di Kantor Tenaga Kerja dan Transmigrasi dengan nomor 256/DPP.SP.BTPNCTT.22-DISNAKER/2007. Bank BTPN mengedepankan prinsip kerja sama dan dialog untuk membangun hubungan kerja yang kondusif.

Dari waktu ke waktu, Bank BTPN mengadakan sesi pertemuan interaktif sebagai sarana komunikasi yang terbuka antara jajaran manajemen dengan karyawan Bank BTPN. Berbagai topik dibahas dalam pertemuan-pertemuan tersebut, termasuk sosialisasi mengenai peraturan dan ketentuan ketenagakerjaan. Dengan demikian, dapat tercipta lingkungan kerja yang positif, yang tentunya memberikan kontribusi pada peningkatan produktivitas karyawan.

Sebagai upaya Bank BTPN untuk menyertakan karyawan dalam pengambilan keputusan terkait pekerjaan mereka, maka Bank BTPN mengadakan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang dilakukan melalui perundingan dengan Serikat Pekerja Bank BTPN sebagai wakil pekerja. Dalam PKB tertuang kesepakatan mengenai hak dan kewajiban perusahaan dan seluruh pekerja, yang menjadi pedoman penyelesaian perselisihan antara kedua belah pihak. PKB ini juga memberikan kejelasan yang menyeluruh mengenai tata tertib dalam bekerja, sehingga mendukung terciptanya kondisi kerja yang kondusif. PKB saat ini berlaku sejak 2019 sampai dengan 2021, mencakup seluruh (100%) karyawan Bank BTPN. [GRI 102-41]

Pengelolaan hubungan industrial ini terus ditingkatkan melalui berbagai sarana komunikasi, termasuk melalui survei keterikatan pegawai (*employee engagement survey*), di mana karyawan dapat memberikan input atau umpan balik bagi perusahaan.

### INKLUSI DAN KEBERAGAMAN [OJK F.18]

Salah satu tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah menciptakan tim yang kohesif di tengah berbagai perbedaan karakteristik, kepercayaan, pengalaman, latar belakang pekerja, bahkan perbedaan generasi. Namun, Bank BTPN percaya bahwa setiap karyawan dengan keunikan mereka, memiliki sumbangsih yang dapat memperkaya Bank BTPN. Bank BTPN mempraktikkan kebijakan yang menunjang keberagaman, kesetaraan dan anti diskriminasi. Tujuan Bank BTPN adalah untuk menciptakan lingkungan kerja di mana setiap karyawan diperlakukan dengan adil serta terbentuknya budaya saling menghormati. Bank BTPN juga memastikan bahwa setiap karyawan mendapatkan akses dan kesempatan yang sama terhadap sumber daya, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi kemajuan Bank BTPN. Penerapan kebijakan inklusi dan keberagaman ini membuahkan hasil yang baik, di mana tidak terjadi insiden diskriminasi dalam tahun pelaporan. [GRI 406-1]

Bank BTPN menerapkan kesetaraan gender, dan menetapkan bahwa pekerja perempuan mendapatkan remunerasi yang setara dengan rekan pria mereka dalam posisi yang sama. Rasio upah dasar dan remunerasi

perempuan terhadap laki-laki untuk setiap kategori jabatan dan dalam setiap lokasi operasi Bank BTPN adalah 1:1. Sementara penentuan besaran paket remunerasi yang diterima karyawan ditetapkan sesuai dengan jabatan dan kinerja, bukan berdasarkan jenis kelamin atau latar belakang yang bersangkutan. [GRI 405-2]

Komitmen Bank BTPN terhadap kesetaraan gender juga dinyatakan dengan keikutsertaan Bank BTPN dalam penilaian GEARS (*Gender Equality Assessment, Result and Strategies*). GEARS merupakan sarana penilaian yang membantu organisasi untuk menganalisa kesetaraan gender dan menawarkan strategi bila ditemukan kesenjangan yang signifikan. Hasil dari penilaian GEARS menyatakan bahwa Bank BTPN memiliki komposisi gender dengan taraf tanggung jawab yang sangat baik, yaitu 41% perempuan dan 59% laki-laki secara keseluruhan.

Berikut ini adalah data mengenai keberagaman pekerja dan anggota badan tata kelola BTPN.

**Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan menurut jenis kelamin [GRI 405-1] [OJK C.3.b]**

Keterangan	2020			2019			2018		
	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total	Pria	Wanita	Total
<b>Jabatan</b>									
Board of management	6 (55%)	5 (45%)	11	10 (77%)	3 (23%)	13	5 (56%)	4 (44%)	9
Top management	112 (70%)	49 (30%)	161	98 (64%)	56 (36%)	154	66 (57%)	49 (43%)	115
Senior management	464 (66%)	244 (34%)	708	475 (67%)	231 (33%)	706	453 (70%)	197 (30%)	650
Management	1.726 (61%)	1.083 (39%)	2.809	1.632 (61%)	1.060 (39%)	2.692	1.496 (62%)	922 (38%)	2.418
Officer/Supervisor	1.043 (61%)	677 (39%)	1.720	1.244 (65%)	665 (35%)	1.909	1.678 (65%)	908 (35%)	2.586
Clerical	1.041 (50%)	1.032 (50%)	2.073	1.125 (50%)	1.141 (50%)	2.266	1.053 (52%)	971 (48%)	2.024
<b>Total</b>	<b>4.392</b>	<b>3.090</b>	<b>7.482</b>	<b>4.584</b>	<b>3.156</b>	<b>7.740</b>	<b>4.751</b>	<b>3.051</b>	<b>7.802</b>

**Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan menurut usia [GRI 405-1]**

Keterangan	2020			2019			2018		
	<30 th	30-50 th	>50 th	<30 th	30-50 th	>50 th	<30 th	30-50 th	>50 th
<b>Jabatan</b>									
Board of management	-	5	6	-	5	8	-	3	6
Top management	-	114	47	-	105	49	-	73	42
Senior management	8	602	98	5	588	113	2	546	102
Management	515	2.178	116	502	2.040	150	373	1.914	131
Officer/Supervisor	346	1.351	23	520	1.369	20	727	1.832	27
Clerical	717	1.342	14	890	1.354	22	736	1.261	27
<b>Total</b>	<b>1.586</b>	<b>5.592</b>	<b>304</b>	<b>1.917</b>	<b>5.461</b>	<b>362</b>	<b>1.838</b>	<b>5.629</b>	<b>335</b>

### Data pekerja berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	2020	2019	2018
S3	1	2	1
S2	295	283	263
S1	5.899	5.970	6.025
Diploma	915	1.047	930
SMA/ sederajat	372	438	583
<b>TOTAL</b>	<b>7.482</b>	<b>7.740</b>	<b>7.802</b>

## PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN [GRI 404-2] [OJK F.22]

Bank BTPN menekankan budaya belajar untuk terus berkembang demi mencapai potensi yang tertinggi setiap insan Bank BTPN. Karyawan yang terampil dan kompeten dalam melakukan tugasnya memiliki kemungkinan lebih besar untuk menikmati pekerjaannya sehingga berdampak dalam meningkatkan kinerja. Pelatihan yang diberikan juga berguna untuk pengembangan karir karyawan. Selain itu, peningkatan kemampuan karyawan berdampak positif terhadap kinerja Bank BTPN secara umum. Untuk itu, Bank BTPN menyediakan berbagai pelatihan strategis, untuk setiap jenjang jabatan karyawan.

Program pelatihan dan pengembangan karyawan dirancang secara teliti melalui *Human Capital Management System* (HCMS). Sistem ini melakukan pencatatan administrasi setiap karyawan, hingga manajemen kompetensi dan kinerja karyawan, serta analisa dan pelaporan. Melalui HCMS, Bank BTPN dapat mengevaluasi karyawan maupun sistem kerja, sehingga dapat menerapkan pelatihan dan pengembangan karir yang tepat bagi setiap karyawan.

Bank BTPN mendorong, bahkan mewajibkan, karyawan untuk turut serta dalam berbagai pelatihan, yang sebagian besar dilakukan secara online pada tahun pelaporan, mengingat keadaan pandemi. Program pelatihan disediakan bagi setiap tingkatan karyawan, dari pimpinan hingga “teller” dan petugas keamanan.

Kemajuan sebuah perusahaan ada di pundak para pemimpinnya. Oleh karena itu, Bank BTPN menyiapkan berbagai program pelatihan kepemimpinan baik untuk karyawan yang baru pertama kali mendapatkan kesempatan memimpin, maupun untuk para manajer menengah hingga senior:

1. *Leadership Development Program Level 1* (LDP P1): pelatihan kepemimpinan untuk karyawan yang pertama kali memimpin tim kerja.
2. *Leadership Development Program Level 2* (LDP P2): pelatihan kepemimpinan untuk pemimpin yang memimpin para manajer yang membawahi tim kerja yang berbeda-beda.
3. *Leadership Development Program Level 3* (LDP P3): pelatihan kepemimpinan untuk pemimpin senior yang memimpin departemen yang berbeda-beda. Namun di masa pandemi, program ini ditunda pelaksanaannya, mengingat bagian utama dari program ini adalah kunjungan dan *networking session* secara tatap muka.

Di samping pelatihan dengan mengundang pakar di bidangnya, Bank BTPN juga menyediakan sesi untuk saling berbagi (*sharing session*) mengenai kepemimpinan dan pengetahuan digital. Diharapkan melalui *sharing session* ini, peserta dapat saling berbagi mengenai apa yang mereka hadapi di lapangan dan menemukan penyelesaian, di samping saling memberikan dukungan sesama pemimpin.

Bank BTPN juga melakukan pelatihan-pelatihan dengan topik keberlanjutan, baik yang membahas keberlanjutan secara umum, maupun yang terkait industri perbankan. Contohnya, latihan untuk pengenalan dan mitigasi risiko aspek sosial maupun lingkungan dalam penyaluran dana. Beberapa pelatihan yang terkait keberlanjutan contohnya:

1. *Sustainable Finance* (Keuangan Berkelanjutan)
2. Analisis Kredit

Semua pelatihan ini tentunya tidak hanya berguna untuk pengembangan karir di dalam Bank BTPN, namun juga bermanfaat secara jangka panjang untuk meningkatkan keterampilan karyawan yang bisa digunakannya di masa mendatang, saat mereka tidak lagi bekerja di Bank BTPN.

Jumlah peserta pelatihan menurut jabatan dan jenis kelamin [GRI 404-1]

Level Jabatan	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Top Management	116	54	15	7	113	58
Senior Management	463	242	288	141	529	261
Management	1.674	1.076	1.191	639	1.711	1.103
Office/Supervisor	1.023	663	4.152	2.754	1.662	917
Clerical	1.032	1.032	9	5	899	994
Sub Total	4.308	3.067	5.655	3.546	4.914	3.333
Total		<b>7.375</b>		<b>9.201</b>		<b>8.247</b>

Total pelatihan menurut jabatan dan jenis kelamin [GRI 404-1]

Level Jabatan	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Top Management	1.453	702	160	209	568	333
Senior Management	5.570	3.437	10.068	5.406	3.092	1.580
Management	19.917	14.246	32.309	18.517	9.770	6.640
Office/Supervisor	11.650	8.168	88.347	68.875	6.642	4.852
Clerical	11.144	11.683	161	209	4.358	5.224
Sub Total	49.734	38.236	131.044	93.216	24.430	18.629
Total		<b>87.970</b>		<b>224.259</b>		<b>43.059</b>

Rata-rata jam pelatihan per karyawan menurut jabatan dan jenis kelamin [GRI 404-1]

Level Jabatan	2020		2019		2018	
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita
Top Management	36	40	11	30	16	21
Senior Management	42	53	35	38	43	25
Management	36	37	27	29	34	37
Office/Supervisor	29	32	21	25	23	23
Clerical	25	25	18	42	12	24
Sub Total	32	33	23	26	27	25
Total		<b>33</b>		<b>24</b>		<b>26</b>

Sebagai perusahaan yang banyak mempekerjakan petugas keamanan, memastikan bahwa setiap petugas keamanan memahami aspek HAM dan melakukan tugasnya sesuai dengan praktik HAM. Bank BTPN melatih petugas keamanan dalam aspek HAM di bawah bimbingan dan pengawasan pihak kepolisian. Bank BTPN mewajibkan setiap petugas keamanan, yang sebagian besar didapatkan melalui mekanisme *outsourcing*, untuk memiliki sertifikasi dalam aspek HAM. Pada tahun pelaporan 55,89% petugas keamanan Bank BTPN telah mendapatkan pelatihan HAM melalui pelatihan Garda Pratama. [GRI 410-1]

Kepatuhan pada peraturan perundangan juga Bank BTPN nyatakan dengan tidak mempekerjakan tenaga kerja anak dan tidak ada tenaga kerja paksa. [GRI 408-1] [GRI 409-1] [OJK F.19]

Sepanjang tahun pelaporan, Bank BTPN menyelenggarakan 281 program pelatihan yang diikuti oleh 7.375 karyawan aktif dengan jumlah peserta pelatihan sebanyak 87.970 peserta, dengan durasi total pelatihan selama 240.305 jam, atau rata-rata jam pelatihan per karyawan sebesar 33 jam/karyawan. Untuk program pelatihan dan pengembangan karyawan, Bank BTPN menginvestasikan dana sebesar Rp71.070 miliar. [GRI 404-1] [OJK F.22]

## TINJAUAN KINERJA

Membangun karyawan yang memiliki kapabilitas dan ketrampilan yang tepat untuk menjalankan tugasnya sangat penting bagi kelancaran dan kemajuan perusahaan.

Untuk itu, Bank BTPN melakukan penilaian kerja satu kali setahun pada seluruh (100%) karyawan Bank BTPN. Tinjauan kinerja dilakukan menggunakan sistem KPI (*Key Performance Indicator*) yang ditetapkan secara tim maupun individu pada awal tahun. Selain mengevaluasi kinerja karyawan, tinjauan kinerja ini juga memerhatikan sikap karyawan. [GRI 404-3]

Evaluasi ini juga berguna bagi karyawan dan para atasan mereka, karena hasil penilaian dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan, serta bagaimana pengembangan karyawan tersebut selanjutnya. Dengan demikian, karyawan dapat melakukan tugasnya dengan maksimal dan hal ini berdampak positif dalam kepuasan kerja mereka. Selain itu, tinjauan kinerja ini juga berguna untuk memetakan kompetensi karyawan, yang bisa digunakan dalam menyusun strategi promosi dan penentuan kompensasi bagi yang bersangkutan, di samping mengelola kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Promosi dalam Bank BTPN dilakukan sesuai ketersediaan jabatan, di samping memerhatikan kompetensi calon pejabat. Bila kinerja karyawan masuk dalam kategori “luar biasa” atau “di atas rata-rata” dalam beberapa periode, maka yang bersangkutan dapat dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi, selaras dengan perkembangan bisnis Bank BTPN dan ketersediaan posisi.



# MENJAGA KELESTARIAN LINGKUNGAN

---

Bank BTPN menyadari bahwa hanya dalam lingkungan yang sehat, Bisnis dapat berkembang dengan baik. Bersama masyarakat dan para mitra lainnya, Bank BTPN bergerak untuk mendukung upaya pemerintah memenuhi target pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).

---



Mungkin ada yang bertanya, apa hubungannya perbankan dengan perubahan iklim? Sebagian orang bisa memahami bila perubahan iklim dan kelestarian lingkungan dihubungkan dengan industri pertambangan atau pabrik. Namun, sebenarnya setiap industri, lini usaha, bahkan setiap pribadi mengambil peran penting dalam menjaga kelestarian lingkungan dan mencegah perubahan iklim. Bank BTPN meyakini bahwa upaya pelestarian lingkungan sekecil apapun dapat memberi dampak nyata untuk mencegah perubahan iklim. Untuk itu, Bank BTPN membuat komitmen untuk turut menjaga kelestarian lingkungan dengan berbagai upaya. Sebagai bank dengan nasabah yang cukup besar dan kantor di seluruh wilayah Indonesia, Bank BTPN percaya peran Bank BTPN dalam pelestarian lingkungan dapat diperhitungkan. Dengan demikian, Bank BTPN bisa turut mendukung pemerintah Indonesia dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainability Development Goals/SDGs*).

## KEBIJAKAN LINGKUNGAN BANK BTPN

Perwujudan komitmen Bank BTPN pada lingkungan Bank BTPN nyatakan melalui pengelolaan bisnis keuangan Bank BTPN, maupun melalui praktik dalam operasional Bank BTPN sehari-hari. Pertama, Bank BTPN membangun kebijakan keuangan berkelanjutan yang mendukung pencapaian tujuan berkelanjutan di bidang lingkungan. Kedua, Bank BTPN melakukan pembiayaan korporasi dengan kegiatan berwawasan lingkungan. Ketiga, Bank BTPN melakukan pendanaan ramah lingkungan dengan menerapkan *Equator Principle*.

Keempat, Bank BTPN mengimplementasikan kebijakan operasional yang ramah lingkungan. Keempat pendekatan ini telah dirancang secara teliti dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan Bank BTPN 2019-2023. Dengan demikian, Bank BTPN dapat mengukur dan memastikan pencapaian tujuan-tujuan berkelanjutan Bank BTPN.



## Dampak positif dan negatif dari kegiatan terhadap lingkungan [OJK F.28]

Tentunya dalam setiap usaha, terdapat dampak positif dan negatif dari kegiatan bisnis dan operasionalnya terhadap lingkungan. Operasional Bank BTPN berdampak negatif terhadap lingkungan akibat penggunaan energi listrik dan BBM, air, kertas dan pemakaian sumber daya alam lainnya. Pemakaian listrik dan BBM mengakibatkan Bank BTPN tercatat sebagai *emitter* emisi gas rumah kaca (GRK) yang menyumbang terjadinya pemanasan bumi (*global warming*). Sedangkan dampak positif dari kegiatan Bank BTPN terhadap lingkungan adalah berupa pembiayaan portofolio usaha berwawasan lingkungan termasuk pembiayaan untuk energi baru terbarukan (EBT) dan efisiensi energi.

## Pembiayaan Ramah Lingkungan

Bank BTPN mendukung Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) melalui pembiayaan portofolio energi baru terbarukan dan efisiensi energi. Bank BTPN juga telah berkontribusi dalam menyediakan pembiayaan bagi nasabah korporasi yang bergerak dalam pembangkit listrik dari sumber energi terbarukan, serta kegiatan usaha lain dengan aspek ramah lingkungan. Bank BTPN juga telah mendorong penerapan standar pertanian berkelanjutan, salah satunya dengan memberikan pembiayaan bagi kegiatan perkebunan sawit yang tersertifikasi RSPO/ISPO. Selain itu, Bank BTPN juga memberikan pembiayaan bagi korporasi yang terlibat dalam pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan serta transportasi ramah lingkungan.

Untuk mendukung implementasi pembiayaan ramah lingkungan ini, Bank BTPN mengembangkan prosedur *due diligence*, termasuk pengenalan dan mitigasi risiko lingkungan. Selain menetapkan klausul-klausul lingkungan dalam perjanjian, Bank BTPN juga melakukan inspeksi ke lapangan untuk memeriksa kegiatan usaha debitur, termasuk memeriksa ketaatan Debitur terhadap peraturan dan perundangan, di bidang lingkungan.

## Pendanaan Ramah Lingkungan

Komitmen Bank BTPN adalah melakukan penggalangan dana dengan menerapkan prinsip keberlanjutan, baik dalam tingkat individual maupun institusi. Dalam tingkat individual, Bank BTPN sedang melakukan pengembangan program penggalangan dana melalui Sinaya, berupa reksa dana dengan tema Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST). Sedangkan secara institusional, Bank BTPN berupaya mempererat kerjasama dengan sesama anggota *Equator Principle*. Keterangan lebih lengkap mengenai pendanaan ramah lingkungan terdapat dalam bab Membangun Ekonomi Bangsa.

## Operasional Ramah Lingkungan

### Green Building

Kantor pusat Bank BTPN yang berada di Menara BTPN, Jakarta, dirancang dengan pendekatan ramah lingkungan, sehingga meraih sertifikasi Gold Standard Certificate for Green Building. Bangunan Bank BTPN telah memenuhi kriteria seperti penghematan energi, efisiensi penggunaan air, pengurangan emisi CO<sub>2</sub>, dan kualitas udara dalam gedung yang memenuhi syarat. Dalam gedung tersebut, Bank BTPN memanfaatkan lampu LED untuk mengurangi konsumsi listrik, serta menggunakan sensor gerak untuk memantau efisiensi pencahayaan dalam gedung. Pengurangan energi listrik juga dicapai dengan pemanfaatan sistem pencahayaan alami, dengan cara tidak menggunakan *window blinders*, serta mengurangi penggunaan partisi blocking. Untuk meningkatkan kualitas udara dalam gedung, Bank BTPN menggunakan sistem langit-langit terbuka (*open ceiling*) yang meningkatkan oksigen hingga sebesar 50%. Sedangkan untuk sterilisasi udara dalam gedung dari mikroorganisme, Bank BTPN menggunakan teknologi *ultraviolet germicidal irradiation*. Di samping itu, Bank BTPN menggunakan *epoxy floor coating* untuk mencegah bakteri dan kuman. Dalam lingkungan yang segar dan aman, Bank BTPN percaya setiap pekerja dalam gedung akan menjadi lebih sehat dan lebih produktif.

Komitmen pada bangunan ramah lingkungan ini juga diterapkan pada cabang-cabang Bank BTPN, dengan cara menerapkan eksterior ramah lingkungan, memanfaatkan tanaman hidup untuk memaksimalkan ruang hijau dan menurunkan temperatur. Desain yang asri menjadi nilai tambah, di samping penurunan penggunaan energi akibat desain yang ramah lingkungan.



Ruangan Dalam Gedung Bank BTPN

### Layanan Digital

Layanan keuangan perbankan digital memberikan jejak lingkungan yang minimal. Layanan ini merupakan salah satu cara Bank BTPN untuk mengurangi penggunaan kertas, tanpa mengurangi kualitas pelayanan bagi nasabah. Sebaliknya, layanan ini justru meningkatkan kepuasan pelanggan. Layanan digital juga lebih ramah lingkungan, karena mengurangi atau menghilangkan sama sekali jarak tempuh ke bank, sehingga mengurangi penggunaan bahan bakar, baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Selain layanan kepada nasabah, di dalam internal Bank BTPN pun telah banyak menggunakan sistem digital.

### Edukasi Lingkungan

Perubahan dan kemajuan dalam pelestarian lingkungan dimulai dari individu yang memahami pentingnya lingkungan. Untuk itu, Bank BTPN memberikan edukasi terkait keuangan berkelanjutan yang didalamnya terdapat contoh edukasi terkait lingkungan kepada karyawan dan nasabah. Melalui pelatihan ini, Bank BTPN berupaya menciptakan karyawan dan nasabah yang dapat mempromosikan praktik-praktik keberlanjutan.

Komitmen dan kepatuhan Bank BTPN pada peraturan perundangan terkait lingkungan menyebabkan tidak adanya insiden ketidakpatuhan terhadap peraturan perundangan di bidang lingkungan pada tahun pelaporan.

[GRI 307-1] [OJK F.16]

## PENGGUNAAN ENERGI

Kebijakan keberlanjutan Bank BTPN menekankan praktik penghematan energi di gedung-gedung Bank BTPN dengan melakukan pengukuran dan upaya pengurangan penggunaan listrik, baik di kantor pusat maupun di kantor-kantor cabang Bank BTPN. Bank BTPN menggunakan lampu LED yang hemat energi, mengatur sistem pencahayaan, serta penggunaan lift yang terjadwal. Bank BTPN melakukan pencatatan penggunaan listrik secara bankwide, untuk melakukan pengukuran efektivitas dan penghematan energi listrik yang saat ini seluruhnya berasal dari PLN. Selain itu, Bank BTPN juga melakukan pemantauan pada konsumsi BBM (Bahan Bakar Minyak) untuk seluruh kendaraan operasional Bank BTPN.

Penggunaan energi selama tahun pelaporan adalah sebagai berikut:

**Konsumsi Energi dalam Organisasi**  
[GRI 302-1] [OJK F.6]

Jenis Energi	2020		2019	
	Jumlah/ Volume	Gjoule	Jumlah/ Volume	Gjoule
Listrik	6.133 Mwh	22	16.321 Mwh	58.755
BBM	602.568 Liter	2.422	3.256.741 Liter	13.089
Jumlah		2.444		71.844

#### Catatan

- 1) Pemakaian kwh listrik dihitung dengan cara jumlah biaya listrik (Rp dibagi dengan tarif listrik per kwh).
- 2) Pemakaian listrik dari kwh dikonversi ke Gjoules dengan menggunakan The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004.
- 3) Karena ini adalah laporan keberlanjutan tahun kedua, maka BTPN baru melaporkan pemakaian energi untuk tahun 2019 dan 2020.
- 4) Pemakaian BBM (Pertamax) dalam liter dihitung dari jumlah pembelian BBM (Rp) dibagi dengan harga BBM per liter.
- 5) Pemakaian BBM dari liter dikonversi ke Gjoules dengan menggunakan The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004.
- 6) Karena ini adalah laporan keberlanjutan tahun kedua, maka BTPN baru melaporkan pemakaian energi untuk tahun 2019 dan 2020.
- 7) Data 2019 setelah dilakukan restatement untuk menyesuaikan dengan metodologi kalkulasi data tahun 2020.

### Konsumsi Energi Di Luar Organisasi [GRI 302-2]

Konsumsi energi di luar organisasi adalah pemakaian energi oleh para mitra yang termasuk dalam rantai pasok (supply chain) Bank BTPN. Pada umumnya seluruh produk dan jasa Bank BTPN dikelola sendiri oleh perusahaan, tanpa menggunakan mitra yang signifikan. Oleh sebab itu, data pemakaian energi dari mitra (di luar organisasi) tidak relevan dilaporkan.

Pada tahun pelaporan, penggunaan energi total adalah sebesar 2.444 GJ, atau turun sekitar 97% dari tahun sebelumnya yaitu 71.844 GJ. Penurunan yang sangat tajam ini adalah akibat pandemi COVID-19, dimana selama tahun 2020 terjadi pengurangan pemakaian listrik dan BBM akibat *Work From Home*. Sedangkan perjalanan dinas selama tahun 2020 praktis dihentikan untuk berkontribusi dalam penghematan energi adalah dengan mengadakan kompetisi penghematan listrik bagi seluruh kantor cabang. Tahun ini adalah tahun awal implementasi, pada tahun kedepannya pun Bank BTPN telah memiliki target yang akan dicapai. Namun demikian, Bank BTPN belum dapat melakukan pencatatan berapa jumlah pengurangan energi sebagai hasil dari kegiatan ini. [GRI 302-4] [GRI 302-5] [OJK F.7]

Efisiensi energi Bank BTPN dapat pula dilihat dari perhitungan intensitas energi, yaitu penggunaan energi per unit produksi, dalam hal ini Bank BTPN menghitung luas kantor-kantor. Semakin tinggi intensitas energi, semakin tinggi penggunaan energi per unit produksi. Sebaliknya, semakin rendah intensitas energi, semakin rendah juga penggunaan energi per unit produksi. Berikut ini pencatatan intensitas energi Bank BTPN:

#### Intensitas Energi [GRI 302-3][OJK F.6]

Jenis Energi	2020	2019
Penggunaan energi (GJ)	2.444	71.844
Luas kantor (m <sup>2</sup> )	192.639	192.639
Intensitas energi (GJ/m <sup>2</sup> )	0,0001	0,372

## EMISI

Emisi Gas Rumah Kaca (GRK) merupakan salah satu penyumbang pemanasan global. Untuk itu, Bank BTPN berupaya untuk memantau dan mengurangi emisi GRK dalam operasionalnya. Bank BTPN melakukan pencatatan teliti atas penggunaan BBM untuk kendaraan operasional, listrik untuk kantor-kantor Bank BTPN, maupun perjalanan dinas yang dilakukan dengan pesawat terbang. Berdasarkan data-data tersebut, berikut ini adalah perhitungan besaran emisi GRK pada tahun pelaporan dan tahun sebelumnya.

#### Emisi Gas Rumah Kaca [GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [OJK F.11] dalam TonCO<sub>2</sub>e

Sumber Emisi/ Cakupan	2020	2019
BBM (cakupan 1)	1.481	8.005
Listrik (cakupan 2)	6.133	16.321
Perjalanan dinas (cakupan 3)	47	640
Total	9.681	26.985

- 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).
- 4) Data 2019 setelah dilakukan restatement untuk menyesuaikan dengan metodologi kalkulasi data tahun 2020.

Emisi GRK pada tahun pelaporan adalah sebesar 9.681 TonCO<sub>2</sub>e, turun sekitar 65% dari tahun sebelumnya karena penurunan konsumsi energi yang cukup signifikan pada masa pandemi. [GRI 305-4]

Sedangkan intensitas emisi pada tahun pelaporan dihitung sebagai berikut: [GRI 305-4] [OJK F.11]

Uraian/Tahun	2020	2019
Emisi (TonCO <sub>2</sub> e)	9.681	26.985
Unit produksi (m <sup>2</sup> )	192.639	192.639
Intensitas emisi (TonCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> )	0,05	0,14

\*) Data 2019 setelah dilakukan *restatement* untuk menyesuaikan dengan metodologi kalkulasi data tahun 2020

Pengurangan konsumsi energi yang Bank BTPN terapkan berdampak pada pengurangan emisi. Selain itu, Bank BTPN juga melakukan pengurangan dalam perjalanan dinas. Dibandingkan tahun sebelumnya, Bank BTPN hanya menerapkan 15,3% perjalanan dinas.

Berbagai upaya dilakukan untuk mengurangi emisi seperti: [\[OJK F.7\]](#)

Upaya pengurangan	Jumlah pengurangan (Ton CO <sub>2</sub> eq) [GRI 305-5] [F.12]	Keterangan
Pengurangan perjalanan dinas 96% dibandingkan tahun sebelumnya.	593 TonCO <sub>2</sub> eq	Membatalkan perjalanan dinas akibat pandemi
Pengurangan emisi gas rumah kaca dari pemakaian listrik tahun 2020 berkurang 82% dibanding tahun 2019 akibat kebijakan <i>Work From Home</i> (WFH) termasuk penutupan beberapa kantor cabang.	6.524 TonCO <sub>2</sub> eq	Berkurangnya pemakaian listrik menyebabkan menurunnya emisi gas rumah kaca dalam tahun 2020

Dasar dari perhitungan ini adalah pemakaian tahun 2020 dibandingkan dengan pemakaian tahun sebelumnya, dengan memperhitungkan gas CO<sub>2</sub> dalam emisi GRK cakupan 1, 2 dan 3.

Bank BTPN tidak melakukan penghitungan ODS (*Ozone Depleting Substances*) mengingat usaha Bank BTPN tidak menggunakan bahan tersebut secara signifikan. Selain itu, Bank BTPN juga tidak melakukan penghitungan Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), dan polutan lainnya, karena tidak relevan dengan bisnis Bank BTPN. [\[GRI 305-6\]](#) [\[GRI 305-7\]](#)

### KONSUMSI AIR [\[OJK F.8\]](#)

Konsumsi air dalam Bank BTPN berupa penggunaan air untuk kepentingan domestik dalam perkantoran Bank BTPN, yang didapatkan dari PDAM. Bank BTPN tidak melakukan perhitungan volume air, mengingat penggunaan air telah menjadi satu dengan fasilitas penyewaan gedung.

### LIMBAH [\[OJK F.13\]](#)

Untuk menjaga kelestarian lingkungan, Bank BTPN berupaya mengurangi timbulan limbah, terutama limbah kertas. Bank BTPN menggunakan komunikasi dan proses elektronik untuk menggantikan penggunaan kertas. Sejak tahun 2018, Bank BTPN menggunakan *Front End System* (FES), yaitu sistem informasi yang dapat diakses secara langsung dan berinteraksi dengan pengguna sehingga lebih ramah lingkungan karena tidak menggunakan pemrosesan berbasis kertas. Bank BTPN juga mengembangkan perbankan digital melalui BTPN Wow! dan Jenius, yang menggunakan teknologi perangkat seluler. Dengan demikian, tidak lagi dibutuhkan kertas dari proses awal pembukaan rekening hingga transaksi perbankan dan pelaporan lainnya.

Selain itu, komitmen Bank BTPN pada pelestarian lingkungan diwujudkan dengan mengurangi timbulan sampah plastik. Setiap tahunnya, hampir tiga juta ton sampah plastik di seluruh dunia berasal dari botol air minum kemasan sekali pakai. Untuk itu, di kantor pusat, Bank BTPN tidak lagi menggunakan air minum dalam kemasan, dan menggantinya dengan gelas atau *tumbler* pribadi. Di kantor pusat pun tidak lagi menggunakan air galon, melainkan menggantinya dengan sistem *reverse osmosis*, yang tidak menggunakan botol galon plastik.



# TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

---

Tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/GCG*) memberikan dasar yang kuat bagi Bank BTPN untuk membangun perusahaan berkelanjutan, yang tidak hanya menjaga profitabilitas di masa kini, tetapi juga menjaga kepentingan generasi mendatang.

---



Penerapan GCG menjadi prioritas Bank BTPN, karena tata kelola yang baik akan meningkatkan kepercayaan para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya. Bagi para pemegang saham, Bank BTPN ingin menyatakan dirinya sebagai bank yang dapat dipercaya, dan investasi mereka berada dengan aman di tangan pengelola yang tepat. Bagi para pemangku kepentingan lainnya, Bank BTPN ingin menunjukkan komitmen untuk bekerja sama menghasilkan karya terbaik yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

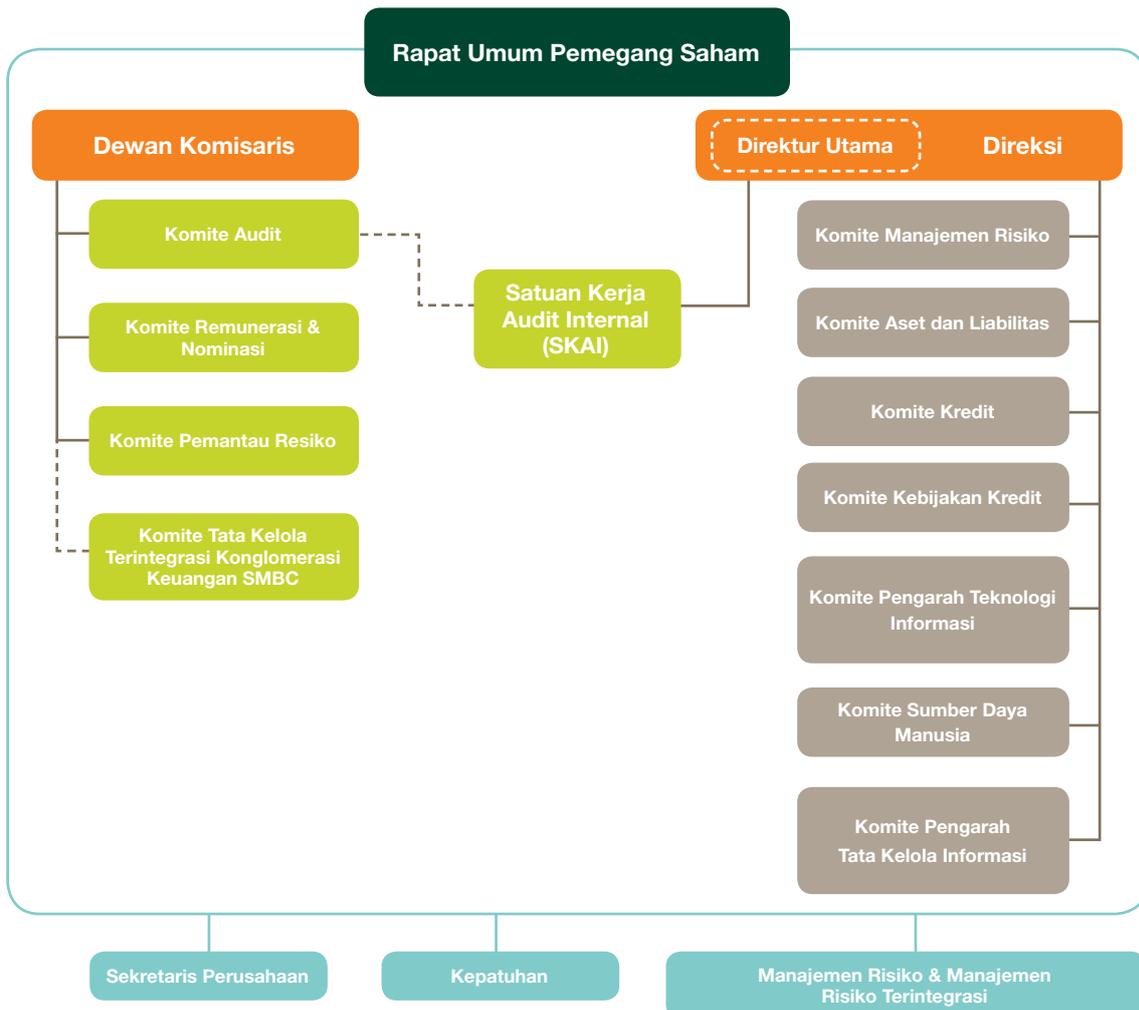
Oleh sebab itu, GCG mendasari setiap aktivitas bisnis dan operasional Bank BTPN, baik di pusat maupun cabang. Melalui penerapan tata kelola yang baik, Bank BTPN berupaya menjadi bank kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, Bank BTPN dapat mengembangkan potensi bisnis dan

profitabilitasnya dengan maksimal, sehingga kelangsungan Bank BTPN dalam jangka panjang dapat terjaga.

Penerapan GCG ini dilandasi oleh Peraturan OJK (POJK) tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum sebagaimana diatur dalam POJK No.55/POJK.03/2016. Bank BTPN senantiasa memeriksa dan mengevaluasi secara berkala pelaksanaan tata kelola yang baik dalam Bank BTPN.

### STRUKTUR DAN MEKANISME TATA KELOLA

Berikut ini adalah struktur, mekanisme, dan pedoman tata Kelola Bank BTPN [GRI 102-18]



Struktur tata kelola Bank BTPN terdiri dari organ-organ berikut ini:

### Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

RUPS merupakan sarana bagi pemegang saham untuk mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan yang tidak diserahkan pada Dewan Komisaris atau Direksi. RUPS menyetujui laporan keuangan, laporan tahunan, perubahan anggota Dewan Komisaris atau Direksi, penetapan penggunaan laba, remunerasi bagi Dewan Komisaris atau Direksi, serta rencana-rencana penting terkait perusahaan lainnya. RUPS diadakan satu tahun sekali, atau bila dibutuhkan, dapat dilakukan RUPS Luar Biasa sesuai kebutuhan. Selama tahun 2020, Bank BTPN mengadakan 1 (satu) kali RUPS dan 1 (satu) kali RUPS Luar Biasa.

### Dewan Komisaris

Fungsi Dewan Komisaris adalah melakukan pengawasan atas penyelenggaraan operasional Bank BTPN yang dilakukan oleh Direksi. Selain itu, Dewan Komisaris memberikan nasihat-nasihat pada Direksi terkait berbagai rencana, seperti rencana jangka Panjang perusahaan, rencana kerja, anggaran dasar, anggaran perusahaan, serta keputusan RUPS. Dewan Komisaris juga memastikan bahwa Bank BTPN telah menerapkan prinsip GCG dan mematuhi seluruh ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Dalam struktur Dewan Komisaris terdapat berbagai komite yang mendukung tugas dan fungsi Dewan Komisaris, seperti:

1. Komite Audit,
2. Komite Remunerasi dan Nominasi,
3. Komite Pemantau Risiko
4. Komite Tata Kelola Terintegrasi (Integrated Governance Committee/IGC)

Tugas komite-komite tersebut adalah memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris dalam menjalankan fungsi pengawasannya, baik dalam topik ekonomi, sosial maupun lingkungan sesuai dengan KPI (*Key Performance Indicator*) yang ditetapkan. Selain itu, komite-komite ini juga memberikan usulan mengenai pengawasan kegiatan operasional, penilaian kinerja, dan besaran paket remunerasi Dewan Komisaris maupun Direksi, sesuai dengan pencapaian kinerja Bank BTPN. Bersama dengan Direksi, Dewan Komisaris menyampaikan laporan

pertanggungjawaban dan pengawasan atas pengelolaan perseroan dalam RUPS, yang merupakan pencapaian target-target kinerja perusahaan melalui KPI.

Dewan Komisaris dipilih dan diangkat melalui RUPS setelah melalui uji kemampuan dan kepatutan. Susunan Dewan Komisaris Bank BTPN terdiri dari satu Komisaris Utama, tiga Komisaris Independen, dan satu Komisaris lainnya. Mereka bekerja berlandaskan Pedoman dan Tata Tertib Kerja Dewan Komisaris, Anggaran Dasar, UU Perseroan Terbatas, serta ketentuan perundangan yang berlaku bagi perbankan dan perusahaan terbuka. Masa kerja Dewan Komisaris adalah tiga tahun, dan dapat diangkat kembali.

### Direksi

Direksi merupakan organ perusahaan yang bertugas untuk memimpin dan melaksanakan kegiatan operasional Bank BTPN sehari-hari, yang dipimpin oleh seorang Direktur yang membawahi para Kepala Divisi beserta Sekretaris Perusahaan serta Komite-komite Direksi. Lima tugas utama Direksi yaitu kepemimpinan, pengelolaan risiko, pengendalian internal, komunikasi dan tanggung jawab sosial. Tugas dan tanggung jawab Direksi dijelaskan dalam Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi, Anggaran Dasar, UUPT serta peraturan dan perundangan yang berlaku bagi perbankan dan perusahaan terbuka. Tugas dan tanggung jawab ini diukur serta dievaluasi melalui KPI yang telah disepakati bersama dengan Dewan Komisaris, meliputi berbagai aspek, termasuk aspek ekonomi, sosial, lingkungan dan tata kelola.

Dalam melaksanakan tugasnya, Direksi dibantu oleh berbagai komite seperti:

1. Komite Aset dan Liabilitas
2. Komite Manajemen Risiko
3. Komite Pengarah Teknologi Informasi
4. Komite Kebijakan Kredit
5. Komite Kredit
6. Komite Pengarah Tata Kelola Informasi
7. Komite Human Capital
8. Komite Manajemen Risiko Terintegrasi

Setiap komite mengadakan pertemuan secara teratur sesuai kebutuhan, dengan agenda yang spesifik sesuai kesepakatan setiap komite. Hasil dari pembahasan ini digunakan sebagai rekomendasi bagi Direksi untuk mengambil kebijakan atau keputusan tertentu.

## PERAN BADAN TATA KELOLA

Kebijakan dan strategi umum terkait topik ekonomi, lingkungan dan sosial ditetapkan oleh Dewan Komisaris melalui RUPS, untuk kemudian didelegasikan dan dilaksanakan oleh Direksi beserta seluruh jajaran divisi dan manajemen. [GRI 102-19] Kebijakan-kebijakan ini ditetapkan sesuai dengan aspirasi dari para pemegang saham melalui RUPS. Di samping itu, dalam menetapkan dan menerapkan kebijakan keberlanjutan, Bank BTPN juga memerhatikan umpan balik dari para pemangku kepentingan lainnya, seperti pihak pembuat regulasi (OJK), para karyawan, dan lain-lain. [GRI 102-21]

Bank BTPN belum menunjuk posisi eksekutif yang khusus bertanggung jawab untuk topik ekonomi, lingkungan dan sosial. [GRI 102-20]

## KOMPOSISI BADAN TATA KELOLA

Dewan Komisaris dan Direksi Bank BTPN memimpin jalannya perusahaan dalam kapasitas dan fungsi masing-masing secara independen. Pimpinan dan anggota Dewan Komisaris tidak merangkap jabatan dalam Direksi. [GRI 102-23]

### Dewan Komisaris [GRI 102-22]

Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Masa Jabatan	Kompetensi
Chow Ying Hoong	Komisaris Utama	Pria	2019 -2022	Ekonomi
Ninik Herlani Masli Ridhwan	Komisaris Independen	Wanita	2019 -2022	Ekonomi
Takeshi Kimoto	Komisaris	Pria	2019 -2022	Ekonomi
Irwan Mahjudin Habsjah	Komisaris Independen	Pria	2019 -2022	Ekonomi
Edmund Tondobala	Komisaris Independen	Pria	2020 -2022	Ekonomi

Nama	Posisi dan Komitmen Lain	Perwakilan pemangku kepentingan
Chow Ying Hoong	- Managing Executive Officer, - Co-Head of Asia Pacific Division of Sumitomo Mitsui Banking Corporation	Mewakili pemegang saham pengendali
Ninik Herlani Masli Ridhwan	-	Mewakili pemegang saham
Takeshi Kimoto	- General Manager of Asia Growing Markets Department of Sumitomo Mitsui Banking Corporation - Komisaris PT Summit Oto Finance	Mewakili pemegang saham pengendali
Irwan Mahjudin Habsjah	-	Mewakili pemegang saham
Edmund Tondobala	-	Mewakili pemegang saham

### Dewan Direksi [GRI 102-22]

Nama	Jabatan	Jenis Kelamin	Masa Jabatan	Kompetensi
Ongki Wanadjati Dana	Direktur Utama	Pria	2019 -2022	Teknik Mesin
Kaoru Furuya*	Wakil Direktur Utama	Pria	2020 -2022	Hukum
Darmadi Sutanto	Wakil Direktur Utama*	Pria	2019 -2022	Teknik Sipil
Dini Herdini	Direktur kepatuhan	Wanita	2019 -2022	Hukum
Yasuhiro Daikoku	Direktur	Pria	2019 -2022	Hukum
Henoch Munandar	Direktur	Pria	2019 -2022	Ekonomi
Adrianus Dani Prabawa	Direktur	Pria	2019 -2022	Ekonomi
Hiromichi Kubo	Direktur	Pria	2019 -2022	Ilmu Perdagangan
Merisa Darwis	Direktur	Wanita	2019 -2022	Teknologi Informasi
Hanna Tantani	Direktur	Wanita	2019 -2022	Ekonomi

\*RUPS tanggal 18 November 2020 menyetujui pengangkatan Kaoru Furuya sebagai Wakil Direktur Utama yang akan efektif menjabat setelah yang bersangkutan memperoleh Ijin Kerja dari Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia secara lengkap.

## Proses Nominasi Badan Tata Kelola [GRI 102-24]

Proses nominasi anggota Dewan Komisaris dilakukan secara transparan dengan mempertimbangkan masukan dari para pemegang saham yang disampaikan dalam RUPS. Proses seleksi dilakukan oleh Komite Remunerasi dan Nominasi, dengan mempertimbangkan kompetensi, pengalaman profesional, serta keberagaman komposisi, tanpa membedakan ras, etnis, jenis kelamin dan agama. Nama-nama yang diusulkan oleh Komite Remunerasi dan Nominasi disampaikan pada Dewan Komisaris untuk mendapatkan persetujuan dan pengesahan dalam RUPS.

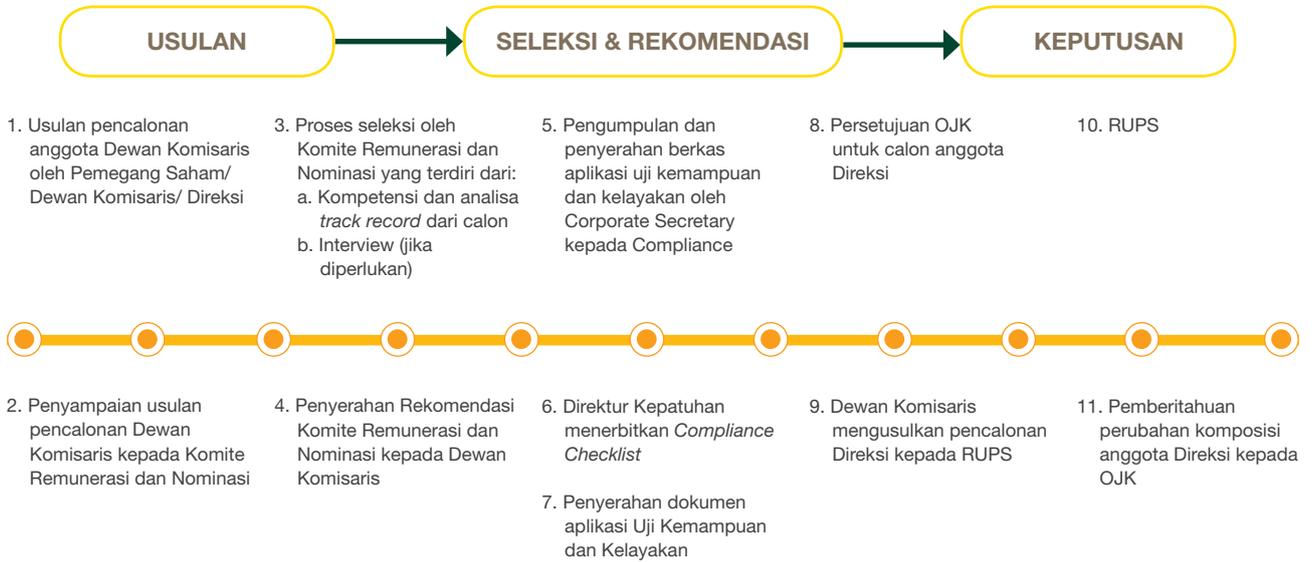
Sebelum diangkat, calon anggota Dewan Komisaris perlu menjalani penilaian kemampuan dan kepatutan (*fit and proper test*), serta memenuhi persyaratan integritas, kompetensi dan reputasi keuangan. Para calon Dewan Komisaris diajukan untuk mendapatkan persetujuan OJK, untuk kemudian diusulkan dalam RUPS, dan disahkan bila disetujui.

Berikut ini adalah alur proses nominasi anggota Dewan Komisaris:



Mirip dengan prosedur nominasi Dewan Komisaris, nominasi calon Direksi disampaikan dalam RUPS oleh Komite Remunerasi dan Nominasi dengan mempertimbangkan kompetensi, pengalaman profesional, serta keberagaman komposisi tanpa membeda-bedakan ras, etnis, jenis kelamin dan agama. Kandidat terpilih diusulkan kepada Dewan Komisaris dalam RUPS untuk mendapatkan persetujuan, setelah para calon lulus dalam penilaian kemampuan dan kepatutan (*fit and proper test*), serta memenuhi persyaratan integritas, kompetensi dan reputasi keuangan. Nama para calon Direksi disampaikan kepada OJK untuk mendapatkan persetujuan, untuk kemudian diusulkan pada RUPS oleh Dewan Komisaris.

Berikut ini adalah alur proses nominasi anggota Direksi:



Dalam proses nominasi ini, Bank BTPN memastikan kemandirian dan independensi. Baik Dewan Komisaris maupun Direksi,

1. Tidak mempunyai hubungan usaha baik langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan kegiatan usaha Bank.
2. Tidak memiliki rangkap jabatan sebagai: Direksi atau pejabat eksekutif yang melaksanakan pengawasan.
3. Tidak memiliki hubungan keluarga sampai dengan derajat kedua dengan sesama anggota Dewan Komisaris dan/atau Direksi.

### KAPASITAS BADAN TATA KELOLA

Perkembangan dan kemajuan perusahaan terletak pada kemajuan para pimpinannya. Untuk itu, para anggota badan tata kelola Bank BTPN berkomitmen untuk terus mengembangkan diri dan meningkatkan pengetahuannya dalam topik-topik ekonomi, sosial dan lingkungan melalui berbagai seminar dan pembekalan selama tahun pelaporan, sebagai berikut:

[GRI 102-27] [OJK E.2]

## Dewan Komisaris

No	Nama	Pelatihan	Waktu
1.	Chow Ying Hoong – Komisaris Utama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Senior Officer Briefing on Financial Highlights of 2019 and Managing the Bank through COVID-19</li> <li>3. BTPN Leadership Workshop as part of the BTPN Operating Model</li> <li>4. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID- 19</li> <li>5. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>7. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>8. BTPN : Refreshment Risk Certification (Mandatory) for all BOC Members</li> <li>9. BTPN : Economic Outlook</li> <li>10. BTPN : Leadership Series: COVID-19 : Opportunities for MSMEs and Digitization of Financial Services</li> <li>11. PwC Future of Banking Event</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 8 April 2020</li> <li>3. 5 Juni 2020</li> <li>4. 9 Juni 2020</li> <li>5. 16 Juni 2020</li> <li>6. 18 Juni 2020</li> <li>7. 22 Juni 2020</li> <li>8. 1 September 2020</li> <li>9. 20 Oktober 2020</li> <li>10. 10 Desember 2020</li> <li>11. 11 Desember 2020</li> </ol>
2.	Takeshi Kimoto – Komisaris	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bahasa Indonesia 5 days course</li> <li>2. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>3. APPI Seminar</li> <li>4. AGMD Socialization by Commissioner Office Unit</li> <li>5. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID -19</li> <li>6. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>7. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>8. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>9. SMBC Compliance Training - Insider Dealings and Conflicts of Interest</li> <li>10. Risk Certification Refreshment (Mandatory) for all BOC members</li> <li>11. SMBC Compliance Training - Banking Secrecy, PDPA, Firewall</li> <li>12. Economic Outlook Seminar from Creco Consultant Group</li> <li>13. Leadership Series Training - Opportunities for MSMEs and Digitization of Financial Services by Graham Wright (Microsave Consulting)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 10-14 Februari 2020</li> <li>2. 31 Maret 2020</li> <li>3. 28 Mei 2020</li> <li>4. 4 Juni 2020</li> <li>5. 9 Juni 2020</li> <li>6. 16 Juni 2020</li> <li>7. 18 Juni 2020</li> <li>8. 22 Juni 2020</li> <li>9. 26 Agustus 2020</li> <li>10. 1 September 2020</li> <li>11. 28 September 2020</li> <li>12. 20 Oktober 2020</li> <li>13. 10 Desember 2020</li> </ol>
3.	Ninik Herlani Masli Ridhwan – Komisaris Independen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>3. Risk Certification Refreshment (Mandatory) for all BOC members</li> <li>4. Economic Outlook Seminar from Creco Consultant Group</li> <li>5. Leadership Series Training - Opportunities for MSMEs and Digitization of Financial Services by Graham Wright (Microsave Consulting)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 9 Juni 2020</li> <li>3. 1 September 2020</li> <li>4. 20 Oktober 2020</li> <li>5. 10 Desember 2020</li> </ol>
4.	Irwan Mahjudin Habsjah – Komisaris Independen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>3. Program Pemeliharaan Sertifikasi BNSP</li> <li>4. Regulasi dan Peran Pengurus (Dewan Komisaris dan Direksi) terkait Kesehatan Bank</li> <li>5. Etika Integritas dan Tata kelola di Industri Finansial</li> <li>6. Risk Certification Refreshment (Mandatory) for all BOC members</li> <li>7. Economic Outlook Seminar from Creco Consultant Group</li> <li>8. The Age of Digital Transformation : Enabling Organizations with Artificial Intelligence During Market Transitions</li> <li>9. Leadership Series Training - Opportunities for MSMEs and Digitization of Financial Services by Graham Wright (Microsave Consulting)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 9 Juni 2020</li> <li>3. 30 Juni 2020</li> <li>4. 12 Agustus 2020</li> <li>5. 25 Agustus 2020</li> <li>6. 1 September 2020</li> <li>7. 20 Oktober 2020</li> <li>8. 19 November 2020</li> <li>9. 10 Desember 2020</li> </ol>
5.	Edmund Tondobala – Komisaris Independen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Refreshment Manajemen Risiko Level 4</li> <li>2. Leadership Series Training - Opportunities for MSMEs and Digitization of Financial Services by Graham Wright (Microsave Consulting)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 6 April 2020</li> <li>2. 10 Desember 2020</li> </ol>

Direksi

No	Nama	Pelatihan	Waktu
1.	Ongki Wanadjati Dana – Direktur Utama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>3. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>4. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>5. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Executive Risk Management Certification Refresher 2020</li> <li>7. Economic Outlook Seminar</li> <li>8. Egon Zehnder Talent Development Program</li> <li>9. Leadership Series Training - Opportunities for MSMEs and Digitization of Financial Services by Graham Wright (Microsave Consulting)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 9 Juni 2020</li> <li>3. 16 Juni 2020</li> <li>4. 18 Juni 2020</li> <li>5. 22 Juni 2020</li> <li>6. 1 September 2020</li> <li>7. 20 Oktober 2020</li> <li>8. 4 Desember 2020</li> <li>9. 10 Desember 2020</li> </ol>
2.	Darmadi Sutanto – Wakil Direktur Utama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>3. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>4. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>5. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Executive Risk Management Certification Refresher 2020</li> <li>7. Economic Outlook Seminar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 9 Juni 2020</li> <li>3. 16 Juni 2020</li> <li>4. 18 Juni 2020</li> <li>5. 22 Juni 2020</li> <li>6. 1 September 2020</li> <li>7. 20 Oktober 2020</li> </ol>
3.	Dini Herdini – Direktur Kepatuhan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>3. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>4. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>5. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Refreshment Training APUPPT 2020</li> <li>7. Economic Outlook Seminar</li> <li>8. Economic &amp; Political Outlook 2021</li> <li>9. FGD bersama Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia terkait Formulasi Kebijakan Makroprudensial dalam Mendorong Pembiayaan Inklusif</li> <li>10. Egon Zehnder Talent Development Program</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 9 Juni 2020</li> <li>3. 16 Juni 2020</li> <li>4. 18 Juni 2020</li> <li>5. 22 Juni 2020</li> <li>6. 5 Oktober 2020</li> <li>7. 20 Oktober 2020</li> <li>8. 1 Desember 2020</li> <li>9. 11 Desember 2020</li> <li>10. 23 Desember 2020</li> </ol>
4.	Yasuhiro Daikoku – Direktur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ALPS Masterclass: Leadership in a Digital Age</li> <li>2. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>3. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>4. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>5. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>7. Executive Risk Management Certification Refresher 2020</li> <li>8. Economic Outlook Seminar from Creco Consultant Group</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 20 Februari 2020</li> <li>2. 31 Maret 2020</li> <li>3. 9 Juni 2020</li> <li>4. 16 Juni 2020</li> <li>5. 18 Juni 2020</li> <li>6. 22 Juni 2020</li> <li>7. 01 September 2020</li> <li>8. 20 Oktober 2020</li> </ol>
5.	Henoch Munandar – Direktur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>3. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>4. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>5. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Executive Risk Management Certification Refresher 2020</li> <li>7. Economic Outlook Seminar from Creco Consultant Group</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 9 Juni 2020</li> <li>3. 16 Juni 2020</li> <li>4. 18 Juni 2020</li> <li>5. 22 Juni 2020</li> <li>6. 1 September 2020</li> <li>7. 20 Oktober 2020</li> </ol>

No	Nama	Pelatihan	Waktu
6.	Adrianus Dani Prabawa – Direktur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ALPS Masterclass: Leadership in a Digital Age</li> <li>2. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>3. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>4. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>5. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>7. Executive Risk Management Certification Refresher</li> <li>8. Indonesia Supply Chain Finance by IFC</li> <li>9. Economic Outlook by Creco Consulting</li> <li>10. Ekonomi Nasional Outlook 2021: Year of Opportunity</li> <li>11. OJK Institute Research Webinar 2020: The New Path on Digital Talent, Holistic Leadership, and Social Fintech</li> <li>12. Economic &amp; Political Outlook 2021</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 20 Februari 2020</li> <li>2. 31 Maret 2020</li> <li>3. 9 Juni 2020</li> <li>4. 16 Juni 2020</li> <li>5. 18 Juni 2020</li> <li>6. 22 Juni 2020</li> <li>7. 1 September 2020</li> <li>8. 12 Oktober 2020</li> <li>9. 20 Oktober 2020</li> <li>10. 21 Oktober 2020</li> <li>11. 27 Oktober 2020</li> <li>12. 1 Desember 2020</li> </ol>
7.	Merisa Darwis - Direktur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Delivering Engaging Customer Experience</li> <li>3. Accelerating Corporate Banking Digitalization</li> <li>4. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>5. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>7. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>8. Leadership Alignment Workshop</li> <li>9. Executive Risk Management Certification Refresher 2020</li> <li>10. Webinar Asia Banking Roundtable – Reinventing Banking Distribution</li> <li>11. Webinar Reimagining the next normal for Asia and the world</li> <li>12. Economic Outlook Seminar from Creco Consultant Group</li> <li>13. Economic &amp; Political Outlook 2021</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 21 Mei 2020</li> <li>3. 28 Mei 2020</li> <li>4. 4 Juni 2020</li> <li>5. 16 Juni 2020</li> <li>6. 18 Juni 2020</li> <li>7. 22 Juni 2020</li> <li>8. 9 Juli 2020</li> <li>9. 1 September 2020</li> <li>10. 10 September 2020</li> <li>11. 12 Oktober 2020</li> <li>12. 20 Oktober 2020</li> <li>13. 1 Desember 2020</li> </ol>
8.	Hirromichi Kubo - Direktur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>3. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>4. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>5. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Executive Risk Management Certification Refresher</li> <li>7. Economic Outlook Seminar from Creco Consultant Group</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 9 Juni 2020</li> <li>3. 16 Juni 2020</li> <li>4. 18 Juni 2020</li> <li>5. 22 Juni 2020</li> <li>6. 1 September 2020</li> <li>7. 20 Oktober 2020</li> </ol>

No	Nama	Pelatihan	Waktu
9.	Hanna Tantani - Direktur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analysis of Economic Condition Impact from COVID-19</li> <li>2. Accounting Impact of COVID-19 for Financial Services</li> <li>3. Impact Analysis of Economic Conditions due to COVID-19</li> <li>4. Session I - Leadership Alignment Workshop</li> <li>5. Session II - Leadership Alignment Workshop</li> <li>6. Session III - Leadership Alignment Workshop</li> <li>7. Key Audit Matters in the Context of The New Audit Regulation</li> <li>8. SMBC APD Town Hall &amp; BOD Meeting I in July 2020</li> <li>9. Leadership Alignment Workshop - Sponsor Meeting</li> <li>10. PWC Webinar - robotic in finance</li> <li>11. Discuss Lembaga Komisaris dan Direktur Indonesia (LKDI) Online</li> <li>12. Townhall Meeting of Mr Oshima with BTPN's Management</li> <li>13. Risk Management Certification Refresher 2020</li> <li>14. Sharing Session Work Flexible Arrangement @Microsoft</li> <li>15. Sharing Session of Sustainable Finance</li> <li>16. Exclusive - Indonesia Supply Chain Finance Webinar</li> <li>17. Economic Outlook Seminar from Creco Consultant Group</li> <li>18. UNDANGAN CFO Forum Perbanas- Banking Update: Post Implementasi PSAK 71 dan Isu-Isu Penerapannya</li> <li>19. IBM Confirmation - Banking Executive Symposium: Extending the Banking Ecosystem for the Platform Economy</li> <li>20. KPMG Webinar Omnibus Law on Job Creation Webinar Series - Manpower</li> <li>21. 2020 Annual Technical Update - Financial Services Accounting &amp; Tax</li> <li>22. Egon Zehnder Talent Development Program</li> <li>23. Economic &amp; Political Outlook 2021</li> <li>24. Leadership Series: COVID-19 : Opportunities for MSMEs and Digitization of Financial Services)</li> <li>25. [Webinar] ASIFMA Virtual Event - IBOR Transition Series: A Local Market Perspective - Indonesia IBOR</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 31 Maret 2020</li> <li>2. 2 Juni 2020</li> <li>3. 9 Juni 2020</li> <li>4. 16 Juni 2020</li> <li>5. 18 Juni 2020</li> <li>6. 22 Juni 2020</li> <li>7. 30 Juni 2020</li> <li>8. 7 Juli 2020</li> <li>9. 9 Juli 2020</li> <li>10. 6 Agustus 2020</li> <li>11. 12 Agustus 2020</li> <li>12. 26 Agustus 2020</li> <li>13. 1 September 2020</li> <li>14. 18 September 2020</li> <li>15. 06 Oktober 2020</li> <li>16. 12 Oktober 2020</li> <li>17. 20 Oktober 2020</li> <li>18. 23 Oktober 2020</li> <li>19. 17 November 2020</li> <li>20. 18 November 2020</li> <li>21. 20 November 2020</li> <li>22. 1 Desember 2020</li> <li>23. 1 Desember 2020</li> <li>24. 10 Desember 2020</li> <li>25. 16 Desember 2020</li> </ol>

## TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB BADAN TATA KELOLA

Peran penting dari Dewan Komisaris dan Direksi adalah untuk menetapkan tujuan, nilai dan strategi perusahaan, termasuk dalam aspek ekonomi, lingkungan dan sosial. Direksi juga bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja Bank BTPN dalam aspek ekonomi, lingkungan dan sosial, untuk kemudian digunakan sebagai masukan bagi pembaharuan tujuan, nilai dan strategi yang relevan dengan perkembangan Bank dan perubahan keadaan internal maupun eksternal. [GRI 102-26]

Dewan Komisaris dan Direksi juga berperan untuk mengidentifikasi dan mengelola tujuan serta kinerja keberlanjutan Bank BTPN baik dalam topik ekonomi, lingkungan maupun sosial. Untuk tujuan ini, Dewan Komisaris dan Direksi mendapatkan masukan dari para pemangku kepentingan melalui RUPS maupun masukan-masukan yang berupa laporan berkala dan evaluasi hasil kinerja perusahaan dalam aspek-aspek tersebut.

[GRI 102-29]

Badan tata kelola tertinggi Bank BTPN juga melakukan evaluasi berkala untuk mengkaji dampak, risiko dan peluang dari kebijakan serta kinerja keberlanjutan Bank. Evaluasi ini dilakukan setiap tahun melalui RUPS, maupun kajian dan evaluasi bulanan melalui pertemuan-pertemuan direksi dan pembahasan laporan terkait ekonomi, lingkungan dan sosial. [GRI 102-30] [GRI 102-31]

Dalam penerbitan laporan keberlanjutan, Direktur Kepatuhan mengambil peran sebagai pihak yang melakukan pengkajian terhadap penyusunan laporan keberlanjutan Bank BTPN, untuk memastikan bahwa seluruh topik material telah dicakup dalam laporan ini. Dengan demikian, laporan keberlanjutan ini dapat memberikan informasi yang substansial pada para pemangku kepentingan. [GRI 102-32]

## EVALUASI KINERJA BADAN TATA KELOLA

Kinerja para Dewan Komisaris dan Direksi diukur dan dievaluasi melalui KPI yang menjabarkan pencapaian kualitatif maupun kuantitatif dalam aspek SDM, pengembangan usaha, kinerja ekonomi, sosial maupun lingkungan. Evaluasi dilakukan secara mandiri, dan merupakan penilaian terhadap diri sendiri (*Self-Assessment*). KPI ditetapkan, ditinjau dan dievaluasi setiap tahun. Hasil evaluasi ini menjadi bahan pertimbangan untuk penyempurnaan sistem tata kelola dan peningkatan kinerja yang lebih baik lagi pada masa mendatang. [GRI 102-28]

## Masalah Kritis [GRI 102-33] [GRI 102-34]

Bank BTPN menyadari pentingnya memberikan masukan dan mengkomunikasikan hal-hal kritis kepada Dewan Komisaris dan Direksi, agar dapat segera ditindaklanjuti dan menghasilkan strategi yang tepat. Proses penyampaian hal-hal kritis dilakukan melalui beberapa cara/sarana berikut ini:

1. Laporan Tertulis/ Memorandum
2. Rapat Direksi
3. Rapat Dewan Komisaris
4. Rapat Gabungan Dewan Komisaris & Direksi

Pada tahun pelaporan, masalah kritis yang disampaikan pada Dewan Komisaris dan Direksi adalah mengenai dampak pandemi COVID-19 yang menekan tidak hanya dalam segi ekonomi Bank BTPN, namun juga memengaruhi para karyawan dan keluarga mereka. Masalah-masalah ini segera ditangani oleh Dewan Komisaris dan Direksi melalui mekanisme di atas.

## REMUNERASI

### Kebijakan Remunerasi [GRI 102-35]

Bank BTPN menganut prinsip *meritocracy* dalam penetapan remunerasi (yang bersifat tetap maupun *variable*), yaitu memberikan remunerasi kepada anggota Dewan Direksi sesuai dengan kinerja mereka yang dievaluasi setiap tahun. Setiap anggota Dewan Direksi memiliki target kinerja individu sebagai dasar untuk menilai kinerja individu. Target dari Direksi diturunkan menjadi target dari divisi, yang kemudian diturunkan secara berjenjang menjadi target dari unit terkecil dan target individu karyawan pada lapisan paling bawah. Dengan demikian, remunerasi dapat ditetapkan dengan sistem yang adil, sesuai dengan kinerja setiap individu di Bank BTPN.

### Proses Menentukan Remunerasi [GRI 102-36]

Proses remunerasi diawali dengan survei remunerasi bekerja sama dengan pihak independen untuk mengetahui besaran remunerasi untuk anggota Dewan Komisaris dan Dewan Direksi di antara berbagai bank yang setara di Indonesia. Hasil survei menjadi referensi Komite Remunerasi dan Nominasi untuk mengusulkan remunerasi bagi masing-masing anggota Dewan Komisaris dan Direksi, selain data kinerja perusahaan dan individu. Dewan Komisaris kemudian melakukan pengambilan keputusan terkait remunerasi, untuk diajukan dan mendapatkan persetujuan dari RUPS.

Adapun alur proses remunerasi anggota Direksi adalah sebagai berikut:



1. Survei untuk memperoleh data sebagai tolak ukur remunerasi untuk Dewan Komisaris dan Direksi di beberapa bank di Indonesia. Jika perlu Komite dapat menunjuk/ bekerja dengan konsultan/ pihak independen agar mendapatkan lebih banyak data yang valid/ sah.
2. Komite dapat melakukan kajian terhadap hasil dari survei/ tolak ukur dari data yang telah diperoleh.
3. Komite melakukan kajian terhadap kinerja Perseroan yang dapat mencerminkan kinerja Dewan Komisaris dan Direksi.

4. Berdasarkan tolak ukur data (eksternal) dan data berupa kinerja perseroan (internal). Komite dapat memberikan saran/ rekomendasi untuk remunerasi masing-masing Dewan Komisaris dan Direksi.

5. Keputusan Dewan Komisaris terkait remunerasi untuk anggota Dewan Komisaris dan Direksi.
6. Persetujuan RUPS terhadap total remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi.

Keterlibatan para pemangku kepentingan, yaitu para pemegang saham, dalam penetapan remunerasi diwakilkan oleh RUPS. [GRI 102-37]

Rasio kompensasi tertinggi terhadap nilai tengah kompensasi seluruh karyawan diluar penerima kompensasi tertinggi dan persentase kenaikan rasio tersebut dibandingkan tahun yang lalu belum dapat ditampilkan karena alasan kerahasiaan perusahaan/ bank. [GRI 102-38] [GRI 102-39]

## HIRARKI KEBIJAKAN

Salah satu aspek tata kelola yang baik adalah adanya kebijakan yang jelas, lengkap dengan panduan pelaksanaannya. Kebijakan dan pedoman dalam Bank BTPN disusun sedemikian rupa dalam hirarki kebijakan yang rapi agar memudahkan penerapannya. Ada tiga hirarki kebijakan dalam Bank BTPN, yaitu Kebijakan Utama, Kebijakan Operasional, dan Prosedur. Kebijakan Utama dibuat dengan mengacu pada undang-undang, Peraturan Bank Indonesia, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Sedangkan Kebijakan Operasional mengacu pada Anggaran Dasar Perseroan, berbagai kebijakan tata kelola dan piagam yang berstandar nasional maupun internasional, seperti: [GRI 102-12]

1. Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
2. Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan.
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.55/

POJK.03/2016 dan Surat Edaran OJK No.13/ SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum.

4. POJK No.18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.
5. Anggaran Dasar BTPN.
6. Kebijakan Tata Kelola Perusahaan.

## SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL

Sistem pengendalian internal dibutuhkan untuk memastikan penerapan tata kelola yang baik, serta mendorong tercapainya tujuan perusahaan seperti yang telah ditetapkan. Bank BTPN menerapkan sistem pengendalian internal dengan model "Three Lines of Defense" atau pertahanan tiga lapis, di mana setiap fungsi menjalankan tugasnya secara independen.

1. Pertahanan Lapis Pertama terdiri dari Unit Kerja Bisnis dan Pendukung sebagai unit pemilik risiko (Risk Taking Unit) bertanggung jawab secara langsung untuk mengelola dan mengontrol risiko operasional di seluruh aktivitas kerja mereka secara disiplin. Pada tingkatan operasional, Bank telah membentuk fungsi Quality Assurance (QA) yang berperan membantu Risk Taking Unit (RTU) dalam membantu pengelolaan risiko operasional sehari-hari.
2. Pertahanan Lapis Kedua terdiri dari Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) bersama dengan Unit Kepatuhan dan unit kerja terkait lainnya yang memiliki fungsi sebagai pengawas risiko bertugas untuk membuat kerangka kerja, kebijakan, prosedur, metodologi dan perangkat kerja untuk mendefinisikan, menyempurnakan, mengkoordinasikan dan memastikan pelaksanaan

- pengelolaan risiko secara keseluruhan berjalan diseluruh unit kerja.
3. Pertahanan Lapis Ketiga, yaitu Internal Audit yang melakukan penilaian dan kaji ulang secara independen untuk memastikan risiko yang melekat (*inherent risk*) telah dikelola dan masih dalam *risk tolerance* dan *risk appetite* yang ditetapkan. Internal Audit (Satuan Kerja Audit Intern) berfungsi mengawasi dan melakukan evaluasi terhadap pengelolaan risiko, efektivitas pengendalian internal dan proses tata kelola pada seluruh aspek kegiatan Bank BTPN. Fungsi pengawasan ini juga dilakukan terhadap pertahanan lapis pertama, dan juga pertahanan lapis kedua.

Internal audit juga melakukan evaluasi secara berkala terhadap kegiatan operasional organisasi, seperti: sumber daya manusia, pelayanan nasabah, infrastruktur Bank BTPN, serta proses-proses utama yang memiliki risiko bagi bank. Hasil pemantauan dan evaluasi dilaporkan pada Direktur Utama, Direksi, maupun Dewan Komisaris melalui Komite Audit. Untuk memastikan keandalan dan kualitas fungsi pengawasan, setiap 3 (tiga) tahun sekali, fungsi Internal Audit diperiksa oleh pihak independen. Proses ini dilakukan untuk melihat kesesuaian pelaksanaan dengan standar yang berlaku.

## MENGEDEPANKAN INTEGRITAS DAN KODE ETIK [GRI 102-16]

Dampak integritas dalam perbankan menjadi sangat penting, karena bisnis perbankan didasarkan oleh kepercayaan. Tanpa kepercayaan, nasabah tidak menyimpan uangnya pada bank tersebut. Oleh karena itu, Bank BTPN berkomitmen untuk menjaga integritas untuk mendapatkan kepercayaan nasabah, dengan menetapkan kode etik perusahaan.

Kode Etik Bank BTPN menjadi dasar bagi tata sikap dan perilaku setiap anggota Dewan Komisaris, Direksi, karyawan, dan pihak independen terkait bisnis Bank BTPN. Kode Etik Bank BTPN memuat etika kerja di antaranya:

1. Kepatuhan dan manajemen risiko
2. Benturan kepentingan
3. Penciptaan lingkungan kerja yang kondusif
  - a. Perlakuan adil kepada seluruh karyawan
  - b. Anti diskriminasi dan pelecehan
  - c. Keamanan di tempat kerja
  - d. Penggunaan fasilitas perusahaan
  - e. Aktivitas di luar perusahaan
  - f. Penggunaan media sosial

7. Pengelolaan dan pengamanan informasi
8. Etika hubungan dengan nasabah dan pemangku kepentingan.
  - a. Hubungan dengan nasabah
  - b. Anti pencucian uang
  - c. Hubungan dengan rekanan
  - d. Hubungan dengan regulator
  - e. Penyuapan dan korupsi
  - f. Pemberian dan penerimaan hadiah

Bank BTPN melakukan sosialisasi kode etik tersebut melalui *induction* program untuk para eksekutif dan karyawan, di samping melalui berbagai media promosi, *e-mail blast*, dan penyegaran melalui sistem *e-learning*.

Setiap karyawan diwajibkan untuk menandatangani Pakta Integritas yang menyatakan komitmen mereka pada integritas seperti yang dijabarkan dalam Kode Etik Bank BTPN. Untuk memastikan penerapannya, Bank BTPN menyediakan saluran pelaporan pelanggaran. Pelanggaran kepatuhan terhadap kode etik dapat mengakibatkan sanksi.

## KONFLIK KEPENTINGAN [GRI 102-25]

Benturan kepentingan adalah situasi di mana terdapat potensi konflik kepentingan pribadi dalam penggunaan wewenang atau jabatan seseorang, sehingga dapat memengaruhi kualitas keputusan dan/atau tindakannya. Bank BTPN memastikan agar setiap keputusan yang diambil oleh insan Bank BTPN dilandasi oleh pertimbangan yang obyektif, profesional, independen dan berintegritas. Untuk itu, Bank BTPN berupaya mencegah segala bentuk benturan kepentingan melalui pembentukan kebijakan khusus mengenai hal ini yang dimuat dalam panduan Kode Etik Bank BTPN yang disosialisasikan pada seluruh insan Bank BTPN. Kode etik mengenai benturan kepentingan ini memuat berbagai aspek di antaranya:

1. Karyawan tidak diperkenankan untuk menerima dan/ atau meminta sesuatu sebagai pemberian dalam bentuk apapun dari karyawan/calon karyawan, nasabah/calon nasabah, rekanan/calon rekanan yang didasarkan atas balas jasa suatu prestasi yang sudah menjadi kewajibannya.
2. Karyawan diwajibkan melaporkan kepada HC apabila ada hubungan keluarga dengan karyawan lain/calon karyawan. HC wajib memberikan catatan dalam personal file masing-masing karyawan sebagai salah satu bahan pertimbangan proses mutasi dan/atau promosi.
3. Karyawan tidak diperkenankan untuk terikat perjanjian kerja dengan pihak lain selama jam kerja, dan/atau

memperoleh penghasilan lain di luar BTPN yang terkait dengan pekerjaan atau jabatannya di Bank BTPN.

4. Karyawan tidak diperkenankan memiliki usaha atau bisnis pribadi di luar pekerjaannya sebagai karyawan Bank BTPN yang mengganggu dan mempengaruhi profesionalisme dan integritas karyawan yang bersangkutan.
5. Karyawan tidak diperkenankan untuk menawarkan suatu produk/ layanan/usaha lain di luar bisnis bank kepada nasabah bank.
6. Karyawan tidak diperkenankan memproses permohonan pinjaman atau pemilihan rekanan dari anggota keluarga dan sanak saudaranya. Karyawan wajib memberitahu/ eskalasi kepada atasan mengenai hal ini agar proses pinjaman atau pemilihan rekanan dialihkan kepada karyawan lainnya.

Bank BTPN mengadopsi berbagai prinsip dan menerapkan berbagai sistem untuk menghindari benturan kepentingan, seperti

1. Penerapan “*Four-Eyes Principle*”
2. Pemisahan fungsi dan tanggung jawab yang dapat menimbulkan benturan kepentingan;
3. Memastikan pelaksanaan GCG untuk menghindari benturan kepentingan dalam seluruh proses Bank BTPN, antara lain proses penunjukan vendor, pengadaan barang dan jasa, dan pelaksanaan jamuan kepada pihak ketiga;
4. Seluruh aspek yang berpotensi menimbulkan benturan kepentingan dipantau dan dikelola oleh pihak independen, seperti akuntan publik.

## PENCEGAHAN DAN PEMBERANTASAN FRAUD

*Fraud* didefinisikan sebagai tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi bank, nasabah, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan bank dan/atau menggunakan sarana bank sehingga mengakibatkan bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku *fraud* memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Bank BTPN menerapkan *zero tolerance* terhadap tindakan *fraud*. Dengan berpedoman pada Kebijakan Strategi Anti *Fraud* Bank BTPN, Bank BTPN melakukan pencegahan *fraud* melalui sebuah sistem yang terstruktur dan terintegrasi, yang dirancang untuk memperkecil bahkan mengeliminasi peluang terjadinya kecurangan. Komitmen anti-*fraud* ini ditetapkan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan RI NO.39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti *Fraud* bagi Bank umum.

Sistem dan strategi *anti-fraud* di Bank BTPN ditinjau secara berkala untuk memastikan keselarasan penerapannya di antara berbagai unit bisnis dan unit kerja. Bank BTPN juga melakukan sosialisasi dan edukasi terkait *anti-fraud awareness*, termasuk di dalamnya *whistleblowing channel*, sebagai upaya untuk menumbuhkan kesadaran mengenai pencegahan *fraud* bagi karyawan. Dalam pelatihan tersebut disampaikan informasi mengenai definisi *fraud*, strategi *anti-fraud*, klasifikasi *fraud*, latar belakang terjadinya *fraud*, bagaimana meminimalkan dan mencegah *fraud*, sanksi bagi para pelaku *fraud*, dan berbagai sarana yang dapat digunakan untuk melaporkan dugaan *fraud*.

Dalam masa pandemi ini, pelatihan yang biasanya diselenggarakan dalam kelas, selanjutnya dilakukan secara *online*. Selain melalui pelatihan, edukasi *anti-fraud* kepada seluruh karyawan juga dilakukan melalui kampanye-kampanye secara reguler melalui berbagai sarana seperti: media internal yang ada, antara lain e-newsletter, B Connect, Now You Know, News Sharing melalui email blast, desktop wallpaper, akrilik di meja serta poster di cabang-cabang Bank BTPN.

Secara berkala, Direksi, Dewan Komisaris, dan setiap pegawai bank diwajibkan menandatangani pernyataan Pakta Integritas dan mengikuti *e-learning anti-fraud* baik berupa penyegaran bagi karyawan lama maupun induksi/ pengenalan untuk karyawan baru.

Berikut ini adalah data jumlah karyawan di masing-masing *Line of Business* yang telah menyelesaikan *refreshment e-learning Anti Fraud Awareness* pada tahun 2020:

LOB	Grand Total
Business Banking	751
Corporate Banking - Japanese	84
Credit Risk	48
Digital Banking	446
Human Capital	81
Internal Audit	51
Kepatuhan & Legal	96
Keuangan	52
Manajemen Risiko	43
Micro Business Banking	760
Operations	2.175
Retail Banking Analytics, Business Planning & Credit Policy	22
Retail Banking Business Management	2
Retail Banking Risk	432
Retail Lending Business	845
Teknologi Informasi	364
Treasury	34
Wealth Management Business	572
Wholesale Banking	131
<b>Grand Total</b>	<b>6.989</b>

Kebijakan strategi *anti fraud* dan prosedur *whistleblowing* telah disosialisasikan melalui website corporate Bank BTPN.

**Komunikasi dan pelatihan *Refreshment Anti Fraud Awareness***  
[GRI 205-2]

**Berdasarkan wilayah**

Keterangan	Telah mengikuti pelatihan <i>Refreshment Anti Fraud Awareness (e-learning)</i>	
	Jumlah	%
Jabodetabek	2.563	36,67%
Jawa	2.277	32,58%
Luar Jawa	2.149	30,75%
<b>TOTAL</b>	<b>6.989</b>	<b>100%</b>

**Berdasarkan kategori karyawan**

Keterangan	Telah mengikuti pelatihan <i>Refreshment Anti Fraud Awareness</i>	
	Jumlah	%
Board of management	3	0,04%
Top management	150	2,15%
Senior management	672	9,62%
Management	2.592	37,09%
Officer/Supervisor	1.649	23,59%
Clerical	1.923	27,51%
<b>TOTAL</b>	<b>6.989</b>	<b>100%</b>



Setelah dilakukan evaluasi secara menyeluruh, total kerugian operasional Bank BTPN akibat kejadian *fraud* (internal dan eksternal) selama tahun 2020 adalah sebesar Rp2.930.209.417 atau 0,23% dari beban modal risiko operasional.

Beberapa insiden penipuan berulang yang teridentifikasi adalah: [GRI 205-1]

1. Penyalahgunaan dana nasabah dari pencairan pinjaman
2. Pengambilalihan pinjaman atau cicilan pinjaman
3. Pemalsuan tanda tangan pelanggan
4. Penggelembungan rekening

## SISTEM PELAPORAN PELANGGARAN

[GRI 102-17]

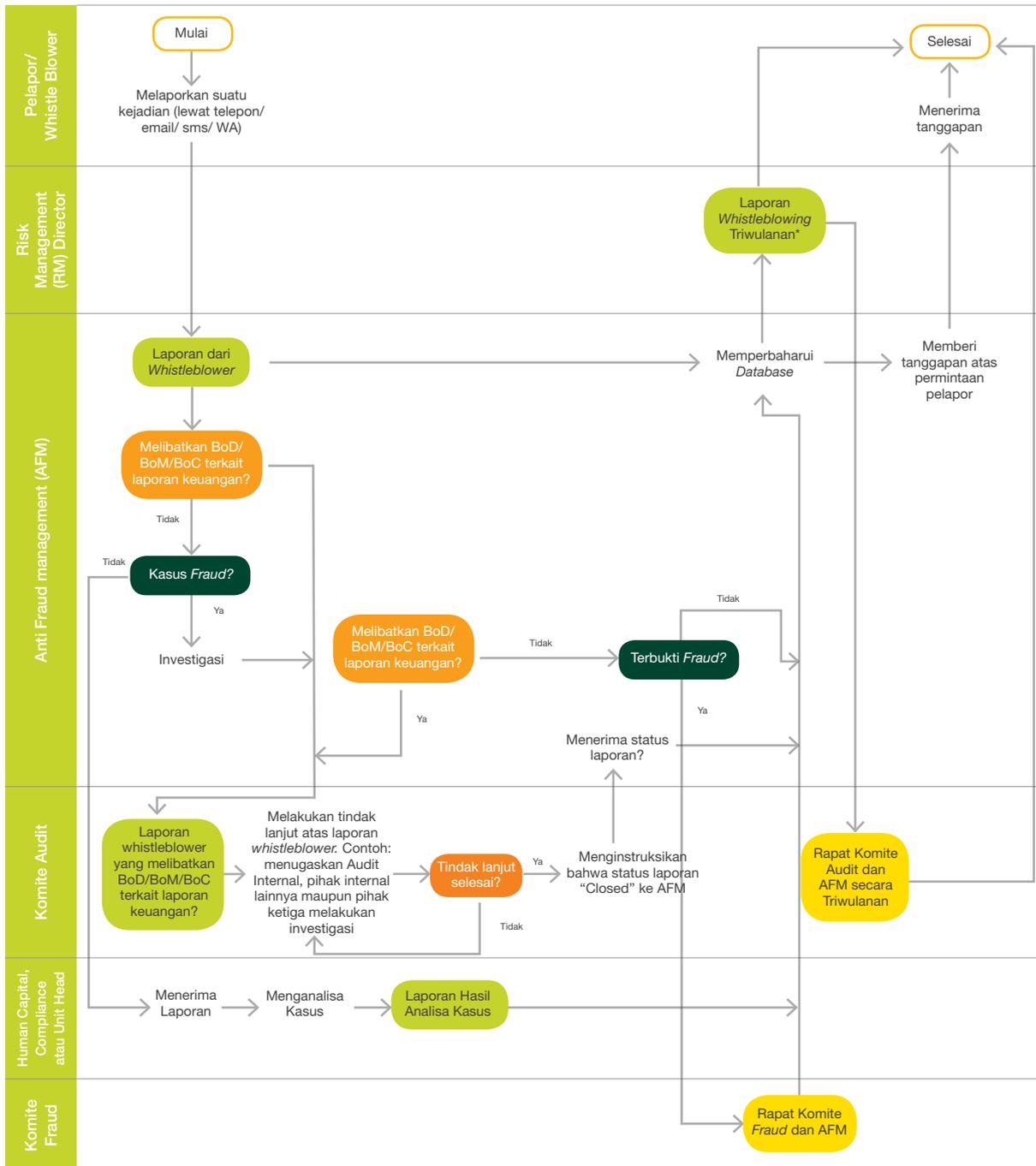
Untuk mengembangkan budaya integritas dan transparansi, Bank BTPN menerapkan sistem pelaporan pelanggaran, yang mendorong pelaporan dugaan *fraud*, maupun pelanggaran etika. Pelaporan pelanggaran dikategorikan menjadi 2 (dua) bagian, yakni melalui pelaporan *non whistleblowing*, yakni berasal dari pelaporan nasabah, pelaporan dari bisnis unit, hasil temuan Internal Audit

serta temuan dari tim QA, dan pelaporan yang berasal dari *whistleblowing*. Pada pelaporan melalui *whistleblowing* Bank BTPN merancang saluran pelaporan yang rahasia, sistematis dan sederhana, sehingga seluruh jajaran karyawan, Direksi dan Dewan Komisaris dapat melaporkan dugaan pelanggaran. Sistem pelaporan pelanggaran ini dikelola oleh Anti Fraud Management.

Pelaporan pelanggaran melalui *whistleblowing* channel dapat dilakukan melalui berbagai jalur seperti: e-mail, WhatsApp, hotline, surat dan tatap muka. Setiap pelapor dijamin kerahasiaannya, dan laporan yang memiliki bukti awal yang valid akan ditindaklanjuti dengan investigasi. Bila terbukti, maka laporan akan diproses untuk diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berikut ini mekanisme sistem pelaporan pelanggaran Bank BTPN:

## Flowchart Penanganan dan Pengaduan Whistleblowing



Pada tahun pelaporan, terdapat 88 pengaduan *fraud*, yang kemudian ditindaklanjuti. Dari jumlah tersebut 51 kasus atau 57% dari pengaduan terbukti *fraud*, dan jumlah ini mewakili 1,6% dari total karyawan. Seluruh oknum yang terlibat telah diberi sanksi tegas oleh komite *fraud* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## SISTEM MANAJEMEN RISIKO

Bank BTPN menetapkan sistem manajemen risiko yang terintegrasi dan komprehensif untuk menjaga kelangsungan usaha bank dan memastikan tata kelola yang baik. Sistem manajemen risiko ini melakukan identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko secara transparan melalui berbagai metoda dan pengukuran seperti:

### Insiden *fraud* yang terbukti dan tindakan yang diambil [GRI 205-3] [OJK F.24]

Keterangan	2020	2019	2018
Jumlah pengaduan insiden <i>fraud</i>	88	43	50
Jumlah insiden yang terbukti, dan karyawan terkait diberhentikan atau dihukum	26 (kasus dengan karyawan di PHK/ terminasi selama 2020)	18	6
Jumlah insiden yang terbukti, yang mengakibatkan kontrak mitra bisnis diakhir atau tidak diperbaharui	-	-	-
Kasus hukum terkait korupsi yang diajukan oleh publik terhadap perusahaan atau karyawannya	-	-	-

## INISIATIF EKSTERNAL [GRI 102-12]

Sebagai bank yang telah merger dengan SMBCI (Bank Sumitomo Mitsui Indonesia), Bank BTPN mengadopsi standar internasional yang diterapkan dalam SMBCI, salah satunya yaitu menjadi anggota *Equator Principles* (EP). *Equator Principle* memberikan kerangka sistem manajemen risiko bagi lembaga keuangan untuk menilai, mengelola, dan memitigasi risiko-risiko lingkungan dan sosial dalam pengadaan dana maupun penyalurannya pada pihak ketiga.

Inisiatif lain yang Bank BTPN terapkan demi menerapkan tata kelola keberlanjutan yang baik dan pengelolaan risiko adalah:

1. Kerangka Kerja Pengelolaan Risiko berdasarkan Peraturan OJK No.18/ POJK.03/2016
2. Surat Edaran No. 34/SEOJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum.
3. Peraturan OJK Nomor 4/POJK.03/2016 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum
4. SEOJK 14/SEOJK.03/2017 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum

1. Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi
2. Kecukupan kebijakan dan prosedur manajemen risiko serta penetapan batas risiko
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko serta sistem informasi manajemen risiko
4. Kecukupan sistem pengendalian intern yang menyeluruh. Kebijakan mitigasi risiko ini dituangkan dalam Kebijakan Manajemen Risiko yang disetujui oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Dewan Komisaris berperan melakukan pengawasan atas pengelolaan manajemen risiko yang dilakukan oleh Direksi.

Berikut ini risiko-risiko yang diidentifikasi oleh Bank BTPN:

1. Risiko Kredit
2. Risiko Pasar
3. Risiko Likuiditas
4. Risiko Operasional
5. Risiko Hukum
6. Risiko Strategis
7. Risiko Kepatuhan
8. Risiko Reputasi

Seluruh produk dan layanan serta aktivitas Bank BTPN melalui penilaian risiko yang teliti untuk memastikan keefektifan dan mencegah gangguan terhadap bisnis Bank BTPN.

Oleh karena bisnis perbankan tidak langsung terkait dengan lingkungan, maka penerapan pendekatan atau prinsip pencegahan kami lakukan melalui penerapan *Equator Principle*, di samping pemenuhan berbagai peraturan perundangan terkait oleh debitur. *Equator Principle* menjadi dasar penilaian dan mitigasi risiko lingkungan dan sosial.

[GRI 102-11]

Kepedulian Bank BTPN pada lingkungan dalam pendanaan dinyatakan juga melalui tuntutan pemenuhan aturan-aturan di bidang lingkungan yang sesuai dengan segmen korporasi atau usaha yang dibiayai, seperti: [GRI 102-11]

1. Kepemilikan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) sebagai salah satu aspek legalitas usaha debitur.
2. Perolehan kinerja pada Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup (PROPER) dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK).
3. Korporasi di bidang perkebunan wajib memiliki Ijin Usaha Perkebunan (IUP), Ijin Usaha Perkebunan Budidaya (IUP-B), Perkebunan Pengolahan (IUP-P), Surat Pendaftaran Usaha Perkebunan (SPUP), Sertifikat Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) dan Sertifikat Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) bagi perusahaan yang berorientasi ekspor.
4. Dan persyaratan lainnya yang sesuai peraturan perundangan yang berlaku

Berbagai upaya lain Bank BTPN terapkan untuk menjaga kinerja Bank BTPN yang ekselen, terutama dalam hal kepatuhan terhadap peraturan perundangan dan prinsip tata kelola yang baik, seperti:

1. Tindakan pencegahan (*preventive action*)
2. Deteksi dini (*early detection*)
3. Tindakan perbaikan (*corrective action*)
4. Pengawasan dengan prinsip dual control (*four eye principle*)
5. Pembagian tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*)
6. Rekam jejak audit (*audit trail*)

Dalam memastikan efektivitas proses manajemen risiko, terutama untuk topik ekonomi, lingkungan dan sosial, Dewan Komisaris dan Direksi berperan dalam proses persetujuan pemberian kredit atau pendanaan yang mengacu pada kebijakan perkreditan serta ketentuan lainnya yang berlaku yang mengatur mengenai industri yang dilarang atau melanggar isu sosial maupun lingkungan.

[GRI 102-30] [OJK E.3]

Salah satu topik penting dalam bisnis perbankan adalah integritas bank dalam mencegah pencucian uang dan pendanaan terorisme. Terkait dengan hal ini, kebijakan dan strategi Bank BTPN adalah:

1. Melanjutkan penyelesaian rencana yang telah disusun dalam “AML Action Plan” untuk menindaklanjuti adanya perbedaan (gaps) yang ditemukan dalam pelaksanaan Kebijakan APU sebelum penggabungan usaha dengan Kebijakan APU yang berlaku bagi anak perusahaan grup SMBC, serta untuk meningkatkan penerapan APU di Bank;
2. Evaluasi berkelanjutan terhadap penerapan kebijakan APU & PPT serta perkembangan risiko APU & PPT yang dihadapi, melalui penerapan kajian risiko APU & PPT secara berkala, serta kajian risiko yang mampu memitigasi risiko APU & PPT di produk / jasa yang dimiliki Bank;
3. Melanjutkan penyempurnaan program APU & PPT yang telah ada; dan
4. Melanjutkan optimalisasi fungsi sistem pendukung APU & PPT.

## MANAJEMEN PEMANGKU KEPENTINGAN

Hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan menjadi dasar kerja sama yang baik yang akan membawa kemajuan bagi Bank BTPN di samping membawa manfaat maksimal bagi para pemangku kepentingan. Pengelolaan hubungan dengan pemangku kepentingan berfokus pada komunikasi yang transparan dan pelibatan para pemangku kepentingan dalam hal-hal terkait hubungan mereka dengan Bank BTPN, seperti di bawah ini.

Ringkasan Pengelolaan Pemangku Kepentingan [OJK E.4]

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>Ketertanggung</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>Ketertanggung</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> <li>Daya</li> </ul>
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketertanggung</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>Ketertanggung</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>Ketertanggung</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

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
Pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketertanggung</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 dan akurat, komprehensif dan tepat waktu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyempurnaan Manual GCG terkini</li> <li>Implementasi prinsip GCG di seluruh 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>Ketertanggung</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 musyawarah</li> <li>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>

Bank BTPN menyediakan berbagai akses dan kemudahan informasi agar para pemangku kepentingan bisa mendapatkan berbagai “*update*” maupun memberikan masukan atau pelaporan, melalui berbagai sarana seperti berikut ini:

- Situs web: [www.btpn.com](http://www.btpn.com) (Bahasa Indonesia dan Inggris)
- Contact Center: 1500300 (BTPN Care), 1500365 (Jenius Help), +62 21 2450 5500 (International Call)
- E-mail Sekretaris Perusahaan: [Corporate.secretary@btpn.com](mailto:Corporate.secretary@btpn.com)
- E-mail Komunikasi Korporasi: [corporate.communications@btpn.com](mailto:corporate.communications@btpn.com)
- E-mail Pengaduan Nasabah: [btncare@btpn.com](mailto:btncare@btpn.com), [jenius-help@btpn.com](mailto:jenius-help@btpn.com)
- Keterbukaan Informasi melalui website Bank dan Bursa Efek Indonesia
- Siaran Pers
- Media Sosial:
  - Facebook: Bank BTPN Official
  - Twitter : @sahabatBTPN, @JeniusHelp
  - Youtube: BTPN
  - LinkedIn: PT Bank BTPN Tbk
  - Instagram : @lifeatbtpn, @jeniusconnect

# TENTANG LAPORAN

---

Laporan keberlanjutan ini merupakan wujud tanggung jawab kami kepada para pemangku kepentingan, dan sarana untuk menyampaikan kemajuan perusahaan dalam topik-topik keberlanjutan.

---



Bank BTPN menganggap penting untuk menyampaikan kemajuan-kemajuan perusahaan dalam bidang ekonomi, lingkungan dan sosial melalui laporan keberlanjutan yang diterbitkan setiap tahun. Laporan ini adalah laporan keberlanjutan tahun kedua dari Bank BTPN, yang memuat informasi dari 1 Januari 2020 hingga 31 Desember 2020. Laporan sebelumnya diterbitkan pada bulan Mei 2020.

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

Tidak terdapat perubahan signifikan terkait topik material dan *boundary*, kecuali jumlah disclosure pada setiap topik material dilaporkan lebih lengkap di tahun ini. Juga tidak ada perubahan signifikan dalam organisasi perusahaan.

[GRI 102-10] [GRI 102-49] [OJK C.6]

Namun terdapat penyajian kembali (restatement) informasi yang terkait dengan inventarisasi Emisi Gas Rumah Kaca (GRK) tahun 2019, menyesuaikan dengan factor konversi yang digunakan untuk tahun 2020. [GRI 102-48]

Laporan keuangan konsolidasian 2020 mencakup laporan keuangan Entitas Anak Perusahaan yaitu PT Bank BTPN Syariah Tbk. [GRI 102-45]

## STANDAR PELAPORAN

Laporan ini telah disusun sesuai dengan Standar GRI (Global Reporting Initiative): opsi komprehensif. Sebagai perusahaan publik dalam jasa keuangan, laporan ini juga disiapkan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017, Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. [GRI 102-54]

Standar GRI dan POJK 51/2017 yang diterapkan dalam laporan ini diberi tanda dengan penomoran di dalam kurung berwarna merah (untuk Standar GRI) dan warna biru (untuk POJK 51/2017), pada setiap halaman yang relevan.

Sedangkan daftar Indeks GRI dan Daftar Indeks OJK disampaikan berturut-turut pada hal 132 dan hal 139

[OJK G.5] [GRI 102-55]

## JASA ASURANS

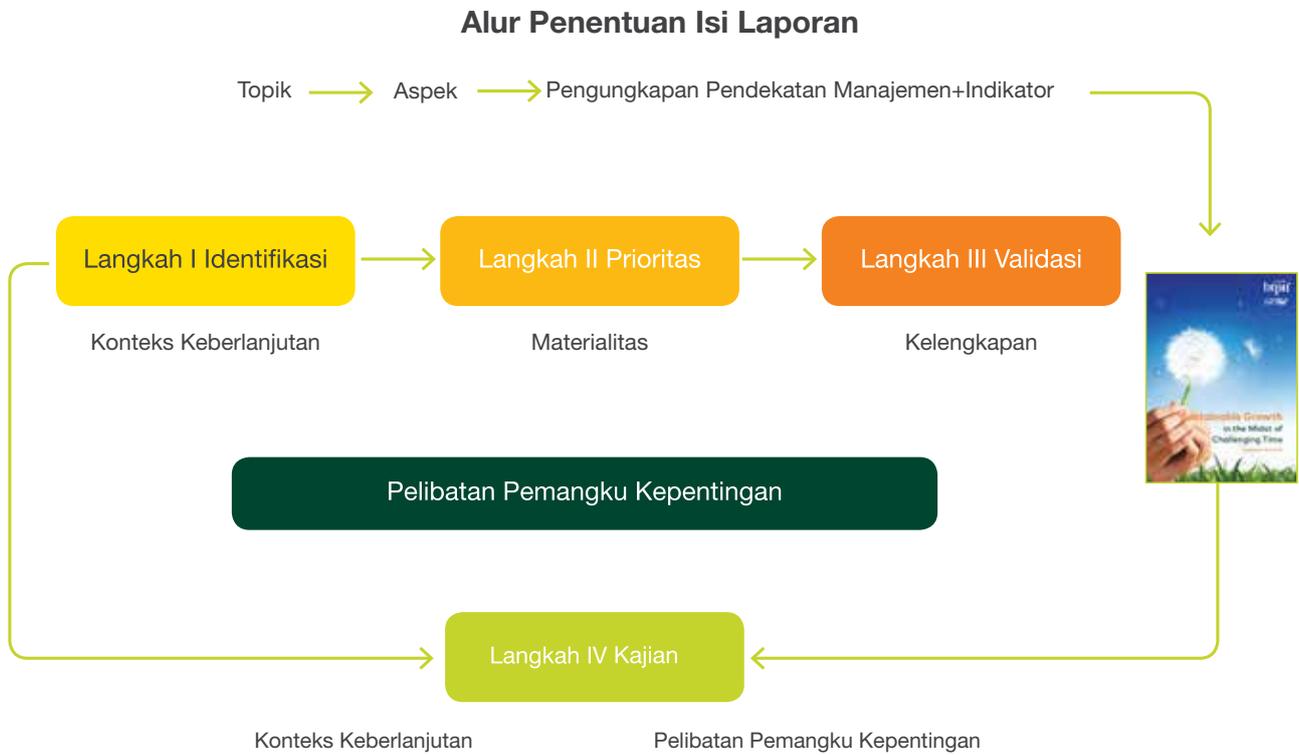
Untuk laporan ini, Bank BTPN menggunakan jasa asurans independen yaitu PT Moores Rowland Indonesia, yang dipilih melalui proses tender yang diikuti 3 (tiga) kantor asurans. Setelah dilakukan penilaian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang relevan dan sesuai arahan Direksi, maka Moores Rowland Indonesia ditunjuk sebagai *Assurer* Laporan Keberlanjutan PT Bank BTPN 2020. [GRI 102-55]

## PENENTUAN TOPIK MATERIAL DAN BOUNDARY [GRI 102-46]

Penentuan topik material dalam laporan ini dilakukan sesuai dengan standar GRI, yaitu menerapkan 4 (empat) prinsip berikut:

1. *Pelibatan pemangku kepentingan (stakeholders inclusivity)*: Dalam menentukan konten laporan, Bank BTPN mengikuti sertakan pemangku kepentingan antara lain dengan memasukan topik-topik laporan yang diwajibkan oleh POJK 51/2017. Penerapan prinsip ini diterapkan pula melalui diskusi dalam Focus Group Discussion (FGD) dengan pemangku kepentingan internal, karyawan perusahaan yang berkompeten. FGD terakhir dilakukan pada tanggal 30 September 2020.
2. *Konteks keberlanjutan (sustainability context)*; Konten atau materi yang dilaporkan haruslah yang terkait dengan isu keberlanjutan.
3. *Materialitas (Materiality)*; Isu atau topik keberlanjutan yang dilaporkan haruslah yang material artinya topik tersebut mencerminkan dampak kegiatan operasi perusahaan terhadap ekonomi, lingkungan dan sosial, atau memengaruhi penilaian dan pembuatan keputusan oleh pemangku kepentingan.
4. *Lengkap (Completeness)*; Laporan harus memuat seluruh topik yang material berikut *boundary*-nya dan mengungkapkan dengan jelas dampak ekonomi, lingkungan dan sosial sehingga berguna bagi pemangku kepentingan dalam membuat keputusan.

Berikut bagan arus penentuan topik material *boundary*:



Topik material yang dilaporkan dalam laporan keberlanjutan 2020 ini ditetapkan melalui *Focus Group Discussion* (FGD) internal pada tanggal 30 September 2020 yang dihadiri oleh staf yang terkait dengan sustainability report. Topik-topik material tahun ini lebih lengkap dengan memperhatikan masukan dari para pemangku kepentingan, termasuk POJK 51/2017.

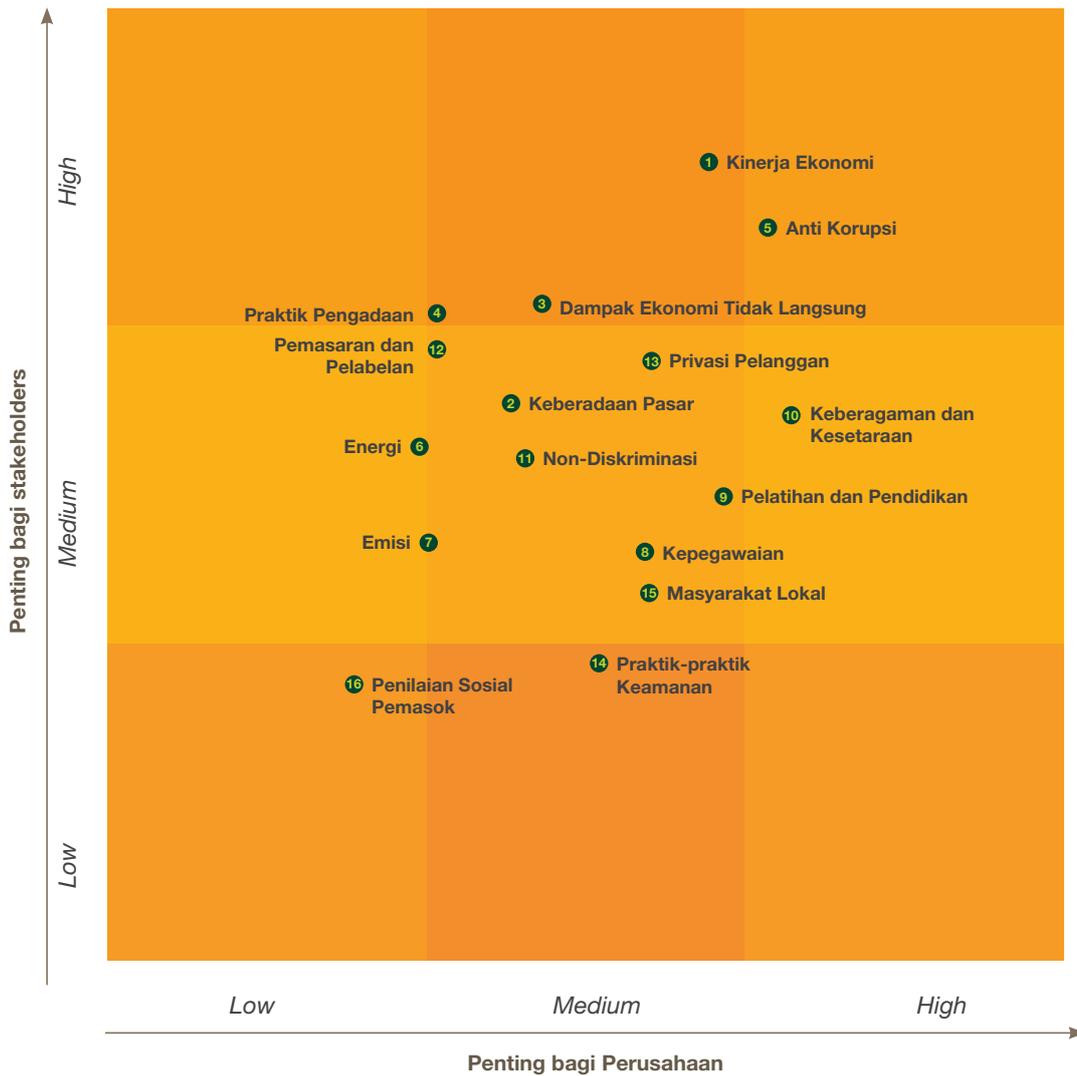
Berikut Daftar Topik material dan *boundary*:

No.	Topik Material	Kenapa Topik Ini Material [GRI 103-1]	No. Disclosure	Boundary	
				Di dalam Perusahaan	Di luar Perusahaan
1.	Kinerja Ekonomi	Berpengaruh pada pemegang saham dan para pemangku kepentingan	201-1, 201-2, 201-3, 201-4	✓	✓
2.	Keberadaan Pasar	Berpengaruh pada pemegang saham dan para pemangku kepentingan	202-1, 202-2	✓	✓
3.	Dampak Ekonomi Tidak Langsung	Berpengaruh pada pemegang saham dan para pemangku kepentingan	203-1, 203-2	✓	✓

No.	Topik Material	Kenapa Topik Ini Material [GRI 103-1]	No. Disclosure	Boundary	
				Di dalam Perusahaan	Di luar Perusahaan
4.	Praktik Pengadaan	Berpengaruh pada pemegang saham dan para pemangku kepentingan	204-1		<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Anti Korupsi	Berpengaruh pada pemegang saham dan para pemangku kepentingan	205-1, 205-2, 205-3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	Energi	Berpengaruh pada keberlanjutan	302-1, 302-3, 302-3, 302-4, 302-5.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7.	Emisi	Berpengaruh pada keberlanjutan	305-1, 305-2, 305-4 305-5, 305-6, 305-7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8.	Kepegawaian	Berpengaruh pada kenyamanan dan kinerja	401-1, 401-2, 401-3	<input checked="" type="checkbox"/>	
9.	Pelatihan dan Pendidikan	Berpengaruh pada kenyamanan dan kinerja	404-1, 404-2, 404-3	<input checked="" type="checkbox"/>	
10.	Keberagaman dan Kestaraan	Berpengaruh pada kenyamanan dan kinerja	405-1, 405-2	<input checked="" type="checkbox"/>	
11.	Non-Diskriminasi	Berpengaruh pada kenyamanan dan kinerja	406-1	<input checked="" type="checkbox"/>	
12.	Pemasaran dan Pelabelan	Berpengaruh pada kepercayaan konsumen	417-1, 417-2, 417-3		<input checked="" type="checkbox"/>
13.	Privasi Pelanggan	Berpengaruh pada kenyamanan dan kinerja	418-1		<input checked="" type="checkbox"/>
14.	Praktik-praktik Keamanan	Berpengaruh pada kepercayaan konsumen	410-1		<input checked="" type="checkbox"/>
15.	Masyarakat Lokal	Berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat sebagai salah satu pemangku kepentingan	413-1, 413-2		<input checked="" type="checkbox"/>
16.	Penilaian Sosial Pemasok	Berpengaruh pada keberlanjutan	414-1, 414-2		<input checked="" type="checkbox"/>

Untuk menguji tingkat materialitas topik-topik material tersebut, telah dilakukan survei tingkat materialitas yang diikuti oleh Tim Internal perusahaan dan pemangku kepentingan eksternal. Hasil survei tersebut disajikan pada grafik dibawah ini.

**Grafik Tingkat Materilitas Konten Laporan [GRI 102-47]**



Kami mengundang partisipasi setiap pembaca untuk memberikan masukan demi kemajuan dan perbaikan laporan berikutnya dengan mengisi lembar umpan balik berikut ini atau menghubungi Bank BTPN melalui: [GRI 102-53] [OJK G.3]

<p><b>Communications &amp; Daya Division</b>  <b>PT Bank BTPN Tbk</b>                  Menara BTPN, CBD Mega Kuningan                  Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung Kav. 5.5-5.6                  Jakarta Selatan - 12950 - Indonesia</p>	<p>Tel. : (62-21) 300 26 200                  Fax. : (62-21) 300 26 309                  Website : <a href="http://www.btpn.com">www.btpn.com</a>                  Email : <a href="mailto:corporate.communications@btpn.com">corporate.communications@btpn.com</a>                  Linked in : PT Bank BTPN Tbk</p>
---	---

# Surat Pernyataan Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan 2020 PT Bank BTPN Tbk [OJK G.2]

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank BTPN Tbk tahun 2020 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan PT Bank BTPN Tbk.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, April 2021

## Dewan Komisaris



Chow Ying Hoong  
Komisaris Utama



Ninik Herlani Masli Ridhwan  
Komisaris (Independen)



Takeshi Kimoto  
Komisaris



Irwan Mahjudin Habsjah  
Komisaris (Independen)



Edmund Tondobala  
Komisaris (Independen)

## Direksi



Ongki Wanadjati Dana  
Direktur Utama



Kazuhisa Miyagawa \*  
Wakil Direktur Utama



Darmadi Sutanto  
Wakil Direktur Utama



Dini Herdini  
Direktur Kepatuhan



Henoeh Munandar  
Direktur



Adrianus Dani Prabawa  
Direktur



Hiromichi Kubo  
Direktur



Merisa Darwis  
Direktur



Hanna Tantani  
Direktur

\* catatan: Kazuhisa Miyagawa telah mengundurkan diri sebagai Wakil Direktur Utama efektif setelah ditutupnya Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 18 November 2020 (RUPSLB). RUPSLB kemudian menyetujui pengangkatan Kaoru Furuya sebagai Wakil Direktur Utama yang efektif menjabat sejak tanggal 4 Januari 2021 setelah yang bersangkutan memperoleh Ijin Kerja dari Kementerian Tenaga Kerja Republik Indonesia secara lengkap.

**Independent Assurance Statement**  
Report No. 0421/BD/0011/JK

**To the Management of PT Bank BTPN Tbk,**

We were engaged by PT Bank BTPN Tbk ('BTPN') to provide assurance in respect to its Sustainability Report 2020 ('the Report'). The assurance engagement was conducted by a multidisciplinary team with relevant experience in sustainability reporting.

**Independence**

We carried out all assurance undertakings with independence and autonomy having not been involved in the preparation of any key part of the Report, nor did we provide any services to BTPN during 2020 that could conflict with the independence of the assurance engagement.

**Assurance Standards**

Our work was carried out in accordance with ISAE3000 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information' issued by the International Auditing and Accounting Standards Board. This standard requires that we comply with ethical requirements and plan and perform the assurance engagement to obtain limited assurance.

**Level of Assurance**

By designing our evidence-gathering procedures to obtain a limited level of assurance based on ISAE3000, readers of the report can be confident that all risks or errors have been reduced to a very low level, although not necessarily to zero.

**Scope of Assurance**

The scope of our work is restricted to the following selected sustainability information:

- Community development program
- Human resources training and development
- Sustainable product and services

**Responsibility**

BTPN is responsible for the preparation of the Report and all information and claims therein, which include established sustainability management targets, performance management, data collection, etc. In performing this engagement, meanwhile, our responsibility to the management of BTPN is solely for the purpose of verifying the statements it has made in relation to its sustainability performance, specifically as described in the selected information, and expressing our opinion on the conclusions reached.

**Methodology**

In order to assess the veracity of certain assertions and specified data sets included within the report, as well as the systems and processes used to manage and report them, the following methods were employed during the engagement process:

- Review of report, internal policies, documentation, management and information systems

- Interview of relevant staff involved in sustainability-related management and reporting
- Following data trails to the initial aggregated source, to check samples of data to a greater depth.

### Limitations

Our scope of work was limited to a review of the accuracy and reliability of selected sustainability performance-related information. It was also not designed to detect all weaknesses in the internal controls over the preparation and presentation of the Report, as the engagement has not been performed continuously throughout the period and the procedures performed were undertaken on a test basis.

### Conclusions

Based on the procedures performed and the evidence obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that the Report has not been properly prepared and presented, in all material respects.

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

Jakarta, April 5, 2021



**James Kallman**  
Chief Executive Officer

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

*With more than 33,400 professionals operating in 97 countries across the globe, each sharing the same values and sense of responsibility, Praxity is served by Moores Rowland in Indonesia, one of the leading sustainability assurance providers.*

## 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 2020 (“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 *Comprehensive*.

Jakarta, 13 April 2021

**National Center for Sustainability Reporting**



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

### Tautan SDGs dalam Standar GRI

No.	SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standard	Disclosure	Judul Indikator	Halaman
1.	<b>MENGHAPUS KEMISKINAN</b>  Mengakhiri kemiskinan di manapun dan dalam semua bentuk	Penghasilan, upah, dan tunjangan	GRI 202: Keberadaan Pasar (2016)	202-1	Rasio upah karyawan entry-level standar Berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional.	43
		Pembangunan ekonomi di wilayah kemiskinan tertinggi	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	58
		Operasional yang berdampak pada masyarakat	GRI 413: Masyarakat Lokal (2016)	413-2	Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat lokal	59
2.	<b>MENGAKHIRI KELAPARAN</b>  Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan nutrisi yang lebih baik dan mendukung pertanian berkelanjutan	Kinerja Ekonomi	GRI 201: Kinerja Ekonomi (2016)	202-1	Rasio upah karyawan entry-level standar Berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional.	43
		Pembangunan ekonomi di wilayah kemiskinan tertinggi	GRI 201: Kinerja Ekonomi (2016)	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	58
		Operasional yang berdampak pada masyarakat	GRI 413: Masyarakat Lokal (2016)	413-2	Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat lokal	59
3.	<b>KESEHATAN YANG BAIK DAN KESEJAHTERAAN</b>  Memastikan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan bagi semua untuk semua usia	Pembangunan ekonomi di wilayah kemiskinan tertinggi	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	58
		Kualitas udara	GRI 305: Emisi (2016)	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	87
				305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	88
Kesehatan Karyawan	GRI 401: Kepegawaian (2016)	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	73		

No.	SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standard	Disclosure	Judul Indikator	Halaman
4.	<b>PENDIDIKAN BERMUTU</b>  Memastikan pendidikan yang inklusif dan berkualitas setara, juga mendukung kesempatan belajar seumur hidup bagi semua	Pelatihan dan pendidikan	GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan (2016)	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	79, 80
				404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	76
5.	<b>KESETARAAN GENDER</b>  Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan semua perempuan dan anak perempuan	Kesempatan setara	GRI 102: Pengungkapan Umum (2016)	102-22	Komposisi badan tata kelola tertinggi dan komitennya	94
				102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi	95
			GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan (2016)	202-1	Rasio upah karyawan entry-level standar Berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional.	74
			GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	61, 62
			GRI 401: Kepegawaian (2016)	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan	71
				401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	73
				401-3	Cuti melahirkan	75
			GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan (2016)	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	80
			GRI 405-1: Keanekaragaman dan kesempatan setara (2016)	405-1	Keberagaman badan tata kelola dan karyawan	77
				405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	76
Anti diskriminasi	GRI 406: Non-Diskriminasi (2016)	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	76		

No.	SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standard	Disclosure	Judul Indikator	Halaman
		Dampak sosial dari pemasok	GRI 414: Penilaian Sosial Pemasok (2016)	414-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria sosial	44
				414-2	Dampak sosial negatif dalam rantai pasokan dan tindakan yang telah diambil	44
6.	<b>AKSES AIR BERSIH DAN SANITASI</b>  Memastikan ketersediaan dan manajemen air bersih yang berkelanjutan dan sanitasi bagi semua					
7.	<b>ENERGI BERSIH DAN TERJANGKAU</b>  Memastikan akses terhadap energi yang terjangkau, dapat diandalkan, berkelanjutan dan modern bagi semua	Pengelolaan dan penghematan energi	GRI 302: Energi (2016)	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	86
				302-2	Konsumsi energi dalam organisasi	86
				302-3	Intensitas Energi	87
				302-4	Pengurangan konsumsi energi	86
				302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa	86

No.	SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standard	Disclosure	Judul Indikator	Halaman	
8.	<b>PEKERJAAN LAYAK DAN PERTUMBUHAN EKONOMI</b>    Mendukung pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, tenaga kerja penuh dan produktif dan pekerjaan yang layak bagi semua	Kesempatan bekerja	GRI 102: Pengungkapan Umum (2016)	102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain	80	
		Peningkatan ekonomi	GRI 201: Kinerja Ekonomi (2016)	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan	43	
		Penghasilan, upah, dan tunjangan	GRI 202: Keberadaan Pasar (2016)	202-1	Rasio upah karyawan entry-level standar Berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional.	74	
				202-2	Proporsi manajemen senior yang berasal dari masyarakat lokal	74	
			GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung (2016)	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	58	
		Pengelolaan dan penghematan energi	GRI 204: Praktik Pengadaan (2016)	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	44	
				GRI 302: Energi (2016)	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	86
					302-2	Konsumsi energi dalam organisasi	86
					302-3	Intensitas Energi	87
					302-4	Pengurangan konsumsi energi	86
		302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa		86		
		Penghasilan, upah, dan tunjangan	GRI 401: Kepegawaian (2016)	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan	71	
				401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	73	
				404-3	Cuti melahirkan	75	
		Pelatihan dan Pendidikan	GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan (2016)	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	71	
				404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	73	
				404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	75	

No.	SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standard	Disclosure	Judul Indikator	Halaman	
		Kesetaraan gender	GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan (2016)	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	77	
				405-2	Remunerasi pria dan wanita	76	
		Antidiskriminasi	GRI 406: Non-Diskriminasi	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	76	
		Penerapan HAM	GRI 408: Pekerja anak (2016)	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	76	
				GRI 409: Kerja Paksa atau Wajib Kerja (2016)	409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja	80
				GRI 414: Penilaian Sosial Pemasok (2016)	414-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria sosial	44
414-2	Dampak sosial negatif dalam rantai pasokan dan tindakan yang telah diambil	44					
9.	<b>INFRASTRUKTUR, INDUSTRI DAN INOVASI</b>  Membangun infrastruktur yang tahan lama, mendukung industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan dan membantu perkembangan inovasi	Peningkatan ekonomi	GRI 201: Kinerja Ekonomi	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan	43	
		Pembangunan ekonomi di wilayah kemiskinan tertinggi	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	201-3	Dampak Ekonomi Tidak Langsung	58	
10.	<b>MENGURANGI KETIMPANGAN</b>  Mengurangi ketimpangan di dalam dan antar negara	Informasi kepegawaian	GRI 102: Pengungkapan Umum (2016)	102-8	Informasi mengenai karyawan dan pekerja lainnya	80	

No.	SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standard	Disclosure	Judul Indikator	Halaman
			GRI 401: Kepegawaian (2016)	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	71
		Peningkatan kapasitas karyawan	GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan (2016)	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	79, 80
				404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	80
		Kesetaraan gender	GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	76
11.	<b>KOTA DAN KOMUNITAS YANG BERKELANJUTAN</b>  Membangun kota dan pemukiman inklusif, aman, tahan lama dan berkelanjutan	Investasi infrastruktur	GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	Dampak Ekonomi Tidak Langsung	61, 62
12.	<b>KONSUMSI DAN PRODUKSI YANG BERTANGGUNG JAWAB</b>  Memastikan pola konsumsi dan Produksi yang berkelanjutan	Pengelolaan dan penghambatan energi  Kualitas udara  Informasi dan pelabelan produk dan jasa	GRI 302: Energi (2016)  GRI 305: Emisi (2016)  GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan (2016)	302-1 302-3 302-4 302-5 305-1 305-2 305-3 305-6 305-7 417-1	Konsumsi energi dalam organisasi Intensitas Energi Pengurangan konsumsi energi Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa Emisi GRK (Cakupan 1) langsung Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya Emisi zat perusak ozon (ODS) Nitrogen oksida (NOX), sulfur oksida (SOX), dan emisi udara yang signifikan lainnya Persyaratan untuk Pelabelan dan Informasi Produk dan Jasa	86 87 86 86 87 87 87 88 88 54

No.	SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standard	Disclosure	Judul Indikator	Halaman
13.	<b>PENANGANAN PERUBAHAN IKLIM</b>  Mengambil aksi segera untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya	Peningkatan ekonomi	GRI 201: Kinerja Ekonomi (2016)	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan	43
		Penggunaan energi	GRI 302: Energi (2016)	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	86
				302-2	Konsumsi energi dalam organisasi	86
				302-3	Intensitas Energi	87
				302-4	Pengurangan konsumsi energi	86
				302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa	86
		Kualitas udara	GRI 305: Emisi (2016)	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	87
				305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	87
				305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	87
				305-4	Intensitas emisi GRK	88
305-5	Pengurangan emisi GRK			88		
14.	<b>MENJAGA EKOSISTEM LAUT</b>  Mengkonservasi dan memanfaatkan secara berkelanjutan sumber daya laut, samudra dan maritim untuk pembangunan yang berkelanjutan	Kualitas udara	GRI 305: Emisi	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	87
				305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	87
				305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	87
				305-4	Intensitas emisi GRK	88
				305-5	Pengurangan emisi GRK	88
				305-7	Nitrogen oksida (NOX), sulfur oksida (SOX), dan emisi udara yang signifikan lainnya	88

No.	SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standard	Disclosure	Judul Indikator	Halaman
15.	<b>MENJAGA EKOSISTEM DARAT</b>  Melindungi, memulihkan dan mendukung penggunaan yang berkelanjutan terhadap ekosistem daratan, mengelola hutan secara berkelanjutan, memerangi desertifikasi (penggurunan), dan menghambat dan membalikkan degradasi tanah dan menghambat hilangnya keanekaragaman hayati	Kualitas udara	GRI 305: Emisi (2016)	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	87
				305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	87
				305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	87
				305-4	Intensitas emisi GRK	88
				305-5	Pengurangan emisi GRK	88
				305-7	Nitrogen oksida (NOX), sulfur oksida (SOX), dan emisi udara yang signifikan lainnya	88
16.	<b>PERDAMAIAN, KEADILAN DAN KELEMBAGAAN YANG KUAT</b>  Mendukung masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses terhadap keadilan bagi semua dan membangun institusi-institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua level.	Tata kelola yang baik	GRI 102: Pengungkapan Umum (2016)	102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku	4, 5, 103
				102-17	Mekanisme untuk saran dan masalah etika	106
				102-21	Berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan mengenai topik-topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	94
				102-22	Komposisi badan tata kelola tertinggi dan komitennya	94
				102-23	Ketua badan tata kelola tertinggi	94
				102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi	95
				102-25	Konflik kepentingan	103
				102-27	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi	96
				102-29	Mengidentifikasi dan mengelola dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial	100
				102-37	Keterlibatan para pemangku kepentingan dalam remunerasi	102

No.	SDGs	Tema Bisnis	Relevansi GRI Standard	Disclosure	Judul Indikator	Halaman	
		Anti Korupsi	GRI 205: Anti Korupsi (2016)	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	106	
				205-2	Komunikasi dan Pelatihan Tentang Kebijakan dan Prosedur Anti Korupsi	105, 106	
				205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	106	
		Penerapan HAM	GRI 408: Pekerja Anak (2016)	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	80	
			GRI 410: Praktik Keamanan (2016)	410-1	Petugas keamanan yang dilatih mengenai kebijakan atau prosedur hak asasi manusia	80	
			GRI 414: Penilaian Sosial Pemasok (2016)	414-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria sosial	44	
				414-2	Dampak sosial negatif dalam rantai pasokan dan tindakan yang telah diambil	44	
			Keadilan dan kesetaraan bagi pelanggan	GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan (2016)	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa	54
					417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	55
		GRI 418: Privasi Pelanggan (2016)		418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	54	
		GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi (2016)	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi	52		

17.	<b>KEMITRAAN UNTUK MENCAPAI TUJUAN</b>  Menguatkan ukuran implementasi dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan yang berkelanjutan	Inisiatif eksternal	GRI 102: Pengungkapan Umum	102-12	Inisiatif Eksternal	102, 108
-----	--	---------------------	----------------------------	--------	---------------------	----------

**Indeks Standar GRI-Opsi *Comprehensive* [GRI 102-55]**

Standar GRI	No	Disclosure	Halaman
		Judul	
GRI 102 <i>Disclosure</i> Umum 2016	<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>		
	102-1	Nama Organisasi	24
	102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa	24, 48
	102-3	Lokasi Kantor Pusat	24
	102-4	Lokasi Operasi	24
	102-5	Kepemilikan dan Bentuk Hukum	24
	102-6	Pasar Yang Dilayani	24
	102-7	Skala Organisasi	25
	102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain	80
	102-9	Rantai Pasokan	44
	102-10	Perubahan Signifikan Pada Organisasi dan Rantai Pasokannya	114
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan	109
	102-12	Inisiatif Eksternal	102, 108
	102-13	Keanggotaan Organisasi	24
	<b>STRATEGI</b>		
	102-14	Pernyataan dari Pembuat Keputusan Senior	13, 17
	102-15	Dampak penting, risiko, dan peluang	17
	<b>ETIKA DAN INTEGRITAS</b>		
	102-16	Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku	4, 5 103
	102-17	Mekanisme untuk saran dan masalah etika	106
	<b>TATA KELOLA</b>		
	102-18	Struktur Tata Kelola	92
	102-19	Mendelegasikan wewenang	94
	102-20	Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	94
	102-21	Berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan mengenai topik-topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	94
	102-22	Komposisi badan tata kelola tertinggi dan komitennya	94
	102-23	Ketua badan tata kelola tertinggi	94
	102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi	95
	102-25	Konflik kepentingan	103
102-26	Peran badan tata kelola tertinggi dalam menetapkan tujuan, nilai-nilai, dan strategi	100	
102-27	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi	96	
102-28	Mengevaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	101	
102-29	Mengidentifikasi dan mengelola dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial	100	

Standar GRI	No	Disclosure	Halaman
		Judul	
	102-30	Keefektifan proses manajemen risiko	101, 109
	102-31	Pengkajian topik ekonomi, lingkungan, dan sosial	101
	102-32	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	101
	102-33	Mengomunikasikan hal-hal kritis	101
	102-34	Sifat dan jumlah total hal-hal kritis	101
	102-35	Kebijakan remunerasi	101
	102-36	Proses untuk menentukan remunerasi	101
	102-37	Keterlibatan para pemangku kepentingan dalam remunerasi	102
	102-38	Rasio kompensasi total tahunan	102
	102-39	Persentase kenaikan pada total rasio kompensasi total tahunan	102
<b>KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN</b>			
	102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan	110
	102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif	76
	102-42	Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan	110
	102-43	Pendekatan Terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan	110
	102-44	Topik Utama dan Masalah yang Dikemukakan	110
<b>PRAKTIK PELAPORAN</b>			
	102-45	Entitas yang Masuk dalam Laporan Keuangan	24, 114
	102-46	Menetapkan Isi Laporan dan Topik Boundary	114
	102-47	Daftar Topik Material	115
	102-48	Penyajian kembali informasi	114
	102-49	Pengungkapan perubahan pada laporan	114
	102-50	Periode Pelaporan	114
	102-51	Tanggal laporan sebelumnya	114
	102-52	Siklus laporan	114
	102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	117
	102-54	Klaim bahwa laporan sesuai dengan standar GRI	122
	102-55	Indeks GRI	132
	102-56	Assurance Eksternal	120
<b>DISCLOSURE TOPIK SPESIFIK</b>			
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>KINERJA EKONOMI</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	43, 76
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	43, 76
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	43, 76

Standar GRI	No	Disclosure	Halaman
		Judul	
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan	43
	201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim	43
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya.	76
	201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah	43
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>KEBERADAAN PASAR</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	74
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	74
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	74
GRI 202: Keberadaan Pasar 2016	202-1	Rasio upah karyawan entry-level standar Berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional.	74
	202-2	Proporsi manajemen senior yang berasal dari masyarakat lokal	74
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>DAMPAK EKONOMI TIDAK LANGSUNG</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	58, 61, 62
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	58, 61, 62
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	58, 61, 62
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	61, 62
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	58
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>PRAKTIK PENGADAAN</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	44
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	44
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	44
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	44
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>ANTI KORUPSI</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	105, 106
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	105, 106
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	105, 106
GRI 205: Anti Korupsi 2016	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	106
	205-2	Komunikasi dan Pelatihan Tentang Kebijakan dan Prosedur Anti Korupsi	105, 106
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	106
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>ENERGI</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	86, 87
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	86, 87
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	86, 87

Standar GRI	No	Disclosure	Halaman
		Judul	
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	86
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi	86
	302-3	Intensitas Energi	87
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	86
	302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa	86
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>EMISI</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	87, 88
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	87, 88
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	87, 88
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	87
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	87
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	87
	305-4	Intensitas emisi GRK	87
	305-5	Pengurangan emisi GRK	88
	305-6	Emisi zat perusak ozon (ODS)	88
	305-7	Nitrogen Oksida (NOX), sulfur oksida (SOX), dan emisi udara signifikan lainnya	88
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>KEPEGAWAIAN</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	71, 73, 75
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	71, 73, 75
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian Karyawan	71
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	73
	401-3	Cuti melahirkan	75
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>PELATIHAN DAN PENDIDIKAN</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	76, 79, 80
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	76, 79, 80
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan	79, 80
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	76
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	80
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>KEBERAGAMAN DAN KESETARAAN</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	76, 77
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	76, 77
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	76, 77

Standar GRI	No	Disclosure	
		Judul	Halaman
GRI 405: Keberagaman dan Kesetaraan 2016	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	77
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	76
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>NON DISKRIMINASI</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	76
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	76
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	76
GRI 406: Non-Diskriminasi 2016	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	76
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>PEKERJA ANAK</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	80
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	80
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	80
GRI 408: Pekerja Anak 2016	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	80
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>KERJA PAKSA</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	80
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	80
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	80
GRI 409: Kerja Paksa Atau Wajib Kerja 2016	409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja	80
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>PRAKTIK-PRAKTIK KEAMANAN</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	80
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	80
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	80
GRI 410: Praktik-praktik Keamanan 2016	410-1	Petugas keamanan yang dilatih mengenai kebijakan atau prosedur hak asasi manusia	80
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>MASYARAKAT LOKAL</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	59
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	59
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	59
GRI 413: Masyarakat Lokal 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	59
	413-2	Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat lokal	59

Standar GRI	No	Disclosure	Halaman
		Judul	
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>PENILAIAN SOSIAL PEMASOK</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	44
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	44
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	44
GRI 141: Penilaian Sosial Pemasok 2016	414-1	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria sosial	44
	414-2	Dampak sosial negatif dalam rantai pasokan dan tindakan yang telah diambil	44
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>PEMASARAN DAN PELABELAN</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	54, 55
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	54, 55
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	54, 55
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016	417-1	Persyaratan untuk Pelabelan dan Informasi Produk dan Jasa	54
	417-2	Insiden Ketidakpatuhan terhadap Pelabelan dan Informasi Produk dan Jasa	55
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	55
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>PRIVASI PELANGGAN</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	54
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	54
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	54
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	54
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016	<b>KEPATUHAN SOSIAL EKONOMI</b>		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya	52
	103-2	Evaluasi Manajemen dan Komponennya	52
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen	52
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi 2016	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi	52

## Indeks GRI - Financial Sector

### Financial Sector Disclosure

#### PORTOFOLIO PRODUK

FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial yang spesifik yang diaplikasikan pada lini bisnis.	34, 35
FS2	Prosedur untuk memeriksa dan menyaring risiko lingkungan dan sosial pada lini bisnis.	35
FS3	Proses untuk memonitor implementasi dan kepatuhan klien terhadap persyaratan lingkungan dan sosial	36
FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf dalam mengimplementasikan kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur yang diaplikasikan pada lini bisnis	35, 44
FS5	Interaksi dengan klien/penanam modal/mitra bisnis terkait risiko serta kesempatan terkait lingkungan dan sosial	35, 36
FS6	Persentase dari portofolio untuk lini bisnis menurut wilayah, menurut ukuran (contoh: mikro/SME/besar), dan menurut sektor	40
FS7	Nilai moneter dari produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan keuntungan sosial yang spesifik untuk setiap lini bisnis.	50, 51
FS8	Nilai moneter dari produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan keuntungan lingkungan yang spesifik untuk setiap lini bisnis.	39

#### AUDIT

FS9	Cakupan dan Frekuensi Audit serta Prosedur Penilaian Risiko	42
-----	---	----

#### KEPEMILIKAN YANG AKTIF

FS10	Persentase dan jumlah perusahaan dalam portofolio institusi dengan mana organisasi pelapor berinteraksi dalam isu lingkungan atau sosial	40
FS11	Persentase aset di mana dilakukan penyaringan lingkungan atau sosial secara positif dan negatif	35

#### TANGGUNG JAWAB PRODUK

FS15	Kebijakan untuk rancangan dan penjualan produk dan layanan yang adil	52
FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan menurut tipe penerima.	63

Indeks POJK No.51/OJK.03/2017 [OJK G.5]

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
<b>STRATEGI KEBERLANJUTAN</b>		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	34
<b>IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN</b>		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi	6, 38, 63
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup	7
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial	7
<b>PROFIL PERUSAHAAN</b>		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	4, 5
C.2	Alamat Perusahaan	24
C.3	Skala Perusahaan	25
C.3.a	Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	25
C.3.b	Jumlah karyawan menurut gender, jabatan, usia, pendidikan, dan status	77
C.3.c	Persentase kepemilikan saham	24
C.3.d	Wilayah operasional	24
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha Yang Dijalankan	24
C.5	Keanggotaan Pada Asosiasi	24
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan	114
<b>PENJELASAN DIREKSI</b>		
D.1.a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi Keberlanjutan	17
D.1.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan	19
D.1.c	Strategi pencapaian target	17
<b>TATA KELOLA KEBERLANJUTAN</b>		
E.1	Penanggungjawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	44, 96
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	35, 109
E.4	Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan	110
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	18
<b>KINERJA KEBERLANJUTAN</b>		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	34, 35
<b>KINERJA EKONOMI</b>		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	38
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi Pada Instrumen Keuangan atau Proyek Yang Sejalan dengan Keberlanjutan	39

No Indeks	Nama Indeks	Halaman
<b>ASPEK ENERGI</b>		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi Yang Digunakan	86, 87
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	86, 88
<b>ASPEK AIR</b>		
F.8	Penggunaan Air	88
<b>ASPEK EMISI</b>		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi Yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	87
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi Yang Dilakukan	88
<b>ASPEK LIMBAH DAN EFLUEN</b>		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen Yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	88
<b>ASPEK PENGADUAN TERKAIT LINGKUNGAN HIDUP</b>		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup Yang Diterima Dan Diselesaikan	86
<b>KINERJA SOSIAL</b>		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik Untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/atau Jasa Yang Setara Kepada Konsumen	52
<b>ASPEK KETENAGAKERJAAN</b>		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	76
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	80
F.20	Upah Minimum Regional	70
F.21	Lingkungan Bekerja Yang Layak Dan Aman	70
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	78, 80
<b>ASPEK MASYARAKAT</b>		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar	60, 61, 62, 63, 64
F.24	Pengaduan Masyarakat	108
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	58, 59, 60, 61, 62, 63
<b>TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN PRODUK/JASA BERKELANJUTAN</b>		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan	39, 50, 51
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan	52
F.28	Dampak Produk/Jasa	85
F.29	Jumlah Produk Yang Ditarik Kembali	52
<b>LAIN-LAIN</b>		
G.1	Verifikasi Tertulis Dari Pihak Independen, Jika Ada	120
G.2	Surat Pernyataan Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris Tentang Tanggung Jawab Atas Laporan Keberlanjutan	118
G.3	Lembar Umpan Balik	141
G.4	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya	141
G.5	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017	139

# Lembar Umpan Balik [OJK G.3]

PROFIL ANDA (Mohon diisi bila berkenan)

Nama :  
 Institusi/perusahaan :  
 Email :  
 Telp/HP :

## Golongan Pemangku Kepentingan

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pemegang saham/investor   | <input type="checkbox"/> Nasabah        | <input type="checkbox"/> Pegawai           |
| <input type="checkbox"/> Serikat Pekerja           | <input type="checkbox"/> Media          | <input type="checkbox"/> Pemasok           |
| <input type="checkbox"/> Organisasi Masyarakat/NGO | <input type="checkbox"/> Pemerintah/OJK | <input type="checkbox"/> Organisasi Bisnis |

Lain-lain .....

Bagaimana penilaian Anda mengenai penulisan laporan ini:	Tidak setuju	Kurang setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
Laporan ini mudah dimengerti					
Laporan ini bermanfaat					
Laporan ini sudah menggambarkan kinerja LJK dalam pembangunan berkelanjutan					
Bagaimana penilaian Anda mengenai tingkat materialitas topik-topik di bawah ini:	Tidak setuju	Kurang setuju	Tidak tahu	Setuju	Sangat setuju
Kinerja ekonomi					
Dampak ekonomi tidak langsung					
Kinerja keuangan berkelanjutan					
Pendidikan dan pelatihan					
Ketenagakerjaan					
Privasi nasabah					
Anti korupsi					
Kinerja lingkungan					

Mohon berikan saran, usul, atau komentar Anda atas laporan ini:

---



---



---

Terkait laporan keberlanjutan tahun 2019, Bank BTPN tidak mendapatkan umpan balik, sehingga tidak ada tanggapan terhadap umpan balik atas laporan tahun sebelumnya. [\[OJK G.4\]](#)

halaman ini sengaja dikosongkan



A MEMBER OF  
SMBC Group

Laporan Keberlanjutan 2020

PT Bank BTPN Tbk

Menara BTPN - CBD Mega Kuningan  
Jl. Dr. Ide Anak Agung Gde Agung Kav 5.5 - 5.6  
Jakarta 12950



Laporan ini dicetak pada kertas  
daur ulang dan bersertifikasi FSC

