

Tumbuh Berkelanjutan Indonesia Hijau





TUMBUH BERKELANJUTAN INDONESIA HIJAU

Perseroan menegaskan perannya sebagai penggerak utama dalam mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan di tengah dinamika ekosistem perumahan. Perseroan terus berupaya menggali solusi inovatif yang tidak hanya memacu roda pembangunan, tetapi juga mengintegrasikan pemenuhan kepentingan lingkungan, sosial, dan ekonomi.

“Tumbuh Berkelanjutan” bagi Perseroan bukan hanya sebuah istilah, melainkan sebuah komitmen integral untuk menjalankan operasional dan aktivitas keuangan dengan memperhatikan dampak positif jangka panjang pada ekonomi, masyarakat, dan lingkungan. Pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, dalam pandangan Perseroan, tidak hanya mencakup pencapaian target finansial, melainkan juga berakar pada prinsip-prinsip keberlanjutan, termasuk *environmental, social, and governance* (ESG).

Perseroan menjadikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dan ESG sebagai pilar utama untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan. Prinsip ESG diwujudkan melalui pengembangan kerangka kerja, strategi dan peta jalan ESG. Dengan implementasi ESG, Perseroan dapat lebih sistematis memasukkan faktor-faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola dalam mendukung inisiatif perumahan yang ramah lingkungan, portofolio pembiayaan yang sejalan dengan kategori kegiatan usaha berkelanjutan dan memastikan inklusi keuangan untuk masyarakat yang lebih luas.

DAFTAR ISI



Penjelasan Tema	3
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan	6
Sambutan Direktur Utama	8
Strategi Keberlanjutan	16
Penghargaan Selama Tahun 2023	23
Perseroan dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	24

01

Tentang Laporan

Standar Penyusunan Laporan	28
Proses Penentuan Konten Laporan	29
Topik Material dan Batasannya	30
Pelibatan Pemangku Kepentingan	33
Penjaminan Eksternal	35
Umpan Balik	35
Kontak Terkait Laporan	35

02

Profil Bank BTN

Informasi Umum Perusahaan	38
Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan	41
Kegiatan Usaha Perseroan	43
Area Operasional dan Pasar yang Dilayani	46
Rantai Pasokan	48
Perubahan Signifikan	49
Riwayat Singkat Perusahaan	50
Struktur Organisasi	54

03

Pertumbuhan Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan

Kinerja Ekonomi Perseroan Tahun 2023	60
Penyaluran Kredit	61
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan	64
BTN <i>Housing Finance Center</i> (HFC)	66

04

Keberlanjutan Lingkungan

Kebijakan Kredit Berdasarkan Aspek ESG	70
Emisi Gas Rumah Kaca	71
Risiko dan Peluang Perubahan Iklim	73
Penggunaan Energi	75
Pemakaian Kertas	77
Pengelolaan Air	79
Manajemen Limbah	80



05

Pengembangan Pegawai

Manajemen Sumber Daya Manusia	84
Keberagaman Pegawai	86
Pembelajaran dan Pengembangan Kompetensi Pegawai	93
Perlindungan Hak-hak Pegawai	103
Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)	107
Hubungan Industrial yang Harmonis	110

06

Pemberdayaan Masyarakat

Kontribusi untuk Kesejahteraan Masyarakat	114
Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)	115
Produk yang Inklusif dan Berkelanjutan	119
Program Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah	121
Program Literasi Keuangan	127

07

Pelayanan Prima Bagi Nasabah

Produk Pembiayaan dan Investasi Berbasis ESG	130
Keamanan Data Nasabah	132
Inovasi Produk dan Layanan Digitalisasi	140
Kepatuhan Sosial Ekonomi	144

08

Tata Kelola Keberlanjutan

Komitmen Penerapan Tata Kelola	150
Manajemen Risiko	163
Penerapan Prinsip Kehati-hatian	171
Persyaratan Pengelolaan Lingkungan dan Dampak Sosial	173
Kode Etik dan Etika Bisnis	174
Benturan Kepentingan	176
<i>Anti-Fraud</i>	177
Sistem Pengendalian Internal	181
Penanganan Pengaduan	182

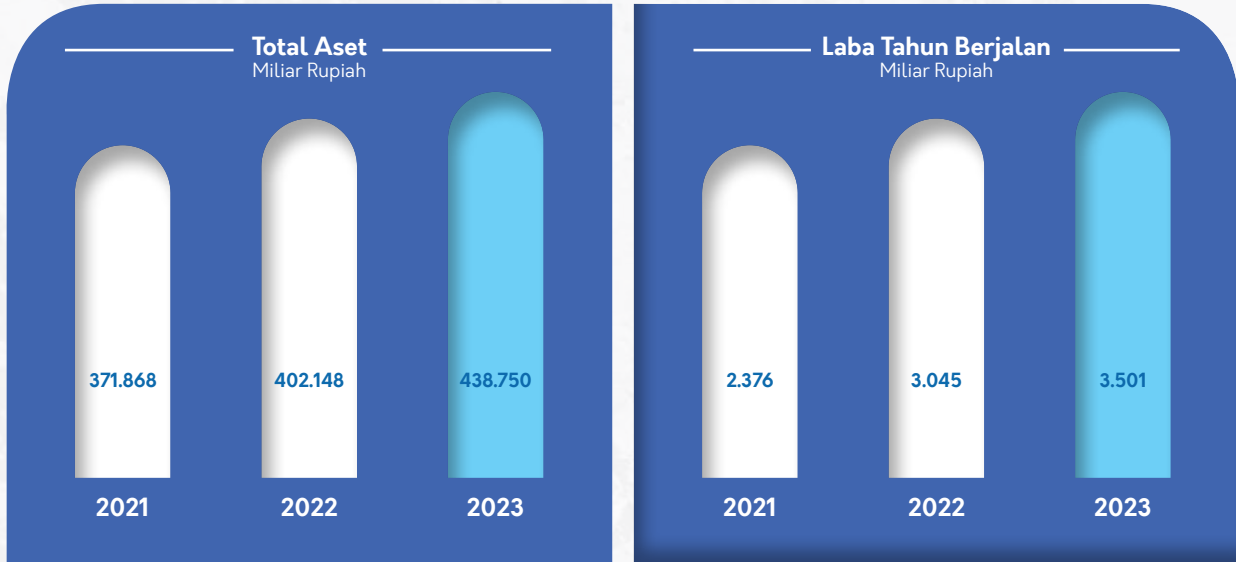
Laporan Assurance Independen	190
-------------------------------------	------------

Indeks GRI, OJK, SASB, dan TCFD	195
--	------------

Lembar Umpan Balik	205
---------------------------	------------

IKHTISAR KINERJA KEBERLANJUTAN

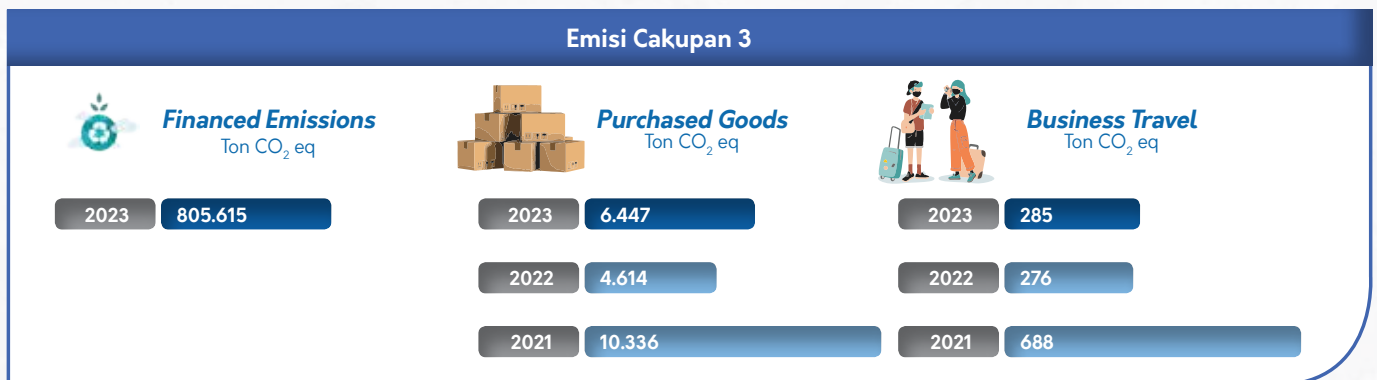
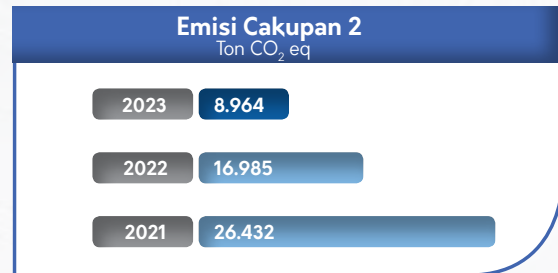
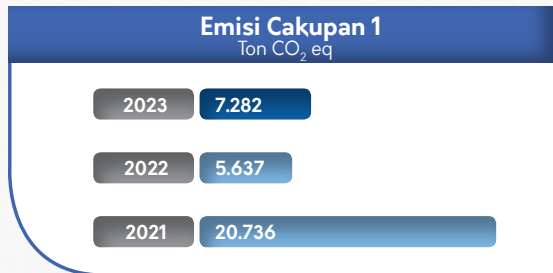
KINERJA EKONOMI [OJK B.1]



KINERJA SOSIAL [OJK B.3]



KINERJA LINGKUNGAN [OJK B.2]



KINERJA TATA KELOLA



Pembentukan Komite ESG, Enterprise & ESG Risk Management Division, dan ESG Department



Pengembangan Kerangka Kerja, Strategi, dan Roadmap ESG

PERINGKAT ESG DAN KEBERLANJUTAN

Di samping indikator keuangan, kriteria keberlanjutan yang berfokus pada Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (*Environment, Social, and Governance/ESG*) semakin menjadi pertimbangan utama bagi investor dalam membuat keputusan investasi. Analisis dan peringkat yang dilakukan oleh lembaga atau indeks yang mengkhususkan diri dalam keberlanjutan semakin dianggap penting.

SUSTAINALYTICS
ESG Risk Rating
Medium Risk

22,9

32/100
S&P Global (Medium)

CSRHUB® 89
ESG Ranking (%)
Dibandingkan 34.925 perusahaan

REFINITIV 67,58
(Grade: B+)
*Per Desember 2022



Bank BTN terdaftar dalam Indeks KEHATI Groups, yang mencakup:

- SRI KEHATI
- ESGQ 45 IDX KEHATI
- ESG SL IDX KEHATI



Bank BTN terdaftar dalam indeks peduli perubahan iklim, yaitu Indeks IDX LQ45 Low Carbon Leaders

SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA [GRI 2-22][OJK D.1]



Nixon L.P. Napitupulu
Direktur Utama

Pemegang saham dan para pemangku kepentingan yang terhormat,

Dengan rendah hati, kami ucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan anugerah-Nya, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, yang selanjutnya disebut "Perseroan", berhasil melewati tahun 2023 dengan catatan kinerja yang baik dan juga membanggakan. Di tengah kondisi tahun 2023 yang penuh dengan tantangan, Perseroan bersyukur dapat merilis Laporan Keberlanjutan 2023 yang merupakan edisi kelima belas sejak laporan pertama terbit pada tahun 2009.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan transparansi Perseroan kepada seluruh pemangku kepentingan. Melalui laporan ini, kami memberikan informasi terbuka mengenai kegiatan dan hasil kinerja Perseroan yang terkait dengan aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola. Di dalam laporan ini juga tersedia informasi mengenai capaian program, strategi, dan kinerja keberlanjutan selama periode pelaporan. Di luar fungsinya sebagai media pertanggungjawaban kinerja Perseroan, laporan ini adalah wujud kontribusi kami dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yang telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Presiden No. 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

Menanggapi Dinamika Keberlanjutan [GRI 2-22, 2-23, 2-24]

Dewasa ini, prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan telah menjadi fokus utama dalam berbagai industri, termasuk sektor perbankan. Salah satu kunci utama bagi kesuksesan pembangunan di sektor perbankan adalah penerapan aksi keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*). Implementasi keuangan berkelanjutan memegang peran penting bagi pembangunan ekonomi yang menekankan keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Oleh karena itu, sebagai perusahaan yang bergerak di industri perbankan, Perseroan berkomitmen menyelaraskan program dan kegiatan bisnisnya untuk mendukung terbangunnya ekosistem keuangan berkelanjutan di Indonesia.

Komitmen Perseroan untuk membangun ekosistem keuangan berkelanjutan perlu ditransformasikan ke dalam langkah-langkah strategis yang cerdas. Pengembangan strategi jangka panjang sangat diperlukan agar Perseroan mampu menjawab kebutuhan untuk mendorong solusi-solusi inovatif dan kebutuhan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat dan lingkungan. Guna menjawab tantangan inilah Perseroan menyusun peta jalan yang komprehensif dan meliputi aspek *environmental, social, and governance* (ESG).

Perseroan kemudian mengintegrasikan peta jalan ESG ke dalam struktur perusahaan dengan membentuk Komite ESG. Komite ini berwenang untuk merumuskan, menetapkan, dan mengevaluasi kebijakan Perseroan yang berdampak pada lingkungan, sosial, dan masyarakat sebagai bagian dari penerjemahan atas peta jalan ESG. Selain itu, Komite ESG berperan penting dalam mengidentifikasi peluang dan mengelola risiko yang terkait dengan aspek ESG. Melalui struktur Komite ESG ini, Perseroan dapat mengintegrasikan tanggung jawab sosial dan lingkungan secara lebih efektif ke dalam keputusan strategisnya. Dengan demikian, pembentukan Komite ESG menjadi langkah strategis dalam mendukung visi dan komitmen Perseroan terhadap pembangunan berkelanjutan.

Di lingkup kebijakan, Perseroan telah menjadikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dan ESG sebagai fondasi utama dalam upaya mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Peta jalan ESG Bank BTN menjadi pedoman dalam mengelola dampak lingkungan, menangani isu-isu sosial, dan mempertahankan tata kelola yang baik sesuai dengan standar industri perbankan. Secara khusus, implementasi atas prinsip ESG ini dititikberatkan pada lingkup sektor perumahan yang menjadi sektor prioritas Perseroan.



Di lingkup kemitraan, Perseroan menegaskan komitmennya untuk membangun kerja sama dengan perusahaan-perusahaan yang juga berkomitmen pada isu-isu ESG. Hal ini dilaksanakan dengan mengintegrasikan faktor-faktor ESG dalam pemilihan sektor industri yang sejalan dengan bisnis dan prinsip ESG. Pemilihan dilakukan oleh Perseroan dengan mempertimbangkan komponen ESG seperti posisi sektor tersebut dalam taksonomi hijau Indonesia, kepemilikan peta jalan keuangan berkelanjutan, dan kebijakan eksternal lainnya terkait ESG. Selain itu, Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan memiliki komitmen kuat untuk menerapkan standar ESG yang tinggi demi seluruh pemangku kepentingan dan menjalankan kegiatan inklusif yang berkaitan dengan ESG.

Dalam menghadapi dinamika ini, Perseroan juga telah mengimplementasikan berbagai inovasi teknologi, termasuk pengembangan aplikasi perbankan yang lebih responsif, peningkatan sistem keamanan digital, dan optimalisasi proses internal untuk meningkatkan efisiensi. Upaya ini sejalan dengan komitmen Perseroan untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih modern dan aman bagi nasabahnya. Melalui penguatan digitalisasi, Perseroan siap menghadapi tantangan bisnis dan memastikan layanan yang kompetitif di era yang semakin terhubung secara digital ini.

Perseroan berusaha membangun dan mengimplementasikan *Digital Mortgage Ecosystem*, yang menyajikan layanan digital dengan mencakup empat aspek utama, yaitu *living, renting, buying, dan selling*. Pengembangan *Digital Mortgage Ecosystem* ini sejalan dengan misi Perseroan untuk “Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital”.

Dengan keyakinan penuh, perjalanan usaha kami dalam beberapa tahun terakhir tetap berada di jalur untuk mencapai visi Perseroan, yaitu menjadi “Menjadi *Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada Tahun 2025”. Kami bertekad untuk terus beradaptasi dengan perubahan dinamika bisnis perbankan dan properti guna memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Tekad ini makin mendorong kami untuk konsisten menerapkan konsep pembangunan permukiman berkelanjutan dengan prinsip keseimbangan ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Mendukung Pertumbuhan Berkelanjutan [GRI 2-22, 2-23, 2-24]

Perseroan berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan bagi Indonesia. Konsep “Indonesia Hijau” menjadi landasan kami dalam menjalankan inisiatif ini. Kami percaya bahwa melalui penerapan prinsip-prinsip keberlanjutan dan inovasi di semua lini,

kami dapat memberikan kontribusi positif terhadap aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Perseroan berusaha untuk tidak hanya beradaptasi dengan perubahan, tetapi juga menjadi perusahaan

yang aktif dalam membentuk masa depan yang berkelanjutan untuk negara ini. Komitmen Perseroan untuk mendukung pertumbuhan berkelanjutan tercermin dalam pendekatan yang melibatkan seluruh lini bisnis perusahaan. Kami meyakini bahwa menjalankan usaha dengan mempertimbangkan seimbang aspek 3P (*Profit, People, Planet*) akan menciptakan nilai-nilai keberlanjutan.

Perseroan bertekad memperluas portofolio pembiayaan hingga mencakup proyek-proyek perumahan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. Kami menyadari bahwa Perseroan memegang peran yang krusial bagi keberhasilan atau kesuksesan program pengembangan perumahan di tingkat nasional. Perseroan berusaha maksimal untuk mendukung program pemerintah dalam menyalurkan pembiayaan perumahan dengan tujuan membantu masyarakat memiliki rumah berkualitas terbaik. Mulai bergairahnya sektor perumahan dan insentif pemerintah akan makin mendorong bisnis pembiayaan sektor perumahan tumbuh positif hingga 2024. Momentum tersebut terus kami manfaatkan dengan berbagai inisiatif bisnis yang terus kami lakukan.

Keberadaan Perseroan turut berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan bangsa dengan menyediakan kredit perumahan yang dapat dijangkau oleh lapisan masyarakat bawah dan memberikan kesempatan kepada mereka yang kurang mampu untuk mewujudkan impian memiliki rumah sendiri. Sejak tahun 1976, selama lebih dari 47 tahun, Perseroan telah melakukan berbagai langkah dan terobosan dalam menyediakan kredit perumahan, terutama untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Penyediaan ini terwujud melalui program rumah subsidi yang tersebar di seluruh pelosok tanah air. Dengan komitmen ini,

Dukungan Terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan [GRI 2-22, 2-23, 2-24]

Perjalanan Bank BTN dalam mencapai tujuan kinerja Keuangan Berkelanjutan sejalan dengan upaya dukungan Perseroan terhadap pencapaian target pembangunan berkelanjutan. Perusahaan sepenuhnya berkomitmen untuk mendukung inisiatif pemerintah Indonesia yang berupaya memenuhi target pembangunan berkelanjutan di tingkat global yang tercantum dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Perseroan memperkuat fondasi keberlanjutan dengan meneguhkan komitmen terhadap kebijakan yang bertujuan mencapai bisnis yang berkelanjutan serta bertanggung jawab. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kinerja keuangan berkelanjutan, Perseroan menerbitkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. RAKB diterbitkan sebagai sarana untuk mengomunikasikan dan menginternalisasikan nilai-nilai keberlanjutan kepada para pemangku kepentingan. Penerbitan RAKB juga bertujuan untuk mendukung

Perseroan terus berperan aktif dalam mendukung akses perumahan yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat serta menciptakan dampak positif pada kesejahteraan dan pemenuhan kebutuhan perumahan di Indonesia.

Perseroan optimistis dapat menjaga pertumbuhan berkelanjutan di tengah tantangan ekonomi makro dan adaptasi terhadap digitalisasi bisnis selama tahun 2023. Perseroan telah menyusun empat fokus area strategi yang dijalankan pada tahun 2023. Strategi pertama adalah rencana bisnis kredit yang akan mengoptimalkan porsi pada program perumahan nasional dengan target penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi sebesar 171.200 unit. Strategi kedua adalah rencana bisnis pendanaan dengan menargetkan akuisisi *payroll* nasabah lembaga untuk meningkatkan dana pihak ketiga (DPK) ritel, mengembangkan bisnis *wholesale banking* sebagai sumber pertumbuhan perolehan dana murah atau *current account saving account* (CASA) dan *fee-based income*, serta melakukan rekompresi *wholesale funding* untuk menurunkan *blended cost of fund*.

Strategi ketiga adalah pengembangan perbankan digital dengan membangun ekosistem perumahan berbasis digital seperti aplikasi BTN Properti, BTN Properti for Developer, Smart Residence, eMitra, serta meningkatkan transaksi digital melalui peluncuran aplikasi BTN Mobile. Strategi keempat adalah menjadi enabler dengan melakukan sentralisasi proses back-end untuk meningkatkan efisiensi operasional (*cash center, accounting and procurement*) dan melanjutkan perbaikan proses perkreditan, terutama di segmen komersial dan UMKM.

pencapaian kinerja Perseroan yang terfokus pada tujuan pembangunan berkelanjutan.

Penerapan keuangan berkelanjutan juga tidak terlepas dari pelaksanaan program tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Berbagai kegiatan yang dilaksanakan dalam Program TJSL turut mendukung Perseroan untuk mencapai TPB. Seperti halnya RAKB, Perseroan juga melakukan pemetaan atas penerapan TJSL.

Sebagai salah satu lembaga pembiayaan terkemuka di Indonesia, Perseroan senantiasa berupaya meningkatkan kinerja ekonomi dan inklusi keuangan. Pada tahun 2023, Perseroan berhasil memperoleh laba bersih sebesar Rp3,50 triliun atau sebesar 114,64% dari rencana bisnis bank. Prestasi ini menunjukkan peningkatan sebesar 15,13% dibandingkan dengan tahun 2022, yang mencatatkan laba bersih sebesar Rp3,04 triliun. Dalam hal penyaluran kredit, Perseroan berhasil menyalurkan kredit sebesar Rp318,1 triliun, atau meningkat sebesar 6,65% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yang mencapai Rp298,28 triliun.

Dalam mengimplementasikan prinsip keberlanjutan, Perseroan sepenuhnya mendukung komitmen pemerintah untuk mengurangi emisi gas rumah kaca (GRK). Dukungan ini sejalan dengan komitmen Perseroan terhadap penanganan dan pencegahan perubahan iklim. Pada tahun 2023, Perseroan telah melakukan perhitungan emisi GRK Cakupan 3 yang berasal dari pembiayaan (*financed emissions*) dengan menggunakan metode *The Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF) sebesar 805.615 ton CO₂ eq.

Perseroan menyadari bahwa penerapan prinsip keberlanjutan juga tidak dapat dipisahkan dari implementasi keuangan berkelanjutan dan berkaitan dengan pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL). Keduanya melekat sebagai kewajiban Perseroan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas. Selama tahun 2023, Perseroan telah melaksanakan penyaluran dana TJSL sebesar Rp79,99 miliar. Alokasi dana ini merupakan bentuk dukungan

nyata terhadap penerapan keuangan berkelanjutan.

Dalam aspek tata kelola, Perseroan memiliki komitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance/ GCG*) dalam setiap aspek kegiatan. Perseroan secara rutin menyelenggarakan serangkaian pelatihan dan sosialisasi terkait pencegahan korupsi. Upaya ini mencerminkan komitmen Perseroan untuk menerapkan GCG guna menjaga diri dari risiko korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Selain itu, Perseroan juga memiliki tekad untuk menghormati hak asasi manusia (HAM). Kepatuhan terhadap HAM menjadi sorotan utama Perseroan dalam melaksanakan operasional bisnis, khususnya ketika membangun hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan. Komitmen ini diimplementasikan dalam segala interaksi Perseroan dengan para pemangku kepentingan di lingkungan internal dan juga dengan masyarakat di wilayah operasional perusahaan.



Dukungan dan Apresiasi

Komitmen dan kontribusi insan Perseroan yang disertai dukungan para pemangku kepentingan telah menghasilkan kinerja positif. Hasil dari kinerja positif Perseroan selama tahun 2023 telah mengantarkan Perseroan pada berbagai penghargaan nasional maupun internasional.

Pada ajang internasional, Perseroan kembali meraih penghargaan internasional bertajuk “Best Bank for CSR in Indonesia” dari Asia Money. Penghargaan tersebut merupakan apresiasi atas sepak terjang Perseroan mendukung pemenuhan kebutuhan rumah bagi keluarga atau masyarakat berpenghasilan rendah

(MBR) untuk kehidupan yang lebih sejahtera. Selain itu, Perseroan juga meraih dua penghargaan dari The Asian Business Review dalam ajang The Asian Experience Awards 2023 di Singapura. Perseroan meraih dua penghargaan pada kategori *Indonesia Service Experience of the Year* dan *Indonesia Partner Experience of the Year*. Penghargaan ini membuktikan bahwa upaya Perseroan dalam meningkatkan kinerja dan proses bisnis telah diakui oleh lembaga internasional. Berbagai penghargaan internasional yang diraih oleh Perseroan menandakan transformasi yang dilakukan sudah berada dalam jalur yang tepat. Prestasi ini juga mendukung implementasi visi Perseroan untuk menjadi *Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada tahun 2025.

Sementara pada ajang penghargaan nasional, Perseroan berhasil meraih anugerah sebagai Kontributor Utama Program Perumahan Nasional pada acara Malam Puncak Hari Perumahan Nasional (Hapernas) 2023 yang digelar oleh Kementerian PUPR. Penghargaan ini diberikan atas peran Perseroan sebagai Bank Penyalur KPR FLPP dan Tapera Terbanyak pada tahun 2023. Perseroan telah menjadi kontributor dan pendorong utama program perumahan nasional guna menurunkan defisit (*backlog*) perumahan di Indonesia, khususnya

pada pembiayaan perumahan di segmen masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Selain itu, Perseroan juga memborong enam penghargaan di ajang The Best Contact Center Indonesia 2023 yang digelar oleh Contact Center Association (ICCA). Perseroan berhasil membawa pulang penghargaan Gold pada kategori The Best Technology Innovation, The Best Quality Team, dan The Best Employee Engagement; penghargaan Silver pada kategori The Best Business Contribution; dan penghargaan Bronze pada kategori The Best Telemarketing dan The Best Quality Team.

Torehan prestasi yang berhasil diraih selama tahun 2023 menunjukkan kemampuan Perseroan dalam mengatasi berbagai tantangan yang muncul selama periode pelaporan. Penghargaan dan apresiasi yang diterima menjadi sumber motivasi bagi kami untuk terus berinovasi dan senantiasa memegang teguh nilai-nilai keberlanjutan. Penghargaan-penghargaan ini adalah hasil dari kerja keras seluruh insan Perseroan, dukungan dari pemerintah, dan partisipasi para pemangku kepentingan lainnya. Seiring dengan dukungan dari para pemangku kepentingan dan berbagai pihak lainnya, Perseroan akan terus mengintegrasikan kesinambungan bisnis yang berkelanjutan.

Penutup

Sebagai perwakilan Perseroan, kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan mendukung upaya Perseroan dalam menerapkan nilai-nilai keberlanjutan. Dukungan yang diberikan oleh semua pihak telah membantu Perseroan untuk berkembang sembari tetap menjaga keseimbangan aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial. Kami sangat menghargai dedikasi dan inovasi dari seluruh insan Perseroan yang telah berusaha keras untuk memberikan kontribusi maksimal dan mencapai kinerja yang optimal. Semoga prestasi ini dapat menjadi inspirasi bagi semua pihak untuk terus mengoptimalkan potensinya dan menjadi landasan bagi pertumbuhan Perseroan pada masa depan.

Jakarta, Februari 2024



Nixon L.P. Napitupulu
Direktur Utama

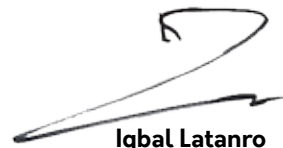
PERNYATAAN DEWAN KOMISARIS TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2023 PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK [GRI 2-14][OJK G.2]

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

Jakarta, Februari 2024



Chandra M. Hamzah
Komisaris Utama/ Independen



Iqbal Latanro
Wakil Komisaris Utama/ Independen



Armand B. Arief
Komisaris Independen



Sentot A Sentaosa
Komisaris Independen



Andin Hadiyanto
Komisaris



Herry Trisaputra Zuna
Komisaris



Himawan Arief Sugoto
Komisaris



Mohamad Yusuf Permana
Komisaris


PERNYATAAN DIREKSI TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2023 PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK [GRI 2-14][OJK G.2]

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

Jakarta, Februari 2024



Nixon L.P. Napitupulu
Direktur Utama



Oni Febriarto Rahardjo
Wakil Direktur Utama




Hirwandi Gafar
Direktur Consumer



Nofry Rony Poetra
Direktur Finance



Eko Waluyo
Direktur Human Capital,
Compliance & Legal



Elisabeth Novie Riswanti
Direktur Asset Management



Andi Nirwoto
Direktur IT & Digital



Jasmin
Direktur Distribution & Funding



Setiyo Wibowo
Direktur Risk Management



Hakim Putratama
Direktur Institutional Banking

STRATEGI KEBERLANJUTAN [OJK A.1, F.1]



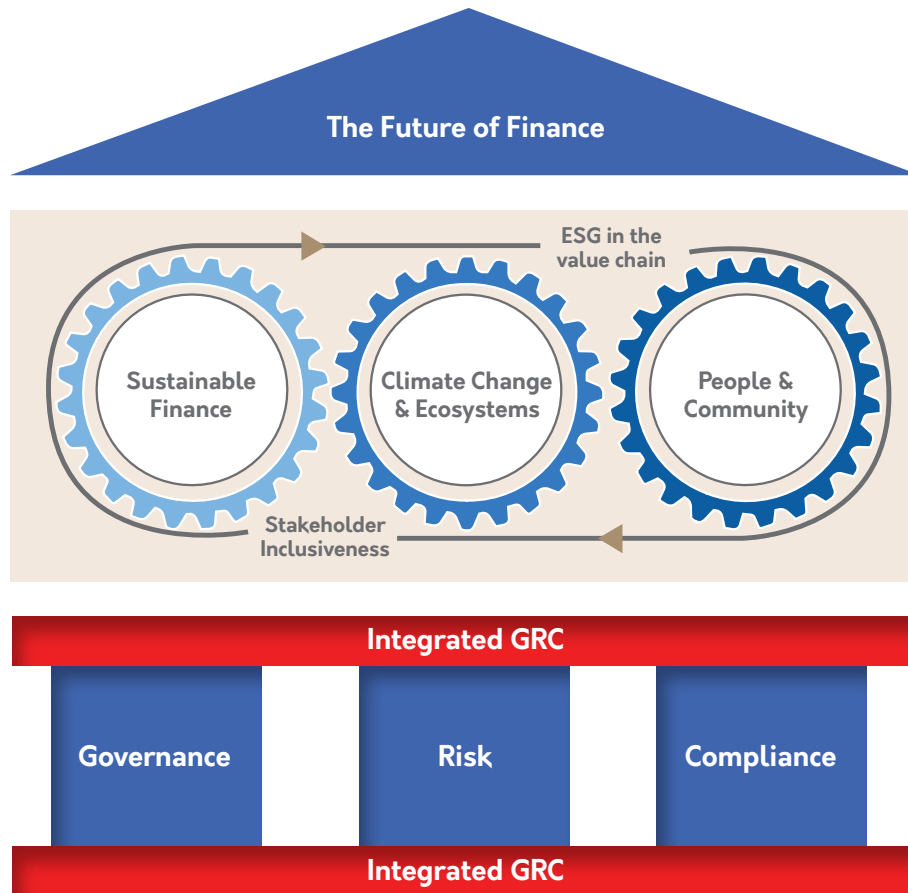
Pembangunan ekonomi tidak terpisahkan dari konsekuensi sosial dan lingkungan yang diakibatkan olehnya. Untuk menciptakan perekonomian nasional yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, dibutuhkan pengelolaan sumber daya yang tepat dan memadai. Sebagai aktor perbankan, Perseroan menyadari fungsi dan peran strategisnya dalam memastikan bahwa arus investasi yang dikelolanya mampu berkontribusi bagi masa depan dan memiliki dampak luas pada perkembangan ekonomi, kondisi lingkungan, dan aspek sosial.

Perseroan terus berkomitmen dalam mendorong keuangan berkelanjutan melalui integrasi aspek *environmental, social, and governance* (ESG) dalam kegiatan operasionalnya. Perjalanan Perseroan dalam ranah ESG melibatkan perencanaan tentang bagaimana Perseroan mengelola dampak lingkungan, menangani

isu-isu sosial, dan mempertahankan standar tata kelola yang etis dalam setiap operasi perbankannya. Penerapan keuangan berkelanjutan Perseroan telah dilakukan sejak tahun 2019 melalui penerbitan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang mengacu pada POJK No. 51 Tahun 2017 tentang Pembiayaan Berkelanjutan Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Pada tahun 2023, Perseroan telah mengembangkan serangkaian kerangka kerja (*framework*), strategi, dan peta jalan (*roadmap*) untuk mendorong keuangan berkelanjutan dan mendukung kinerja ESG Perseroan. Perseroan menekankan fokusnya untuk mengatasi isu-isu terkait ESG di sektor mortgage bank, dengan tujuan untuk mencapai keberlanjutan jangka panjang dan praktik perbankan yang bertanggung jawab.

Kerangka Kerja ESG

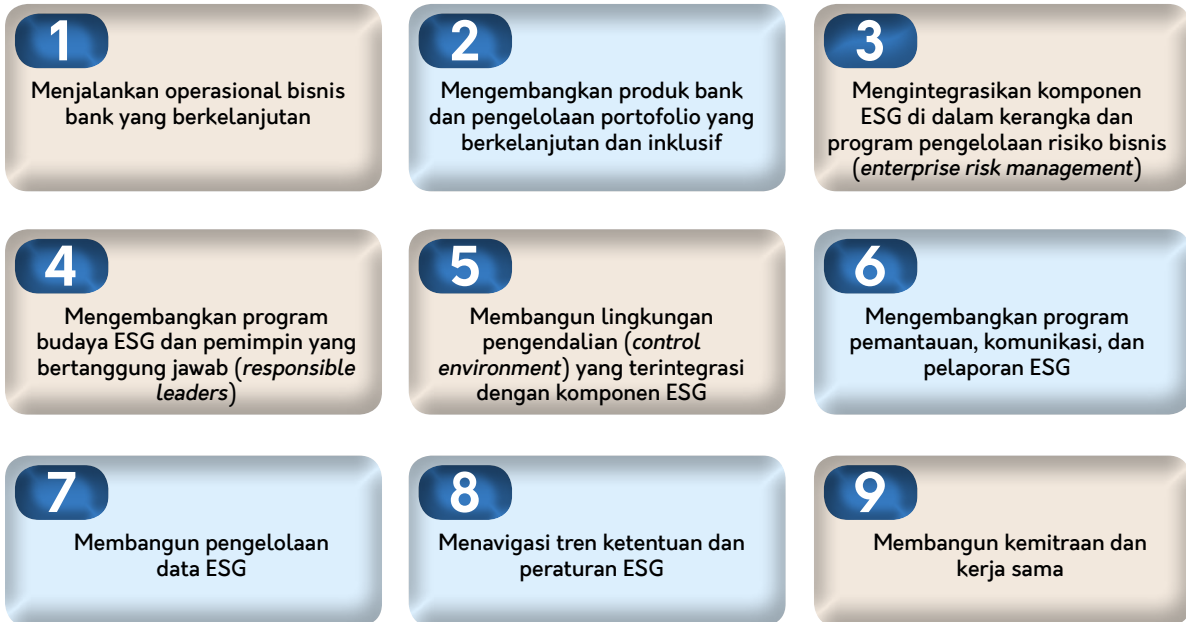


Perseroan telah mengembangkan kerangka kerja ESG, yaitu *The Future of Finance*. Kerangka kerja ESG memberikan panduan bagi Perseroan dalam mengelola dan menjalankan praktik bisnis yang berorientasi pada kinerja dampak dan mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Kerangka kerja ini menjadi landasan untuk mengelola aktivitas dan operasi bisnis serta proses pengambilan keputusan yang lebih komprehensif. Kerangka kerja ESG Bank BTN terdiri dari 6 (enam) komponen, yaitu:

- 1** **Kuangan Berkelanjutan**
(*Sustainable Finance*)
 Pengelolaan produk dan jasa yang mendukung proses transisi menuju ekonomi rendah karbon serta menjaga keseimbangan sosial dalam membuka akses yang setara terhadap modal.
- 2** **Perubahan Iklim dan Ekosistem**
(*Climate Change and Ecosystems*)
 Pengelolaan risiko perubahan iklim dan dampaknya pada kapasitas ekosistem.
- 3** **Manusia dan Masyarakat**
(*People and Community*)
 Pengelolaan dampak pada individu, komunitas, serta masyarakat luas pada umumnya.
- 4** **Inklusivitas Pemangku Kepentingan**
(*Stakeholder Inclusiveness*)
 Mengedepankan inklusivitas pemangku kepentingan sebagai fokus utama untuk mencapai tujuan keberlanjutan.
- 5** **ESG dalam Rantai Nilai**
(*ESG in the Value Chain*)
 Menciptakan sistem yang saling bergantung untuk mengelola risiko dan peluang keberlanjutan secara efektif dari hulu ke hilir (rantai nilai).
- 6** **Tata Kelola, Manajemen Risiko, dan Kepatuhan yang Terintegrasi**
(*Integrated Governance, Risk, and Compliance [GRC]*)
 Memastikan bahwa keberlanjutan bukan hanya menjadi pijakan bisnis tetapi juga terintegrasi secara menyeluruh dalam setiap aspek tata kelola, manajemen risiko, dan kepatuhan.

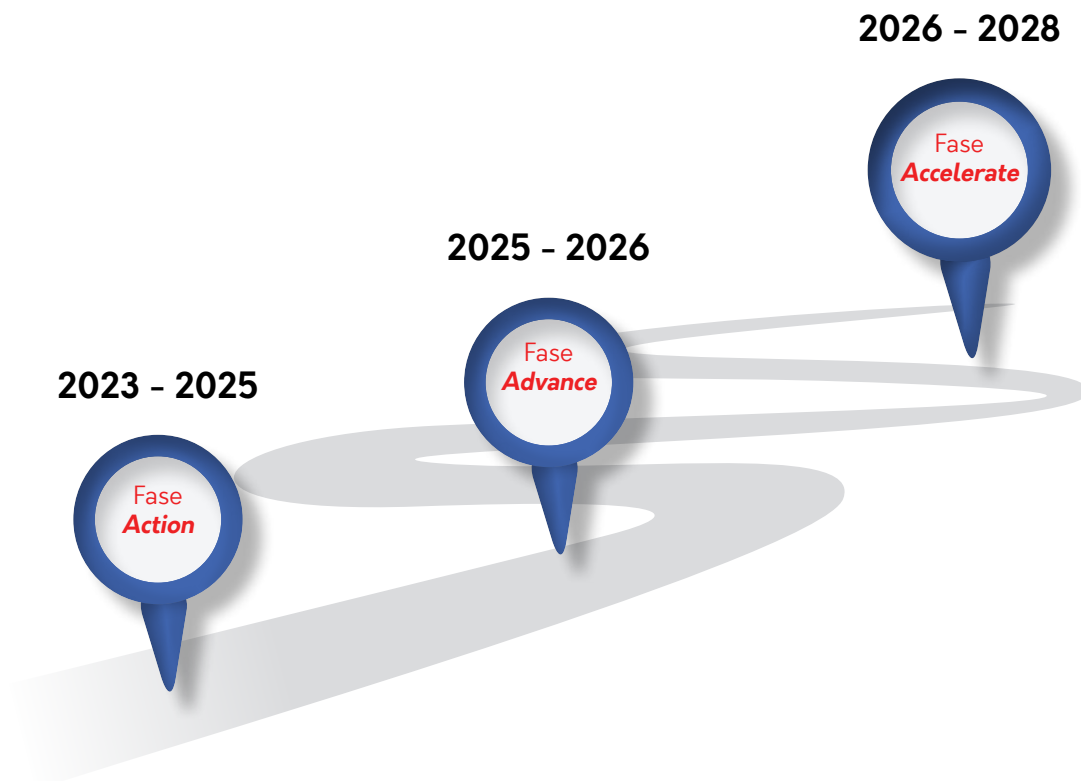
Strategi ESG

Dalam implementasi kerangka kerja ESG, Perseroan memformulasikan 9 (sembilan) langkah strategis yang diterapkan secara inklusif, sebagai berikut:



Peta Jalan ESG

Mewujudkan *the Future of Finance* melalui implementasi peta jalan yang dilakukan secara bertahap dan tepat sasaran dengan membaginya berdasarkan tiga fase; yaitu *Action*, *Advance*, dan *Accelerate*.



Fase Action (2023—2025)

Pada fase ini Perseroan melaksanakan langkah-langkah untuk mengintegrasikan prinsip-prinsip ESG ke dalam kegiatan operasional Perseroan. Sasaran dalam fase ini adalah memperkuat landasan dalam mengimplementasi prinsip-prinsip ESG dalam setiap aspek operasional Perseroan dan menjadi bagian integral Perseroan.

Fase Advance (2025—2026)

Perseroan meningkatkan komitmennya terhadap ESG dengan memperluas cakupan dan dampak dari inisiatif yang diambil. Bank BTN fokus pada upaya untuk memperkuat tanggung jawab sosial dan lingkungan, sejalan dengan perkembangan global. Langkah ini diarahkan untuk meningkatkan kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan.

Fase Accelerate (2026—2028)

Fase ini menunjukkan komitmen Perseroan untuk mempercepat dampak positif penerapan prinsip ESG terhadap lingkungan, masyarakat, dan tata kelola perusahaan. Hal tersebut diwujudkan melalui berbagai langkah konkret dan inisiatif yang efektif dan efisien serta selaras dengan visi Perseroan. Pada fase ini Perseroan mengimplementasikan tekad dan ambisi yang kuat untuk mewujudkan Keuangan Berkelanjutan dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).

Dalam mengusulkan kerangka kerja (*framework*), strategi, dan peta jalan (*roadmap*) ESG ini, Perseroan juga memperhatikan keterlibatan *stakeholder*, antara lain dengan melakukan *benchmarking* dengan perusahaan yang telah menjalankan ESG baik dalam negeri maupun luar negeri, serta melaksanakan ESG *Workshop* dengan peserta internal yang terdiri dari 20 divisi, yang bertujuan sebagai *supporting validator* terhadap usulan *draft ESG framework*, strategi dan inisiatif, sehingga membentuk kerangka kerja ESG yang sesuai dengan kesiapan dan ambisi Perseroan.

BTN memiliki 24 inisiatif strategis dalam ESG *roadmap* 5 tahun ke depan dengan 10 inisiatif prioritas sebagai berikut:

- | | |
|--|---|
| <p>1 Menjalankan Transisi Energi Bersih</p> <p>Menjadi <i>Pioneer green mortgage carbon trading</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: melantai pada bursa <i>carbon trading</i> dengan menjadi <i>seller</i> dalam <i>green mortgage carbon trading</i> • Timeline: 2024 - 2025 | <p>6 Penawaran Produk Berkelanjutan</p> <p>Secara konsisten meluncurkan produk berkelanjutan, diantaranya: <i>green/social bonds</i> dan <i>green product</i> (DPK)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: <i>green/social bonds</i>: Rp 3 Triliun & 5 <i>green product</i> • Timeline: 2024 - 2028 |
| <p>2 Program Operasional Bank Yang Berkelanjutan</p> <p>Implementasi operasional Bank yang berkelanjutan dengan efisiensi penggunaan kertas dan Listrik, kendaraan <i>Electronic Vehicle</i> (EV) dan penggunaan panel surya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: Penurunan penggunaan Kertas & Listrik : 50% dalam 5 tahun, kendaraan EV: 50 Unit; Panel Surya: 20 KC • Timeline: 2024 - 2028 | <p>7 Menyalurkan Kredit Berkelanjutan</p> <p>Meningkatkan peran Bank dalam mendukung penyaluran kredit berkelanjutan (sesuai sektor yang ditetapkan OJK), SME, dan green KPR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: Sektor berkelanjutan: minimal 20% dari portfolio kredit; green KPR: 20% • Timeline: 2024 - 2028 |
| <p>3 Program Sustainable Procurement</p> <p>Meningkatkan <i>awareness</i> kepada <i>stakeholder</i> dan mitra Bank serta membangun kebijakan <i>sustainable procurement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: <i>Sustainable practices</i> kepada 50 vendor inti • Timeline: 2024 - 2026 | <p>8 Program Diversity, Equity and Inclusion</p> <p>Mengedepankan aspek sosial dalam lingkup sumber daya manusia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: Mempekerjakan disabilitas: 2% dari total pegawai dan Meningkatkan posisi <i>woman talent</i> dalam jajaran manajemen: 30% • Timeline: 2024 - 2028 |
| <p>4 Climate Risk Stress Test</p> <p>Melakukan pengukuran risiko iklim yang mempengaruhi kondisi keuangan Bank</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: <i>Climate Risk Stress Testing</i> sesuai OJK dan <i>best practices</i> • Timeline: 2024 | <p>9 Mengembangkan Kebijakan ESG</p> <p>Secara berkala menyesuaikan peraturan dan kebijakan internal dengan kebijakan ESG yang relevan sesuai <i>best practices</i> dan regulasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: Review kebijakan ESG • Timeline: 2024 - 2028 |
| <p>5 Mengembangkan ESG University</p> <p>Meningkatkan kompetensi, kapasitas dan kapabilitas pegawai terkait ESG dengan membangun <i>ESG Curriculum</i> dan program pelatihan ESG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: 75% pegawai pada posisi strategis • Timeline: 2024 - 2026 | <p>10 Menjadi Signatories untuk Komitmen Keuangan Berkelanjutan</p> <p>Terlibat aktif dalam jaringan dan komunitas ESG yang bertaraf internasional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Target: Anggota 4 lembaga <i>sustainability</i> (domestik & internasional) • Timeline: 2024 - 2028 |

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) [OJK E.1, D.1.b]

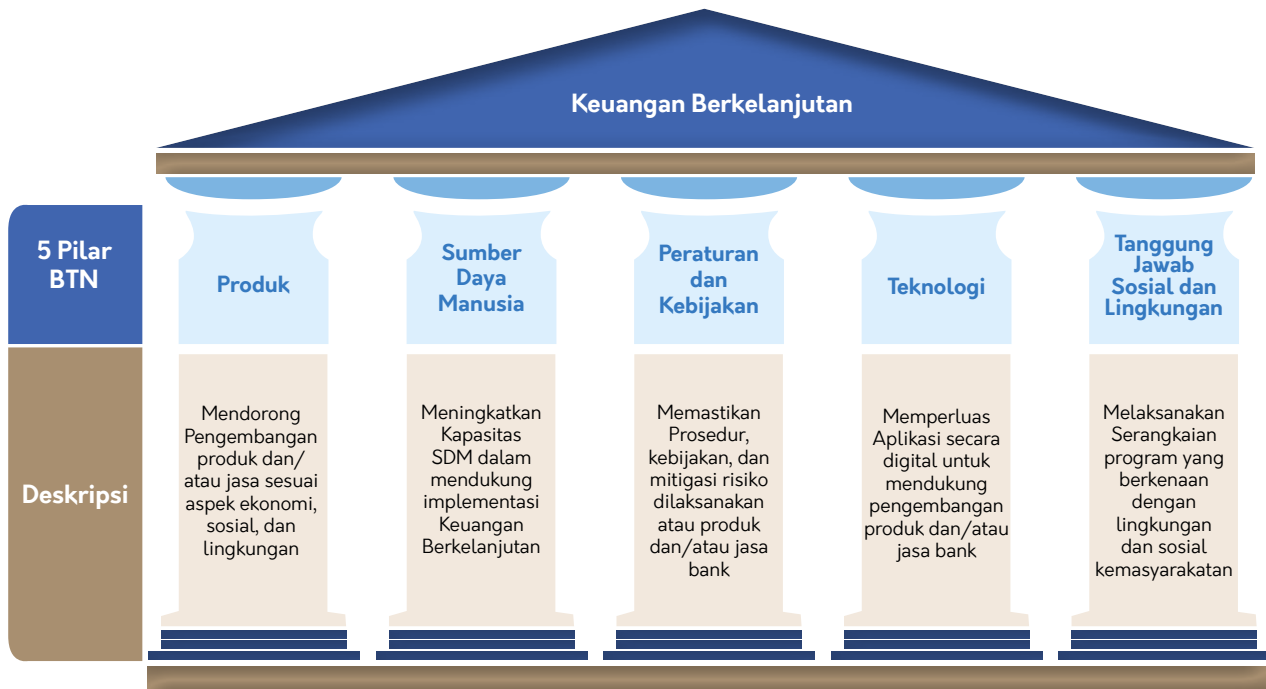
Perseroan sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan salah satu bank terbesar di Indonesia berkomitmen untuk mendukung terwujudnya pembangunan berkelanjutan. Hal tersebut diwujudkan oleh Perseroan dengan memberikan pembiayaan secara selektif, yang selaras dengan prinsip keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*).

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [GRI 2-12, 2-13] [OJK B.3, E.1]

Perseroan menerapkan prinsip Keuangan Berkelanjutan sesuai dengan POJK Nomor 51/POJK.03/2017 yang mulai berlaku pada 1 Januari 2019, yang mengatur penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Sejak diberlakukannya peraturan tersebut, terjadi perubahan dalam struktur organisasi Perseroan. POJK tersebut menekankan pentingnya ketersediaan pegawai, pejabat, dan/atau unit kerja sebagai satuan kerja yang berwenang untuk mengelola dan mengoordinasikan kegiatan terkait Keuangan Berkelanjutan. Sejalan dengan komitmennya untuk mematuhi peraturan tersebut, Perseroan menunjuk Satuan Kerja *Enterprise & ESG Risk Management* sebagai Satuan Kerja yang berwenang dalam mengelola dan mengoordinasikan kegiatan Keuangan Berkelanjutan. Implementasi program-program Keuangan Berkelanjutan melibatkan berbagai Satuan Kerja, termasuk Corporate Secretary, Subsidized Mortgage, Corporate Banking, SME Banking, Commercial Banking, Procurement & Fixed Asset Management, Learning Management, Investor Relations & Research, Compliance & Governance, Digital & Operation Risk Management, Human Capital, dan Digital Banking. [TCFD Gov.a]

Implementasi RAKB 2023

Penerapan RAKB Bank BTN tahun 2023 dirumuskan ke dalam 5 Pilar Keuangan Berkelanjutan Bank BTN, yaitu:



RAKB memberikan arahan strategis bagi Perseroan dalam mengembangkan portofolio pembiayaan untuk kegiatan usaha berkelanjutan serta perubahan-perubahan yang akan dilakukan Perseroan dalam proses bisnis dan manajemen risiko. Perubahan yang dicapai merupakan perubahan yang relevan dalam rangka mengintegrasikan pengelolaan risiko *environmental, social, and governance* (ESG) dalam kegiatan usaha bank.

Perseroan telah melaksanakan sejumlah program RAKB 2023, sebagai berikut:

No	Nama Program	Satuan Kerja Pelaksana Program
1	Pemasangan mesin <i>dropbox (reverse vending machine)</i> dari Plasticpay.	<i>Procurement & Fixed Asset Management</i>
2	Program pelatihan/pendidikan developer <i>Mini MBA in Property dan School of Property Developer</i> bekerja sama dengan universitas.	<i>Investor Relations & Research</i>
3	Peningkatan kesadaran untuk mendorong layanan perbankan digital di Bank BTN.	<i>Digital Channel</i>
4	Merdeka Belajar berupa penyediaan sarana dan prasarana pendidikan anak usia dini dan rehabilitasi ruang belajar.	<i>Corporate Secretary</i>
5	Penyediaan air bersih dan sanitasi sehat berbasis masyarakat.	<i>Corporate Secretary</i>
6	Pembuatan stasiun pengisian kendaraan listrik umum (SPKLU) di area Menara Bank BTN.	<i>Procurement & Fixed Asset Management</i>
7	Penyaluran kredit korporasi untuk mendukung proyek pengembangan energi terbarukan.	<i>Corporate Banking</i>
8	Pemasangan panel surya di Gedung Menara Bank BTN dan KC Bandung.	<i>Procurement & Fixed Asset Management</i>
9	Pengembangan peta jalan <i>environmental, social, and governance (ESG)</i> yang sejalan dengan regulasi dan strategi bisnis Perseroan.	<i>Enterprise Risk Management</i>
10	Layanan digital bagi mitra/partner yang ingin bekerja sama dengan Bank BTN.	<i>Digital Banking</i>
11	Penggunaan kendaraan listrik untuk operasional.	<i>Procurement & Fixed Asset Management</i>
12	Pelatihan/sosialisasi untuk membangun kesadaran terkait ESG bagi pegawai dengan metode <i>daring/self learning</i> .	<i>Learning Management</i>
13	Program magang mahasiswa.	<i>Learning Management</i>
14	Pelatihan/sosialisasi strategi <i>anti fraud, APU & PPT</i> , dan sistem manajemen antipenyuapan (SMAP).	<i>Learning Management</i>
15	Pelatihan/sosialisasi kepada pegawai secara daring.	<i>Learning Management</i>
16	Proses pengadaan yang memperhatikan aspek lingkungan dengan aplikasi <i>End-to-End Procurement</i> .	<i>Procurement & Fixed Asset Management</i>
17	Proses penyimpanan dokumen yang memperhatikan aspek lingkungan dengan aplikasi <i>Document Management System & Record Management System</i> .	<i>Procurement & Fixed Asset Management</i>
18	Pemberian KI/KMK kepada perusahaan untuk pengembangan proyek dengan konsep ramah lingkungan.	<i>Commercial Banking</i>
19	Penyediaan sarana dan prasarana untuk UMKM.	<i>Corporate Secretary</i>
20	Pemberian sertifikasi <i>green building</i> pada <i>low income housing</i> .	<i>Subsidized Mortgage</i>
21	Pemberian beasiswa kepada pelajar (tingkat SD-SMA/Sederajat) dan mahasiswa dari keluarga tidak mampu.	<i>Corporate Secretary</i>
22	Pendidikan dan pelatihan kepada pengembang (<i>developer</i>) muda, bekerja sama dengan <i>Housing Finance Center (HFC)</i> .	<i>Corporate Secretary</i>
23	Penyaluran kredit di bidang pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan.	<i>Corporate Banking</i>
24	Penghijauan di perumahan yang dibiayai Bank BTN.	<i>Corporate Secretary</i>
25	Pembangunan bank sampah.	<i>Corporate Secretary</i>
26	Penyaluran kredit UMKM secara digital.	<i>SME Banking</i>
27	Pelatihan terkait pemberian kredit dengan prinsip berkelanjutan bagi pegawai.	<i>Learning Management</i>
28	Program pelatihan/pendidikan developer BTN Santri Developer.	<i>Investor Relations & Research</i>
29	Pelatihan dan pemberdayaan masyarakat untuk menjadi <i>entrepreneur</i> melalui <i>Business Camp</i> Bank BTN.	<i>Corporate Secretary</i>
30	Pembangunan sarana prasarana umum (<i>Edu Green</i> Bank BTN) di perumahan subsidi yang dibiayai oleh Bank BTN.	<i>Corporate Secretary</i>
31	Penanganan kawasan kumuh.	<i>Corporate Secretary</i>
32	Program taman bacaan masyarakat.	<i>Corporate Secretary</i>
33	Program pemberantasan buta huruf.	<i>Corporate Secretary</i>

Permasalahan dan Tantangan Dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan [OJK E.5]



Selama tahun 2023, tidak terdapat permasalahan yang dialami oleh Perseroan terkait dengan penerapan keuangan berkelanjutan. Namun demikian, Perseroan menghadapi sejumlah tantangan dan sebagai respons terhadap tantangan tersebut, Perseroan telah mengidentifikasi dan menerapkan upaya mitigasi. Salah satu kendala utama yang dihadapi saat ini adalah kurangnya pemahaman dari pihak debitur terkait dengan isu-isu keberlanjutan dan risiko terkait dengan ESG dalam operasional bisnis mereka. Oleh karena itu, Perseroan telah menyelenggarakan sesi *awareness* kepada 50 UMKM terkait dengan *sustainable business* guna meningkatkan pemahaman mereka.

Perseroan juga menghadapi tantangan terkait pemahaman yang belum merata mengenai integrasi

aspek ESG dalam mendukung implementasi Keuangan Berkelanjutan. Untuk mengatasi tantangan ini, Perseroan mengambil inisiatif dalam meningkatkan kapasitas internal. Salah satu langkah yang diambil adalah melalui penyelenggaraan *ESG awareness* yang diikuti oleh 400 pegawai Perseroan.

Perseroan menyadari pentingnya kesadaran terkait keberlanjutan di seluruh rantai pasokannya. Oleh karena itu, Perseroan telah menyelenggarakan sesi *awareness* terkait *sustainable procurement* untuk para pemasok Perseroan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk menciptakan pemahaman yang lebih baik mengenai aspek ESG serta mendorong praktik keuangan berkelanjutan di dalam dan di sekitar operasional Perseroan.

Komunikasi Isu-Isu Penting Dalam Keuangan Berkelanjutan [GRI 2-16]

Dalam konteks Keuangan Berkelanjutan, setiap perusahaan diharapkan memiliki mekanisme yang efektif untuk memantau dan mengatasi isu-isu penting yang mungkin muncul. Pada tahun pelaporan, Perseroan berhasil mengidentifikasi sejumlah isu penting yang secara khusus berkaitan dengan implementasi RAKB dan aspek keuangan berkelanjutan. Isu yang muncul adalah kesadaran Perseroan terhadap pentingnya kinerja ESG bagi para pemangku kepentingan, terutama pemegang saham, di antaranya target *net zero emissions*, produk keuangan berkelanjutan, dan *sustainable procurement*. Sebagai respons, Perseroan telah mengembangkan strategi, kerangka kerja, dan peta jalan ESG yang berfungsi sebagai panduan untuk meningkatkan kinerja ESG di masa mendatang.

Penghargaan Selama Tahun 2023

Selama tahun 2023, Perseroan meraih sejumlah penghargaan yang selengkapnya dapat dilihat pada Laporan Tahunan Perseroan. Berikut adalah penghargaan yang berhasil diraih oleh Perseroan terkait ESG, antara lain:



20 Juli 2023

Penghargaan:
Very Good dalam kategori
*Employer Branding & Talent
Acquisition*

Acara:
HR Excellence Award 2023

Penyelenggara:
SWA



20 Juli 2023

Penghargaan:
Excellent dalam kategori
*Learning & Development (L&D)
and Knowledge Management*

Acara:
HR Excellence Award 2023

Penyelenggara:
SWA



20 Juli 2023

Penghargaan:
Very Good dalam kategori
*Reward Management & Talent
Retention Strategy*

Acara:
HR Excellence Award 2023

Penyelenggara:
SWA



26 Oktober 2023

Penghargaan:
Kategori Pendidikan

Acara:
Anugerah CSR 2023

Penyelenggara:
Republika.co.id



6 November 2023

Penghargaan:
Gold Rank

Acara:
ASRRAT 2023

Penyelenggara:
National Center for Corporate
Reporting (NCCR)



29 November 2023

Penghargaan:
Leadership AA

Acara:
ESG Disclosure Transparency
Awards 2023

Penyelenggara:
Investortrust

PERSEROAN DAN TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN


Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) yang ditetapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada 2015 memiliki 17 tujuan dan 169 target yang bertujuan untuk mempromosikan keberlanjutan global dengan mengintegrasikan pembangunan ekonomi, sosial, dan lingkungan. Komitmen Indonesia untuk mencapai TPB diwujudkan melalui Peraturan Presiden No. 59 Tahun 2017. Perseroan memiliki peran signifikan dalam mewujudkan tujuan ke-11 TPB dengan memberikan kontribusi melalui produk pembiayaan kepemilikan rumah (KPR) untuk membangun kota dan pemukiman yang layak, aman, dan terjangkau pada tahun 2030. Keterlibatan ini sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman, yang pada gilirannya, tidak hanya memberikan kontribusi terhadap penanganan isu-isu keberlanjutan tetapi juga meningkatkan ketahanan perusahaan terhadap risiko keberlanjutan.

KPR BTN Bersubsidi, Cara Mudah Memiliki Rumah

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

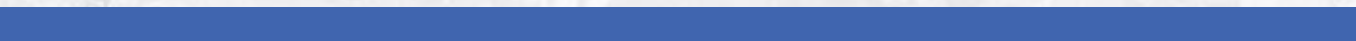
- Uang muka ringan, mulai dari 1%;
- Suku bunga tetap sebesar 5%;
- Jangka waktu hingga 20 tahun;
- Subsidi bantuan uang muka sebesar Rp4 juta rupiah* (khusus rumah tapak);
- Bebas premi asuransi dan PPN; dan
- Jaringan kerjasama yang luas dengan *developer* di seluruh Indonesia.



<div style="background-color: #1a3d54; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>Menjadikan kota dan permukiman inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan.</p> </div> </div> <p style="font-size: small; color: white; margin-top: 10px;">Disediakan untuk MBR tanpa membeda-bedakan suku, agama, ras dan sebagainya. Pembangunannya mengutamakan kaidah permukiman yang inklusif, bukan eksklusif. Dengan penciptaan kondisi seperti itu, diharapkan kompleks KPR BTN Bersubsidi terjaga kebersamaannya, keamanannya, dan ketangguhannya sehingga kompleks dan penghuninya terus bertahan dan berkelanjutan.</p> </div>	<div style="background-color: #4a90e2; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Menjamin ketersediaan serta pengelolaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua.</p> </div>  </div> <p style="font-size: small; color: white; margin-top: 10px;">Menyediakan rumah yang layak huni dan dilengkapi fasilitas MCK (Mandi, Cuci, Kakus). Fasilitas ini akan mendorong penghuninya untuk berperilaku bersih sehingga tercipta keadaan yang baik di bidang kesehatan, terutama kesehatan masyarakat.</p> </div>
<div style="background-color: #4a90e2; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p>Menjamin akses energi yang terjangkau, andal, berkelanjutan, dan modern untuk semua.</p> </div> </div> <p style="font-size: small; color: white; margin-top: 10px;">Menyediakan rumah dengan sumber penerangan berupa energi listrik dengan harga langganan terjangkau karena tarifnya disesuaikan dengan kemampuan penghuninya sebagai MBR.</p> </div>	<div style="background-color: #1a3d54; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>Mengurangi kesenjangan intra dan antarnegara.</p> </div>  </div> <p style="font-size: small; color: white; margin-top: 10px;">Turut membantu mengurangi <i>backlog</i> perumahan, apalagi program ini bekerjasama dengan pengembang di seluruh Indonesia. Syarat kepemilikannya pun sangat mudah: bebas premi asuransi dan PPN, subsidi bantuan uang muka Rp4 juta –khusus rumah tapak; uang muka ringan, mulai 1%; suku buka tetap sebesar 5%; dan jangka waktu hingga 20 tahun.</p> </div>

Selain pencapaian TPB melalui produk KPR, Perseroan turut mendukung pencapaian TPB secara langsung maupun tidak langsung dengan pelaksanaan aktivitas Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Semua kegiatan tahun 2023 ini terangkum lengkap dalam setiap topik material pada Laporan Keberlanjutan Tahun 2023 yang dimana garis besarnya diilustrasikan pada tabel di bawah ini:

TPB	Kontribusi Perseroan
 Tanpa Kemiskinan	<ul style="list-style-type: none"> Perseroan memiliki Program Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah melalui Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK) BTN, Kredit Usaha Rakyat (KUR), Program Pendanaan UMK, Kredit Linkage BTN; Penguatan kemandirian dan kewirausahaan para santri melalui program BTN Santri Developer.
 Tanpa Kelaparan	<ul style="list-style-type: none"> Perseroan telah menyalurkan kredit ke sektor-sektor ekonomi utama termasuk Pertanian, Peternakan, dan Perikanan.
 Kehidupan Sehat dan Sejahtera	<ul style="list-style-type: none"> Menyelenggarakan <i>webinar</i> bertema “<i>Wellness in the Workplace</i>” dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan mendorong tindakan untuk melindungi kesehatan mental pegawai; Mempromosikan <i>work life balance</i> dengan peresmian BTNers Club.
 Pendidikan Berkualitas	<ul style="list-style-type: none"> Pelatihan bisnis pengembang kepada calon <i>developer</i> melalui pelatihan BTN Santri Developer; Menyelenggarakan pelatihan kepada pegawai dengan total pelatihan 62,52 jam bagi pegawai laki-laki dan 60,73 jam pada pegawai perempuan.
 Kesetaraan Gender	<ul style="list-style-type: none"> Perseroan membuka kesempatan yang luas bagi perempuan untuk berkarya dan berkarier; Program SRIKANDI BUMN <i>Goes to Campus</i> untuk mendukung pemberdayaan dan kepemimpinan perempuan.
 Air Bersih dan Sanitasi Layak	<ul style="list-style-type: none"> Melalui berbagai program pembiayaan perumahan, Perseroan turut menyediakan akses/ketersediaan air bersih dan sanitasi yang bisa dimanfaatkan oleh seluruh pemilik rumah. Penyediaan air bersih dan sanitasi juga menjadi salah satu Program TJSL Perseroan, terutama pada saat musim kemarau.
 Energi Bersih dan Terjangkau	<ul style="list-style-type: none"> Melalui berbagai program pembiayaan program perumahan, Perseroan menyediakan sumber energi yang terjangkau bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR).
 Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> Perseroan memfasilitasi dana bergulir untuk pengembangan UMKM di Indonesia melalui Program Pendanaan UMK; Mendukung pertumbuhan UMKM dengan menyelenggarakan Workshop dan Pameran UMKM <i>Go Digital</i> di Jepara, Jawa Tengah dan Bazaar UMKM di Sarinah, Jakarta. Membawa UMKM menembus pasar Global dengan memfasilitasi salah satu mitra binaan UMKM untuk menghadiri China ASEAN EXPO 2023.
 Industri, Inovasi, dan Infrastruktur	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan akses kepada pelaku usaha skala kecil terhadap jasa keuangan melalui Program Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah melalui Kredit Usaha Mikro dan Kecil (KUMK) BTN, Kredit Usaha Rakyat (KUR), Program Pendanaan UMK, Kredit Linkage BTN.
 Berkurangnya Kesenjangan	<ul style="list-style-type: none"> Menjunjung tinggi kesetaraan dan lingkungan kerja yang aman dengan penerapan <i>Respectful Workplace Policy</i> dan prinsip <i>Diversity, Equity, and Inclusion</i>; Keberadaan Perseroan yang tersebar ke seluruh pelosok Indonesia membuka lapangan kerja dan membantu warga setempat untuk mampu memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, kesenjangan pendapatan antar-penduduk yang selama ini menjadi masalah global bisa diperkecil.
 Kota dan Pemukiman yang Berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) serta mendukung Program Sejuta Rumah bagi masyarakat berpenghasilan rendah untuk memiliki tempat tinggal yang aman dan terjangkau.
 Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> Perseroan memiliki aplikasi <i>e-Procurement</i> yang mendukung penghematan kertas.
 Penanganan Perubahan Iklim	<ul style="list-style-type: none"> Mendukung gerakan Gotong Royong Boyong Pohon; Perseroan menerapkan <i>Green Office</i> di Gedung Kantor Pusat dan ikut serta dalam <i>Earth Hour</i> untuk meningkatkan kesadaran terhadap energi.
 Ekosistem Lautan	<ul style="list-style-type: none"> Berkomitmen untuk berperan aktif dalam upaya melestarikan secara berkelanjutan sumber daya kelautan dan samudera untuk pembangunan berkelanjutan.
 Ekosistem Daratan	<ul style="list-style-type: none"> Mendukung gerakan Gotong Royong Boyong Pohon; Perseroan menetapkan pemenuhan AMDAL dalam pembangunan perumahan; Perseroan melakukan konservasi lingkungan melalui penanaman pohon di sekitar perumahan yang dibiayai oleh Perseroan.
 Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh	<ul style="list-style-type: none"> Pengisian Pakta Integritas oleh seluruh pegawai sesuai nilai-nilai <i>Code of Conduct</i>.
 Kemitraan untuk Mencapai Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> Perseroan merupakan anggota dari Task Force on <i>Climate-related Financial Disclosures</i>.





01

Tentang Laporan

LAPORAN
KEBERLANJUTAN
2023

Perseroan secara rutin menerbitkan laporan keberlanjutan setiap tahun sejak tahun 2009. Laporan Keberlanjutan Tahun 2023 merupakan laporan ke-15 yang diterbitkan Perseroan, dengan laporan sebelumnya diterbitkan pada tanggal 22 Februari 2023. Laporan ini menyajikan kinerja Perseroan yang meliputi kantor pusat dan kantor cabang di seluruh Indonesia selama satu tahun, yaitu dimulai dari 1 Januari hingga 31 Desember 2023, sejalan dengan informasi yang tercantum dalam Laporan Keuangan Konsolidasi per 31 Desember 2023. [GRI 2-2][GRI 2-3]

Konsistensi Perseroan dalam penyusunan laporan keberlanjutan menjadi wujud komitmen dan kepatuhan Perseroan terhadap berbagai regulasi, khususnya POJK No. 51/POJK.03/2017 mengenai Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Pasal 10 POJK No. 51/POJK.03/2017 dengan tegas menyatakan bahwa "LJK, emiten, dan perusahaan publik wajib menyusun Laporan Keberlanjutan." Dalam konteks ini, Perseroan telah secara sukarela menerbitkan laporan keberlanjutan sejak tahun 2009, jauh sebelum adanya regulasi yang ditetapkan.

Sebagaimana dimaksud dalam POJK, laporan keberlanjutan adalah laporan yang diumumkan kepada masyarakat yang memuat kinerja ekonomi, keuangan, sosial, dan lingkungan hidup suatu LJK, emiten, dan perusahaan publik dalam menjalankan bisnis berkelanjutan. Dengan demikian, bentuk laporan keberlanjutan Perseroan mengikuti pedoman yang tertuang dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Melalui surat edaran tersebut, seluruh perusahaan publik atau emiten diwajibkan untuk menyertakan laporan mengenai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) pada laporan tahunan atau dalam laporan terpisah, seperti laporan keberlanjutan.

Perseroan telah menjamin bahwa data dan informasi dalam laporan ini telah disajikan dengan akurat sesuai dengan prinsip-prinsip pelaporan yang baik. Meskipun demikian, jika terdapat perubahan data atau informasi dari laporan sebelumnya, seperti akibat perbedaan metode pengukuran, simbol *disajikan kembali akan digunakan sebagai penanda. [GRI 2-4]

STANDAR PENYUSUNAN LAPORAN [GRI 2-23]

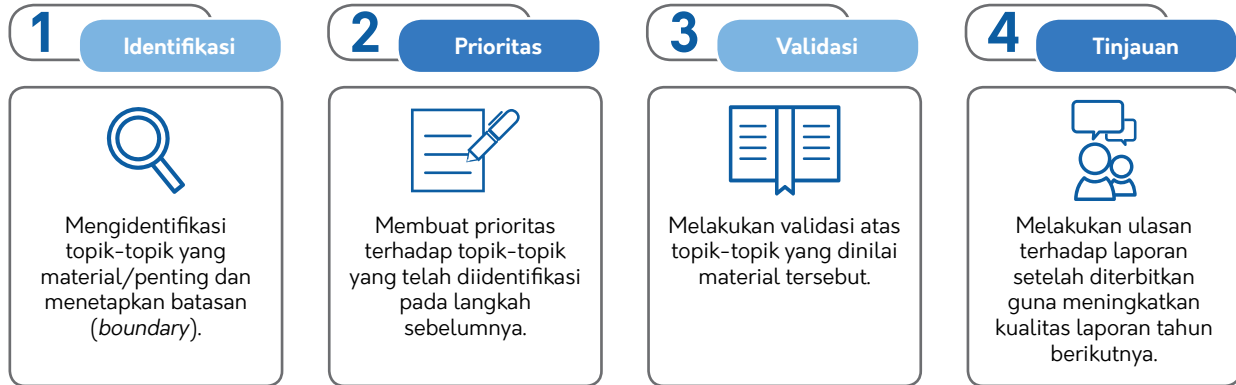
 <p>Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik.</p>		
 <p>Standar Global Reporting Initiative (GRI)</p>	 <p>Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)</p>	 <p>Sustainability Accounting Standard Board (SASB)</p>

Perseroan menyusun laporan keberlanjutan ini dengan menyajikan kinerja ekonomi, keuangan, sosial, dan lingkungan hidup serta dampaknya dengan mengacu pada berbagai kebijakan, standar, dan inisiatif pelaporan. Hal tersebut merupakan bentuk nyata dari komitmen Perseroan dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*) yang telah diadopsi oleh Indonesia sebagai SDGs Indonesia (<http://sdgsindonesia.or.id/>).

Perseroan menerbitkan laporan keberlanjutan dalam dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Data keuangan dalam laporan ini telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik untuk keperluan Laporan Tahunan Perseroan. Informasi keuangan yang disampaikan menggunakan nilai rupiah, kecuali terdapat indikasi lain. Data kuantitatif dalam laporan ini disajikan dengan prinsip daya banding (*comparability*) minimal selama dua tahun yang memungkinkan pengguna laporan untuk menganalisis tren kinerja Perseroan. Selain edisi cetak, laporan ini dapat diakses dan diunduh melalui situs resmi Perseroan: www.btn.co.id.

PROSES PENENTUAN KONTEN LAPORAN [GRI 3-1, 3-2, 3-3]

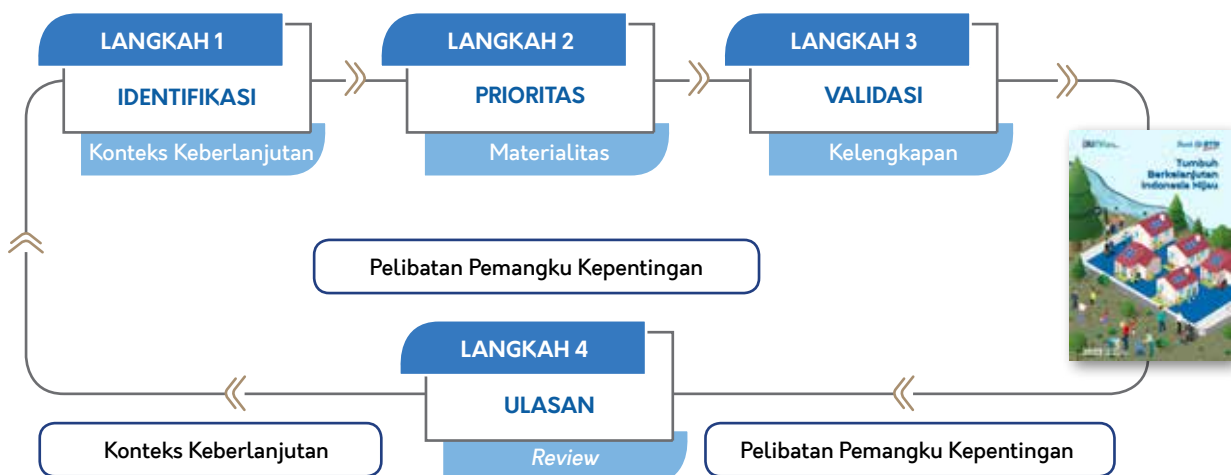
Pada penyusunan laporan keberlanjutan, tahapan penentuan isi laporan adalah bagian dari rangkaian penting yang dijalankan oleh Perseroan. Sesuai dengan pedoman Standar GRI, Perseroan melakukan empat langkah dalam menentukan isi laporan, yaitu:



Berdasarkan pedoman Standar GRI, penetapan konten laporan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian dengan prinsip-prinsip pelaporan keberlanjutan yang disusun oleh GRI, yang meliputi:

- 1. Pelibatan Pemangku Kepentingan**
Mengidentifikasi kelompok pemangku kepentingan serta memasukkan harapan dan kepentingan masing-masing kelompok yang terkait dengan kegiatan bisnis Perseroan.
- 2. Konteks Keberlanjutan**
Mengungkapkan kinerja dan dampak Perseroan dalam konteks keberlanjutan yang meliputi aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.
- 3. Materialitas**
Mengungkapkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan yang relevan dengan dampak kegiatan bisnis Perseroan, serta signifikan dalam evaluasi dan pengambilan keputusan para pemangku kepentingan.
- 4. Kelengkapan**
Mengungkapkan semua aspek keberlanjutan yang material beserta batasannya yang relevan sehingga para pemangku kepentingan dapat mengevaluasi kinerja keberlanjutan Perseroan dalam periode pelaporan.

Proses penentuan konten laporan keberlanjutan Perseroan, yang mencakup keempat langkah penetapan konten laporan dan prinsip pelaporan keberlanjutan sesuai Pedoman Standar GRI, tergambar dari bagan alur berikut ini.



Langkah selanjutnya adalah pengulasan konten laporan yang berfungsi untuk memastikan pemenuhan delapan prinsip kualitas laporan keberlanjutan yang direkomendasikan oleh GRI, mencakup:

- 1 Akurasi**

Informasi yang disajikan harus akurat dan detail sehingga dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan untuk menilai kinerja perusahaan.
- 2 Keseimbangan**

Kinerja perusahaan yang disajikan harus memuat aspek positif maupun negatif sehingga dapat dinilai secara rasional dan menyeluruh.
- 3 Kejelasan**

Informasi yang disajikan harus mudah dipahami dan terbuka bagi para pemangku kepentingan untuk diakses.
- 4 Daya Banding**

Informasi yang disajikan harus konsisten dan dapat digunakan oleh pemangku kepentingan untuk menilai perubahan kinerja yang terjadi pada Perseroan dalam jangka waktu tertentu, dapat dengan menyertakan data dan informasi untuk beberapa tahun sebelum periode pelaporan yang digunakan.
- 5 Kelengkapan**

Laporan harus memberikan informasi yang cukup untuk memungkinkan penilaian dampak perusahaan selama periode pelaporan.
- 6 Konteks Keberlanjutan**

Informasi yang disajikan harus melaporkan dampak dalam konteks pembangunan berkelanjutan yang lebih luas.
- 7 Ketepatan Waktu**

Laporan harus diterbitkan secara rutin sehingga pemangku kepentingan dapat mengambil keputusan secara tepat waktu berdasarkan informasi yang tersedia.
- 8 Keandalan**

Laporan harus memuat dan menggunakan informasi serta proses yang digunakan dalam menyiapkan laporan, yang dapat diperiksa dan mencerminkan kualitas dan materialitas dari informasi yang disajikan.

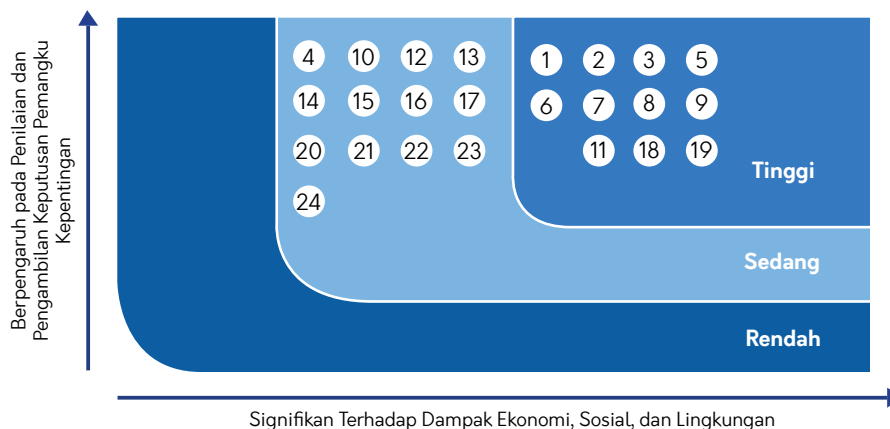
TOPIK MATERIAL DAN BATASANNYA [GRI 3-1, 3-2, 3-3]

Topik material, sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Perseroan, merupakan hal-hal yang memiliki dampak signifikan terhadap keputusan pemangku kepentingan. Pada tahun 2023, Perseroan mengkaji kembali topik material yang relevan bagi Perseroan melalui proses analisis materialitas yang melibatkan pemangku kepentingan, seperti *investor concerns*. Pendekatan ini menjadi metode Perseroan untuk mengidentifikasi dampak aktual dan potensial, negatif dan positif Perseroan terhadap ekonomi, lingkungan, dan masyarakat, termasuk dampak terhadap hak asasi manusia, di seluruh aktivitas dan hubungan bisnis Perseroan.

Berdasarkan hasil analisis terdapat 24 isu keberlanjutan yang dinilai material untuk dituangkan ke dalam laporan keberlanjutan ini. Berdasarkan tingkat signifikansi terhadap pemangku kepentingan dan terhadap dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan, 24 isu keberlanjutan kemudian diurutkan dalam skala prioritas dalam matriks materialitas.

Komitmen Perseroan terhadap isu-isu nasional dan internasional terkait perubahan iklim dan pembangunan berkelanjutan tetap menjadi landasan pertimbangan, acuan, dan motivasi untuk terus meningkatkan peran dan kontribusi dalam pencapaian kinerja keberlanjutan, termasuk aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Hal ini sejalan dengan perhatian utama para pemangku kepentingan, yang menjadi fokus utama Perseroan dalam menjalankan bisnisnya. [GRI 3-2]

Perseroan telah memetakan topik-topik material beserta penjelasan terkait pendekatan materialitas pada matriks keberlanjutan di bawah ini:



No	Materialitas	No	Materialitas
1	Kinerja Ekonomi	13	Pekerja Anak
2	Keberadaan Pasar	14	Praktik Pengadaan
3	Dampak Ekonomi Tidak Langsung	15	Nondiskriminasi
4	Antikorupsi	16	Kerja Paksa
5	Portofolio Produk	17	Keberadaan Serikat
6	Kepegawaian	18	Emisi Gas Rumah Kaca
7	Pendidikan dan Pelatihan	19	Energi
8	Keberagaman dan Kesetaraan Peluang	20	Air
9	Masyarakat Lokal	21	Limbah
10	Kepatuhan Sosial Ekonomi	22	Material
11	Privasi Nasabah	23	Kesehatan dan Keselamatan Kerja
12	Pemasaran dan Pelabelan	24	Kepatuhan Lingkungan

Topik-topik keberlanjutan yang relevan dipetakan menjadi tiga tingkatan berdasarkan skala prioritas, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Topik material pada laporan ini tidak memiliki perbedaan dibandingkan dengan Laporan Keberlanjutan Tahun 2022. Topik-topik keberlanjutan yang termasuk ke dalam kategori tinggi-sedang menjadi topik material yang disajikan dalam laporan ini dengan batasan topik yang disajikan dalam daftar berikut: [GRI 3-1, 3-2, 3-3]

Topik Material	Kenapa Topik Ini Material	Batasan Topik	
		Di Dalam Perseroan/ Pemangku Kepentingan Internal	Di Luar Perseroan/ Pemangku Kepentingan Eksternal
Topik Ekonomi			
Kinerja Ekonomi	Menggambarkan pencapaian dan kinerja Perseroan selama tahun pelaporan.	Pegawai, Pemegang Saham, dan Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, Organisasi Masyarakat/ Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat, Media, dan Organisasi Bisnis
Keberadaan Pasar	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap upah minimum pegawai sehingga mereka mampu mencukupi kebutuhan hidupnya.	Pegawai dan Serikat Pekerja	Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	Menggambarkan manfaat atas keberadaan Perseroan bagi masyarakat.	Pegawai	Mitra Kerja/Pemasok
Praktik Pengadaan	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap keberadaan pemasok lokal.	Pegawai dan Pemegang Saham	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Media
Portofolio Produk	Menggambarkan komitmen Perseroan tentang pentingnya kejelasan dan kelengkapan informasi mengenai produk yang dimiliki dan ditawarkan kepada konsumen/nasabah.	Pegawai, Pemegang Saham, dan Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, Media, dan Organisasi Bisnis
Antikorupsi	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menjalankan usaha secara bersih dan transparan, serta menjauhi praktik tercela seperti korupsi yang bisa berdampak pada tingkat kepercayaan nasabah kepada bank.	Pegawai, Pemegang Saham, dan Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, Media, dan Organisasi Bisnis
Topik Lingkungan			
Emisi Gas Rumah Kaca	Menggambarkan kepedulian Perseroan terhadap emisi gas rumah kaca yang dihasilkan dalam kegiatan operasional.	Pegawai	Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Kerja/Pemasok, dan Media

Topik Material	Kenapa Topik Ini Material	Batasan Topik	
		Di Dalam Perseroan/ Pemangku Kepentingan Internal	Di Luar Perseroan/ Pemangku Kepentingan Eksternal
Material	Menggambarkan kepedulian Perseroan terhadap pengelolaan material (kertas) yang dalam proses pembuatannya memerlukan batang pohon sebagai bahan baku.	Pegawai	Mitra Kerja / Pemasok
Energi	Menggambarkan kepedulian Perseroan terhadap pengelolaan energi yang ketersediaannya kian terbatas.	Pegawai	Mitra Pengembang dan Mitra Kerja/ Pemasok
Air	Menggambarkan kepedulian Perseroan terhadap pengelolaan sumber daya air yang ketersediaannya kian terbatas.	Pegawai	Mitra Pengembang dan Mitra Kerja/ Pemasok
Efluen dan Limbah	Menggambarkan kepedulian Perseroan dalam mengelola air limbah sehingga tidak mencemari lingkungan.	Pegawai	Mitra Pengembang dan Mitra Kerja/ Pemasok
Kepatuhan Lingkungan	Menggambarkan komitmen terhadap berbagai peraturan lingkungan sehingga operasional Perseroan tidak berdampak negatif bagi lingkungan.	Pegawai dan Pemegang Saham	Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Kerja/Pemasok, dan Media
Topik Sosial			
Kepegawaian	Menggambarkan komitmen Perseroan tentang pentingnya pengelolaan pegawai/ SDM.	Pegawai dan Serikat Pekerja	Nasabah, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, dan Mitra Kerja/ Pemasok
Kesehatan dan Keselamatan Kerja	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menyediakan tempat kerja yang aman dan nyaman.	Pegawai dan Serikat Pekerja	Nasabah, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, dan Organisasi Bisnis
Pelatihan dan Pendidikan	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam upaya meningkatkan kompetensi pekerja.	Pegawai dan Serikat Pekerja	Nasabah, Mitra Kerja/ Pemasok, dan Organisasi Masyarakat/Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat
Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam kesetaraan pegawai untuk berkembang tanpa membedakan jenis kelamin.	Pegawai dan Serikat Pekerja	Nasabah, Pemerintah, dan Otoritas Jasa Keuangan
Nondiskriminasi	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menghargai kesamaan antar sesama.	Pegawai, Pemegang Saham, dan Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, Media, dan Organisasi Bisnis
Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam memberikan kebebasan pegawai untuk berkumpul dan berorganisasi, termasuk pendirian serikat pekerja atau lembaga serupa.	Serikat Pekerja	Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan dan Mitra Kerja/Pemasok Media
Pekerja Anak	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap kualifikasi dan batasan usia pekerja.	Pegawai, Pemegang Saham, dan Serikat Pekerja	Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Kerja/ Pemasok, dan Media
Kerja Paksa atau Wajib Kerja	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap jam kerja, remunerasi, dan sebagainya sehingga tidak terjadi paksaan dalam bekerja.	Pegawai, Pemegang Saham, dan Serikat Pekerja	Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Kerja/ Pemasok, dan Media

Topik Material	Kenapa Topik Ini Material	Batasan Topik	
		Di Dalam Perseroan/ Pemangku Kepentingan Internal	Di Luar Perseroan/ Pemangku Kepentingan Eksternal
Masyarakat Lokal	Menggambarkan komitmen Perseroan terhadap keterlibatan masyarakat di sekitarnya dalam berbagai program/kegiatan.	Pegawai	Organisasi Masyarakat/Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat
Pemasaran dan Pelabelan	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menaati kaidah pemasaran yang baik, serta penyediaan informasi produk bagi pelanggan/konsumen.	Pegawai	Nasabah, Investor, dan Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan
Privasi Pelanggan	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan.	Pegawai, Pemegang Saham dan Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, dan Media
Kepatuhan Sosial Ekonomi	Menggambarkan komitmen Perseroan dalam menaati peraturan tentang sosial-ekonomi, seperti ketenagakerjaan, bersaing sehat, dan nondiskriminasi.	Pegawai, Pemegang Saham dan Serikat Pekerja	Nasabah, Investor, Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan, Mitra Pengembang, Mitra Kerja/Pemasok, Organisasi Masyarakat/Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat, Media, dan Organisasi Bisnis

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN [GRI 2-29] [OJK E.4]

Perseroan melibatkan beberapa pihak yang memiliki kepentingan dalam operasional bisnisnya. Keberadaan mereka memainkan peran penting bagi kesuksesan Perseroan dalam menerapkan strategi dan mencapai tujuan. Definisi pemangku kepentingan yang dibahas dalam laporan ini adalah setiap entitas atau individu yang terpengaruh oleh kegiatan, produk, dan layanan yang diberikan oleh Perseroan.

Pelibatan pemangku kepentingan utama dalam membahas isu-isu penting yang dihadapi oleh Perseroan dilaksanakan setelah melewati proses identifikasi. Proses ini dilakukan dengan metode pemetaan pemangku kepentingan. Melalui pendekatan ini, Perseroan dapat secara akurat mengelompokkan pemangku kepentingan yang memiliki keterkaitan yang signifikan dengan perusahaan, termasuk bentuk hubungan yang terjalin, topik yang perlu disampaikan, dan strategi komunikasi yang tepat. Langkah ini ditujukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh Perusahaan melalui upaya komunikasi yang efektif. Rincian lengkap mengenai daftar pemangku kepentingan disajikan dalam tabel berikut. [GRI 2-29]

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Frekuensi	Topik Prioritas
Pemegang Saham	RUPS Tahunan	Satu kali dalam setahun	Pencapaian target Perseroan, Kinerja Ekonomi, Keberadaan Pasar, Antikorupsi, Penyusunan peta jalan ESG dan dekarbonisasi
	Paparan Kinerja	Triwulan	
	RUPS Luar Biasa	Dapat diadakan setiap waktu berdasarkan kebutuhan untuk kepentingan Perseroan	
Nasabah	Survei Kepuasan Nasabah	Dua kali dalam setahun	Layanan dan mutu layanan kepada nasabah, Portofolio Produk, Privasi Nasabah
	Media Komunikasi untuk Nasabah	Sebulan sekali	
	Layanan <i>Call Center</i> Nasabah	Setiap saat apabila diperlukan	
	Situs web Perseroan dan <i>Frontline Information</i>	Dapat diakses setiap waktu	
	Kunjungan langsung	Dapat diakses setiap waktu	

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Frekuensi	Topik Prioritas
Mitra Pengembang	Penghargaan <i>Property Awards</i>	Setiap tahun	Peluang penjualan rumah
	<i>Gathering</i>	Setiap saat apabila diperlukan	Kesuksesan program sejuta rumah
	Pengembangan Kapasitas	Setiap saat apabila diperlukan	Transparansi
Pegawai	<i>Employee Engagement Survey</i>	Sekali dalam setahun	Tingkat kepuasan pegawai
	Buletin Internal	Sekali dalam sebulan	Kebijakan dan strategi terkait kepegawaian
	<i>SmartShare</i>	Dapat diakses setiap waktu	Forum diskusi, berbagi tentang pekerjaan, kuis, pertukaran informasi, Keberagaman dan Kesetaraan Peluang, Pelatihan dan Pendidikan
	<i>Innovation Award</i>	Sekali dalam setahun	Mempercepat proses bisnis
Mitra Kerja / Pemasok	Kontrak Kerja	Saat diperlukan	Proses pengadaan
	Mitra Investasi	Saat diperlukan	Kerja sama bisnis
	Seminar dan Lokakarya	Saat diperlukan	Pengembangan <i>merchant</i> perseroan
Serikat Pekerja	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama	Sekali setahun	Hubungan kerja yang harmonis, serta pemenuhan hak dan kewajiban pegawai
Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan	Pelaporan Pelaksanaan GCG Unit Usaha Syariah Perseroan	Sekali setahun	Pemenuhan penyampaian informasi dan laporan terkait pelaksanaan GCG UUS Perseroan
	<i>Self-Assessment GCG</i>	Dua kali dalam setahun	Pemenuhan penyampaian dan penilaian pelaksanaan GCG di Perseroan
	Laporan Kepatuhan GCG	Sekali dalam setahun	Pemenuhan penyampaian pelaksanaan GCG di Perseroan
	Pelaporan Kegiatan TJSL kepada Kementerian BUMN	Empat kali dalam setahun	Sarana dalam penyampaian informasi laporan terkait pelaksanaan kegiatan TJSL di Perseroan
	Pelaporan Hasil Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Unit Usaha Syariah Perseroan	Dua kali dalam setahun	Penyampaian informasi terkait kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam operasional Bank BTN Syariah
Organisasi Bisnis	Pertemuan dan kegiatan, baik skala nasional, regional, maupun internasional	Saat diperlukan	Peningkatan tata kelola Perseroan
Organisasi Masyarakat/ Sosial/ Lembaga Swadaya Masyarakat	Kerja sama strategis untuk menjalankan program-program tanggung jawab perusahaan, baik di bidang sosial maupun lingkungan	Saat diperlukan	Pengoptimalan program TJSL Perseroan, Masyarakat Lokal, Dampak Ekonomi Tidak Langsung
Media	<i>Press release</i> dan konferensi pers	Saat diperlukan	Pemberian informasi terkait bisnis Perseroan yang perlu diketahui publik

PENJAMINAN EKSTERNAL [GRI 2-5][OJK G.1]

Perseroan telah melaksanakan serangkaian proses penjaminan eksternal (*external assurance*) untuk laporan keberlanjutan ini sesuai dengan rekomendasi GRI. Proses tersebut dinilai penting bagi Perseroan, karena dilaksanakan oleh pihak ketiga independen yang memiliki kredibilitas tinggi sehingga dapat meningkatkan kredibilitas dan kualitas laporan. Pemilihan penjamin eksternal didasarkan pada persetujuan Direksi, yang diwakili oleh Sekretaris Perseroan, dan dipastikan tidak melibatkan benturan kepentingan dengan pihak mana pun.

Perseroan memercayakan pelaksanaan proses penjaminan Laporan Keberlanjutan Tahun 2023 kepada CBC Global Indonesia. Sebuah lembaga penjamin yang telah tersertifikasi standar penjaminan tingkat internasional, yaitu standar AA1000AS v3 dengan nomor lisensi 000-310. Laporan hasil penjaminan dapat ditemukan terlampir pada halaman 190. [GRI 2-5][OJK G.1]

Kajian terhadap laporan ini juga dilaksanakan oleh Dewan Komisaris dan Direksi guna memastikan seluruh topik material telah tercakup dalam laporan. Dewan Komisaris dan Direksi kemudian menyetujui dan menandatangani laporan ini yang dapat dilihat pada halaman 14 dan 15. [GRI 2-14]

UMPAN BALIK [OJK G.2][OJK G.3]

Lembar Umpan Balik telah disediakan oleh Perseroan pada bagian akhir laporan ini untuk memfasilitasi komunikasi dua arah dengan pembaca dan pengguna laporan keberlanjutan Perseroan. Melalui lembaran tersebut, diharapkan pembaca dan pengguna laporan dapat menyampaikan usulan, umpan balik, dan opini yang akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelaporan pada masa yang akan datang. Umpan balik yang diterima oleh Perseroan akan diproses dan ditindak lanjuti oleh Corporate Secretary Division atau melalui Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID). Namun demikian, selama tahun 2023, Perseroan tidak menerima tanggapan dari pemangku kepentingan terkait laporan keberlanjutan tahun sebelumnya.

KONTAK TERKAIT LAPORAN [GRI 2-3]

Laporan ini ditujukan kepada seluruh pemangku kepentingan sebagai salah satu dasar penilaian terhadap kinerja Perseroan. Para pemangku kepentingan juga dapat mengevaluasi bagaimana Perseroan memenuhi kewajibannya dalam aspek lingkungan, ekonomi, dan sosial selama menjalankan aktivitas bisnis. Perseroan membuka akses informasi seluas-luasnya mengenai laporan keberlanjutan kepada seluruh pemangku kepentingan, termasuk investor, dan siapa pun yang berminat, dengan menghubungi:

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Corporate Secretary Division Head

Menara BTN Lantai 20
Jalan Gajah Mada No. 1
Jakarta Pusat, 10130

Telp. : (021) 6336789 ext. 2003

Faks. : (021) 6336719

Surel : csd@btn.co.id







02

Profil Bank BTN

LAPORAN
KEBERLANJUTAN
2023

INFORMASI UMUM PERUSAHAAN

Nama Perusahaan [GRI 2-1][OJK C.2]

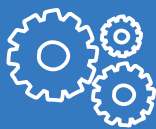
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Tanggal Pendirian

9 Februari 1950

Jumlah Pegawai

12.045 orang



Bidang Usaha

Bank Umum, termasuk melakukan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Deskripsi Merek, Produk, dan Jasa [GRI 2-6][OJK C.4]

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

Perubahan Nama dan Tanggal Efektif Perubahan Nama Perusahaan:

Perseroan didirikan dengan nama "Postspaarbank" pada 1897 dan kemudian diubah menjadi "Tyokin Kyoku" atau "Kantor Tabungan" pada 1942. Kembali berubah nama menjadi "Kantor Taboengan Pos" pada 1945 saat masa kemerdekaan Republik Indonesia. Pada 9 Februari 1950, Pemerintah Republik Indonesia kembali mengubah namanya menjadi "Bank Tabungan Pos". Efektif pada tanggal 22 Juni 1963, Perseroan berubah nama menjadi "Bank Tabungan Negara." Selanjutnya, pada tahun 1992 resmi menjadi Persero.



Alamat Kantor Pusat [GRI 2-1][OJK C.2]

Menara Bank BTN

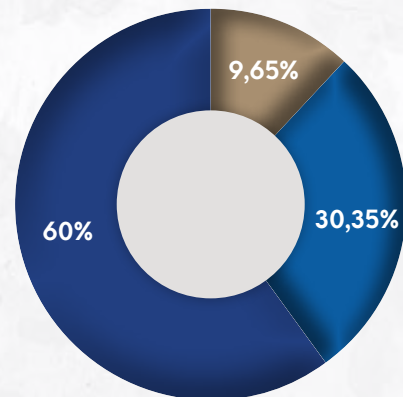
Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta 10130, Indonesia
62-21 6336789
62-21 6346704
www.btn.co.id



Bentuk Hukum [GRI 2-1]

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

Kepemilikan Saham [GRI 2-1][OJK C.3]



- Pemerintah Republik Indonesia
- Publik domestik
- Publik asing

Pencatatan di Bursa Efek Indonesia



17 Desember 2009

Kode Saham

BBTN

Bursa Saham

Bursa Efek Indonesia

Dasar Hukum Pendirian

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



Sahabat Keluarga Indonesia

Modal Dasar

Rp10.239.216.000.000,- (sepuluh triliun dua ratus tiga puluh sembilan miliar dua ratus enam belas juta rupiah) terbagi atas:

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



Modal Ditempatkan dan Disetor Penuh

Rp7.017.222.206.500 (tujuh triliun tujuh belas miliar dua ratus dua puluh dua juta dua ratus enam ribu lima ratus rupiah).

Merupakan data per 31 Desember 2022. Sehubungan dengan pelaksanaan aksi korporasi Perseroan berupa Penambahan Modal dengan Memberikan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu II (PMHMETD II) dengan periode akhir peninjauan penambahan saham pada tanggal 10 Januari 2023.



Skala Perseroan [GRI 2-6][OJK C.3]

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Total aset	Jutaan Rupiah	438.749.736	402.148.312	371.868.311
Total ekuitas	Jutaan Rupiah	30.479.152	25.909.354	21.406.647
Total liabilitas	Jutaan Rupiah	381.164.489	351.376.683	327.693.592
Dana Syirkah Temporer	Jutaan Rupiah	27.106.095	24.862.275	22.768.072
Jumlah pegawai	Orang	12.045	11.859	11.192
Jumlah jaringan konvensional	Unit Kantor	3.553	3.550	3.658
Jumlah jaringan syariah	Unit Kantor	109	110	109
Jumlah produk/jasa yang disediakan	Kategori Produk/Jasa	4 (empat): 1. KPR dan Perbankan Konsumer 2. Perumahan dan Perbankan Komersial 3. Perbankan Syariah 4. <i>Treasury & Asset Management</i>	4 (empat): 1. KPR dan Perbankan Konsumer 2. Perumahan dan Perbankan Komersial 3. Perbankan Syariah 4. <i>Treasury & Asset Management</i>	4 (empat): 1. KPR dan Perbankan Konsumer 2. Perumahan dan Perbankan Komersial 3. Perbankan Syariah 4. <i>Treasury & Asset Management</i>
Pemegang saham terbesar	Persen	Pemerintah RI-60%	Pemerintah RI-60%	Pemerintah RI-60%



VISI, MISI, DAN BUDAYA PERUSAHAAN [GRI 2-23][OJK C.1]

Visi



“Menjadi *Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada Tahun 2025”



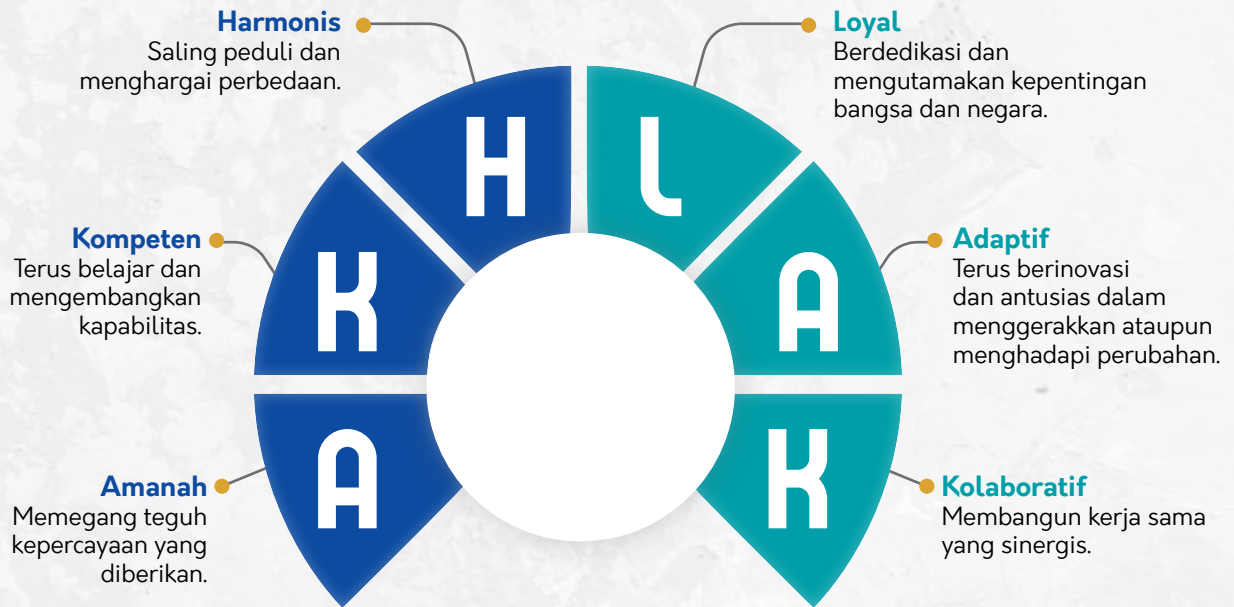
Misi

- Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
- Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
- Menjadi *One of Home of Indonesia Best Talent*.
- Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
- Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

Peninjauan Visi dan Misi oleh Dewan Komisaris dan Direksi

Perseroan melakukan peninjauan visi dan misi secara berkala dengan mempertimbangkan perubahan kondisi lingkungan internal dan eksternal. Hasil peninjauan visi dan misi oleh Dewan Komisaris dan Direksi yang dilakukan pada tahun 2021 dan rekomendasi dari McKinsey menyatakan bahwa perumusan visi dan misi baru telah sesuai dengan perubahan kondisi lingkungan internal maupun eksternal. Visi dan misi baru telah ditetapkan dalam *Corporate Plan* Perseroan Tahun 2021—2025 dan telah dituangkan dalam Rencana Bisnis Bank 2023—2025.

Budaya Perusahaan [GRI 2-23]



18 (delapan belas) Panduan Perilaku AKHLAK bagi BTNers

Amanah

- Memenuhi janji dan komitmen.
- Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

Kompeten

- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- Membantu orang lain belajar.
- Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

Harmonis

- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- Suka menolong orang lain.
- Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

Loyal

- Menjaga nama baik sesama pegawai, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

Adaptif

- Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- Bertindak proaktif.

Kolaboratif

- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
- Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

KEGIATAN USAHA PERSEROAN [GRI 2-6][OJK C.4]

Ruang lingkup kegiatan bank berdasarkan Pasal 3 Ayat 2 Anggaran Dasar Perseroan yang telah beberapa kali mengalami perubahan, terakhir berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan No. 08 Tanggal 08 April 2021 yang dibuat di hadapan Ashoya Ratam, S.H., M.Kn., notaris di Jakarta, adalah menjalankan kegiatan umum perbankan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku, termasuk melakukan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah.

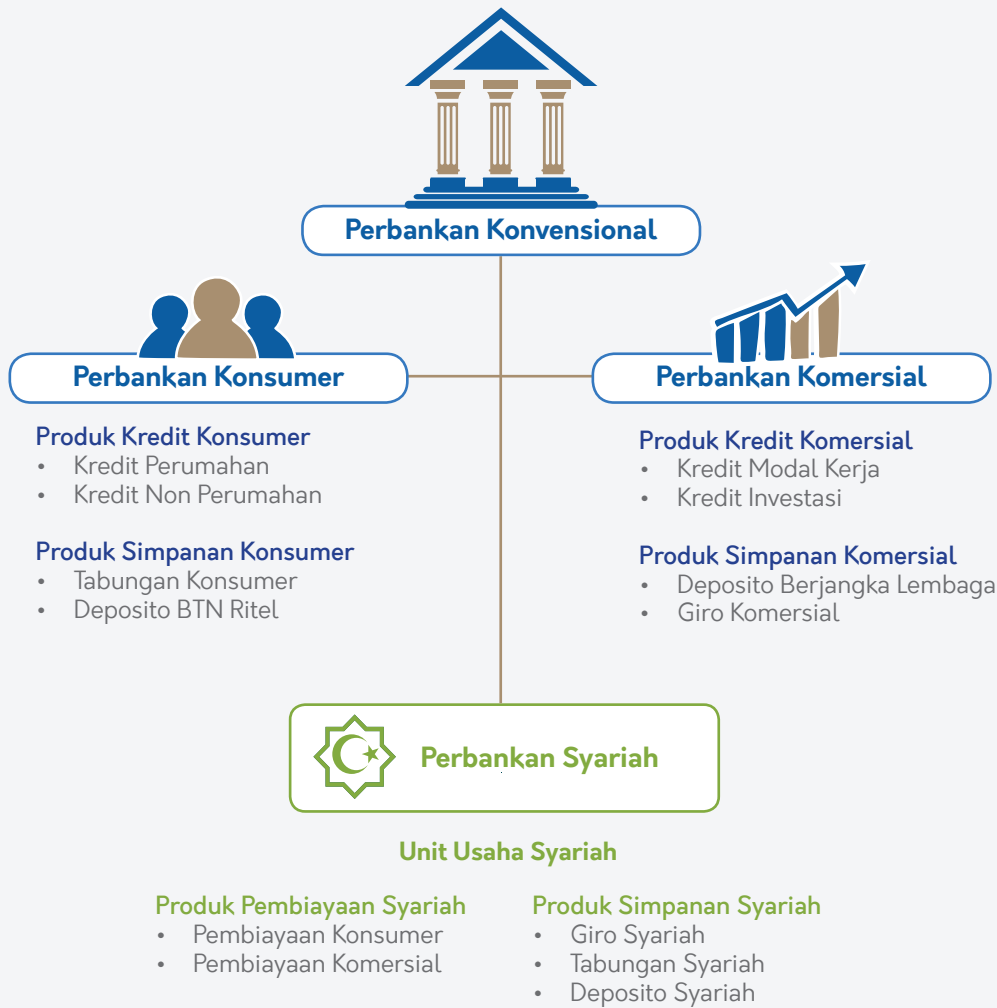
Perseroan melakukan bidang usaha yang meliputi hal-hal sebagai berikut ini:

- Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
- Memberikan kredit;
- Menerbitkan surat pengakuan hutang;
- Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
 - Surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh Perseroan selaku bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari pada kebiasaan dalam perdagangan surat dimaksud;
 - Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
 - Kertas Perbendaharaan Negara dan Surat Jaminan Pemerintah;
 - Sertifikat Bank Indonesia (SBI);
 - Obligasi;
 - Surat dagang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
- Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi, maupun dengan wesel tunjuk, cek, atau sarana lainnya;
- Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antarpihak ketiga;
- Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di Bursa Efek;
- Melakukan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain, termasuk melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia;
- Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat;
- Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang;
- Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan;
- Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit, termasuk kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia;
- Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan;
- Melakukan kegiatan jasa keuangan, perbankan komersial, dan perbankan investasi lainnya;
- Melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh otoritas yang berwenang dan peraturan perundang-undangan; dan
- Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Seluruh kegiatan usaha menurut Anggaran Dasar telah dijalankan oleh Perseroan. Tidak hanya melakukan kegiatan usaha utama, Perseroan juga melakukan kegiatan usaha penunjang untuk mendukung kegiatan usaha utama. Hal ini sebagai bentuk optimalisasi sumber daya yang dimiliki sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pengembangan Produk dan Jasa Perseroan

PRODUK



JASA



Perbankan Konvensional

- Kartu Konsumer
- *Wealth Management*
- *Electronic Channel ATM*
- *Cash Deposit Machine (CDM)*
- ATM Non Tunai
- *SMS Banking*
- *Mobile Banking*
- *Internet Banking*
- *Virtual Account*
- *Electronic Data Capture (EDC)*
- *Cash Management*
- *Branchless Banking*
- Portal BTN Properti
- Jasa dan Layanan Perbankan Lainnya:
 - Garansi Bank BTN
 - SKBDN atau L/C Lokal
 - *Virtual Account* BTN
 - *Transfer Management*
 - *Payment Management*
 - *Payroll Service* BTN
- LinkAja
- *Online Onboarding Open Account*
- SMS Notifikasi
- *Merchant* BTN
- Agen BTN
- *Smart Residence*
- Kiriman Uang
- *Money Changer*
- RTGS
- SDB
- Kustodian
- Wali Amanat

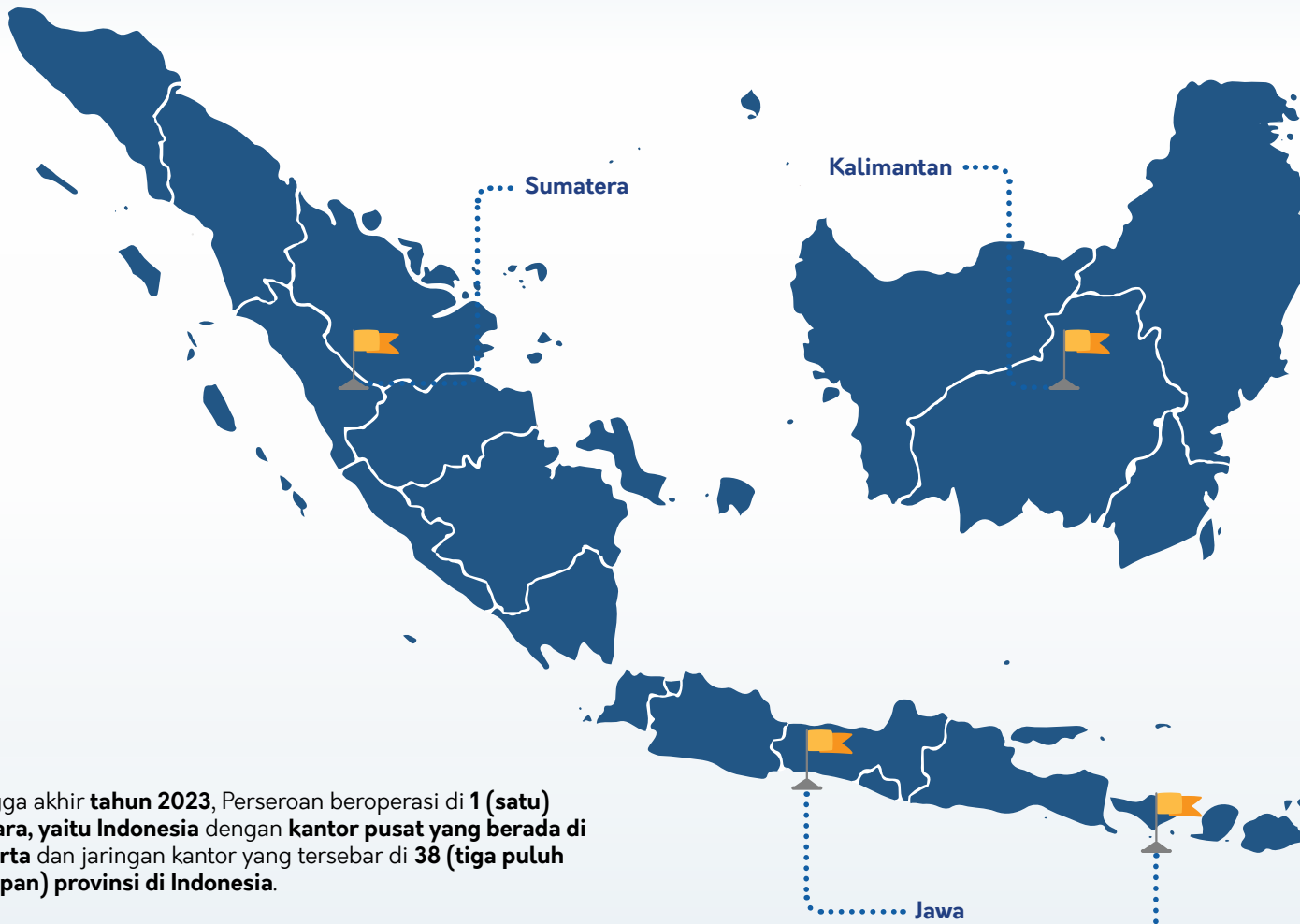


Perbankan Syariah

- Kartu Debit Visa BTN Syariah
- Kiriman Uang
- *BTN Cash Management*
- *Payment Point* BTN iB
- *Payroll* BTN iB
- Penerimaan Biaya Perjalanan Haji
- *SPP Online* BTN iB
- Program Pengembangan Operasional BTN iB
- Garansi Bank BTN iB
- *Safe Deposit Box* BTN iB

AREA OPERASIONAL DAN PASAR YANG DILAYANI

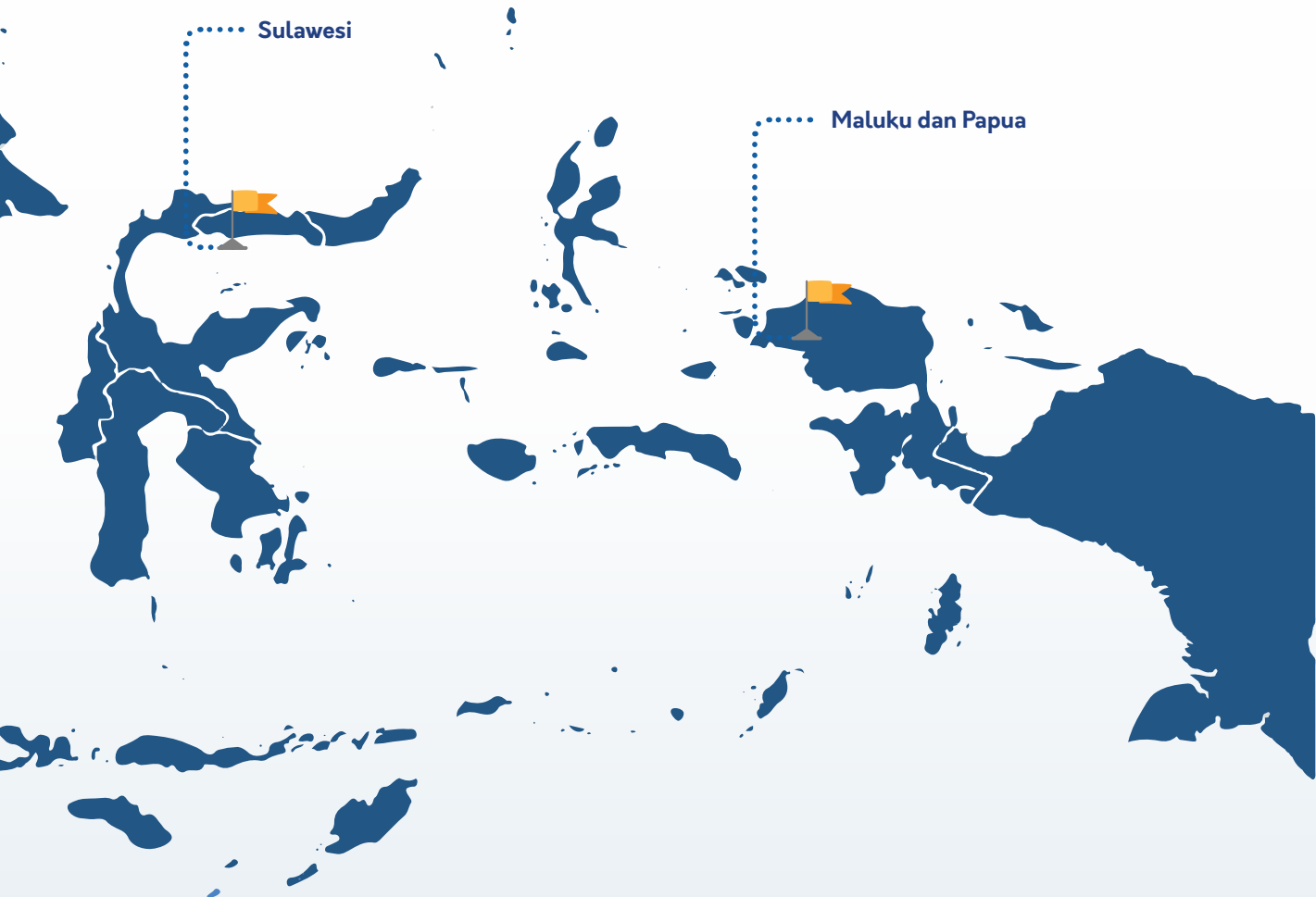
[GRI 2-1][GRI 2-6][OJK C.3]



Hingga akhir tahun 2023, Perseroan beroperasi di 1 (satu) negara, yaitu Indonesia dengan kantor pusat yang berada di Jakarta dan jaringan kantor yang tersebar di 38 (tiga puluh delapan) provinsi di Indonesia.

Keterangan	2023	2022	2021
I. JARINGAN KONVENSIONAL			
Kantor Wilayah	6	6	6
Kantor Cabang	81	80	79
Kantor Cabang Pembantu	541	539	545
Kantor Layanan Setara Kantor Kas	2.922	2.922	2.922
Kantor Fungsional	3	3	55
Mobil Kas Keliling	-	-	51
Keterangan	2023	2022	2021
II. JARINGAN SYARIAH			
Kantor Cabang Syariah	34	30	29
Kantor Cabang Pembantu Syariah	75	74	68
Kantor Fungsional Syariah	-	6	12
Mobil Kas	5	2	-
Keterangan	2023	2022	2021
III. JARINGAN			
ATM dan CRM	2.209	2.129	1.982

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 Tanggal 30 Juli 2021 tentang Bank Umum, terdapat penyederhanaan pencatatan jaringan kepada Regulator OJK. Kategorisasi kantor bank yang berada di bawah kantor cabang disederhanakan menjadi kantor cabang pembantu dan kantor fungsional. Oleh sebab itu, Perseroan menyetarakan status kantor kas menjadi kantor cabang pembantu dan payment point menjadi kantor fungsional.



	Sumatera	Jawa	Kalimantan	Sulawesi	Bali dan Nusa Tenggara	Maluku dan Papua
Kantor Wilayah	1	4	-	1	-	-
Kantor Cabang	12	48	7	8	3	3
Kantor Cabang Pembantu	774	1.981	327	156	154	71
Kantor Cabang Syariah	9	18	3	3	1	-
Kantor Cabang Pembantu Syariah	18	51	3	2	1	-
ATM dan CRM	241	1.503	94	103	50	24

RANTAI PASOKAN [GRI 2-6][OJK B.1]

Keterlibatan dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan Perseroan merupakan salah satu faktor kunci dalam meraih kesuksesan dan keberlanjutan. Salah satunya adalah dukungan dari pemasok yang memastikan ketersediaan sumber daya, barang, dan jasa penunjang kegiatan. Khususnya dalam penyediaan operasional harian Perseroan, antara lain, penyediaan teknologi informasi, alat tulis kantor, furnitur, suvenir, jasa konsultasi, dan lain-lain.

Pelaksanaan pengadaan barang dan/atau jasa Perseroan dilakukan secara terintegrasi menggunakan sistem elektronik (*e-Procurement*). Penggunaan sistem ini merupakan bagian dari upaya Perseroan untuk mengurangi emisi GRK, yaitu dengan menghemat kertas dalam operasional sehari-hari.

Perseroan senantiasa mendukung penguatan ekonomi lokal dan nasional melalui Kebijakan Khusus Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan/atau Jasa KK.9-H Tanggal 30 Juni 2022, dengan menerapkan prinsip penggunaan hasil produksi dalam negeri dengan tetap mengindahkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perseroan menjalin kerja sama dengan pemasok lokal, yaitu pemasok yang secara geografis berdomisili di dalam negeri. Apabila keperluan barang dan jasa tidak bisa dipenuhi oleh pemasok lokal, atau karena alasan/pertimbangan tertentu, barulah Perseroan akan menggandeng pemasok luar negeri/asing, yaitu mereka yang secara geografis berdomisili di luar Indonesia.

Komitmen Perseroan untuk mengutamakan pemasok lokal berlandaskan pada Surat Edaran Menteri BUMN No. SE-10/MBU/08/2020 Tanggal 26 Agustus 2020 tentang Peningkatan Peran Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam Pengadaan Barang dan Jasa di Badan Usaha Milik Negara. Selain itu, komitmen ini juga selaras dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-08/MBU/12/2019 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Badan Usaha Milik Negara. Sementara itu, dalam pengelolaan alih daya (*outsourcing*), Perseroan patuh pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 13/25/2011 Tanggal 9 Desember 2011 mengenai Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan ke Pihak Lain, dengan tidak melakukan alih daya kegiatan inti kepada pihak lain. [GRI 3-3]

Jumlah pengadaan barang dan/atau jasa yang dilaksanakan oleh Perseroan pada tahun 2023 sebanyak 847 pengadaan dengan jumlah pemasok barang dan jasa tercatat sebanyak 452 pemasok. Angka pemasok tersebut mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2022 yang mencapai 314 pemasok. Dari total 452 jumlah pemasok yang terdaftar sebagai rekanan pemasok Perseroan, sebesar 100% merupakan pemasok lokal atau berasal dari Indonesia. Perseroan belum melakukan penilaian dampak sosial dalam rantai pasokan. [GRI 204-1, 414-2]

Persentase nilai transaksi pengadaan barang dan jasa pemasok Perseroan sebagai berikut: [GRI 204-1]

Segmen	2023	2022	2021
Pemasok Lokal	100%	100%	100%
Pemasok Luar Negeri	0%	0%	0%
Jumlah	100%	100%	100%

Jumlah pengeluaran yang ditujukan ke pemasok lokal serta total pengeluaran Perseroan dalam 3 tahun terakhir, sebagai berikut:

Pengeluaran (Rp Miliar)	
2023	2022
1.864	1.160

Dalam rangka mendukung penerapan pengadaan barang dan/atau jasa yang berkelanjutan, serta memperhatikan aspek-aspek ESG, Perseroan telah menerapkan kriteria beberapa persyaratan sebagai berikut: [GRI 414-1][FS5]

1. Melindungi lingkungan, baik di dalam maupun di luar lokasi pekerjaan dan membatasi perusakan dan pengaruh/gangguan kepada masyarakat maupun miliknya sebagai akibat polusi, kebisingan dan kerusakan lain.
2. Dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup (UPL);
3. Dokumen Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL);
4. Kajian/dokumen mengenai mutu/kriteria baik kerusakan lingkungan;
5. Dokumen izin lingkungan;
6. Dokumen kajian pembuangan air;
7. Dokumen pernyataan telah melakukan penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang terintegrasi dengan sistem manajemen perusahaan atau telah memiliki sertifikasi sistem manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3);
8. Dokumen pernyataan telah melakukan penerapan perlindungan terhadap pekerja anak dan perempuan; dan
9. Memberikan asuransi kepada pekerja yang mempunyai risiko tinggi.

Guna meningkatkan kemampuan pemasok, Perseroan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala yang meliputi aspek:

1. Kualitas
2. Jangka waktu pelaksanaan
3. Responsivitas
4. Fleksibilitas
5. Harga

Perseroan selalu berinisiatif dalam mensosialisasikan peningkatan kinerja lingkungan, sosial, dan tata kelola di seluruh rantai pasoknya. Selama periode pelaporan, Perseroan telah melakukan *engagement* dengan pemasok dalam acara "Sinergy & Collaboration". Adapun topik yang dibahas adalah terkait PaDi UMKM (Pasar Digital Usaha Mikro, Kecil, Menengah), peningkatan penggunaan produk dalam negeri (P3DN) serta antikorupsi.

PERUBAHAN SIGNIFIKAN [GRI 2-6][OJK C.6]

Pada tahun pelaporan, terdapat perubahan pada komposisi pemegang saham, yaitu publik domestik menjadi 30,35% dan publik asing menjadi 9,65%. Di samping itu, terdapat penambahan jumlah pemasok pada rantai pasokan Perseroan. Walaupun demikian, tidak terdapat perubahan signifikan terkait lokasi pemasok dan struktur rantai pasokan pada tahun 2023.

Inisiatif Eksternal

Perseroan turut aktif mengikuti inisiatif eksternal sebagai wujud dalam penerapan keuangan berkelanjutan dan respons terhadap perubahan iklim. Perseroan mengikuti berbagai panduan yang dikembangkan oleh pihak luar (eksternal) yang berlaku secara nasional maupun internasional. Selain itu, Perseroan juga telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sesuai dengan POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. [TCFD Risk.b]

Keanggotaan Asosiasi [GRI 2-28][OJK C.5]

Perseroan bergabung dengan berbagai asosiasi/perhimpunan dalam industri perbankan, termasuk dalam statusnya sebagai BUMN. Organisasi atau asosiasi menjadi hal penting bagi Perseroan untuk saling berbagi isu dan kebijakan terkait dengan industri perbankan, termasuk dampak dan peluangnya bagi perbankan pada jangka pendek, menengah, maupun panjang. Selama tahun 2023, Perseroan bergabung dengan asosiasi/perhimpunan berikut:

Nama Asosiasi	Kedudukan dalam Asosiasi
Himpunan Bank-Bank Milik Negara (Himbara)	Anggota
Ikatan Bankir Indonesia (IBI)	Sekretaris Jenderal
World Saving Bank Institution (WSBI)	Anggota
Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas)	Wakil Ketua Umum 1
Forum Humas BUMN	Anggota
Asosiasi Emiten Indonesia	Anggota
Konsorsium Data Kerugian Eksternal (KDKE)	Anggota
Certified Wealth Manager's Association (CWMA)	Anggota
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)	Anggota
Associate Cambiste Internationale (ACI) Indonesia (Forexindo)	Anggota
Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP)	Anggota
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)	Anggota
Ikatan Auditor Intern Bank	Anggota
Perhimpunan Audit Internal Indonesia	Anggota
The Institute of Internal Auditor (IIA)-Indonesia Chapter	Anggota
Task Force on Climate Related Financial Disclosures	Anggota
United Nation Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)	Anggota
Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI)	Anggota

RIWAYAT SINGKAT PERUSAHAAN

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, yang selanjutnya disebut dengan “Perseroan” adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Perseroan berkomitmen menjadi bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, yaitu perbankan perseorangan, bisnis, dan syariah. Cikal bakal Perseroan diawali dengan didirikannya *Postpaarbank* pada masa pemerintahan Belanda pada tahun 1897. Kemudian, *Postpaarbank* diambil alih pada saat pendudukan Jepang pada tahun 1942 dan diubah namanya menjadi *Tyokin Kyoku* atau Kantor Tabungan. Kemudian hal ini berlanjut pada tahun 1945, ketika pemerintah Indonesia mengambil alih *Tyokin Kyoku* dan mendirikan Kantor Taboengan Pos. Setelah era kemerdekaan, tepatnya pada tahun 1950, Pemerintah Republik Indonesia mengubah nama *Tyokin Kyoku* menjadi Bank Tabungan Pos berdasarkan Undang-Undang Darurat No. 9 Tahun 1950 Tanggal 9 Februari 1950. Kemudian, berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 Tahun 1963, Perseroan berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara yang bertahan hingga sekarang.

Sejalan dengan program pemerintah yang menggalakkan program perumahan untuk rakyat, pada tahun 1974 pemerintah menunjuk Perseroan sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Realisasi penyaluran KPR pertama kali dilakukan pada tahun 1976 di Perumahan Tanah Mas, Kota Semarang. Pada tanggal 29 April 1989, Perseroan mulai beroperasi sebagai bank umum milik negara. Kemudian, status Perseroan diubah menjadi perseroan terbatas milik negara (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1992. Dokumen pendirian bank sebagai Persero dibuat di hadapan notaris Muhani Salim, S.H., yaitu Akta No. 136 Tanggal 31 Juli 1992, yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman melalui Surat Keputusan No. C2-6587.HT.01.01.TH.92 Tanggal 12 Agustus 1992, serta diumumkan dalam Berita Negara No. 73 Tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 6A.

Berdasarkan surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/55/KEP/DIR Tanggal 23 September 1994, Perseroan mendapatkan izin operasi sebagai bank devisa. Selanjutnya, pada tahun 2002, Perseroan ditunjuk sebagai bank komersial yang fokus pada pembiayaan rumah. Perseroan telah mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia untuk melakukan kegiatan umum perbankan berdasarkan prinsip syariah melalui surat No. 6/1350/DPbS Tanggal 15 Desember 2004. Perseroan mulai melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 14 Februari 2005 dengan mulai beroperasinya cabang syariah pertama di Jakarta-Harmoni.

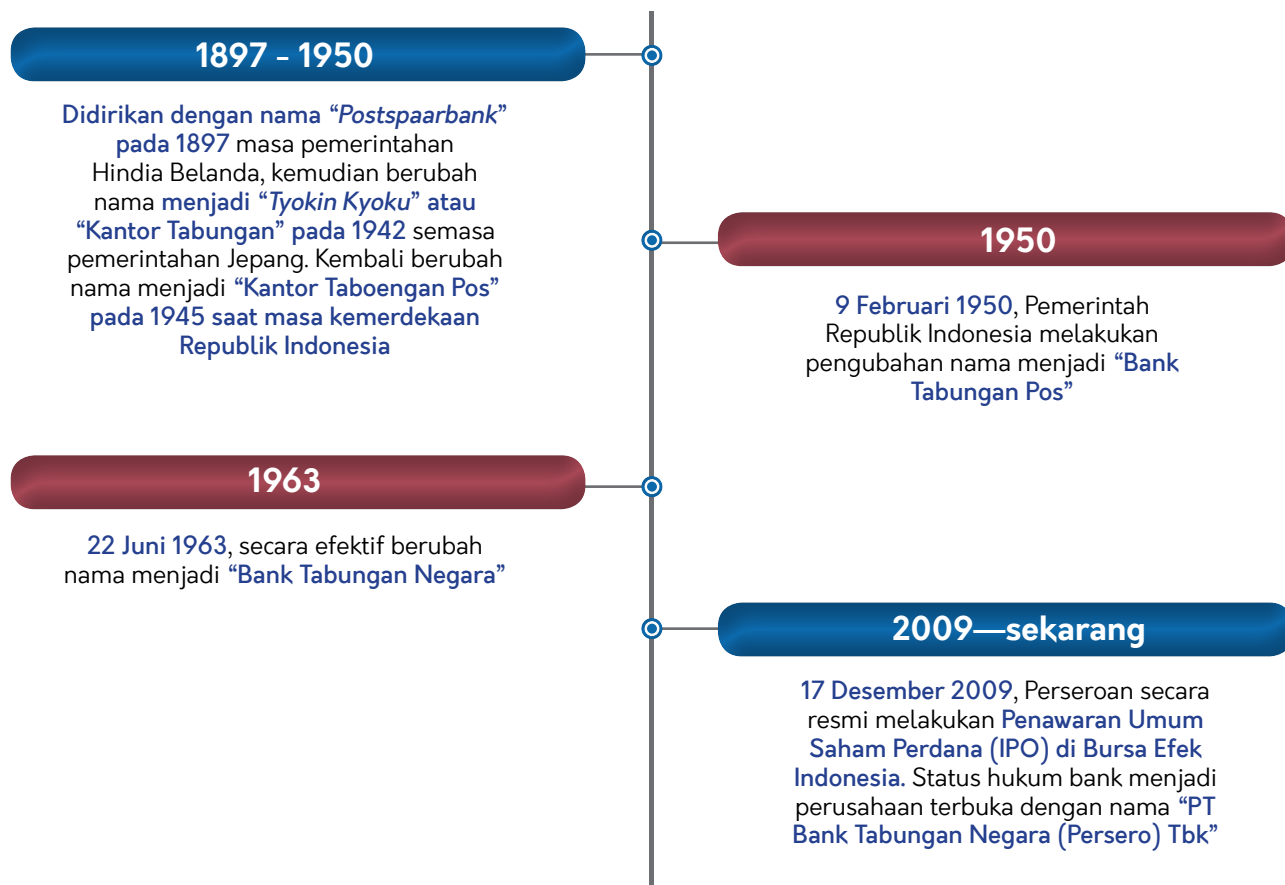
Pada tahun 2009, Perseroan melakukan sekuritisasi KPR pertama di Indonesia. Perseroan melakukan sekuritisasi aset melalui pencatatan transaksi Kontrak Investasi Kolektif-Efek Beragun Aset (KIK-EBA), lalu pada 17 Desember 2009 melakukan Penawaran Umum Saham Perdana atau *Initial Public Offering* (IPO) dan *listing* di Bursa Efek Indonesia. Tahun 2015, Perseroan berperan penting dalam membantu program pemerintah, yaitu “Program Sejuta Rumah untuk Rakyat”. Perseroan telah ditunjuk sebagai salah satu bank yang mendukung program tersebut melalui pembiayaan KPR.

Pada tahun 2017, proses transformasi menuju perbankan digital di tubuh Perseroan terus berlanjut. Perseroan terus mengakselerasi transformasi di era digital pada seluruh layanan perbankan, salah satunya dengan membuka Smart Branch yang dilengkapi dengan beragam layanan untuk memfasilitasi kebutuhan nasabah dalam memperoleh informasi perbankan, melakukan komunikasi, transaksi, registrasi, dan pembukaan rekening.

Perseroan memperkuat posisi sebagai bank terbesar ke-5 dan menjadi *Housing Market Maker* pada tahun 2019. Pada tahun 2022, Perseroan menggelar *Rights Issue* atau penerbitan saham baru untuk kedua kalinya setelah tahun 2012. Penerbitan saham baru menjadi salah satu upaya Perseroan untuk meningkatkan ekspansi kredit sekaligus memperkuat modal untuk mengawal misi Perseroan menjadi *Best Mortgage Bank in South East Asia*.

Keterangan Perubahan Nama

Nama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk saat ini diperoleh melalui sejarah yang cukup panjang.



Perseroan semakin meluaskan bisnis dan cakupan wilayah usaha tiap waktunya, terlebih setelah menjadi perusahaan publik emiten dengan Kode Saham BBTN. Perseroan berhasil menjangkau pangsa pasar hingga ke 38 (tiga puluh delapan) provinsi di Indonesia per 31 Desember 2023. Dalam menjalankan operasional usaha, selain kantor pusat, Perseroan memiliki 6 kantor wilayah, 81 kantor cabang (termasuk 34 kantor cabang syariah), 541 kantor cabang pembantu (termasuk 75 kantor cabang pembantu syariah), 3 kantor fungsional, 2.922 kantor layanan setara kantor kas, 5 mobil kas syariah, dan 2.209 e-channel (ATM dan CRM).

Jejak Langkah

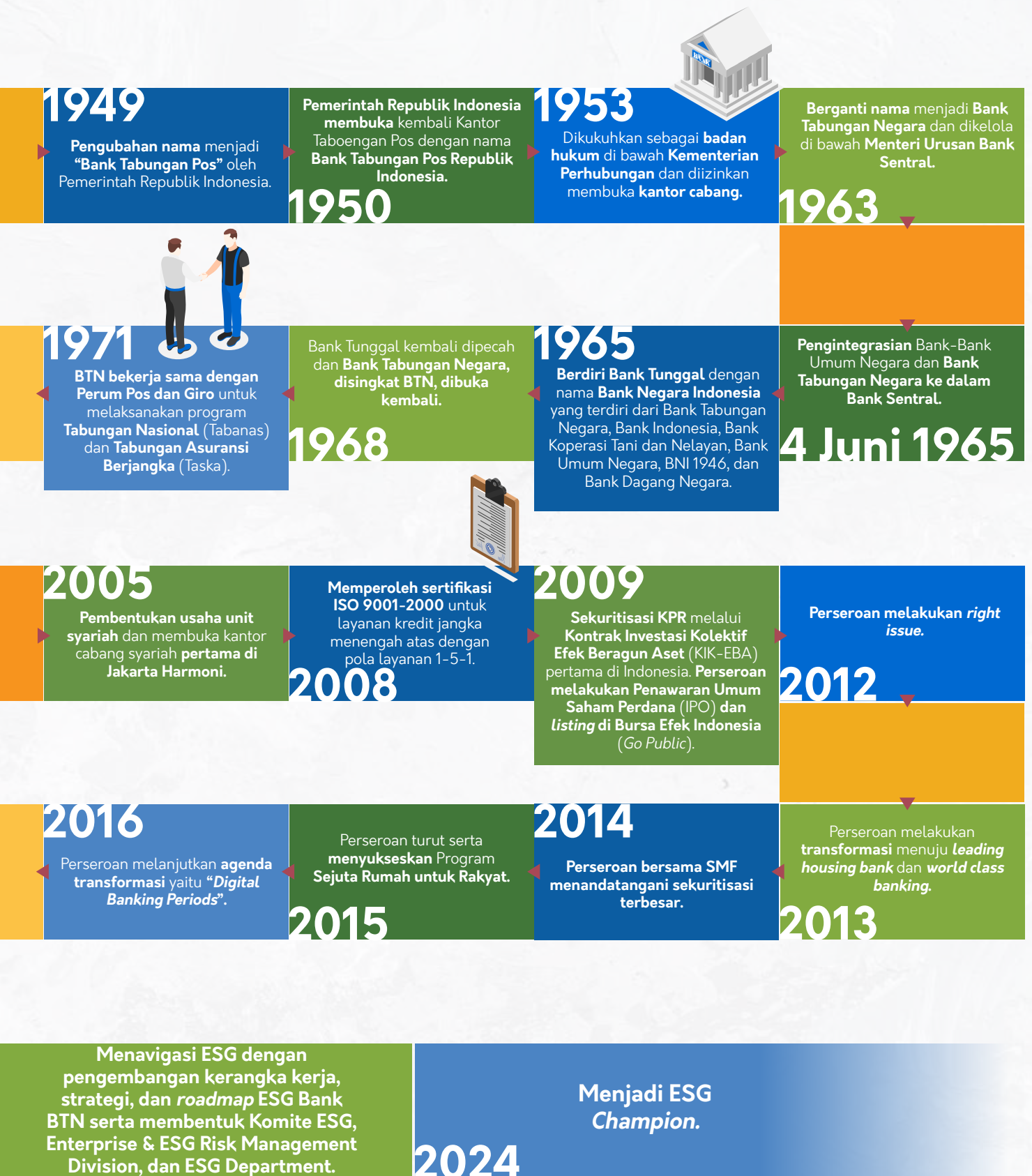
<p>1897</p> <p>Perseroan berdiri dengan nama "Postpaarbank" pada masa pemerintahan Hindia Belanda.</p>	<p>Perseroan diambil alih pemerintahan Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku.</p> <p>1942</p>	<p>1945</p> <p>Semua Kantor Taboengan Pos diduduki oleh Belanda dan berhenti bekerja.</p>	<p>Pemerintah Republik Indonesia mengambil alih Tyokin Kyoku dan mendirikan Kantor Taboengan Pos.</p> <p>1946</p>
--	--	---	--

<p>1989</p> <p>Pertama kali menerbitkan obligasi dan awal melaksanakan kegiatan bank umum.</p>	<p>Mendapatkan kredit dari IBRD/Bank Dunia sebesar USD 266.550.000 yang ditandatangani oleh Pemerintah Republik Indonesia.</p> <p>1986</p>	<p>1976</p> <p>Realisasi KPR BTN pertama kali di Perumahan Tanah Mas, Kota Semarang.</p>	<p>Mendapat tugas membayai perumahan rakyat dari Menteri Keuangan.</p> <p>1974</p>
--	---	--	--

<p>1992</p> <p>Secara efektif menjadi PT Persero.</p>	<p>Memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank devisa.</p> <p>1994</p>	<p>2001</p> <p>Direkapitalisasi oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan nilai Rp13,6 triliun.</p>	<p>Dengan sistem daring/real system berbasis IBM AS400, teknologi informasi diimplementasikan ke seluruh kantor cabang.</p> <p>2002</p>
---	--	---	---

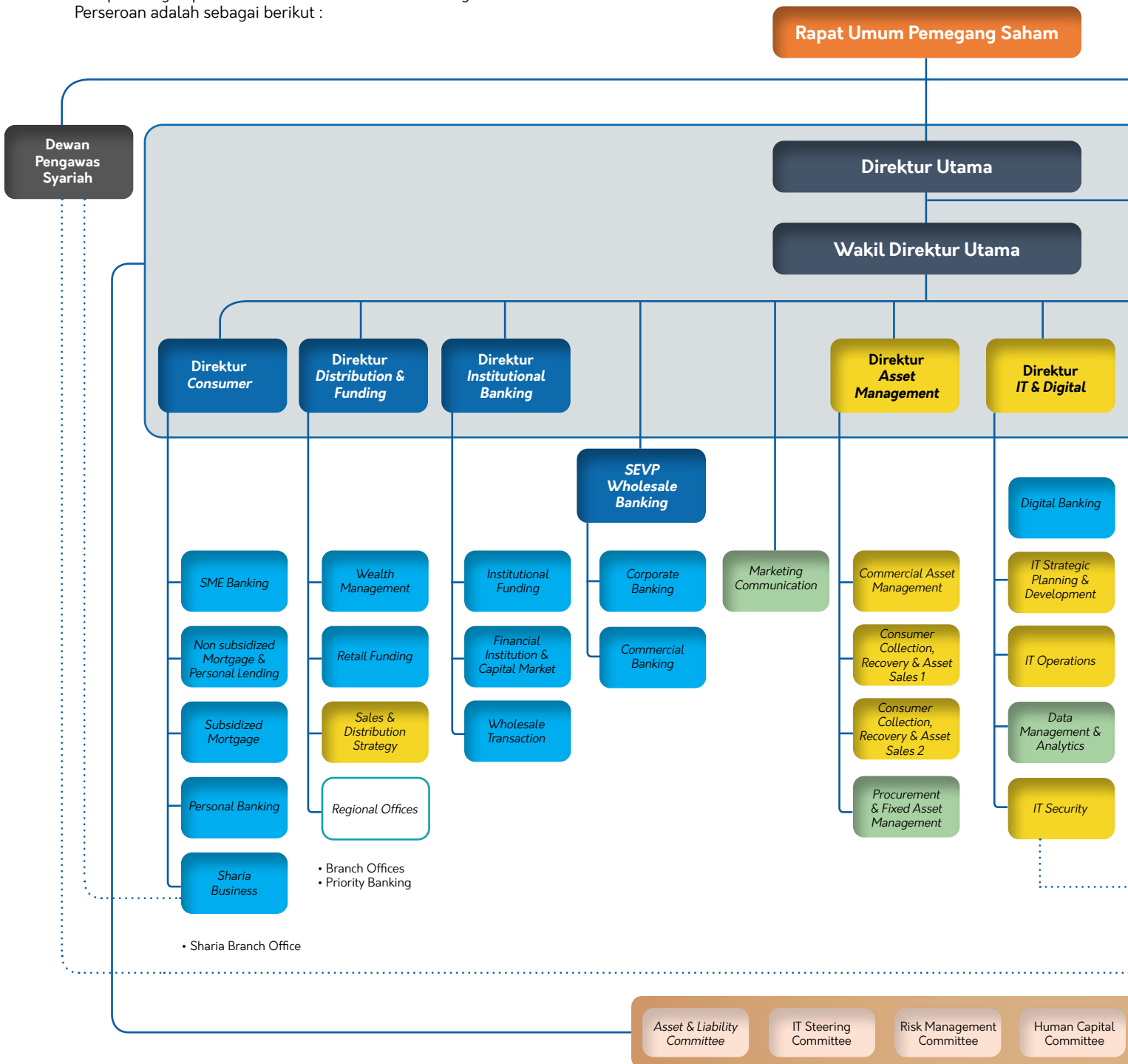
<p>2020</p> <p>Memperbarui visi menjadi Best Mortgage Bank in Southeast Asia pada Tahun 2025.</p>	<p>Menjadi Housing Market Maker dan memperkuat posisi sebagai bank terbesar ke-5.</p> <p>2019</p>	<p>2018</p> <p>Pengembangan ekosistem digital untuk mendukung bisnis sebagai bank pembiayaan perumahan terdepan di Indonesia.</p>	<p>Pengembangan berbagai produk dan layanan berbasis digital, salah satunya adalah pembukaan Smart Branch Jakarta Harmoni.</p> <p>2017</p>
---	--	---	---

<p>2021</p> <p>Transformasi untuk mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.</p>	<p>Perseroan melakukan aksi korporasi berupa Penambahan Modal dengan Memberikan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu II (PMHMETD) dalam rangka penerbitan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) atau Right Issue.</p> <p>2022</p>	<p>2023</p>
--	---	--------------------

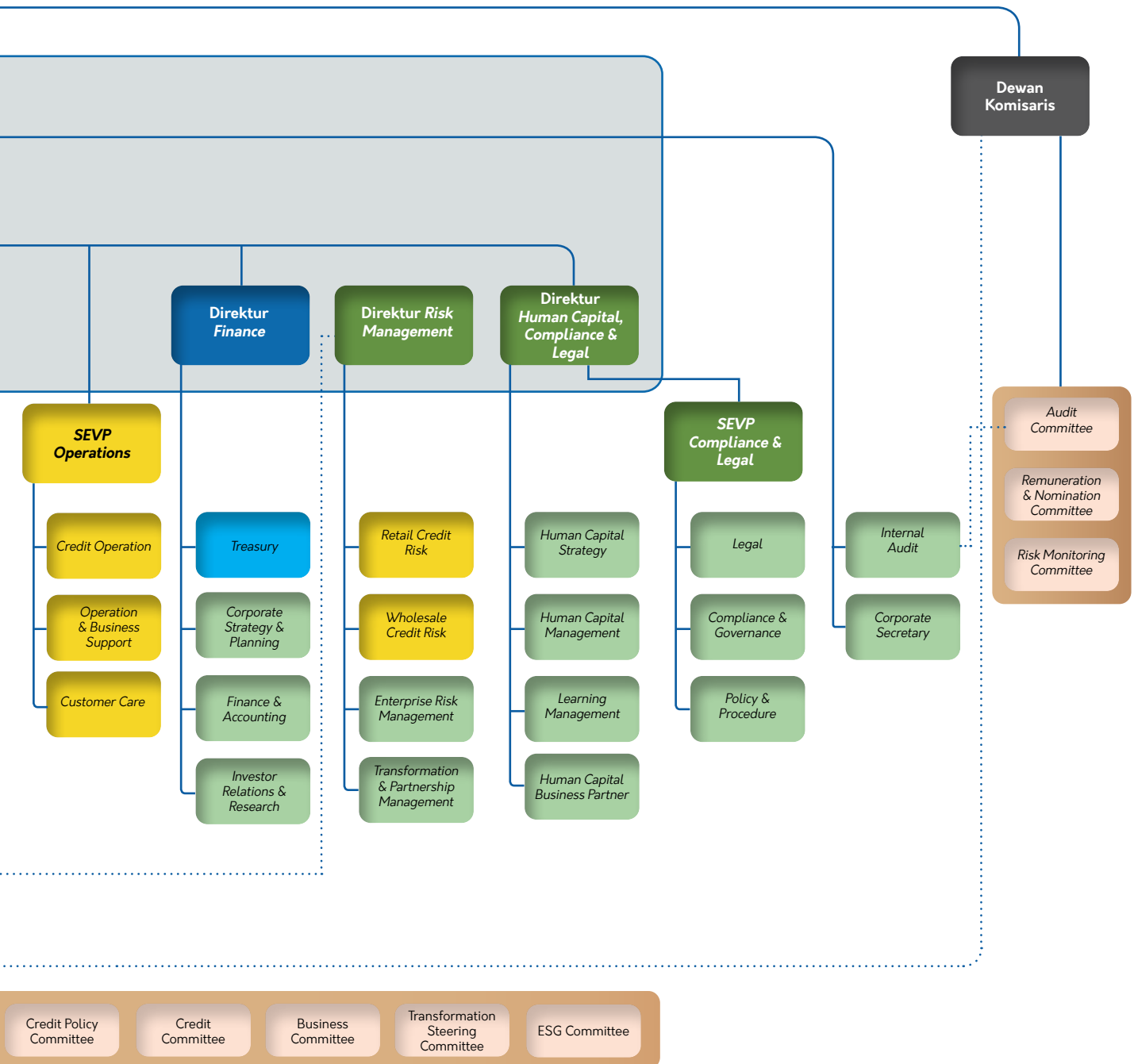


STRUKTUR ORGANISASI

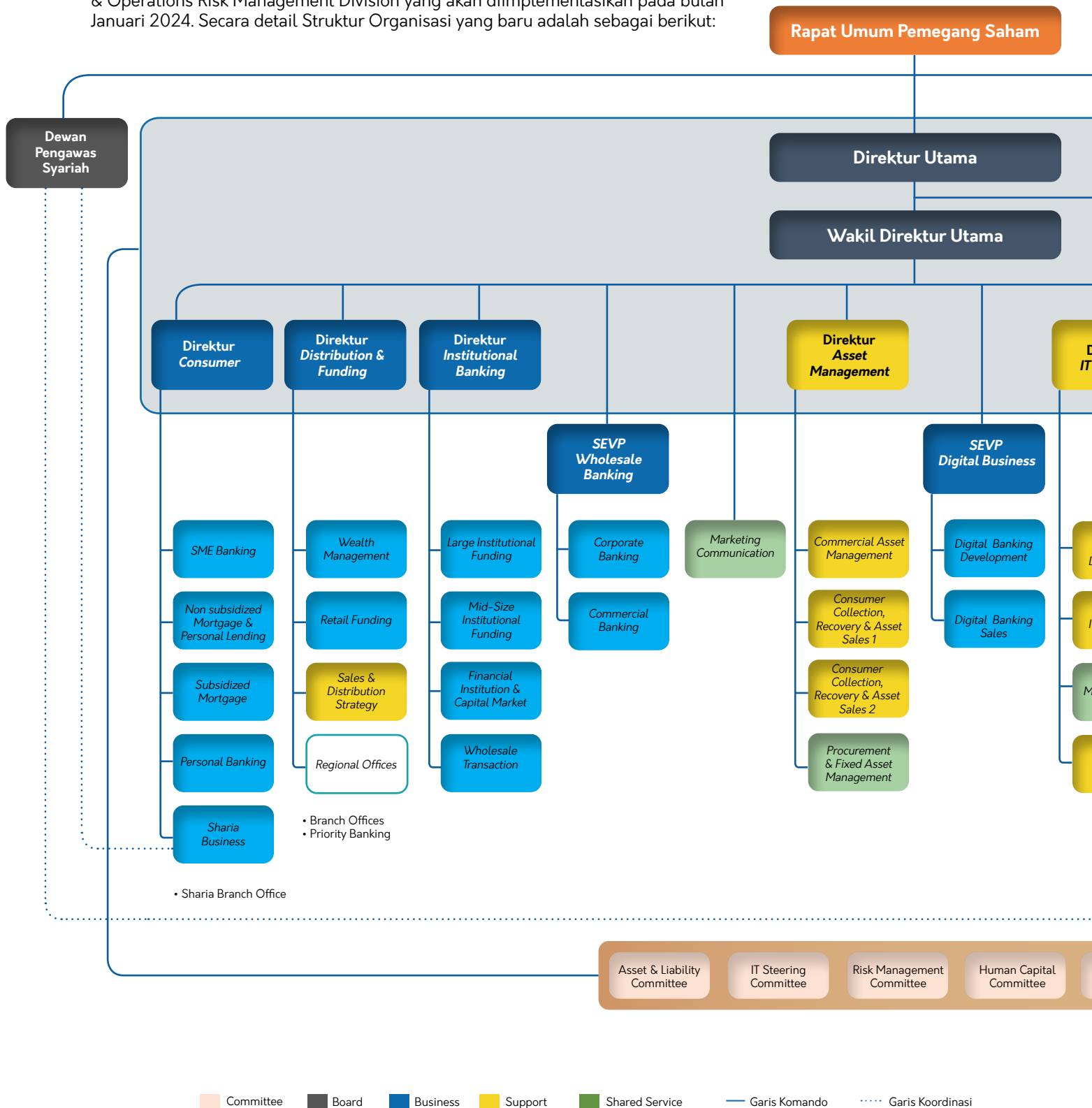
Sampai dengan posisi 31 Desember 2023 Struktur Organisasi Perseroan adalah sebagai berikut :

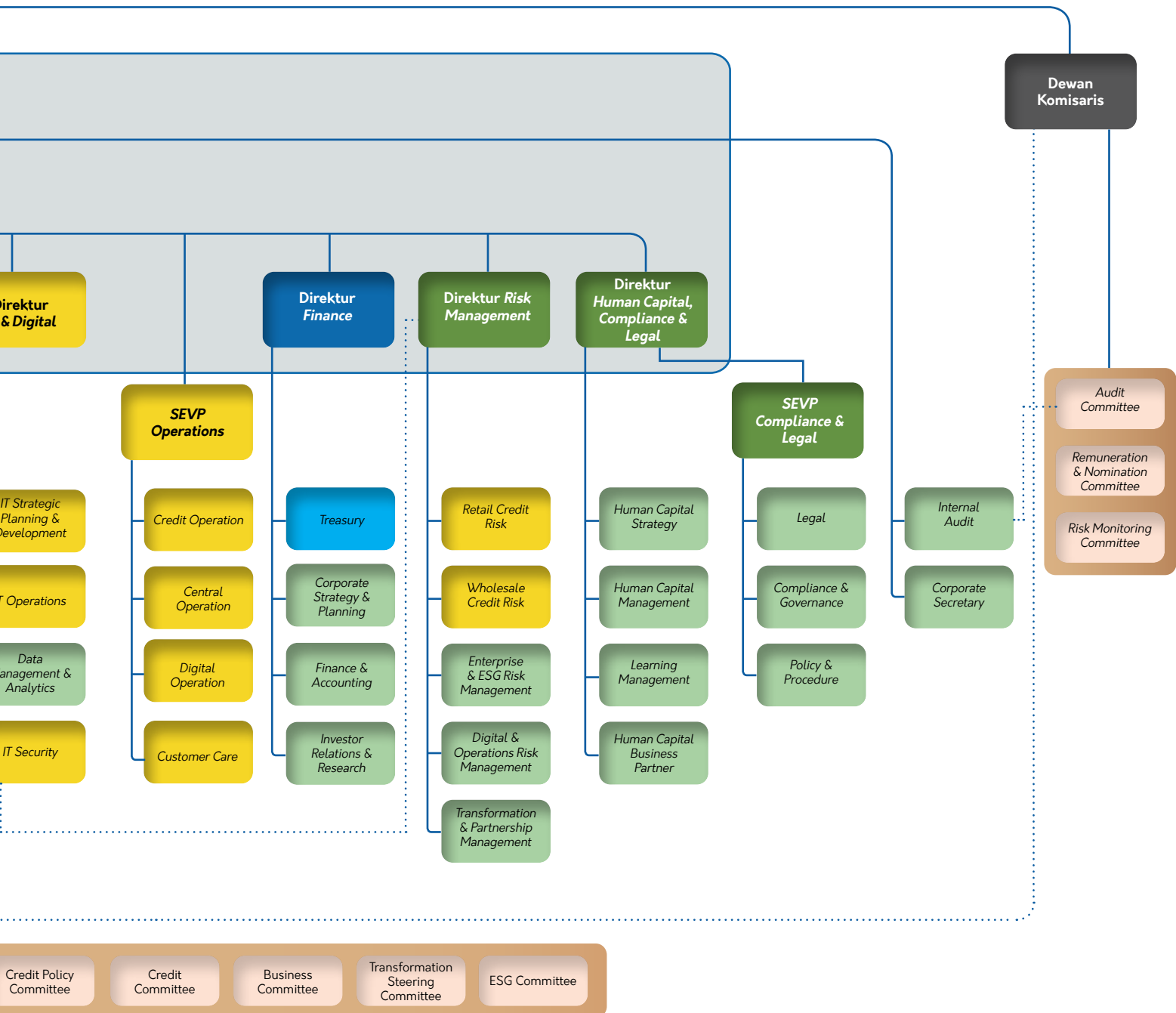


■ Committee
 ■ Board
 ■ Business
 ■ Support
 ■ Shared Service
 — Garis Komando
 - - - - - Garis Koordinasi



Sesuai dengan keputusan persetujuan dari Dewan Komisaris dan Direksi pada bulan Desember 2023, bahwa sesuai dengan roadmap IT & Digital Risk dan ESG sehingga diperlukan pembentukan Enterprise & ESG Risk Management Division dan Digital & Operations Risk Management Division yang akan diimplementasikan pada bulan Januari 2024. Secara detail Struktur Organisasi yang baru adalah sebagai berikut:









03

Pertumbuhan Ekonomi yang Inklusif dan Berkelanjutan

KINERJA EKONOMI PERSEROAN TAHUN 2023 [GRI 3-3]

Pertumbuhan ekonomi nasional tetap stabil di tengah melambatnya laju perekonomian global. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan pertumbuhan ekonomi sebesar 4,94% secara *year-on-year* (yoy) pada triwulan III tahun 2023, sedikit melambat dari pertumbuhan pada triwulan sebelumnya yang sebesar 5,17%.

Kondisi ini menunjukkan tren pemulihan ekonomi Indonesia terus berlanjut dan tetap stabil. Ekonomi nasional yang membaik tentunya berkorelasi positif dengan kinerja perbankan. Industri perbankan memiliki peranan penting dalam perekonomian sebagai lembaga intermediasi yang menyalurkan dana masyarakat ke dalam investasi aset produktif sehingga mendorong produktivitas sektor riil, akumulasi kapital, dan pertumbuhan luaran agregat.

Perseroan terus berkontribusi memanfaatkan tantangan ini supaya menjadi momentum peluang untuk pemulihan, penguatan, serta pertumbuhan ekonomi. Perseroan kembali mencatatkan kinerja dan kontribusi yang membanggakan di sektor properti, khususnya di bidang pembiayaan perumahan, dengan performa positif sebagai kontributor utama dalam penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia. Portofolio Perseroan pada tahun 2023 menyentuh angka Rp318,12 triliun dengan penguasaan pangsa pasar sebesar 40%. Sepanjang tahun 2023, Perseroan telah membiayai KPR sebanyak 878.727 unit.

Dalam rangka mendukung pemerintah mewujudkan hunian layak dan terjangkau, Perseroan memastikan anggaran subsidi untuk program pembiayaan rumah subsidi melalui penyaluran KPR subsidi kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Dari keseluruhan KPR yang disalurkan oleh Perseroan, 130.830 unit di antaranya merupakan KPR subsidi dengan nilai penyaluran KPR sebesar Rp20,11 triliun. Dengan pencapaian tersebut, Perseroan menjadi penguasa pangsa KPR subsidi dengan portofolio sebesar 40% dari total pasar. Dalam menjalankan mandat sebagai bank penyalur KPR, Perseroan tidak terbatas hanya pada pembiayaan terhadap perumahan saja, tetapi juga melalui pelaksanaan program-program yang memudahkan calon konsumen untuk mengakses dan memperoleh fasilitas KPR.

Upaya dan konsistensi Perseroan dalam mengimplementasikan kinerja ekonomi membawa hasil yang membanggakan. Laba bersih tahun berjalan mencapai Rp3,5 triliun, atau sebesar 114,64% dari target. [OJK F.2]

Tabel Perbandingan Rencana Bisnis Bank dan Realisasi Keuangan 2023 [OJK F.2]

Uraian	Realisasi 2023 (Rp Miliar)	Rencana 2023 (Rp Miliar)	Pencapaian
Posisi Keuangan			
Aset	438.750	430.948	102,07%
Kredit yang Diberikan*	318.106	329.828	96,45%
Liabilitas*	408.270	401.402	101,71%
Simpanan dari Nasabah	322.501	321.316	100,36%
Giro**	142.809	134.507	106,17%
Tabungan**	38.999	43.933	88,77%
Deposito**	140.693	142.876	98,47%
Ekuitas	30.479	29.546	103,16%
Laba (Rugi)			
Pendapatan Bunga	28.281	27.729	101,99%
Pendapatan Operasional Selain Bunga	3.891	3.246	119,87%
Laba Sebelum Pajak	4.380	3.904	112,19%
Laba Bersih	3.501	3.054	114,64%
Rasio Keuangan (%)			
Capital Adequacy Ratio (CAR)	20,07%	19,30%	0,77%
Non-Performing Loan (NPL) Gross	3,01%	3,45%	(0,44%)
Return on Assets (ROA)	1,07%	0,95%	0,12%
Return on Equity (ROE)	13,86%	12,16%	1,70%

*) Termasuk pembiayaan syariah

***) Tidak termasuk syirkah

BTN RAIH PENGHARGAAN SEBAGAI KONTRIBUTOR UTAMA PROGRAM PERUMAHAN NASIONAL



Tanggal 25 Agustus diperingati sebagai Hari Perumahan Nasional (Hapernas). Pada tahun 2023, tema Hapernas yang diusung oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) adalah “Melanjutkan Kolaborasi Wujudkan Hunian Layak, Berkelanjutan, dan Terjangkau untuk Semua”. Pada malam puncak Hapernas 2023, Kementerian PUPR memberikan apresiasi kepada BTN yang telah menjadi kontributor utama program perumahan nasional guna menurunkan defisit (*backlog*) perumahan di Indonesia, khususnya di segmen masyarakat berpenghasilan rendah (MBR).

Kementerian PUPR memberikan penghargaan atas peran Perseroan sebagai Bank Penyalur KPR FLPP dan Tapera Terbanyak pada tahun 2023. Pada rangkaian kegiatan Hapernas 2023, Perseroan juga menyelenggarakan akad massal serentak kredit pemilikan rumah Bank Tabungan Negara (KPR BTN). Sejak pertama kali program KPR subsidi diluncurkan oleh pemerintah, Perseroan telah menyalurkan lebih dari 3,96 juta unit dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Ke depannya, Perseroan akan terus berupaya untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap rumah layak huni dan terjangkau.

PENYALURAN KREDIT

Selama tahun 2023, Perseroan telah menyalurkan kredit sebesar Rp318,11 triliun. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar Rp19,83 triliun, atau setara 6,65%, dibanding tahun sebelumnya yang mencapai Rp298,28 triliun. Pencapaian tersebut memenuhi 96,45% dari RBB 2023 sebesar Rp329,83 triliun. Terwujudnya pencapaian tersebut disumbang oleh penyerapan kredit perumahan, yaitu KPR Subsidi dan KPR Nonsubsidi.

Perseroan menyelenggarakan penyaluran kredit sebagai wujud komitmen untuk mendukung Program Sejuta Rumah sebagai upaya mengurangi defisit perumahan. Volume penyaluran kredit konsumen Perseroan tercatat sebanyak 199.030 unit rumah. Nilai ini naik sebesar 9.730 unit, atau setara 5,14% dibanding tahun 2022 yang mencapai 189.300 unit rumah. Peningkatan tersebut berasal dari naiknya KPR Nonsubsidi sebanyak 4.242 unit, atau setara 13,25% dan kredit nonperumahan sebanyak 7.223 unit atau setara 46,33% apabila dibandingkan dengan tahun 2022.

Tabel Volume Penyaluran Produk Kredit Konsumer

Jenis Kredit Konsumer	2023 (Unit)	2022 (Unit)	Kenaikan (Penurunan)	
			(Unit)	(%)
Kredit Perumahan				
KPR Subsidi	130.830	136.530	(5.700)	(4,17)
KPR Nonsubsidi	36.261	32.019	4.242	13,25
Kredit Perumahan Lainnya	9.127	5.162	3.965	76,81
Jumlah Kredit Perumahan	176.218	173.711	2.507	1,44
Kredit Nonperumahan	22.812	15.589	7.223	46,33
Volume Penyaluran Kredit Konsumer	199.030	189.300	9.730	5,14

Perseroan mencatat kenaikan nilai penyaluran produk kredit konsumer per 31 Desember 2023 sebesar Rp42,46 triliun. Nilai ini bertambah Rp661,87 miliar, atau setara 1,58% dibanding tahun 2022 yang mencapai Rp41,79 triliun. Peningkatan tersebut berasal dari pertumbuhan kredit perumahan sebesar Rp5,33 triliun atau setara 15,99%.

Tabel Nilai Penyaluran Produk Kredit Konsumer

Jenis Kredit Konsumer	2023 (Rp Juta)	2022 (Rp Juta)	Kenaikan (Penurunan)	
			(Rp Juta)	(%)
Kredit Perumahan				
KPR Subsidi	20.114.620	19.940.663	173.957	0,87
KPR Nonsubsidi	16.191.657	12.066.105	4.125.552	34,19
Kredit Perumahan Lainnya	2.375.231	1.343.041	1.032.190	76,85
Jumlah Kredit Perumahan	38.681.508	33.349.809	5.331.699	15,99
Kredit Nonperumahan	3.775.959	8.445.786	(4.669.827)	(55,29)
Jumlah Nilai Penyaluran Kredit Konsumer	42.457.467	41.795.959	661.872	1,58

Perseroan juga menyelenggarakan penyaluran kredit konsumer syariah yang tercatat sebanyak 276.508 unit rumah pada tahun 2023. Nilai ini naik sebesar 35.101 unit, atau setara 14,54% dibanding tahun 2022 yang mencapai 241.407 unit rumah. Peningkatan tersebut berasal dari naiknya KPR Subsidi sebanyak 31.896 unit, atau setara 16,80% dan kredit non perumahan sebanyak 254 unit atau setara 8,49% apabila dibandingkan dengan tahun 2022.

Tabel Volume Penyaluran Produk Kredit Konsumer Syariah

Jenis Kredit Konsumer Syariah	2023 (Unit)	2022 (Unit)	Kenaikan (Penurunan)	
			(Unit)	(%)
Kredit Perumahan				
KPR Subsidi	221.749	189.853	31.896	16,80%
KPR Nonsubsidi	50.544	47.387	3.157	6,66%
Jumlah Kredit Perumahan	272.293	237.240	35.053	23,46%
Kredit NonKPR	968	1.174	(206)	(17,55%)
Kredit Nonperumahan	3.247	2.993	254	8,49%
Volume Penyaluran Kredit Konsumer	276.508	241.407	35.101	14,54%

Perseroan mencatat kenaikan penyaluran produk kredit konsumen per 31 Desember 2023 sebesar Rp34,77 triliun. Nilai ini bertambah Rp5,59 triliun, atau setara 19,16% dibanding tahun 2022 yang mencapai Rp29,18 triliun. Peningkatan tersebut berasal dari pertumbuhan kredit perumahan sebesar Rp5,58 triliun atau setara 37,24%.

Tabel Nilai Penyaluran Produk Kredit Konsumer Syariah

Jenis Kredit Konsumer Syariah	2023 (Rp Juta)	2022 (Rp Juta)	Kenaikan (Penurunan)	
			(Rp Juta)	(%)
Kredit Perumahan				
KPR Subsidi	22.961.992	19.039.362	3.922.630	20,60%
KPR Nonsubsidi	11.604.082	9.948.479	1.655.603	16,64%
Jumlah Kredit Perumahan	34.566.074	28.987.841	5.578.233	37,24%
Kredit NonKPR	38.217	48.070	(9.853)	(20,50%)
Kredit Nonperumahan	168.816	145.092	23.724	16,35%
Volume Penyaluran Kredit Konsumer	34.773.107	29.181.003	5.592.104	19,16%

Kinerja Keuangan

Perseroan melakukan pelaporan keuangan secara transparan dan menyeluruh, yang dituangkan dalam Laporan Tahunan 2023. Hasil dari aktivitas dan program yang tertuang dalam laporan tersebut menunjukkan kinerja keuangan yang baik, seperti yang termuat dalam tabel di bawah ini:

Uraian	2023 (Rp Miliar)	2022 (Rp Miliar)	2021 (Rp Miliar)
Total Aset	438.750	402.148	371.868
Kredit/Pembiayaan Bank	318.106	298.282	274.835
Dana Pihak Ketiga *)	322.501	321.937	296.023
Total Liabilitas	381.164	376.239	327.694
Total Ekuitas	30.479	25.909	21.407
Laba Bersih	3.501	3.045	2.376
Rasio Keuangan (%)			
Rasio Kecukupan Modal (CAR)	20,14	20,17	19,14
Non-Performing Loan (NPL) Gross	3,01	3,38	3,70
Return on Asset (ROA)	1,05	1,02	0,81
Return on Equity (ROE)	13,54	16,42	13,64
Net Interest Margin (NIM)	3,75	4,40	3,99
Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	86,10	86,00	89,28
Loan to Deposit Ratio (LDR)	95,36	92,65	92,86

*) termasuk simpanan pada bank lain dan dana syirkah temporer

NILAI EKONOMI YANG DIHASILKAN DAN DIDISTRIBUSIKAN

Selama tahun 2023, Perseroan mengelola keuangan secara mandiri dan tidak menerima bantuan finansial dari pemerintah. Selain itu, tidak ada pendapatan Perseroan yang diperoleh dari peluang dan/atau implikasi finansial karena perubahan iklim. [GRI 201-2, 201-4]

Perseroan memperoleh nilai ekonomi dan berhasil memberikan dampak positif kepada pemangku kepentingan dan juga pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan adalah sejumlah pendapatan yang diperoleh dari hasil kegiatan bisnis Perseroan. Kemudian, Perseroan mendistribusikan nilai ekonomi melalui remunerasi dan tunjangan kepada para pegawai, pembayaran pajak kepada pemerintah, dan kepada masyarakat melalui berbagai macam kegiatan sebagai perwujudan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Perseroan menampilkan nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan seperti ditampilkan pada tabel di bawah ini. [GRI 3-3]

Tabel Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan [GRI 201-1][OJK-B.1]

Deskripsi	2023 (Rp Miliar)	2022 (Rp Miliar)	2021 (Rp Miliar)
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan			
Pendapatan Bunga	24.722	23.233	23.414
Pendapatan Bagi Hasil secara Syariah	3.559	2.674	2.381
Pendapatan Operasional Lainnya	3.891	2.275	2.517
Pendapatan Bukan Operasional	(160)	61	(44)
Jumlah Nilai Ekonomi yang Dihasilkan	32.012	28.243	28.268
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan			
Beban Bunga dan Bonus	(13.203)	(9.867)	(11.671)
Beban Bagi Hasil dan Bonus	(1.648)	(1.043)	(1.133)
Beban Operasional Lainnya *)	(5.034)	(5.249)	(5.064)
Gaji dan Tunjangan Pegawai	(3.983)	(4.190)	(3.782)
Pengadaan Barang dan Jasa	(2.313)	(1.042)	(415)
Pembayaran Dividen kepada Pemegang Saham	(609)	(237)	-
Pengeluaran untuk Pemerintah	(3.143)	(2.465)	(2.442)
Pengeluaran untuk Investasi Sosial Masyarakat **)	(79)	(61)	(47)
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	(29.938)	(24.154)	(24.554)
Jumlah Nilai Ekonomi yang Ditahan	2.074	4.089	3.714

*) Beban Operasional lainnya di luar gaji dan tunjangan pegawai

**) Realisasi Penyaluran Dana Program TJSL

Kontribusi kepada Negara

Perseroan berkomitmen untuk menjalankan praktik bisnis yang adil dan mematuhi peraturan yang berlaku. Salah satu implementasinya melalui pembayaran pajak dan dividen sebagai bentuk tanggung jawab dan kontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Perseroan memberikan kontribusi terhadap negara sebesar Rp3,1 triliun melalui beberapa jenis pembayaran pajak yang dibayarkan pada tahun 2023.

Tabel Kontribusi Perseroan Kepada Pemerintah

Jenis Pajak	2023 (Rp Juta)	2022 (Rp Juta)	2021 (Rp Juta)
Pajak Penghasilan (PPH Badan)	1.020.952	1.001.840	820.461
PPH 21 Perorangan	531.783	414.720	323.992
Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	24.307	18.032	17.121
Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)	-	12	7
Pajak Bumi dan Bangunan	365	5.103	17.252
Pajak Lainnya	1.566.439	935.028	1.263.881
Jumlah	3.143.845	2.374.730	2.442.714

Distribusi Manfaat Ekonomi

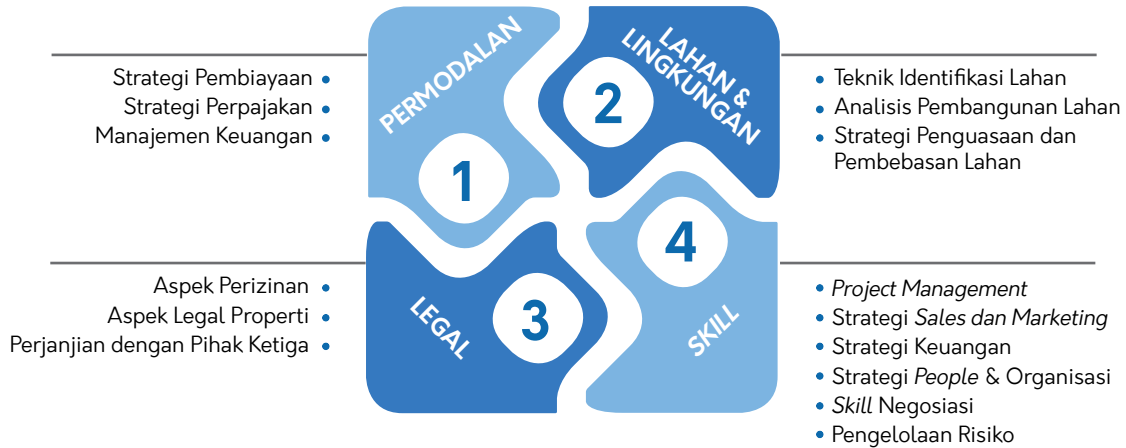
Perseroan mendapat kepercayaan dari pemerintah menyalurkan dana untuk memperluas akses pembiayaan perumahan bagi masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Melalui program “Sejuta Rumah untuk Rakyat” yang diinisiasi oleh Pemerintahan Jokowi-Jusuf Kalla, Perseroan mengambil peran sebagai agen pembangunan (*agent of development*) di tengah masyarakat untuk berkontribusi menyelesaikan permasalahan defisit perumahan di Indonesia yang telah menjadi tantangan sejak lama. Permasalahan ini terjadi lantaran permintaan masyarakat terhadap rumah layak huni (*housing demand*) yang terus meningkat setiap tahun, tetapi berbanding terbalik dengan ketersediaan rumah layak huni (*housing supply*). Di samping itu, permasalahan kian kompleks mengingat jumlah pengembang (*developer*) perumahan masih terbatas dan harga tanah meningkat setiap tahun. Akibatnya, masyarakat, terutama yang masuk dalam kategori masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) makin sulit untuk memiliki rumah.

Perseroan melakukan penyaluran kredit dan pembiayaan yang berdampak pada banyak lini industri, terutama sektor perumahan. Selain sektor perumahan, sektor-sektor lain yang bersinggungan dengan pembiayaan perumahan juga meningkat. Pembiayaan untuk rumah MBR diprioritaskan dari Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang hampir seluruhnya didanai Perseroan. Jumlah rumah yang berhasil dibangun sebagaimana tabel berikut:

Tabel Pencapaian Program Sejuta Rumah Untuk Rakyat

Tahun	Jumlah Rumah Dibangun (Unit)
2015	699.770
2016	805.169
2017	904.758
2018	1.132.621
2019	1.257.852
2020	965.217
2021	632.373
2022	875.832
2023	878.727

4 Pilar Pembangunan Properti



BTN HOUSING FINANCE CENTER (HFC)

Dalam mendukung pertumbuhan industri perumahan di Indonesia, Perseroan mendirikan *Housing Finance Center* (HFC) yang telah diresmikan sejak tanggal 16 Oktober 2014. Saat ini HFC memiliki sekretariat yang berada di Jl. HOS Cokroaminoto, Kecamatan Menteng, Jakarta Pusat dan juga telah memiliki pusat pelatihan bidang properti yang bertempat di BTN KCP UGM Yogyakarta.

Visi, Misi, dan Pilar Program HFC

Visi

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

Misi

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

Dalam mencapai visinya, HFC memiliki 4 (empat) pilar utama dalam pelaksanaan program, yaitu:

Lahan dan Lingkungan (Land and Environment)	Modal (Capital)	Hukum (Legal)	Keterampilan (Skill Set)
Berkaitan dengan cara mengakuisisi atau menguasai lahan yang akan dibangun proyek perumahan.	Berkaitan dengan bagaimana memperoleh dan mengelola sumber pendanaan dalam pembangunan proyek perumahan serta strategi dalam mendapatkannya.	Berkaitan dengan perizinan dan legalitas proyek perumahan serta sertifikasi pertanahan.	Berkaitan dengan keahlian atau kemampuan dalam menginisiasi, membangun, mengembangkan, dan memasarkan proyek perumahan.

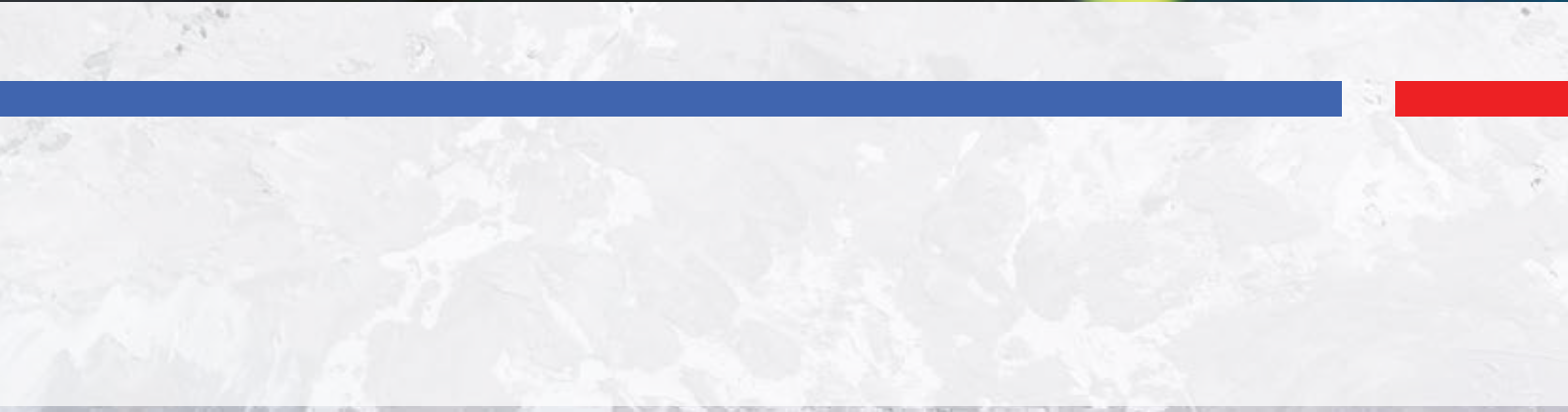
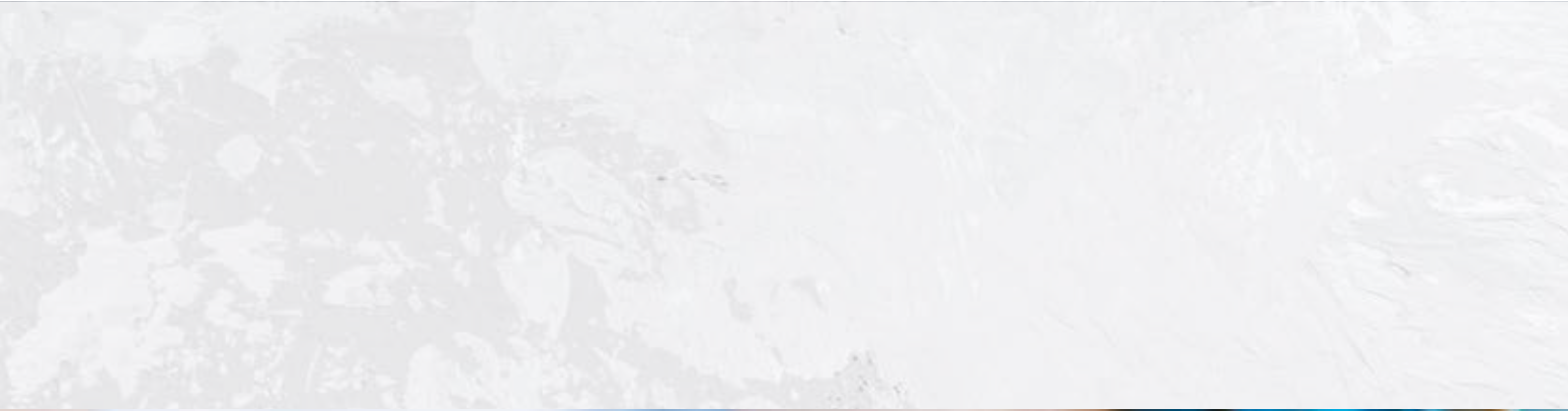
Fungsi HFC

Melalui HFC, Perseroan berupaya mendukung penyediaan suplai perumahan dan mencetak pengembang-pengembang baru di bidang perumahan. Hal ini diwujudkan melalui tiga fungsi HFC yang diturunkan ke dalam tiga pilar bisnis, yaitu:

1. Learning	2. Advisory	3. Research
Pusat edukasi pembiayaan perumahan melalui berbagai bentuk pelaksanaan program kerja unggulan <i>Housing Finance Center</i> berupa seminar, lokakarya, kursus singkat, baik yang dilaksanakan secara daring maupun luring, yang bekerjasama dengan perguruan tinggi ternama di Indonesia, pondok pesantren, dan instansi terkait lainnya.	Pusat konsultasi properti dan pembiayaan perumahan yang bekerja sama dengan akademisi, praktisi, pemerintah, dan komunitas masyarakat untuk membantu pemangku kepentingan dalam berinvestasi, membeli aset properti, merumuskan kebijakan regulasi bagi pemerintah dan melakukan kerja sama, pelatihan, pembimbingan, serta menjalankan fungsi sebagai penasihat (<i>advisory</i>) kepada para alumni atau peserta pelatihan program <i>Housing Finance Center</i> agar terikat dalam menjalankan peluang bisnis Perseroan di bidang pembangunan dan pengembangan di sektor properti.	Pusat informasi dan riset perumahan melalui berbagai kajian ilmiah terkait pasar, pelaku usaha, perkembangan indeks harga rumah, perkembangan ekonomi, suplai dan permintaan (<i>supply and demand</i>), tren industri perumahan melalui riset baru, riset terimplementasi, dan riset lainnya yang relevan dalam ruang lingkup properti.

Agenda turunan dari ketiga kegiatan utama tersebut adalah sebagai berikut:

Kegiatan Utama HFC		
Learning	Seminar	Pertemuan yang dilakukan untuk membahas bidang properti dengan menampilkan satu atau beberapa topik pembahasan dengan kertas kerja masing-masing.
	Lokakarya	Kegiatan berupa literasi properti dalam bentuk pelatihan/pendidikan properti tingkat dasar guna meningkatkan kesadaran di bidang properti bagi calon pengembang dan untuk mengetahui prospek perkembangan bisnis perumahan.
	Gelar Wicara	Dialog interaktif untuk membahas tema di bidang properti dengan mendatangkan narasumber terkait. Kegiatan ini dipandu oleh moderator yang memungkinkan para narasumber dapat saling berbicara dengan cara mengemukakan pendapat.
	Kursus Singkat	Pelatihan bisnis pengembang dalam waktu tertentu yang berisi pembekalan, pendidikan, dan pelatihan singkat kepada calon pengembang dan masyarakat lainnya tentang ruang lingkup pengembang perumahan di Indonesia. Kegiatan ini dilaksanakan bekerja sama dengan instansi pendidikan tinggi. Berikut adalah beberapa kursus singkat yang telah dilaksanakan:
Advisory	Program kolaborasi ABCG/BCG (<i>Academic, Business, Community, and Government</i>)	Program kolaborasi ABCG/BCG (<i>Academic, Business, Community, and Government</i>) merupakan skema kolaborasi antara akademisi dari berbagai perguruan tinggi, bisnis (Bank BTN), komunitas (lembaga swadaya masyarakat), dan pemerintah (Kementerian PUPR, Kementerian ATR/BPN, Pemda) untuk membantu MBR informal dalam mendapatkan kepemilikan rumah yang dilakukan di Kab. Kendal dengan memberikan fasilitas rumah bagi komunitas guru tidak tetap, pedagang asongan, buruh pabrik, dan pegawai informal.
	BTN HPI (<i>House Price Index</i>)	BTN <i>House Price Index</i> mampu menampilkan data indeks perubahan harga perumahan, baik secara nasional, wilayah, provinsi, maupun dalam lingkup kabupaten/kota. Data ditampilkan berdasarkan realisasi kredit untuk rumah dengan kualitas dan karakteristik yang sama, baik secara nasional maupun dalam wilayah tertentu, yang meliputi harga transaksi riil KPR Nonsubsidi. Jangkauan data meliputi berbagai tipe rumah, mulai dari 21—36, 37—45, dan 46—70, serta indeks untuk beberapa kabupaten/kota. Data disampaikan secara triwulan dengan tampilan data bulanan dan perhitungannya menggunakan pendekatan <i>matched sales</i> .
Research	Publikasi Forum Ekonomi Nasional	Publikasi karya ilmiah nasional yang berisi tema kebijakan perbankan dan ekonomi seperti yang diselenggarakan oleh BI, OJK, dan ISEI.
	Riset Terimplementasi	Pembuatan riset atau kajian dampak berganda (<i>multiplier effect</i>) dari pandemi Covid-19, kajian ekosistem perumahan, kajian <i>digital branch</i> , survei kepuasan pelanggan, <i>profiling</i> NPL nasabah, kajian dampak ekonomi penempatan Dana PEN, dan kajian <i>market share</i> Bank BTN.
	<i>Research Fellowship</i>	Kerja sama dengan para peneliti, akademisi, dan praktisi yang berasal dari perguruan tinggi/universitas.





04

Keberlanjutan Lingkungan



Salah satu pilar dari kerangka kerja *environmental, social, and governance* (ESG) Perseroan adalah pengelolaan atas risiko perubahan iklim dan dampaknya bagi ekosistem (*Climate Change and Ecosystem*). Oleh karena itu, Perseroan telah merancang berbagai program guna memitigasi risiko perubahan iklim. Langkah ini sekaligus merupakan bentuk kontribusi Perseroan dalam mendukung komitmen pemerintah menuju pencapaian karbon netral (*net zero emission/ NZE*) pada tahun 2060 dan untuk mencapai *Sustainable Development Goals* (SDGs) Tujuan ke-13, yaitu penanganan perubahan iklim. [GRI 3-3]

KEBIJAKAN KREDIT BERDASARKAN ASPEK ESG

Dalam implementasi ESG, *Portfolio Guideline* sesuai dengan Petunjuk Teknis No. PT. 8-H.3 tanggal 1 Oktober 2023. Penerbitan *Portfolio Guideline* merupakan salah satu *tools* dalam penerapan manajemen risiko kredit yang digunakan dalam mengendalikan risiko konsentrasi kredit. Sebagai bagian dari upaya menerapkan manajemen risiko kredit yang efektif, Bank juga perlu melakukan diversifikasi dalam pemberian kredit *wholesale*. Hal ini dilakukan dengan memberikan kredit *wholesale* ke sektor-sektor industri selain sektor properti, dengan mempertimbangkan tingkat permintaan dan penawaran kredit *wholesale*, risiko kredit *wholesale*, dan aspek-aspek ESG di sektor-sektor industri, serta prinsip-prinsip kehati-hatian maupun pengelolaan kredit yang sehat.

Penetapan sektor-sektor industri prioritas disusun berdasarkan klasifikasi yang digunakan regulator, seperti statistik perbankan Indonesia, produk domestik bruto, dan portofolio pembiayaan perbankan nasional. Pemilihan sektor dilakukan melalui sistem *scoring* kualitatif dan kuantitatif, yang dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok yaitu, *Attractive*, *Neutral*, *Selective*, dan *Restrictive*. Sektor industri yang diusulkan sebagai prioritas adalah sektor industri yang berada dalam kelompok *Attractive*, *Neutral*, dan *Selective*.

Selanjutnya, penetapan sektor industri prioritas diseleksi kembali dengan memperhatikan dan mengedepankan komponen ESG sehingga tercipta keselarasan antara aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Hal ini mengacu kepada ketentuan regulator seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK), *Roadmap* Keuangan Berkelanjutan di Indonesia, Laporan Taksonomi Hijau Indonesia, UU No. 16 Tahun 2016 tentang Pengesahan *Paris Agreement*, serta Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN).

Dalam *Portfolio Guideline*, Perseroan telah menetapkan 15 (lima belas) sektor industri yang dapat dijadikan pedoman dalam pemberian kredit dengan mempertimbangkan aspek ESG, prinsip-prinsip kehati-hatian maupun pengelolaan kredit yang sehat, sehingga tercipta keselarasan antara aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola. 15 sektor prioritas, yaitu: [FS5] [FS10]

1. Properti-Residensial
2. Infrastruktur dan Utilitas
3. Layanan Kesehatan
4. Institusi Keuangan (Bank Komersial, Sekuritas, Asuransi)
5. *Multifinance*
6. Transportasi dan Logistik
7. Agribisnis
8. Informasi dan Teknologi

9. Telekomunikasi
10. Layanan Pendidikan
11. Minyak dan Gas
12. Retail
13. Jasa
14. *Pulp and Paper*
15. Barang Konsumen (Makanan dan Minuman, Barang Rumah Tangga, dan Perawatan Pribadi)

Di samping *Portfolio Guideline*, salah satu cara untuk memastikan bahwa kredit yang diberikan tidak digunakan untuk proyek atau kegiatan yang merugikan lingkungan, adalah kepemilikan dokumen persyaratan lingkungan seperti Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL). Selain itu, Perseroan juga menganggap penting adanya kegiatan pengembangan kompetensi bagi pengembang atau mitra kerjanya terkait dengan skema pembiayaan dan potensi dampaknya terhadap lingkungan. [FS5][FS10]

Kebijakan pengelolaan risiko keberlanjutan telah dikembangkan untuk memastikan pemberian kredit yang sesuai dengan aspek sosial dan lingkungan. Persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan terdiri dari: [GRI 3-3][FS1][FS2]

- Upaya Kelayakan Lingkungan atau Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup (UKL/UPL) dan/atau persyaratan AMDAL, Surat Izin Peil Banjir, dan perizinan-perizinan lainnya;
- Melaksanakan kunjungan atau observasi lapangan langsung untuk memverifikasi bahwa lokasi lahan perumahan yang akan dibangun bukan merupakan lahan hijau atau lahan sengketa;

- Mencantumkan peraturan *ecolabelling* atau penggunaan material ramah lingkungan yang sudah tersertifikasi oleh Lembaga Ekolabel Indonesia (LEI) pada pembiayaan konstruksi kelas menengah;
- Memastikan bahwa rumah atau konstruksi yang dibangun telah memenuhi kriteria *GreenShip Homes* yang disusun oleh Green Building Council Indonesia (GBCI);
- Menyusun persyaratan kepada pengembang untuk menanam pohon di setiap rumah atau menyediakan alokasi yang besar untuk sarana dan prasarana terkait sosial dan lingkungan. Kebijakan ini mengacu pada komitmen Perseroan terhadap upaya mewujudkan keanekaragaman hayati; dan [OJK F.9, F.10]
- Menyusun daftar pengecualian (*exclusion list*) yang mencantumkan kegiatan dan praktik yang tidak ingin dilakukan bank, di antaranya kegiatan yang berdampak negatif terhadap manusia (*people*) dan bumi (*planet*).

Selain memenuhi tanggung jawab lingkungan melalui penerapan regulasi, Perseroan juga berupaya menjaga kelestarian lingkungan melalui program dan aktivitas konservasi. Untuk mendukung program ini, Perseroan tidak memiliki kantor operasional yang letaknya di daerah konservasi atau yang memiliki keanekaragaman hayati yang dilindungi. [GRI 3-3][OJK F.9, F.10]

Konsistensi Perseroan untuk selalu mematuhi peraturan dan ketentuan lingkungan yang berlaku terbukti dengan tidak adanya pelanggaran undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup yang menyebabkan adanya denda atau sanksi nonmoneter selama tahun 2023. [GRI 2-27, 3-3, 307-1][OJK F.16]

EMISI GAS RUMAH KACA

Dalam Kerangka Kerja ESG Perseroan, pengelolaan emisi GRK termasuk di dalam pilar *Climate Change and Ecosystems*. Perseroan telah menetapkan target pengurangan emisi minimal sebesar 30% dalam kegiatan operasional Perseroan untuk lima tahun ke depan. Upaya pemenuhan target ini dilakukan dengan berbagai inisiatif, seperti pengadopsian panel surya sebagai sumber energi, penggunaan kendaraan listrik sebanyak 20% atau minimal 50 dari total kendaraan dinas, dan program-program lainnya. Hingga tahun 2023, Perseroan telah mengoperasikan 29 kendaraan listrik yang terdiri dari 21 motor listrik dan 8 mobil listrik. Selain itu, Perseroan juga telah memasang 3 panel surya di kantor Perseroan. [GRI 3-3]

Penetapan target ini merupakan komitmen Perseroan untuk mendukung komitmen pemerintah menuju karbon netral (*Net Zero Emission/NZE*) pada tahun 2060 dan memenuhi target *Enhanced Nationally Determined Contributions* sebesar 43,20%. Mengacu pada komitmen inilah, Perseroan memandang penjejakan emisi GRK penting untuk menghitung emisi yang berasal dari sumber-sumber gas *global warming potential* (GWP) seperti CO₂, N₂O, CH₄, CFC. Kalkulasi ini nantinya akan ditampilkan dalam satuan ton CO₂ ekuivalen atau CO₂ eq. [GRI 3-3]

Perhitungan emisi Perseroan berbasiskan pada pendekatan kontrol operasional yang menggunakan metodologi berdasarkan IPCC *Guidelines* tahun 2006 yang telah diperbarui pada tahun 2019 dan mengacu pada standar ISO 14064 *Greenhouse Gases*. Faktor emisi kelistrikan menggunakan faktor emisi yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (DJK-ESDM) tahun 2020. Di sisi lain, faktor emisi bahan bakar minyak (BBM) menggunakan faktor emisi yang diterbitkan oleh Lembaga Minyak dan Gas Bumi (Lemigas) ESDM tahun 2021. Emisi yang dihitung hanya mencakup gas CO₂ yang dikalikan dengan faktor GWP sebesar 1 dan tidak mencakup emisi CO₂ biogenik. [GRI 305-1, 305-2, 305-3][OJK F.11][TCFD Metrics.b]

Emisi Cakupan 1 Perseroan berasal dari pemakaian bahan bakar untuk transportasi dan pemakaian bahan bakar untuk genset, serta penggunaan refrigeran. Sementara itu, emisi Cakupan 2 berasal dari pemakaian energi listrik dari PLN pasok bisnis Perseroan.

Berikut merupakan keseluruhan perhitungan emisi GRK yang dihasilkan oleh Perseroan: [GRI 305-1, 305-2, 305-3] [OJK F.11] [TCFD Metrics.b]

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Cakupan 1 (<i>Direct</i>)	ton CO ₂ eq	7.282	5.637	20.736
Cakupan 2 (<i>Indirect</i>)	ton CO ₂ eq	8.964	16.985	26.432

Berdasarkan tabel di atas, emisi Cakupan 1 dan 2 mengalami penurunan sebesar 6.376 ton CO₂ eq. [GRI 3-3] [OJK F.11]

Emisi GRK dari Kegiatan Pembiayaan

Tahun 2023 menjadi tahun pertama Perseroan menghitung emisi Cakupan 3 kategori *financed emissions*. *Financed emissions* merupakan emisi yang dihasilkan dari layanan jasa keuangan, investasi, dan pinjaman oleh perusahaan yang menyediakan jasa keuangan. Perhitungan dan pelaporan *financed emissions* mengacu pada standar *The Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF). Perseroan melakukan perhitungan *financed emissions* per sektor usaha seperti konstruksi, energi, transportasi, *Industrial Process and Production Use* (IPPU), dan sektor lain. [GRI 305-3] [TCFD Metrics.a]

Financed Emissions per Sektor Usaha [GRI 305-3]

Sektor Usaha	Outstanding (Rp Miliar)	Financed Emissions (ton CO ₂ eq)
Konstruksi	7.608	42.926
Energi	7.580	676.848
Transportasi	5.051	39.187
IPPU	3.717	19.842
Lainnya	718	26.811
Total	24.675	805.615

Perhitungan ini merupakan perhitungan awal dari beberapa pembiayaan terbesar Perseroan dan akan semakin dilengkapi di periode mendatang.

Selain itu, Perseroan melaporkan emisi Cakupan 3 lain mencakup kategori *business travel* dan *purchased goods* seperti kertas. [GRI 305-3]

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Cakupan 3: <i>Business Travel</i>	ton CO ₂ eq	7.282	5.637	20.736
Cakupan 3: <i>Purchased Goods</i>	ton CO ₂ eq	8.964	16.985	26.432

Perseroan juga melakukan perhitungan emisi dari kegiatan pengurangan emisi yang berasal dari kegiatan penanaman pohon berdasarkan serapan rata-rata pohon. Pada tahun 2023, kegiatan penanaman pohon mencapai penyerapan emisi sebesar 3.499 ton CO₂ eq. Perseroan menetapkan tahun dasar (*baseline*) 2019 sebagai tahun dasar untuk penurunan emisi GRK Cakupan 1 dan Cakupan 2. Terkait polutan organik yang persisten (POP), senyawa organik yang mudah menguap (VOC), materi partikulat (PM), dan polutan udara signifikan lainnya tidak relevan dengan kegiatan Perseroan. Perseroan juga belum menghitung zat perusak ozon (*ozone depleting substance*/ODS). [GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 305-6, 305-7] [F.12] [TCFD Metrics.a, Metric.c]

Intensitas GRK [GRI 305-4]

Intensitas emisi GRK menunjukkan jumlah emisi GRK per unit kegiatan, keluaran, atau metrik khusus lainnya. Intensitas konsumsi energi yang dihitung menggunakan jumlah emisi GRK (Cakupan 1 dan Cakupan 2) yang dihasilkan oleh Perseroan, dibagi dengan jumlah pegawai Perseroan yang diterjemahkan dalam ton CO₂/jumlah pegawai. Intensitas GRK hanya mencakup gas CO₂.

Denominator	2023	2022	2021
Pegawai Bank BTN	1,51 ton CO ₂ eq/ pegawai	1,91 ton CO ₂ eq/ pegawai	5,14 ton CO ₂ eq/ pegawai
Unit Kantor	4,44 ton CO ₂ eq/ unit kantor	6,18 ton CO ₂ eq/ unit kantor	15,27 ton CO ₂ eq/ unit kantor

RISIKO DAN PELUANG PERUBAHAN IKLIM

Perubahan iklim dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap sektor perbankan. Salah satu dampaknya adalah meningkatnya risiko kegagalan pembayaran utang oleh debitur yang sektor bisnisnya terdampak langsung oleh perubahan iklim, seperti pertanian, kehutanan, dan pariwisata. Oleh karena itu, Perseroan harus menetapkan syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan lingkungan sebelum menyalurkan kredit agar tidak memberikan dana kepada pengembang yang akan menggunakannya untuk proyek atau kegiatan yang merugikan lingkungan. Hal ini sangat penting bagi Perseroan untuk menghindari risiko terkait dengan pembiayaan proyek atau kegiatan yang merusak lingkungan.

Perseroan telah melakukan pemetaan risiko dan peluang yang diakibatkan oleh perubahan iklim sesuai dengan Rekomendasi *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*. Perseroan juga telah mengidentifikasi dampak finansial yang ditimbulkan dari risiko dan peluang perubahan iklim tersebut. [TCFD Gov.b]

Berikut adalah risiko dan peluang perubahan iklim yang dipetakan oleh Perseroan. [GRI 201-2] [FS10, FS11] [TCFD Strat.a,b] [TCFD Risk.a, b, c]

Uraian	Risiko 1	Risiko 2	Risiko 3
Tipe Risiko	Reputasi	Teknologi	Pasar
Pemicu Risiko	Pengaturan dan pengawasan risiko terkait iklim di sektor keuangan.	Kegagalan dalam investasi teknologi baru.	Ketidakmampuan untuk menarik dana dan/atau investor karena risiko yang tidak pasti terkait dengan iklim.
Penjelasan Risiko	Risiko reputasi yaitu adanya tuntutan dari masyarakat, media, dan pemerintah karena tidak mematuhi peraturan yang berlaku.	Risiko teknologi di mana terdapat kemungkinan kegagalan dalam investasi teknologi perbankan digital yang berbiaya tinggi.	Risiko terkait dengan penurunan daya saing, penurunan calon pembeli obligasi hijau (<i>green bond</i>) potensial.
Dampak Finansial Utama	Peningkatan biaya tidak langsung (operasi).	Peningkatan belanja modal.	Penurunan daya saing dan calon pembeli obligasi, hingga kemungkinan penarikan dana oleh investor.

Uraian	Risiko 4	Risiko 5	Risiko 6
Tipe Risiko	Fisik Akut	Fisik Kronis	Regulasi yang Muncul
Pemicu Risiko	Meningkatnya keparahan dan frekuensi kejadian cuaca ekstrem seperti angin topan dan banjir.	Naiknya permukaan air laut.	Pengaturan dan pengawasan risiko terkait iklim di sektor keuangan.
Penjelasan Risiko	Risiko fisik/sistemik akut disebabkan oleh letusan gunung berapi aktif, seringnya terjadi kasus gempa bumi, banjir, puting beliung, dan tanah longsor.	Risiko terkait perubahan cuaca yang ekstrem seperti kemarau panjang atau musim hujan yang berkepanjangan.	Upaya pemerintah Indonesia dalam mencapai target kontribusi emisi yang ditetapkan secara nasional salah satunya melalui Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 98 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Nilai Ekonomi Karbon untuk Pencapaian Target Kontribusi yang Ditetapkan Secara Nasional dan Pengendalian Emisi Gas Rumah Kaca dalam Pembangunan Nasional
Dampak Finansial Utama	Menurunnya pendapatan karena berkurangnya kapasitas produksi/ pendapatan debitur	Peningkatan risiko kredit.	Peningkatan risiko kredit.

Uraian	Peluang 1	Peluang 2	Peluang 3
Tipe Peluang	Pasar	Sumber Energi	Produk dan Jasa
Pemicu Peluang	Peningkatan peringkat oleh indeks keberlanjutan/ESG.	Penggunaan sumber energi dengan emisi lebih rendah.	Pengembangan barang dan jasa rendah emisi.
Dampak Finansial Utama	Peningkatan akses permodalan.	Pengurangan biaya tidak langsung (operasional).	Peningkatan pendapatan yang dihasilkan dari peningkatan permintaan untuk produk dan layanan.
Penjelasan Peluang	Perseroan telah mengembangkan kerangka kerja, strategi, dan peta jalan untuk memperkuat penerapan ESG yang dapat memberikan dampak positif pada peringkat ESG Perseroan.	Perseroan telah menerapkan <i>green office</i> dan mulai menggunakan kendaraan listrik dalam kegiatan operasional.	Perseroan terus berupaya dan memastikan bahwa sistem TI yang ada telah terencana dengan baik dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan arah perkembangan bisnis (<i>IT as business enabler</i>) dari sisi pengembangan produk dan layanan serta digitalisasi proses bisnis.

Uraian	Peluang 4	Peluang 5
Tipe Peluang	Produk dan Jasa	Produk dan Jasa
Pemicu Peluang	Perubahan preferensi nasabah.	Pengembangan barang dan jasa rendah emisi.
Penjelasan Peluang	Penerbitan instrumen pembiayaan yang mendukung aspek ESG, yaitu <i>sustainability loan</i> dan <i>sustainability-linked loan</i> .	Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang memperhatikan lingkungan dan perubahan iklim akan menarik debitur dan meningkatkan reputasi Perseroan.
Dampak Finansial Utama	Peningkatan pendapatan yang dihasilkan dari naiknya permintaan untuk produk dan layanan.	Peningkatan pendapatan yang dihasilkan dari naiknya permintaan untuk produk dan layanan.



GOTONG ROYONG BOYONG POHON BUMN

Perseroan menegaskan komitmennya untuk berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi dengan mempertimbangkan aspek pendidikan, kesehatan, dan pelestarian lingkungan. Sejalan dengan komitmen ini, Perseroan ikut serta dalam gerakan Gotong Royong Boyong Pohon yang digagas oleh Kementerian Badan Usaha Milik Negara (KBUMN). Komitmen ini mencerminkan keseriusan Perseroan dalam menjaga keberlanjutan lingkungan dan memberikan kontribusi konkret untuk mengatasi dampak perubahan iklim. Di samping itu, komitmen ini juga sejalan dengan SDGs Tujuan ke-13, yaitu Penanganan Perubahan Iklim, dan Tujuan ke-15, yaitu Menjaga Ekosistem Darat. [\[OJK F.1\]](#)

PENGUNAAN ENERGI

Energi menjadi kebutuhan esensial dalam menjalankan kegiatan operasional Perseroan, terutama dalam bentuk listrik dan bahan bakar. Berbagai kegiatan operasional mengandalkan pasokan listrik, seperti pencahayaan dan penggerak sarana kantor, termasuk *lift*, AC, dan mesin fotokopi. Penggunaan bahan bakar juga tak terelakkan dalam kegiatan operasional, terutama untuk kendaraan operasional dan genset yang digunakan sebagai sumber listrik cadangan. Meski Perseroan menyadari bahwa penggunaan energi dalam operasionalnya memberikan dampak pada lingkungan, perlu diakui bahwa dampak tersebut tidak sebesar penggunaan energi pada sektor bisnis lainnya. [GRI 3-3]

Di bidang pengelolaan energi, Perseroan memiliki berbagai strategi beserta program turunannya untuk mengurangi penggunaan energi. Program pengelolaan energi difokuskan di Gedung Menara BTN dengan mencakup efisiensi penggunaan peralatan listrik seperti pemanas air, pendingin ruangan (*chiller*), dan *lift*. Sejalan ini, penggunaan energi yang signifikan di Gedung Menara BTN adalah untuk mengoperasikan *lift* dan pendingin ruangan. [GRI 3-3][OJK F.7]

Program-program pengelolaan energi yang dilakukan adalah sebagai berikut: [GRI 3-3]

- Pengaturan penggunaan peralatan listrik seperti pemadaman lampu, *lift*, dan unit pendingin menggunakan *Building Automation System* (BAS) yang memudahkan pengaturan peralatan operasional sehingga lebih efisien;
- Pengaturan lampu penerangan dengan berbasis pada zona atau divisi sehingga memudahkan pemadaman ruang yang tidak digunakan;
- Sosialisasi penghematan energi dengan cara mematikan peralatan listrik yang tidak digunakan (matikan lampu saat tidak digunakan, mencabut peralatan listrik yang tidak digunakan, dan pemasangan poster anjuran pada toilet terkait penghematan air);
- Penggunaan pemanas air tenaga surya guna memasok air di toilet direksi; dan
- Pengaturan jadwal pengoperasian unit pendingin ruangan dan *lift* sesuai kebutuhan operasional. Jadwal pengoperasian pendingin ruangan dan *lift* adalah sebagai berikut:

Jadwal Pengoperasian Pendingin Ruangan	Jumlah Pendingin Ruangan yang Beroperasi
Pukul 06.00 WIB pendingin beroperasi	2 unit
Pukul 06.30 WIB pendingin beroperasi	3 unit
Pukul 07.00 WIB pendingin beroperasi	4 unit
Pukul 07.30 WIB pendingin beroperasi	5 unit
Pukul 14.00 WIB pendingin mati	1 unit
Pukul 16.00 WIB pendingin mati	1 unit
Pukul 17.00 WIB pendingin mati	2 unit
Pukul 19.00 WIB pendingin mati	1 unit

Jadwal Pengoperasian Lift	Jumlah Lift yang beroperasi
Pukul 06.00 WIB semua unit <i>lift</i> beroperasi	semua unit <i>lift</i>
Pukul 18.00 WIB <i>lift</i> mati	2 unit
Pukul 20.00 WIB <i>lift</i> mati	2 unit
Pukul 22.00 WIB <i>lift</i> mati	2 unit
Hari Sabtu/Minggu hanya <i>lift</i> di area <i>low zone</i> , <i>high zone</i> , dan parkir yang beroperasi	1 unit

- Penggantian lampu jenis TL dan *essential* menjadi lampu LED;
- Modernisasi 10 unit *lift* dengan sistem kontrol dan mekanik model terbaru yang lebih efisien dalam mengonsumsi listrik serta penggantian unit AC yang rusak ataupun pengadaan unit AC baru dengan jenis inverter;
- Media iklan menggunakan sistem LED videotron; dan
- Menggunakan air PDAM sebagai sumber air utama di Gedung Menara BTN.

Green Office Kantor Pusat



Perseroan senantiasa mendukung dan berkontribusi terhadap pelestarian lingkungan dan kesejahteraan sosial. Meskipun tidak memiliki dampak langsung terhadap lingkungan, mengelola lingkungan merupakan salah satu tujuan RAKB Perseroan, yaitu “Pengembangan operasional perbankan berkelanjutan melalui penerapan konsep perkantoran hijau (*green office*) dan pengadaan berkelanjutan”.

Sebagai tindakan nyata untuk mendukung perlindungan lingkungan, Perseroan telah mengimplementasikan komitmen yang berlaku di kawasan kantor pusat, di antaranya [OJK F.1]:

- a. Menyediakan tempat penampungan sementara (TPS) dengan kapasitas 5 m³. Sampah yang tertampung kemudian diangkut menuju ke tempat pembuangan akhir (TPA);
- b. Menerapkan penggunaan sumur resapan sebanyak empat unit dengan kapasitas masing-masing 48 m³;
- c. Melakukan upaya untuk menghemat energi, di antaranya:
 - Menggunakan pemanas air dengan menggunakan energi terbarukan (panel surya);
 - Pembatasan penggunaan air dengan melakukan pengaturan debit air untuk beberapa keperluan, seperti toilet, tempat wudu, dan lainnya;
 - Pengaturan otomatis untuk peralatan listrik dengan teknologi BAS yang digunakan untuk lampu dan unit pendingin ruangan;
- d. Melakukan pencegahan pencemaran lingkungan dengan beberapa usaha secara berkala, seperti:
 - Memilih teknologi yang ramah lingkungan untuk freon pengatur suhu ruangan (*air conditioner*) jenis R32, R134A, dan R410;
 - Memiliki tempat penyimpanan sementara limbah B3 (TPS LB3) dengan kapasitas 104,5 kg;
 - Memiliki instalasi pengolahan air limbah

(IPAL) gedung dengan input 260 m³/hari. IPAL menghasilkan debit air keluar sebesar 220 m³/hari sebagaimana diatur dalam Izin Pembuangan Air Limbah pada 19 Juli 2018;

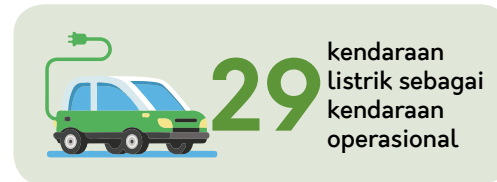
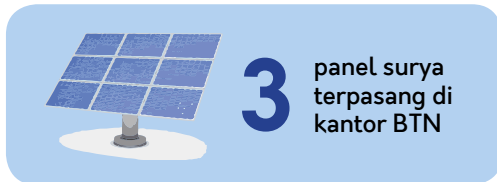
- e. Melakukan gerakan bebas sampah plastik di kantor, yaitu dengan kampanye pengurangan penggunaan plastik air mineral kemasan dan alat makan sekali pakai dalam kegiatan dan rapat baik rapat internal maupun eksternal dan mendorong kesadaran membawa botol minum pribadi;
- f. Mendorong para pegawai untuk menggunakan kendaraan umum menuju ke kantor. Berdasarkan kebijakan pemerintah, seluruh kendaraan operasional BUMN harus menggunakan BBM nonsubsidi yang bernilai oktan tinggi sehingga lebih ramah lingkungan. Berdasarkan Memo No. 1836/M/PGSD/GS/XI/2013 Tanggal 6 November 2013, Procurement and General Services Division menyampaikan imbauan ke seluruh kantor wilayah, kantor cabang, dan kantor cabang syariah mengenai larangan penggunaan bensin jenis RON 88 (premium) untuk kendaraan operasional; dan
- g. Mendukung serta berpartisipasi menyambut *Earth Hour* sejak tahun 2020.

Pada penerapan konsep perkantoran hijau, Perseroan memiliki landasan berupa peraturan dan regulasi yang berlaku, yaitu: [GRI 3-3]

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (UU No. 32 Tahun 2009);
- UU No. 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;
- UU No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah;
- Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah B3; serta
- Peraturan Pemerintah No. 74 tentang Pengelolaan Bahan Berbahaya dan Beracun.

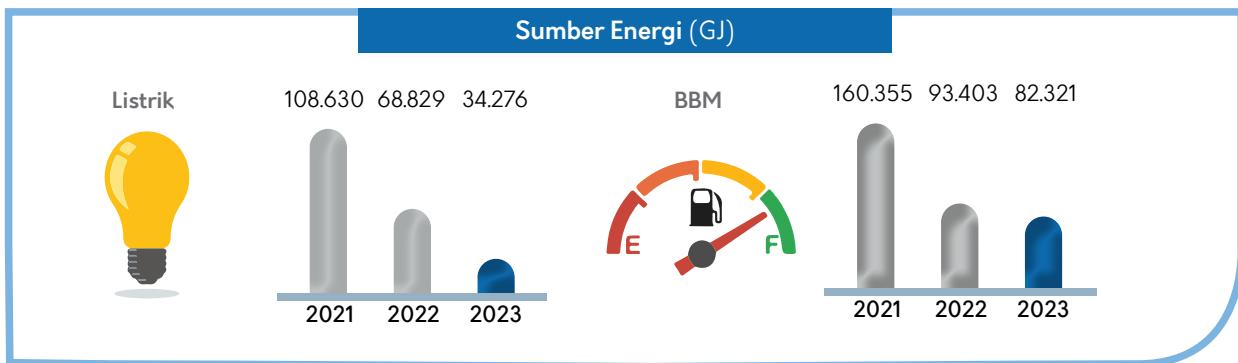
Perseroan juga memberikan dukungan dan kontribusi kepada pemerintah Indonesia yang ikut menyepakati rencana aksi global berupa Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) bersama para pemimpin negara lain. Perseroan menjadikan tujuan SDGs dalam aspek lingkungan sebagai landasan dalam melestarikan lingkungan, di antaranya adalah tujuan ke-6 (Air Bersih dan Sanitasi Layak), tujuan ke-7 (Energi Bersih dan Terjangkau), tujuan ke-13 (Penanganan dan Perubahan Iklim), dan tujuan ke-15 (Ekosistem Daratan).

Selanjutnya, Perseroan melakukan pencatatan penggunaan energi listrik secara menyeluruh dan konsumsi bahan bakar minyak (BBM) untuk seluruh kendaraan operasional Perseroan. Pencatatan ini dilakukan untuk mengukur efisiensi dan efektivitas penghematan konsumsi energi. Saat ini Perseroan masih sepenuhnya bergantung pada pasokan energi listrik dari PT PLN (Persero). Namun, Perseroan telah mengoperasikan panel surya di kantor BTN dan mengoperasikan kendaraan listrik dalam operasional. [GRI 302-1, 302-2]



Berdasarkan tabel di bawah ini, penggunaan energi listrik pada tahun 2023 turun sebesar 50% dan konsumsi BBM juga turun sebesar 12% dibandingkan dengan tahun 2022. Perseroan belum melakukan perhitungan atas pengurangan pada energi yang dibutuhkan produk dan jasa terjual. [GRI 302-4, 302-5]

Penggunaan energi selama tahun pelaporan adalah sebagai berikut: [GRI 3-3, 302-1, 302-2][OJK F.6]



Selanjutnya, terkait intensitas pemakaian energi disampaikan dalam satuan per pegawai dan per kantor cabang sebagai berikut: [GRI 302-3]

Denominator	2023	2022	2021
Pegawai Bank BTN	9,68 GJ/pegawai	13,68 GJ/pegawai	24,03 GJ/pegawai
Unit Kantor	31,84 GJ/unit kantor	44,33 GJ/unit kantor	71,41 GJ/unit kantor

PEMAKAIAN KERTAS

Kertas adalah material yang paling sering digunakan dalam aktivitas operasional Perseroan. Beberapa contoh kegiatan utama yang menggunakan kertas adalah surat-menyurat, memo, mencetak laporan perusahaan, pendaftaran, pencetakan buku nasabah, dan pencatatan transaksi. Kertas juga digunakan sebagai bukti transaksi melalui mesin ATM. Perseroan menyadari bahwa tingginya penggunaan kertas dapat memberikan dampak negatif terhadap lingkungan, seperti penebangan pohon dan peningkatan limbah, terutama jika manajemen sampah kertas bekas tidak dijalankan dengan baik. [GRI 3-3, 306-1]

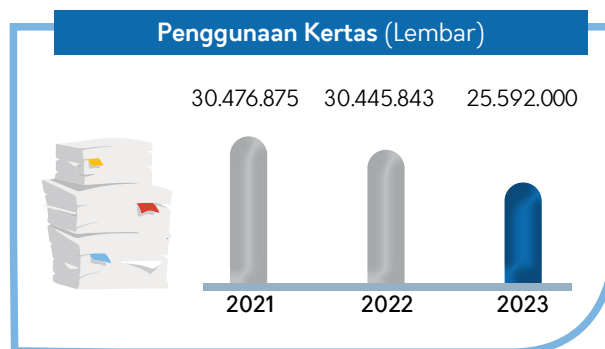
Perbankan digital menjadi jawaban sekaligus peluang bagi Perseroan dalam menghadapi tantangan pengurangan penggunaan kertas demi pelestarian lingkungan. Salah satu implementasi perbankan digital adalah dengan menerapkan inisiatif-inisiatif digitalisasi dokumen yang dapat mengurangi penggunaan kertas, sebagai berikut: [GRI 3-3, 306-2][OJK F.1]

- a. Tidak lagi menggunakan faksimile. Surat-menyurat dilakukan dengan menggunakan surat elektronik (surel);
- b. Tanpa kertas: disposisi dan distribusi surat menggunakan aplikasi iFlow;
- c. *Smart Branch*: tidak menggunakan slip setoran dan memaksimalkan digitalisasi;
- d. BTN Properti.co.id: memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pembelian rumah, menemukan rumah, serta menikmati fitur tiga dimensi (3D) melalui dukungan teknologi digital terkini yang dalam penerapannya Perseroan tidak membutuhkan banyak kertas; dan
- e. Rumah Murah BTN: memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat untuk menemukan aset melalui dukungan teknologi digital terkini serta dalam penerapannya Perseroan tidak membutuhkan banyak kertas.

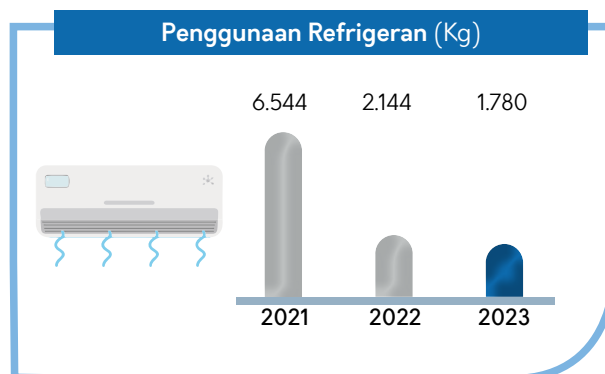
Demi efisiensi penggunaan kertas dalam kegiatan operasional, Perseroan memanfaatkan aplikasi IFlow untuk melakukan surat-menyurat lintas divisi dan atau lintas cabang yang pelaksanaannya terstruktur. Selain itu, penggunaan aplikasi tersebut dapat meningkatkan efisiensi dalam alur distribusi surat-menyurat, memberikan kemudahan dalam pengawasan dan verifikasi dokumen atau surat yang telah terkirim, dan dapat mengurangi penggunaan kertas untuk pencetakan keperluan operasional.

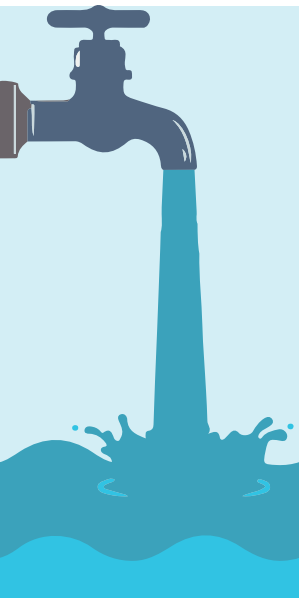
Dukungan dalam meningkatkan efisiensi penggunaan kertas juga dilakukan Perseroan dengan menggunakan kertas bekas untuk memo internal dan menghancurkan dokumen penting yang sudah tidak lagi dipakai dengan mesin penghancur kertas. Di samping itu, kertas yang tidak termasuk kategori dokumen penting akan diserahkan kepada pihak ketiga untuk dimanfaatkan kembali, termasuk didaur ulang. Perseroan belum menggunakan material ramah lingkungan. Perseroan tidak menggunakan kertas daur ulang, tidak menerima masukan material dari daur ulang, serta tidak menggunakan produk hasil *reclaimed*. [GRI 3-3, 301-1, 301-2, 301-3, 306-2] [OJK B.1, F.5]

Penggunaan kertas Perseroan ditampilkan pada tabel berikut: [GRI 301-1]



Selain penggunaan kertas, Perseroan juga menghitung penggunaan bahan habis pakai nonenergi lainnya, yaitu penggunaan refrigeran yang digunakan dalam penambahan freon AC. [GRI 305-6]





PENGELOLAAN AIR

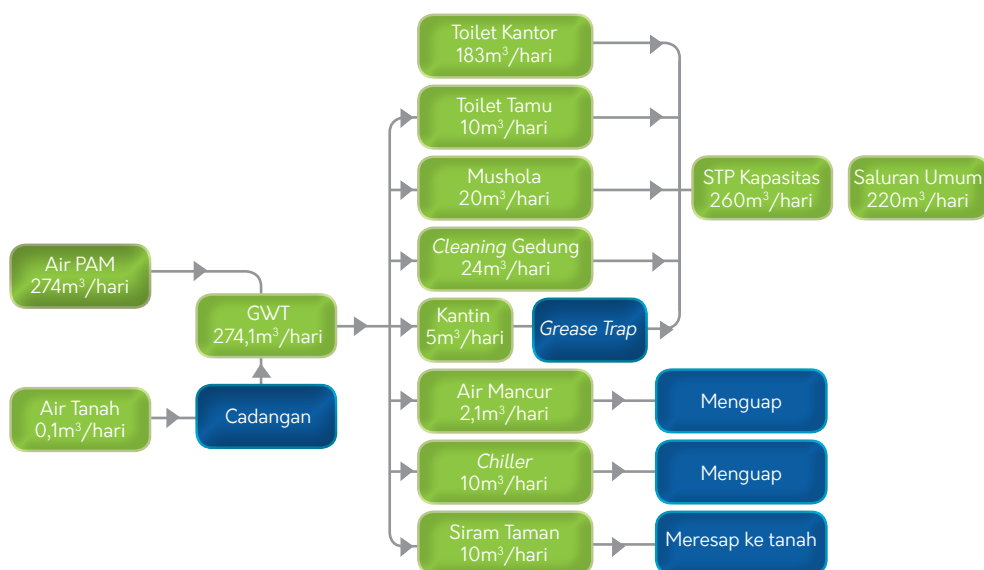
Air adalah salah satu kebutuhan penting bagi Perseroan. Air digunakan untuk keperluan domestik kantor seperti wudu, membersihkan toilet, menyiram tanaman, mengisi kolam air mancur, dan lainnya. Kebutuhan air sebagian besar dipenuhi oleh PDAM, sedangkan sebagian lainnya diambil dari sumur air dalam (*deep well*).

Perseroan menyadari risiko lingkungan terkait dengan air, termasuk polusi, kelangkaan, dan risiko banjir. Banjir dapat memengaruhi operasional bank dan nasabah, sehingga Perseroan juga memberikan perhatian khusus dan melaksanakan upaya inisiatif dalam pengelolaan air. Pengelolaan air Perseroan mengacu pada UU No. 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. [GRI 3-3]

Komitmen Perseroan untuk menghemat penggunaan air dilakukan dengan aktivitas pengelolaan air sebagai berikut: [GRI 3-3][OJK F.1]

- Menggunakan air PDAM sebagai sumber utama sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) terkait penggunaan air tanah;
- Membangun dua sumur resapan dengan kapasitas masing-masing sebesar 48 m³, sehingga kapasitas total penyerapan air hujan mencapai 96 m³;
- Pengaturan debit air untuk konsumsi air (toilet, tempat wudu, dll);
- Air limbah sudah diproses melalui *sewage treatment plan* (STP) agar tidak berbahaya bagi lingkungan dan sudah mendapat Izin Pembuangan Air Limbah dari dinas terkait. Instalasi pengolahan air limbah di gedung Menara BTN berkapasitas 260m³/hari. Saat ini luaran instalasi sebesar 220m³/hari, sesuai dengan Izin Pembuangan Air Limbah yang terbit tanggal 19 Juli 2018;
- Pemanfaatan air olahan STP penampungan air hujan untuk kebutuhan penyiraman tanaman, pengisian kolam air mancur, dan pencucian mobil.

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



Perseroan melaksanakan langkah-langkah efisiensi dengan merujuk pada nilai pembayaran pemakaian air ke PDAM dan pemantauan melalui *flow meter*. Dengan pengelolaan air tersebut, maka pemakaian air Perseroan di Gedung pada tahun pelaporan adalah sebagai berikut: [GRI 3-3, 303-1, 303-3][OJK F.8]

Tabel Penggunaan Air [GRI 303-1, 303-5][OJK F.8]

Sumber Air	Satuan	2023	2022	2021
Air dari Pihak Ketiga				
PDAM	m ³	284.419	606.967	1.401.731
Air Tanah				
Deep Well	m ³	7.095	63.662	138.114
Total	m³	291.514	670.629	1.539.845

Melalui berbagai upaya penghematan, pemakaian air Perseroan menunjukkan penurunan. Berdasarkan tabel di atas, volume penggunaan air pada tahun 2023 turun sebanyak 379.115 m³ dibandingkan dengan tahun 2022 dengan penggunaan air sebanyak 670.629 m³. [GRI 3-3]

MANAJEMEN LIMBAH

Limbah merupakan material sisa dari proses produksi yang dilakukan oleh manusia. Limbah terbagi menjadi dua bentuk, yaitu limbah padat dan cair yang dapat diklasifikasikan menjadi bahan berbahaya dan beracun (B3) dan non-B3. Beberapa jenis limbah padat yang dihasilkan dari operasional Perseroan antara lain sampah perkantoran, alat elektronik yang sudah tidak terpakai, lampu bekas, aki bekas, dan furnitur bekas. Sementara itu, limbah cair berasal dari oli bekas kendaraan operasional dan genset, serta air limbah domestik dari toilet dan kafe. Perseroan memahami bahwa pengelolaan limbah yang tidak tepat dapat menimbulkan dampak pencemaran pada lingkungan. Oleh karena itu, upaya pengelolaan limbah yang baik menjadi prioritas untuk meminimalkan dampak negatif terhadap ekosistem sekitar. [GRI 3-3, 306-1]

Pengelolaan limbah Perseroan mengacu pada UU No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah B3, dan Peraturan Pemerintah No. 74 tentang Pengelolaan Bahan Berbahaya dan Beracun. Mengurangi produksi sampah menjadi salah satu langkah konkret Perseroan dalam pengelolaan limbah. Demi mewujudkan langkah tersebut, Perseroan mengeluarkan imbauan untuk menghindari penggunaan peralatan makan dan minum sekali pakai. Perseroan juga menyediakan tempat sampah yang memadai pada setiap lantai kantor guna mempermudah proses pengelolaan sampah. Bagi limbah B3, Perseroan menyediakan tempat penyimpanan sementara limbah B3 (TPS LB3) dengan kapasitas sebesar 104,5 kg. [GRI 3-3, 306-2]

Sebagai bentuk kepatuhan terhadap peraturan dan perundangan terkait lingkungan, Perseroan memastikan pengelolaan limbah yang dihasilkan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan PP 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah B3, Perseroan menyerahkan pengelolaan limbah B3 kepada pihak ketiga yang telah memiliki izin dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kementerian Perhubungan. Perseroan juga mendaur ulang sampah organik seperti daun menjadi pupuk kompos. [GRI 3-3, 306-2, 306-4]

Berikut merupakan tabel rekapitulasi volume limbah yang dihasilkan sesuai dengan jenisnya: [GRI 3-3, 306-3, 306-4, 306-5][OJK F.13, F.14]

No	Jenis Limbah	Perlakuan	2023	2022	2021
1	Sampah Gedung	Dihasilkan	130.529 Kg	119.009 Kg	90.170 Kg
	Limbah sisa makanan, minuman, kertas, dan kardus	Dipindahkan ke TPS	0	0	0
		Diserahkan ke pihak ketiga berizin	Ya	Ya	Ya
2	Oil bekas	Dihasilkan	0	10,19 Kg	0
		Dipindahkan ke TPS	0	10,19 Kg	0
		Diserahkan ke pihak ketiga berizin	Ya	Ya	Ya
3	Aki/Baterai Bekas	Dihasilkan	0	8 buah	8 buah
		Dipindahkan ke TPS	0	0	0
		Diserahkan ke pihak ketiga berizin	Ya	Ya	Ya

No	Jenis Limbah	Perlakuan	2023	2022	2021
4	Lampu-Lampu	Dihasilkan	287 buah	732 buah	729 buah
		Dipindahkan ke TPS	287 buah	732 buah	729 buah
	Lampu TL, PLC, balas, dan kabel	Diserahkan ke pihak ketiga berizin	Ya	Ya	Ya
5	Limbah Tabung Freon	Dihasilkan	0	2,52 kg	20 kg
		Dipindahkan ke TPS	0	2,52 kg	0 kg
		Diserahkan ke pihak ketiga berizin	Ya	Ya	Ya

Pada pengelolaan air limbah di kantor pusat, Perseroan mengacu pada Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 122 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Air Limbah Domestik di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Untuk itu, Perseroan memastikan baku mutu air limbah yang dibuang ke badan air aman bagi ekosistem badan air setempat dengan secara rutin mengukur kualitas air limbah di kantor pusat setiap tiga bulan sekali. Berikut adalah tabel rekapitulasi volume pembuangan air yang dihasilkan oleh Perseroan selama periode pelaporan. [GRI 303-2, 303-4, 306-2]

Tujuan Pembuangan Air	Satuan	2023	2022
Air permukaan	m ³	826,77	651,84
Air tanah	m ³	275,00	357,00
Air pihak ketiga	m ³	48.585,00	44.100,00
Total	m³	49.686,77	45.108,84

Deskripsi		2023	2022
Pembuangan air berdasarkan klasifikasi efluen	Air tawar (≤ 1.000 mg/L Total Padatan Terlarut)	48.860,00	44.457,00
	Air lainnya (> 1.000 mg/L Total Padatan Terlarut)	826,77	651,84
Total pembuangan air (m³)		49.686,77	45.108,84

Guna menjamin pengelolaan lingkungan hidup dapat terlaksana dengan optimal, Perseroan mengeluarkan biaya yang meliputi biaya pelestarian lingkungan, pengelolaan STP, pengelolaan sampah, dan penanaman pohon. Pada tahun 2023, biaya yang dikeluarkan untuk pelestarian lingkungan adalah sebesar Rp154.100.000, biaya untuk pengelolaan STP sebesar Rp90.000.000, biaya untuk pengelolaan sampah sebesar Rp64.100.000, dan biaya penanaman pohon sebesar Rp968.059.000. [OJK F.4]

Dengan pengelolaan limbah yang telah ditetapkan selama proses operasional tahun 2023, tidak terjadi peristiwa tumpahan, baik yang berasal dari bahan kimia, minyak, bahan bakar, atau zat kimia lainnya yang memengaruhi kualitas lingkungan sekitar dan kesehatan masyarakat. Perseroan juga tidak menerima pengaduan ataupun pelaporan terkait insiden ketidakpatuhan terhadap peraturan dan regulasi terkait pembuangan air limbah atau efluen. [GRI 303-4][OJK F.15]

Selain itu, guna memastikan kepatuhan perusahaan terkait upaya menjaga isu sosial dan lingkungan sekitar, Perseroan secara rutin sebanyak dua kali dalam satu tahun melaporkan secara terpisah rencana dan inisiatif perusahaan. Laporan ini merupakan laporan pelaksanaan Rencana Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan (RKL) dan Rencana Pemantauan Lingkungan (RPL) yang penyusunannya mengacu pada Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup No. 45 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Pelaksanaan Rencana Pengelolaan Lingkungan Hidup (RKL) dan Rencana Pemantauan Lingkungan (RPL), serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.



05

Pengembangan Pegawai

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA



Perseroan memiliki strategi dalam mewujudkan salah satu visinya untuk menjadi *home of Indonesia's best talent*, yaitu menerapkan program kerja pengembangan sumber daya manusia (SDM) jangka pendek dan menengah yang diselenggarakan dengan landasan *corporate plan* Perseroan untuk tahun 2021 - 2025, di antaranya adalah:

1. *Ability To Attract Top Talent*
Menjadi salah satu *top of mind employer* bagi kandidat eksternal dari perusahaan maupun universitas terkemuka di Indonesia.
2. *Ability To Retain Top Talents*
Mampu mempertahankan *top talents* untuk berkarya dan berkembang bersama Bank BTN.
3. *Talents' Capability Readiness*
Memiliki kapabilitas untuk mencapai tujuan strategis bank saat ini dan masa depan.
4. *Employee Productivity*
Memiliki produktivitas pegawai yang berada di atas rata-rata organisasi ternama.

Untuk mencapai aspirasi tersebut disusun strategi dan inisiatif strategis sebagai berikut:

1. Menjadi pilihan utama tempat bekerja talenta terbaik;
2. Penguatan kapabilitas, produktivitas, dan daya saing SDM dengan berkomitmen pada program pengembangan pegawai yang terintegrasi dan selaras dengan kebutuhan bisnis saat ini dan masa mendatang; dan
3. Fokus pada penciptaan nilai dan menjadi *partner* bisnis.





Strategi tersebut diimplementasikan oleh Perseroan melalui pelaksanaan sejumlah inisiatif strategis human capital, yaitu:

1. Menyelaraskan sistem remunerasi dan program insentif untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi pegawai;
2. Implementasi strategi multidaya dan menjalankan program orientasi bagi pegawai baru bagi perpindahan internal;
3. Mengaktivasi empat pilar EVP, yakni *Learn, Grow, Contribute, dan Engagement* dalam mendorong peningkatan *branding* Bank BTN;

4. Menjalankan manajemen suksesi untuk memastikan pemenuhan posisi kunci/kritikal dan menutup gap generasi;
5. Merincikan *dual career path* (jalur karier spesialis dan generalis) untuk posisi kritikal yang selaras dengan tujuan strategis bank BTN;
6. Implementasi perencanaan tenaga kerja yang prediktif dan berbasis pada produktivitas;
7. Menerapkan metodologi dan matriks pengukuran produktivitas yang sistematis untuk segmen bisnis dan pendukung;
8. Mengimplementasikan prinsip dan tata kelola manajemen kinerja yang terintegrasi serta menerapkan penilaian kinerja multi sumber untuk memastikan objektivitas menyeluruh; dan
9. Mempertajam strategi pembelajaran, penerapan pembimbingan secara konsisten, serta melakukan intervensi untuk mendukung budaya pembelajaran.

“One of Home of Indonesia’s best Talent”

Bank BTN mampu **menarik** dan **mempertahankan talenta terbaik** indonesia yang memiliki **kapabilitas unggul** dengan tingkat **produktivitas yang tinggi** untuk mencapai tujuan strategis dan target bisnis Bank.

 Ability to attract top talents	 Ability to retain top talents	 Talents' Capability Readiness	 Employee Productivity
Menjadi pilihan utama tempat berkerja talenta terbaik		Penguatan kapabilitas, produktivitas, dan daya saing SDM	
Fokus pada penciptaan nilai dan menjadi <i>partner</i> Bisnis			
Employee Value Proporsition Mengaktivasi 4 pilar EVP - <i>Learn, Grow, Contribute, dan Engagement</i> dalam mendorong peningkatan <i>branding</i> Bank BTN	Remuneration Mengimplementasikan prinsip dan tata kelola manajemen kinerja yang terintegrasi serta menerapkan penilaian kinerja multi sumber untuk memastikan objektivitas menyeluruh		Performance Management Menerapkan metodologi dan matriks pengukuran produktivitas yang sistematis untuk segmen bisnis dan support
Recruitment & Onboarding Implementasi strategi <i>multi-sourcing</i> dan menjalankan program <i>onboarding</i> untuk <i>new recruit</i> dan <i>internal movement</i>	Remuneration Menyelaraskan sistem remunerasi dan program insentif untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi pegawai		Workforce Planning Implementasi perencanaan tenaga kerja yang prediktif dan berbasis pada produktifitas
Talent Management Menjalankan manajemen suksesi untuk memastikan pemenuhan posisi kunci/kritikal dan menutup <i>generation gap</i>		Learning and Development Mempertajam <i>learning strategy, penerapan coaching secara konsisten, serta melakukan investasi untuk mendukung budaya pembelajaran</i>	
Talent Management Menditilkan <i>dual careet path</i> (jalur karir spesialis dan generalis) untuk posisi kritikal yang selaras dengan tujuan strategis Bank BTN		Learning and Development Mempertajam <i>learning strategy, penerapan coaching secara konsisten, serta melakukan investasi untuk mendukung budaya pembelajaran</i>	
Organisational Alignment			
Mengembangkan kapabilitas HCBP untuk menyelaraskan strategi HC dengam Bisnis serta menjawab kebutuhan Bank			
Menyempurnakan struktur organisasi HC dan merancang sistem <i>grading</i> yang selaras dengan kebutuhan bisnis			
Perbaiki lebih lanjut untuk meningkatkan <i>operational excellence</i> dan praktik manajemen SDM			
Digital HR & Corporate Culture			
Meningkatkan internalisasi AKHLAK dan empat pilar budaya Bank BTN melalui optimasi <i>Change Agent Network</i>			
Mengimplementasikan HCIS yang terintegrasi untuk mendukung <i>operational excellence</i> , pengambilan keputusan berbasis data, serta menyediakan <i>seamless employee experience</i> .			

KEBERAGAMAN PEGAWAI [GRI 2-7, 2-8] [GRI 405-1] [OJK C.3, F.18]

Keberagaman dan kesetaraan bagi setiap pegawai merupakan salah satu prinsip dasar ketenagakerjaan yang dijunjung tinggi oleh Perseroan sesuai dengan penerapan Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Prinsip ini diimplementasikan pada peraturan terkait hak asasi manusia (HAM), yang tertuang pada Kebijakan Umum No. KU.3 tanggal 30 Desember 2022 tentang Sumber Daya Manusia (*Human Capital*), dan Perjanjian Kerja Bersama. Berdasarkan peraturan tersebut, penerapan prinsip kesetaraan oleh Perseroan dimulai dari proses penerimaan pegawai, program pelatihan dan pengembangan kompetensi, pengembangan karier, hingga pemberian remunerasi dan kesejahteraan pegawai. Perseroan memastikan seluruh tahapan tersebut dilaksanakan tanpa ada perbedaan perlakuan berdasarkan jenis kelamin, agama, suku, dan ras. [GRI 3-3, 2-23] [OJK C.3, F.18]

Data pegawai yang disajikan pada laporan ini bersumber dari *database* Satuan Kerja Human Capital Management Division yang keakuratannya dapat dipertanggungjawabkan. Informasi tentang pegawai selengkapnya disajikan dalam tabel-tabel berikut: [GRI 2-7, 2-8]

Demografi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin [GRI 2-7, 2-8] [OJK C.3.b]

Gender	2023		2022		2021	
	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
Laki-laki	6.288	52,20	6.261	52,80	6.049	54,05
Perempuan	5.757	47,80	5.598	47,20	5.143	45,95
Jumlah	12.045	100,00	11.859	100,00	11.192	100,00

Demografi Pegawai Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin [GRI 2-7, 2-8] [OJK C.3.b]

Rentang Usia	2023				2022				2021			
	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)
≥51	720	231	951	7,90	682	254	936	7,89	561	248	809	7,23
31 - 50	3.284	2.536	5.820	48,32	3.088	2.429	5.517	46,52	2.858	2.271	5.129	45,83
≤30	2.284	2.990	5.274	43,79	2.491	2.915	5.406	45,59	2.630	2.624	5.254	46,94
Jumlah	6.288	5.757	12.045	100,00	6.261	5.598	11.859	100,00	6.049	5.143	11.192	100,00

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Jenjang Jabatan dan Jenis Kelamin [GRI 2-7, 2-8] [OJK C.3.b]

Jenjang Jabatan	2023				2022				2021			
	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)
Level 22	2	-	2	0,02	-	1	1	0,01	2	2	4	0,04
Level 19 s.d. 21	134	24	158	1,31	116	19	135	1,14	108	21	129	1,15
Level 15 s.d. 18	1.061	376	1.437	11,93	921	349	1.270	10,71	923	346	1.269	11,34
Level 13 s.d. 14	1.762	1.149	2.911	24,17	1.724	1.080	2.804	23,64	1.507	812	2.319	20,72
Level 11 s.d. 12	2.574	3.129	5.703	47,35	2.565	2.945	5.510	46,46	2.719	2.760	5.479	48,95
Level 8 s.d. 10	755	1.079	1.834	15,23	935	1.204	2.139	18,04	790	1.202	1.992	17,80
Jumlah	6.288	5.757	12.045	100,00	6.261	5.598	11.859	100,00	6.049	5.143	11.192	100,00

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin [GRI 2-7, 2-8][OJK C.3.b]

Tingkat Pendidikan	2023				2022				2021			
	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)
Pascasarjana	367	168	535	4,44	348	159	507	4,28	313	130	443	3,96
Sarjana	5.254	4.627	9.881	82,03	5.154	4.353	9.507	80,17	4.848	3.768	8.616	76,98
Sarjana Muda	539	734	1.273	10,57	604	796	1.399	11,80	679	882	1.561	13,95
SLTA	128	228	356	2,96	156	290	446	3,76	209	363	572	5,11
Jumlah	6.288	5.757	12.045	100,00	6.261	5.598	11.859	100,00	6.049	5.143	11.192	100,00

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian dan Wilayah Kerja [GRI 2-7, 2-8][OJK C.3.b]

Status Kepegawaian	2023															
	Kantor Pusat				Kantor Wilayah				Kantor Cabang				Total			
	L	P	Jml	%	L	P	Jml	%	L	P	Jml	%	L	P	Jml	%
Tetap	2.051	1.045	3.096	93,19	383	163	546	98,56	3.550	4.078	7.628	92,95	5.984	5.286	11.270	93,56
Kontrak	114	112	226	6,80	8	-	8	1,44	182	359	471	7,05	304	471	775	6,43
Jumlah	2.165	1.157	3.322	100,00	391	163	554	100,00	3.732	4.437	8.169	100,00	6.288	5.757	12.045	100,00

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Status Kepegawaian	2022															
	Kantor Pusat				Kantor Wilayah				Kantor Cabang				Total			
	L	P	Jml	%	L	P	Jml	%	L	P	Jml	%	L	P	Jml	%
Tetap	1.944	865	2.814	89,28	386	169	555	97,03	3.484	3.858	7.342	90,25	5.819	4.892	10.711	90,32
Kontrak	141	197	338	10,72	5	12	17	2,97	296	497	793	9,75	442	706	1.148	9,68
Jumlah	2.090	1.062	3.152	100,00	391	181	172	100,00	3.780	4.355	8.135	100,00	6.261	5.598	11.859	100,00

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Status Kepegawaian	2021															
	Kantor Pusat				Kantor Wilayah				Kantor Cabang				Total			
	L	P	Jml	%	L	P	Jml	%	L	P	Jml	%	L	P	Jml	%
Tetap	1.945	820	2.765	96,11	223	73	296	97,05	3.734	4.016	7.750	96,75	5.902	4.909	10.811	96,60
Kontrak	68	44	112	3,89	7	2	9	2,95	72	188	260	3,25	147	234	381	3,40
Jumlah	2.013	864	2.877	100,00	230	75	305	100,00	3.806	4.204	8.010	100,00	6.049	5.143	11.192	100,00

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian dan Jenis Kelamin, termasuk Pegawai Alih Daya (Outsource) [GRI 2-7, 2-8][OJK C.3.b]

Status Kepegawaian	2023				2022				2021			
	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)
Tetap	5.984	5.286	11.270	55,98	5.819	4.892	10.711	53,43	5.902	4.909	10.811	54,76
Kontrak	304	471	775	3,85	442	706	1.148	5,73	147	234	381	1,93
Jumlah Tanpa Pegawai Alih Daya	6.288	5.757	12.045	59,83	6.261	5.598	11.859	59,16	6.049	5.143	11.192	-
Alih Daya	6.930	1.157	8.087	40,17	7.093	1.094	8.187	40,84	7.479	1.071	8.550	43,31
Jumlah Termasuk Pegawai Alih Daya	13.218	6.914	20.132	100,00	13.354	6.692	20.046	100,00	13.528	6.214	19.742	100,00

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Demografi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja dan Jenis Kelamin [GRI 2-7, 2-8] [OJK C.3.b]

Rentang Masa Kerja (Tahun)	2023				2022				2021			
	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)	L	P	Jml	(%)
>30	50	58	108	0,90	63	63	127	1,07	90	69	159	1,42
25-30	642	179	821	6,82	533	218	751	6,33	350	225	575	5,14
20-25	129	21	150	1,25	332	43	375	3,16	561	78	639	5,71
15-20	112	231	343	2,85	109	232	341	2,88	9	166	175	1,56
10-15	1.046	1.345	2.391	19,85	749	1.008	1.757	14,82	578	644	1.222	10,92
5-10	2.672	1.758	4.430	36,78	2.377	1.653	4.030	33,98	2.181	1.773	3.954	35,33
0-5	1.637	2.165	3.802	31,56	2.097	2.381	4.478	37,76	2.280	2.188	4.468	39,92
Jumlah	6.288	5.757	12.045	100,00	6.261	5.598	11.859	100,00	6.049	5.143	11.192	100,00

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Ada beberapa poin penting yang dapat dicermati dari serangkaian tabel di atas. Pertama, rasio jumlah pegawai laki-laki dan perempuan cukup seimbang dan mencerminkan tidak adanya diskriminasi jenis kelamin pada proses perekrutan pegawai. Kedua, tidak ada pegawai yang berusia di bawah batas yang telah ditetapkan. Artinya, tidak ada kasus pekerja anak di dalam kegiatan operasional Perseroan. Ketiga, Perseroan menetapkan tidak terdapat perbedaan rasio gaji pokok dan remunerasi pegawai laki-laki dan perempuan yang menjadi wujud penerapan prinsip kesetaraan dan antidiskriminasi. Perseroan memastikan bahwa seluruh pegawai bekerja sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan serta memberikan kompensasi lembur sesuai dengan tingkatan jabatan kepada pegawai yang bekerja melebihi jam kerja. [GRI 3-3, 405-1, 406-1, 408-1, 409-1] [OJK F.19]

Perilaku Saling Menghargai di Tempat Kerja (*Respectful Workplace Policy*)

Dalam Kebijakan Khusus No. KK.3-C tanggal 31 Oktober 2023 tentang Regulasi dan Administrasi Kepegawaian, Perseroan mengatur tentang lingkungan kerja yang aman, menghargai serta melindungi harkat dan martabat manusia, mengedepankan sikap saling menghormati, bebas dari diskriminasi, pengucilan atau pembatasan, perundungan dan pelecehan, serta berbagai bentuk kekerasan lainnya baik mental maupun fisik bagi seluruh pegawai dan pihak-pihak terkait dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, kondusif, dan produktif untuk mendorong keberlanjutan perusahaan dan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia (HAM). Pengaturan tersebut sekurang-kurangnya meliputi pencegahan terjadinya:

1. Diskriminasi

Perseroan mengadopsi prinsip-prinsip *diversity* dan *gender inclusion*. Setiap perbedaan, peminggiran (marginalisasi), pembatasan dan/atau pengucilan yang langsung ataupun tak langsung dibuat atas dasar agama, suku, ras, etnik, kelompok, golongan, status sosial, termasuk status perkawinan, status ekonomi, jenis kelamin, bahasa, pilihan politik, dan disabilitas, yang memiliki dampak atau tujuan pada pengurangan atau penghapusan atas pengakuan, pelaksanaan atau penggunaan hak asasi manusia, dan kebebasan dasar sehingga mengakibatkan ketidaksetaraan kesempatan atau perbedaan perlakuan atas seseorang atau kelompok orang dalam aktivitas Perseroan serta dalam interaksi sosial di lingkungan kerja.

2. Kekerasan

Merupakan setiap tindakan/perbuatan dan perilaku yang termasuk ancaman atau isyarat untuk melakukan tindakan, paksaan, atau perampasan secara sewenang-wenang terhadap orang lain di tempat kerja yang muncul baik secara publik atau privat, yang dapat menyebabkan kerugian/kerusakan atau penderitaan fisik, psikologis, seksual, maupun ekonomi.

3. Pelecehan

Merupakan segala sikap, perkataan, tindakan/perbuatan/perilaku, atau isyarat baik di tempat kerja maupun berbagai media komunikasi yang tidak sesuai dengan hukum atau ketentuan perundang-undangan tentang hak asasi manusia yang bertujuan mengintimidasi dan memberikan dampak buruk pada aspek fisik, psikologis/mental, seksual, maupun ekonomi yang membuat seseorang merasa terintimidasi, terhina, tersinggung, direndahkan, atau dipermalukan dan mengakibatkan kesulitan dalam melaksanakan tugas atau menyebabkan pegawai merasa dirinya bekerja dalam iklim Perseroan yang tidak kondusif yang juga dapat menyebabkan risiko terhadap keamanan, kesehatan, dan keselamatan.

Perilaku saling menghargai di tempat kerja (*Respectful Workplace Policy*) bertujuan agar seluruh Insan Perseroan (Dewan Komisaris, Direksi, dan Pegawai) menciptakan lingkungan kerja yang bebas dari diskriminasi, kekerasan, dan pelecehan dalam rangka menciptakan lingkungan yang inklusif, menghargai perbedaan dan kesetaraan, serta menjunjung tinggi hak asasi manusia untuk mendorong kinerja, pertumbuhan, dan keberlangsungan Perseroan, dengan:

1. Mengakui dan menghargai perbedaan dalam lingkungan kerja yang beragam dengan berbagai macam latar belakang etnis, ras, kebangsaan, warna kulit, usia, agama, jenis kelamin, disabilitas, sudut pandang atau karakteristik individu lainnya dan sudut pandang untuk mendorong lingkungan kerja yang produktif;
2. Menjamin setiap Insan Perseroan tidak diperlakukan berbeda karena karakteristiknya serta memiliki kesempatan akses sarana dan prasarana yang sama dan adil; dan
3. Menciptakan dan membangun lingkungan kerja yang saling menghargai, tidak melakukan diskriminasi, kekerasan, dan pelecehan dalam bentuk apa pun.

Seluruh kebijakan tersebut berdampak positif dengan tidak adanya kejadian ataupun laporan terkait diskriminasi dan kerja paksa. [GRI 3-3, 405-1, 406-1, 408-1, 409-1] [OJK F.19]

PELATIHAN GENERAL BANKING STAFF DENGAN MENERAPKAN PRINSIP DIVERSITY, EQUITY, AND INCLUSION



Sepanjang tahun 2023, Perseroan telah melaksanakan Pelatihan General Banking Staff untuk 242 peserta yang terbagi dalam tiga *batch*. Program pelatihan ini diikuti oleh peserta dari berbagai latar belakang, termasuk lulusan baru (*fresh graduate*) dan/atau individu yang telah memiliki pengalaman kerja. Perseroan juga memberikan peluang yang setara bagi

individu dengan disabilitas untuk ikut serta dalam program pelatihan General Banking Staff. Tindakan ini sejalan dengan prinsip-prinsip *Diversity, Equity, and Inclusion* yang menyatakan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama untuk berkontribusi dalam keberlanjutan dan kemajuan Perseroan.

Keberagaman Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi [GRI 2-9]

Keberagaman dalam komposisi Dewan Komisaris dan Direksi merupakan aspek krusial dalam membangun manajemen perusahaan yang inklusif dan berorientasi pada hasil yang berkelanjutan. Pemilihan anggota tata kelola tertinggi berdasarkan kriteria seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, dan keahlian tidak hanya menciptakan representasi yang lebih luas, tetapi juga memperkaya perspektif-perspektif yang beragam dalam pengambilan keputusan strategis.

Meskipun latar belakang anggota Dewan Komisaris dan Direksi tidak berasal dari kelompok sosial yang kurang terwakili, tetapi mereka selalu mendengarkan aspirasi dan berupaya menjadi perpanjangan tangan dari kelompok yang kurang terwakili. Dengan mendasarkan pada keberagaman, komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Perseroan tercermin pada tabel di bawah ini:

Tabel Keberagaman Komposisi Dewan Komisaris [GRI 405-1]

Nama	Jabatan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pengalaman Kerja	Keahlian
Chandra M. Hamzah	Komisaris Utama/ Independen	56 Tahun	Laki-laki	Sarjana Hukum	Memiliki pengalaman kerja di bidang hukum.	Hukum
Iqbal Latanro	Wakil Komisaris Utama/ Independen	65 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Master of Science (MSi.)</i> di bidang <i>Business Management</i> • Sarjana Ekonomi 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Ekonomi
Andin Hadiyanto	Komisaris	58 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Doctor of Philosophy (Ph.D.)</i> • Sarjana Ekonomi jurusan Pembangunan 	Memiliki pengalaman di bidang pemerintahan.	Ekonomi
Ahdi Jumhari Luddin *	Komisaris Independen	69 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Master of Science</i> dalam <i>Policy Economics</i> • Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Akuntansi, Ekonomi
Sentot A. Sentaosa	Komisaris Independen	66 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Magister Business Administration</i> • Sarjana Statistika Universitas Padjadjaran 	Memiliki Pengalaman di bidang perbankan	Ekonomi
Armand B. Arief	Komisaris Independen	71 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Magister Business Administration</i> • Sarjana Business Administration 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Administrasi Bisnis
Herry Trisaputra Zuna	Komisaris	56 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • Doktor Teknik Sipil • Sarjana Manajemen 	Memiliki pengalaman di bidang teknik sipil	Teknik Sipil
Himawan Arief Sugoto	Komisaris	60 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • Sarjana Teknik Sipil • Magister Teknik Sipil • Doktor Manajemen dan Bisnis 	Memiliki pengalaman di bidang properti	Teknik Sipil
M. Yusuf Permana	Komisaris	48 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • Sarjana Ekonomi 	Memiliki pengalaman di bidang perdagangan	Ekonomi

*) Berakhir masa jabatan tanggal 12 Agustus 2023 karena meninggal dunia

Tabel Keberagaman Komposisi Direksi [GRI 405-1]

Nama	Jabatan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pengalaman Kerja	Keahlian
Nixon L.P. Napitupulu	Direktur Utama	54 Tahun	Laki-laki	Sarjana Ekonomi	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Ekonomi
Oni Febriarto Rahardjo	Wakil Direktur Utama	52 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • Magister Manajemen • Sarjana Teknik 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Teknik, Manajemen
Hirwandi Gafar	Direktur Consumer and Commercial Lending	55 Tahun	Laki-laki	Sarjana Teknik Sipil	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Teknik Sipil
Nofry Rony Poetra	Direktur Finance, Planning and Treasury	55 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • MBA in Business • Sarjana Ekonomi 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Ekonomi
Eko Waluyo	Direktur Human Capital, Compliance and Legal	52 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • Master of Economics • Sarjana Ekonomi 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Ekonomi

Nama	Jabatan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pengalaman Kerja	Keahlian
Elisabeth Novie Riswanti	Direktur Wholesale Risk and Asset Management	56 Tahun	Perempuan	Sarjana Hukum bidang Perdata	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Hukum
Andi Nirwoto	Direktur Operation, IT, and Digital Banking	53 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Master of Finance</i> • Sarjana Teknik 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Teknik, Keuangan
Jasmin	Direktur Distribution and Retail Funding	59 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Magister International Business</i> • Sarjana Ekonomi 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Akuntansi, Bisnis
Setiyo Wibowo	Direktur Risk Management and Transformation	46 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • <i>MBA in Finance & Banking</i> • Sarjana Teknik Elektro 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Teknik, Keuangan
Hakim Putratama	Direktur Institutional Banking	47 Tahun	Laki-laki	<ul style="list-style-type: none"> • Sarjana Ilmu Hubungan Internasional • Master International Business 	Memiliki pengalaman di bidang perbankan.	Ilmu Hubungan Internasional

SRIKANDI BUMN GOES TO CAMPUS



Perseroan menunjukkan komitmennya mendukung pemberdayaan dan kepemimpinan perempuan dengan melaksanakan program SRIKANDI BUMN Goes to Campus di Universitas Trisakti Jakarta pada 14 Agustus 2023. Kegiatan yang diikuti oleh 327 peserta tersebut tidak hanya mencakup sesi bimbingan bersama Direksi saja, melainkan juga disemarakkan dengan sesi gelar wicara (*talk show*) dan sesi berbagi kepemimpinan. Inisiatif ini mencerminkan upaya Perseroan mendorong pembangunan berkelanjutan tanpa memandang gender atau latar belakang, sekaligus sosialisasi tentang prinsip keberlanjutan. Secara khusus, kegiatan ini juga menjadi ajang berbagi pengalaman dalam mendorong kesempatan yang setara untuk berkembang. Melalui program ini, Perseroan berupaya bersinergi untuk mengoptimalkan potensi dan kemampuan kaum perempuan, memberikan mereka peran yang signifikan dalam menghadapi tantangan pekerjaan sehari-hari, dan secara keseluruhan memperkuat dampak positif keberagaman di dalam Perseroan.

Perekrutan Pegawai Baru dan Pergantian Pegawai [GRI 401-1]

Proses perekrutan pegawai yang dijalankan oleh Perseroan bersumber dari jalur internal dan eksternal Perseroan. Jalur internal merujuk pada perekrutan dan penyeleksian atas pegawai yang memenuhi kriteria dan bersedia untuk menempati posisi tertentu. Sementara itu, rekrutmen jalur eksternal dapat melibatkan calon pegawai yang berstatus *pre-graduate*, *fresh graduate*, dan *experienced & professional hire*. Perseroan memberikan prioritas pada pegawai lokal pada proses perekrutan, yaitu pegawai yang berkewarganegaraan Indonesia. Hal tersebut menjadikan seluruh pegawai (100%), termasuk manajemen senior atau manajemen atas dari perseroan merupakan masyarakat lokal. Selain itu, Perseroan memiliki inisiatif rekrutmen yang ditargetkan untuk kelompok rentan seperti perempuan, kelompok minoritas, masyarakat adat, dan penyandang disabilitas. Sesuai Kebijakan Khusus No. KK.3-A tanggal 31 Oktober 2023 tentang Siklus *Human Capital*, proses seleksi yang dilakukan Perseroan sekurang-kurangnya mencakup tahapan: [GRI 3-3, 202-2]



1. Pemilahan Aplikasi (*Application Screening*)

Proses pendaftaran/aplikasi dilakukan dengan metode yang jelas dan mudah dipahami dan diikuti oleh kandidat, sehingga dapat mempercepat proses rekrutmen. Hal-hal yang harus dipenuhi dalam proses pendaftaran/aplikasi yaitu:

1. Pemenuhan persyaratan

2. Kelengkapan dokumen

3. Verifikasi keaslian data aplikasi

2. *Assessment Kandidat*

Terdiri dari beberapa jenis yang dapat digunakan namun tidak terbatas pada :

- *Speed dating interview*, melakukan wawancara dalam waktu singkat;
- *Paper Based Test*, memberikan sejumlah soal/pertanyaan tertulis kepada kandidat berupa pertanyaan psikometrik, skolastik, tes pengetahuan dan kemampuan tertentu;
- *Skills-based approach*, kandidat diminta menunjukkan/mendemonstrasikan kemampuan/pengetahuan/keterampilan tertentu untuk memvalidasi kemampuan/pengetahuan/keterampilan yang dimiliki kandidat;
- *Gamification*, seleksi dalam bentuk simulasi permainan untuk meningkatkan *engagement* kandidat terhadap nilai-nilai tertentu yang dipersyaratkan oleh Bank;
- *Kompetensi/Hackathon*, kompetisi terkait keahlian pada bidang tertentu yang dibutuhkan Bank;
- *Job Audition*, kandidat mengerjakan suatu proyek yang telah ditentukan oleh Bank;
- *Case Study*, kandidat menyelesaikan studi kasus berdasarkan kemampuan kandidat; dan
- *Pre-Employee Screening*, penyaringan profil berdasarkan prinsip *Know Your Employee* untuk memitigasi risiko operasional.



Perseroan memiliki mekanisme khusus bagi pegawai baru untuk diangkat menjadi pegawai tetap. Bagi mereka yang lolos dan diangkat sebagai pegawai tetap, pegawai tersebut akan mendapatkan remunerasi sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku. Perseroan juga membuka kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk ikut serta dalam program rekrutmen pegawai baru. Program tersebut merupakan program dari Kementerian BUMN melalui Forum Human Capital Indonesia (FHCI). Selama tahun 2023, terdapat 4 (empat) pegawai disabilitas yang berhasil lolos dalam program rekrutmen. Berikut adalah data mengenai pegawai baru yang diperoleh melalui Satuan Kerja Human Capital Management.

Komposisi Pegawai Baru Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin [GRI 401-1]

Rentang Usia	2023			2022			2021		
	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
≥51	1	2	3	2	1	3	2	3	5
31-50	22	8	30	44	10	54	23	11	34
≤30	237	425	662	368	649	1.017	121	217	338
Jumlah	260	435	695	414	660	1.074	146	231	377

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Komposisi Pegawai Baru Berdasarkan Wilayah Kerja dan Jenis Kelamin [GRI 401-1]

Wilayah Kerja	2023			2022			2021		
	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
Kantor Pusat	70	75	145	135	194	329	67	42	109
Kantor Wilayah	8	1	9	3	10	13	7	2	9
Kantor Cabang	182	359	541	276	456	732	72	187	259
Jumlah	260	435	695	414	660	1.074	146	231	377

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Selain bertambah karena program rekrutmen, jumlah pegawai Perseroan berkurang karena adanya pegawai yang berhenti bekerja dengan berbagai alasan, seperti pensiun, mengundurkan diri, habis masa kontrak, meninggal, dan sebagainya. Perseroan mengelola berakhirnya hubungan kerja berdasarkan Kebijakan Khusus No. KK.3-A tanggal 31 Oktober 2023 tentang Siklus *Human Capital*.

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

Keterangan	2023	2022	2021
Jumlah Pegawai Baru	695	1.074	377
Jumlah Pergantian Pegawai	187	246	206
Jumlah Pegawai Awal Tahun	11.745	11.192	11.224
Jumlah Pegawai Akhir Tahun	12.045	11.859	11.192
Tingkat <i>Turnover</i>	1,55%	2,07%	1,53%

Komposisi Pergantian Pegawai Berdasarkan Kelompok Usia dan Jenis Kelamin [GRI 401-1]

Rentang Usia	2023			2022			2021		
	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
≥51	5	2	7	4	2	6	2	3	5
31—50	43	55	98	27	52	79	40	54	94
≤30	25	57	82	75	86	161	45	62	107
Jumlah	73	114	187	106	140	246	87	119	206

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Komposisi Pergantian Pegawai Berdasarkan Wilayah Kerja dan Jenis Kelamin [GRI 401-1]

Wilayah	2023			2022			2021		
	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
Kantor Pusat	21	21	42	34	22	56	26	10	36
Kantor Wilayah	3	2	5	4	-	4	-	1	1
Kantor Cabang	49	91	140	68	118	186	61	108	169
Jumlah	73	114	187	106	140	246	87	119	206

* L=Laki-laki/P=Perempuan

PEMBELAJARAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI

Pengembangan kompetensi *hard skill* maupun *soft skill* menjadi salah satu bagian dari pedoman siklus *Human Capital* dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia sesuai dengan Kebijakan Khusus No.KK.3-A tanggal 31 Oktober 2023 tentang Siklus *Human Capital*. Setiap pegawai wajib untuk mengembangkan kompetensinya agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik, dan mempersiapkan diri untuk dapat menghadapi perubahan dan/atau menduduki jabatan yang lebih tinggi. Dengan berpegang teguh pada prinsip kesetaraan diterapkan, Perseroan secara konsisten memberikan setiap pegawai, baik pria maupun wanita, kesempatan yang sama untuk belajar dan mengembangkan tingkat kompetensi masing-masing. [GRI 3-3]

Perseroan membentuk program pembelajaran dan pengembangan yang terstruktur dalam meningkatkan kompetensi para pegawai. Desain program pengembangan kompetensi tersebut mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap (*knowledge, skill, dan attitude*). Dengan menjadikan Perseroan sebagai “*learning organization*”, Perseroan mendorong seluruh pegawai untuk terus mengembangkan kompetensinya agar mampu melaksanakan tugas dengan optimal, siap menghadapi perubahan dan tantangan baru, serta bersiap untuk mengisi posisi jabatan yang lebih tinggi. Berdasarkan kebijakan pembelajaran dan pengembangan, Perseroan menerapkan konsep *analysis, design, development, implementation, dan evaluation* (ADDIE) dalam mengembangkan kompetensi pegawai. Sejalan dengan itu, pengelolaan pembelajaran dan pengembangan diselaraskan dengan kebutuhan pekerjaan dan bisnis melalui pendekatan 70:20:10, yang memiliki arti 70% komposisi pembelajaran berasal dari praktik, 20% pembelajaran dari orang lain, dan 10% dari pembelajaran formal.

PENINGKATAN KAPABILITAS DAN PENDIDIKAN ESG BAGI PEGAWAI

Perseroan telah mengambil komitmen penuh dalam meningkatkan kapabilitas dan keterampilan ESG bagi para pegawai. Keyakinan ini mendasari pandangan bahwa peningkatan kapabilitas pegawai akan berdampak langsung pada kinerja Perseroan dalam mencapai keberlanjutan. Melalui program Quick Wins, langkah konkret yang diambil oleh Perseroan adalah dengan mengimplementasikan program pendidikan berkelanjutan yang melibatkan 140 pegawai pada tahun 2023. Program ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam tentang isu-isu lingkungan, sosial, dan tata kelola kepada pegawai, sehingga mereka dapat berperan aktif dalam mendukung tujuan keberlanjutan Perseroan. Dengan tindakan ini, Perseroan tidak hanya menunjukkan tanggung jawabnya terhadap lingkungan dan masyarakat, melainkan juga berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai perubahan positif jangka panjang.

Berikut rincian peningkatan kapabilitas dan pendidikan ESG di tahun 2023:

- Pendidikan dan pengembangan kapabilitas *data privacy awareness* sebanyak 31 orang;
- Pendidikan dan pengembangan kapabilitas *security awareness crime, enterprise risk management and cyber security* sebanyak 41 orang; dan
- Penerapan Manajemen risiko sebanyak 68 orang

Guna memenuhi kebutuhan kompetensi dan keahlian, Perseroan menjalankan program pengembangan SDM secara berkelanjutan melalui berbagai metode, seperti pendidikan, pelatihan, penugasan khusus, dan program mutasi maupun promosi. Berikut adalah tabel yang menunjukkan jumlah pengembangan SDM berdasarkan level jabatan selama periode Januari–Desember 2023:

Pengembangan Kompetensi Berdasarkan Level Jabatan

[GRI 2-17, 404-2] [OJK E.2, F.22] [FS4]

Sepanjang tahun 2023, anggota Dewan Komisaris Perseroan telah mengikuti berbagai program peningkatan

kompetensi berupa pelatihan, lokakarya, konferensi maupun seminar terkait aspek ESG, sebagaimana tabel berikut ini.

Pelatihan yang diikuti oleh Dewan Komisaris (Board of Commissioners)

Nama	Jabatan	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi /Pelatihan	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	Penyelenggara
Chandra M. Hamzah	Komisaris Utama/ Independen	GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards – Governance of ESG"	27 September 2023 Virtual	BSE BUMN
		GRC Masterclass Program 2023 "Methodology and Environmental and Social Management Systems"	25 Oktober 2023 Virtual	BSE BUMN
Iqbal Latanro	Wakil Komisaris Utama/ Independen	GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards – Governance of ESG"	27 September 2023 Virtual	BSE BUMN
		GRC Masterclass Program 2023 "Methodology and Environmental and Social Management Systems"	25 Oktober 2023 Virtual	BSE BUMN
Armand B. Arief	Komisaris Independen	GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards – Governance of ESG"	27 September 2023 Virtual	BSE BUMN
		GRC Masterclass Program 2023 "Methodology and Environmental and Social Management Systems"	25 Oktober 2023 Virtual	BSE BUMN
Sentot A. Sentausa	Komisaris Independen	GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards – Governance of ESG"	27 September 2023 Virtual	BSE BUMN
		GRC Masterclass Program 2023 "Methodology and Environmental and Social Management Systems"	25 Oktober 2023 Virtual	BSE BUMN
Andin Hadiyanto	Komisaris	GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards – Governance of ESG"	27 September 2023 Virtual	BSE BUMN
		GRC Masterclass Program 2023 "Methodology and Environmental and Social Management Systems"	25 Oktober 2023 Virtual	BSE BUMN
Herry Trisaputra Zuna	Komisaris	GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards – Governance of ESG"	27 September 2023 Virtual	BSE BUMN
		Webinar OJK "Managing Environmental, Social and Governance Risk and Opportunities"	19 Oktober 2023 Virtual	OJK
		GRC Masterclass Program 2023 "Methodology and Environmental and Social Management Systems"	25 Oktober 2023 Virtual	BSE BUMN
Himawan Arief Sugoto	Komisaris	GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards – Governance of ESG"	27 September 2023 Virtual	BSE BUMN
		GRC Masterclass Program 2023 "Methodology and Environmental and Social Management Systems"	25 Oktober 2023 Virtual	BSE BUMN

Nama	Jabatan	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi /Pelatihan	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	Penyelenggara
Mohamad Yusuf Permana	Komisaris	GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards – Governance of ESG"	27 September 2023 Virtual	BSE BUMN
		GRC Masterclass Program 2023 "Methodology and Environmental and Social Management Systems"	25 Oktober 2023 Virtual	BSE BUMN

Sepanjang tahun 2023, anggota Direksi Perseroan telah mengikuti berbagai program peningkatan kompetensi berupa pelatihan, lokakarya, konferensi maupun seminar terkait aspek ESG, sebagaimana tabel berikut ini.

Pelatihan yang diikuti oleh Direksi (Board of Director)

Nama	Jabatan	Jenis Pelatihan dan Materi Pengembangan Kompetensi /Pelatihan	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	Penyelenggara
Nixon LP. Napitupulu	Direktur Utama	ASEA Global Leadership Program (AGLP) - SRW&Co "Leading Innovation in Global Economic Recovery"	18 September s.d. 22 September 2023 di Chicago, AS	SRW&Co
Oni Febriarto Rahardjo	Wakil Direktur Utama	Risk Management Class For Executive	12 April 2023 di Jakarta	Strategic Decolpment Group
		GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards Governance of ESG"	27 September 2023 di Jakarta	BUMN School of Excellence
Andi Nirwoto	Direktur Operation, IT, and Digital Banking	Refreshment Sertifikasi Management Risiko Level 5	22 Mei 2023 di Jakarta	Mahesa Prima Solusindo
		IMD Executive Education "Digital Transformation for Boards"	14 – 25 November 2023 di Swiss	International Management Development
Eko Waluyo	Direktur Human Capital, Compliance and Legal	Refreshment Sertifikasi Management Risiko Level 5	31 Maret 2023 di Jakarta	Mahesa Prima Solusindo
		Certified Anti Fraud Profesional	22 September 2023 di Jakarta	Asia Anti Fraud
		GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards Governance of ESG"	27 September 2023 di Jakarta	BUMN School of Excellence
		GRC Masterclass Program 2023 "GC Methodology and Environmental and Social Management System"	25 Oktober 2023 di Jakarta	BUMN School Of Excellence
		Pendalaman ASEAN CG Scorecard IICD	18 April 2023 di Jakarta	IICD
		Sosialisasi Pencegahan Tindak Pidana Sektor Jasa Keuangan Kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan Sektor Perbankan di DKI Jakarta	4 Desember 2023 di Jakarta	OJK
Setiyo Wibowo	Direktur Risk Management and Transformation	BCG's Strategy Advantage Roundtable: Building Resilience in Times of Uncertainty	28 Juli 2023 di Jakarta	Boston Consulting Indonesia
Nofry Rony Poetra	Direktur Finance, Planning and Treasury	Refreshment Sertifikasi Management Risiko Level 5	31 Maret 2023 di Jakarta	Mahesa Prima Solusindo
		Global ESG Corporate Access	27 Juni 2023 di Singapore	BNP Paribas
		GRC Masterclass Program 2023 "ESG for Boards Governance of ESG"	27 September 2023 di Jakarta	BUMN School of Excellence
Hakim Putratama	Direktur Institutional Banking	Executive Education HBS "Strategy, Building, and Sustaining Competitive Advantage"	12 Desember s.d. 15 Desember 2023 di Boston, Massachusetts, USA	Harvard Business School
		Risk Management Class For Executive	12 April 2023 di Jakarta	LPII

WORKSHOP ESG

Proyek ESG merupakan proyek keberlanjutan (*sustainability*) yang harus dicapai oleh perusahaan dalam menjalankan bisnis. Dengan mengelola usaha yang lebih ramah lingkungan, menerapkan tata kelola yang baik, dan memiliki tanggung jawab sosial atau ESG yang sejalan dengan strategi bisnis, Perseroan dapat merealisasikan visi dan misinya sebagai *Best Mortgage Bank in Southeast Asia 2025*. Sebagai salah satu bagian dari Proyek ESG, Perseroan telah menyelenggarakan lokakarya terkait topik ESG dengan tema “*The Future of Finance*” yang diselenggarakan pada 15 Juni 2023. Pelaksanaan lokakarya internalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman para pegawai di unit kerja masing-masing terkait ESG, mendorong implementasi nyata program ESG sebagai bagian dari budaya berbasis lingkungan dan sosial, serta mengoptimalkan program ESG dan turunannya yang ada di dalam Perseroan.



Kegiatan dilaksanakan secara *hybrid*—daring dan luring—dengan mengundang mitra KPMG Global, serta mengundang Direktur Risk Management dan Direktur Human Capital, Compliance and Legal sebagai bentuk keterlibatan aktif jajaran manajemen puncak terhadap penerapan ESG di Perseroan.

Sepanjang tahun 2023, pegawai Perseroan telah mengikuti berbagai program peningkatan kompetensi berupa pelatihan, lokakarya, sertifikasi, konferensi maupun seminar terkait aspek ESG, di antaranya yaitu:

Pelatihan yang diikuti oleh Pegawai

No.	Nama Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan	Metode
1.	Workshop ESG BTN	15 Juni 2023	Classroom / Virtual Classroom
2.	Green Financing & Energi Terbarukan	5 Oktober 2023	Classroom / Virtual Classroom
3.	Pelatihan AMDAL	12 November 2023	Classroom / Virtual Classroom
4.	Pelatihan Greenship Associate	3-4 November 2023	Classroom / Virtual Classroom
5.	Enhancing Business Ecosystem for SBH	9-10 Juni 2023	Classroom / Virtual Classroom
6.	Assessment Penyuluh Antikorupsi PAKSI 2023	11-12 April 2023	Classroom / Virtual Classroom
7.	Effective Sales and Proses Credit SME	3-7 Juli 2023	Classroom / Virtual Classroom

No.	Nama Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan	Metode
8.	BTN IT Security	27-31 Januari 2023	Classroom / Virtual Classroom
9.	Sertifikasi Anti-Fraud & Legal (CAFP)	21-22 September 2023	Classroom / Virtual Classroom
10.	Sertifikasi Anti-Fraud Manager (CAFM)	4-6 September 2023	Classroom / Virtual Classroom
11.	Sertifikasi Fraud Examiner (CFE)	7-11 Agustus 2023	Classroom / Virtual Classroom
12.	Penerapan Program APU PPT & PPPSPM 2023	24-25 Agustus 2023	Classroom / Virtual Classroom
13.	Webinar Security Awareness Cyber Crime	14 Juli 2023	Classroom / Virtual Classroom
14.	Identifikasi Titik Krisis Kecurangan (Fraud)	20-21 Februari 2023	Classroom / Virtual Classroom
15.	Workshop Pencegahan & Penanganan Cyber	13 Juli 2023	Classroom / Virtual Classroom
16.	GRC Masterclass "ESG for Auditor"	13 Juli 2023	Classroom / Virtual Classroom
17.	Pelatihan ESG Implementation	2-4 Maret 2023	Classroom / Virtual Classroom
18.	Seminar Sustainable Finance Forum 2023	4-8 Desember 2023	Classroom / Virtual Classroom
19.	Webinar OJK "Managing ESG Risk & Opportunities"	19 Oktober 2023	Classroom / Virtual Classroom
20.	Workshop ESG Bank BTN	15 Juni 2023	Classroom / Virtual Classroom
21.	Business Ecosystem Development for BFS	7-8 Juli 2023	Classroom / Virtual Classroom
22.	Awareness Training ISO 9001:2015	5-8 Mei 2023	Classroom / Virtual Classroom
23.	Certified Ethical Hacker (CEH)	11-15 September 2023	Classroom / Virtual Classroom
24.	Identifikasi Transaksi Keuangan Mencurigakan	17-18 Juli 2023	Classroom / Virtual Classroom
25.	Internalisasi APU, PPT, & PPPSPM	25 Agustus 2023	Classroom / Virtual Classroom
26.	Internalisasi Pengelolaan APU, PPT, & PPPSPM	25 September 2023	Classroom / Virtual Classroom
27.	Pelatihan Pendalaman ASEAN CG Scorecard	18 April 2023	Classroom / Virtual Classroom
28.	Peningkatan Pemahaman Gratifikasi KPK	12-14 Oktober 2023	Classroom / Virtual Classroom
29.	Security & Hacking Technique Web & Mobile	19-26 Januari 2023	Classroom / Virtual Classroom
30.	Seminar BARa Risk Forum "ERM & Cyber Security"	26 Juli 2023	Classroom / Virtual Classroom
31.	Webinar APU PPT "Kewaspadaan Modus TPPU"	22 April 2023	Classroom / Virtual Classroom
32.	Webinar II APU dan PPT Tahun 2023	21 Juni 2023	Classroom / Virtual Classroom
33.	Webinar OJK - Strategi Pencegahan Gratifikasi	19 Mei 2023	Classroom / Virtual Classroom
34.	Sertifikasi Wakil Perantara Perdagangan Efek Pemasaran (Responsible Marketing)	18-19 September 2023	Onsite

Biaya Pengembangan Kompetensi

Pada tahun 2023, Perseroan telah mengalokasikan anggaran untuk pengembangan kompetensi pegawai. Tercatat peningkatan sebesar 10% jika dibandingkan besaran anggaran pada tahun 2022. Perseroan menerapkan metode *blended learning* yang menggabungkan pembelajaran daring, kelas *virtual*, dan pembelajaran mandiri. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelaksanaan program pendidikan tanpa mengorbankan efektivitas setiap program. Upaya ini diarahkan untuk terus meningkatkan nilai tambah bagi para pegawai, termasuk pemenuhan kompetensi yang dibutuhkan. Rincian besaran anggaran pengembangan kompetensi pegawai secara keseluruhan dapat ditemukan dalam tabel berikut:

Biaya pengembangan kompetensi (dalam jutaan rupiah)		Pertumbuhan	
2023	2022	Dalam mata uang (dalam jutaan rupiah)	Dalam persen (%)
95.928	86.945	8.983	10%

Jumlah dan Rata-rata Jam Pelatihan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin [GRI 404-1]

Keterangan	2023		2022		2021	
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
Jumlah Pegawai	6.288	5.757	6.396	5.727	6.032	5.137
Jumlah Peserta Pendidikan dan Pelatihan	17.342	14.086	15.842	13.607	14.722	12.803
Jumlah Jam Pendidikan dan Pelatihan	393.096	349.610	342.379	313.909	304.201	233.646
Rata-rata Jam Pendidikan dan Pelatihan per Peserta	22,67	24,82	21,61	23,07	20,66	18,25
Rata-rata Jam Pendidikan dan Pelatihan per Orang	62,52	60,73	53,53	54,81	50,43	45,48
Total Peserta Pendidikan dan Pelatihan	31.428		29.449		27.525	
Total Jam Pendidikan dan Pelatihan	742.706		656.288		537.847	

Jumlah dan Rata-rata Jam Pelatihan Pegawai Berdasarkan Jenjang Jabatan [GRI 404-1]

Jenjang Jabatan	2023			2022			2021		
	Jumlah Peserta	Jumlah Total Jam Pelatihan	Rata-rata Jam Pelatihan	Jumlah Peserta	Jumlah Total Jam Pelatihan	Rata-rata Jam Pelatihan	Jumlah Peserta	Jumlah Total Jam Pelatihan	Rata-rata Jam Pelatihan
Level 22	13	290	22	13	250	19	7	88	12,57
Level 19 s.d. 21	599	13.874	23	438	5.626	13	325	5.862	18,04
Level 15 s.d. 18	5.792	111.066	19	4.424	79.743	18	3.987	103.898	26,06
Level 13 s.d. 14	9.061	317.128	35	9.088	183.582	20	6.253	132.258	21,15
Level 11 s.d. 12	12.395	234.147	19	11.961	310.976	26	13.142	240.114	18,27
Level 8 s.d. 10	3.568	66.201	19	3.449	75.048	22	3.803	55.544	14,61

Upaya Perseroan dalam membentuk SDM yang unggul tidak berhenti pada program pendidikan dan pelatihan, tetapi juga memfasilitasi pegawai tetap yang terpilih untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Upaya tersebut dilaksanakan berdasarkan Kebijakan Umum Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) KU.3 tentang Pengelolaan Pembelajaran dan Pengembangan yang bertujuan meningkatkan kompetensi pegawai dalam rangka menciptakan tenaga kerja yang terampil, tangguh, dan tanggap sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan dunia perbankan. Pendidikan dan pelatihan tidak hanya diberikan kepada pegawai yang masih bekerja, tetapi juga diperuntukkan bagi mereka yang akan memasuki masa pensiun. Dengan adanya pelatihan ini, Perseroan berperan dalam membantu mempersiapkan pegawai yang akan memasuki masa pensiun agar memiliki kesiapan dan keterampilan yang diperlukan untuk tetap produktif saat memasuki masa pensiun. [GRI 404-2]

WEBINAR ESG UNTUK INTERNAL - BECOMING ESG CHAMPION: BTN BLUEPRINT FOR SUSTAINABLE FUTURE

Pada tanggal 1 Desember 2023, Perseroan mengadakan Webinar yang ditujukan kepada seluruh pegawai internal khususnya jabatan manajerial bersama dengan Direktur Risk Management dan Direktur Human Capital, Compliance & Legal serta mengundang KPMG Global sebagai partner. Webinar tersebut bertema *"Becoming ESG Champion: BTN Blueprint for Sustainable Future"* di mana pada kegiatan webinar tersebut bertujuan untuk meningkatkan *awareness* terhadap penerapan ESG di Perseroan dengan acara pemaparan inisiatif strategis Bank BTN di mana ESG menjadi salah satu inisiatif strategis ke-8 dari 10 inisiatif strategis Perseroan tahun 2024.



KEIKUTSERTAAN DALAM KONFERENSI IKLIM KE-28 (COP-28)



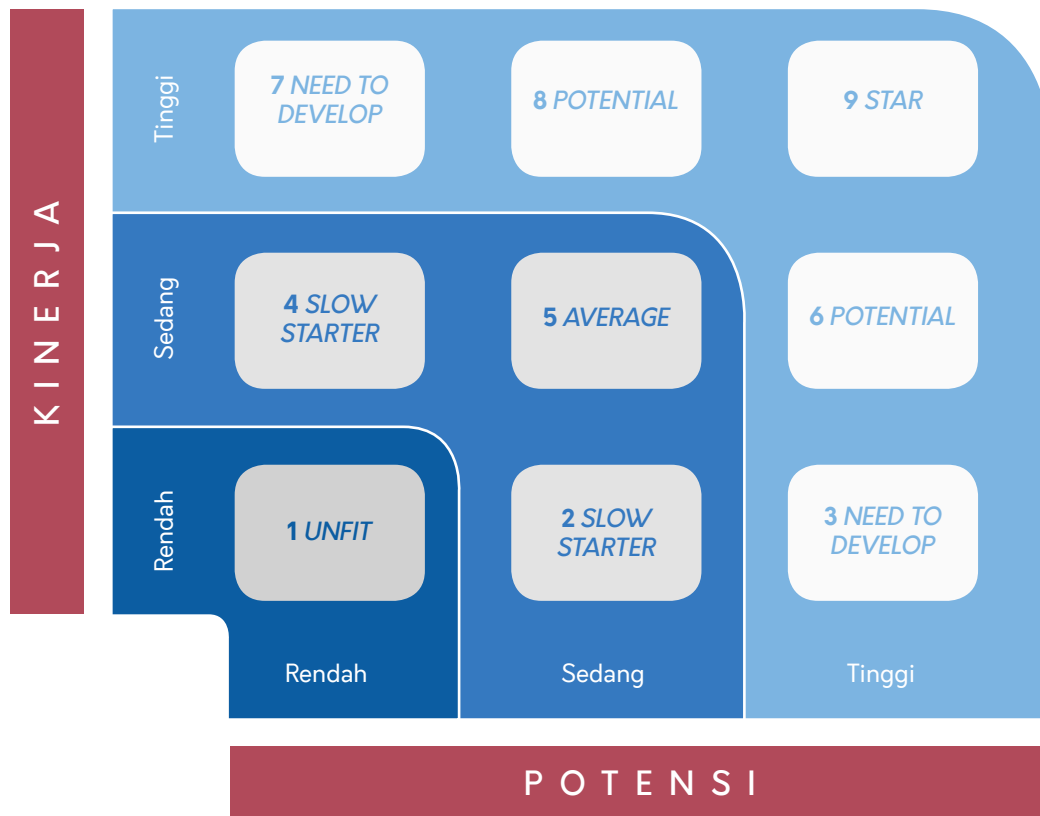
Perwakilan Perseroan dari ESG Department, Enterprise Risk Management Division (ERMD) turut serta menghadiri acara Konferensi Iklim Dunia ke-28 atau COP28 di Dubai, Uni Emirat Arab pada tanggal 4 Desember 2023 hingga 8 Desember 2023.

COP28 atau Konferensi Perubahan Iklim Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) ke-28, merupakan rapat tahunan PBB yang diselenggarakan untuk membahas isu-isu iklim global menandai langkah penting dalam upaya berkelanjutan dunia internasional untuk menghadapi perubahan iklim. Sejalan dengan tantangan yang dihadapi pada konferensi sebelumnya, COP28 diharapkan dapat mengurangi emisi dan menyusun strategi bagi semua negara yang hadir.

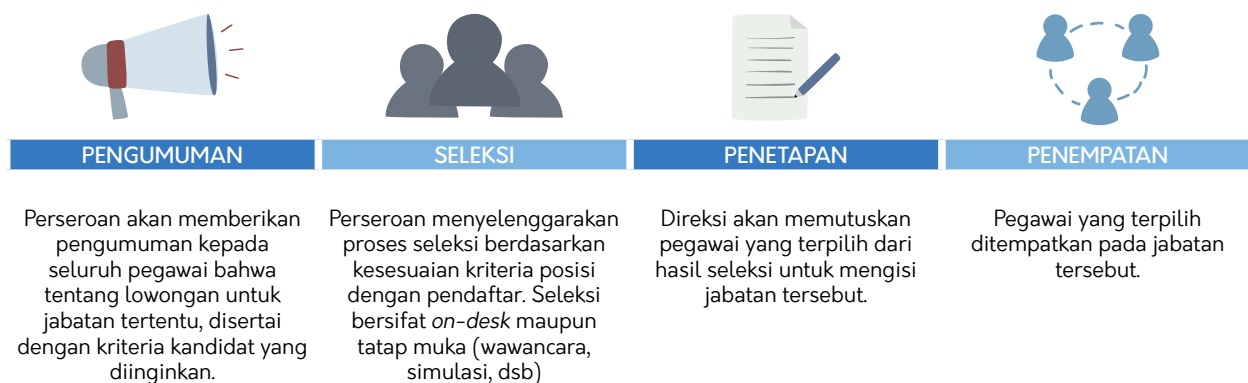
Keikutsertaan Perseroan pada kegiatan COP28 dalam upaya meningkatkan wawasan terkait ESG, mengetahui terobosan inovasi terkait iklim, dan mendapatkan informasi terkait teknologi mutakhir yang mungkin dapat diadopsi di dalam bisnis Perseroan.

Pengembangan Karier

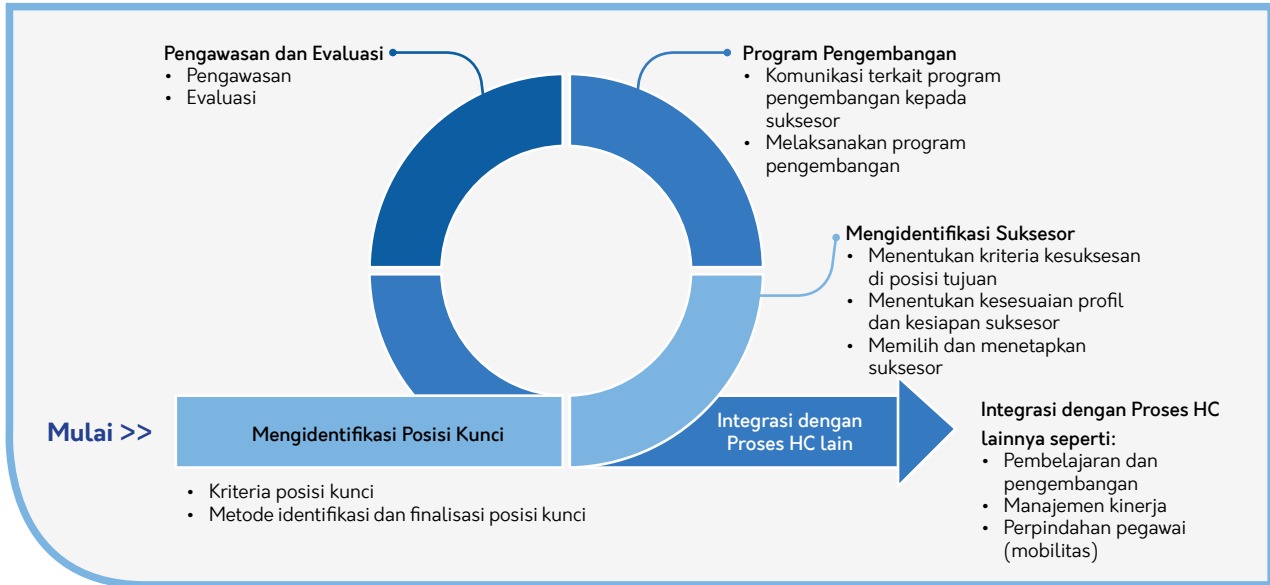
Perseroan menyediakan jalur yang beragam dalam mengelola pengembangan karier pegawai. Setiap jalur karier menawarkan tingkat kemajuan dan peluang yang berbeda. Pemetaan jalur karier dilakukan berdasarkan evaluasi bakat dan potensi masing-masing pegawai. Setiap pegawai kemudian diidentifikasi dalam matriks potensi yang disusun dengan mempertimbangkan aspek kinerja dan potensi, seperti tertera di bawah ini:



Di samping pemetaan potensi, Perseroan juga mengimplementasikan program Job Posting, yang merupakan proses pencarian kandidat untuk posisi tertentu secara terbuka. Tujuan dari proses ini adalah memberikan peluang yang luas kepada pegawai untuk mengembangkan karier mereka masing-masing.

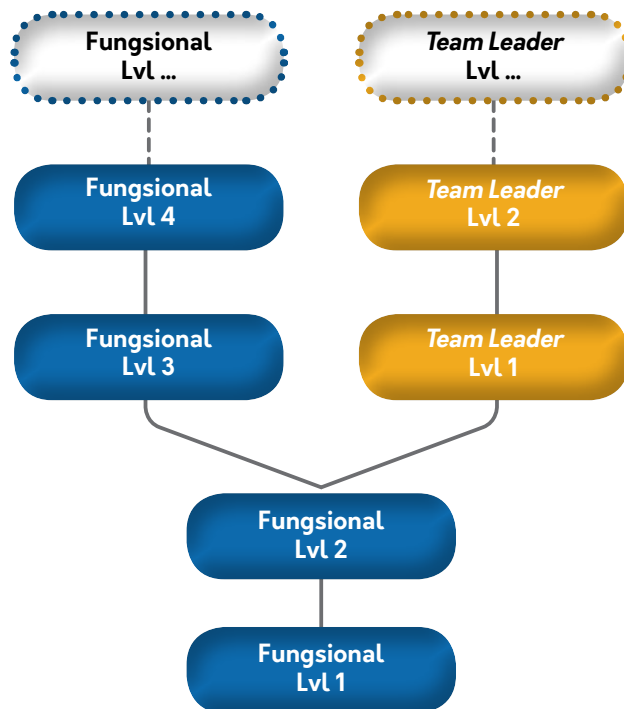


Ketika mengisi posisi kunci, Bank BTN melibatkan proses persiapan suksesor untuk posisi strategis di organisasi. Proses ini didasarkan pada nominasi dan seleksi pegawai yang memiliki potensi, dengan langkah-langkah sebagai berikut:



Perseroan telah memiliki program untuk mempercepat perkembangan karier yang dikenal dengan *Talent Acceleration Program* (TAP). Program ini bertujuan mengisi posisi kunci di tingkat BOD-1, BOD-2, dan BOD-3. Program ini dilaksanakan melalui dua kerangka kerja, yaitu fast-track dan BTN Millennials Program. Program fast-track ditujukan untuk seluruh pegawai berusia di bawah 40 tahun. Sementara itu, BTN Millennials Program diperuntukkan bagi pegawai baru dari jalur lulusan baru dengan usia kurang dari 26 tahun, serta bagi pegawai yang berusia di bawah 30 tahun dengan motivasi kuat untuk menjadi pemimpin masa depan dan berperan aktif di Perseroan.

Program TAP memiliki fokus yang mencakup aspek kepemimpinan, peningkatan eksposur, pengalaman, dan kompetensi teknis. Perpindahan pegawai dari satu jabatan ke jabatan lain di Perseroan diimplementasikan dengan pendekatan "dual path", yang mencakup pemenuhan kebutuhan Perseroan pada jabatan dengan keahlian tertentu (fungsional) dan jabatan dengan karakter manajerial. Sementara itu, pegawai memiliki kesempatan untuk menjalani kedua jalur perpindahan, baik ke jabatan manajerial maupun fungsional. Penetapan antara manajerial dan fungsional ditentukan oleh kebutuhan Perseroan, kompetensi serta kapabilitas pegawai, dan aspirasi dari individu yang bersangkutan.



Perseroan melakukan peninjauan dan penilaian kinerja pegawai dengan berpedoman pada Kebijakan Umum Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) KU.3 tentang Pengelolaan Manajemen Karier, termasuk di dalamnya kebijakan terkait perencanaan dan pengembangan karier pegawai di lingkungan Perseroan. Dalam menetapkan indikator penilaian, Perseroan tidak melakukan diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, melainkan berfokus pada kompetensi dan potensi pegawai. Hasil penilaian kinerja tersebut akan menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan saat Perseroan merumuskan kebijakan terkait pengembangan karier pegawai tertentu.

Perseroan telah mempersiapkan struktur jenjang karier sebagai langkah untuk menciptakan peluang pertumbuhan dan motivasi bagi pegawai agar dapat berkembang. Jenjang karier ini dibentuk berdasarkan kategori jabatan, *job family*, dan struktur perencanaan karier individual yang ditetapkan berdasarkan kompetensi inti pegawai (inti, kepemimpinan, dan *job family*) serta kurikulum pembelajarannya. Pada tahun 2023, Perseroan akan memberikan hasil penilaian kinerja kepada seluruh pegawai Perseroan (100%) di semua tingkat jabatan, tanpa memandang jenis kelamin. [GRI 404-3]

PERLINDUNGAN HAK-HAK PEGAWAI

Perseroan sepenuhnya berkomitmen terhadap perlindungan hak-hak pegawai. Pemenuhan atas hak-hak pegawai dinilai dapat mendorong kepuasan pegawai yang secara langsung dapat meningkatkan kinerja Perseroan dalam menggapai keberlanjutan.

Perundingan dengan Serikat Pekerja secara rutin terus dilaksanakan oleh Perseroan, guna menyusun dan menyepakati Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang berlaku selama dua tahun dengan opsi perpanjangan maksimal selama satu tahun. Perseroan telah mendaftarkan PKB tersebut ke Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, selaku lembaga yang berwenang memastikan kepatuhan pelaku usaha dalam isu ketenagakerjaan, sesuai Surat Keputusan Direktur Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja Nomor Kep. 4/HI.00.01/00.0000.220825025/B/IX/2022 tanggal 16 September 2022. PKB yang saat ini berlaku adalah PKB periode tahun 2022—2024. [GRI 2-30][OJK F.19]

Perjanjian Kerja Bersama (PKB) belum mencakup Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No. 28 tahun 2014 tentang tentang Tata Cara Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan serta Pembuatan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama. Namun begitu, Perseroan memastikan seluruh (100%) pekerja terlindungi haknya dalam PKB dan tergabung menjadi anggota Serikat Pekerja.

Di samping itu, Perseroan berkomitmen mencegah celah terjadinya tindakan kerja paksa di lingkungan perusahaan. Komitmen ini diatur secara rinci melalui Kebijakan Umum Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) KU.3 tentang Hari dan Jam Kerja. Secara spesifik, kebijakan ini mengatur hari dan jam operasional bank agar pegawai dapat hadir, bekerja, dan beristirahat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Jika terjadi situasi di mana seorang pegawai bekerja melebihi jam kerja yang telah ditetapkan, maka Perseroan akan memberikan kompensasi berupa uang lembur kepada pegawai. Besaran insentif lembur tersebut diberikan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Kebijakan Umum Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) KU.3 mengenai Pengelolaan Kompensasi dan Manfaat. [GRI 409-1]

Dalam rangka membangun hubungan kerja yang baik, Perseroan senantiasa menjalin komunikasi dua arah dengan para pegawai. Komunikasi ini mencakup penyampaian informasi terkait perubahan struktur organisasi dan penambahan unit bisnis kepada pegawai, serta aspek-aspek yang terkait dengan manajemen kepegawaian. Seluruh informasi tersebut dapat diakses melalui LApS, sebuah aplikasi internal yang mengatur berbagai ketentuan Perseroan.

Remunerasi Pegawai

Bagi Perseroan, pemenuhan remunerasi merupakan pemberian penghargaan kepada para pegawai yang harus dilaksanakan secara adil tanpa adanya praktik diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, suku, ras, agama, warna kulit, dan bentuk keberagaman lainnya. Perseroan menjamin tidak terdapat perbedaan pada rasio gaji pokok dan remunerasi yang diterima oleh pegawai perempuan dan laki-laki pada tingkat jabatan yang sama. Pemberian remunerasi sepenuhnya didasarkan pada pencapaian kinerja dan tanggung jawab dari jabatan yang diemban. Guna memastikan hal itu, Perseroan memiliki sistem remunerasi dan kesejahteraan pegawai diatur dalam Kebijakan Khusus 3-B tanggal 31 Oktober 2023 tentang Remunerasi. Aturan ini mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 45/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum serta Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40/SEOJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum. [GRI 3-3, 405-2]

Perseroan menerapkan sistem remunerasi guna memotivasi dan mempertahankan pegawai-pegawai terbaik serta bertujuan memenuhi kebutuhan atas *human capital* yang berkualitas. Guna mendukung strategi Perseroan dan mendorong kinerja yang optimal dan berkesinambungan, Perseroan menerapkan remunerasi berbasis kinerja dan risiko yang mengacu pada kinerja pegawai. Selaras dengan itu, penerapan struktur dan skala upah disesuaikan dengan regulasi yang berlaku. Penetapan remunerasi dilakukan dengan mempertimbangkan kinerja dari setiap individu pegawai (*based on performance*), kinerja unit kerja, dan kinerja Perseroan secara keseluruhan. Seluruh pertimbangan ini nantinya akan disesuaikan dengan kapasitas finansial Perseroan dalam proses penentuan akhir besaran remunerasi.

Sebagai bentuk implementasi kebijakan remunerasi, Perseroan memberikan gaji, penyesuaian gaji setiap tahun, tunjangan hari raya (THR), uang cuti tahunan, dan uang cuti besar yang diberikan untuk setiap periode masa kerja 3 (tiga) tahunan. Selain itu, fasilitas kesehatan juga disediakan oleh Perseroan untuk pegawai dan anggota keluarganya. Fasilitas ini mencakup jaminan rawat inap, rawat jalan setelah rawat inap, biaya melahirkan, rawat gigi, general *check-up*, pembelian kacamata, dan lainnya.

Perseroan juga mengedepankan prinsip persamaan gender dimana rata-rata gaji keseluruhan antara pria dan wanita, dan jika dibandingkan median gaji pegawai pria dengan pegawai wanita adalah 1:1, yang sudah merepresentasikan persamaan gender dalam penghasilan. Hal ini merepresentasikan komitmen Perseroan dalam pemberian upah berdasarkan gender.

Komposisi Gaji Pegawai Pria dan Wanita

Gender	Jumlah	Total Gaji	Rata-rata Gaji	Median Gaji
Pria	6.288	93.496.731.817	14.869.073	9.526.241
Wanita	5.757	59.465.181.119	10.329.196	8.206.352
Total	12.045	152.961.912.936	25.198.269	17.732.593

Remunerasi yang diberikan oleh Perseroan bersifat variabel yang besarnya tergantung pada kondisi tertentu. Remunerasi yang bersifat variabel menjadi wujud perhatian Perseroan terhadap pemenuhan kebutuhan dasar pegawai. Beberapa contoh remunerasi yang diberikan, antara lain, tunjangan lokasi, tunjangan jabatan yang diperuntukan untuk jabatan-jabatan tertentu, uang lembur, uang sandang untuk seluruh pegawai, bonus insentif penjualan, dan bonus tahunan. Selain itu, Perseroan juga memperhatikan kebutuhan perumahan dan transportasi dengan menyediakan fasilitas kredit khusus bagi pegawai.

Perseroan memberikan komponen remunerasi dan fasilitas yang disesuaikan dengan status kepegawaian, serta memastikan bahwa hak yang diterima oleh pegawai kontrak sesuai dengan standar yang berlaku. [\[GRI 401-2\]](#)

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

Perseroan selalu berkomitmen untuk menjamin keadilan dalam pemberian remunerasi. Sejak tahun 2018, Perseroan telah melakukan berbagai perbaikan terkait kebijakan remunerasi, di antaranya penyesuaian gaji pada persentil P75 untuk meningkatkan daya saing, peningkatan manfaat (*benefit*) yang lebih seperti fasilitas pindah pegawai, kredit, layanan kesehatan, dan lembur yang lebih baik; serta penerapan sistem kompensasi variabel untuk tenaga penjual. Perseroan juga berkomitmen untuk memberikan gaji bagi pegawai tingkat awal (*entry level*) di atas nilai upah minimum daerah setempat, di samping menjalankan amanat pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2013 tentang Upah Minimum dengan menyesuaikan gaji para pegawai secara konsisten. [GRI 202-1][OJK F.20]

Cuti Melahirkan

Cuti melahirkan merupakan hak yang diberikan oleh Perseroan kepada seluruh pegawai untuk menjalani atau mendampingi proses kelahiran anak. Hal ini telah diatur di dalam Kebijakan Umum Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) KU.3 tentang Pengelolaan Hubungan Industrial. Cuti melahirkan dapat diajukan oleh pegawai perempuan selama 1,5 (satu setengah) bulan sebelum dan sesudah proses persalinan, atau selama tiga bulan masa persalinan. Bagi pegawai laki-laki yang akan mendampingi kelahiran istri, mereka berhak atas cuti (*paternity leave*) selama lima hari. Di samping itu, Perseroan juga memberikan cuti keguguran kepada pegawai tetap perempuan selama 45 hari, terhitung sejak terjadinya keguguran. [GRI 401-3]

Tabel Cuti Melahirkan Pegawai

Keterangan	2023		2022		2021	
	L	P	L	P	L	P
Jumlah pegawai yang berhak menerima cuti melahirkan	4.506	3.520	4.431	3.489	4.198	3.287
Jumlah pegawai yang mengambil cuti melahirkan	514	564	576	613	616	581
Kembali setelah mengambil cuti melahirkan	506	472	573	533	616	581

* L=Laki-laki/P=Perempuan

Program Masa Persiapan Pensiun

Program Masa Persiapan Pensiun (MPP) adalah wujud perhatian Perseroan terhadap kesejahteraan pegawai yang akan memasuki masa pensiun. Program ini dilaksanakan selama 12 bulan dengan berbagai program pelatihan keterampilan khusus untuk mempersiapkan keberlanjutan hidup pegawai setelah memasuki masa pensiun. Program pelatihan dan konsultasi tersebut dirancang secara komprehensif dengan pendekatan *spiritual quotient* (SQ), *emotional quotient* (EQ), dan IQ *intelligence quotient* (IQ) yang berguna untuk menciptakan kondisi masa pensiun seseorang dapat menghadirkan kebahagiaan, kesehatan, dan kesejahteraan. Program ini ditujukan bagi pegawai tetap yang telah mencapai usia 55 tahun, yang menjadi bentuk penghargaan kepada pegawai tetap atas kontribusinya di Perseroan. [GRI 404-2]

Pelatihan yang menjadi bagian Program MPP dilaksanakan menggunakan metode tertentu untuk memastikan manfaat yang diberikan efektif dan optimal. Metode tersebut antara lain adalah:

1. *Experimental Learning*
Pendekatan ini menitik beratkan munculnya pemahaman dan penghayatan dari pengalaman simulasi dan berinteraksi dengan peserta lain, sehingga akan muncul suatu stimulan dan pencerahan untuk melakukan perubahan sikap dan perilaku ke arah yang lebih efektif dan produktif.
2. *Quantum Learning*
Pendekatan ini menitik beratkan kepada aspirasi para peserta dan komunikasi dua arah disertai situasi pelatihan yang nyaman dan menyenangkan sehingga akan memunculkan perubahan sikap dan perilaku para peserta yang berpengaruh pada terwujudnya perubahan positif yang optimal.
3. Metode Teknis
Beberapa pendekatan pada metode teknis yang digunakan diantaranya yaitu pemaparan (*lecture*), permainan (*game/roleplaying/stimulation*), diskusi, tugas mandiri, studi kasus dan penayangan multimedia.

Manfaat pensiun merupakan hak yang diberikan oleh Perseroan kepada pegawai tetap yang telah mencapai usia pensiun normal, yaitu 56 tahun, serta pegawai tetap dengan posisi staf teller, staf layanan nasabah (*customer service*), dan sekretaris yang berusia 36 tahun. Hak tersebut dikelola melalui program manfaat pensiun yang terdiri dari Program Manfaat Pasti dan Program Iuran Pasti. Dalam Program Manfaat Pasti, pegawai tetap menerima manfaat sesuai dengan formula yang telah ditentukan oleh Dana Pensiun. Sementara pada Program Iuran Pasti, pegawai tetap mendapatkan manfaat pensiun dari akumulasi saldo iuran, sebesar 2,5% dari gaji individu, 7,5% dari Perseroan, dan hasil pengembangannya. Perseroan melaksanakan program manfaat pensiun ini sebagai hak bagi pegawai tetap dan jumlah manfaat pensiun tertinggi yang dapat diterima adalah 80% dari penghasilan dasar pensiun. Aturan tersebut mengikuti Kebijakan Khusus No. 3-2 tanggal 24 Maret 2023 tentang Peraturan Dana Pensiun BTN.

Perseroan juga menaruh perhatian kepada para pegawai yang akan memasuki masa pensiunnya dengan mempersiapkan dan memberikan insentif khusus. Hal ini tertuang dalam Kebijakan Umum Sumber Daya Manusia (*Human Capital*) KU.3 tentang Pengelolaan Pengakhiran Hubungan Kerja. Berdasarkan kebijakan tersebut, pegawai yang berhak mendapatkan manfaat pensiun adalah pegawai tetap yang telah mencapai usia 56 tahun. Berikut adalah manfaat pensiun yang diberikan:

- Program Manfaat Pasti, berupa manfaat pensiun sebesar formula yang sudah ditentukan oleh Dana Pensiun;
- Program Iuran Pasti, berupa manfaat pensiun dari akumulasi saldo iuran pegawai tetap sebesar 2,5% dari gaji yang bersangkutan, 7,5% dari Perseroan, dan hasil pengembangannya;
- Mengacu kepada Ketetapan Direksi yang mengatur tentang Peraturan Dana Pensiun PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (Dapen BTN), besarnya manfaat pensiun setinggi-tingginya 80% dari penghasilan dasar pensiun. [GRI 201-3]

Penanganan Keluhan Pegawai

Perseroan memahami bahwa salah satu kunci utama dalam memelihara lingkungan kerja yang kondusif dan sehat adalah hadirnya hubungan yang harmonis dan terbuka antara pegawai dan manajemen. Pemahaman ini mendorong Perseroan untuk merancang platform kepegawaian digital yang disebut Intelligence BTN Employee Service (iBES/HCIS) dengan tujuan memberikan kemudahan akses bagi pegawai terhadap seluruh informasi dan urusan kepegawaian. Sementara itu, Perseroan juga menyediakan fasilitas *whistleblowing system* (WBS) yang dikelola oleh pihak ketiga independen sebagai bagian dari upaya menjaga dan memastikan terpeliharanya budaya antikecurangan di dalam Perseroan. Melalui Petunjuk Teknis No. 7-B.2 tanggal 31 Oktober 2023 perihal Pengelolaan Whistleblowing System, Perseroan juga memanfaatkan WBS sebagai sarana pengelolaan aduan atau keluhan dari pegawai terkait permasalahan praktik ketenagakerjaan dan hak asasi manusia.

Dalam Petunjuk Teknis No. 7-B.2 tanggal 31 Oktober 2023 perihal Pengelolaan Whistleblowing System, tercantum mekanisme penanganan pengaduan pegawai, di antaranya adalah:

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

KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA (K3)

Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi pegawai merupakan salah satu komitmen Perseroan dalam mewujudkan home of Indonesia's best talent. Komitmen tersebut diwujudkan oleh Perseroan dengan memberikan hak atas perlindungan dalam bekerja kepada seluruh pegawai, sebagaimana yang tertuang dalam kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Perseroan selalu berupaya dengan optimal mempertahankan nihil kecelakaan kerja (*zero accident*) dan nihil penyakit akibat kerja (PAK). Keamanan dan kesehatan di tempat kerja memiliki dampak positif terhadap peningkatan produktivitas dan kepercayaan pegawai terhadap Perseroan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada kesuksesan perusahaan. [GRI 3-3][OJK F.21]

Kewajiban Perseroan untuk memberikan perlindungan kesejahteraan, keselamatan, dan kesehatan; baik mental maupun fisik kepada tenaga kerjanya, diatur dalam Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Seiring dengan peraturan tersebut, Perseroan menetapkan kebijakan terkait sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja (SMK3), yang tertuang dalam: [GRI 403-1]

- Petunjuk Teknis No. 9-AG.1 tanggal 29 September 2023 perihal Pedoman Pelaksanaan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3); dan
- Kebijakan Khusus No. 9-AG tanggal 29 September 2023 perihal Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 48 Tahun 2016, pelaksanaan K3 pada lingkungan perkantoran diawali dengan pembentukan dan pengembangan sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja (SMK3) perkantoran dan menerapkan standar K3 perkantoran. Aspek-aspek yang perlu diatur dalam SMK3 perkantoran mencakup penetapan kebijakan K3, perencanaan K3, pelaksanaan rencana K3, pemantauan dan evaluasi K3, serta peninjauan dan peningkatan kinerja SMK3.



WELLNESS IN THE WORKPLACE

[GRI 403-4]

Wellness adalah suatu konsep yang meliputi aspek fisik, mental, emosional, dan sosial dari keberlangsungan hidup seseorang. Konsep ini menekankan pada keseimbangan dan keharmonisan dalam berbagai aspek kehidupan demi mencapai kualitas hidup yang lebih baik. *Wellness* melibatkan upaya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan fisik, mengelola stres, merawat kesehatan mental, menjaga hubungan sosial yang positif, serta merawat tubuh dan pikiran.



Dalam rangka memperingati *World Mental Health Day* yang jatuh pada tanggal 10 Oktober 2023, Perseroan menyelenggarakan *webinar* bertema “*Wellness in the Workplace*”. Webinar ini bertujuan memberikan pemahaman kepada para pegawai tentang cara mengelola berbagai emosi dengan baik serta upaya menjaga keseimbangan *wellness* di lingkungan kerja.

Perseroan juga telah menyelenggarakan *Mental Health Talk* pada tanggal 17 Oktober 2023 dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan mendorong tindakan untuk melindungi kesehatan mental pegawai. Acara tersebut dibuka oleh Direktur Human Capital, Compliance & Legal, Bapak Eko Waluyo dan dihadiri oleh dr. Agus Ali Fauzia PGD, Pall, Med sebagai narasumber. Kegiatan ini diikuti oleh seluruh pegawai Perseroan secara hibrida (luring dan daring).

Penyelenggaraan rangkaian kegiatan terkait topik *wellness* ini selaras dengan *quick wins* yang diterapkan oleh Perseroan dalam implementasi ESG guna meningkatkan kenyamanan para pegawai dalam menjalankan tugas mereka, sehingga dapat memberikan kontribusi optimal untuk Perseroan.



Sesuai dengan prinsip-prinsip SMK3, Perseroan melaksanakan berbagai program terkait keselamatan dan kesehatan pegawai sebagai berikut: [GRI 403-1]

Program Pengelolaan Kesehatan Pegawai

Perseroan mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan mutu kesehatan pegawai, di antaranya dengan menyediakan berbagai fasilitas kesehatan yang kualitas dan izin praktiknya terjamin. Selain itu, Perseroan juga bekerja sama dengan pihak ketiga untuk berbagai layanan kesehatan yang belum dapat disediakan secara internal. Berbagai fasilitas dan layanan kesehatan yang dapat diakses oleh pegawai, antara lain: [GRI 403-1, 403-3, 403-6]

- Fasilitas *medical check-up* berkala dan layanan pengobatan dengan tujuan mengidentifikasi dan menangani penyakit tertentu yang sedang mewabah;
- Layanan peningkatan mutu kesehatan pegawai, di antaranya jaminan penggantian biaya rawat inap di rumah sakit, biaya rawat jalan, biaya persalinan, biaya perawatan gigi, penggantian kacamata, biaya alat bantu dengar, pemeriksaan laboratorium, dan biaya medis lainnya;
- Fasilitas poliklinik dan dokter yang bisa dikunjungi oleh pegawai dan keluarganya sewaktu-waktu;
- Menyelenggarakan seminar edukasi mengenai anti narkoba, AIDS, dan topik lainnya terkait kesehatan di lingkungan kerja; dan [GRI 403-5]
- Layanan asuransi BPJS kesehatan bagi pegawai beserta keluarganya.

Program Pengelolaan Keselamatan Pegawai [GRI 403-5]

- Seluruh kantor operasional dilengkapi dengan perangkat keselamatan kerja, seperti alat pemadam api ringan (APAR), detektor asap, pompa diesel, dan tangga darurat untuk memastikan keselamatan lingkungan kantor dan pegawai. Penyediaan perangkat tersebut berpedoman pada standar yang ditetapkan oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 26/PRT/M/2008 tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan;
- Perseroan secara berkala melakukan pemeriksaan, pemeliharaan, dan penggantian rutin terhadap seluruh perangkat keselamatan kerja. Program ini bertujuan mengawasi dan mengontrol tingkat kelayakan perangkat keselamatan kerja di lingkungan Perseroan;
- Seluruh operator perangkat keselamatan kerja (contoh: pesawat angkat dan angkut) telah memiliki sertifikat yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi DKI Jakarta;
- Perseroan memasang rencana situasi kebakaran dan prosedur keselamatan kebakaran untuk semua ruangan dan lantai gedung. Fasilitas ini tidak hanya sebagai sarana untuk memperingatkan pegawai dalam keadaan darurat, tetapi juga sebagai sarana edukasi bagi pegawai mengenai penanganan kebakaran;
- Melaksanakan pelatihan dan simulasi situasi darurat akibat bencana dan kebakaran di lingkungan perkantoran; dan
- Pegawai tersertifikasi oleh pelatihan "Pembinaan dan Sertifikasi Ahli Keselamatan dan Kesehatan Kerja Umum (AK3U)" yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.

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

Definisi SMK3, menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 48 Tahun 2016 tentang Standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja Perkantoran, adalah "bagian dari sistem manajemen gedung perkantoran secara keseluruhan dalam rangka pengendalian risiko yang berkaitan dengan kegiatan kerja guna terciptanya tempat kerja yang aman, efisien, dan produktif". Penerapan SMK3 bertujuan untuk meningkatkan efektivitas perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja melalui serangkaian prosedur kerja yang lebih terencana, terukur, terstruktur, dan terintegrasi, dengan maksud mencegah terjadinya kecelakaan atau penyakit yang disebabkan oleh pekerjaan.

Perseroan menerapkan menerapkan SMK3 dan kebijakan khusus K3 yang mencakup seluruh (100%) pegawai, nasabah, pemasok, dan pihak lainnya yang beraktivitas di dalam wilayah operasional Perseroan, sesuai dengan database Satuan Kerja Human Capital Management Division. Sejalan dengan itu, penyusunan dan pemasangan *standard operating procedure (SOP)* merupakan upaya yang dijalankan oleh Perseroan untuk memastikan kesehatan dan keselamatan pegawai serta pihak-pihak berkepentingan di wilayah operasional Perseroan, termasuk di dalamnya memberikan pelatihan mengenai metode kerja yang sehat dan aman. [GRI 403-1, 403-7, 403-8]

Perseroan telah melaksanakan sertifikasi Ahli K3 Umum (AK3U) kepada sebagian pegawai pada tahun 2020 lalu. Pegawai yang telah mendapatkan sertifikasi AK3U memiliki tugas utama untuk memastikan pelaksanaan SMK3 dan standar K3 perkantoran di Perseroan. Selain itu, tugas mereka juga mencakup identifikasi bahaya dengan menerapkan

prinsip hierarki pengendalian, melakukan penilaian risiko, dan melaksanakan penyelidikan apabila terjadi insiden di wilayah operasional Perseroan agar tidak terulang kembali. Sertifikasi AK3U merupakan program dari Kementerian Ketenagakerjaan untuk mempersiapkan ahli K3 di lingkungan perusahaan. Beberapa materi sertifikasi keselamatan dan kesehatan kerja yang telah dilaksanakan, antara lain: [GRI 403-2, 403-4, 403-5]

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

Beberapa kebijakan lain yang telah diterapkan berkaitan dengan K3, di antaranya:

- Pelarangan penyalahgunaan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif (NAPZA);
- Pencegahan penyebaran penyakit menular; dan
- Pengelolaan rekanan/pihak ketiga terkait K3.

Perseroan senantiasa berupaya secara maksimal menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi seluruh pegawai. Salah satunya dengan konsisten mematuhi seluruh peraturan dan standar yang berlaku. Perseroan senantiasa mendorong setiap pegawai turut berpartisipasi secara aktif menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, yang diimplementasikan dengan memberikan mereka sarana konsultasi, pelaporan risiko dan bahaya di lingkungan kerja, dan mengomunikasikan informasi yang relevan terkait penerapan SMK3 dan standar K3. Perseroan belum membentuk komite formal gabungan manajemen dan pegawai untuk kesehatan dan keselamatan kerja.

Penerapan SMK3 secara konsisten oleh Perseroan telah membawa hasil positif yang tecermin dari ketiadaan insiden kecelakaan kerja dan kasus pegawai yang terkena penyakit akibat pekerjaan. [GRI 403-2, 403-4, 403-9, 403-10]

HUBUNGAN INDUSTRIAL YANG HARMONIS

Perseroan menjunjung tinggi hak dan kebebasan pegawai untuk berserikat dan berkumpul, sesuai dengan kebijakan pemerintah Indonesia yang telah meratifikasi 19 Konvensi Organisasi Perburuhan Internasional (ILO). Berdasarkan aturan-aturan turunan dari hasil ratifikasi tersebut, Perseroan memberi ruang kepada para pegawai untuk berunding dan turut serta dalam mencari remediasi, dengan harapan dapat membina dan memelihara hubungan yang harmonis antara Perseroan dan pegawai.

Perseroan juga mematuhi Pasal 28E Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat merupakan bagian dari hak asasi manusia; Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja yang menyatakan bahwa dalam mewujudkan kemerdekaan berserikat, pekerja berhak membentuk dan mengembangkan serikat pekerja; dan Konvensi International Labour Organisation (ILO) Nomor 87 Tahun 1948 tentang Kebebasan Berserikat dan Perlindungan Hak untuk Berorganisasi. [GRI 3-3]

Bentuk kepatuhan Perseroan terhadap seluruh regulasi tersebut diimplementasikan dengan dibentuknya serikat pekerja sejak tanggal 24 Juni 1999, dengan nama Serikat Pekerja Bank BTN dan telah terdaftar pada Departemen Tenaga Kerja DKI dengan Nomor Kep-2241/W.26/K.2/1000. Perseroan juga memastikan peran dari serikat pekerja yang ada berjalan sesuai dengan yang diamanatkan pemerintah dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI No. 28 Tahun 2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pengesahan Peraturan Perusahaan serta Pembuatan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama. Perseroan memberikan kebebasan berserikat kepada seluruh pegawai Perseroan yang meliputi: [GRI 407-1]

- Kebebasan untuk menjadi anggota Serikat Pekerja Bank BTN;
- Kebebasan untuk menyampaikan aspirasi melalui Serikat Pekerja Bank BTN; dan
- Kebebasan untuk berkumpul dalam kegiatan Serikat Pekerja Bank BTN.

COMMUNITY DAY

Dalam rangka mempromosikan prinsip *work-life balance*, Perseroan menyelenggarakan acara BTNers Connect pada 4—6 Oktober 2023 di Lobby Menara BTN. Agenda utama dari kegiatan ini adalah peresmian BTNers Club yang nantinya menjadi wadah pemersatu seluruh komunitas resmi yang ada di Bank BTN. Rangkaian acara dibuka oleh Direktur Human Capital, Legal, & Compliance, Eko Waluyo dan ditutup dengan peresmian BTNers Club oleh Direktur Utama, Nixon L.P. Napitupulu.

Sebanyak 26 komunitas turut memeriahkan acara ini dengan menghias *booth* dan menyuguhkan berbagai penampilan menarik dengan keunikannya masing-masing. Setiap komunitas mengajak para BTNers untuk ikut bergabung sesuai dengan minat dan hobi masing-masing pegawai. Melalui kegiatan ini, Perseroan tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang seimbang, tetapi juga memberikan kesempatan bagi para BTNers untuk menjelajahi dan bergabung dengan berbagai komunitas sesuai dengan minat dan hobi mereka. BTNers Connect dan BTNers Club tidak hanya sekadar acara, tetapi juga menjadi sarana untuk memperkuat hubungan antarpegawai dan mendorong terbentuknya komunitas yang beragam di lingkungan kerja Perseroan.



SENTRA PROSES UMKM





06

Pemberdayaan Masyarakat

KONTRIBUSI UNTUK KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Perseroan mengambil langkah signifikan dengan menegaskan komitmennya terhadap pengelolaan dampak pada manusia dan komunitas, serta masyarakat luas. Fokus yang diberikan pada aspek ini menandakan komitmen kuat Perseroan untuk mengelola dampak kegiatan bisnis Perseroan terhadap kesejahteraan dan pembangunan masyarakat. Dengan menetapkan *people and community* sebagai salah satu komponen dalam ESG *Roadmap*, Perseroan berupaya tidak hanya menciptakan nilai ekonomi, tetapi juga memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan sosial dan kesejahteraan masyarakat di sekitar Perseroan. Langkah ini sejalan dengan tren masyarakat global yang makin menekankan pentingnya keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan dalam menjalankan operasional bisnisnya.

Perseroan terus memperkuat komitmennya terhadap tanggung jawab sosial dan lingkungan melalui integrasi dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs) dan pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL). Sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Menteri BUMN PER-1/MBU/03/2023 tentang Penugasan Khusus dan Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara, Perseroan telah menyusun inisiatif-inisiatif yang terfokus pada tujuan-tujuan pembangunan berkelanjutan dan kepedulian terhadap lingkungan.

UMKM GO DIGITAL

Pada tanggal 10 Oktober 2023, Perseroan menyelenggarakan *Workshop* dan Pameran *UMKM Go Digital* di Jepara, Jawa Tengah. Acara tersebut dihadiri oleh lebih dari 250 pelaku UMKM di Jepara dan sekitarnya. Dalam mendukung pertumbuhan UMKM, Perseroan mengajak para pelaku UMKM untuk terus mengembangkan bisnis mereka agar dapat beradaptasi dengan baik. Sebagai wujud dukungan, Perseroan telah meluncurkan berbagai program, termasuk mendirikan Sentra Proses UMKM di berbagai daerah seperti Medan, Brebes, Palembang, Palopo, dan kota lainnya. Selain itu, Perseroan juga memfasilitasi UMKM untuk merambah pasar global. Berbagai kegiatan tersebut menunjukkan komitmen Perseroan untuk mendukung dan memperluas peluang bagi pelaku UMKM di Indonesia.















TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN (TJSL)






[GRI 203-1, 203-2, 413-1] [OJK F.23, F.25, F.3]

Melalui program TJSL, Perseroan bertujuan untuk memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia dan lingkungan hidup. Program TJSL Perseroan diarahkan untuk memberdayakan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup, serta menjaga keberlanjutan ekosistem di sekitarnya. Dalam RAKB, TJSL merupakan salah satu pilar penting yang mendorong Perseroan untuk berinovasi dan berkembang bersama masyarakat. Oleh karenanya, dengan berorientasi pada standar ISO 26000, Perseroan merancang serangkaian program nyata untuk mendukung terciptanya kesejahteraan masyarakat sekaligus memberikan dampak positif bagi Perseroan sendiri. Dengan langkah-langkah ini, Perseroan terus mewujudkan peran strategisnya dalam mendukung pembangunan berkelanjutan dan menciptakan nilai positif bagi seluruh pemangku kepentingan. [GRI 3-3]

Selama tahun 2023, Perseroan telah merealisasikan dana program TJSL sebesar Rp79,99 miliar.

Tabel Realisasi Program TJSL

TPB	2023	2022	2021
	Jumlah (Rp)	Jumlah (Rp)	Jumlah (Rp)
Pilar Sosial			
	10.505.377.274	5.679.495.611	4.285.803.895
	14.798.413.813	12.719.690.723	5.734.024.385
	12.348.435.325	9.409.466.565	9.922.685.070
	12.635.697.919	4.894.798.719	6.162.622.395
	-	30.000.000	176.808.900
Pilar Ekonomi			
	50.000.000	971.740.516	200.000.000
	4.361.935.431	3.461.216.148	1.664.860.903
	2.270.000.000	6.455.431.482	537.884.912
	5.734.719.287	4.241.653.236	496.550.800
	943.694.328	604.739.600	430.752.100
	270.000.000	660.166.447	76.750.000
	14.993.831.355	9.963.739.700	15.799.392.798

TPB	2023	2022	2021
	Jumlah (Rp)	Jumlah (Rp)	Jumlah (Rp)
	-	-	-
	-	800.571.140	211.350.000
	-	367.500.000	789.351.100
	1.184.084.000	1.725.839.800	770.459.408
Pilar Hukum dan Tata Kelola			
	-	-	100.000.000
Total	79.996.188.732	61.986.049.687	47.359.296.666

Sorotan Kegiatan TJSL Tahun 2023

Pilar Sosial

Tumbuh bersama masyarakat menjadi salah satu tujuan utama Perseroan yang diupayakan melalui penyelenggaraan serangkaian kegiatan yang berkontribusi pada peningkatan kualitas kehidupan sosial, budaya, keagamaan, dan kesejahteraan sosial. Upaya ini sesuai dengan pencapaian TPB 1, 2, 3, 4, dan 5.



BTN Gelar Acara Ramadhan Berfaedah

Direktur Utama Bank BTN Nixon L.P. Napitupulu bersama Komisaris Utama Bank BTN Chandra M Hamzah secara simbolis memberikan bantuan pendidikan kepada putra/putri berprestasi dari pegawai Tenaga Ahli Daya (TAD) dalam acara Ramadhan Berfaedah di Jakarta, Rabu (12/4).

Gerak Srikandi BTN Berbagi

Pada acara yang diberi nama Gerakan Amal dan Kreasi (Gerak) Srikandi, Direktur Utama Perseroan, Nixon L.P. Napitupulu didampingi Direktur Assets Management Elisabeth Novie Riswanti membagikan paket 6.000 sembako kepada pegawai Tenaga Ahli Daya (TAD) dan perwakilan masyarakat sekitar Menara BTN di Jakarta, Senin (17/4).



Pilar Ekonomi

Demi mencapai pertumbuhan ekonomi kerakyatan yang berkualitas dan berkelanjutan, Perseroan melaksanakan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan peluang kerja dan peluang usaha. Berbagai kegiatan ini diharapkan dapat menumbuhkan pendapatan dan menurunkan tingkat kemiskinan di masyarakat sesuai dengan TPB 7, 8, 9, 10, dan 17.



Kuliah Umum Developer Milenial

Direktur Utama Perseroan Nixon L.P. Napitupulu memberikan Kuliah Umum dihadapan 1.200 peserta Pelatihan Developer Milenial Bank BTN yang diselenggarakan di Auditorium Universitas Syiah Kuala (USK), Banda Aceh, Jumat (13/10/2023). Bank BTN mengajak para mahasiswa untuk menjadi pengusaha properti atau developer yang memiliki potensi bisnis yang besar.

Pelatihan BTN Santri Developer

Tujuan dari pelatihan ini adalah memberikan edukasi mengenai dunia bisnis properti kepada para santriwan/santriwati alumni pondok pesantren binaan Nahdlatul Ulama. Acara ini dibuka dengan pemberian secara simbolis bantuan TJSL berupa sarana dan prasarana pendidikan oleh Direktur Utama dan Direktur Finance Perseroan kepada Pengasuh Pondok Pesantren Edi Mancoro di Kabupaten Semarang, Jawa Tengah, Sabtu (28/10



Pilar Lingkungan

Pelestarian lingkungan menjadi suatu hal yang diutamakan oleh Perseroan. Maka dari itu, Perseroan melaksanakan kegiatan-kegiatan pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan yang sekaligus bertujuan untuk meningkatkan kesadaran lingkungan di masyarakat. Upaya ini secara tidak langsung mendukung pencapaian TPB 6, 11, 12, 13, 14, dan 15.



Bank BTN Revitalisasi Taman Hijau di Lingkungan Perumahan

Direktur Utama Bank BTN Nixon L.P. Napitupulu secara simbolis menyerahkan bantuan 1.000 bibit pohon Tabebuaya kepada Ketua Umum Himperra sekaligus CEO Delta Group Property Endang Kawidjaja, disaksikan Menteri BUMN Erick Thohir saat seremoni Akad Massal KPR Bank BTN 10.000 unit di Perumahan Puri Delta Tigaraksa, Tangerang, Banten, Selasa, 8 Agustus 2023.

Pada kesempatan tersebut Menteri BUMN Direktur Utama serta Komisaris Utama Perseroan, Chandra M Hamzah, Pejabat Gubernur Banten Al Muktabar, Dirjen Perumahan Kementerian PUPR Iwan Suprijanto, Dirjen Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan Kementerian PUPR Herry Trisaputra Zuna dan Komisioner BP Tapera Adi Setianto melakukan penanaman pohon bersama.



Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) adalah komponen lain dari Program TJSJ Perseroan. Dengan fokus utama pada peningkatan kompetensi usaha, program ini bertujuan untuk mendorong kemandirian dan keberdayaan ekonomi usaha mikro dan kecil binaan yang kemudian dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di lingkungan mereka. Perseroan memberikan dana melalui Program Pendanaan UMK kepada mitra binaan dengan skala

usaha kecil yang membutuhkan investasi dan modal kerja yang produktif. Proses penyaluran dana diputuskan berdasarkan sektor bisnis dan area geografis. Selama tahun pelaporan, Perseroan telah memberikan pinjaman sebesar Rp17,16 miliar untuk Program Pendanaan UMK kepada 171 mitra binaan yang dikelola oleh Bank BTN dan untuk disalurkan melalui skema kerja sama dengan pihak ketiga.

CHINA ASEAN EXPO

Dalam rangka mendukung program pemerintah dalam membawa UMKM menembus pasar Global, Perseroan berkontribusi aktif dengan memfasilitasi salah satu mitra binaan UMKM, yaitu Rumah BUMN BTN KC Yogyakarta untuk menghadiri China ASEAN EXPO 2023 di Nanning International Conference and Exhibition pada tanggal 16-19 September 2023. Acara tersebut merupakan komitmen Indonesia untuk kerja sama perdagangan dan investasi dengan China dan negara ASEAN, seiring hasil kesepakatan pada KTT China ASEAN ke-7 pada Oktober 2003 dalam kerangka kerja perdagangan ekonomi China-ASEAN Free Trade Area (CAFTA).



Tabel Jumlah Mitra Binaan (Kegiatan Usaha) dan Dana yang Telah Disalurkan

Keterangan	2023	2022	2021
Jumlah Mitra Binaan	170	378	256
Jumlah Penyaluran Dana (Rp juta)	9.211	18.386	10.994

Penyaluran melalui skema kerja sama dengan pihak ketiga sejumlah Rp 8 miliar

Tabel Realisasi Penyaluran Program Pendanaan UMK Berdasarkan Jenis Usaha [SASB FN-CB-410a.1]

No	Sektor Bisnis	2023		2022		2021	
		Jumlah (Rp juta)	%	Jumlah (Rp juta)	%	Jumlah (Rp juta)	%
1	Industri	170	1,85	904	4,92	55	0,50
2	Perdagangan	6.539	71,27	12.706	69,07	7.644	69,53
3	Pertanian	95	1,04	50	0,27	85	0,77
4	Perkebunan	550	6,00	25	0,14	-	-
5	Peternakan	95	1,04	410	2,23	475	4,32
6	Perikanan	100	1,09	108	0,59	70	0,64
7	Jasa	1.622	17,70	4.184	22,78	2.665	24,24
8	Industri Kreatif	-	-	-	-	-	-
Jumlah		9.162	100,00	18.386	100,00	10.994	100,00

Penyaluran melalui skema kerja sama dengan pihak ketiga sejumlah Rp8 miliar

Tabel Realisasi Penyaluran Program Pendanaan UMK Berdasarkan Wilayah

No	Wilayah	2023		2022		2021	
		Jumlah (Rp juta)	%	Jumlah (Rp juta)	%	Jumlah (Rp juta)	%
1	Sumatera	935	10,20	3.070	16,72	1.352	12,30
2	DKI Jakarta	788	8,60	2.576	14,03	1.190	10,83
3	DI Yogyakarta	115	1,26	281	1,53	270	2,46
4	Jawa Barat dan Banten	1.882	20,63	4.595	25,02	2.568	23,36
5	Jawa Tengah	1.002	10,94	1.864	10,15	1.050	9,55
6	Jawa Timur	980	10,70	2.290	12,47	2.405	21,88
7	Bali	60	0,65	105	0,57	50	0,45
8	Nusa Tenggara Timur	880	9,60	146	0,79	305	2,77
9	Nusa Tenggara Barat	525	5,73	313	1,70	160	1,46
10	Kalimantan	780	8,51	1.321	7,19	634	5,77
11	Sulawesi	970	10,59	1.159	6,20	680	6,19
12	Maluku	245	2,67	642	3,50	225	2,05
13	Papua	-	-	25	0,14	105	0,96
Jumlah		9.162	100,00	18.386	100,00	10.994	100,00

Penyaluran melalui skema kerja sama dengan pihak ketiga sejumlah Rp8 miliar

PRODUK YANG INKLUSIF DAN BERKELANJUTAN

Perseroan mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan perbankan dan keuangan melalui komitmennya untuk menyediakan produk yang inklusif dan berkelanjutan. Program literasi dan inklusi keuangan dijalankan Perseroan sesuai dengan rekomendasi Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang secara khusus berfokus meningkatkan layanan keuangan dan mempermudah akses layanan perbankan kepada kelompok masyarakat yang lebih luas. Selain itu, Perseroan turut menyediakan berbagai produk yang dapat membantu masyarakat berpenghasilan rendah (MBR).

Berikut merupakan produk-produk Perseroan yang turut mendukung program literasi keuangan:

KPR Inklusif

1. KPR BTN Subsidi

KPR BTN Subsidi merupakan program pemilikan rumah yang ditawarkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan untuk pembelian rumah umum tapak dan satuan rumah susun umum.

Berikut ini merupakan nilai penyaluran KPR BTN Subsidi:

Nilai Penyaluran (Rp miliar)		
2023	2022	2021
20.115	19.941	15.149

Menindaklanjuti Surat Edaran Kementerian PUPR RI Direktorat Jenderal Pembiayaan Infrastruktur Pekerjaan Umum No. PW.01.03-Dp/07 Tanggal 6 Januari 2022 perihal Segmentasi Pemanfaatan FLPP, BP2BT, dan Tapera, ketentuan segmentasi proses KPR bersubsidi TA 2022 adalah sebagai berikut:

Nama Produk	Keterangan	Segmentasi Debitur	Batasan Penghasilan	Ketentuan
KPR FLPP	Fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) adalah dukungan fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan rumah tapak atau rumah susun kepada masyarakat berpenghasilan rendah	<i>Fixed Income—Non-PNS</i>	Belum menikah < Rp6.000.000 Sudah menikah s.d Rp8.000.000	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai KPR paling banyak sebesar harga jual rumah tapak atau susun dikurangi dengan uang muka yang disiapkan oleh MBR. Melalui program ini, MBR juga berhak mendapatkan subsidi bantuan uang muka (SBUM) sebesar Rp4 juta (untuk pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, dan Sulawesi) dan Rp10 juta (untuk Papua) dari pemerintah. 2. Suku bunga KPR yang dibayar debitur sebesar 5% per tahun dan sudah termasuk premi asuransi jiwa, asuransi kebakaran, dan asuransi kredit. Suku bunga sebagaimana dimaksud pada butir (1) bersifat tetap selama jangka waktu kredit (<i>fixed rate</i>) dengan metode perhitungan bunga tahunan (<i>annuity</i>). 3. Sumber pendanaan program FLPP sebesar 75% berasal dari pemerintah dan 25% berasal dari Perseroan. Perseroan melakukan kerja sama dengan PT Sarana Multigraya Finansial dalam menyediakan sumber pendanaan bagi program FLPP. 4. Jangka waktu KPR disepakati oleh Perseroan dan MBR yang disesuaikan juga dengan kemampuan membayar angsuran dari calon debitur atau paling lama 20 tahun.
KPR BP2BT	Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) adalah program bantuan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan rendah yang telah mempunyai tabungan dalam rangka pemenuhan sebagian uang muka perolehan rumah melalui kredit (KPR)	<i>Non-Fixed Income</i>	Belum menikah < Rp6.000.000 Belum menikah s.d Rp8.000.000 (khusus Papua dan Papua barat)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap MBR yang memenuhi persyaratan program BP2BT mendapatkan bantuan uang muka (Dana BP2BT) sebesar maksimal Rp40 juta dari pemerintah. 2. Nilai KPR sebesar harga jual rumah tapak/susun atau rencana anggaran biaya (RAB) rumah swadaya dikurangi dengan Dana BP2BT serta uang muka yang disiapkan oleh MBR. 3. Suku bunga KPR yang dibayar debitur menggunakan tarif komersil sebesar 10% bunga tetap selama sepuluh tahun atau 9,5% bunga tetap selama lima tahun dengan metode perhitungan <i>graduated payment mortgage</i>. 4. Sumber pendanaan program BP2BT berasal 100% dari bank pelaksana. 5. Jangka waktu KPR disepakati oleh Perseroan dan MBR yang disesuaikan juga dengan kemampuan membayar angsuran dari calon debitur atau paling lama 20 tahun.
KPR Tapera	KPR Tapera adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh Perseroan kepada MBR peserta Tapera untuk pembelian rumah tapak ataupun rumah susun	<i>Fixed Income—PNS</i>	Belum menikah atau sudah menikah s.d Rp8.000.000	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai KPR paling banyak sebesar harga jual rumah tapak atau susun dikurangi dengan uang muka yang disiapkan oleh MBR yang telah bergabung menjadi peserta Tapera paling sedikit 12 (dua belas) bulan. 2. Suku bunga KPR yang dibayar debitur sebesar 5% per tahun dan sudah termasuk premi asuransi jiwa, asuransi kebakaran, dan asuransi kredit. Suku bunga sebagaimana dimaksud pada butir (1) bersifat tetap selama jangka waktu kredit (<i>fixed rate</i>) dengan metode perhitungan bunga tahunan (<i>annuity</i>). 3. Sumber pendanaan KPR Tapera berasal dari simpanan iuran peserta Tapera. 4. Jangka waktu KPR disepakati oleh Perseroan dan MBR yang disesuaikan juga dengan kemampuan membayar angsuran dari calon debitur atau paling lama 30 tahun.
KPR Tapera	KRR Tapera adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh Perseroan kepada MBR peserta Tapera untuk melakukan perbaikan rumah pertama	<i>Fixed Income—PNS</i>	Belum menikah atau sudah menikah s.d Rp8.000.000 Belum menikah atau sudah menikah s.d Rp10.000.000 (Papua dan Papua Barat)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyaluran KRR disalurkan kepada MBR yang telah bergabung menjadi peserta Tapera paling sedikit 12 (dua belas) bulan dengan maksimal kredit Rp60jt dan khusus Papua dan Papua Barat maksimal Rp75jt. 2. Suku bunga KPR yang dibayar debitur sebesar 5% per tahun bersifat tetap selama jangka waktu kredit (<i>fixed rate</i>) dengan metode perhitungan bunga tahunan (<i>annuity</i>). 3. Sumber pendanaan KPR Tapera berasal dari simpanan iuran peserta Tapera. 4. Jangka waktu KPR disepakati oleh Perseroan dan MBR yang disesuaikan juga dengan kemampuan membayar angsuran dari calon debitur atau paling lama lima tahun.

2. KPR BTN Mikro

Dengan **plafon kredit sebesar Rp75 juta**, KPR Mikro dapat digunakan untuk pembelian, renovasi, dan pembangunan rumah **bagi masyarakat berpenghasilan rendah** dan pekerja sektor informal yang berpenghasilan tidak tetap. Selain itu, **program ini mencakup asuransi, pinjaman, dan simpanan mikro**.

Program KPR Mikro adalah inisiatif Perseroan untuk individu berpenghasilan rendah dengan pendapatan antara Rp1,8 juta dan Rp2,8 juta per bulan, yang tidak termasuk dalam kelompok penerima KPR Subsidi. Perseroan menawarkan bunga kredit yang cukup rendah, yaitu 6-7 persen per tahun, atau Rp900-956 ribu per bulan, melalui program ini. Program ini memungkinkan debitur untuk menyesuaikan plafon agar cicilan bisa dilakukan secara bulanan, harian, atau mingguan sesuai dengan kemampuan debitur.

Uang muka KPR Mikro tergolong rendah, hanya 1 persen untuk pembelian rumah pertama atau 10 persen untuk renovasi. Individu yang ingin membangun rumah di tanah pribadi mereka juga dapat menggunakan program KPR Mikro ini. Jika individu telah memilih tanah untuk dibangun, skema ini akan membantu mereka menyelesaikan proses sertifikasi tanah sebelum dibangun.

Perseroan menetapkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon debitur KPR Mikro, yaitu:

1. Warga negara Indonesia;
2. Usia minimal 21 tahun atau telah menikah;
3. Usia maksimal 65 tahun;
4. Fotokopi rekening koran tabungan 3 (tiga) bulan terakhir;
5. Bagi masyarakat yang bekerja di sektor informal, minimal selama 1 (satu) tahun telah tergabung dalam paguyuban, asosiasi, dan koperasi;
6. Mendapat surat rekomendasi dari paguyuban, asosiasi, dan koperasi yang menaungi;
7. Memiliki tabungan di Bank BTN dan rata-rata menabung per bulan sebesar jumlah angsuran/cicilan KPR BTN Mikro selama minimal 3 (tiga) bulan; dan
8. Memiliki riwayat pinjaman yang baik.

Sebagai tahap awal, program ini ditawarkan kepada pekerja sektor informal yang tergabung dalam Asosiasi Pedagang Mie dan Bakso (Apmiso), Persaudaraan Pangkas Rambut Garut, Pengemudi Taksi Bluebird, dan Pengendara Ojek Berbasis Aplikasi (Gojek dan Grab). Melalui program ini, pekerja secara tidak langsung didorong untuk selalu menyisihkan sebagian dari gaji mereka untuk berinvestasi pada aset yang akan bermanfaat pada masa depan.

Pada masa mendatang, program ini akan turut memberikan kesempatan yang sama bagi individu-individu lain yang bekerja di sektor informal seperti nelayan, pedagang sayuran, dan pengrajin untuk mewujudkan impian mereka memiliki rumah sendiri.

PROGRAM PENGEMBANGAN USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH [FS6] [SASB FN-CB-240A.2]

Perseroan menyediakan akses permodalan kepada seluruh masyarakat, khususnya untuk memfasilitasi pengembangan kredit UMKM di semua sektor ekonomi yang layak, serta membiayai investasi dan/atau modal kerja dalam rangka menjalankan dan mengembangkan usahanya. Selain itu, Perseroan membantu nasabah UMKM menjadi lebih produktif, kompetitif, dan berwawasan global dengan memberikan modal usaha kepada mereka. Sebagai agen pembangunan, Perseroan membiayai pelaku UMKM melalui: [SASB FN-CB-240a.1]

Kredit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (KUMKM)

KUMKM Perseroan ditujukan bagi nasabah yang memiliki usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang dapat digunakan untuk pembiayaan modal kerja dan/atau investasi. KUMKM memiliki plafon maksimal s.d. Rp5 miliar.

BAZAR UMKM DI SARINAH



Dalam dukungan partisipasi kegiatan Bazar UMKM untuk Indonesia, Perseroan Bersama Angkasa Pura 1 ditunjuk oleh Kementerian BUMN sebagai pelaksana Bazar UMKM di Gedung Sarinah yang dilaksanakan pada tanggal 16 Februari – 19 Februari 2023. Acara ini diikuti oleh 81 UMKM dari kategori produk *fashion*, kuliner, kerajinan, dan produk kecantikan yang menghadirkan berbagai produk andalan yang menjadi daya tarik dan ciri khas dari masing-masing daerah tempat UMKM berasal.

Berikut merupakan portofolio penyaluran KUMKM Perseroan:

Portofolio (Rp juta)		
2023	2022	2021
3.431.071	3.505.937	2.415.339

Penyaluran Kredit KUMKM Perseroan berdasarkan Sektor Ekonomi [FS6] [FS7] [SASB FN-CB-410a.1]

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran (Rp Juta)		
	2023	2022	2021
Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan	12.700	47.250	7.700
Perikanan	-	770	-
Pertambangan dan Penggalian	360	180	-
Industri Pengolahan	27.809	54.662	16.499
Listrik, Gas, dan Air	22.063	29.973	25.783
Konstruksi	2.465.069	2.716.379	1.596.449
Perdagangan Besar dan Eceran	582.679	389.701	207.242
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	30.175	5.155	8.624
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	32.381	46.134	7.100
Real Estat, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	85.942	117.216	499.173
Jasa Pendidikan	1.500	1.000	-
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-	-	-
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya	124.528	68.761	36.305
Kegiatan yang belum Jelas Batasannya	45.864	28.756	10.464
Jumlah	3.431.071	3.505.937	2.415.339

Penyaluran KUMKM Perseroan berdasarkan Provinsi [FS6] [FS7]

Provinsi	Jumlah Penyaluran (Rp Juta)		
	2023	2022	2021
Nanggroe Aceh Darussalam	-	-	2.040

Provinsi	Jumlah Penyaluran (Rp Juta)		
	2023	2022	2021
Sumatera Utara	110.036	127.769	85.338
Sumatera Barat	35.333	46.216	35.276
Riau	36.113	61.717	27.698
Jambi	75.955	61.541	48.783
Sumatera Selatan	85.007	97.350	64.859
Bengkulu	28.955	24.406	22.208
Lampung	59.467	45.423	35.737
Kepulauan Riau	42.869	69.414	48.255
Bangka Belitung	29.874	30.899	29.165
DKI Jakarta	489.751	503.663	397.002
Jawa Barat	748.559	757.397	497.667
Jawa Tengah	275.130	269.626	197.276
D.I. Yogyakarta	38.428	38.545	16.601
Jawa Timur	411.762	496.018	293.855
Banten	360.785	321.310	187.826
Bali	49.555	58.305	26.154
Nusa Tenggara Barat	40.670	43.517	44.962
Nusa Tenggara Timur	29.245	23.048	17.134
Kalimantan Utara	9.225	3.375	14.960
Kalimantan Barat	32.507	39.570	18.250
Kalimantan Tengah	20.087	18.522	10.489
Kalimantan Selatan	77.177	92.267	79.624
Kalimantan Timur	47.323	51.139	25.779
Sulawesi Utara	30.546	24.965	17.693
Sulawesi Barat	10.172	2.137	-
Sulawesi Tengah	37.041	28.638	18.914
Sulawesi Selatan	132.119	88.959	66.111
Sulawesi Tenggara	53.022	30.310	26.330
Gorontalo	12.967	3.696	6.297
Maluku	913	4.290	350
Maluku Utara	15.206	23.835	35.689
Papua	5.274	18.070	17.019
Jumlah	3.431.071	3.505.978	2.415.339

Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Sejak tahun 2020, Perseroan mendukung kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kemampuan permodalan usaha dalam rangka percepatan pengembangan sektor riil. Secara khusus, Perseroan mendorong pemberdayaan UMKM melalui penyaluran KUR Mikro dan KUR Kecil dengan prioritas pada sektor konstruksi, perumahan, dan pendukungnya. KUR memberikan kredit atau pembiayaan modal kerja dan/atau investasi kepada debitur perseorangan, badan usaha, atau kelompok usaha yang produktif dan layak, atau yang belum memiliki agunan tambahan.

Selama tahun 2023, Perseroan telah memberikan KUR Mikro dan KUR Kecil kepada 8.214 debitur dengan total plafon sebesar Rp1,80 triliun. Berikut merupakan portofolio penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) secara keseluruhan:

Portofolio (Rp juta)		
2023	2022	2021
1.807.673	599.832	290.949

Tabel Penyaluran KUR Perseroan [FS8]

KUR BTN	Realisasi 2023		Realisasi 2022	
	Plafon (Rp Juta)	Debitur	Plafon (Rp Juta)	Debitur
Mikro	249.906	3.965	49.974	843
Kecil	1.557.767	4.249	549.858	1.598
Total	1.807.673	8.214	599.832	2.441

Penyaluran KUR Berdasarkan Sektor Ekonomi [FS6] [FS7] [SASB FN-CB-410a.1]

Sektor Ekonomi	Jumlah Penyaluran					
	2023		2022		2021	
	Plafon (Rp Juta)	Debitur	Plafon (Rp Juta)	Debitur	Plafon (Rp Juta)	Debitur
Pertanian, Perkebunan, dan Kehutanan	39.298	118	9.706	42	3.145	19
Perikanan	6.560	36	3.370	18	1.003	10
Pertambangan dan Penggalian	-	-	1	-	1.000	2
Industri Pengolahan	37.124	204	17.465	76	5.333	22
Listrik, Gas, dan Air	6.100	37	2.469	12	1.775	9
Konstruksi	511.569	1.097	167.151	372	104.752	235
Perdagangan Besar dan Eceran	811.480	4.592	271.605	1.307	105.106	476
Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	147.147	926	40.193	197	14.595	58
Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi	17.862	64	8.500	27	3.630	12
Real Estat, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan	30.976	123	14.970	53	3.987	13
Perantara Keuangan	-	-	-	-	-	-
Jasa Pendidikan	4.750	26	1.040	3	-	-
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	-	-	-	-	-	-
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya	112.124	586	40.717	210	30.785	121
Badan Internasional dan Badan Ekstra Internasional Lainnya	-	-	-	-	-	-
Jasa Perorangan yang Melayani Rumah Tangga	-	-	-	-	-	-
Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya	81.284	402	22.297	123	15.839	94
Jumlah	1.807.673	8.214	599.832	2.441	290.949	1.071

Penyaluran KUR Berdasarkan Provinsi [FS6] [FS7]

Provinsi	Jumlah Penyaluran					
	2023		2022		2021	
	Plafon (Rp Juta)	Debitur	Plafon (Rp Juta)	Debitur	Plafon (Rp Juta)	Debitur
Bali	26.200	141	7.820	34	2.490	8
Bangka Belitung	26.387	80	7.125	27	3.900	8
Banten	147.576	907	53.622	284	30.331	147
Bengkulu	19.293	67	9.630	27	3.360	14
D.I. Yogyakarta	31.116	176	8.657	45	4.765	31
DKI Jakarta	165.798	921	70.480	277	48.593	149
Gorontalo	11.416	92	3.130	30	855	4
Jambi	53.880	114	13.910	30	7.056	18
Jawa Barat	422.064	1.879	120.645	462	57.650	187
Jawa Tengah	148.096	731	50.736	277	20.860	98
Jawa Timur	230.475	1.093	66.665	268	19.499	93
Kalimantan Barat	19.649	56	8.120	19	755	4
Kalimantan Selatan	53.781	164	13.286	52	8.535	33
Kalimantan Tengah	9.526	46	5.475	15	2.432	8
Kalimantan Timur	17.364	110	12.198	50	5.583	22
Kalimantan Utara	9.690	82	5.630	38	2.650	17
Kepulauan Riau	36.322	133	11.130	48	4.760	17
Lampung	17.775	110	7.724	25	4.145	10
Maluku	13.023	78	6.342	61	2.037	13
Maluku Utara	12.610	85	8.008	27	3.206	25
Nanggroe Aceh Darussalam	-	-	-	-	-	-
Nusa Tenggara Barat	16.180	78	6.855	36	7.380	26
Nusa Tenggara Timur	8.796	42	8.565	29	4.338	13
Papua	16.212	121	4.275	28	350	1
Riau	63.280	130	12.250	26	8.360	19
Sulawesi Barat	14.066	52	2.601	7	-	-
Sulawesi Selatan	40.980	217	20.000	55	8.185	23
Sulawesi Tengah	11.860	38	7.250	24	6.405	17
Sulawesi Tenggara	15.500	44	4.515	14	2.000	4
Sulawesi Utara	9.349	56	2.725	11	1.640	8
Sumatera Barat	21.860	55	8.461	27	3.830	17
Sumatera Selatan	40.980	109	15.408	34	9.250	20
Sumatera Utara	63.641	207	16.595	54	5.750	17
Jumlah	1.807.673	8.214	599.832	2.441	290.949	1.071

Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK)

Program Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK) merupakan kredit pembiayaan yang ditawarkan oleh Perseroan untuk usaha kecil yang belum memenuhi persyaratan perbankan (*non-bankable*). Produk ini dihadirkan untuk membantu meningkatkan kapasitas dan kemandirian pelaku usaha kecil.

Portofolio penyaluran Program Pendanaan UMK selama tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Portofolio (Rp juta)		
2023	2022	2021
17.206	18.386	10.994

Kredit Linkage BTN

Kredit Linkage BTN merupakan fasilitas kredit pembiayaan yang diberikan oleh Perseroan secara khusus kepada lembaga linkage (Badan Perkreditan Rakyat [BPR] atau koperasi) untuk diteruskan kepada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang tidak memenuhi persyaratan perbankan, tetapi memiliki usaha produktif dan memenuhi kriteria UMKM.

Portofolio penyaluran Kredit Linkage BTN selama tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Portofolio (Rp juta)		
2023	2022	2021
2.128	35.650	99.833

Perseroan juga memiliki beberapa produk inklusi keuangan di bawah Unit Usaha Syariah sebagai berikut:

Produk	Deskripsi	Sasaran	Portofolio (Rp Juta)		
			2023	2022	2021
TabunganKu iB	Produk simpanan dengan akad wadi'ah (titipan), disertai pemberian bonus yang menarik. Produk ini diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.	Masyarakat umum	13.532	10.451	7.321
Tabungan BTN Sempel iB	Produk simpanan khusus bagi pelajar berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP, dengan setoran awal yang sangat ringan dan disertai bonus yang menarik.	Pelajar usia di bawah 17 tahun	6.489	4.738	3.188

Agen BTN [FS16]

Agen BTN hadir sebagai dukungan Perseroan terhadap program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) yang dicanangkan OJK. Misi ini turut sejalan dengan tujuan pemerintah Indonesia yang ditetapkan dalam Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada Juni 2012. Perluasan akses ke layanan keuangan formal ini juga diharapkan dapat melindungi masyarakat dari praktik pinjaman yang memberatkan.

Layanan Laku Pandai Agen BTN ditujukan kepada masyarakat yang belum memiliki akses ke layanan keuangan atau tidak mengenal bank (*unbanked*) untuk belajar mengenai perbankan dan produk-produknya. Layanan ini dapat membantu masyarakat hingga di wilayah terpencil, baik nasabah lama maupun baru, agar mereka dapat menjangkau berbagai macam kebutuhan transaksi perbankan. Agen BTN menghadirkan kemudahan karena transaksi perbankan dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun, baik dalam pembukaan rekening tabungan, pembayaran tagihan, setor tunai, tarik tunai, transfer, info saldo, mini statement, ubah PIN, dan pembelian. Melalui Agen BTN, Perseroan juga mendorong pemberdayaan masyarakat di dalam lingkup bisnis perbankan dengan memberikan kesempatan usaha bagi masyarakat untuk menjadi agen.

Persyaratan umum menjadi Agen BTN adalah:

1. Pendaftaran dapat dilakukan melalui kantor cabang dan kantor cabang pembantu Bank BTN terdekat;
2. Menjadi nasabah Bank BTN untuk menampung deposit, pembayaran komisi, dan biaya;
3. Memiliki usaha yang telah berjalan minimal satu tahun;
4. Memiliki surat-surat izin usaha yang sah dan masih berlaku (minimal surat keterangan dari RT setempat);
5. Tidak masuk dalam daftar hitam nasional di Bank Indonesia; dan
6. Lulus uji tuntas (*due diligence*) oleh bank penyelenggara.

Hingga tahun 2023, **terdapat 2.255**
Agen BTN yang tersebar **di seluruh**
Indonesia.

PROGRAM LITERASI KEUANGAN [FS16]

BTN terus berupaya meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang keuangan. Upaya ini bertujuan mengantisipasi manajemen keuangan yang kurang efektif oleh individu dan kelompok karena kurangnya pengetahuan tentang keuangan. Manajemen keuangan yang kurang efektif berpotensi menyebabkan penggunaan produk dan layanan yang tidak tepat, terutama bagi orang-orang di daerah terpencil dengan ekonomi yang rendah dan akses yang sulit ke sumber daya keuangan.

Dengan latar belakang ini, Perseroan berupaya melakukan pendidikan kepada kelompok tersebut untuk meningkatkan pengetahuan keuangan nasabah. Peningkatan kemampuan nasabah untuk menggunakan produk dan layanan yang lebih canggih juga akan berkontribusi pada peningkatan jumlah pengguna produk dan layanan Perseroan.

Pada tahun 2023, Simpanan Pelajar (SimPel) menjadi salah satu produk dengan kinerja penggunaan yang paling baik. SimPel merupakan tabungan pelajar dengan persyaratan pembukaan dan transaksi rekening yang mudah, dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan keuangan dan kesadaran menabung serta inklusi anak usia sekolah terhadap layanan perbankan.

Proporsi Kepemilikan Rekening [SASB FN-CB-240a.4]

Keterangan	2023	2022
Total rekening produk simpanan	7.099.737	7.284.386
Rekening SimPel		
Total rekening	795.592	743.308
Persentase terhadap total rekening	11%	10,20%





07

Pelayanan Prima Bagi Nasabah

Sebagai bank dengan produk bisnis inti di sektor perumahan, Perseroan berupaya mendorong ekosistem pembiayaan perumahan yang menerapkan prinsip keberlanjutan. Perseroan menyadari bahwa green mortgage menjadi langkah awal yang strategis dalam mencapai tujuan tersebut. Untuk mengakselerasi transformasi ini, Perseroan menjalin kemitraan yang erat dengan Green Building Council Indonesia. Kolaborasi ini tidak hanya membantu memperluas pemahaman tentang praktik keberlanjutan di kalangan pegawai, tetapi juga meningkatkan kapabilitas mereka, khususnya dalam konteks bangunan hijau. Dengan langkah-langkah ini, Perseroan bertujuan untuk tidak hanya menjadi pemimpin di sektor perumahan, tetapi juga menjadi yang terdepan dalam upaya mewujudkan dampak positif yang berkelanjutan di bidang lingkungan dan sosial.

PRODUK PEMBIAYAAN DAN INVESTASI BERBASIS ESG

Perseroan menyadari ekspektasi pemangku kepentingan yang terus berkembang, khususnya dalam memenuhi keuangan berkelanjutan. Oleh karena itu, Perseroan secara strategis mengintegrasikan pertimbangan ESG ke dalam keputusan dan transaksi investasi. Dengan melakukan kebijakan tersebut, Perseroan dapat memperoleh keuntungan finansial sekaligus berkontribusi positif terhadap konteks sosial dan lingkungan di setiap wilayah operasionalnya. Sejumlah produk berbasis ESG yang telah Perseroan inovasikan, di antaranya: **[OJK B.1]**

Produk Berbasis ESG

- Perseroan memiliki Portofolio *Green Bond* berbasis ESG sepanjang 2023, antara lain :
 - Sukuk *Green Bonds* (INDOIS) 06/23/50
 - Sukuk *Green Bonds* (INDOIS) 08/20/24
 - Sukuk *Green Bonds* (PBS) 15/09/29
- Perseroan selaku agen penjual reksadana telah bekerja sama dengan Manajer Investasi Batavia Properindo Aset Manajemen dalam menjual produk reksadana dengan tema ESG, salah satunya adalah Batavia Global ESG Sharia Equity USD.



KPR Subsidi-Social Product Outstanding



Perseroan senantiasa berkomitmen dalam menyediakan hunian yang layak bagi masyarakat. Sebagai perwujudan komitmen tersebut, dua produk KPR subsidi BTN, yaitu KPR FLPP dan KPR Tapera, telah menyalurkan pembiayaan rumah subsidi hingga 878.727 unit dengan nilai Rp25,6 triliun sepanjang tahun 2023. Di antara angka ini, pembiayaan subsidi sebanyak 92.448 unit senilai Rp13 triliun diserap oleh kelompok milenial yang meningkat setiap tahunnya.

TJSL Program-Social Product Outstanding

Sepanjang tahun 2023, Perseroan telah menyalurkan pendanaan usaha mikro dan kecil (PUMK) senilai Rp17,21 miliar kepada 171 mitra binaan di sektor jasa perdagangan, perikanan, perkebunan, pertanian, dan peternakan, serta disalurkan melalui skema kerja sama dengan pihak ketiga. Selain itu, investasi Perseroan pada program TJSL mencapai Rp79,99 miliar.



Wholesale Funding and Lending

Perseroan terus berkomitmen memperluas akses pembiayaan perumahan terjangkau bagi masyarakat, khususnya dari kelompok berpenghasilan menengah ke bawah. Melalui investasi dan pembiayaan sektor swasta (PSIF), Perseroan bersama dengan Badan Kerja Sama Internasional Jepang (JICA) menandatangani perjanjian pinjaman sebesar 7 miliar yen. Selain itu, Perseroan bersama 45 bank berpartisipasi dalam pemberian *Sustainability-Linked Syndicated Term Loan Facility* dalam rangka pembangunan infrastruktur.

Perseroan juga telah memberikan kredit senilai Rp3,36 triliun dalam bentuk kredit konstruksi, kredit investasi, kredit modal kerja, kredit korporasi, dan kredit jangka pendek dengan dasar berupa penyaluran kredit korporasi. Beberapa contoh penyaluran kredit yang telah dilakukan oleh Perseroan adalah sebagai berikut:



1. Penyaluran kredit korporasi untuk mendukung kebutuhan operasional sektor pengelolaan sumber daya alam hayati dan penggunaan lahan yang berkelanjutan.



2. Penyaluran kredit korporasi untuk mendukung proyek pengembangan energi terbarukan berupa pembangkit listrik tenaga surya.



3. Penyaluran kredit korporasi untuk mendukung percepatan pembangunan infrastruktur ketenagalistrikan di luar batubara dan turunannya.



4. Penyaluran kredit korporasi untuk mendukung proyek sistem penyediaan air minum (SPAM).

UMKM Loan Outstanding

Penyaluran kredit SME di sektor produksi dan nonproduksi mencapai Rp4,16 triliun dengan 13.128 debitur di sepanjang periode pelaporan. Sektor-sektor yang dibiayai oleh Perseroan, termasuk sektor pertanian, perikanan, kehutanan, industri pengolahan, listrik, air dan gas, konstruksi, perdagangan, real estat, jasa pendidikan, jasa kesehatan dan kegiatan sosial, jasa kemasyarakatan, sosial budaya, hiburan, dan bisnis perorangan lainnya.



Penyaluran Kredit Kendaraan Listrik

Penyaluran kredit kendaraan listrik yang memudahkan masyarakat memiliki kendaraan listrik dengan angsuran yang ringan, potongan harga tanpa syarat, DP 0%, jangka waktu yang panjang, serta bebas biaya provisi dan administrasi. Pada tahun 2023, Perseroan telah memfasilitasi kredit pembiayaan kendaraan listrik sejumlah 18 unit senilai Rp334.100.000.



KEAMANAN DATA NASABAH

Perseroan telah memiliki tata kelola teknologi informasi (TI) yang mengatur pelaksanaan teknologi informasi mulai dari manajemen, perencanaan, pengembangan, operasional infrastruktur, serta keamanan sistem teknologi informasi. Perseroan telah melakukan tinjauan secara berkala terhadap tata kelola tersebut dengan menuangkannya ke dalam Kebijakan Umum TI, Manajemen Data dan Digital. Kebijakan ini mengatur tata kelola TI secara *high level*.

Selanjutnya, terdapat kebijakan khusus turunan dari kebijakan yang mengatur hal-hal teknis dan petunjuk teknis yang mengatur hal-hal yang lebih detail dibandingkan dengan kebijakan khusus. Setidaknya, Perseroan memiliki 5 (lima) kebijakan khusus terkait dengan TI dan 2 (dua) petunjuk teknis yang telah ditinjau selama tahun 2023 dan telah disesuaikan dengan arsitektur kebijakan dan prosedur Perseroan, yaitu:

1. KK5-A Kebijakan Khusus tentang Standard Operational Procedure TI;
2. KK5-B Kebijakan Khusus tentang Keamanan TI;
3. KK5-D Kebijakan Khusus tentang Standardisasi TI;
4. KK8-E Kebijakan Khusus tentang Prosedur Manajemen Risiko TI, Digital & Siber;
5. KK9-D Kebijakan Khusus Prosedur Tata Kelola Komite Direksi;
6. PT.5-A.1 Petunjuk Teknis tentang Standard Operational Procedure TI; dan
7. PT.5-D.1 Petunjuk Teknis tentang Standardisasi TI.

Perseroan memandang penting penyelenggaraan teknologi informasi untuk mendukung jalannya bisnis. Dengan mempertimbangkan bahwa kebijakan penyelenggaraan TI memiliki cakupan yang luas, Perseroan mengategorikan penyelenggaraan TI ke dalam tiga domain, yaitu "*Change the Bank*" yang berperan dalam perencanaan dan pengembangan sistem TI, "*Run The Bank*" untuk menjalankan operasional TI dan memastikan keandalan infrastruktur dan sistem yang digunakan oleh Perseroan maupun nasabah, serta "*Secure the Bank*" yang berperan dalam menjaga keamanan sistem dan aplikasi Perseroan agar aman dan terkendali dari serangan-serangan keamanan TI. [GRI 3-3]

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan peningkatan kebutuhan akan digitalisasi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, salah satu tantangan terbesar muncul di domain "*Secure the Bank*". Perseroan memiliki inisiatif untuk meningkatkan keamanan digitalisasi layanan dengan mitigasi terhadap serangan siber. Digitalisasi layanan rentan terhadap serangan siber dengan berpindahnya preferensi layanan nasabah dari kanal konvensional (*cabang/onsite*) menjadi kanal digital. Perseroan menyadari hal ini dan terus beradaptasi dalam melaksanakan pelayanan digital berbasis pengamanan tiga pilar utama, yaitu:

1. **People**

- a. Perseroan telah melakukan edukasi dan peningkatan kesadaran keamanan digital secara rutin kepada seluruh pegawai, nasabah, maupun pihak ketiga yang bekerja sama dengan Perseroan. Berbagai media digunakan untuk menyampaikan edukasi tentang kesadaran keamanan, seperti media sosial, surel, sinar (*podcast*) dan *desktop wallpaper* di perangkat kerja pegawai.
- b. Perseroan selalu meningkatkan profesionalisme dan kompetensi pegawai sebagai mitra nasabah dengan berbagai pelatihan dan sertifikasi keamanan *cyber*.

2. **Process**

Perseroan telah memiliki *Security Operation Center (SOC)* yang melakukan pemantauan keamanan informasi untuk mendeteksi adanya serangan siber dan melakukan penanganan insiden. Selain itu, Perseroan juga telah membentuk fungsi *Computer Security Incident Response Team (CSIRT)* untuk merespon insiden siber dan menjalankan strategi pemulihan insiden. Dalam menjalankan fungsi SOC dan CSIRT, Perseroan telah menggunakan teknologi terbaru seperti *Security Incident and Event Management (SIEM)*, *Cyber Threat Intelligence*, dan teknologi lainnya, serta berkerja sama dengan regulator untuk memperkuat fungsi tersebut. Dalam meningkatkan kepercayaan nasabah dan pemangku kepentingan dalam menjaga keamanan informasi, Perseroan telah berhasil mendapatkan Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 pada 11 Juli 2023.

3. **Technology**

Perseroan telah mengimplementasikan teknologi keamanan terkini seperti *security monitoring tools*, *endpoint security*, *application security*, *cloud-based security*, *data loss prevention (DLP)*, *next generation firewall (NGFW)*, otomasi *patching* dan *hardening*, serta pengamanan enkripsi data nasabah. Perseroan juga telah melakukan pengujian keamanan teknologi melalui *penetration testing* dan *vulnerability assessment* secara berkala minimum satu kali per tahun.

Dalam menjaga privasi dan keamanan nasabah, Perseroan mempertimbangkan dua prinsip utama. Pertama, seluruh data nasabah yang didapatkan dari proses layanan mengandung informasi rahasia. Kedua, kemajuan teknologi meningkatkan pemanfaatan data melalui aplikasi yang memperbesar potensi kejahatan siber. Untuk mencegah kebocoran data, Perseroan telah mengembangkan sistem penyimpanan internal yang terjaga dengan ketat. Di samping penyediaan sistem keamanan, Perseroan berkomitmen bahwa tidak akan ada pemanfaatan data di luar persetujuan nasabah atau hukum yang berlaku. [OJK F.27]

IT Risk Management Department bertanggung jawab untuk memastikan keamanan data nasabah dengan fokus pada pengelolaan risiko teknologi informasi (TI), digital, dan siber. Departemen ini memastikan tersedianya layanan teknologi yang aman dan andal dengan mengelola manajemen risiko bagi setiap solusi teknologi yang dikembangkan oleh Perseroan.

Komitmen Perseroan atas privasi dan keamanan data nasabah juga merupakan bentuk kepatuhan atas beberapa peraturan berikut: [\[GRI 418-1\]](#)

1. Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
3. Surat Edaran OJK No. 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen;
4. Peraturan Bank Indonesia No. 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Rahasia Bank Terkait Kerahasiaan Nasabah.
5. Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
6. Kebijakan Khusus No. KK.9-M Tanggal 28 Februari 2023 tentang Pedoman Tata Kelola Data; dan
7. Kebijakan Khusus No. KK.9-Z Tanggal 31 Agustus 2023 tentang Pelindungan Nasabah dan Masyarakat.

Dengan mempertimbangkan berbagai peraturan di atas, Perseroan mengeluarkan Kebijakan Khusus tentang Keamanan Teknologi Informasi No. KK.5-B Tanggal 28 Juni 2022. Kebijakan ini menjelaskan sejumlah hal untuk memastikan semua informasi tetap memenuhi prinsip kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan yang efektif dan efisien guna menjamin keberhasilan bisnis. Perseroan berharap bahwa kebijakan ini mampu meningkatkan upaya perlindungan data yang diperlukan untuk menjaga kelancaran operasi dan menciptakan aktivitas operasional yang lebih baik, aman, lancar, dan teraudit demi mempertahankan reputasi Perseroan. [\[SASB FN-CB-230a.2\]](#)

Perseroan juga melakukan upaya tambahan untuk melindungi data nasabah. Ini mencakup pelatihan kepada pengguna tentang keamanan TI, instalasi perangkat lunak yang telah diotorisasi (disetujui) dan diperbarui secara berkala, dan penerapan manajemen atau standardisasi kata kunci (*password*) untuk menjamin bahwa data yang dilindungi tetap aman. Selain itu, evaluasi rutin dilakukan untuk memastikan bahwa arsitektur keamanan data Perseroan sangat memadai dan efektif untuk melindungi data nasabah. Efektivitas dan keberhasilan upaya ini dibuktikan dengan tidak adanya pengaduan tentang pelanggaran keamanan data nasabah seperti kehilangan, pencurian, dan penyebaran data nasabah sepanjang tahun 2023. [\[GRI 418-1\]](#)[\[SASB FN-CB-230a.2, FN-CB-230a.1\]](#)

Selama tahun 2023, Perseroan telah memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan kapabilitas pegawai terkait dengan privasi data dan keamanan siber, seperti:

Nama Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan
Pelatihan Leadership	9 September 2023
Digital Leadership	27 Februari 2023
Indonesia Privacy and Security Summit	24-25 Oktober 2023
Certified Ethical Hacker (CEH)	11-15 September 2023
Comp Tia Security+	2-6 Oktober 2023
Certified in the Governance of Enterprise IT (CGEIT)	2-5 Oktober 2023
Linux System Administrator Cisco CCNA	23-26 Oktober 2023
Cisco CCNA Basic Penetration Testing	30-31 Oktober 2023
Elearning security awareness di Dreams	1 - 7 Agustus 2023

PENINGKATAN KESADARAN DAN KAPABILITAS DALAM PERLINDUNGAN PRIVASI NASABAH

Dalam upaya meningkatkan kapasitas dan perlindungan privasi nasabah, Perseroan telah meluncurkan inisiatif yang mencakup pendidikan dan pengembangan kapabilitas terkait data *privacy awareness*, *security awareness & crime prevention*, *cyber security*, *enterprise risk management*, dan penerapan manajemen risiko. Langkah-langkah ini bertujuan tidak hanya untuk memberdayakan individu dalam melindungi privasi nasabah, tetapi juga untuk memastikan keamanan dan keberlanjutan operasional perusahaan dalam menghadapi tantangan keamanan dan risiko yang semakin kompleks di era digital ini.



Beberapa inisiatif program yang dijalankan Perseroan sebagai bentuk kesadaran atas keamanan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

Kenali Potensi Pencurian Data melalui Surel (*Email Phishing*)

Surat elektronik (surel) merupakan salah satu media resmi untuk pertukaran data dan informasi. Oleh karena itu, penggunaan surel kantor yang aman sangatlah penting untuk menjaga kerahasiaan informasi dan privasi perusahaan.

Ingat! Kenali tandanya!

Kenali potensi *email phishing*

The screenshot shows an email from 'wahyu dharmawan' with a suspicious sender address, an attachment named 'Data HC Juli.exe', a yellow warning box, a 'Pesan mendesak' (urgent message) body, and a suspicious link.

- Periksa alamat surel pengirim.
- Waspada ketika mengunduh lampiran.
- Muncul peringatan yang menandakan bahwa surel dikirim dari luar BTN.
- Pesan mendesak untuk membuat Anda panik.
- Arahkan kursor tetikus Anda pada tautan sebelum membukanya.

134

Laporan Keberlanjutan 2023

Phishing Attacks



Manusia merupakan bagian terlemah dalam rantai keamanan sistem informasi.

Definisi

- *Phishing attack* merupakan serangan siber yang dilakukan oleh orang atau kelompok dengan cara menipu korbannya untuk mencuri atau mengumpulkan informasi penting. Informasi yang sering menjadi sasaran, antara lain, nama akun (*username*) dan kata kunci (*password*), nomor dan PIN kartu kredit, nomor identitas diri, nomor telepon, dan alamat.
- Dilakukan dengan menggunakan media internet atau telekomunikasi seluler seperti surel, pesan (*chat*), dan SMS.
- Informasi penting yang berhasil dicuri kemudian dimanfaatkan untuk mendapatkan keuntungan.

Dampak

- Kehilangan reputasi dan kepercayaan nasabah.
- Kehilangan pendapatan dan kesempatan bisnis.
- Kehilangan data, kredensial, dan informasi penting.
- Mengganggu kegiatan operasional.
- Tuntutan hukum dan denda.
- Pengawasan dari regulator.

Penggunaan Surel yang Aman

Gunakan surel kantor hanya untuk urusan pekerjaan.

Perhatikan peringatan di dalam kotak kuning yang menginformasikan bahwa surel dikirim dari alamat di luar domain Bank BTN (ebtn.co.id).

Periksa dan validasi alamat surel pengirim dengan cermat dan pastikan bahwa alamat tersebut berasal dari orang yang Anda harapkan.

Berhati-hati dalam mengunduh lampiran dan arahkan tetikus (*mouse*) ke tautan untuk memastikan alamat tautan.

Pastikan untuk mengunci seluruh lampiran yang keluar, lalu kirimkan kata kunci dengan media dan surel terpisah.

Berpikir kritis, jangan panik, dan tetap tenang apabila terdapat pesan mendesak.

Jangan membagikan informasi pribadi dan perusahaan kepada pihak yang tidak sesuai dengan kewenangannya.

Jangan membalas dan meneruskan surel tersebut kepada siapa pun. Segera hapus surel tersebut.

Apabila Anda terlanjur mengklik tautan dan mengirim data, segera laporkan kepada gsoc@btn.co.id.

STOP AND THINK BEFORE YOU CLICK AND SHARE THE INFORMATION!

Apabila Anda menemukan hal yang mencurigakan, segera laporkan kepada IT Security Division melalui alamat surel gsoc@btn.co.id.

Selain program kesadaran yang dijalankan, Perseroan melakukan identifikasi terkait risiko keamanan data melalui:

1. Kebijakan dalam Manajemen Pengamanan Record;
2. Retensi informasi sensitif;
3. Identifikasi catatan penting;
4. Penyimpanan catatan penting;
5. Penyimpanan dokumen sumber bisnis;
6. Penyimpanan data transaksi aplikasi;
7. Pemusnahan informasi;
8. Penyimpanan informasi sensitif; dan
9. Penyimpanan informasi pelanggaran dan masalah keamanan.

Sebagai bentuk kepatuhan, Perseroan menjaga kerahasiaan dan pengamanan informasi pribadi melalui:

1. Retensi Informasi Pribadi
Informasi pribadi yang disimpan di bank harus dihapus ketika informasi tersebut tidak lagi diperlukan untuk melaksanakan fungsi bisnis dan tidak lagi diperlukan untuk memenuhi kebutuhan legal atau regulasi.
2. Pembukaan Data Pribadi
Data pribadi hanya dapat diberikan kepada pihak lain jika ada kuasa/persetujuan dari pemilik data atau atas perintah dari pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pembukaan data pribadi oleh Perseroan hanya dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mekanisme Pengaduan Nasabah

Perseroan menyadari bahwa penyelesaian pengaduan konsumen secara cepat dan tepat adalah salah satu bentuk keunggulan pelayanan. Oleh karenanya, Perseroan menetapkan Kebijakan Khusus No. KK.9-K Tanggal 29 November 2022 tentang Pengaduan Nasabah. Dengan berpedoman pada aturan tersebut, Perseroan membuka kanal pengaduan nasabah di seluruh unit kerja bank. Nasabah dapat mengaksesnya kapan pun dan di mana pun, terlepas dari kantor tempat nasabah pertama kali mendaftar. Pengaduan nasabah dalam bentuk lisan dan tertulis dapat disampaikan melalui berbagai saluran media antara lain:

A.	B.	C.
Pengaduan dapat disampaikan langsung kepada Bank BTN melalui kantor wilayah, kantor cabang, kantor cabang pembantu, divisi di kantor pusat dan direksi.	Pengaduan melalui <i>Contact Center</i> di nomor telepon 150286 atau 1500286 dan surel Bank BTN: btncontactcenter@btn.co.id (Pengaduan di luar ini, yaitu melalui Live Chat, media elektronik/ media sosial; akan diarahkan melalui surel BTN atau <i>contact center</i>).	Pengaduan melalui Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan lembaga lainnya.

Alur Pengaduan

Berikut alur penanganan pengaduan nasabah di Bank BTN

- 1. Nasabah Menyampaikan Aduan**
 Nasabah menyampaikan aduan melalui kanal yang disediakan oleh Bank BTN.
- 2. Verifikasi Data Nasabah**
 Bank BTN melakukan verifikasi data nasabah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- 3. Nasabah Mendapatkan Nomor Aduan**
 Bank BTN menerima dan mencatat serta memberikan nomor tiket aduan kepada nasabah.
- 4. Proses Tindak Lanjut oleh Bank BTN**
 Bank BTN akan menindaklanjuti dan menyelesaikan aduan nasabah sesuai waktu yang ditetapkan.
- 5. Proses Pengaduan Selesai Ditangani**
 Jika nasabah sepakat dengan hasil penyelesaian, maka pengaduan dianggap selesai.
- 6. Nasabah Tidak Puas dan Melanjutkan LAPS SJK**
 Nasabah yang tidak sepakat dengan hasil penyelesaian dapat melanjutkan proses LAPS SJK.

Data Pengaduan Nasabah

Kategori Pengaduan	Jumlah Pengaduan	2023				Jumlah Pengaduan	2022			
		Selesai		Dalam Proses			Selesai		Dalam Proses	
		Jml	%	Jml	%		Jml	%	Jml	%
Penghimpunan Dana	318	302	94,97	16	5,03	93	93	100,00	-	0,00
Penyaluran Dana	224	221	98,66	3	1,34	184	184	100,00	-	0,00
Produk Kerja Sama	812	666	82,02	146	17,98	5	4	80,00	1	20,00
Sistem Pembayaran	61.262	59.948	97,86	1.314	2,14	51.804	51.770	99,93	34	0,07
Total	62.616	61.137	97,64	1.479	2,36	52.530	52.481	99,91	49	0,09

Keterangan:

- Kategori Penghimpunan Dana: tabungan, deposito, giro, dll.
- Kategori Penyaluran Dana: kredit subsidi, kredit nonsubsidi, kredit modal kerja, dll.
- Kategori Produk Kerja Sama: bancassurance, reksadana, ORI, dll.
- Kategori Lainnya: layanan petugas, bank faransi, penyediaan fasilitas, dll.
- Kategori Sistem Pembayaran: ATM, mobile banking, internet banking, dll.

Pelindungan Nasabah dan Masyarakat

Perseroan telah memiliki Kebijakan Khusus No.KK.9-Z Tanggal 31 Agustus 2023 tentang Pelindungan Nasabah dan Masyarakat. Perseroan melindungi nasabah dan masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan atas produk dan/atau layanan yang ditawarkan, termasuk konsekuensi dan risiko yang akan diterima bila nasabah dan masyarakat menggunakan atau memanfaatkan produk dan/atau jasa Perseroan. Dengan adanya kebijakan ini, nasabah dan masyarakat dapat terlindungi dari aspek kerugian finansial dan aspek hukum dalam setiap pemanfaatan produk dan/atau layanan Perseroan.

Untuk melindungi nasabah dan masyarakat, Perseroan memiliki beberapa prinsip dasar yang dijalankan, di antaranya:

1. Edukasi yang memadai;
2. Keterbukaan dan transparansi informasi;
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
4. Pelindungan aset, privasi, dan data nasabah;
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien; dan
6. Persaingan yang sehat.

Daur hidup produk dan/atau layanan (*Product Life Cycle*) yang dikeluarkan Perseroan kepada nasabah dan masyarakat mempertimbangkan aspek:

1. Kesetaraan akses kepada setiap nasabah;
2. Layanan khusus kepada penyandang disabilitas dan lanjut usia;
3. Pelindungan aset nasabah;
4. Pelindungan data dan/atau informasi nasabah;
5. Informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh nasabah; dan
6. Mekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi nasabah.

Dalam melaksanakan kegiatan pemasaran produk dan/atau layanan yang bertanggung jawab, Perseroan melakukan langkah-langkah, seperti:

1. Tidak menawarkan produk dan/atau layanan yang merugikan atau berpotensi merugikan nasabah;
2. Memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan nasabah dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan;
3. Tidak menggunakan sarana komunikasi pribadi menawarkan produk tanpa persetujuan nasabah;
4. Menghentikan penawaran apabila nasabah menarik persetujuan melalui sarana komunikasi pribadi;
5. Sarana komunikasi yang digunakan selalu dilakukan pemutakhiran dan dapat diakses; dan
6. Tidak menawarkan produk dan/atau layanan yang bersifat *bundling* dan menimbulkan biaya tanpa sepengetahuan nasabah atau tanpa memberikan informasi kepada nasabah.

Pelindungan Data Pribadi

Pelindungan data pribadi merupakan praktik pengelolaan data pribadi dengan menerapkan tingkat perlindungan yang tepat untuk menjaga keamanan data, mengedepankan transparansi dalam pengelolaan data pribadi, serta menetapkan secara jelas kewajiban Perseroan yang harus dijalankan dan hak yang dimiliki oleh subyek data pribadi. Praktik ini telah diterapkan Perseroan untuk meningkatkan kepercayaan Nasabah dan untuk menjaga kepatuhan terhadap UU No. 27 tahun 2022 terkait dengan Pelindungan Data Pribadi.

Perseroan telah memiliki Pejabat Pelindung Data Pribadi yang berada pada Satuan Kerja Kepatuhan, yang bertanggung jawab untuk mengelola tata kelola perlindungan data pribadi dan memastikan kepatuhan terhadap perlindungan data pribadi sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Praktik perlindungan dan pengelolaan data pribadi yang telah dilakukan Perseroan tertuang pada kebijakan terkait pengelolaan data pribadi yang mencakup pengumpulan, penggunaan, pembagian (*share*), dan retensi data. Berikut adalah daftar dokumen kebijakan yang dimaksud:

- Kebijakan Khusus (KK) 9-Z tentang Pelindungan Nasabah dan Masyarakat, Bab III, Huruf E terkait Pelindungan Data Pribadi.
- Kebijakan Khusus (KK) 5-B tentang Keamanan Informasi.
- Kebijakan Khusus (KK) 9-J tentang Prosedur Pengelolaan Kearsipan.
- Petunjuk Teknis (PT) 9-J1 tentang Petunjuk Teknis Tentang Pelaksanaan Pengelolaan Kearsipan.

Dalam menjalankan kewajiban Perseroan sebagai pihak yang mengelola data pribadi, Perseroan telah melakukan hal hal berikut:

1. **Komitmen untuk mengumpulkan dan memproses data pengguna yang terbatas pada tujuan yang dinyatakan:** Perseroan mengedepankan konsep "*data minimization*" untuk mengumpulkan dan memproses Data Pribadi serta menuangkan tujuan pemrosesan dalam bentuk tertulis sebagai salah satu informasi pendukung yang perlu disetujui subjek data pribadi. Hal ini tertuang pada Kebijakan Khusus (KK) 9-Z tentang Pelindungan Nasabah dan Masyarakat, Bab III, Huruf E terkait Pelindungan Data Pribadi.

2. **Komitmen untuk menerapkan standar perlindungan data terdepan:** Perseroan telah menerapkan mekanisme proteksi data sesuai dengan standar proteksi data yang tertuang pada Kebijakan Khusus (KK) 5-B tentang Keamanan Informasi dan juga Perseroan telah mengadopsi standar keamanan informasi sesuai dengan ISO 27001.
3. **Komitmen untuk memberi tahu subjek data secara tepat waktu jika terjadi perubahan kebijakan atau pelanggaran data:** Perseroan telah memiliki kebijakan untuk memberikan notifikasi pada nasabah terkait perubahan ketentuan dan atau kebocoran data, yang diatur pada Kebijakan Khusus (KK) 9-Z tentang Perlindungan Nasabah dan Masyarakat, Bab III, Huruf E terkait Perlindungan Data Pribadi dan Playbook penanganan insiden siber milik ITSD.
4. **Komitmen untuk memperoleh data pengguna melalui cara yang sah dan transparan, dengan persetujuan eksplisit dari subjek data jika diperlukan:** Perseroan telah memiliki komitmen terkait dengan pemrosesan data yang sah secara hukum dan transparan yang diatur pada Kebijakan Khusus (KK) 9-Z tentang Perlindungan Nasabah dan Masyarakat, Bab III, Huruf E terkait Perlindungan Data Pribadi, serta telah menerapkan proses pengumpulan persetujuan secara eksplisit dari subjek data pribadi, baik individual maupun korporasi, untuk tujuan pengelolaan data yang telah disampaikan kepada Subjek Data termasuk untuk kegiatan yang dilakukan Pihak Ketiga.
5. **Komitmen untuk mewajibkan pihak ketiga yang berbagi data untuk mematuhi kebijakan Perusahaan:** Dalam melakukan kerjasama dengan Pihak Ketiga, Perusahaan telah menerapkan pengelolaan risiko Pihak Ketiga dan memiliki standar keamanan yang perlu dimiliki oleh Pihak Ketiga, dimana standar tersebut sesuai dengan ketentuan Perseroan yang tertuang pada Kebijakan Khusus (KK) 5-B tentang Keamanan Informasi.

Nasabah sebagai subyek data pribadi memiliki hak:

1. Mendapatkan informasi tentang kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, tujuan permintaan dan penggunaan data pribadi, dan akuntabilitas pihak yang meminta data pribadi;
2. Melengkapi, memperbarui, dan/atau memperbaiki kesalahan dan/atau ketidakakuratan data pribadi tentang dirinya sesuai dengan tujuan pemrosesan data pribadi;
3. Mendapatkan akses dan memperoleh salinan data pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Mengakhiri pemrosesan, menghapus, dan/atau memusnahkan data pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Menarik kembali persetujuan pemrosesan data pribadi tentang dirinya yang telah diberikan kepada Perseroan;
6. Mengajukan keberatan atas tindakan pengambilan keputusan yang hanya didasarkan pada pemrosesan secara otomatis, termasuk melakukan *profiling*, yang menimbulkan akibat hukum atau berdampak signifikan pada nasabah;
7. Menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan data pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
8. Menggunakan dan mengirimkan data pribadi tentang dirinya ke bank lainnya, sepanjang sistem yang digunakan dapat saling berkomunikasi secara aman sesuai prinsip perlindungan data pribadi berdasarkan Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi.

Perseroan telah memiliki kanal untuk menangani *concern* nasabah terkait dengan hak subjek data pribadi, yaitu melalui BTN Mobile, *call center* Perseroan, dan *customer service* pada outlet Perseroan. Berikut adalah pembagian kanal terkait dengan hak subjek data pribadi:

- Untuk mendapatkan informasi terkait data pribadi nasabah, dapat melalui BTN Mobile dan *customer service*;
- Untuk melakukan perubahan dan perbaikan data pribadi nasabah, dapat melalui *customer service*; dan
- Untuk menghentikan pemrosesan data dan menghapus data, dapat melalui *customer service*.

Untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan data pribadi, Perseroan telah melakukan pelatihan secara berkala untuk seluruh pegawai melalui:

- Portal pembelajaran internal Perseroan, yang dilakukan pada bulan Juli 2023.
- Sesi internalisasi ketentuan perlindungan data pribadi, yang dilakukan pada 7 Desember 2023.

Selain itu, Perseroan juga telah menginisialisasi *assessment* atas penerapan perlindungan data pribadi secara berkala yang dilakukan oleh internal Perseroan dengan dibantu pihak ketiga yang ditunjuk Perseroan. Pada tahun pelaporan, Satuan Kerja Audit Internal Perseroan telah melaksanakan audit terhadap aspek keamanan sistem dan aplikasi, melalui aktivitas Audit TI yang bersifat *mandatory* ataupun tematik sesuai perencanaan dalam *Annual Audit Plan*.

Tidak ada kebocoran data nasabah atau kebocoran informasi personal nasabah selama periode pelaporan adalah salah satu bukti komitmen Perseroan dalam menjaga privasi dan perlindungan data nasabah. Selain itu, tidak ada pengaduan yang sama dari pihak berwenang ataupun dari pihak yang bertanggung jawab atas industri perbankan. [GRI 418-1]

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi salah satu aspek prioritas bagi Perseroan. Dari tahun ke tahun, Perseroan selalu berupaya meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan produk dan layanan terbaik dan setara kepada semua nasabah. Di samping itu, Perseroan menetapkan kebijakan dan standar pelayanan terbaik yang diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kepercayaan nasabah. [OJK F.17]

Beberapa hal yang Perseroan lakukan untuk mewujudkan kepuasan nasabah, antara lain:

1. Menawarkan produk dan jasa sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan;
2. Memberikan layanan terbaik kepada seluruh nasabah dan menindaklanjuti setiap keluhan nasabah secara adil tanpa diskriminasi;
3. Melakukan promosi pelayanan yang sehat, adil, jujur, tidak menyesatkan, dan diterima oleh norma-norma yang berlaku umum di masyarakat;
4. Menerapkan perdagangan yang adil (*fair trade*) sesuai dengan kebijakan Perseroan, yaitu: [FS15]
 - a. Kebijakan Khusus No. 2-L tanggal 3 Oktober 2023 tentang Jasa Layanan Retail Funding;
 - b. Petunjuk Teknis PT.2-C.1 Tanggal 26 Juli 2022 tentang Tarif Layanan Transfer Valuta Asing; dan
5. Memastikan seluruh pegawai mendukung Perseroan dalam upaya mencapai kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Seperti halnya penyediaan informasi mengenai produk dan layanan yang sudah ada, Perseroan juga memberikan informasi yang jelas tentang produk dan inovasi baru sehingga nasabah dapat membuat pilihan dengan perasaan aman. Informasi terkait produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah seperti nama dan jenis, fitur utama, manfaat, risiko, tata cara, biaya dan informasi relevan lainnya. Selain itu, komunikasi pemasaran juga telah berpedoman pada regulasi yang berlaku untuk setiap produk dan layanan yang dipromosikan. Dengan demikian, selama tahun pelaporan, tidak terdapat dampak negatif atas produk dan jasa yang dikeluarkan Perseroan sehingga tidak terdapat catatan mengenai produk dan layanan yang ditarik atau dibatalkan karena alasan tertentu. Selain itu, tidak terdapat insiden ketidakpatuhan terkait dengan informasi dan pelabelan produk dan jasa. Lebih dari itu, tidak ada laporan pelanggaran terkait komunikasi pemasaran Perseroan selama tahun 2023. [GRI 3-3, 417-1, 417-2, 417-3] [OJK F.27, F.28, F.29]

Selain itu, Perseroan menyediakan program edukasi nasabah melalui sosialisasi produk dan layanan, di antaranya:

a. BTN Zone

Tersebar di banyak perguruan tinggi, BTN Zone adalah sistem dan layanan yang terintegrasi dengan konsep solusi digital Perseroan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan transaksi digital. Kegiatan pendidikan dilakukan melalui penyediaan akses internet kepada mahasiswa, mengenalkan dan mempelajari produk perbankan Perseroan, dan memberikan pelatihan tentang teknologi. Beberapa universitas yang telah terjangkau BTN Zone, antara lain, Universitas Diponegoro, Universitas Syiah Kuala, Universitas Jenderal Soedirman, Universitas Negeri Yogyakarta, dan Institut Teknologi Bandung.

b. Aplikasi Digital Perseroan

Aplikasi yang dapat diunduh oleh nasabah melalui Google Play dan App Store (Apple) ini bertujuan untuk mempermudah pembayaran kartu kredit, asuransi, transfer, dan pembayaran tagihan *e-commerce*, serta mengisi ulang layanan pembayaran virtual seperti GoPay dan GrabPay.

Upaya Perseroan dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah membawa hasil yang memuaskan. Selama tahun 2023, Perseroan berhasil menerima berbagai penghargaan dari pihak-pihak eksternal.

Upaya-upaya dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah yang telah dilakukan oleh Perseroan membawa hasil yang memuaskan. Pencapaian ini dapat dilihat melalui berbagai penilaian dari pihak eksternal. Sebagian dari berbagai pencapaian yaitu: [OJK F.30]

1. KPR BTN - *Gold Champion*
2. Performa Terbaik *Mobile Banking 2022-2023*
3. *The Best Mortgage Innovation*
4. *The 2nd Highest Digital Index - Sharia Business Unit Mortgage Loan*
5. *The Best Bank Saving Account (KBMI)*
6. *The 3rd Best Mobile Banking Conventional Bank (KBMI)*
- 3
7. *Best Campaign - Banking & Finance*

INOVASI PRODUK DAN LAYANAN DIGITALISASI [OJK F.26]



Pada tahun 2023, Perseroan meluncurkan *SuperApp* BTN Mobile. *SuperApp* ini merupakan penyempurnaan layanan *mobile banking* sebelumnya. BTN Mobile hadir sebagai aplikasi terpadu yang memiliki beragam fitur layanan di dalam satu aplikasi. BTN Mobile terhubung dengan ekosistem Bank BTN, sehingga pengguna aplikasi dapat mengakses berbagai solusi digital lainnya seperti BTN Properti, *virtual branch*, *e-mitra* dan rumah murah.

Cukup dengan menggunakan satu gawai, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai layanan perbankan secara langsung, di mana pun dan kapan pun.

Fitur yang tersedia di dalam BTN Mobile, antara lain:

- Fitur *QRIS BTN Mobile*;
- Fitur *Cardless Account*;
- *Auto Debit System*;
- *Auto Transfer*;
- *Opening Account*; dan
- BTN KITA (kredit digital tepat guna).

Transaksi Menggunakan BTN Mobile Banking

Keterangan	Satuan	2023	2022
Jumlah Transaksi (Finansial dan Nonfinansial)	Transaksi	414.881.411	174.393.454
Nominal Transaksi	Rp Juta	57.542.089	37.323.436
Pengguna Teregistrasi	Pengguna	2.690.546	2.231.320
Jumlah Akuisisi	Akuisisi	1.138.653	796.798

Transaksi Menggunakan QRIS

Keterangan	Satuan	2023**	2022***
Jumlah Merchant	Orang	15.602	43.324
Jumlah Transaksi*	Transaksi	4.133.130	492.509
Nilai Transaksi	Rp Juta	355.612	36.238

* Transaksi QRIS yang disajikan mencakup QRIS *issuer* dan *acquirer*
 ** Hanya dari transaksi QRIS Perseroan
 *** Terdiri dari transaksi QRIS Perseroan dan QRIS LinkAja



- Dapat diunduh di smartphone berbasis Android dan iOS
- BTN Mobile berfungsi sebagai solusi perbankan dengan konsep *super apps* yang praktis, aman, dan nyaman
- Proses Instalasi yang mudah, simpel, dan aktif dalam hari yang sama
- Fitur yang bermanfaat dalam aktivitas harian, seperti pembelian pulsa HP, token listrik, top-up Gopay, dan sebagainya



Platform untuk menghubungkan penghuni dan pengelola dalam proses pembayaran tagihan, iuran, pertukaran informasi, sampai dengan keluhan atau pengaduan.



Berbasis Web
 Untuk Admin *Residence*/Manajemen Pengelola



Berbasis Mobile (Android dan iOS)
 Untuk Penghuni (*residence*)/End User

Keuntungan dari BTN Smart Residence

Manfaat bagi Pengelola Residence

Mudah

Memudahkan proses rekonsiliasi tagihan-tagihan yang dikelola oleh pengelola.

Menguntungkan

Manfaat ekonomis bagi pengembang / pengelola residence.

Media komunikasi

Menyampaikan informasi atau pembaruan berita terkait residence.

Manfaat bagi Penghuni Residence

Pembayaran tagihan praktis

Dapat melakukan transaksi pembayaran tagihan kapan saja dan dimana saja.

Media penyampaian pengaduan

Menyampaikan keluhan ke pengelola residence secara cepat.

Pembayaran biaya pemeliharaan rumah

Melakukan pembayaran biaya pengelolaan, biaya parkir, dan biaya pemeliharaan perumahan lainnya.

Fitur-fitur dalam BTN Smart Residence

Manajemen Residence and Tenant

Pengelola residence dapat mengatur penghuni berdasarkan klaster/menara, blok/lantai, dan nomor unit.

Manajemen Tagihan

Pengelola residence dapat memasukkan tagihan masing-masing penghuni.

Manajemen Informasi

Pengelola residence dapat menyebarkan informasi terkini terkait residence.

Manajemen Pengaduan

Pengelola residence dapat mengetahui pengaduan apa saja yang dilaporkan oleh penghuni.

Transaksi di dalam Aplikasi BTN Smart Residence

Uraian	Satuan	2023	2022	2021
Pengguna Terdaftar	Orang	8.915	5.605	2.252
Jumlah Transaksi	Transaksi	16.973	16.053	3.740
Volume Transaksi	Rp Juta	7.458	2.762	288

Tampilan Mobile BTN Smart Residence





BTN Properti

Platform berisi berbagai pilihan properti milik pengembang yang sudah bekerja sama dengan Perseroan di seluruh wilayah Indonesia.

Fitur-fitur unggulan BTN Properti

<p>Pencarian</p> <p>Konsumen dapat mencari properti berdasarkan wilayah, nama pengembang, maupun nama perumahan.</p>	<p>Simulasi Kredit</p> <p>Konsumen bisa menghitung pengajuan kreditnya untuk mengetahui besar angsuran.</p>	<p>Pengajuan Kredit Daring</p> <p>Konsumen bisa mengajukan pengajuan kreditnya secara daring.</p>	<p>Pelacakan Pengajuan Kredit</p> <p>Konsumen bisa memantau status pengajuan kreditnya.</p>	<p>4D Tour Service</p> <p>Konsumen bisa mengunjungi <i>show unit</i> secara <i>virtual</i> dengan fitur 4 dimensi.</p>
---	--	--	--	---

Jumlah Pengguna Terdaftar dalam Platform BTN Properti

2023	2022	2021
515.339	309.429	181.873



BTN Internet Banking

Layanan perbankan bagi nasabah perorangan untuk memperoleh informasi keuangan dan melakukan swakelola transaksi perbankan melalui media internet.

Tampilan BTN Internet Banking



Transaksi Internet Banking Retail (Transaksi Finansial dan Nonfinansial)

Keterangan	Satuan	2023	2022
Jumlah Transaksi (Finansial dan Nonfinansial)	Transaksi	1.009.499	994.134
Nominal Transaksi	Rp Juta	26.820.753	17.340.267
Pengguna Teregistrasi	Pengguna	1.338.412	1.1670.073
Jumlah Akuisisi	Akuisisi	329.414	491.934

Mengurangi Jejak Karbon Melalui Aplikasi Digital

Selaras dengan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima bagi nasabah, Perseroan juga memanfaatkan beragam aplikasi digital sebagai upaya mengurangi penggunaan kertas. Upaya tersebut merupakan wujud dari komitmen Perseroan dalam mengurangi jejak karbon dan penerapan Keuangan Berkelanjutan. Sejumlah aplikasi digital yang digunakan oleh Perseroan, yaitu:

- eProc (e-Procurement), aplikasi yang digunakan pada pengelolaan proses pengadaan, sehingga vendor harus terdaftar pada aplikasi ini jika dilakukan penunjukan langsung dan pemilihan langsung.
- iFlow, aplikasi manajemen dokumen *workflow* yang digunakan untuk memfasilitasi akses informasi antara semua divisi dan kantor cabang yang mencakup proses distribusi dan disposisi surat atau dokumen lainnya.
- iLoan, aplikasi yang digunakan dalam proses originasi pinjaman nasabah.
- iWealth, aplikasi yang digunakan untuk mendukung pengembangan bisnis produk Bank khususnya bancassurance, reksadana, dan ORI/SUKRI.
- Smart Collection, aplikasi *mobile application* yang digunakan petugas *collection* untuk survey dan penagihan nasabah secara *mobile*.
- B-Gate, aplikasi yang digunakan untuk absensi pegawai, termasuk *management activity* selama pegawai melakukan *work from home*, izin non dinas, dan lain sebagainya.
- Digital Room for E-Learning Modules (DREAM), aplikasi yang digunakan pegawai untuk dapat mengikuti modul pembelajaran secara online.
- iRecruitment, aplikasi berbasis web yang digunakan Perseroan dalam melaksanakan proses rekrutmen calon pegawai.
- New BTN Mobile, aplikasi yang merupakan pengembangan mobile banking terbaru dengan fitur pembayaran dan pembelian yang lebih lengkap serta *user friendly* (dengan interface yang menarik).
- Operational Risk Tools (ORMIS), aplikasi ORMIS merupakan sistem yang terintegrasi atas beberapa tools pengelolaan risiko operasional, antara lain RCSA, LED, dan KRI.
- PPDigital, aplikasi yang merupakan sistem yang terintegrasi atas kumpulan kebijakan-kebijakan internal yang ada di Perseroan yang bisa diakses seluruh pegawai.
- Smart Branch, penerapan *Smart Branch* untuk memaksimalkan digitalisasi dengan mengurangi penggunaan formulir kertas.
- E-Form, aplikasi formulir yang digunakan dalam multi operasional Perseroan, salah satunya dalam pengajuan KPR melalui BTN Properti.



BTN Cash Management

Layanan bagi nasabah lembaga untuk melakukan berbagai jenis transaksi keuangan dan perbankan yang diakses melalui jaringan internet. Transaksi dapat dilakukan daring (*online*) dan langsung (*real-time*) tanpa batasan tempat dan waktu yang mudah dan aman.

Fitur pada BTN Cash Management antara lain:

- Informasi akun (*Account information*);
- Transfer dana (*Funds transfer*);
- Pembayaran (*Payment*);
- Pembelian (*Purchase*);
- Manajemen likuiditas (*Liquidity Management*);
- Pembayaran pajak negara (*MPN payment management*); dan
- Layanan Pertamina (*Pertamina services*).

Transaksi Internet Banking Corporate (CMS)

Keterangan	Satuan	2023	2022
Jumlah Transaksi (Finansial dan Nonfinansial)	Transaksi	4.060.849	2.206.654
Nominal Transaksi	Rp Juta	164.172.574	88.204.540
Pengguna Teregistrasi	Pengguna	14.663	11.922
Jumlah Akuisisi	Akuisisi	3.034	2.361

BTN CRM (*Cash Recycle Machine*)

Layanan mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai dan tarik tunai sehingga memudahkan dalam bertransaksi, cepat, dan langsung (*real-time*).

Perseroan berkomitmen untuk menyediakan kualitas layanan yang setara kepada semua nasabah. Demi memenuhi komitmen tersebut, Perseroan menaruh perhatian khusus kepada klien dengan kondisi tertentu, seperti penyandang disabilitas. Perseroan tidak hanya menyediakan fasilitas dan prasarana fisik, tetapi juga menyediakan pendamping untuk klien dengan kondisi khusus tersebut. Sebagai contoh, Perseroan menyediakan ATM dan lajur khusus yang dilengkapi dengan huruf Braille bagi nasabah tunanetra. Selain itu, Perseroan menyediakan jalur khusus untuk nasabah yang menggunakan kursi roda. [FS14]



KEPATUHAN SOSIAL EKONOMI [GRI 419-1]

Kepatuhan sosial dan ekonomi merupakan bagian integral dari tanggung jawab Perseroan. Perseroan berdedikasi untuk menghormati dan mematuhi standar etika dan peraturan hukum demi memastikan bahwa operasi bisnis berjalan secara bertanggung jawab. Kepatuhan tidak hanya dapat melindungi bisnis Perseroan dan mencegah kemungkinan konsekuensi hukum atau sanksi nonmoneter lainnya, tetapi juga memperkuat kepercayaan para pemangku kepentingan.

Untuk memastikan kepatuhan di bidang sosial, Perseroan memiliki Kebijakan Khusus KK.9-AG Tanggal 29 September 2023 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Dengan kebijakan tersebut, Perseroan berkomitmen untuk:

1. Mencegah dan mengurangi kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja dengan melibatkan unsur manajemen, pegawai bank, dan/atau serikat pekerja;
2. Menciptakan tempat kerja yang aman, nyaman, dan efisien untuk mendorong produktivitas;
3. Mendukung penciptaan nilai tambah bagi bank; serta
4. Meningkatkan kemandirian, tanggung jawab dan profesionalisme.

Untuk memastikan kepatuhan di bidang sosial, Perseroan berkomitmen dalam memenuhi peraturan ketenagakerjaan serta standar keselamatan dan kesehatan kerja (K3). Beberapa kebijakan yang terkait, antara lain, mempekerjakan pegawai dengan waktu tertentu, tidak mempekerjakan pekerja paksa atau pekerja di bawah umur, memperlakukan pegawai maupun nasabah secara setara, dan menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sesuai prinsip K3. Sementara itu, kepatuhan di bidang ekonomi ditunjukkan melalui persaingan yang sehat, antimonopoli, antikorupsi, dan pemberian upah yang layak. [GRI 3-3][SASB FN-CB-510a.1]

Komitmen kepatuhan Perseroan dibuktikan dengan tidak adanya denda atau sanksi nonmoneter di bidang sosial dan ekonomi selama periode pelaporan. Selain itu, Perseroan tidak memiliki kasus yang diajukan ke mekanisme penyelesaian sengketa Indonesia. Mekanisme-mekanisme ini termasuk sengketa tentang perburuhan, legalitas produk, dan berbagai jenis sengketa lainnya. [GRI 2-27, 419-1]

PENGELOLAAN PENGADUAN [GRI 413-2][OJK F.24]

Perseroan sepenuhnya menyadari betapa pentingnya komunikasi yang terbuka untuk membangun kepercayaan dari pemangku kepentingan. Perseroan memprioritaskan penyediaan saluran yang aksesibel dan responsif yang memudahkan setiap pemangku kepentingan, termasuk masyarakat lokal, untuk menyampaikan masukan, saran, atau keluhan terkait operasi bisnis Perseroan. Saluran pengaduan ini berfungsi sebagai salah satu sarana dialog yang memungkinkan Perseroan untuk mengatasi permasalahan secara cepat dan kolaboratif. Dengan menjaga komitmen teguh terhadap upaya-upaya ini, Perseroan berharap dapat membangun kepercayaan, memperkuat hubungan, dan memastikan bahwa beragam perspektif pemangku kepentingan diakui dan ditangani dengan cepat dan tepat. Selama periode pelaporan, Perseroan tidak menerima keluhan terkait kegiatan operasional Perseroan maupun dampak negatif yang dihasilkannya. [OJK F.24]

Tahun	Pengaduan Diterima	Pengaduan Ditindaklanjuti	Pengaduan Selesai Ditindaklanjuti
2023	0	0	0
2022	0	0	0
2021	0	0	0

Roadmap Layanan Bank BTN 2023-2025

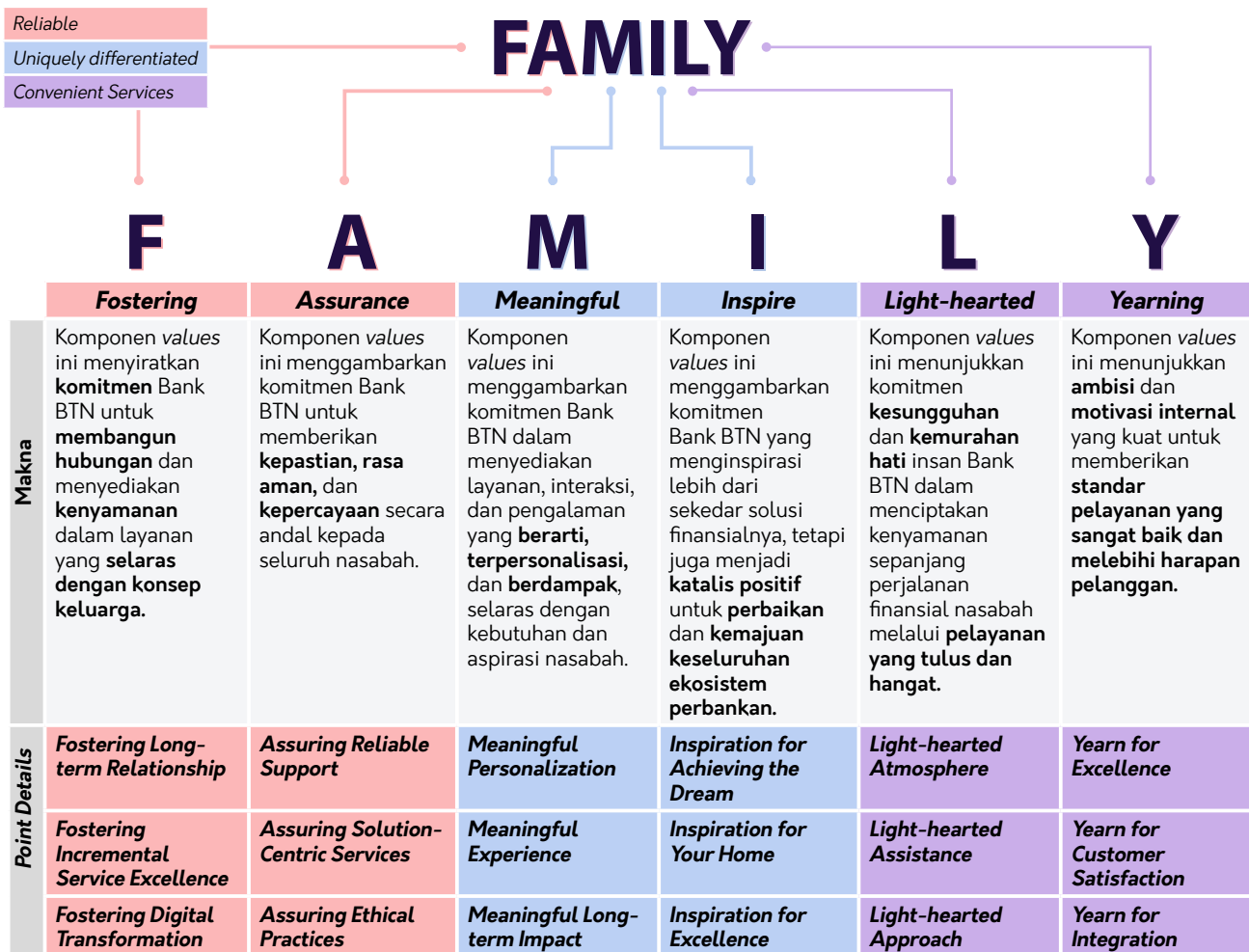
Dalam rangka mendukung tercapainya visi Bank BTN untuk menjadi “Best Mortgage Bank in Southeast Asia 2025”, Perseroan telah menyusun sebuah visi layanan “to deliver a reliable, uniquely differentiated, convenient service beyond customer expectations” beserta dengan 19 key initiatives pendukung visi layanan yang dirumuskan selaras dengan pilar budaya Sales & Service. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan suatu Roadmap Layanan yang akan menjadi guideline dalam mencapai visi layanan Bank BTN.

Proses penyusunan Roadmap Layanan Bank BTN 2023-2025 dimulai dengan melakukan survey untuk mendapatkan Voice of Customer (VoC) dengan pengukuran Customer Experience Index (CEI). Selanjutnya, untuk menindaklanjuti strategi Roadmap Layanan Bank BTN 2023-2025 yang telah selesai disusun, Divisi Customer Care Division (CCD) melaksanakan kegiatan berupa workshop dihadiri oleh seluruh jajaran Direksi, jajaran SEVP, Kepala Divisi terkait dari product dan channel owner, Kepala Kantor Wilayah 1 dan 2, dan tim konsultan. Kegiatan ini dilaksanakan sebagai media sosialisasi dan wadah untuk mendiskusikan serta mendapatkan arahan dan persetujuan dari seluruh jajaran Direksi terkait dengan Konsep Roadmap Layanan yang telah disusun.

Melalui workshop tersebut, telah disetujui Misi Layanan sebagai elaborasi dari Visi Layanan. Adapun Misi Layanan Bank BTN adalah:

1. **Menumbuhkan budaya layanan terpadu** dalam organisasi dengan menerapkan pendekatan yang berpusat pada solusi untuk mencapai keunggulan layanan yang istimewa;
2. Menumbuhkan **standar layanan yang konsisten** di semua saluran layanan dan titik kontak pelanggan, untuk memastikan pengalaman yang mulus dan istimewa di setiap interaksi;
3. Menjadi mitra keuangan terpercaya dan penasihat perumahan dengan **memberikan layanan khas yang mengacu pada autentisitas organisasi**.
4. Memberikan **pengalaman layanan terbaik yang berfokus pada ekspektasi pelanggan** dengan melayani mereka seperti keluarga kita sendiri dengan keramahan yang istimewa.

Selain Visi dan Misi Layanan, telah disetujui juga *Service Values* Bank BTN, yaitu:



Terminologi *FAMILY* dipilih menjadi *service values* karena menggambarkan layanan yang *reliable* (*fostering and assurance*), *uniquely differentiated* (*meaningful and inspire*), dan *convenient* (*lighthearted and yearning*) dan sebagai harapan pelayanan BTN yang akan selalu melibatkan nasabah seperti bagian dalam keluarga.

Sebagai fondasi untuk mendukung Misi Layanan dan meningkatkan *customer acquisition and loyalty*, Perseroan menetapkan *core values*. *Core Values* Bank BTN ditetapkan sebagai *Solution-centric*, yang akan selalu menjadi nilai tambah yang diberikan kepada nasabah BTN dalam bentuk *basic advisory* kepada *new customer*, *advanced advisory* kepada *eksisting & churning customers*.

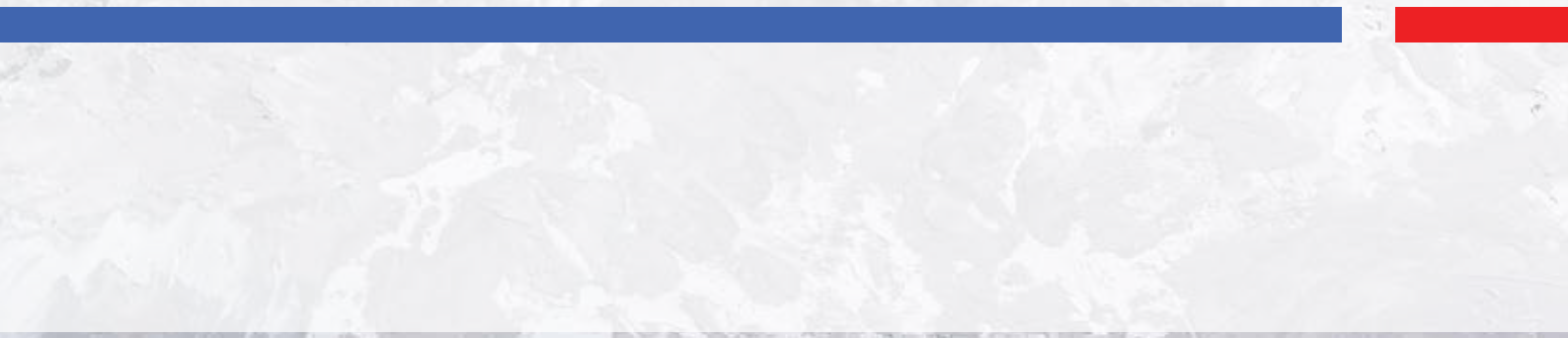
Sesuai dengan *Service Blueprint* yang disusun untuk menunjukkan *improvement* yang akan menjadi standar baru di seluruh *service channels*, dimana perbaikan tersebut berfokus pada aspek *People, Process and Physical Evidence*. Berikut adalah rencana implementasi *Roadmap* Layanan Bank BTN 2023-2025, yang terbagi atas:

1. *Quick Win*
 - *Solution-Centric Response Mechanism*
 - *Service-focused Squad*
 - *FinEase Acceleration*
 - *BTN Care*
2. *Mid-Term*
 - *Service Competency Enhancement Program (S-CEP)*
 - *BTN Mobile Advancement*
 - *CRM Empowerment*
 - *BTN Housing & Mortgage Advisory*
3. *Long-Term*
 - *Hackathon*
 - *BTN Heritage*

Berdasarkan *Service Programs Prioritization* yang telah ditetapkan dan dipaparkan pada *Workshop Roadmap Layanan Bank BTN 2023-2025*, telah disetujui 4 (empat) Program Layanan yang termasuk pada *Quick Win* akan dilaksanakan pada *Pilot Project Roadmap Layanan Bank BTN 2023-2025* antara lain :

1. *Solution-Centric Response Mechanism*
Mengimplementasikan prosedur *service recovery* apabila Bank BTN melaksanakan pelayanan yang di bawah standar yang ditentukan dan pengembangan *service recovery room* untuk nasabah yang menyampaikan *hard complaint*.
2. *Service-focused Squad*
Pembentukan *Service Focused Squad* sebagai peran pendukung untuk membantu aktivitas nasabah tanpa melalui CS dan *Teller*, selain itu membentuk *service organization* untuk mengimplementasikan standar layanan dan menciptakan *learning culture and environment*.
3. *FinEase Acceleration*
Percepatan proses pembukaan rekening, perbaikan pada standar layanan akad kredit konsumen, standarisasi premises kantor cabang (*relayout*, mesin antrian, dan seragam *Loan Services*), dan *script development*.
4. *BTN Care*
Memastikan fasilitas untuk disabilitas, lansia, ibu hamil/menyusui, dan anak-anak tersedia, seperti *hand rail*, kursi roda, alat bantu jalan, *priority seat*, *kids corner*, ruang laktasi, dan lainnya.

Pilot Project disetujui untuk dilaksanakan di 5 (lima) Kantor Cabang (Konvensional dan Syariah), yaitu Kantor Cabang Bekasi, Kantor Cabang Tangerang, Kantor Cabang Karawang, Kantor Cabang Syariah Bandung, Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.





08

Tata Kelola Keberlanjutan

KOMITMEN PENERAPAN TATA KELOLA

Perseroan berkomitmen untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance/GCG*) dalam seluruh lini operasionalnya. GCG menjadi pedoman dasar bagi manajemen perusahaan, berdampingan dengan peraturan hukum dan etika bisnis. Sebagai entitas yang mengedepankan profesionalisme, Perseroan tidak hanya mengadopsi GCG atas dasar kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi juga sebagai wujud kesadaran atas manfaat GCG dalam meningkatkan kinerja, keunggulan, dan daya saing berkelanjutan.

Dalam menghadapi persaingan industri perbankan, Perseroan aktif berupaya memperkuat posisinya dengan mengimplementasikan GCG secara optimal. Penerapan GCG membawa berbagai manfaat bagi Perseroan, termasuk menciptakan keseimbangan dalam pengendalian perusahaan untuk mengurangi terjadinya kecurangan (*fraud*) serta meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pengelolaan perusahaan.

Kemampuan untuk memenuhi harapan dari berbagai pemangku kepentingan merupakan modal berharga bagi Perseroan agar dapat terus berkembang dan berkelanjutan pada masa mendatang. Sebagai lembaga jasa keuangan, Perseroan yakin dapat mengatasi tantangan dan permintaan dari pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, melalui penerapan GCG yang tepat sesuai dengan peraturan yang berlaku dan standar praktik terbaik yang ada.

Dalam menerapkan GCG, Perseroan mengacu pada berbagai ketentuan, peraturan, dan perundang-undangan yang relevan, serta merujuk pada pedoman GCG yang diterbitkan oleh lembaga nasional maupun internasional. Dasar rujukan penerapan GCG Perseroan melibatkan:

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
- Peraturan OJK No. 17/POJK.03/2014 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan;
- Peraturan OJK No. 18/POJK.03/2014 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan;
- Peraturan OJK No. 33/POJK.04/2014 tentang Direksi dan Dewan Komisaris Emiten atau Perusahaan Publik;
- Peraturan OJK No. 8/POJK.04/2015 tentang Situs Web Emiten atau Perusahaan Publik;

- Peraturan OJK No. 21/POJK.04/2015 tentang Penerapan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka;
- Peraturan OJK No. 31/POJK.04/2015 tentang Keterbukaan atas Informasi atau Fakta Material oleh Emiten atau Perusahaan Publik;
- Peraturan OJK No. 5/POJK.03/2016 tentang Rencana Bisnis Bank;
- Peraturan OJK No. 37/POJK.03/2019 tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank;
- Surat Edaran OJK No. 14/SEOJK.03/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan;
- Surat Edaran OJK No. 15/SEOJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan;
- Surat Edaran OJK No. 32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka;
- Surat Edaran OJK No. 25/SEOJK.03/2016 tentang Rencana Bisnis Bank Umum;
- Surat Edaran OJK No. 43/SEOJK.03/2016 tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank Umum Konvensional;
- Surat Edaran OJK No. 13/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Umum;
- Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-2/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan Kegiatan Korporasi Signifikan Badan Usaha Milik Negara; dan
- Anggaran Dasar Perseroan.

Selain itu, Perseroan mengadopsi berbagai standar tata kelola terbaik yang berlaku di tingkat regional maupun internasional, serta terus meningkatkan cakupan implementasi GCG, antara lain:

1. Prinsip-prinsip *corporate governance* yang dikembangkan oleh Organization for Economic Cooperation and Development (OECD);
2. *ASEAN Corporate Governance Scorecard* yang diterbitkan oleh ASEAN Capital Market Forum (ACMF);
3. Pedoman GCG Indonesia yang dikembangkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG);
4. Pedoman GCG Perbankan Indonesia yang dikembangkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG); dan
5. *Principles for Enhancing Corporate Governance* yang diterbitkan oleh Basel Committee on Banking Supervision.

Penerapan GCG makin memiliki makna yang signifikan dan telah menjadi suatu kebutuhan untuk mencapai tujuan "*Moving Beyond Corporate Governance to True Business Value*". Perseroan telah mengubah paradigma

pelaksanaan tata kelola dengan beralih dari yang sebelumnya berfokus pada kepatuhan (*compliance driven*) menjadi berorientasi pada nilai (*value driven*) di semua proses bisnis. Bukti bahwa peningkatan nilai perusahaan dapat dicapai seiring dengan peningkatan praktik tata kelola yang berkelanjutan terlihat dari kinerja bisnis Perseroan dan penilaian tata kelola. Sejak tahun 2014, skor *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) dan *ASEAN Corporate Governance Scorecard* (ACGS) terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan perusahaan.

Prinsip-prinsip Tata Kelola

Perseroan sangat menyadari bahwa keberlanjutan usaha suatu entitas tidak dapat hanya diukur dari kinerja keuangan dan peningkatan keuntungan semata, melainkan juga melalui pengelolaan internal perusahaan, termasuk implementasi GCG yang efektif. Prinsip dasar Perseroan adalah menerapkan prinsip-prinsip GCG dengan tujuan dan keyakinan bahwa hal ini akan memastikan terciptanya keseimbangan bisnis secara menyeluruh. Dengan demikian, semua bentuk kepentingan, baik bisnis maupun sosial, individu maupun kelompok, internal dan eksternal, dalam jangka pendek maupun jangka panjang, termasuk kepentingan Pemegang Saham dan pemangku kepentingan lainnya, akan mencapai titik keseimbangan yang optimal.

Penerapan prinsip-prinsip GCG menjadi sangat penting agar Perseroan dapat menjadi lebih tangguh dan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang makin ketat. Perseroan secara aktif berusaha untuk mengikuti perkembangan praktik GCG terbaik di tingkat nasional, regional, maupun internasional yang relevan, dengan penyesuaian yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Penerapan prinsip-prinsip GCG di Perseroan bertujuan, antara lain, untuk:

1. Mendukung visi Perseroan, yaitu “Menjadi *The Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada Tahun 2025”;
2. Mendukung misi Perseroan, yaitu:
 - a. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah;
 - b. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak;
 - c. Menjadi *One of Home of Indonesia's Best Talent*;
 - d. Meningkatkan shareholder value dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh; dan
 - e. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.
3. Memberikan manfaat dan nilai tambah (*added value*) bagi para Pemegang Saham (*shareholders*) dan para pemangku kepentingan (*stakeholders*);
4. Mempertahankan dan meningkatkan kelangsungan usaha yang sehat dan kompetitif dalam jangka panjang (*sustainable*); dan
5. Meningkatkan kepercayaan para investor kepada Perseroan.

Dalam menjalankan seluruh proses bisnis dan kegiatan operasional, Perseroan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik pada setiap level atau tingkatan organisasi, mengacu pada POJK No. 30/POJK.05/2014. Beberapa prinsip tata kelola perusahaan yang baik yang diimplementasikan oleh Perseroan meliputi:

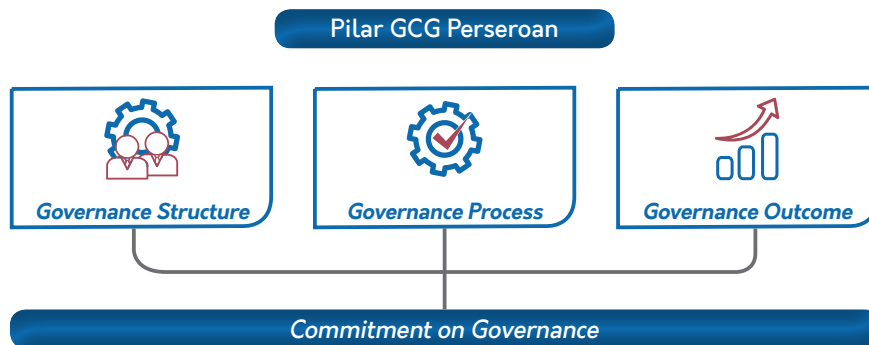
1. **Transparansi** (*transparency*)
Transparansi yaitu keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan serta keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai perusahaan.
2. **Akuntabilitas** (*accountability*),
Akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga kinerja perusahaan dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif, dan efisien;
3. **Pertanggungjawaban** (*responsibility*)
Pertanggungjawaban yaitu kesesuaian pengelolaan perusahaan dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan, nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat;
4. **Kemandirian** (*independency*)
Kemandirian yaitu keadaan perusahaan yang dikelola secara mandiri dan profesional serta bebas dari benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak mana pun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pembiayaan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat;
5. **Kesetaraan dan kewajaran** (*fairness*)
Kesetaraan dan kewajaran yaitu kesetaraan, keseimbangan, dan keadilan di dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, peraturan perundang-undangan, dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha pembiayaan yang sehat.

GCG menjadi pedoman yang digunakan oleh organ Perseroan untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas Perseroan. Tujuannya adalah untuk mewujudkan nilai Pemegang Saham dalam jangka panjang, sambil tetap memperhatikan kepentingan pemangku kepentingan lainnya. Penerapan GCG didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan etika bisnis. Makin kompleks risiko yang dihadapi oleh bank, maka makin meningkat pula kebutuhan praktik tata kelola oleh Perseroan guna menjaga keberlanjutan dan keberhasilan bisnis.

Lebih dari itu, GCG merupakan suatu upaya berkesinambungan untuk secara proporsional merespons kebutuhan implementasi GCG, dengan tujuan mencapai visi "*Moving Beyond Corporate Governance to True Business Value*". Dengan kata lain, Perseroan berkomitmen untuk menjadi bank BUMN yang membanggakan dan berpartisipasi aktif dalam mewujudkan kemajuan dan kemakmuran bangsa. Untuk mencapai hal tersebut, Perseroan secara konsisten mengelola setiap kegiatan usahanya dengan profesional dan memegang teguh prinsip-prinsip GCG. Inisiatif ini dimulai dari memiliki sumber daya manusia yang handal, profesional, berintegritas, berakhlak, dan berstandar moral tinggi.

Strategi Tata Kelola

Dengan menerapkan paradigma GCG secara menyeluruh, akan terjadi keselarasan antara kepentingan dan tujuan Perseroan dengan para pemangku kepentingan. Keselarasan tersebut pada akhirnya akan mendorong terciptanya keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang. Guna memperkuat GCG secara konsisten dari waktu ke waktu, Perseroan telah menyusun peta jalan (*roadmap*) GCG yang mencakup empat pilar utama. Pilar pertama adalah komitmen atas tata kelola (*Commitment on Governance*), yang menjadi fondasi bagi ketiga pilar lainnya, yaitu struktur tata kelola (*Governance Structure*), proses tata kelola (*Governance Process*), dan hasil tata kelola (*Governance Outcome*) yang mencakup empat pilar utama, yaitu komitmen atas tata kelola (*Commitment on Governance*), struktur tata kelola (*Governance Structure*), proses tata kelola (*Governance Process*), dan hasil tata kelola (*Governance Outcome*).



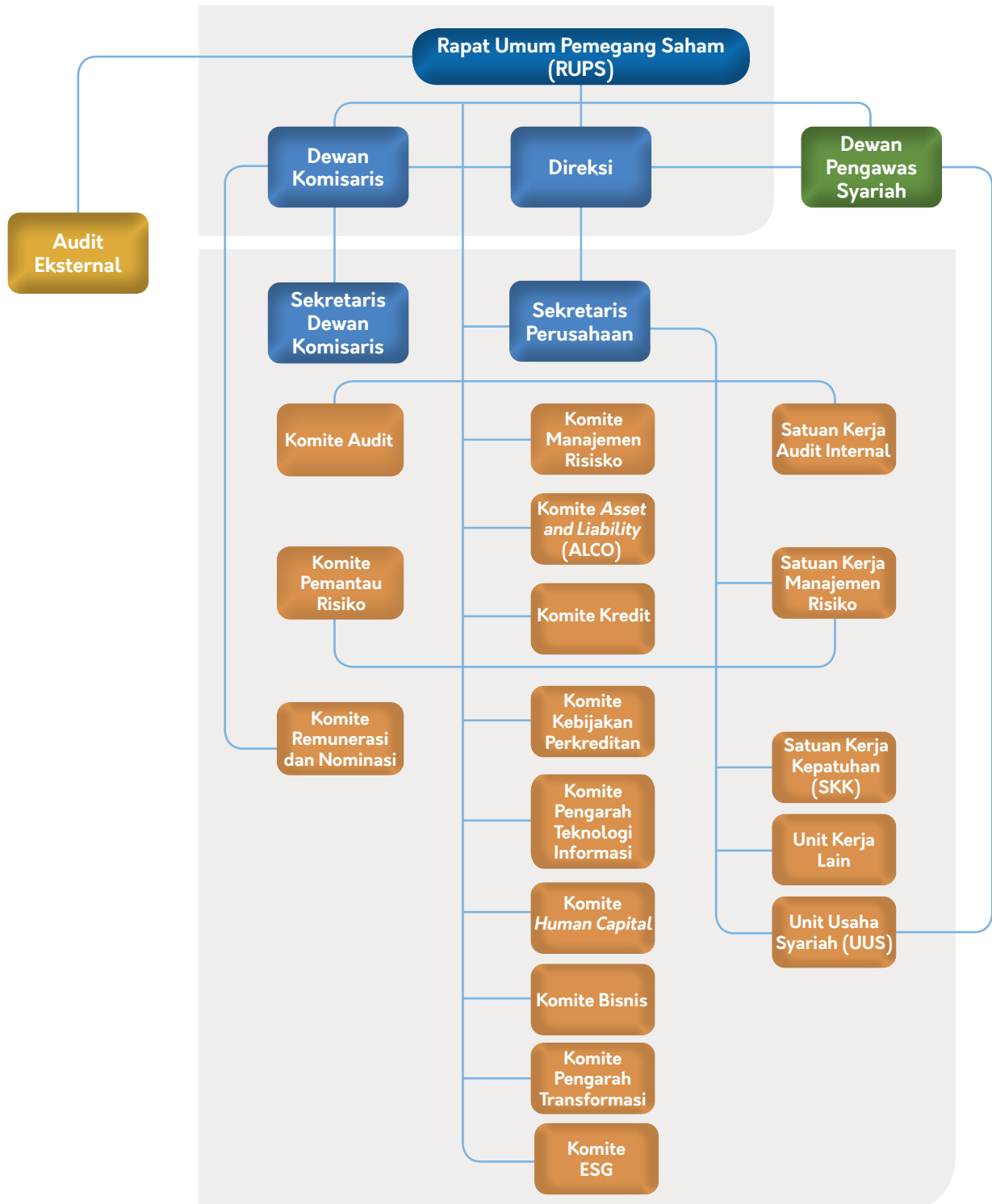
Komitmen Tata Kelola

Perseroan senantiasa memperkuat komitmen untuk menerapkan dan menegakkan prinsip-prinsip GCG secara konsisten di setiap kegiatan usaha sehari-hari, mematuhi setiap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, dan selalu terbuka dalam hal perbaikan sesuai dengan *best practice* agar sesuai dengan tujuan, visi, dan misi Perseroan dan menciptakan nilai tambah Perseroan bagi Pemegang Saham serta pemangku kepentingan lainnya.

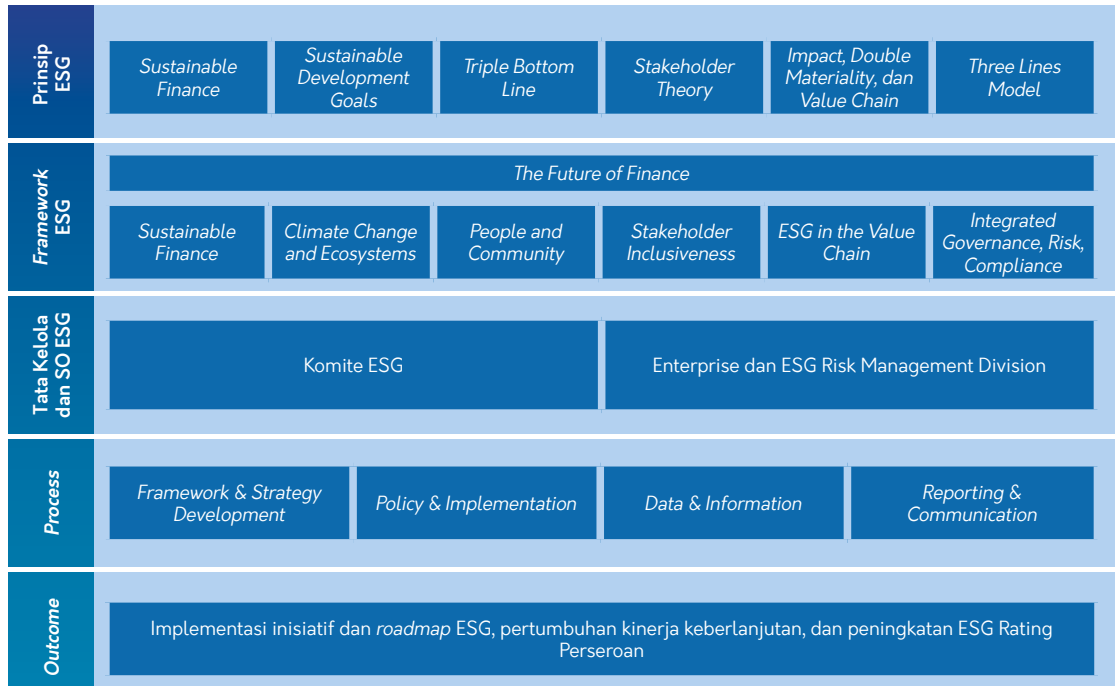
Penerapan tata kelola perusahaan yang baik (GCG) merupakan salah satu indikator penting bagi pemegang saham untuk menilai kinerja Perusahaan dan meyakini bahwa Perusahaan telah dikelola dengan baik serta diyakini mampu untuk melindungi kepentingan seluruh pemegang saham. PT Bank Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan juga perusahaan publik, berkomitmen untuk terus meningkatkan penerapan tata kelola perusahaan yang baik dalam rangka memahami harapan dari setiap pemegang saham.

STRUKTUR TATA KELOLA [GRI 2-9, 2-10, 2-11]

Struktur tata kelola Perseroan mengikuti ketentuan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Undang-undang ini menetapkan bahwa "Organ Perseroan terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham, Direksi, dan Dewan Komisaris." Pembentukan organ Perseroan ini bertujuan untuk memastikan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan dapat beroperasi secara efektif melalui peran dan tanggung jawab yang jelas dengan menciptakan mekanisme *check and balance*. RUPS, Direksi, dan Dewan Komisaris bekerja dengan saling menghormati tugas, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan anggaran dasar, sehingga menciptakan tata kelola perusahaan yang berjalan dengan efektif.



Tata Kelola Keberlanjutan Bank BTN



Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) [GRI 2-11]

Sebagai organ tertinggi dalam Perseroan, RUPS berperan sebagai wadah bagi pemegang saham guna mewujudkan kewenangan mereka, baik untuk mendapatkan informasi maupun memberikan masukan terkait kebijakan Perseroan. Sesuai dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, disebutkan bahwa "RUPS adalah organ Perseroan yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Direksi atau Dewan Komisaris dalam batas yang ditentukan dalam Undang-Undang ini dan/atau anggaran dasar". RUPS merupakan ketua badan tata kelola tertinggi dan bukan pejabat eksekutif dalam perusahaan. RUPS menjadi forum di mana Dewan Komisaris dan Direksi memberikan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan kinerja mereka kepada pemegang saham. Pemegang saham tidak terlibat dalam kegiatan operasional Perseroan yang menjadi tanggung jawab Direksi, sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perseroan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. [GRI 2-11]

Perseroan mengadakan dua jenis RUPS, yaitu RUPS Tahunan dan RUPS Luar Biasa. RUPS Tahunan merupakan kewajiban dan harus diselenggarakan paling lambat enam bulan setelah akhir tahun buku. Di sisi lain, RUPS Luar Biasa, yang juga dikenal sebagai RUPS lainnya, dapat diadakan kapan saja sesuai kebutuhan dan kepentingan Perseroan.

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



Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah organ Perseroan yang memiliki tanggung jawab melakukan pengawasan, baik secara umum maupun khusus, sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar. Selain itu, Dewan Komisaris juga berperan memberikan nasihat kepada Direksi. Dewan Komisaris merupakan pihak yang bertugas atau berfungsi melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi untuk kepentingan Perseroan dan Pemegang Saham pada khususnya, serta pemangku kepentingan (*stakeholder*) pada umumnya.

Dalam pelaksanaan tugas pengawasan, Dewan Komisaris memiliki kewenangan untuk membentuk komite yang anggotanya berasal dari anggota Dewan Komisaris. Komite tersebut memiliki tanggung jawab yang dilaksanakan dengan pertanggungjawaban kepada Dewan Komisaris. Ketentuan lebih lanjut mengenai fungsi Dewan Komisaris Perseroan diatur sesuai dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Peraturan Menteri BUMN, Peraturan OJK, Peraturan Bank Indonesia, dan Anggaran Dasar Perusahaan.

Selama tahun 2023, telah terjadi perubahan komposisi anggota Dewan Komisaris. Perubahan komposisi anggota Dewan Komisaris dilakukan berdasarkan kebutuhan Perseroan. Komposisi Dewan Komisaris adalah sebagai berikut:

1. Periode 1 Januari 2023 – 11 Januari 2023

Komposisi Dewan Komisaris Perseroan periode 1 Januari – 11 Januari 2023 adalah sebagai berikut:

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Chandra M. Hamzah	Komisaris Utama/ Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	4 Mei 2020
Iqbal Latanro	Wakil Komisaris Utama/Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	6 September 2021
Armand B. Arief	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	14 Mei 2020
Ahdi Jumhari Luddin	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	16 Maret 2020
Sentot A Sentausa	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 2 Maret 2022	2 Maret 2022
Andin Hadiyanto	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	10 Juli 2020
Herry Trisaputra Zuna	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 2 Maret 2022	2 Maret 2022
Himawan Arief Sugoto	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 2 Maret 2022	2 Maret 2022

2. Periode 11 Januari – 12 Agustus 2023

Berdasarkan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Tahun 2023, Sdr. Mohamad Yusuf Permana diangkat menjadi Komisaris Perseroan sehingga susunan komposisi Anggota Dewan Komisaris Perseroan adalah sebagai berikut :

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Chandra M. Hamzah	Komisaris Utama/ Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	4 Mei 2020
Iqbal Latanro	Wakil Komisaris Utama/Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	6 September 2021
Armand B. Arief	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	14 Mei 2020
Ahdi Jumhari Luddin	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	16 Maret 2020
Sentot A Sentausa	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 2 Maret 2022	2 Maret 2022
Andin Hadiyanto	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	10 Juli 2020
Herry Trisaputra Zuna	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 2 Maret 2022	2 Maret 2022
Himawan Arief Sugoto	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 2 Maret 2022	2 Maret 2022
Mohamad Yusuf Permana	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 11 Januari 2023	7 Juni 2023

3. Periode 12 Agustus 2023 – 31 Desember 2023

Pada tanggal 12 Agustus 2023, Sdr. Ahdi Jumhari Luddin sebagai Komisaris Independen Perseroan meninggal dunia sehingga demikian masa jabatan Yang Bersangkutan berakhir dengan sendirinya. Pengukuhan pemberhentian Yang Bersangkutan akan dilaksanakan pada RUPS) terdekat. Atas hal tersebut di atas, komposisi Anggota Dewan Komisaris Perseroan per. 31 Desember 2023 adalah sebagai berikut:

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Chandra M. Hamzah	Komisaris Utama/ Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	4 Mei 2020
Iqbal Latanro	Wakil Komisaris Utama/Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	6 September 2021
Armand B. Arief	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	14 Mei 2020
Sentot A Sentausa	Komisaris Independen	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 2 Maret 2022	2 Maret 2022
Andin Hadiyanto	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	10 Juli 2020
Herry Trisaputra Zuna	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 2 Maret 2022	2 Maret 2022
Himawan Arief Sugoto	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 2 Maret 2022	2 Maret 2022
Mohamad Yusuf Permana	Komisaris	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 11 Januari 2023	2 Maret 2023

Direksi

Direksi sebagai organ dalam pengelolaan tata kelola memiliki tanggung jawab penuh terhadap pengelolaan Perseroan demi kepentingan dan tujuan yang telah ditetapkan. Tugas Direksi mencakup manajemen operasional, penetapan strategi, serta pengelolaan dan perlindungan aset Perseroan. Direksi juga wajib melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Dewan Komisaris. Seluruh anggota Direksi memiliki pengalaman minimal lima tahun di bidang operasional dan paling rendah sebagai pejabat eksekutif bank. Di samping itu, anggota Direksi harus memenuhi persyaratan penilaian integritas, kompetensi, dan reputasi keuangan dari Otoritas Jasa Keuangan. Kriteria calon anggota Direksi diatur sesuai Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi. Proses pengangkatan anggota Direksi dilakukan melalui RUPS yang berlaku sejak penutupan RUPS. Setiap usulan penggantian dan/atau pengangkatan anggota Direksi oleh Dewan Komisaris kepada RUPS harus memperhatikan rekomendasi dari Komite Remunerasi dan Nominasi.

Masa jabatan anggota Direksi adalah 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan. Pengangkatan Anggota Direksi berdasarkan keputusan RUPS dengan jangka waktu yang berlaku sejak tanggal penetapan dalam RUPS yang mengangkatnya dan berakhir pada penutupan RUPS Tahunan yang ke-5 (lima) setelah tanggal pengangkatan. Prosedur ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal yang berlaku. Meskipun demikian, RUPS tetap memiliki hak untuk memberhentikan Anggota Direksi sebelum masa jabatannya berakhir dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku di bidang pasar modal.

Selama tahun 2023, telah terjadi perubahan komposisi anggota Direksi. Perubahan komposisi anggota Direksi dilakukan berdasarkan kebutuhan Perseroan. Komposisi anggota Direksi adalah sebagai berikut :

1. Komposisi Direksi 1 Januari – 11 Januari 2023

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Haru Koesmahargyo	Direktur Utama	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	19 Mei 2021
Nixon LP. Napitupulu	Wakil Direktur Utama	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	19 Mei 2021
Hirwandi Gafar	Direktur Consumer	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	28 Agustus 2020
Nofry Rony Poetra	Direktur Finance	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	9 Agustus 2021
Eko Waluyo	Direktur Human Capital, Compliance and Legal	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	9 Agustus 2021

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Elisabeth Novie Riswanti	Direktur Assets Management	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	26 Juni 2020
Andi Nirwoto	Direktur IT and Digital	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 23 Maret 2018	7 September 2018
Jasmin	Direktur Distribution and Funding	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	4 Mei 2020
Setiyo Wibowo	Direktur Risk Management	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	3 Juli 2020

2. Periode 11 Januari – 16 Maret 2023

Sesuai Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 11 Januari 2023, memutuskan :

1. Memberhentikan dengan hormat Andi Nirwoto sebagai Direktur IT & Digital
2. Mengangkat Andi Nirwoto sebagai Direktur IT & Digital

Sehingga komposisi Direksi per 11 Januari 2023 adalah sebagai berikut :

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Haru Koesmahargyo	Direktur Utama	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	19 Mei 2021
Nixon LP. Napitupulu	Wakil Direktur Utama	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	19 Mei 2021
Hirwandi Gafar	Direktur Consumer	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	28 Agustus 2020
Nofry Rony Poetra	Direktur Finance	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	9 Agustus 2021
Eko Waluyo	Direktur Human Capital, Compliance and Legal	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	9 Agustus 2021
Elisabeth Novie Riswanti	Direktur Assets Management	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	26 Juni 2020
Andi Nirwoto	Direktur IT and Digital	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 11 Maret 2023	11 Januari 2023
Jasmin	Direktur Distribution and Funding	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	4 Mei 2020
Setiyo Wibowo	Direktur Risk Management	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	3 Juli 2020

3. Periode 11 Januari – 16 Maret 2023

Sesuai Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan tanggal 16 Januari 2023, memutuskan :

1. Memberhentikan dengan hormat Haru Koesmahargyo sebagai Direktur Utama
2. Mengalihkan penugasan Nixon LP. Napitupulu semula sebagai Wakil Direktur Utama menjadi Direktur Utama
3. Mengangkat Oni Febriarto Rahadjo sebagai Wakil Direktur Utama
4. Mengangkat Hakim Putratama sebagai Direktur Institutional Banking

Sehingga komposisi Direksi per tanggal 16 Maret 2023 adalah :

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Nixon LP. Napitupulu	Direktur Utama	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 16 Maret 2023	16 Maret 2023
Oni Febriarto Rahardjo	Wakil Direktur Utama	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 16 Maret 2023	7 Juni 2023
Hirwandi Gafar	Direktur Consumer	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	28 Agustus 2020

Nama	Jabatan	Pelaksana	Dasar Pengangkatan	Tanggal Efektif
Nofry Rony Poetra	Direktur Finance	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	9 Agustus 2021
Eko Waluyo	Direktur Human Capital, Compliance and Legal	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 10 Maret 2021	9 Agustus 2021
Elisabeth Novie Riswanti	Direktur Assets Management	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	26 Juni 2020
Andi Nirwoto	Direktur IT and Digital	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 11 Maret 2023	11 Januari 2023
Jasmin	Direktur Distribution and Funding	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	4 Mei 2020
Setiyo Wibowo	Direktur Risk Management	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Luar Biasa tanggal 27 November 2019	3 Juli 2020
Hakim Putratama	Direktur Institutional Banking	Otoritas Jasa Keuangan	RUPS Tahunan tanggal 16 Maret 2023	26 Juli 2023

Proses Nominasi Badan Tata Kelola Tertinggi [GRI 2-10]

Dalam proses nominasi badan tata kelola tertinggi, Perseroan melibatkan pemegang saham dalam RUPS. Setiap Anggota Dewan Komisaris dan Direksi diangkat dan diberhentikan oleh RUPS. Dalam proses nominasi Dewan Komisaris dan Direksi, Perseroan melakukan seleksi dan nominasi secara transparan dengan memperhatikan rekomendasi dari Komite Remunerasi dan Nominasi. Kriteria yang dipertimbangkan dalam mengevaluasi calon Dewan Komisaris dan Direksi meliputi integritas, kejujuran, profesionalitas, pengalaman kepemimpinan, loyalitas, dan ketersediaan waktu untuk kemajuan Bank. Aspek yang dipertimbangkan dalam proses nominasi meliputi kriteria keberagaman serta keahlian dan pengalaman di bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial. Selain itu, kriteria lainnya mencakup ketiadaan hubungan keuangan dan keluarga dengan sesama anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, serta Pemegang Saham Pengendali; serta hubungan bisnis atau hubungan lain yang dapat memengaruhi independensinya. [GRI 2-10]

Berdasarkan Keputusan Dewan Komisaris nomor 05/KOM/BTN/2023 tanggal 13 Desember 2023 tentang Pedoman dan Tata Tertib Kerja Dewan Komisaris PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Perseroan menetapkan kriteria dan persyaratan bagi calon anggota Dewan Komisaris, yang meliputi: [GRI 2-10]

- Kandidat yang dapat diangkat sebagai anggota Dewan Komisaris adalah orang perseorangan yang memenuhi persyaratan pada saat diangkat dan selama menjabat sesuai ketentuan pada Anggaran Dasar Perseroan dan peraturan perundang-undangan;
- Anggota Dewan Komisaris harus memenuhi persyaratan penilaian kemampuan dan kepatutan sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Penilaian Kemampuan dan Kepatutan bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan dan telah memperoleh surat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan; dan
- Setidak-tidaknya 1 (satu) orang anggota Dewan Komisaris wajib berdomisili di Indonesia.
- Anggota Dewan Komisaris yang telah memenuhi persyaratan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan selama menjabat wajib memiliki:
 - Integritas;
 - Kompetensi; dan
 - Reputasi yang baik.
- Calon Komisaris Independen harus memiliki:
 - Pengetahuan di bidang perbankan yang memadai dan relevan dengan jabatan sebagai Komisaris Independen; dan
 - Pengalaman di bidang perbankan dan/atau bidang keuangan.
- Mantan anggota Direksi atau Pejabat Eksekutif atau pihak yang mempunyai hubungan dengan Perseroan yang dapat memengaruhi kemampuan yang bersangkutan untuk bertindak independen wajib menjalani masa tunggu paling singkat 1 (satu) tahun sebelum menjadi Komisaris Independen.
- Masa tunggu bagi:
 - Mantan Direktur Utama pada Perseroan; dan
 - Mantan anggota Direksi yang membawahkan fungsi pengawasan atau Pejabat Eksekutif yang melakukan fungsi pengawasan pada Perseroan, paling singkat 6 (enam) bulan sebelum menjadi Komisaris Independen pada Perseroan.

8. Komisaris Independen tidak memiliki hubungan keuangan, hubungan kepengurusan, hubungan kepemilikan, hubungan afiliasi, dan/atau hubungan keluarga dengan anggota Dewan Komisaris lain, anggota Direksi, dan/atau pemegang saham pengendali atau hubungan dengan Perseroan yang dapat mempengaruhi kemampuan untuk bertindak independen.
9. Komisaris Independen tidak mempunyai hubungan usaha baik langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan kegiatan usaha Perseroan.
10. Komisaris Independen tidak mempunyai saham baik langsung maupun tidak langsung pada Perseroan.
11. Komisaris dapat beralih menjadi Komisaris Independen pada Perseroan atau kelompok usaha Perseroan dengan memenuhi persyaratan sebagai Komisaris Independen.
12. Komisaris yang akan beralih menjadi Komisaris Independen pada Perseroan wajib menjalani masa tunggu paling singkat 1 (satu) tahun.
13. Peralihan dari Komisaris menjadi Komisaris Independen wajib memperoleh persetujuan Otoritas Jasa Keuangan melalui penilaian kemampuan dan kepatutan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kemampuan dan kepatutan bagi lembaga jasa keuangan.

Kebijakan Remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi [GRI 2-19]

Indikator penetapan remunerasi untuk Dewan Komisaris dan Direksi mengikuti ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-13/MBU/09/2021, tentang Perubahan Keenam atas Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. PER-04/MBU/2014 tentang Pedoman Penetapan Penghasilan Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara dalam menetapkan indikator penetapan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi. Penetapan remunerasi untuk Dewan Komisaris dan Direksi juga didasarkan pada tujuan dan kinerja mereka dalam manajemen dampak Perseroan terhadap ekonomi, lingkungan, dan masyarakat. [GRI 2-19]

Gaji atau honorarium Dewan Komisaris dan anggota Direksi ditetapkan antara lain berdasarkan faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor skala usaha;
2. Faktor kompleksitas usaha;
3. Tingkat inflasi;
4. Kondisi dan kemampuan keuangan perusahaan;
5. Faktor-faktor lain yang relevan, serta tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan; dan
6. Komposisi gaji atau honorarium Direksi dan Dewan Komisaris ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Gaji Direktur Utama ditetapkan dengan menggunakan pedoman internal yang ditetapkan oleh menteri;
 - b. Gaji Wakil Direktur Utama sebesar 95% dari gaji Direktur Utama;
 - c. Gaji anggota Direksi lainnya sebesar 85% dari gaji Direktur Utama;
 - d. Honorarium Komisaris Utama sebesar 45% dari gaji Direktur Utama;
 - e. Honorarium Wakil Komisaris Utama sebesar 42,5% dari gaji Direktur Utama; dan
 - f. Honorarium anggota Dewan Komisaris sebesar 90% dari gaji Komisaris Utama.

Penentuan remunerasi di atas turut dipengaruhi oleh pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI). Salah satu parameter dalam KPI Direksi mencakup aspek ESG. Paket remunerasi dan fasilitas yang diterima oleh Dewan Komisaris dan Direksi mencakup struktur remunerasi sebagaimana tabel di bawah ini: [GRI 2-19]

Jenis Remunerasi dan Fasilitas Lain	Dewan Komisaris	Direksi
Remunerasi		
Honorarium/Gaji	✓	✓
Tunjangan Rutin (Tunjangan Sandang dan Tunjangan Pajak Penghasilan)	✓	✓
Tunjangan Hari Raya	✓	✓
Tantiem	✓	✓
Fasilitas lain dalam bentuk natura (perumahan, asuransi kesehatan, dan sebagainya) yang:		
a. Dapat dimiliki		
Asuransi Purnajabatan	✓	✓
b. Tidak dapat dimiliki		
Tunjangan Perumahan	-	-
Tunjangan Kesehatan	-	-
Tunjangan Transportasi	✓	✓
Tunjangan Komunikasi	-	-

Prosedur penetapan remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi, adalah sebagai berikut: [GRI 2-20]



Dalam menetapkan remunerasi, Perseroan bekerja sama dengan Willis Towers Watson yang bertugas untuk melakukan *benchmarking* dan/atau *Salary Survey*.

Perseroan dapat menunda pembayaran remunerasi yang bersifat variabel yang ditangguhkan (*Malus*) atau menarik kembali remunerasi yang bersifat variabel yang sudah dibayarkan (*Clawback*) kepada pejabat yang tergolong *Material Risk Taker* (MRT), dengan mempertimbangkan beberapa faktor antara lain: [GRI 2-19]

1. Besarnya kerugian atau kerusakan reputasi Perseroan.
2. Keterlibatan pegawai bersangkutan secara langsung maupun tidak langsung terkait tindakan atau transaksi yang dilakukan.

Rasio Gaji Tertinggi dan Terendah [GRI 2-21]

Perseroan aktif mengupayakan agar gap dalam remunerasi tidak terlalu tinggi. Perseroan tidak menerapkan kebijakan pemberian remunerasi yang bersifat variabel (*RBV*) dan tanpa syarat, mengingat kebijakan tersebut diberlakukan secara seragam tanpa mempertimbangkan lama periode bekerja. Komitmen Perseroan adalah menerapkan sistem remunerasi yang kompetitif, adil, dan seimbang, serta memastikan bahwa setiap pegawai menerima imbalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Perseroan secara rutin melakukan kaji ulang dan pemutakhiran kebijakan remunerasi untuk menyesuaikannya dengan perkembangan industri dan strategi bisnis. Selain itu, aspek-aspek kepatuhan pada ketentuan perbankan yang berlaku terkait remunerasi juga diadopsi secara bertahap.

Rasio gaji tertinggi dan terendah selama dua tahun terakhir adalah sebagai berikut: [GRI 2-21]

Uraian	Rasio 2023	Rasio 2022
Gaji Pegawai tertinggi dan terendah	22,44 : 1	22,34:1
Gaji Direksi tertinggi dan terendah	1,18 : 1	1,18:1
Gaji Komisaris tertinggi dan terendah	1,11 : 1	1,11:1
Gaji Direksi tertinggi dan Pegawai Tertinggi	2,92 : 1	2,90:1

Uraian	Satuan	2023	2022
Kompensasi total tahunan untuk individu dengan bayaran tertinggi di organisasi	Rupiah	18.933.904.119	14.001.936.005
Nilai tengah (median) total kompensasi tahunan untuk semua pegawai organisasi, kecuali individu dengan bayaran tertinggi	Rupiah	184.671.636	177.921.128
Peningkatan dalam kompensasi total tahunan untuk individu dengan bayaran tertinggi di organisasi	%		35,22
Peningkatan nilai tengah total kompensasi tahunan untuk semua pegawai organisasi, kecuali individu dengan bayaran tertinggi	%		3,79

Data kompensasi tahunan diperoleh dari Divisi Human Capital.

Soft Structure GCG

Dalam upaya meningkatkan kualitas dan cakupan implementasi tata kelola secara berkelanjutan, Perseroan telah merancang dan menerapkan *soft structure* tata kelola perusahaan. *Soft structure* adalah serangkaian pedoman atau aturan tertulis yang mengatur hubungan antarorgan di dalam Perseroan dengan tujuan menciptakan tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang jelas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, prinsip-prinsip GCG, etika bisnis yang sehat, dan praktik terbaik. *Soft structure* Perseroan terdiri dari beberapa aturan ataupun pedoman berikut:

- Anggaran Dasar Perseroan.
- Hubungan Kerja Dewan Komisaris dan Direksi yang disahkan dalam Surat Keputusan Bersama Dewan Komisaris No. 01/DEKOM-BTN/2021 dan Direksi No. 01/DIR-BTN/2021;
- Pedoman Pengelolaan *Whistleblowing System* melalui Petunjuk Teknis Nomor PT.7-B.2 tanggal 31 Oktober 2023;
- Kebijakan Khusus Nomor KK.6-E Tanggal 13 Desember 2022 tentang Pedoman Sistem Manajemen Antipenyuapan (ISO 37001:2016);
- Petunjuk Teknis Nomor PT.6-E.1 Tanggal 21 Desember 2022 tentang Prosedur Pelaksanaan Sistem Manajemen Antipenyuapan (ISO 37001: 2016);
- Pedoman GCG yang disahkan dalam Kebijakan Khusus No. KK.6-F tanggal 25 Agustus 2023 tentang Prosedur Tata Kelola Perusahaan *Good Corporate Governance*;
- Keputusan Dewan Komisaris nomor 05/KOM/BTN/2023 tanggal 13 Desember 2023 tentang Pedoman dan Tata Tertib Kerja Dewan Komisaris PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk;
- Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi yang tertuang pada Kebijakan Khusus Nomor KK.6-G tanggal 12 September 2023 tentang Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi;
- Penerapan Pengendalian Gratifikasi yang disahkan melalui Kebijakan Khusus Nomor KK.6-A Tanggal 25 April 2022 perihal Prosedur Pengendalian Gratifikasi dan Petunjuk Teknis Nomor PT.6-A.1 Tanggal 25 April 2022 perihal Petunjuk Pelaksanaan Pengendalian Gratifikasi;
- Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku (*Code of Conduct*) yang disahkan melalui Peraturan Direksi No. 16/PD/CMPD/2015;
- Piagam Komite Audit Nomor 06/KOM/BTN/2023 tanggal 13 Desember 2023 tentang Pedoman dan Tata Tertib Kerja Komite Audit;
- Piagam Komite Remunerasi dan Nominasi Nomor 07/KOM/BTN/2023 tanggal 13 Desember 2023 tentang Pedoman dan Tata Tertib Kerja Komite Remunerasi dan Nominasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk;
- Piagam Komite Pemantau Risiko Nomor 08/KOM/BTN/2023 tanggal 13 Desember 2023 tentang Pedoman dan Tata Tertib Kerja Komite Pemantau Risiko;
- Kebijakan Khusus Nomor KK.9-D tanggal 30 Maret 2023 tentang Prosedur Tata Kelola Komite Direksi;
- Kebijakan Khusus Nomor KK.6-H tanggal 10 Oktober 2023 perihal Prosedur Penanganan Benturan Kepentingan (*Conflict Of Interest*);
- Kebijakan Umum Nomor KU.6 tanggal 5 Desember 2022 perihal Hukum, Kepatuhan, APU & PPT dan Tata Kelola Perusahaan;
- Kebijakan Khusus Nomor KK.6-F tanggal 28 Agustus 2023 tentang Prosedur Tata Kelola Perusahaan *Good Corporate Governance*; serta
- Petunjuk Teknis Nomor PT.6-F.1 tanggal 15 September 2023 tentang Penilaian Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*).

Evaluasi Kinerja Badan Tata Kelola Tertinggi [GRI 2-18]

Proses evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi sehubungan penerapan GCG dan pengelolaan dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial dilakukan melalui proses penilaian diri atau *self-assessment*. Pelaksanaan penilaian diri dilakukan secara berkala setiap tahunnya, yaitu pada akhir bulan Juni dan Desember dan tidak dilakukan oleh pihak ketiga. Proses ini melibatkan Dewan Komisaris, Direksi, dan unit kerja dengan mempertimbangkan faktor-faktor penilaian tata kelola yang telah ditetapkan untuk mengukur tingkat pencapaian penerapan GCG. Informasi perkembangan hasil penilaian diri tata kelola Perseroan dalam 3 (tiga) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Hasil Penilaian Sendiri (Self Assessment) Pelaksanaan Tata Kelola Tahun 2021—2023

2023	2022	2021
2	2	2

Hasil penilaian diri (*self-assessment*) dengan nilai 2 mencerminkan bahwa manajemen Perseroan telah berhasil menerapkan tata kelola dengan tingkat yang secara umum dianggap baik. Pencapaian ini tecermin dari pemenuhan prinsip-prinsip tata kelola yang memadai. Meskipun terdapat beberapa kelemahan dalam penerapan prinsip tata kelola, secara keseluruhan, kelemahan tersebut dianggap kurang signifikan dan dapat diatasi dengan tindakan normal oleh manajemen Perseroan. Selanjutnya, terkait kriteria, skor penilaian, serta rekomendasi, dan tindak lanjut Perseroan atas hasil *self-assessment* dapat ditemukan pada Laporan Tahunan Perseroan. [GRI 2-18]

Selain menjalankan penilaian GCG, Perseroan juga aktif berpartisipasi dalam pemeringkatan dan survei *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) yang diselenggarakan oleh Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) setiap tahun. CGPI merupakan program riset dan pemeringkatan yang menilai kualitas tata kelola perusahaan. Pada tahun 2023, Perseroan meraih skor CGPI sebesar 90,02 dengan predikat "Most Trusted Company" Hasil ini mencerminkan komitmen dan implementasi tata kelola perusahaan yang kuat, serta membuktikan bahwa Perseroan dapat diandalkan dalam aspek tata kelola.

Selain penilaian GCG dan CGPI, Perseroan juga aktif mengikuti penilaian lainnya melalui *ASEAN Corporate Governance Scorecard* (ACGS). ACGS merupakan parameter pengukuran praktik tata kelola yang disepakati oleh ASEAN Capital Market Forum (ACMF). Parameter ini didasarkan pada standar Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), yang tertuang dalam *OECD Principles*, dengan tujuan untuk mendukung praktik tata kelola perusahaan.

ACGS juga bertujuan untuk mempromosikan perusahaan di negara-negara anggota ASEAN sebagai aset berkelas, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan investor global terhadap kualitas perusahaan di kawasan. Setiap negara ASEAN menunjuk perwakilan Domestic Ranking Body (DRB) dan Corporate Governance (CG) Expert untuk melakukan penilaian berdasarkan parameter ACGS. Di Indonesia, perwakilan DRB dan CG Expert diwakili oleh PT RSM Indonesia.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-18]

Komite ESG yang dibentuk oleh Perseroan untuk mencapai *Sustainable Development Goals* dan target *climate* yang diketuai oleh Direktur Utama dan beranggotakan Direksi dan SEVP. Komite ESG bertugas untuk merumuskan kebijakan, strategi, dan sasaran program ESG dan TJSL yang berdampak terhadap lingkungan, sosial, dan tata kelola. Selain itu, komite ESG juga berperan untuk melakukan pengawasan terhadap risiko dan peluang ESG, serta pengambilan keputusan terkait pelaksanaan program ESG dan TJSL Perseroan melalui rapat yang dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali. [GRI 2-18] [FS2]

Tugas dan tanggung jawab Komite ESG adalah sebagai berikut: [GRI 2-9, 2-12, 2-13]

1. Menetapkan langkah-langkah perbaikan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Program ESG dan TJSL mencakupi *Community Development*, Pendanaan Usaha Mikro dan Kecil (PUMK), Rencana Aksi Keuangan Keberlanjutan, serta kegiatan bisnis dalam rangka tanggung jawab Bank kepada masyarakat atas risiko bisnis yang ditimbulkan oleh Bank dan melaporkannya kepada Direksi.
2. Memberikan keputusan atas strategi Bank yang berdampak terhadap lingkungan, sosial dan masyarakat dalam Program dan *Roadmap* ESG;
3. Memantau penerapan monitoring atas implementasi Strategi dan *Roadmap* ESG Bank;
4. Memberikan informasi kepada manajemen Bank mengenai seluruh isu terkait ESG, termasuk perundang-undangan, program pemerintah, perkembangan internasional, tren bisnis ke depan, dan perubahan iklim;
5. Melakukan pemantauan, evaluasi, dan memberikan rekomendasi terhadap hasil laporan ESG, *investor concern*, atau pihak ketiga lainnya terhadap implementasi ESG; dan
6. Memberikan keputusan terkait :
 - a. Tujuan dan petunjuk pelaksanaan Program TJSL;
 - b. Pemetaan dan penyusunan Program TJSL; dan
 - c. Evaluasi atas pelaksanaan Program TJSL.

Struktur Keanggotaan

Komite ESG diatur dalam Kebijakan Khusus No. KK.9-D tentang Prosedur Tata Kelola Komite Direksi memiliki susunan sebagai berikut:

Struktur	Jabatan
Ketua (merangkap anggota tetap)	Direktur Utama
Direksi (merangkap anggota tetap)	Wakil Direktur Utama *) Direktur yang membawahi Manajemen Risiko **) Direktur yang membawahi Human Capital, Kepatuhan & Hukum Direktur yang membawahi Asset Manajemen Direktur yang membawahi Keuangan
Direksi/SEVP	SEVP <i>Wholesale Banking</i> (Anggota Tetap) Direktur/SEVP lain sesuai materi pembahasan (Anggota Tidak Tetap) SEVP yang membawahi <i>Compliance and Legal</i> (Anggota Tidak Tetap)

*) Ketua Pengganti I

**) Ketua Pengganti II

MANAJEMEN RISIKO [GRI 2-23][OJK E.3]

Sebagai bank yang fokus pada pemberian kredit dan pembiayaan perumahan, Perseroan memiliki portofolio aset yang didominasi oleh kredit pemilikan rumah (KPR). Portofolio ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, seperti perubahan iklim bisnis, inflasi, dan suku bunga. Untuk mengurangi dampak negatif dari faktor-faktor tersebut, pengelolaan risiko perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Dalam konteks ini, prinsip-prinsip GCG menjadi landasan utama dalam pengelolaan risiko. Melalui penerapan GCG, Perseroan dapat memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang diterapkan untuk mengelola risiko dapat mencapai tingkat transparansi, akuntabilitas, dan keberlanjutan yang tinggi. Ini tidak hanya melibatkan pengambilan keputusan yang tepat tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses manajemen risiko berjalan sesuai dengan standar etika dan integritas yang tinggi.

Sesuai dengan kompleksitas usahanya, Perseroan telah mengelola 8 (delapan) jenis risiko, yaitu: (1) risiko kredit; (2) risiko likuiditas; (3) risiko pasar; (4) risiko operasional; (5) risiko hukum; (6) risiko reputasi; (7) risiko strategis; dan (8) risiko kepatuhan.

Demi mengurangi dampak negatif dari berbagai risiko tersebut, Perseroan telah mengembangkan panduan kebijakan manajemen risiko untuk mengatasi dampak negatif yang mungkin timbul dari beragam risiko. Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, bank diwajibkan menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penanganan risiko. Untuk menerapkan manajemen risiko secara efektif, Perseroan telah menyusun kebijakan manajemen risiko yang tertuang dalam suatu kebijakan manajemen risiko dan sekurang-kurangnya melakukan tinjauan dan/atau pemutakhiran setiap tahun. Peninjauan dilakukan agar proses manajemen risiko mudah dipahami oleh pemilik risiko (*risk owner*) maupun pengelola risiko (*risk manager*). Perseroan sedang menyelaraskan struktur kebijakan internal sesuai dengan transformasi arsitektur kebijakan dan prosedur yang baru. Kebijakan dan prosedur disesuaikan dengan hierarki kebijakan dari yang tertinggi, yaitu kebijakan umum, kebijakan khusus, dan peraturan teknis.

Selain itu, Perseroan juga melakukan *impact and risk assessment* terhadap:

1. Pengembangan produk dan aktivitas baru (baik produk dana dan kredit) melalui penyampaian kajian risiko dan tingkat materialitas produk dengan mempertimbangkan aspek bisnis, nasabah, operasional, teknologi informasi, kepatuhan, hukum, dan finansial;
2. Teknologi/aplikasi Bank BTN yang berkaitan dengan *data privacy* dan *cyber security*;
3. Investasi yang bertanggung jawab; dan
4. Kebijakan pengembangan sumber daya manusia.



Dalam upaya untuk mengendalikan risiko dan memastikan kelangsungan kinerja yang sehat serta mencapai tujuan perusahaan, Bank BTN menerapkan manajemen risiko secara menyeluruh. Sistem manajemen risiko Perseroan didukung oleh empat pilar penerapan manajemen risiko, yaitu:



Pengawasan Aktif oleh Dewan Komisaris dan Direksi

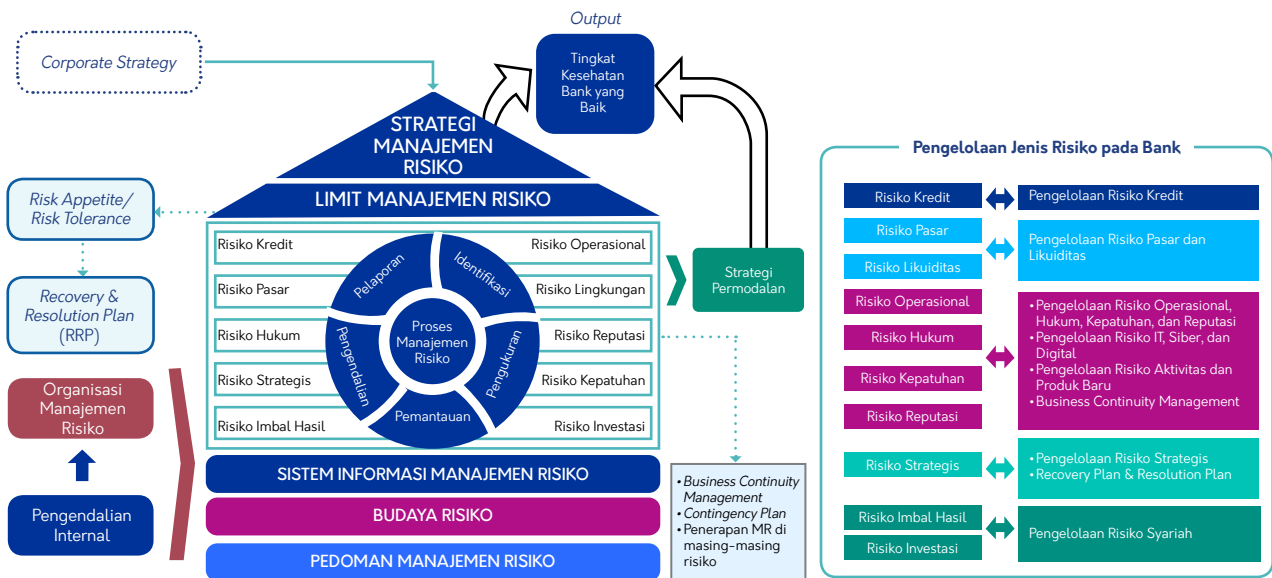
Pengelolaan manajemen risiko dilakukan melalui pengawasan aktif oleh Dewan Komisaris, Direksi, dan Satuan Kerja Manajemen Risiko yang digambarkan dengan organisasi manajemen risiko sebagai berikut:



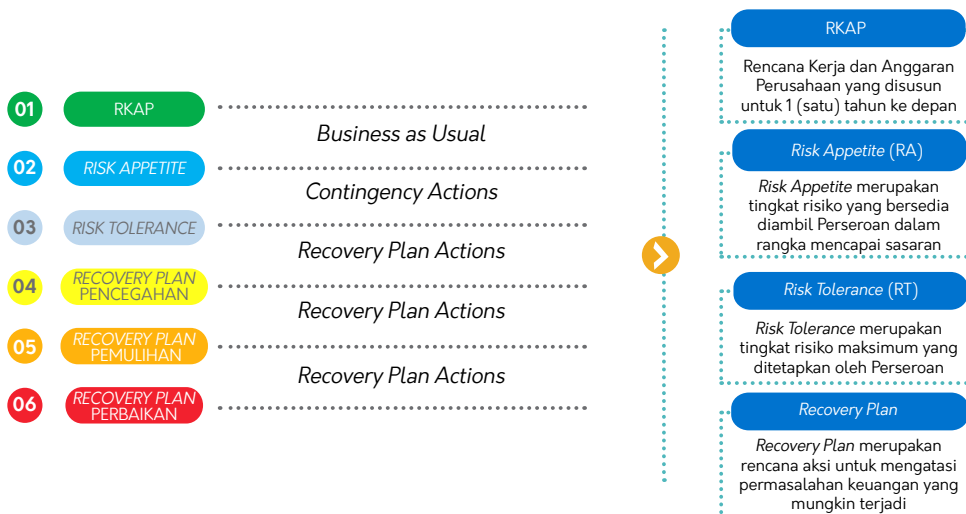
Organ Dewan Komisaris dan Direksi dibantu beberapa komite dalam melaksanakan tugas dan aktivitas perbankan sesuai dengan ketentuan regulator yang berlaku. Selanjutnya, tanggung jawab diteruskan kepada lapisan di bawah Dewan Komisaris dan Direksi, yakni Satuan Kerja Manajemen Risiko, Satuan Kerja Kepatuhan, Satuan Kerja Audit Internal, dan Satuan Kerja Policy.

Kecukupan Kebijakan dan Prosedur Manajemen Risiko serta Penetapan Limit Risiko

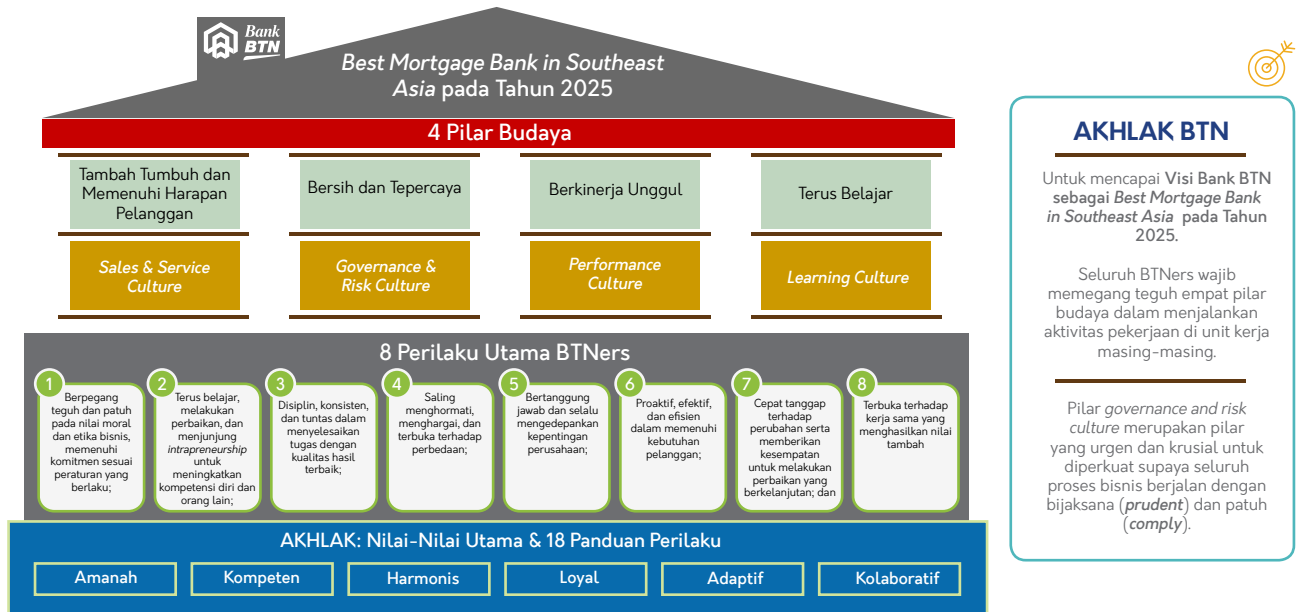
Untuk menjalankan manajemen risiko secara efektif, diperlukan kebijakan dan prosedur manajemen risiko yang memadai. Saat ini, Perseroan tengah melakukan transformasi arsitektur kebijakan dan prosedur, mengikuti hierarki piramida kebijakan yang dianggap ideal. Sejalan dengan hal tersebut, Perseroan kini sedang melakukan perbaikan pada Kebijakan Umum Manajemen Risiko sebagai kebijakan tertinggi dalam penerapan manajemen risiko. Kerangka kerja kebijakan ini mencakup seluruh aktivitas dalam pelaksanaan manajemen risiko Perseroan. Pemetaan kebijakan umum manajemen risiko digambarkan mulai dari strategi manajemen risiko, pengelolaan risiko Perseroan, hingga tujuan yang diharapkan yakni berupa tingkat kesehatan bank (TKB) yang baik.



Di samping memastikan keberadaan kebijakan dan prosedur manajemen risiko yang memadai, Perseroan juga telah melaksanakan serangkaian proses dalam menetapkan limit risiko. Proses penetapan ini diatur dan dijelaskan dengan disesuaikan terhadap rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP) serta *recovery plan* sesuai ketentuan yang berlaku. Berikut adalah gambaran singkat mengenai proses penetapan limit:



Dalam memperkuat kebijakan dan prosedur manajemen risiko, Perseroan juga mengintegrasikan manajemen risiko sebagai salah satu pilar budaya perusahaan, yaitu *governance and risk culture*. Pilar ini memiliki peranan yang sangat penting dan krusial untuk diperkuat guna memastikan bahwa semua proses bisnis berjalan dengan bijaksana (*prudent*) dan mematuhi (*comply*) standar yang berlaku.



AKHLAK BTN

Untuk mencapai Visi Bank BTN sebagai *Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada Tahun 2025.

Seluruh BTNers wajib memegang teguh empat pilar budaya dalam menjalankan aktivitas pekerjaan di unit kerja masing-masing.

Pilar *governance and risk culture* merupakan pilar yang urgen dan krusial untuk diperkuat supaya seluruh proses bisnis berjalan dengan bijaksana (*prudent*) dan patuh (*comply*).

AKHLAK BTN

Untuk mencapai visi Perseroan sebagai *Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada tahun 2025, seluruh BTNers wajib memegang teguh empat pilar budaya dalam menjalankan aktivitas pekerjaan di unit kerja masing-masing. Pilar *governance and risk culture* merupakan pilar yang urgen dan krusial untuk diperkuat supaya seluruh proses bisnis berjalan dengan bijaksana (*prudent*) dan patuh (*comply*).

Berdasarkan gambar di atas, untuk mendukung tujuan Bank BTN dengan berlandaskan Nilai-nilai Utama AKHLAK dan 8 (delapan) Perilaku Utama BTNers, terdapat empat pilar budaya yang menjadi pondasi utama Program Budaya Perusahaan Tahun 2023 - 2024, dengan tujuan yaitu:

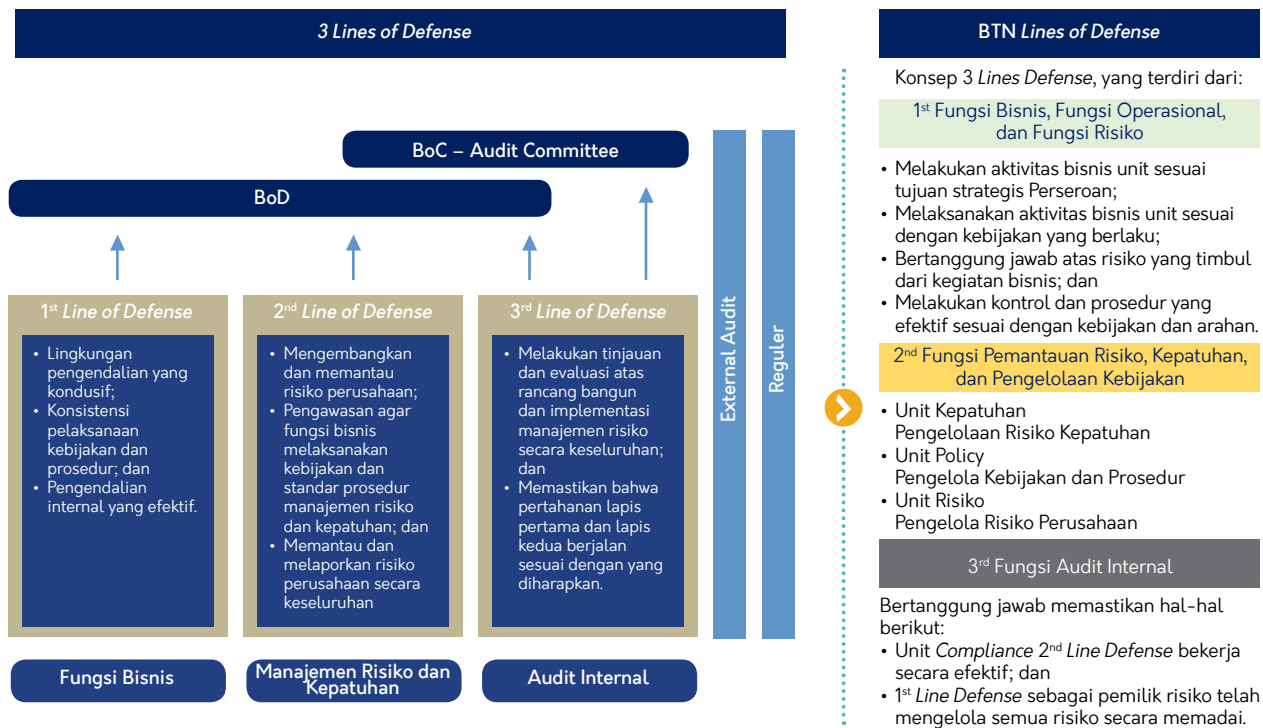
1. *Sales & Service Culture* – Tambah Tumbuh dan Memenuhi Harapan Pelanggan
Pencapaian *end state* yaitu meningkatkan penjualan produk *funding, lending* dan *digital* serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendorong bisnis dan kinerja Bank BTN.
2. *Risk & Governance Culture* – Bersih dan Terpercaya
Membangun kesadaran dan pemahaman akan risiko berikut mitigasinya dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen risiko secara konsisten dan menyeluruh.
3. *Performance Culture* – Berkinerja Unggul
Upaya peningkatan kinerja untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
4. *Learning Culture* – Terus Belajar

Dalam rangka menjaga kecukupan kebijakan, prosedur manajemen risiko, dan penetapan limit risiko, maka Perseroan melakukan kajian ulang terhadap kebijakan internal. Kajian tersebut bertujuan agar kebijakan internal selalu sesuai dengan ketentuan terkini dari regulator. Kajian dilakukan dengan melakukan analisis gap serta mengakomodasi praktik terbaik yang lazim digunakan di industri perbankan untuk meningkatkan kualitas penerapan manajemen risiko. Tinjauan atas kebijakan internal dilakukan secara berkala, sekurang-kurangnya setahun sekali, oleh Dewan Komisaris dan Direksi.

Sistem Pengendalian Risiko

Dalam upaya menerapkan manajemen risiko secara efektif, Perseroan melengkapi sistem pengendalian internal. Sistem ini bertujuan untuk menjaga aset, memastikan ketersediaan laporan keuangan dan manajerial yang dapat dipercaya, meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan, serta mengurangi risiko terjadinya kerugian, penyimpangan, dan pelanggaran aspek kehati-hatian.

Terselenggaranya sistem pengendalian internal yang handal dan efektif menjadi tanggung jawab seluruh satuan kerja operasional dan satuan kerja pendukung, serta Satuan Kerja Audit Internal. Proses ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR)

Satuan Kerja Manajemen Risiko berperan sebagai satuan kerja yang secara langsung berada di bawah tanggung jawab Direktur yang membawahi fungsi Manajemen Risiko. Satuan kerja ini memimpin fungsi manajemen risiko dan bersifat independen terhadap Satuan Kerja Operasional yang merupakan *risk-taking unit*, Satuan Kerja Audit Internal, dan Satuan Kerja Kepatuhan. Tata kelola risiko Perseroan yang didasarkan pada prinsip GCG terwujud melalui keterlibatan seluruh organ dalam pengelolaan manajemen risiko. Hal ini dapat dilihat dari susunan organisasi manajemen risiko Perseroan.

Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) dipimpin oleh seorang Kepala Divisi yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Risk Management. Saat ini, Satuan Kerja Manajemen Risiko terdiri dari 4 (empat) Divisi yang terdiri dari Enterprise & ESG Risk Management Division, Digital & Operations Risk Management, Wholesale Credit Risk Division, dan Retail Credit Risk Division.

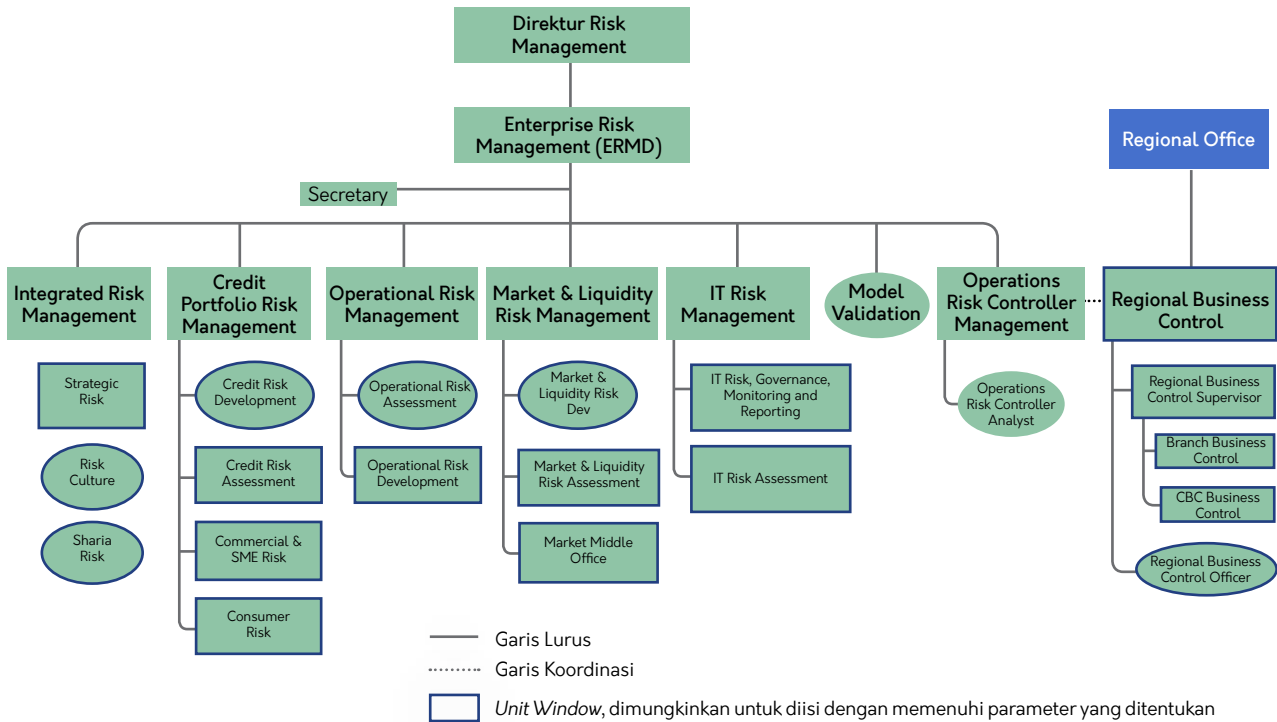
Enterprise & ESG Risk Management Division terdiri dari ESG Department, Integrated Risk Management Department, Credit Portofolio Risk Management Department, Market & Liquidity Management Department, dan Model Validation.

Pada Digital & Operations Risk Management Division terdiri dari Fraud Risk Management Department, Digital Risk Management Department, Operational Risk Management Department, Regional Operational Risk Control Department, dan Operational Risk Control Department. Sedangkan Wholesale Credit Risk Division dan Retail Credit Risk Division merupakan *part of four eyes principle* dan termasuk dalam *1,5 line of model*.

Dewan Komisaris, melalui rapat Komite Pemantau Risiko, dan Direksi, melalui rapat Komite Manajemen Risiko, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa penerapan manajemen risiko di Perseroan memadai sesuai dengan karakteristik, kompleksitas, dan profil risiko yang dihadapi. Kedua komite tersebut aktif terlibat dalam proses manajemen risiko untuk memitigasi risiko Perseroan, dengan berpegang pada standar Kualitas Penerapan Manajemen Risiko (KPMR). Standar ini mencakup aspek tata kelola risiko, kerangka manajemen risiko, proses manajemen risiko, kecukupan sistem informasi manajemen, dan kecukupan sistem pengendalian internal.

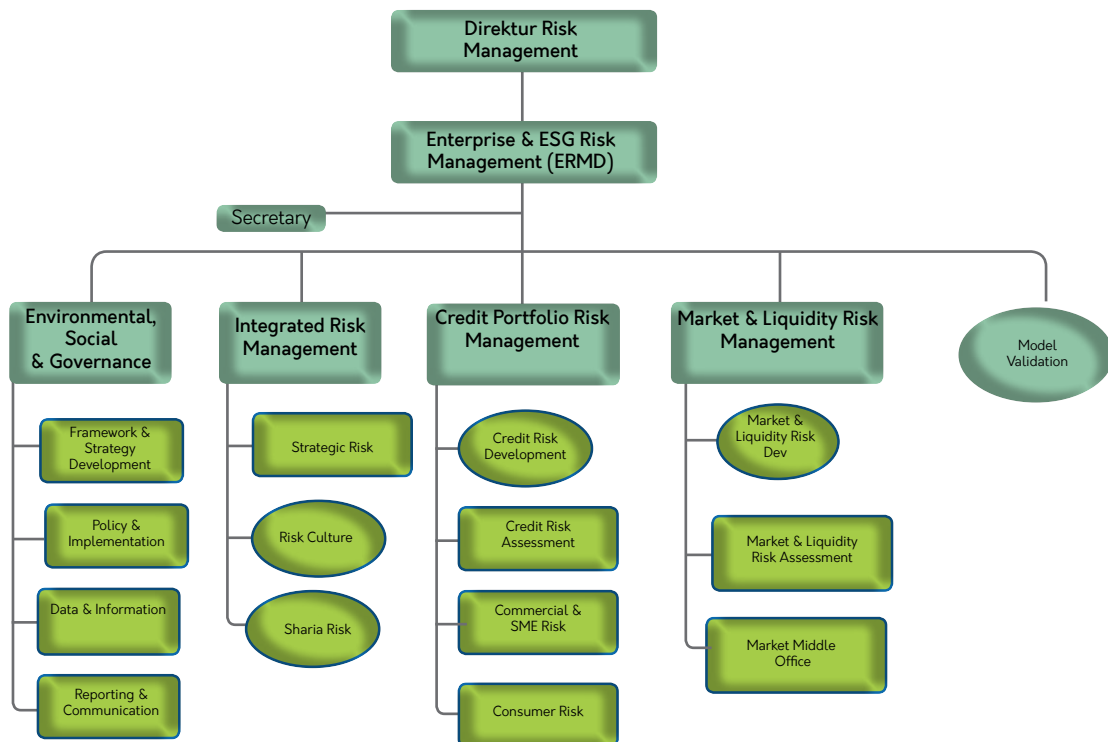
Sampai dengan posisi 31 Desember 2023 Struktur Organisasi Enterprise Risk Management Division adalah sebagai berikut :

Struktur Organisasi Enterprise Risk Management Division



Pada Desember 2023, Dewan Komisaris dan Direksi telah menyetujui penetapan perubahan struktur organisasi Tahap I terkait penguatan kapabilitas *digital banking* dan ESG yang diimplementasikan pada bulan Januari 2024 sehingga Satuan Kerja Manajemen Risiko dibawah Direktur Risk Management menjadi sebagai berikut:

Struktur Organisasi Enterprise & ESG Risk Management Division



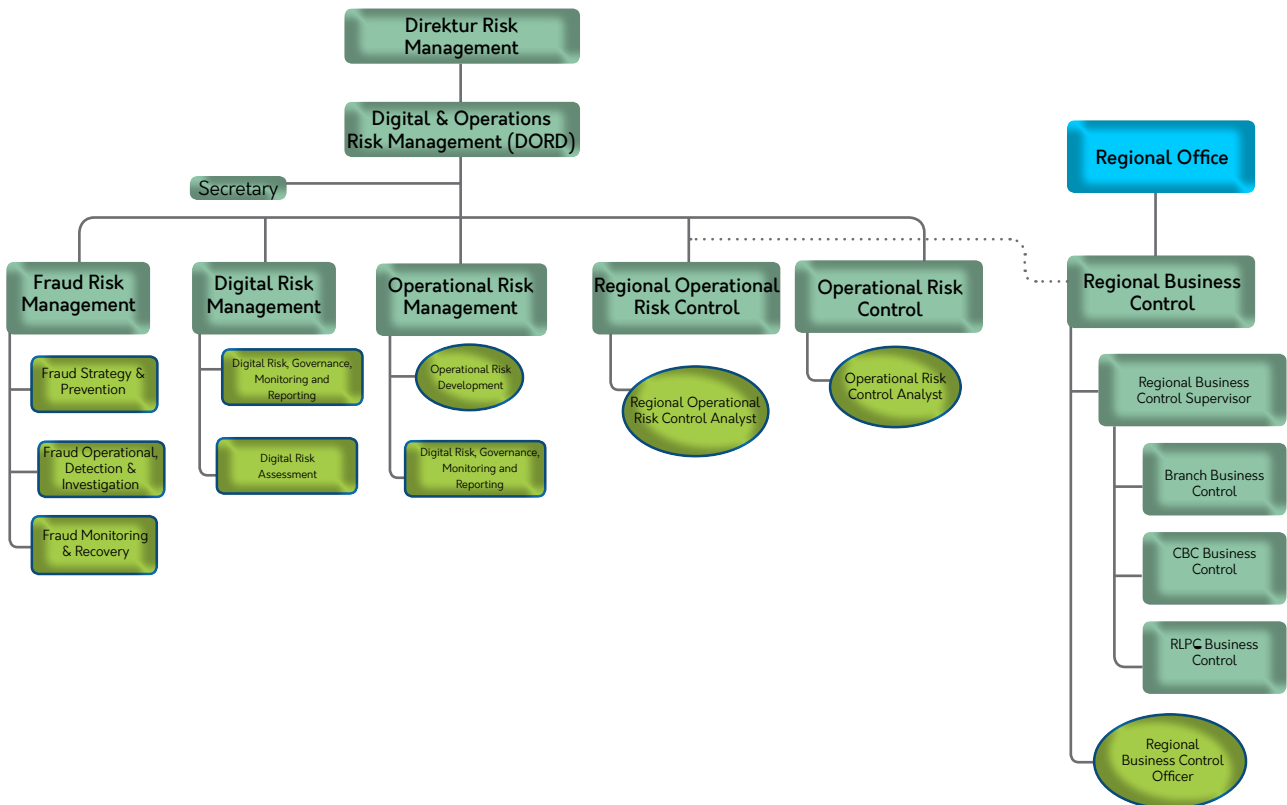
Satuan Kerja Enterprise & ESG Risk Management dikepalai oleh BOD-1 dan berperan sebagai *control tower* yang bersifat *directive*, *controlling*, dan *supportive* dalam hal implementasi prinsip-prinsip ESG. Sebagai *control tower*, Satuan Kerja Enterprise Risk Management tidak hanya bertindak *2nd line* dalam pengawasan, tetapi juga sebagai *1.5 line* untuk menyusun strategi, inisiatif, dan *roadmap* ESG. Satuan Kerja Enterprise Risk Management bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan *roadmap* ESG dan secara berkelanjutan mengevaluasi strategi ESG yang telah ditetapkan. Dengan demikian, Satuan Kerja Enterprise Risk Management memainkan peran yang krusial dalam memastikan bahwa implementasi ESG terintegrasi secara efektif dan konsisten dalam setiap aktivitas Perseroan.



SOSIALISASI ROADMAP ESG

Pada 18 Desember 2023, Perseroan menyelenggarakan Rapat Kerja Nasional untuk menyampaikan rencana kerja tahun 2024. Pada kesempatan tersebut, tim ESG Department menyampaikan *roadmap* ESG kepada Pemegang Saham Pengendali yaitu Pemerintah Republik Indonesia sebagai bentuk kesiapan Perseroan dalam menjalankan praktik perbankan yang bertanggung jawab mencakup rencana bagaimana Bank mengelola dampak lingkungan, mengatasi masalah sosial, dan mempertahankan standar tata kelola yang baik dalam operasi perbankan.

Struktur Organisasi Digital & Operations Risk Management Division



Sesuai dengan *roadmap* IT & *digital risk* serta tren risiko yang terus meningkat di area *digital IT* dan *operational risk* sehingga dilakukan pembentukan Digital & Operations Risk Management Division yang juga akan diimplementasikan pada bulan Januari 2024.

Kebijakan dan Prosedur Pengelolaan Risiko

Perseroan telah memiliki panduan kebijakan di bidang manajemen risiko yaitu Kebijakan Umum Manajemen Risiko (KUMR) di mana di dalamnya telah mencakup ketentuan-ketentuan minimal yang disyaratkan oleh Peraturan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan.

Panduan kebijakan di bidang manajemen risiko tersebut juga telah dilengkapi dengan kebijakan-kebijakan internal turunannya, di antaranya mencakup Petunjuk Pelaksanaan Pelaporan dan Penilaian Profil Risiko Bank, Pelaksanaan pelaporan dan Penilaian Tingkat Kesehatan Bank, Prosedur Validasi model Risiko, Pedoman Pelaksanaan Pengumpulan Data Risiko untuk Aplikasi BTN-Loss Event Database (BTN-LED Tool), Petunjuk Pelaksanaan Proses Pengukuran Risiko Likuiditas, Petunjuk Pelaksanaan Perhitungan dan Pelaporan Rasio Kecukupan Likuiditas (*Liquidity Coverage Ratio*), Petunjuk Pelaksanaan Proses Pengukuran Risiko Pasar, Manajemen Risiko Suku Bunga dalam Banking Book, Petunjuk Pelaksanaan *Stress Testing*, Prosedur Validasi model Risiko, Pedoman Pemantauan Likuiditas, Pedoman Kebijakan Manajemen Risiko (PKMR), *Risk & Control Self Assessment*, Petunjuk pelaksanaan rencana aksi (*Recovery Plan*), *Risk Culture*, Pedoman dan Penilaian Profil Risiko Kantor Cabang dan Kantor Cabang Syariah, Proses Internal *Credit Rating* (ICR), Petunjuk Pelaksanaan Proses *Credit Scoring Model* (CSM), Batas Wewenang Kredit Komersial dan Kredit Konsumer, Petunjuk Pelaksanaan Perhitungan Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN), Kebijakan Bagi Debitur Yang Terkena Dampak Covid-19, *Business Continuity Management* (BCM), *Standard Operating Procedure* (SOP) *Business Continuity Plan* (BCP), *Standard Operating Disaster Recovery Plan* (DRP), dan *Standard Operating Business Impact Analysis* (BIA).

Pengkajian ulang terhadap kebijakan internal juga dilakukan secara berkala agar sesuai dengan ketentuan terkini dari regulator dengan melakukan *gap analysis* serta mengakomodasi *best practices* yang lazim digunakan di industri perbankan untuk meningkatkan kualitas penerapan manajemen risiko. Sistem informasi manajemen risiko secara terus menerus difokuskan pada perbaikan kualitas *database* risiko yang diharapkan dapat dikembangkan dan diaplikasikan ke dalam sistem informasi manajemen risiko secara bertahap agar proses pengukuran risiko dan pemantauan risiko dapat dilakukan secara terintegrasi dan dapat disajikan secara tepat waktu.

Penilaian Profil Risiko [GRI 2-16]

Guna memberikan gambaran risiko secara menyeluruh dan berkelanjutan, Perseroan secara rutin melakukan penilaian diri (*self-assessment*) atas tingkat kesehatan bank (TKB) dan menyusun Laporan Profil Risiko. Penilaian diri atas TKB, mengacu pada peraturan POJK No. 4/POJK.03/2016 dan SE OJK No. 14/SEOJK.03/2017 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, dilakukan setiap semester, sedangkan Laporan Profil Risiko disusun setiap triwulan. Penilaian atas TKB mencakup penilaian profil risiko (terdiri dari *inherent risk* dan kualitas penerapan manajemen risiko), aspek rentabilitas, tata kelola, dan permodalan. Penilaian profil risiko mencakup risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko strategis, risiko kepatuhan, dan risiko reputasi. Khusus untuk penilaian profil risiko Unit Usaha Syariah, maka terdapat tambahan 2 (dua) jenis risiko yang dinilai, yaitu risiko imbal hasil dan risiko investasi. Penilaian profil risiko meliputi penilaian terhadap Risiko Inheren dan Kualitas Penerapan Manajemen Risiko dalam aktivitas operasional Bank.

Secara umum, sesuai dengan penilaian secara self assessment Profil Risiko TW IV 2023 diupayakan berada pada tingkat *Low to Moderate*, yaitu kemungkinan kerugian yang dihadapi Bank dari risiko inheren komposit tergolong rendah (*Low to Moderate*) dengan kualitas penerapan manajemen risiko secara komposit Memadai (*Satisfactory*), dengan detail sebagai berikut:

Jenis Risiko	Peringkat Risiko Inheren	Peringkat KPMR	Peringkat Tingkat Risiko
Risiko Kredit	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Low to Moderate</i>
Risiko Pasar	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Low to Moderate</i>
Risiko Likuiditas	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Low to Moderate</i>
Risiko Operasional	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Low to Moderate</i>
Risiko Hukum	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Low to Moderate</i>
Risiko Strategis	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Low to Moderate</i>
Risiko Kepatuhan	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Low to Moderate</i>
Risiko Reputasi	<i>Low to Moderate</i>	<i>Satisfactory</i>	<i>Low to Moderate</i>

Implementasi Basel

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

Persyaratan	Status
Bank telah mengimplementasikan pengukuran risiko pasar dengan menggunakan <i>standardized model</i> sesuai dengan SE OJK No. 38/SEOJK.03/2016 tanggal 15 September 2016 tentang Pedoman Penggunaan Metode Standar dalam Perhitungan Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum dengan Memperhitungkan Risiko Pasar. Portofolio yang diperhitungkan dalam penentuan KPMM risiko pasar terdiri dari portofolio <i>trading book</i> untuk risiko suku bunga serta portofolio <i>trading book</i> dan <i>banking book</i> untuk risiko nilai tukar. Pada tahun 2023 Bank telah melakukan persiapan SEOJK No. 23/SEOJK.03/2022 tanggal 7 Desember 2022 tentang Perhitungan Aset Tertimbang Menurut Risiko untuk Risiko Pasar Bagi Bank Umum yang akan diterapkan mulai 1 Januari 2024 dengan melakukan uji coba perhitungan dan melaporkan kepada OJK untuk ATMR Pasar posisi bulan Juni 2023, September 2023 dan Desember 2023.	✓
Penerapan Basel II Pilar 2	
Persyaratan	Status
Bank telah menyampaikan hasil laporan penerapan manajemen risiko untuk <i>Interest Rate in the Banking Book</i> (IRRBB) dan laporan perhitungan IRRBB kepada regulator secara triwulan sesuai SE OJK No. 12/SEOJK.03/2018 Tanggal 21 Agustus 2018 perihal Penerapan Manajemen Risiko dan Pengukuran Risiko Pendekatan Standar untuk Risiko Suku Bunga dalam <i>Banking Book (Interest Rate Risk in The Banking Book)</i> bagi bank	✓
Penerapan Basel III	
Persyaratan	Status
Berkenaan dengan rencana regulator untuk menerapkan Basel-III sebagaimana diatur dalam peraturan OJK No. 11/POJK.03/2016, Perseroan secara spesifik telah menjaga Rasio Permodalan Bank atau <i>capital adequacy ratio</i> (CAR) sebesar 20,17% di atas ketentuan minimum kerangka Basel-III, yaitu sebesar 10,5%.	✓

PENERAPAN PRINSIP KEHATI-HATIAN [GRI 2-23]

Know Your Customer (KYC) dan *Know Your Employee* (KYE)

Dalam rangka memperkuat implementasi prinsip kehati-hatian, Perseroan menerapkan pendekatan *know your customer* (KYC) dan *know your employee* (KYE) dalam mengelola risiko operasional pada aktivitas bisnis bank. Penerapan KYC telah berevolusi menjadi *customer due diligence* (CDD) yang mencakup kegiatan identifikasi, verifikasi, dan pemantauan yang dilakukan Perseroan untuk memastikan bahwa transaksi tersebut sesuai dengan profil calon nasabah, *walk-in customer* (WIC), atau nasabah, sesuai dengan PBI No. 14/27/PBI/2012. Guna meningkatkan pemahaman pegawai tentang penerapan prinsip kehati-hatian, Perseroan memberikan akses pelatihan daring dengan materi CDD yang berisi contoh-contoh kasus yang relevan dengan prinsip-prinsip kehati-hatian.

Antipencucian Uang (APU), Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) dan Pencegahan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (PPPSPM)

Perseroan menerapkan program APU, PPT, dan PPPSPM dalam aktivitas pengenalan nasabah dengan mengacu pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai bagian dari upaya mendorong efektivitas penerapan program APU, PPT, dan PPPSPM guna memenuhi ketentuan regulator, Perseroan membentuk Unit Kerja Khusus (UKK) APU, PPT, dan PPPSPM di Kantor Pusat. Selain itu, pelaksanaan program APU, PPT, dan PPPSPM di kantor wilayah dan Kantor Cabang menjadi tanggung jawab masing-masing *Regional Office Head* dan *Branch Manager*.

Selain diterapkan pada kantor pusat, Perseroan juga memastikan penerapan program UKK APU, PPT, dan PPPSPM dilaksanakan pada kantor wilayah dan kantor cabang. Hal ini bertujuan untuk mendorong penerapan program tersebut secara efektif dan memenuhi ketentuan regulator.

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

Penyampaian Laporan dan Data kepada Regulator dan/atau APH mencakup beberapa komponen, di antaranya adalah:

1. Menyampaikan Laporan Transaksi Keuangan kepada PPATK sebagai berikut:
 - a. Laporan Transaksi Keuangan Tunai (LTKT)
 - b. Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM)
 - c. Laporan Transaksi Keuangan Transfer Dana dari dan ke Luar Negeri (LTKL)
 - d. Sistem Informasi Pengguna Jasa Terpadu (SIPESAT)
2. Menyampaikan Pemenuhan Data/ Informasi kepada Aparat Penegak Hukum & Regulator sebagai berikut:
 - a. Sistem Informasi Program APU PPT (SIGAP) kepada OJK
 - b. Laporan APU PPT melalui Aplikasi APOLO OJK
 - c. Sistem Informasi Terduga Pendanaan Terorisme (SIPENDAR) kepada PPATK
 - d. Pertukaran Data Elektronik (PEDAL) kepada KPK
 - e. Pemenuhan Permintaan data Oleh LPP dan APGAKUM lainnya yakni Kepolisian, Badan Narkotika Nasional, Kejaksaan.
3. Menyampaikan Laporan terkait dengan Pelaksanaan Pemilu dan Pilkada kepada PPATK sebagai berikut:
 - a. Ikut serta dalam Collaborative Analysis Team (CAT) yang merupakan kolaborasi pertukaran informasi antara Sektor Publik yaitu PPATK, pihak pelapor, Lembaga Pengawas dan Pengatur (LPP), Aparat Penegak Hukum.
 - b. Melakukan pemantauan terhadap Rekening Dana Khusus Kampanye (RKDK).
 - c. Melakukan screening terhadap Bendahara Parpol, Dewan Pengurus Pusat dan Wilayah.
 - d. Melakukan screening terhadap Daftar Calon Tetap (DCT) peserta Pemilu dan Pilkada yang disampaikan oleh PPATK.
 - e. Menyampaikan seluruh laporan dan permintaan informasi yang terkait dengan pelaksanaan Pemilu dan Pilkada tahun 2024.

Program Awareness Strategic Initiative

1. AML Creative Campaign 2023
 - a. AMOLA TikTok Competition 2023
AMOLA Tiktok Competition merupakan ajang kompetisi pembuatan konten dengan tema APU, PPT, dan PPPSPM melalui media sosial TikTok yang menggunakan hasil karya AMOLA Cipta Jingle Tahun 2022. Adapun peserta AMOLA TikTok Competition diikuti oleh perwakilan masing-masing Unit Kerja dari Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan Kantor Cabang.
 - b. AMOLA Mini-Series Tahun 2023
AMOLA Mini-Series merupakan film pendek (*short movie*) dengan tema seputar penerapan Program APU, PPT, dan PPPSPM meliputi Tipologi Tindak Pidana Pencucian Uang, Tahapan Pencucian Uang, serta Prinsip Mengenali Pengguna Jasa (PMPJ)/*Customer Due Diligence* (CDD) yang terdiri dari 3 (tiga) episode. Adapun penayangan AMOLA Mini-Series telah dilaksanakan secara masif melalui berbagai media internal BTN.
2. Internalisasi Awareness APU, PPT, dan PPPSPM 2023
 - a. Webinar APU, PPT, dan PPPSPM Tahun 2023
BTN menyelenggarakan *On Boarding Session* APU, PPT, dan PPPSPM Tahun 2023 melalui Webinar APU, PPT, dan PPPSPM dengan mendatangkan narasumber dari pihak eksternal (dhi. PPARK dan Praktisi Perbankan).
 - b. Workshop APU, PPT, dan PPPSPM Tahun 2023
BTN menyelenggarakan *Workshop* Internalisasi Ketentuan POJK Nomor 8 Tahun 2023 untuk meningkatkan pemahaman pegawai dan pemenuhan terkait dampak implementasi POJK Nomor 8 Tahun 2023.
3. Branch Visit dan Surprise Review
Branch Visit dilakukan untuk meningkatkan awareness dari kantor cabang melalui pelaksanaan internalisasi ke seluruh kantor cabang dengan mempertimbangkan sebaran Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM) terbanyak, termasuk kepemilikan WNA yang berasal dari negara berisiko tinggi serta *auditee* dari Audit tematik APU dan PPT tahun 2022. Di samping itu, *Surprise Review* dilaksanakan pada kantor cabang yang telah dikunjungi untuk memastikan kembali pemahaman pegawai dan evaluasi efektivitas atas kegiatan *Branch Visit*.

Enhanced Due Diligence and High Risk Jurisdiction

Perseroan melaksanakan *Enhanced Due Diligence* (EDD) dan langkah pencegahan (*countermeasures*) yang proporsional dan tepat dalam memitigasi risiko yang melekat pada hubungan usaha, transaksi, calon nasabah, WIC, dan/ atau nasabah yang berasal dari negara berisiko tinggi yang dipublikasikan oleh Financial Action Task Force (FATF). Dalam melakukan pemantauan *High Risk Jurisdiction*, Perseroan menggunakan sistem APU, PPT, dan PPPSPM yang dapat diakses seluruh petugas APU, PPT dan PPPSPM pada *frontliner* (*customer service*).

Berdasarkan daftar negara berisiko tinggi sesuai ketentuan FATF, Perseroan berkomitmen untuk melaksanakan *countermeasures*, EDD, dan menyampaikan laporan aktivitas mencurigakan pada aplikasi APU, PPT dan PPPSPM terhadap calon nasabah, nasabah, pemilik manfaat (*beneficial owner*), *conductor* dan/atau WIC yang berasal dari negara/yurisdiksi yang termasuk ke dalam kategori *High-Risk Jurisdictions subject to a Call for Action* sesuai tingkatan pada kategori tersebut. Perseroan juga melaksanakan EDD terhadap calon nasabah, nasabah, pemilik manfaat (*beneficial owner*), *conductor* dan/atau WIC yang berasal dari negara/yurisdiksi yang masuk kategori *Jurisdictions with strategic deficiencies*.

PERSYARATAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN DAN DAMPAK SOSIAL [GRI 2-25][SASB FN-CB-410A.2]

Perseroan memikul tanggung jawab tidak langsung dalam menangani dampak lingkungan dan sosial yang berpotensi dilakukan oleh debitur. Jika terjadi ketidaksesuaian dalam pengelolaan dampak lingkungan dan sosial, hal tersebut dapat berdampak pada risiko kredit dan reputasi. Tanggung jawab ini sesuai dengan peran bank dalam menjalankan fungsi intermediasi.

Perseroan secara konsisten melakukan manajemen risiko lingkungan dalam proses pendanaan atau penyaluran kredit. Pendekatan ini sejalan dengan implementasi konsep keuangan berkelanjutan dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/2/2005 tentang Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum. PBI tersebut mengatur bahwa penilaian terhadap prospek usaha, sebagai bagian dari evaluasi kualitas kredit, mencakup penilaian terhadap upaya yang dilakukan oleh debitur untuk menjaga keberlanjutan lingkungan hidup. [FS1]

Portofolio kredit komersial menjadi fokus utama untuk pertumbuhan Perseroan. Sehubungan dengan itu, Perseroan telah merumuskan kebijakan dan prosedur khusus untuk penyaluran kredit komersial, dengan mempertimbangkan dimensi lingkungan dan sosial. Tindakan ini dilakukan untuk mendukung penyaluran kredit komersial dengan menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian perbankan dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

Di dalam Surat Edaran Direksi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Nomor: 17/DIR/CMLD/2016, telah diatur terkait legalitas proyek, yang terdiri dari: [FS1, FS2][SASB FN-CB-240a.3]

1. Izin peruntukan lahan/tanah;
2. *Site plan* yang disahkan pihak yang sah dan berwenang;
3. Izin mendirikan bangunan;
4. Bukti penguasaan;
5. Salinan SPPT;
6. Bukti penguasaan jalan masuk;
7. Surat keterangan piel banjir;
8. Keterangan PDAM; dan
9. Surat keterangan kelayakan lingkungan atau upaya pengelolaan lingkungan hidup dan/atau Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL).

Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) adalah evaluasi mengenai potensi dampak yang mungkin timbul dari keberadaan atau rencana usaha dan/atau kegiatan terhadap lingkungan sekitarnya. AMDAL merupakan bagian integral dari persyaratan perizinan yang diperlukan untuk proses pengambilan keputusan terkait pelaksanaan rencana usaha dan/atau kegiatan tersebut. Penyusunan AMDAL ini dilakukan pada tahap perencanaan proyek yang diantisipasi akan berdampak pada lingkungan hidup di sekitarnya, melibatkan aspek-aspek abiotik, biotik, dan kultural. Landasan hukum AMDAL di Indonesia diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan Hidup.

Perseroan mulai menerapkan penilaian risiko kredit dengan mempertimbangkan hasil AMDAL sebelum mengambil keputusan memberikan kredit kepada suatu proyek. Tindakan selanjutnya melibatkan pemantauan atau peninjauan secara langsung ke lapangan oleh Perseroan untuk memverifikasi bahwa calon debitur telah mematuhi semua regulasi terkait lingkungan. Pendekatan ini merupakan implementasi prinsip kehati-hatian dalam manajemen risiko kredit. [FS,1 FS2, FS5]

Selain itu, upaya Perseroan untuk menjaga kelestarian lingkungan dan sosial tecermin dalam ketentuan-ketentuan yang sejalan dengan slogan "*satu rumah satu pohon*". Setiap rumah yang dibangun diwajibkan memiliki area hijau dan menanam pohon. Selain itu, area perumahan harus dilengkapi dengan fasilitas umum (*fasum*) dan fasilitas sosial (*fasos*). [FS3]

Perseroan secara berkala mengadakan audit guna memastikan efektivitas inisiatif tersebut, termasuk mengidentifikasi langkah-langkah tindak lanjut jika terjadi pelanggaran. Audit ini dilakukan setiap tahun oleh Satuan Kerja Audit Internal. Saat melakukan *general audit* di kantor cabang, auditor akan menggunakan teknik *sampling*. Dalam konteks ini, auditor melakukan pemeriksaan untuk mengevaluasi kepatuhan terhadap kebijakan yang ada. Jika ditemukan ketidaksesuaian, tim auditor akan menyelidiki penyebabnya dan menyusun rekomendasi perbaikan. Pihak atau kantor cabang yang diaudit (*auditee*) diminta untuk berkomitmen terhadap perbaikan yang diperlukan, yang selanjutnya akan diawasi secara berkala. [OJK F.10] [FS9]

KODE ETIK DAN ETIKA BISNIS [GRI 2-23] [GRI 2-24]

Kode Etik adalah manifestasi komitmen Perseroan untuk menerapkan GCG dengan standar tinggi, mengacu pada praktik terbaik lembaga perbankan yang kredibel dan terpercaya. Kredibilitas dan kepercayaan dari publik, pemegang saham, dan nasabah adalah faktor utama dalam perkembangan dan kelangsungan usaha Perseroan. Seluruh kegiatan usaha yang dijalankan Perseroan harus mematuhi peraturan dan perundangan yang berlaku serta menjunjung tinggi norma dan etika.

Kesadaran akan penerapan etika yang baik akan meningkatkan reputasi positif Perseroan dan membangun citra sebagai perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial yang baik (*good corporate citizen*). Oleh karena itu, Perseroan berkomitmen menjaga integritas dengan menerapkan pedoman etika dan perilaku sebagai dasar sikap dan tindakan bagi seluruh insan Perseroan, agar dapat bekerja secara profesional dan beretika dengan mengacu pada prinsip-prinsip dasar, visi, misi, nilai-nilai, serta regulasi internal dan eksternal yang berlaku.

Perseroan menetapkan standar etika dan perilaku yang sesuai dengan visi, misi, dan nilai-nilai budaya perusahaan dalam melakukan setiap aktivitasnya. Hal ini diwujudkan melalui penerapan Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku (*Code of Conduct*) Perseroan, yang telah disahkan melalui Peraturan Direksi No. 16/PD/CMPD/2015. Perilaku yang sejalan dengan kode etik dan etika bisnis memiliki dampak signifikan terhadap risiko reputasi, yang lebih jauh bisa memengaruhi risiko operasional dan kredit Perseroan.

Penerapan Pedoman Etika bertujuan untuk membentuk perilaku yang ideal dan membangun budaya kerja berdasarkan nilai-nilai luhur yang diyakini oleh jajaran Perseroan. Pedoman Etika ini terdiri dari 4 (empat) bab yang diuraikan secara singkat sebagai berikut:

1. Pendahuluan

Pedoman Etika ini merupakan kodifikasi atau kompilasi kebijakan, peraturan pegawai, dan kesepakatan yang telah dibangun bersama antara bank dengan pegawai yang akan memengaruhi, membentuk, dan menetapkan standar tingkah laku, baik bagi pengurus, maupun pegawai dalam menjalankan segenap aktivitas bisnis.

Penerapan Pedoman Etika, baik kepatuhan ataupun ketidakpatuhannya menjadi salah satu aspek penilaian kinerja pegawai. Oleh karena itu, Pedoman Etika ini akan selalu dijadikan pedoman dalam penyusunan kebijakan, prosedur, maupun praktik-praktik manajemen yang ada pada Perseroan. Penerapan Pedoman Etika yang konsisten akan menunjukkan bahwa Perseroan adalah Perseroan yang menjunjung tinggi nilai-nilai bisnis yang luhur dan etika dalam menjalankan usaha, sekaligus dalam rangka menegakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan.

2. Standar Etika Bisnis

Standar etika bisnis mengatur pedoman etika di berbagai lini kegiatan bisnis. Standar yang diatur, antara lain, etika bank dengan pegawai, etika bank dengan nasabah, etika bank dengan penyedia barang dan jasa, etika bank dengan pesaing, etika bank dengan mitra kerja, etika bank dengan pemerintah, etika bank dengan masyarakat, etika bank dengan media massa, serta etika bank dengan organisasi profesi.

3. Kebijakan tentang standar perilaku pegawai adalah sebagai berikut:

- Pegawai senantiasa menghindari kondisi, situasi, ataupun kesan adanya benturan kepentingan dan penyalahgunaan jabatan;
- Setiap anggota Komisaris dan Direksi serta pegawai Perseroan dilarang memberikan dan menerima sesuatu untuk kepentingannya, baik langsung maupun tidak langsung, dari mitra bisnis yang dapat mempengaruhi keputusan; dan
- Organ perusahaan dan pegawai Perseroan harus melaksanakan peraturan perundangan-undangan dan peraturan Perseroan.

4. Penerapan dan Penegakan

Setiap pegawai Perseroan harus melaporkan setiap fakta penyimpangan atas *Corporate Code of Conduct* kepada Human Capital Management & Culture Specialist Division. Perseroan akan menjamin perlindungan dan kerahasiaan identitas pelapor. Human Capital Management & Culture Specialist Division kemudian bertugas menindaklanjuti setiap laporan dan menyampaikan hasil kajiannya kepada Direksi dan/atau Komisaris sesuai dengan lingkup tanggung jawabnya. Keputusan terkait pembinaan, sanksi disiplin, dan/atau langkah perbaikan akan diambil oleh Direksi dan Komisaris. Selain itu, Perseroan akan membangun prosedur atau kebijakan pencegahan yang harus dilaksanakan oleh atasan langsung di masing-masing lingkungan kerja. [GRI 2-16]

Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku (*Code of Conduct*) Perseroan dapat diakses oleh seluruh pihak melalui situs resmi Perseroan. Pedoman Etika Bisnis dan Kode Etik juga selaras dengan penghormatan Hak Asasi Manusia yang tertuang dalam Prinsip-Prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia (UNGP BHR) dan senantiasa mewajibkan seluruh tindakan diterapkan dengan prinsip kehati-hatian. Penerapan Kode Etik Perseroan mewajibkan seluruh insan Perseroan melakukan uji tuntas (*due diligence*) melalui: [GRI 2-23]

Kepatuhan terhadap Pedoman Etika

Pernyataan Pemberlakuan Pedoman Etika bagi Direksi, Dewan Komisaris, dan Pegawai

Pedoman etika berlaku bagi anggota tata kelola tertinggi serta pegawai dalam menjalankan setiap aktivitas bisnis Perseroan, termasuk di antaranya ketika berinteraksi dengan pemangku kepentingan. Pemberlakuan pedoman etika bagi seluruh level organisasi diresmikan melalui Peraturan Direksi No. 16/PD/CMPD/2015 Tanggal 31 Desember 2015 tentang Pedoman Etika Bisnis dan Perilaku. Perseroan mewajibkan setiap insan Perseroan menandatangani Pakta Integritas untuk selanjutnya dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Keberhasilan penerapan pedoman etika merupakan tanggung jawab dari seluruh pimpinan di lingkungan unit kerja masing-masing. Oleh karena itu, segenap pimpinan unit dituntut untuk memberikan pemahaman terkait penerapan pedoman etika kepada pegawai di lingkungan unit kerja masing-masing.

Implementasi pedoman etika pada lingkungan Perseroan dilakukan secara menyeluruh dan mencakup pengenalan, kampanye, penerapan, pelaporan, dan tindak lanjut pelanggaran pedoman etika. [GRI 2-23]

Sosialisasi	Penerapan	Pelaporan dan Tindak Lanjut
<ul style="list-style-type: none"> Pedoman etika disosialisasikan dan dapat diakses oleh seluruh insan Perseroan melalui media <i>Digital Room for E-learning Modules</i> (DREAM). Selain itu, terdapat penyelenggaraan kuis tentang pedoman etika untuk mengetahui tingkat pemahaman pegawai; dan Komitmen terhadap pelaksanaan pedoman etika juga dituangkan dalam Pakta Integritas yang wajib ditandatangani oleh seluruh Direksi, Dewan Komisaris, dan Pegawai Perseroan. Di samping itu, pedoman etika juga dapat diakses oleh seluruh pemangku kepentingan Perseroan melalui situs web. 	<ul style="list-style-type: none"> Pengisian dan penandatanganan Pakta Integritas oleh seluruh pegawai sesuai nilai-nilai pedoman etika; Internalisasi pedoman etika, pengendalian gratifikasi dan Sistem Manajemen Antipenyuapan (SMAP) kepada seluruh pegawai melalui <i>Digital Room for E-learning Modules</i> (DREAM); Bekerja sama dengan KPK melalui program Profesional Berintegritas (PROFIT); Melaksanakan program pengendalian gratifikasi sesuai rencana kerja yang ditetapkan serta melaporkan implementasinya kepada KPK secara periodik per semester; dan Mengelola laporan penerimaan gratifikasi dari seluruh unit kerja dan melaporkan kepada KPK sesuai ketentuan; 	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan Sistem Manajemen Antipenyuapan (SMAP) ISO 37001:2016 sebagai salah satu bentuk pelaksanaan dari etika bisnis dan perilaku yang tercantum dalam pedoman etika; Melaksanakan program <i>Whistleblowing System</i> (WBS); dan Hukuman bagi pegawai yang melanggar pedoman etika.

Jumlah Pelanggaran dan Sanksi yang Diberikan

No	Kategori Sanksi	Jenis Sanksi	Jumlah Pegawai					Total Pegawai	
			Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022		Tahun 2023
1	Sanksi Ringan	Ringan Huruf A	22	23	27	14	9	11	106
		Ringan Huruf B	31	15	19	28	5	15	113
		Ringan Huruf C	24	25	47	35	6	11	148
2	Sanksi Sedang	Sedang Huruf A	18	69	62	54	8	15	226
		Sedang Huruf B	13	53	32	21	10	12	141
		Sedang Huruf C	9	45	31	16	9	10	120
3	Sanksi Berat	Berat Huruf A	2	5	10	5	3	1	26
		Berat Huruf B	22	40	24	19	42	43	190
		Berat Huruf C	0	0	6	3	3	1	13
TOTAL			141	275	258	195	95	119	1,083

BENTURAN KEPENTINGAN [GRI 2-15]

Perseroan menyadari bahwa interaksi antar individu di dalamnya dan dengan pihak lain dapat menghasilkan potensi benturan kepentingan yang berdampak pada proses pengambilan keputusan dan proses implementasi hasil keputusan tersebut. Oleh karena itu, Perseroan berkomitmen untuk secara tegas mengendalikan dan menangani benturan kepentingan guna mencapai pengelolaan bisnis yang efektif dan tujuan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta membangun hubungan harmonis dengan pemangku kepentingan.

Pada prinsipnya, seluruh insan Perseroan harus menghindari pengambilan keputusan yang memiliki situasi dan kondisi adanya benturan kepentingan dan melakukan pengungkapan dalam hal pengambilan keputusan tetap harus diambil pada kondisi adanya benturan kepentingan. Perseroan memiliki Kebijakan Transaksi yang Mengandung Benturan Kepentingan sebagaimana yang diatur dalam Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi dan Dewan Komisaris.

Dalam hal terjadi benturan kepentingan antara Perseroan dengan pemegang saham, anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, pejabat eksekutif dan/atau pihak lainnya yang berkaitan dengan Perseroan, maka anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, dan pejabat eksekutif dilarang mengambil tindakan yang dapat merugikan atau mengurangi keuntungan Perseroan dan wajib mengungkapkan benturan kepentingan tersebut dalam setiap keputusan.

Perseroan juga secara rinci mendokumentasikan setiap pengungkapan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengungkapan mengenai benturan kepentingan dicatat dalam risalah rapat yang sekurang-kurangnya mencakup informasi seperti nama pihak yang terlibat dalam benturan kepentingan, masalah pokok benturan kepentingan, dan dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Pada prinsipnya, setiap insan Perseroan diupayakan untuk menghindari pengambilan keputusan yang melibatkan situasi dan kondisi adanya benturan kepentingan. [GRI 2-15]

Pelanggaran yang terkait dengan benturan kepentingan dapat dilaporkan melalui WBS Perseroan. Sebagai upaya mitigasi benturan kepentingan, seluruh anggota Perseroan juga diwajibkan untuk menandatangani Pakta Integritas sesuai dengan nilai-nilai dalam Kode Etik Perseroan. Pengungkapan mengenai benturan kepentingan, seperti keanggotaan lintas dewan, kepemilikan silang dengan pemasok dan pemangku kepentingan lainnya, keberadaan pemegang saham pengendali, serta hubungan, transaksi, dan saldo pihak berelasi, disajikan secara detail dalam Laporan Tahunan Perseroan. [GRI 2-15]

Selain itu, Perseroan berpedoman pada Kebijakan Khusus No. KK.1.A tentang Prosedur Commercial Loan untuk penyaluran kredit yang terhindar dari benturan kepentingan. Pada kebijakan tersebut Perseroan dilarang memberikan kredit baik dalam rupiah maupun valuta asing kepada:

- Klub malam;
- Pacuan kuda;
- Kasino;
- *Turkish bath*;
- *Massage room*; dan
- Usaha lain yang dilarang oleh pemerintah dan regulator.

Perseroan juga dapat memberikan project financing kepada sejumlah kategori proyek, yaitu:

- Jalan tol;
- *Power plant*;
- Bandara;
- Monorail; dan
- Telekomunikasi.

ANTI-FRAUD

Perseroan sangat memperhatikan tingkat kepercayaan publik terhadap integritas perusahaan. Dengan tekad yang kuat, Perseroan berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan bisnis dengan penuh kejujuran, keadilan, dan tanpa toleransi terhadap korupsi atau penyuapan. Penting bagi Perseroan untuk menyadari bahwa setiap tindakan yang melanggar nilai-nilai ini akan membawa dampak negatif pada reputasi, nama, dan keberlanjutan bisnis. Oleh karena itu, Perseroan tidak hanya melihat dampak finansial tetapi juga memahami nilai tak terukur dari kepercayaan yang terjaga.

Perusahaan menegaskan bahwa setiap pelanggaran terhadap kebijakan antikorupsi dan antikecurangan (*anti-fraud*) merupakan permasalahan serius dan harus ditindak secara tegas sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Kebijakan Umum No. 6 tanggal 3 Oktober 2023 tentang Hukum, Kepatuhan, APU, PPT dan PPPSPM serta Tata Kelola Perusahaan. Kebijakan ini bersifat menyeluruh dan mencakup semua lapisan pegawai, baik yang memiliki status kepegawaian tetap maupun kontrak, termasuk manajemen puncak seperti Dewan Komisaris dan Direksi yang bertindak atas nama Perseroan. Perseroan memastikan bahwa setiap langkah yang diambil mencerminkan integritas tinggi sehingga dapat menciptakan fondasi yang kokoh untuk hubungan yang berkelanjutan dengan para pemangku kepentingan. [GRI 3-3]

Merujuk pada Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/28/DPNP Tanggal 9 Desember 2011, Perseroan menerapkan program *Zero Tolerance to Fraud and Zero-Defect* yang mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi *Anti-Fraud* bagi Bank Umum. Perseroan memiliki Tim Antikecurangan yang secara berkesinambungan melaksanakan sosialisasi mengenai program antikecurangan guna memelihara kepedulian BTNers terhadap penerapan aspek kepatuhan. Upaya ini terus ditingkatkan guna memastikan setiap langkah dalam memitigasi risiko kecurangan dapat terlaksana secara efektif. Perseroan juga menyelenggarakan serangkaian pelatihan terkait antikorupsi dan antikecurangan, yaitu:

Nama Pelatihan	Jumlah Peserta	Tanggal Pelatihan
Internalisasi APU PPT & PPPSPM	315	25 Agustus 2023
Penerapan Program APU PPT & PPPSPM 2023	3	24-25 Agustus 2023
Peningkatan Pemahaman Gratifikasi KPK	29	12 - 14 Oktober 2023

PENGELOLAAN RISIKO OPERASIONAL

Operational Risk Tools (ORMIS)

Dalam rangka mengimplemetasikan proses manajemen risiko khususnya risiko operasional, Bank memiliki Operational Risk Tools yang terdiri dari *Risk and Control Self-Assessment (RCSA)*, *Loss Event Database (LED)*, dan *Key Risk Indicator (KRI)*.

Risk and Control Self-Assessment (RCSA) merupakan proses identifikasi dan pengukuran risiko operasional yang melekat pada seluruh unit kerja Bank. Oleh karena itu dalam mengisi RCSA seluruh unit kerja dituntut untuk dapat mengidentifikasi dan mengukur risiko-risiko operasional yang melekat pada aktivitas sehari-hari dan berdampak pencapaian sasaran unit kerja tersebut.

Loss Event Database (LED) berfungsi sebagai *operational risk data collection* atas kejadian risiko operasional di Kantor Cabang dengan menggunakan kriteria kejadian risiko berdasarkan Basel II (*seven risk event types*). *Output* dari BTN LED ini adalah data akumulasi kerugian bank dalam satu bulan baik berupa *actual loss*, *near miss*, maupun *potential loss* untuk masing-masing kejadian risiko. Hasil data yang terkumpul akan diolah dan dianalisis sehingga dapat diketahui peta eksposur risiko operasional yang dapat dijadikan acuan dalam mitigasi terjadinya kejadian serupa dengan melakukan perbaikan proses bisnis atau menambahkan bentuk mitigasi risiko lainnya.

Key Risk Indicator (KRI) merupakan perangkat manajemen risiko operasional untuk memantau tren risiko berdasarkan indikator. KRI dapat digunakan untuk mendeteksi risiko yang bersifat *predictive* maupun bersifat *lagging* sebagai masukan untuk tindakan pencegahan.

Sejalan dengan itu, Perseroan memiliki Organ *Business Control* yang menjalankan fungsi *1,5th line of defense* dalam pelaksanaan pengendalian risiko operasional yang melekat pada aktivitas operasional sehari-hari di Kantor Cabang (KC), Kantor Cabang Syariah (KCS), *Commercial Banking Center (CBC)*, dan *Regional Loan Processing Center (RLPC)*. Organ *Business Control* tersebut merupakan organ *monoline* Kantor Wilayah yang terdiri dari *Regional Business Control (RBC)*, *Branch Business Control (BBC)*, *Commercial Banking Centre Business Control (CBC-BC)* dan *Regional Loan Processing Centre Business Control (RLPC-BC)*.

Fraud Risk Assessment

Fraud Risk Assessment (FRA) merupakan salah satu metode yang digunakan Perseroan untuk mengidentifikasi potensi risiko kecurangan, baik *internal* maupun *eksternal* pada aktivitas bisnis/layanan yang dilakukan oleh unit kerja *funding*, *lending*, *human capital*, operasional, IT dan unit kerja lainnya. Pelaksanaan FRA bertujuan untuk memastikan penerapan manajemen risiko dengan melakukan penilaian kesadaran pegawai melalui prosedur yang proaktif, yang melibatkan identifikasi potensi kerawanan dan pengawasan di setiap unit kerja.

Seluruh rangkaian FRA dilaksanakan sesuai Petunjuk Teknis Nomor PT.8-D.2 tanggal 30 Mei 2023, yang menjadi prosedur untuk mendeteksi dini potensi risiko *fraud* sehingga dapat mencegah *fraud* dan dampak kerugian yang ditimbulkan. Hasil dari proses tersebut digunakan oleh Perseroan untuk melakukan pengukuran dampak yang akan ditimbulkan dan perumusan usulan tindak lanjut perbaikan.

WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS) BTN

Perseroan menyadari bahwa setiap pegawai di berbagai divisi memiliki potensi dan memiliki risiko terkait gratifikasi. Oleh karena itu, Perseroan mendorong setiap pegawai untuk dapat melaporkan atau mengadukan kasus gratifikasi kepada Satuan Kerja *Compliance & Governance*, sebagai bentuk dukungan pegawai terhadap program antigratifikasi. Perseroan secara rutin menyelenggarakan program internalisasi strategi anti-fraud dan *Whistleblowing System (WBS)* melalui kegiatan sosialisasi dan penerapannya dikelola oleh pihak ketiga independen.

Selama tahun 2023, terdapat 78 aporan terkait gratifikasi yang diterima dari kantor pusat dan cabang. Laporan-laporan tersebut mencakup gratifikasi suap, kedinasan, gratifikasi berupa penyediaan makanan menjelang hari raya keagamaan, hingga penolakan terhadap gratifikasi. Untuk saat ini Perseroan belum melakukan penilaian risiko terkait gratifikasi maupun korupsi pada berbagai kegiatan operasi Perseroan. Namun, tidak tertutup kemungkinan bahwa penilaian akan dilaksanakan pada masa mendatang, mengingat Perseroan dengan tegas menolak berbagai tindakan gratifikasi maupun korupsi. [GRI 205-1]

Jumlah Laporan dan Pengaduan Terkait Gratifikasi yang Diterima

2021	2022	2023
27	83	78

Keseriusan Perseroan dalam mencegah kecurangan tecermin melalui penerapan strategi antikecurangan dalam rangka mengendalikan setiap potensi kecurangan yang ada. Strategi antikecurangan meliputi implementasi empat pilar, yaitu:

a. Pencegahan

Pilar pencegahan memuat perangkat-perangkat yang ditujukan untuk mengurangi potensi terjadinya kecurangan, yakni kesadaran tentang antikecurangan, identifikasi kerawanan, dan kebijakan mengenal pegawai.

b. Deteksi

Pilar deteksi bertujuan untuk mengidentifikasi dan menemukan kecurangan yang meliputi kebijakan *Whistleblowing System* (WBS), audit dadakan (*surprise audit*), sistem pengawasan (*surveillance system*), dan pengawasan melekat oleh penanggung jawab operasional (PJO). Berdasarkan data laporan WBS Perseroan tahun 2023, pengaduan yang masuk berjumlah 5. Metode pengaduan terdiri dari 1 (satu) pengaduan melalui SMS/telepon/WhatsApp dan 4 (empat) pengaduan melalui surel/situs web. Berdasarkan jumlah pengaduan yang masuk, 5 (lima) pengaduan yang masuk telah selesai diproses dan atau telah diberikan sanksi (termasuk sanksi administratif). Data yang diuraikan di atas tersaji dalam tabel berikut:

Tahun	Metode Penyampaian		
	Surat/PO BOX	SMS/Telepon/WA	Surel/Situs Web
2018	1	0	5
2019	5	2	3
2020	3	2	9
2021	0	2	3
2022	0	1	1
2023	0	1	4

c. Investigasi, Pelaporan, dan Sanksi

Pilar ini memuat sistem, mekanisme, dan perangkat yang bertujuan untuk menggali informasi, mengumpulkan bukti, mengelola pelaporan, dan merekomendasikan sanksi atas kecurangan yang terjadi. Berikut adalah jumlah pengaduan dan tindak lanjutnya:

Tahun	Tindak Lanjut			
	Laporan ditutup (tidak terbukti)	Laporan masih dalam proses (proses audit/ proses pelaporan/ proses lintas divisi)	Laporan telah selesai diproses dan atau telah diberikan sanksi (termasuk sanksi administratif)	Laporan diteruskan kepada penyidik (terkait tindak pidana umum atau Korupsi)
2018	0	0	6	0
2019	0	1	9	0
2020	0	4	10	0
2021	0	0	5	0
2022	0	2	0	0
2023	0	0	5	0

d. Pemantauan, Evaluasi, dan Tindak Lanjut

Pilar ini memuat langkah-langkah dalam rangka memantau, mengevaluasi kecurangan, dan mekanisme tindak lanjut. Pada tahun pelaporan, Perseroan mencatat sebanyak 19 (sembilan belas) kasus internal *fraud* yang terdiri dari 7 (tujuh) kasus telah diselesaikan dan kasus masih dalam proses penyelesaian. Selanjutnya, jumlah kasus yang telah ditindaklanjuti melalui proses hukum sebanyak 19 kasus. Angka ini mencerminkan komitmen Perseroan untuk menyelesaikan pelanggaran tersebut sesuai dengan hukum yang berlaku. [SASB FN-CB-510a.1]

Tabel Kecurangan Internal (*Internal Fraud*) Selama Tahun 2023 [GRI 205-3]

Kecurangan Internal Selama 2023	Jumlah kecurangan yang dilakukan (Internal)					
	Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi		Pegawai Tetap		Pegawai Tidak Tetap	
	Tahun Sebelumnya (2022)	Tahun Berjalan (2023)	Tahun Sebelumnya (2022)	Tahun Berjalan (2023)	Tahun Sebelumnya (2022)	Tahun Berjalan (2023)
Total Laporan	0	0	18	19	1	0
Telah Diselesaikan	0	0	10	17	1	0
Dalam Proses Penyelesaian di Internal Bank	0	0	17	2	0	0
Belum Diupayakan Penyelesaian	0	0	0	0	0	0
Telah Ditindaklanjuti Melalui Proses Hukum	0	0	1	2	0	0

Keterangan:

- Jumlah kasus pada tahun berjalan adalah berdasarkan Laporan Hasil Audit Khusus dan Laporan Hasil Telah Awal periode Januari s.d. Desember 2023;
- Jumlah kasus yang “Telah diselesaikan” adalah kasus yang telah mendapatkan putusan sanksi dari Direksi s.d. Desember 2023;
- Jumlah kasus yang “Dalam proses penyelesaian di internal bank” adalah kasus yang belum mendapatkan putusan sanksi dari Direksi s.d. Desember 2023; dan
- Jumlah kasus yang “Telah ditindaklanjuti melalui proses hukum” adalah kasus yang “telah diselesaikan” dan mendapatkan putusan sanksi pidana. Proses hukum ditindaklanjuti oleh LGD.

Perseroan aktif menyelenggarakan pelatihan internalisasi WBS BTN. Jumlah dan persentase total pegawai yang turut serta mengikuti pelatihan internalisasi WBS BTN, termasuk pembagian pegawai per wilayah kerja adalah sebagai berikut: [GRI 205-2]

Regional	Total Peserta	Lulus		Tidak Lulus		Tidak Mengakses	
		Jumlah pegawai	%	Jumlah Pegawai	%	Jumlah pegawai	%
Kantor Pusat	3.221	3.125	97,02%	0	0,00%	96	2,98%
RO 1 (KC & KCS)	1.860	1.816	97,63%	0	0,00%	44	2,37%
RO 2 (KC & KCS)	1.640	1.521	92,74%	2	0,12%	117	7,13%
RO 3 (KC & KCS)	1.374	1.362	99,13%	1	0,07%	11	0,80%
RO 4 (KC & KCS)	1.460	1.433	98,15%	1	0,07%	26	1,78%
RO 5 (KC & KCS)	1.321	1.256	95,08%	0	0,00%	65	4,92%
RO 6 (KC & KCS)	1.036	964	93,05%	2	0,19%	70	6,76%
Grand Total	11.912	11.477	96,35%	6	0,05%	429	3,60%

Keterangan :

- Dari 11.912 (96,40%) pegawai yang mengikuti program internalisasi, 11.477 di antaranya dinyatakan lulus dan sebanyak 6 pegawai dinyatakan tidak lulus; dan
- Sebanyak 429 (3,60%) pegawai belum mengikuti program internalisasi.

SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL

Penerapan sistem pengendalian internal dilaksanakan dengan tujuan mendukung pencapaian kinerja perusahaan, meningkatkan nilai bagi pemangku kepentingan, mengurangi risiko kerugian, dan memastikan penerapan prinsip kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain sebagai komponen pengawasan yang penting dalam pengelolaan Perseroan, sistem pengendalian juga diterapkan sebagai panduan bagi Perseroan untuk melaksanakan kegiatan operasional yang sehat dan terkendali.

Pada penyusunan kerangka kerja pengendalian internal, Perseroan mengacu pada *Committee of the Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)-Internal Control Integrated Framework*. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan kecukupan pengendalian operasional maupun finansial, pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasional, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Melalui kebijakan ini, manajemen Perseroan telah menetapkan mekanisme pengawasan secara berkesinambungan (*on-going basis*) guna menjaga dan mengamankan kekayaan perusahaan, menjamin ketersediaan laporan yang akurat, meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, meningkatkan efektivitas organisasi, meningkatkan efisiensi biaya, mengurangi dampak kerugian keuangan, serta mencegah penyimpangan, termasuk kecurangan (*fraud*) dan pelanggaran aspek kehati-hatian.

Pelaporan Pelanggaran [GRI 2-26]

Kebijakan Sistem Pelaporan Pelanggaran atau *Whistleblowing System (WBS)* yang diterapkan oleh Perseroan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 39/POJK.03/2019 Tanggal 19 Desember 2019 tentang Penerapan Strategi Anti-Fraud bagi Bank Umum. WBS Perseroan merupakan bagian integral dari sistem pengendalian internal untuk mencegah praktik penyimpangan. Tujuan utama WBS adalah mendeteksi dan mencegah dini terjadinya penyimpangan atau pelanggaran. Selain itu, langkah-langkah ini diarahkan untuk secara bertahap menciptakan lingkungan kerja yang terbuka, tulus, jujur, dan bertanggung jawab di Perseroan. [SASB FN-CB-510a.2]

Perseroan menerapkan sistem WBS dengan tujuan memastikan bahwa setiap laporan diterima, diperhatikan, dan ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang ada. Lalu, berdasarkan laporan tersebut, Perseroan memastikan perumusan dan penerapan sanksi yang dapat memberikan efek jera kepada pelaku pelanggaran, termasuk bagi mereka yang terbukti berniat melakukan kecurangan. Tujuan dari WBS Perseroan adalah untuk memperkuat mekanisme pengendalian internal dalam mendukung pertumbuhan bisnis melalui langkah-langkah berikut:

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

Tim WBS Perseroan yang bertugas untuk mengelola setiap pengaduan laporan WBS terdiri dari:

1. Kepala Internal *Audit Division*;
2. Wakil Kepala *Internal Audit Division*; dan
3. Unit WBS pada *Departemen Fraud Investigation & Whistleblowing System (IWBS)* di *Internal Audit Division*.

Saluran Pelaporan Pelanggaran

Perseroan juga membangun infrastruktur pendukung dalam menerapkan kebijakan WBS. Pelapor dapat menyampaikan laporannya melalui media berikut:

Surat	: PO Box 2828 JKP 10028
Situs web	: idn.deloitte-halo.com/btnsiips
Surel	: btnsiips@tipoffs.info
SMS	: +62 813 8870 1117
WhatsApp	: +62 813 8870 1117
Telepon	: +62 21-50928882 / +62 21-50928883

Mekanisme Penyampaian Laporan Pelanggaran [GRI 2-16]

Perseroan menyediakan mekanisme penyampaian laporan pelanggaran melalui WBS bagi para pemangku kepentingan dengan membuat laporan pengaduan/pelaporan yang dapat dikirimkan berdasarkan indikasi pelanggaran yang teridentifikasi sebagai berikut:

1. Apabila pihak telapor adalah pegawai BTN sampai dengan 2 (dua) level di bawah Direksi dan bukan merupakan Tim WBS BTN, maka Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan kepada Tim WBS BTN;
2. Apabila pihak telapor adalah anggota Tim WBS BTN dan atau pegawai BTN 1 (satu) level di bawah Direksi dan bukan merupakan Tim WBS, maka Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan kepada Direktur Utama;
3. Apabila pihak telapor adalah Tim WBS Perseroan, maka Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan kepada Direktur Utama;
4. Apabila pihak telapor adalah Direksi, maka Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan kepada Dewan Komisaris;
5. Apabila pihak telapor adalah Komisaris dan/atau Komite di bawah Dewan Komisaris, maka Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan kepada Anggota Komisaris yang tidak terkait yang juga bukan anggota dari Komite yang bersangkutan; dan
6. Apabila pihak telapor adalah Komisaris secara bersama-sama, maka Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan kepada Pemegang Saham Seri A Dwiwarna.

Perseroan memberikan jaminan perlindungan kepada Pelapor yang beritikad baik melaporkan setiap pelanggaran yang berisiko merugikan Perseroan. Pemberian jaminan dilaksanakan melalui beberapa kebijakan berikut:

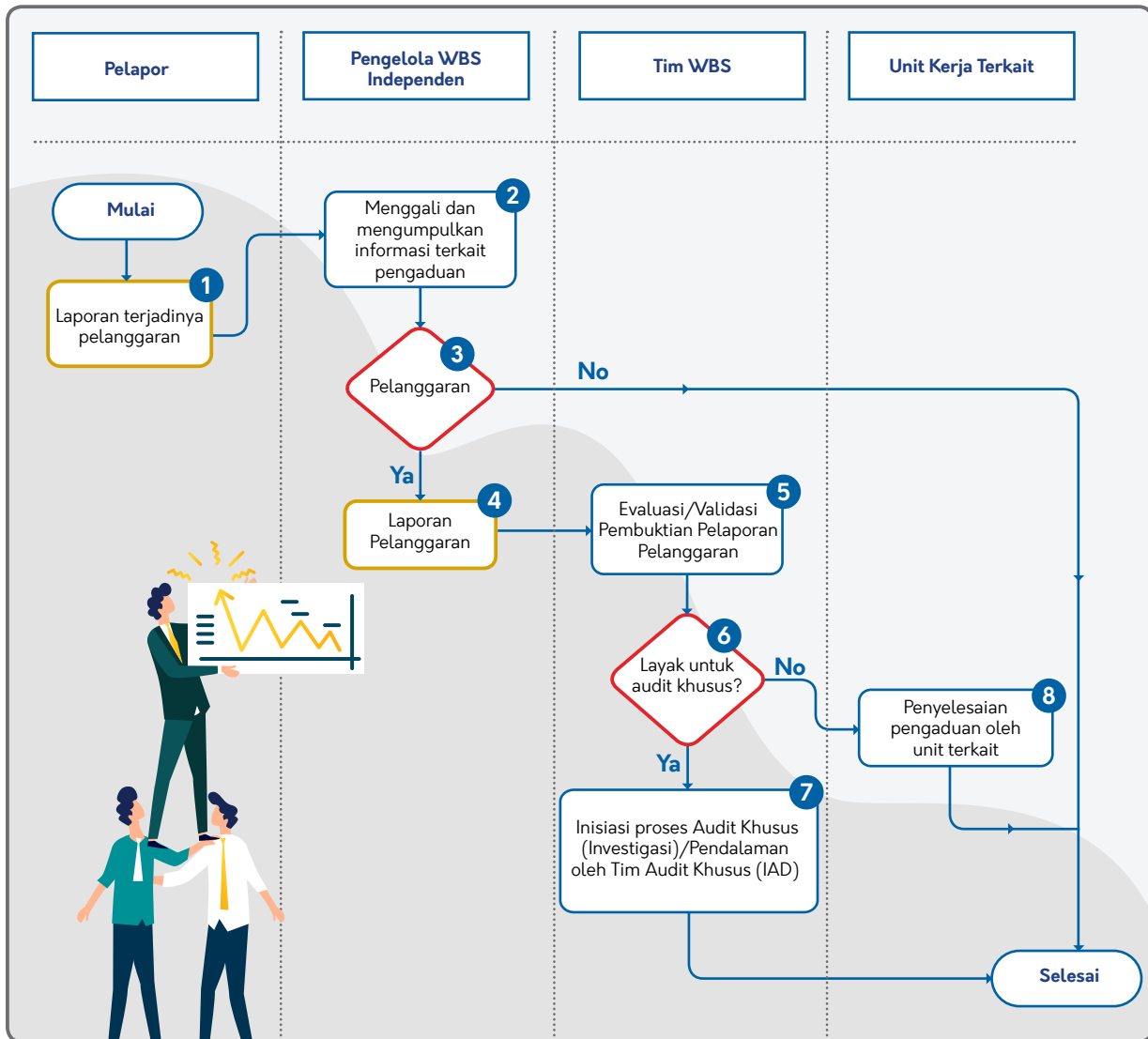
1. Penyediaan saluran komunikasi pelaporan (lisan, telepon, atau surel) yang bebas dan rahasia ataupun penyediaan Ombudsman yang independen dan rahasia. Melalui saluran komunikasi ini Pelapor akan mendapatkan informasi tindak lanjut penanganan laporan dugaan pelanggaran yang disampaikan;
2. Jaminan kerahasiaan identitas Pelapor, kecuali bila terdapat tuntutan hukum yang mengharuskan identitas Pelapor dibuka di hadapan hakim; dan
3. Perlindungan dari tindakan balasan dari Telapor atau organisasi yang dilaporkan. Perlindungan ini dapat meliputi:
 - a. Perlindungan fisik, baik terhadap diri sendiri maupun keluarganya;
 - b. Perlindungan terhadap harta benda miliknya dan milik keluarga atas teror ataupun pembalasan yang harus dialaminya;
 - c. Perlindungan administratif berupa ancaman penundaan kenaikan pangkat, pemecatan, pengucilan di tempat kerja, mutasi yang tidak layak, dan kepastian kerja; serta
 - d. Perlindungan hukum, dalam proses litigasi di Pengadilan Negeri, termasuk biayanya, dan bila perlu termasuk perlindungan melalui Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).

PENANGANAN PENGADUAN

Perseroan telah menjalin kerja sama dengan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Republik Indonesia dalam menangani WBS sebagai bagian dari upaya pemberantasan korupsi. Kerja sama tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan pengaduan, baik secara internal maupun eksternal, dengan pendekatan yang terintegrasi secara profesional, transparan, dan akuntabel. Seluruh langkah ini dilakukan dengan mengedepankan kerahasiaan, guna mengoptimalkan kebijakan dan strategi Perseroan dalam memerangi tindak pidana korupsi.

Tim WBS menindaklanjuti setiap laporan yang masuk dengan mekanisme sebagai berikut:

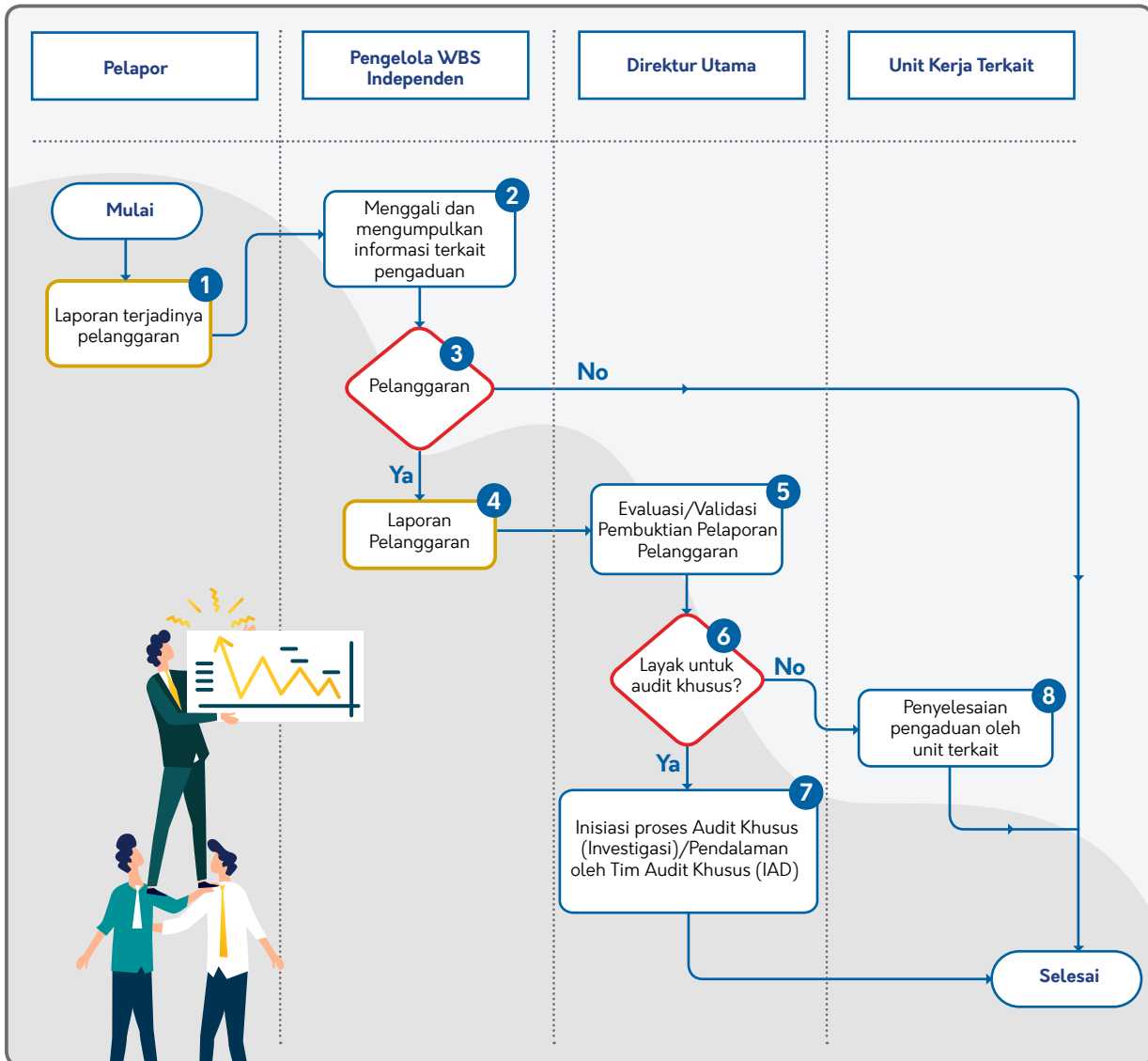
Bagan Alur (1) Jika Terlapor Pegawai Perseroan (Dua Level di Bawah Direksi) dan Bukan Tim WBS



Keterangan:

1. Laporan ditunjukkan kepada Tim WBS Perseroan jika terlapor merupakan pegawai internal sampai dengan 2 (dua) level di bawah Direksi dan bukan merupakan Tim WBS Perseroan.
2. Pengelola WBS Independen akan melakukan panggilan dan pengumpulan informasi terhadap laporan yang masuk melalui tujuh saluran pengaduan yang disediakan.
3. Terkait hasil validasi, maka Tim WBS Perseroan akan mengambil langkah berikut:
 - Jika layak dilakukan audit khusus maka investigasi lanjutan/pendalaman akan dilakukan oleh Tim Audit Khusus (IAD);
 - Jika tidak layak untuk dilakukan audit khusus maka akan dilakukan pendalaman oleh unit kerja lain antara lain: pendalaman oleh KC/KCS/Divisi/Kanwil atau Tim Audit Umum di IAD.

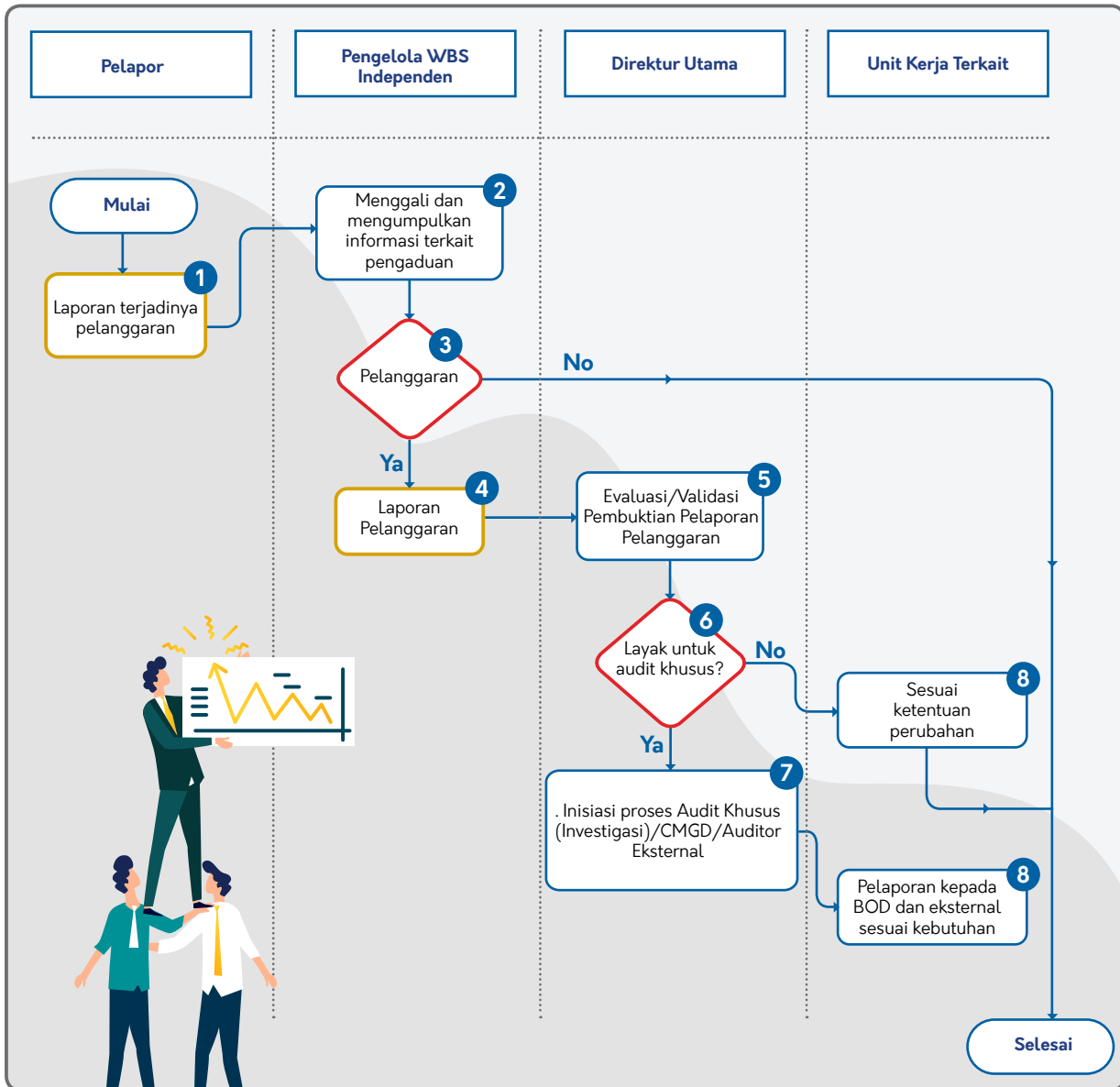
Bagan Alur (2) Jika Terlapor adalah Pegawai Perseroan satu level di bawah Direksi dan bukan Tim WBS



Keterangan:

1. Laporan ditujukan kepada Direktur Utama jika terlapor adalah pegawai Perseroan (satu level di bawah Direksi) melalui pengelola WBS Independen.
2. Pengelola WBS Independen akan melakukan pengggalian dan pengumpulan informasi terhadap laporan yang masuk melalui tujuh saluran pengaduan yang disediakan.
3. Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan pengaduan kepada Direktur Utama (Board of Director/BOD)
4. Jika diperlukan, BOD dapat meminta bantuan Tim Audit Internal untuk melakukan evaluasi.
5. Terkait hasil validasi, maka BOD akan mengambil langkah berikut:
 - Jika layak untuk dilakukan audit khusus maka investigasi lanjutan/pendalaman akan dilakukan oleh Tim Audit Khusus (IAD).
 - Jika tidak layak untuk dilakukan audit khusus maka penanganan akan disesuaikan dengan ketentuan perusahaan.

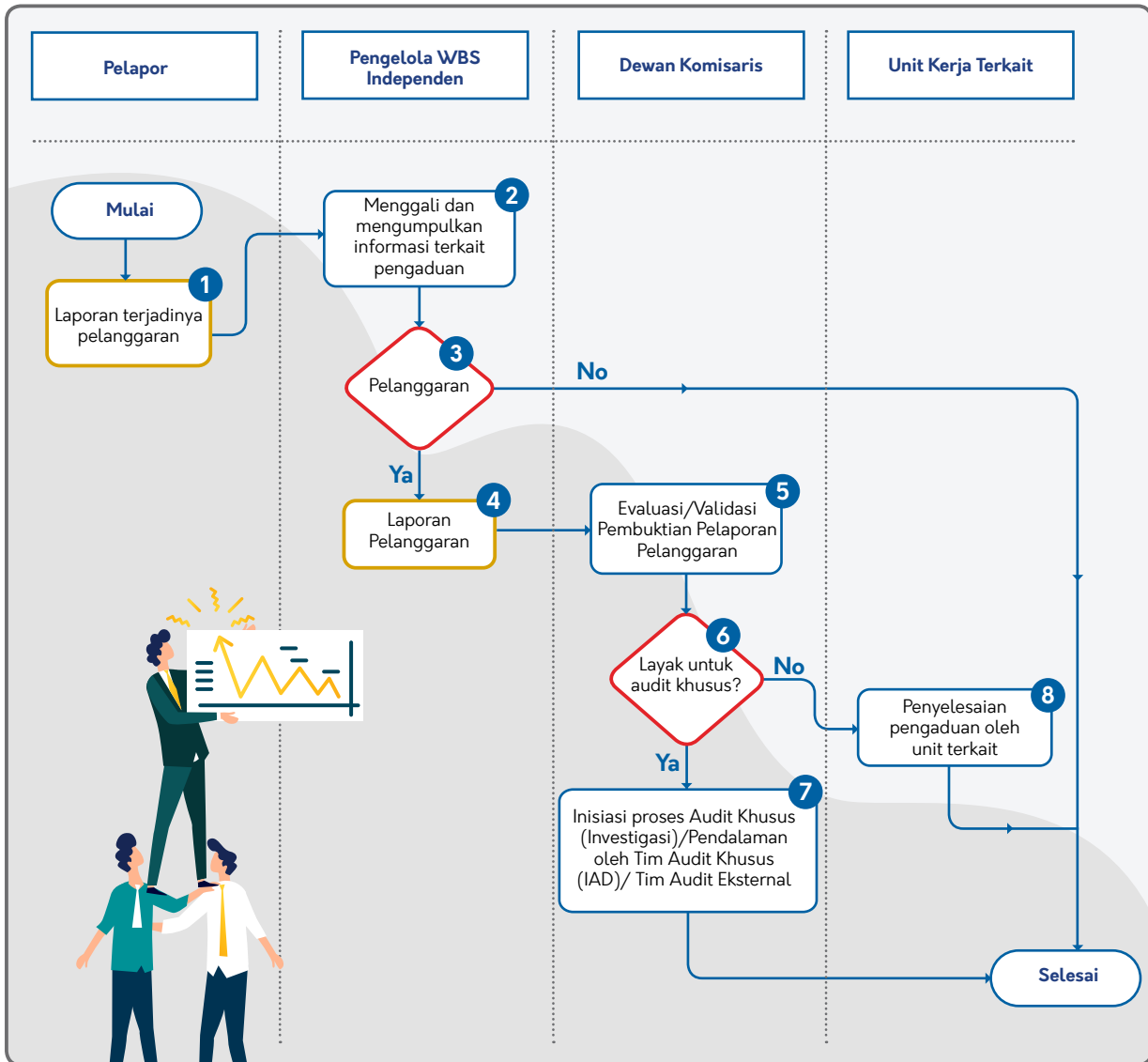
Bagan Alur (3) Jika Terlapor adalah Tim WBS



Keterangan:

1. Laporan ditujukan kepada Direktur Utama jika terlapor adalah Anggota Tim WBS melalui pengelola WBS Independen.
2. Pengelola WBS Independen akan melakukan penggalan dan pengumpulan informasi terhadap laporan yang masuk melalui tujuh saluran pengaduan yang disediakan.
3. Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan pengaduan kepada Direktur Utama (*Board of Director/BOD*)
4. Jika diperlukan, BOD dapat meminta bantuan Tim Audit Internal untuk melakukan evaluasi.
5. Terkait hasil validasi, maka BOD akan mengambil langkah berikut:
 - Jika layak untuk dilakukan audit khusus maka investigasi lanjutan/pendalaman akan dilakukan oleh Tim Auditor Eksternal dan/atau CMGD.
 - Jika tidak layak untuk dilakukan audit khusus maka penanganan akan disesuaikan dengan ketentuan perusahaan.
6. CMGD menyampaikan laporan kepada BOD dan pihak eksternal sesuai kebutuhan.

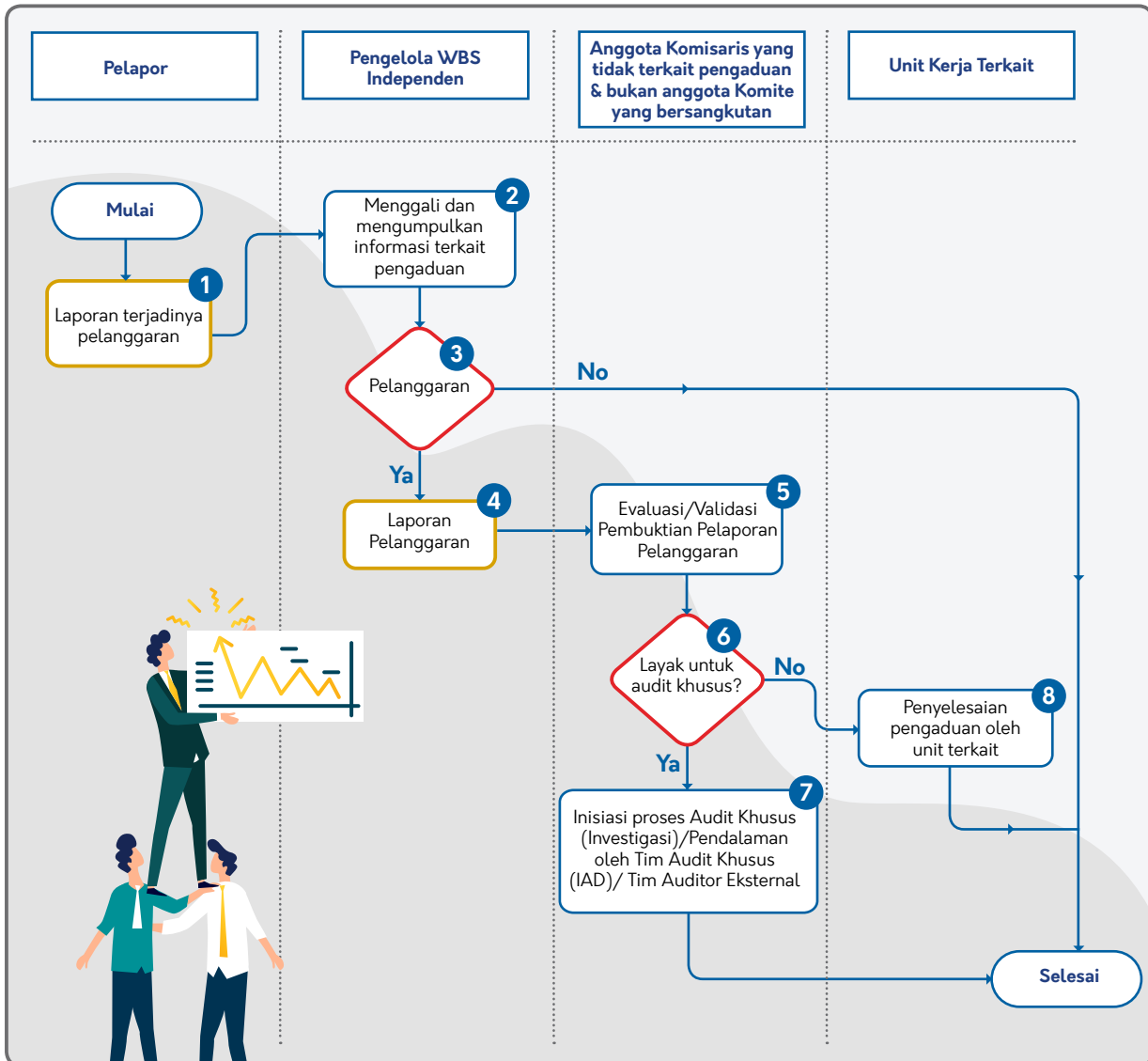
Bagan Alur (4) Jika Terlapor adalah Direksi



Keterangan:

1. Laporan ditujukan kepada Dewan Komisaris jika terlapor adalah Direksi, melalui pengelola WBS Independen.
2. Pengelola WBS Independen akan melakukan penggalan dan pengumpulan informasi terhadap laporan yang masuk melalui tujuh saluran pengaduan yang disediakan.
3. Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan pengaduan kepada Dewan Komisaris (Board of Commissioner/BOC)
4. Jika diperlukan, BOC dapat meminta bantuan Tim Audit Internal dan/atau Audit Eksternal untuk melakukan evaluasi.
5. Terkait hasil validasi, maka BOC akan mengambil langkah berikut:
 - Jika layak untuk dilakukan audit khusus maka investigasi lanjutan/pendalaman akan dilakukan oleh Tim Audit Khusus (IAD)/Tim Audit Eksternal.
 - Jika tidak layak untuk dilakukan audit khusus maka penanganan akan disesuaikan dengan ketentuan perusahaan.

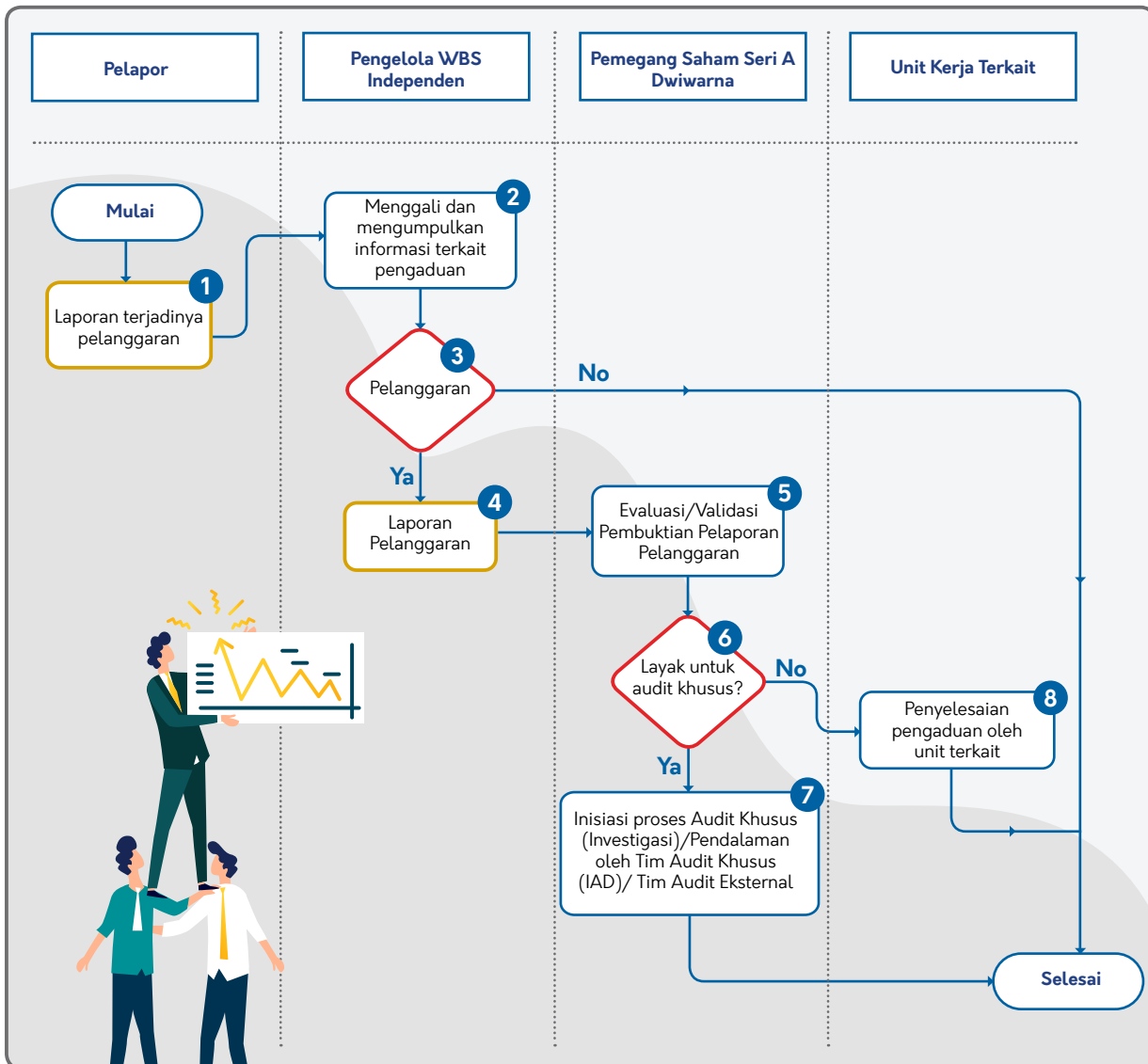
Bagan Alur (5) Jika Terlapor adalah Komisaris dan/atau Komite di bawah Dewan Komisaris



Keterangan:

1. Laporan ditujukan kepada anggota Komisaris yang tidak terkait pengaduan dan juga bukan anggota Komite yang bersangkutan melalui pengelola WBS Independen.
2. Pengelola WBS Independen akan melakukan pengggalian dan pengumpulan informasi terhadap laporan yang masuk melalui tujuh saluran pengaduan yang disediakan.
3. Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan pengaduan kepada Komisaris yang tidak terkait pengaduan dan bukan anggota Komite yang bersangkutan.
4. Jika diperlukan, Komisaris dapat meminta bantuan Tim Audit Internal dan/atau Audit Eksternal untuk melakukan evaluasi.
5. Terkait hasil validasi, maka Komisaris yang tidak terkait pengaduan dan bukan anggota Komite yang bersangkutan akan mengambil langkah berikut:
 - Jika layak untuk dilakukan audit khusus maka investigasi lanjutan/pendalaman akan dilakukan oleh Tim Audit Khusus (IAD)/Tim Auditor Eksternal.
 - Jika tidak layak untuk dilakukan audit khusus maka penanganan akan disesuaikan dengan ketentuan perusahaan.

Bagan Alur (6) Jika Terlapor adalah Komisaris secara bersama-sama



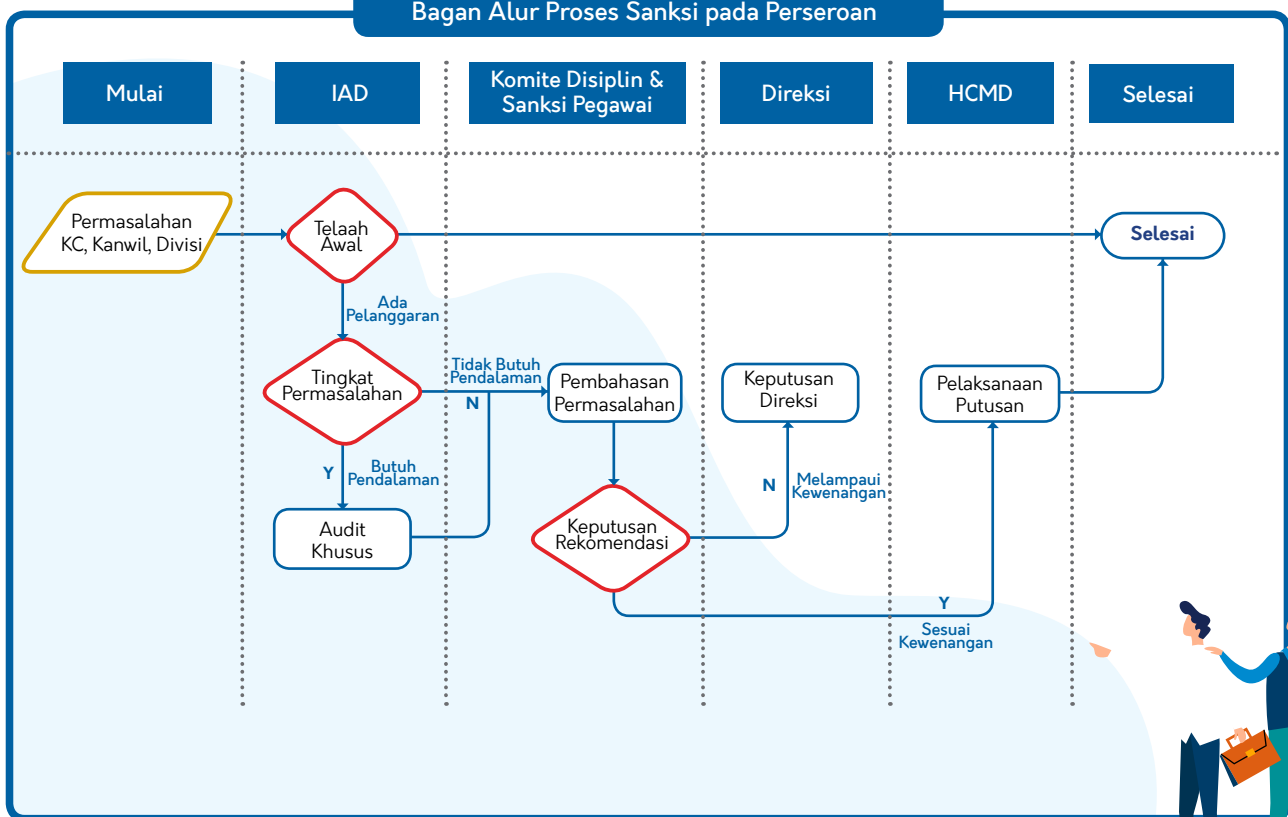
Keterangan:

1. Laporan ditujukan kepada Pemegang Saham Seri A Dwiwarna.
2. Pengelola WBS Independen akan melakukan penggalian dan pengumpulan informasi terhadap laporan yang masuk melalui tujuh saluran pengaduan yang disediakan.
3. Pengelola WBS Independen akan menyampaikan laporan pengaduan kepada Pemegang Saham Seri A Dwiwarna.
4. Jika diperlukan, Pemegang Saham Seri A dapat meminta bantuan Tim Audit Internal dan/atau Audit Eksternal untuk melakukan evaluasi.
5. Terkait hasil validasi, maka Pemegang Saham Seri A Dwiwarna akan mengambil langkah berikut:
 - Jika layak dilakukan audit khusus maka investigasi lanjutan/pendalaman akan dilakukan oleh Tim Audit Khusus (IAD)/Tim Auditor Eksternal.
 - Jika tidak layak untuk dilakukan audit khusus maka penanganan akan disesuaikan dengan ketentuan perusahaan.

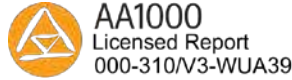
Bagan Alur Proses Sanksi - Jalur Hukum



Bagan Alur Proses Sanksi pada Perseroan



LAPORAN ASSURANCE INDEPENDEN [GRI 2-5][OJK G.1]



INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT

**PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Sustainability Report 2023
Statement No: 04/IAS/CBC/II/2024
Type 2, Moderate Level**

Scope of Engagement in Assurance

CBC Global Indonesia (“CBC Global Indonesia”, “us” or “we”) were commissioned by PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (“bank BTN”) with the objective to provide assurance of bank BTN’s 2023 Sustainability Report (the “Report”) in relation with accordance to GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) and the adherence to AA1000 Accountability Principles (2018) with assurance over the Subject Matter presented in the Report, for the reporting year ended 31st December 2023. **This statement is intended to be used by stakeholders & management of bank BTN.**

The **scope and limitation** of our work is restricted to the following areas:

1. Subject Matter

- Economic Performance
- Market Presence
- Indirect Economic Impact
- Anti-Corruption
- Product Portfolios
- Employment
- Local Communities
- Data Privacy
- Marketing & Labeling
- Training & Education
- Material
- Child Labor
- Procurement Practice
- Diversity and Equal Opportunity
- Non-Discrimination
- Emission, Effluents & Waste
- Freedom of Association and Collective Bargaining
- Forced or Compulsory Labor
- Local Communities
- Employment & Occupational Health and Safety
- Social & Economic Compliance
- Water & Energy

2. AA1000 Principles (2018)

Our assurance engagement was planned and performed to meet the requirements of a **Type 2 “moderate level”** of assurance as defined by AA1000 Assurance Standard (AA1000AS) v3 to evaluate the nature and extent of bank BTN’s adherence to all four AA1000 AccountAbility Principles (2018): Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.

We have not performed any work, and do not express any conclusions, on any other information outside of the Subject Matter that may be published in



the Report or on bank **BTN's** website for the current reporting period or for previous periods and assumed that the financial data and figures provided by bank BTN has been audited by independent parties therefore, presentation of financial data and figures in the report NOT within the scope of assurance.

Responsibilities of the Management of bank BTN

The Management of bank BTN has sole responsibility for preparing and presenting the Subject Matter in accordance with GRI Standard and preparing the Report in adherence to the AA1000 Principles (2018). Bank BTN's responsibilities also include maintaining effective internal controls over the information and data, resulting in the preparation of the Subject Matter in a way that is free from material misstatements.

Responsibilities, Competencies and Independency of CBC Global Indonesia

Our responsibility is to plan and perform our work to obtain assurance over whether the Subject Matter has been prepared in accordance with the GRI Standard and to report to bank BTN in the form of an independent assurance conclusion, based on the work performed and the review progress. We must also express a conclusion over whether the Report adheres to the AA1000 Principles (2018) and comment on the nature and extent of each Principle individually. All this engagement was carried out by an independent team of sustainability assurance professionals whose already obtained the **Certified Sustainability Report Assurer (CSRA) and any relevant certifications.**

CBC Global Indonesia is bounded by rules of conduct and professional practice relating to independence and quality overseen by AccountAbility (www.accountability.org/standards/licensing/ AA1000 as licensed-providers) and has established policies and procedures that are designed to ensure that our team maintain independence and integrity. We had no financial interest in the operation of bank BTN other than for the assessment and assurance of this report. We don't accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

Methodology

We conduct the following assurance procedures and activities:

- Pre-engagement to ensure the independence and impartiality of the assurance team.
- Kick-off meeting and initial analysis of the report draft.
- Review, assess and evidence the reliability and quality of sustainability performance and disclosed information as specified in the Report content for the reporting period of 1st of January up to 31st of December 2023.

GLOBAL
IndonesiaAA1000
Licensed Report
000-310/V3-WUA39

- Evaluate the adherence of report content, disclosure and presentation against the criteria of standard, principles, and indicators using references from AA1000AS v3, AA1000AP (2018) (AccountAbility Principles), GRI Standards, POJK51, SEOJK 16, SASB and TCFD.
- Adopt IPCC and PCAF Guidelines for calculation methodology of energy used and emission.
- Asses indicators data and traced back data to the sources.
- Discuss and analysis data and reports with management and data contributor.

Finding and Conclusions

From the assurance program and the evidence, we have obtained, a detailed review against the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact, the GRI Standards, POJK51, SEOJK 16, SASB, and TCFD is set out below:

INCLUSIVITY

An assessment was made to investigate the engagement of all key stakeholders within the company. The presentation of stakeholder's inclusivity in the report is fairly identified and covers all bank BTN's inclusivity material issues. The stakeholder's engagement has been held through communication based on various methods and approaches with the contributions of all key stakeholders includes their internal and external stakeholders to develop an accountable and strategic sustainability topic.

MATERIALITY

An assessment was made to investigate the material information disclosed by the company. The report fairly covers the organization's material issues by using materiality matrix and boundary mapping through the stakeholder's inclusivity process. The materiality topics shows in the report provide a fair and sufficient information and aligned with risk management within the company which enables its stakeholders to make a professional judgment about bank BTN's performance and management.

RESPONSIVENESS

An assessment was made to investigate the transparency act of the company on material sustainability topics and their related impacts. The report covers bank BTN's responsiveness issues. All the information related to the responses from management to its stakeholder's inputs and complaints has been included in the report and any others company's mechanisms transparently and appropriateness the responses to a strategic stakeholder engagement management.



IMPACT

The Report content discloses data and information indicating the impacts of the Company's decisions, activities, and services on the economy, environment, and society. An assessment was made to investigate the practice of the company to monitor, measure and be accountable for how their actions affect their broader ecosystems. In overall, disclosures of impacts in the Report content are rather balance and adequate with both metric and qualitative information. However, the Company still needs to integrate comprehensively the identified impacts into key management processes to conduct an impact assessment on the other stakeholders, including its organizational strategy, governance, goals, objectives, and operations.

GRI STANDARDS PRINCIPLES

The report has followed the in accordance option of GRI Standards where all disclosure of each material topic is presented in the report. The disclosures of management approach for each material topic in general are fairly disclosed. The Management has applied the principles for defining the report's quality (balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity, and reliability) and the principles for defining the report's content (stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness) and supporting documents were adequately presented during the assurance program.

Adherence to POJK51, SEOJK16, SASB, AND TCFD

The report has followed or complied to all POJK 51 and SEOJK16 reporting guidelines. However, in terms of the adherence against SASB and TCFD, bank BTN still need to develop more policies and initiatives on environment concern. The company is advised to improve their risk and impact analysis on sustainability and also improve the assessment on high-risk lending sectors with negative impacts towards social and environment issues such as palm oil, mining or any other sectors.

Opinion Statement

Our professional and certified team of sustainability report assurer has assured this report in accordance with the AA1000AP (2018), AA1000AS v3 and GRI Standards. From the review progress, we conclude that the bank BTN's Sustainability Report 2023 provides a fair view of the all the bank BTN's programmes and performances during 2023. The extent to which the GRI Standards has been applied in the Report and conclude this report has been prepared in accordance with GRI Standards. We conclude that the data in 2023 for all material topics performance indicators are fairly represented and there is nothing has come to our attention that would cause us to believe that bank BTN has not given the reliable data.





AA1000
Licensed Report
000-310/V3-WUA39

Recommendations

There are some suggested recommendations for the management of Bank BTN:

1. Developing specific policies that regulate aspects of sustainability or Environmental, Social, Governance (ESG), and its components, such as credit criteria, vendor selection criteria, etc;
2. Strengthening the sustainability management information system. Systematizing sustainability data such as energy, water, etc can facilitate and enhance the accuracy of calculations and reporting.

For and on behalf of:
Jakarta, February 12, 2024




Novi Ratnasari SE, CSRS, CSRA
Managing Director

PT CBC Global Indonesia

The Icon Horizon Broadway Blok M.5 No.3, Tangerang, Indonesia 15345
Tel: (62)(21) 87780058
Email: services@cbcglobalindonesia.com

INDEKS ISI STANDAR GRI

Pernyataan Penggunaan	PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk telah melaporkan sesuai dengan GRI Standar untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2023
GRI 1 yang Digunakan	GRI 1: Landasan 2021
Standar Sektor GRI yang Berlaku	GRI G4 Jasa Keuangan

Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	Tidak Mencantumkan			No. Ref. Standar Sektor GRI
			Persyaratan Tidak Mencantumkan	Alasan	Penjelasan	
Pengungkapan Umum						
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1	Nama Perusahaan	38			
	2-2	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi	28			
	2-3	Periode pelaporan, siklus laporan, titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan	28, 35, 205			
	2-4	Penyajian kembali informasi	28			
	2-5	Assurance oleh pihak eksternal	35			
	2-6	Aktivitas, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya	38, 40, 43-49			
	2-7	Informasi pekerja	84-88			
	2-8	Pekerja yang bukan karyawan	86-88			
	2-9	Struktur tata kelola	89, 153, 162			
	2-10	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi	153-158			
	2-11	Pejabat badan tata kelola tertinggi	153-154			
	2-12	Peran badan tata kelola tertinggi dalam mengawasi pengelolaan dampak	20, 162			
	2-13	Pendelegasian tanggung jawab untuk mengelola dampak	20, 162			
	2-14	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan	14-15, 35			
	2-15	Konflik kepentingan	176			
	2-16	Mengkomunikasikan hal-hal kritis	22, 170, 175, 182			
	2-17	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi	94-96			
	2-18	Evaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi	161-162			
	2-19	Kebijakan remunerasi	159-160			
	2-20	Proses untuk menentukan remunerasi	160			
	2-21	Rasio kompensasi total tahunan	160-161			
	2-22	Pernyataan tentang strategi pembangunan berkelanjutan	8-13			

Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	Tidak Mencantumkan			No. Ref. Standar Sektor GRI
			Persyaratan Tidak Mencantumkan	Alasan	Penjelasan	
	2-23	Komitmen kebijakan	9-13, 28, 41-42, 86, 163, 171, 174-175			
	2-24	Menanamkan komitmen kebijakan	9-13, 174			
	2-25	Proses untuk memulihkan dampak negatif	173			
	2-26	Mekanisme untuk mendapatkan saran dan meningkatkan isu	181			
	2-27	Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan	71, 144			
	2-28	Keanggotaan asosiasi	49			
	2-29	Pendekatan keterlibatan pemangku kepentingan	33-34			
	2-30	Perjanjian perundingan kolektif	103			
Topik Material						
GRI 3: Topik Material 2021	3-1	Proses untuk menentukan topik material	29-31			
	3-2	Daftar topik material	29-33			
Kinerja Ekonomi						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	64			
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan	64			
	201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim	64, 73-74			
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya	106			
	201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah	64			
Keberadaan Pasar						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	92, 103			
GRI 202: Keberadaan Pasar 2016	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional	105			
	202-2	Proporsi manajemen senior yang berasal dari masyarakat lokal	92			
Dampak Ekonomi Tidak Langsung						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	115			
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan	115-117			
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan	115-117			

Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	Tidak Mencantumkan			No. Ref. Standar Sektor GRI
			Persyaratan Tidak Mencantumkan	Alasan	Penjelasan	
Praktik Pengadaan						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	48			
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal	48			
Antikorupsi						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	177			
GRI 205: Anti-korupsi 2016	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi	178			
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur antikorupsi	180			
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil	180			
Material						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	77			
GRI 301: Material 2016	301-1	Material yang digunakan berdasarkan berat atau volume	78			
	301-2	Material input dari daur ulang yang digunakan	78			
	301-3	Produk reclaimed dan material kemasannya	78			
Energi						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	75			
GRI 302: Energi 2016	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi	77			
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi	77			
	302-3	Intensitas energi	77			
	302-4	Pengurangan konsumsi energi	77			
	302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa	77			
Air dan Efluen						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	78-79			
GRI 303: Air dan Efluen 2018	303-1	Interaksi dengan air sebagai sumber daya bersama	80			
	303-2	Manajemen dampak yang berkaitan dengan pembuangan air	81			
	303-3	Pengambilan air	80			
	303-4	Pembuangan air	81			
	303-5	Konsumsi air	80			

Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	Tidak Mencantumkan			No. Ref. Standar Sektor GRI
			Persyaratan Tidak Mencantumkan	Alasan	Penjelasan	
Emisi						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	71, 72			
GRI 305: Emisi 2016	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung	71, 72			
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung	71, 72			
	305-3	Emisi GRK (Cakupan 3) tidak langsung lainnya	71, 72			
	305-4	Intensitas emisi GRK	72			
	305-5	Pengurangan emisi GRK	72			
	305-6	Emisi zat perusak ozon (ODS)	72, 78			
	305-7	Nitrogen oksida (NOX), sulfur oksida (SOX), dan emisi udara signifikan lainnya	72			
Limbah						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	77, 78, 80			
GRI 306: Limbah 2020	306-1	Timbulan limbah dan dampak signifikan terkait limbah	77, 80			
	306-2	Pengelolaan dampak yang signifikan terkait limbah	77, 78, 80, 81			
	306-3	Timbulan limbah	80			
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir	80			
	306-5	Limbah yang dikirimkan ke pembuangan akhir	80			
Kepatuhan Lingkungan						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	71			
GRI 307: Kepatuhan Lingkungan 2016	307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup	71			
Kepegawaian						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	92			
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan	92, 93			
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu	104			
	401-3	Cuti melahirkan	105			

Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	Tidak Mencantumkan			No. Ref. Standar Sektor GRI
			Persyaratan Tidak Mencantumkan	Alasan	Penjelasan	
Keselamatan dan Kesehatan Kerja						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	107			
GRI 403: Keselamatan dan Kesehatan Kerja 2018	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja	107			
	403-2	Identifikasi bahaya, penilaian risiko, dan investigasi insiden	110			
	403-3	Layanan kesehatan kerja	109			
	403-4	Partisipasi, konsultasi, dan komunikasi pekerja tentang kesehatan dan keselamatan kerja	105, 110			
	403-5	Pelatihan bagi pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja	109, 110			
	403-6	Peningkatan kualitas kesehatan pekerja	109			
	403-7	Pencegahan dan mitigasi dampak dari keselamatan dan kesehatan kerja yang secara langsung terkait hubungan bisnis	109			
	403-8	Pekerja yang tercakup dalam sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja	109			
	403-9	Kecelakaan kerja	110			
	403-10	Penyakit akibat kerja	110			
Pendidikan dan Pelatihan						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	93			
GRI 404: Pendidikan dan Pelatihan 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per pegawai	99			
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan	94-99, 105			
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier	103			
Keanekaragaman dan Kesempatan Kerja						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	86, 103			
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Kerja	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan	86-91			
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki	103			
Non Diskriminasi						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	88, 89			
GRI 406: Non Diskriminasi 2016	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan	88, 89			

Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	Tidak Mencantumkan			No. Ref. Standar Sektor GRI
			Persyaratan Tidak Mencantumkan	Alasan	Penjelasan	
Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	110			
GRI 407 : Berserikat dan Perundingan Kolektif 2016	407-1	Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko	110			
Pekerja Anak						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	88, 89			
GRI 408 : Pekerja Anak 2016	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak	88, 89			
Kerja Paksa atau Wajib Kerja						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	88, 89			
GRI 409 : Kerja Paksa atau Wajib Kerja 2016	409-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden kerja paksa atau wajib kerja	88, 89, 103			
Masyarakat Lokal						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	115			
GRI 413: Masyarakat Lokal 2016	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan	115-118			
	413-2	Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat lokal	145			
Pemasaran dan Pelabelan						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	139			
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan	417-1	Persyaratan untuk pelabelan dan informasi produk dan jasa	139			
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa	139			
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran	139			
Privasi Pelanggan						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	132			
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan	133-138			
Kepatuhan Sosial Ekonomi						
GRI 3: Topik Material 2021	3-3	Pengelolaan terhadap topik material	144			
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi 2016	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi	144			
Pengungkapan Sektor						

Standar GRI	Pengungkapan	Halaman	Tidak Mencantumkan			No. Ref. Standar Sektor GRI
			Persyaratan Tidak Mencantumkan	Alasan	Penjelasan	
GRI G4 Jasa Keuangan	FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu	71, 173			
	FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring lingkungan dan risiko sosial di lini bisnis	71, 162-163, 173			
	FS3	Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien terhadap persyaratan lingkungan dan sosial	173			
	FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk menerapkan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis	94			
	FS5	Interaksi dengan klien/ investasi/mitra bisnis mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial	48, 70-71, 173			
	FS6	Persentase portofolio untuk bidang usaha berdasarkan daerah, ukuran dan sektor	121-125			
	FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial tertentu untuk setiap lini bisnis yang dipecah berdasarkan tujuan	122 - 125			
	FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan tertentu untuk setiap lini bisnis yang dipecah berdasarkan tujuan	124			
	FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial serta prosedur penilaian risiko	174			
	FS10	Persentase dan jumlah perusahaan yang dipegang dalam portofolio institusi tempat organisasi pelaporan berinteraksi dalam isu lingkungan atau sosial	70-71, 73, 74			
	FS11	Persentase aset yang tunduk pada lingkungan positif dan negatif dari masalah sosial	73, 74			
	FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan bagi orang-orang yang kurang beruntung	144			
	FS15	Kebijakan untuk desain dan penjualan produk dan layanan keuangan yang adil	139			
	FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis atau penerima manfaat	126, 127			

REFERENSI OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) [OJK G.4]

Referensi SEOJK	Pengungkapan	Halaman
Surat Edaran No. 16/ SEOJK.04/2021	A.1 Penjelasan Strategi Keberlanjutan	16-19
	B.1 Aspek Ekonomi	6, 48, 64, 78
	B.2 Aspek Lingkungan Hidup	7
	B.3 Aspek Sosial	6, 20-21
	C.1 Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan	41
	C.2 Alamat Perusahaan	38
	C.3 Skala Usaha	38, 40, 46, 86-88
	C.4 Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang dijalankan	38, 43
	C.5 Keanggotaan pada Asosiasi	49
	C.6 Perubahan emiten dan perusahaan publik yang bersifat signifikan	49
	D.1 Penjelasan Direksi	8
	E.1 Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	20
	E.2 Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	94
	E.3 Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	163
	E.4 Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan	33
	E.5 Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	22
	F.1 Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	16-19, 74, 76, 77, 79
	F.2 Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	60
	F.3 Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	115
F.4 Biaya Lingkungan Hidup	81	
F.5 Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	78	
F.6 Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	77	
F.7 Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	75	
F.8 Penggunaan Air	80	
F.9 Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati	70-71	
F.10 Usaha konservasi keanekaragaman hayati	70-71, 174	
F.11 Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	71, 72	
F.12 Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	72	
F.13 Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis	80	
F.14 Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen	80	
F.15 Tumpahan yang terjadi	81	
F.16 Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan	71	
F.17 Komitmen untuk memberikan layanan atas produk dan/ atau jasa yang setara kepada konsumen	139	
F.18 Kesetaraan Kesempatan Bekerja	86	
F.19 Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	89, 103	

Referensi SEOJK	Pengungkapan	Halaman
F.20	Upah Minimum Regional	105
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	107
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pekerja	94
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar	115
F.24	Pengaduan Masyarakat	145
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	115
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	140
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan	132, 139
F.28	Dampak Produk/Jasa	139
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	139
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	139
G.1	Verifikasi tertulis dari pihak independen	35, 190
G.2	Lembar Umpan Balik	14, 15, 35, 205
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	35
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017	202

REFERENSI SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARD BOARD (SASB)

Kode	Keterangan	Halaman
Keamanan Data		
FN-CB-230a.1	(1) Jumlah pelanggaran data (2) Persentase informasi identifikasi pribadi (3) Jumlah rekening yang terpengaruh	133
FN-CB-230a.2	Pendekatan untuk menangani risiko keamanan data	133
Keuangan		
FN-CB-240a.1	Jumlah pinjaman yang memenuhi syarat untuk program promosi usaha kecil dan pengembangan masyarakat	121-126
FN-CB-240a.2	Jumlah pinjaman jatuh tempo dan non-akrual yang memenuhi syarat untuk mempromosikan usaha kecil dan pengembangan masyarakat	121-126
FN-CB-240a.3	Jumlah rekening yang sebelumnya tidak memiliki rekening bank atau yang menghadapi keterbatasan akses	173
FN-CB-240a.4	Jumlah peserta literasi keuangan	127
Inkorporasi		
FN-CB-410a.1	Komersial dan pembukaan kredit berdasarkan industri	118, 122, 124
FN-CB-410a.2	Pendekatan untuk memasukkan faktor lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) dalam analisis kredit	173
Bisnis		
FN-CB-510a.1	Jumlah kerugian akibat proses hukum terkait penipuan, perdagangan orang dalam, anti-trust, perilaku anti-persaingan, manipulasi pasar, malpraktek, atau undang-undang industri keuangan terkait lainnya	144, 179
FN-CB-510a.2	Kebijakan dan prosedur whistleblowing	181

REFERENSI TASK FORCE ON CLIMATE RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)

Kode	Pengungkapan	Halaman
Governance		
a	Menggambarkan pengawasan dewan dari risiko terkait iklim dan peluang	20
b	Menggambarkan peran manajemen dalam menilai dan mengelola risiko dan peluang terkait iklim	73
Strategi		
a	Menjelaskan risiko terkait iklim dan peluang organisasi telah mengidentifikasi lebih pendek, menengah, dan jangka panjang	73
b	Menjelaskan dampak risiko dan peluang terkait iklim pada bisnis, strategi, dan perencanaan keuangan organisasi	73
Risk Management		
a	Menggambarkan proses organisasi untuk mengidentifikasi dan menilai risiko yang berkaitan dengan iklim	73
b	Menggambarkan proses organisasi untuk mengelola risiko yang terkait dengan iklim	49, 73
c	Menggambarkan proses untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko terkait iklim diintegrasikan ke manajemen risiko organisasi secara keseluruhan	73
Metrics and Targets		
a	Mengungkapkan metrik yang digunakan oleh organisasi untuk menilai risiko terkait iklim dan peluang sejalan dengan proses manajemen strategi dan risiko	72
b	Mengungkapkan Lingkup 1, Ruang Lingkup 2, dan, jika sesuai, Ruang Lingkup 3 gas rumah kaca (GRK), dan risiko terkait.	71, 72
c	Menggambarkan target yang digunakan oleh organisasi untuk mengelola risiko terkait iklim dan peluang dan kinerja terhadap target.	72

LEMBAR UMPAN BALIK [OJK G.2]

Terima kasih telah membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. 2023. Untuk mewujudkan kualitas pelaporan yang lebih baik pada tahun mendatang, kami mengharapkan usulan, kritik dan saran dari pembaca dan pengguna laporan ini. Perseroan berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kinerja keberlanjutan dan memberikan yang terbaik untuk pemangku kepentingan.

Profil

Nama :

Institusi/Perusahaan :

Telp/HP :

Kategori Pemangku Kepentingan

- | | | | |
|--|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Nasabah | <input type="checkbox"/> Pegawai | <input type="checkbox"/> Mitra kerja,
supplier | <input type="checkbox"/> Masyarakat, komunitas
lokal |
| <input type="checkbox"/> Pemegang
Saham | <input type="checkbox"/> Pemerintah dan pembuat
kebijakan | <input type="checkbox"/> Media massa | <input type="checkbox"/> Lain-lain, sebutkan |

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

- | | |
|--|--|
| 1. Apakah laporan ini sudah menggambarkan kinerja Perseroan dalam berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan?
<input type="checkbox"/> Setuju
<input type="checkbox"/> Tidak Setuju
<input type="checkbox"/> Tidak Tahu | 3. Apakah laporan ini mudah dimengerti?
<input type="checkbox"/> Setuju
<input type="checkbox"/> Tidak Setuju
<input type="checkbox"/> Tidak Tahu |
| 2. Apakah laporan ini bermanfaat bagi Anda?
<input type="checkbox"/> Setuju
<input type="checkbox"/> Tidak Setuju
<input type="checkbox"/> Tidak Tahu | 4. Apakah laporan ini menarik?
<input type="checkbox"/> Setuju
<input type="checkbox"/> Tidak Setuju
<input type="checkbox"/> Tidak Tahu |

Mohon menuliskan jawaban sesuai dengan pendapat Anda:

1. Bagian informasi mana yang paling berguna dan menarik?

2. Bagian informasi mana yang kurang berguna sehingga perlu dilakukan perbaikan?

3. Apakah data yang disajikan telah transparan, dapat dipercaya, dan berimbang?

4. Saran/usul/komentar untuk perbaikan laporan ke depan

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

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. [GRI 2-3]

Corporate Secretary Division

Menara BTN Lantai 20

Jln. Gajah Mada No. 1

Jakarta Pusat, 10130

Telp : (021) 6336789 ext. 2003

Fax : (021) 6336719

Email : csdebtcn.co.id



Sahabat Keluarga Indonesia

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Menara Bank BTN
Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta Pusat, 10130
Telp. (+62) 6336789, 6332666
E-mail : csd@btn.co.id
www.btn.co.id



Bank BTN



@BankBTN



@bankbtn