

Digital Transform Towards Sustainable Finance

Digital Transform Towards Sustainable Finance



Transformasi Digital Menuju Keuangan Berkelanjutan

DIGITAL TRANSFORM TOWARDS
SUSTAINABLE FINANCE

Bank Jatim berkomitmen untuk berkontribusi bagi pertumbuhan dan pemerataan ekonomi daerah yang berkelanjutan, dengan fokus menggarap segmentasi pasar UMKM berbasis proses dan layanan transaksi keuangan digital. Hal ini sejalan dengan misi Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam pembangunan UMKM berbasis digital agar mampu tumbuh inklusif dan berkelanjutan.

Tekad dan semangat untuk bertransformasi dilakukan dengan tidak melupakan kepedulian akan ramah lingkungan yang mendukung Sustainable Development Goals (SDGs). Pada saat yang sama, Bank Jatim mengimplementasikan program Transformasi BPD demi peningkatan dan perbaikan yang berfokus pada kepuasan nasabah, pemangku kepentingan dan pemegang saham. Bank Jatim terus mempersiapkan diri mengembangkan teknologi melalui perbankan digital demi bersiap menghadapi tantangan yang dihadapi Jawa Timur di masa mendatang. Dengan demikian Bank Jatim bersiap menjadi Bank Berkelanjutan.

Bank Jatim is committed to contribute in sustainable regional economic growth and equity, focusing on market's segmentation of Micro, Small, and Medium Enterprises based on process and digital financial transaction services. This is in line with the mission of the East Java Provincial Government to develop an inclusive and sustainable e-commerce.

We dedicated our transformation through enthusiastic determination without forgetting our main concern to create environment-friendly which linked to the Sustainable Development Goals (SDGs). At the same time, BPD Transformation program is implemented by Bank Jatim to improve and restore anything related to customer's satisfaction, stakeholders, and shareholders. Moreover, Bank Jatim is continuously preparing our company to develop more the technology through digital banking in order to face any obstacles in the future. Therefore, Bank Jatim has prepared to become a Sustainable Bank.



Ringkasan Kinerja Keberlanjutan 2018

Sustainability Performance's
Summary in 2018

[201-3]

DALAM JUTAAN RUPIAH

IDR MILLIONS

	2018	2017	2016
EKONOMI ECONOMY			
Distribusi Manfaat pada Ekonomi Indonesia (Rp jutaan)			
The Benefit of Indonesian Economic Distribution (IDR millions)			
Penyaluran Kredit Menengah, Korporasi, dan Sindikasi Medium, Corporate, a Credit Distribution	6.920.700	6.279.901	6.525.579
Penyaluran Kredit Mikro Ritel & Program Retail & Program Microcredit Distribution	2.947.161	2.947.402	2.868.051
Penyaluran Kredit Konsumen Consumer Credit Distribution	22.905.473	21.788.892	19.452.909
Penyaluran pembiayaan konsumtif syariah Distribution of syariah consumptive funding	748.792	732.707	639.640
Penyaluran pembiayaan produktif syariah Distribution of syariah productive funding	370.871	186.427	189.242
Penyaluran Dana Sosial non Kemitraan Distribution of Non-Partnership Social Funds	11.045	12.375	14.932
Manfaat Pensiun yang Dibayarkan (kewajiban yang diakui dalam neraca konsolidasi)	111.745	23.794	20.184
Paid Pension Benefits (liabilities recognized in the consolidated balance sheet)	493.390	477.571	423.912
Pajak kepada Pemerintah Tax to the Government			
Kinerja Finansial (Rp jutaan)			
Financial Performance (IDR millions)			
Pendapatan Income	5.200.739	4.889.674	4.904.378
Laba sebelum Beban Pajak Profit before tax expense	1.753.698	1.636.941	1.452.128
Laba Bersih Net profit	1.260.308	1.159.370	1.028.216
Laba per Saham Dasar (Rp)	84,15	77,51	68,80
Basic Earnings per Share (IDR)			
SOSIAL SOCIAL			
Keberagaman Pegawai Employee Diversity			
Jumlah Pegawai Number of Employees	4302	4.410	4.517
Jumlah Pegawai Perempuan Number of female employees	1764	1.808	1.846
LINGKUNGAN (KANTOR PUSAT) ENVIRONMENT (HEAD OFFICE)			
Konsumsi Solar (liter)	177.287	49.208	160.710
Diesel Consumption (liter)			
Konsumsi listrik (kWh)	1.727.187	1.267.762	3.204.228
Electricity Consumption (kWh)			
Konsumsi air (m ³)	34.170	33.591	52.192
Water Consumption (m ³)			

EKONOMI | ECONOMY

Distribusi Manfaat pada Ekonomi Indonesia (Rp jutaan)

The Benefit of Indonesian Economic Distribution (IDR millions)

	2018	2017	2016
Penyaluran Kredit Menengah, Korporasi, dan Sindikasi Medium, Corporate, a Credit Distribution	6.920.700	6.279.901	6.525.579
Penyaluran Kredit Mikro Ritel & Program Retail & Program Microcredit Distribution	2.947.161	2.947.402	2.868.051
Penyaluran Kredit Konsumen Consumer Credit Distribution	22.905.473	21.788.892	19.452.909
Penyaluran pembiayaan konsumtif syariah Distribution of syariah consumptive funding	748.792	732.707	639.640
Penyaluran pembiayaan produktif syariah Distribution of syariah productive funding	370.871	186.427	189.242
Penyaluran Dana Sosial non Kemitraan Distribution of Non-Partnership Social Funds	11.045	12.375	14.932
Manfaat Pensiun yang Dibayarkan (kewajiban yang diakui dalam neraca konsolidasi)	111.745	23.794	20.184
Paid Pension Benefits (liabilities recognized in the consolidated balance sheet)	493.390	477.571	423.912
Pajak kepada Pemerintah Tax to the Government			
Kinerja Finansial (Rp jutaan)			
Financial Performance (IDR millions)			
Pendapatan Income	5.200.739	4.889.674	4.904.378
Laba sebelum Beban Pajak Profit before tax expense	1.753.698	1.636.941	1.452.128
Laba Bersih Net profit	1.260.308	1.159.370	1.028.216
Laba per Saham Dasar (Rp)	84,15	77,51	68,80
Basic Earnings per Share (IDR)			

SOSIAL | SOCIAL

Keberagaman Pegawai

Employee Diversity

Jumlah Pegawai

Number of Employees

Jumlah Pegawai Perempuan

Number of female employees

LINGKUNGAN (KANTOR PUSAT) | ENVIRONMENT (HEAD OFFICE)

Konsumsi Solar (liter)

Diesel Consumption (liter)

Konsumsi listrik (kWh)

Electricity Consumption (kWh)

Konsumsi air (m³)

Water Consumption (m³)

Daftar Isi

TABLE OF CONTENTS

003	TEMA THEME	042	TENTANG PERUSAHAAN ABOUT US
005	RINGKASAN KINERJA KEBERLANJUTAN 2018 SUSTAINABILITY PERFORMANCE SUMMARY IN 2018	044	KEANGGOTAAN PERUSAHAAN DALAM ASOSIASI INDUSTRI COMPANY MEMBERSHIP IN INDUSTRY ASSOCIATIONS
010	SAMBUTAN DIREKTUR UTAMA FOREWORD FROM PRESIDENT DIRECTOR	046	TATA KELOLA KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY GOVERNANCE
014	PERNYATAAN TANGGUNGJAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2018 STATEMENT OF RESPONSIBILITY FOR SUSTAINABILITY REPORT IN 2018	052	PEDOMAN TATA KELOLA GOVERNANCE GUIDANCE
016	PENGHARGAAN DAN PERISTIWA PENTING AWARDS AND IMPORTANT EVENTS	054	KEBIJAKAN & STRATEGI KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY POLICIES & STRATEGIES
020	PROFIL LAPORAN REPORT PROFILE	056	STRUKTUR TATA KELOLA GOVERNANCE STRUCTURE
024	PENGANTAR LAPORAN REPORT INTRODUCTION	058	REMUNERASI REMUNERATION
026	PROSES PENENTUAN ISI CONTENT DETERMINATION PROCESS	060	SELF ASSESSMENT SELF ASSESSMENT
028	TOPIK MATERIALITAS DAN PERUBAHAN TOPIK MATERIAL MATERIALITY TOPICS AND MATERIAL TOPIC CHANGES	062	ANTI FRAUD ANTI FRAUD
030	BATASAN DAMPAK TOPIK MATERIAL DAN PENDEKATAN MANAJEMEN LIMITATIONS ON IMPACT OF MATERIAL TOPICS AND MANAGEMENT APPROACHES	064	ANTI PENCUCIAN UANG DAN PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME ANTI-MONEY LAUNDERING AND COMBATING THE FINANCING OF TERORISM
034	PROFIL BANK JATIM BANK JATIM'S PROFILE	065	KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDER INVOLVEMENT
038	VISI MISI KEBERLANJUTAN VISION AND MISSION OF SUSTAINABILITY	068	MANAJEMEN PEMASOK SUPPLIER MANAGEMENT
		072	KONTRIBUSI PENGUATAN EKONOMI DAERAH YANG BERKELANJUTAN CONTRIBUTION OF SUSTAINABLE LOCAL ECONOMIC REINFORCEMENT
		077	BANK JATIM SEKARANG DAN MASA DEPAN BANK JATIM, NOW, AND FUTURE
		078	TRANSFORMASI BPD BPD TRANSFORMATION
		079	MEMBANGUN BUDAYA KEUANGAN BERKELANJUTAN DEVELOPING SUSTAINABLE ECONOMIC CULTURES
		080	PRODUK INKLUSI KEUANGAN BANK JATIM BANK JATIM FINANCIAL INCLUSION PRODUCTS
		082	DIGITALISASI PERBANKAN MENUJU KEUANGAN BERKELANJUTAN DIGITIZING BANKS TOWARDS SUSTAINABLE FINANCE

085	NILAI EKONOMI YANG DIHASILKAN DAN DIDISTRIBUSIKAN ECONOMIC VALUES GENERATED AND DISTRIBUTED	116	KEPEDULIAN TERHADAP SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN CONCERN FOR SOCIAL AND COMMUNITY AFFAIRS
086	PORTOFOLIO PRODUK KEBERLANJUTAN PORTFOLIO OF SUSTAINABLE PRODUCTS	121	BANK JATIM PEDULI BANK JATIM CARE
094	PORTOFOLIO KREDIT TERKAIT PEMBANGUNAN NASIONAL CREDIT PORTFOLIO RELATED TO NATIONAL DEVELOPMENT	123	PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT COMMUNITY ECONOMIC EMPOWERMENT
096	PORTOFOLIO KREDIT USAHA RAKYAT COMMUNITY BUSINESS LOAN PORTFOLIO	128	KEPEDULIAN DALAM MELESTARIKAN LINGKUNGAN CONCERN IN ENVIRONMENT PRESERVATION
097	PORTOFOLIO KREDIT BERWAWASAN SOSIAL DAN LINGKUNGAN SOCIAL & ENVIRONMENTAL CREDIT PORTFOLIO	133	PENGGUNAAN ENERGI ENERGY USAGE
098	PORTOFOLIO PEMBIAYAAN SYARIAH SHARIA FUNDING PORTFOLIO	135	PENGGUNAAN KERTAS PAPER USAGE
100	DAMPAK EKONOMI YANG DIHASILKAN ECONOMIC IMPACTS GENERATED	136	PENGGUNAAN AIR WATER USAGE
		137	PENGELOLAAN LIMBAH WASTE MANAGEMENT
102	PEMENUHAN KEPENTINGAN NASABAH CUSTOMER INTERESTS COMPLIANCE	140	INISIATIF KEBERLANJUTAN INTERNASIONAL INTERNATIONAL SUSTAINABILITY INITIATIVES
107	TANGGUNGJAWAB KEPADA NASABAH RESPONSIBILITIES TO CUSTOMERS	142	KEPEDULIAN MENGBANGKAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG MUMPUNI CONCERN IN DEVELOPING QUALIFIED HUMAN RESOURCES
108	PENGADUAN NASABAH CUSTOMER COMPLAINTS	147	KEBIJAKAN HUMAN CAPITAL HUMAN CAPITAL POLICY
112	SURVEY KEPUASAN NASABAH CUSTOMER SATISFACTION SURVEY	149	PROFIL DAN DISTRIBUSI PEGAWAI PROFILE AND DISTRIBUTION OF EMPLOYEES
		151	REMUNERASI DAN TUNJANGAN PEGAWAI REMUNERATION AND EMPLOYEE ALLOWANCE
		153	KESEMPATAN BERKARIR DI BANK JATIM CAREER OPPORTUNITIES AT BANK JATIM
		158	KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY
		164	REFERENSI POJK DAN INDEKS GRI REFERENCE TO POJK AND GRI INDEX
		178	LEMBAR TANGGAPAN RESPONSE SHEET

R. SOEROSO,
DIREKTUR UTAMA
PRESIDENT DIRECTOR



Sambutan Direktur Utama

[102-14,102-15]

Surabaya,
29 Maret 2019

R. Soeroso,
Direktur Utama

FOREWORD FROM BANK JATIM
PRESIDENT DIRECTOR

Pertama-tama kami panjatkan puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmatnya Bank Jatim telah menunjukkan eksistensinya selama 57 tahun. Selama 57 tahun pula Bank Jatim terus berbenah diri menjadi perusahaan yang lebih baik dan memberikan layanan yang terbaik bagi nasabah kami. Di tahun 2018 ini, Bank Jatim menghadapi tantangan bisnis yang semakin kompleks, salah satunya jika dikaitkan dengan permasalahan pemanasan global dan kondisi sosial masyarakat yang kurang layak. Kami konsisten dengan komitmen kami, menjalankan perusahaan dalam konteks keberlanjutan yang mengusung prinsip 3P (*Profit, People, Planet*), sehingga harapan kami dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Jawa Timur. Laporan Keberlanjutan tahun 2018 ini merupakan laporan keberlanjutan ke-tujuh yang telah kami buat sejak tahun 2012.

Nilai keberlanjutan bagi Bank Jatim adalah membangun bisnis jangka panjang dengan memperhatikan aspek-aspek sosial, lingkungan, dan ekonomi dalam berbagai langkah dan keputusan kami sehingga kami yakin dapat tumbuh berkelanjutan dan sehat. Disamping Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor No. 51/POJK.03/2017, kami juga menggunakan *Global Reporting Initiatives GRI* dan *Sustainable Development Goals SDGs* sebagai landasan kami untuk mewujudkan cita-cita pembangunan yang berkelanjutan dan bersifat inklusif. Salah satu pencapaian kinerja yang membanggakan bagi Bank Jatim pada sektor konstruksi, Bank Jatim sudah menyalurkan kredit modal kerja *standby loan*, keppres, dan sindikasi yang tercatat bahwa pertumbuhan pembiayaan investasi di bidang infrastruktur dan proyek-proyek pemerintah lainnya naik sebesar 15,6% atau total senilai 2,3 triliun rupiah di tahun 2018.

Di tahun 2018 ini kami melihat banyaknya peluang bagi Bank Jatim untuk berbenah diri. Salah satu peluang yang menarik bagi kami yaitu isu keberlanjutan. Hal ini menjadi tantangan bagi kami dan harus kami jawab. Selama tahun 2018 ada beberapa aksi yang kami lakukan untuk menjawab tantangan ini. Salah satu diantaranya dengan membentuk tim *Green Banking*, yaitu tim yang fokus pada penyusunan rencana dan langkah-langkah yang harus ditempuh untuk menerapkan keuangan berkelanjutan. Sebagai contoh, disamping terus menegakkan produk-produk inklusif, kami juga telah mengembangkan produk-produk elektronik dalam rangka kemudahan layanan serta efisiensi penggunaan kertas. Ini merupakan salah satu langkah yang kami tempuh dalam menghadapi masifnya transformasi digital. Simpanan Laku Pandai, TabunganKu, Siklus Nelayan, dan Simpanan Pelajar merupakan produk-produk inklusif Bank Jatim mengalami pertumbuhan 36%. Disamping pengembangan produk, kami juga melaksanakan edukasi keuangan melalui produk Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) sebagai aksi nyata kami mendukung gerakan gemar menabung, dengan bekerjasama dengan beberapa sekolah baik SD, SMP, dan SMA dalam rangka meningkatkan literasi keuangan. Tahun ini Kami sedang dalam proses penyempurnaan pedoman terkait pembiayaan ramah lingkungan, karena kami menyadari potensinya besar untuk mengatasi perubahan iklim dalam hal pembiayaan sistem ketahanan pangan, energi, dan infrastruktur yang berkelanjutan. Perbaikan kebijakan dan sistem yang mencegah agar tidak memberikan dukungan kepada pelanggaran lingkungan dan sosial menjadi prioritas kami.

Dari sisi pembiayaan UMKM, kami memberikan kemudahan akses kredit bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan pelaku UMKM melalui kehadiran Kredit Pundi Kencana dan Kredit Jatim Mikro. Demikian pula dengan agen Laku Pandai Bank Jatim yang saat ini mencapai 257 agen. Serangkaian program tersebut menunjukkan komitmen kami dalam menjaga lingkungan dan meningkatkan ekonomi masyarakat tanpa mengurangi kepedulian serta perhatian terhadap aspek sosial. Sehingga roda ekonomi akan bergerak, yang akhirnya menghasilkan pemerataan pembangunan ekonomi nasional menuju *Sustainable Development Goals*.

Atas nama seluruh jajaran Direksi Bank Jatim kami ucapkan terima kasih dan memberikan apresiasi kepada seluruh karyawan, pemegang saham, pemerintah, masyarakat, mitra kerja, dan para pemangku kepentingan lainnya atas kerja keras dan dukungannya dalam pengembangan bisnis berkelanjutan. Besar harapan kami Bank Jatim dapat terus memberikan kontribusi bagi seluruh lapisan masyarakat khususnya Jawa Timur.

At a glance, we would like to send our praise and gratitude to the God's Almighty. His power is brighten through our day and work. We feel blessed to show our existency for approximately 57 years. During this time, we o become a better company and provide the best service for our customers. Last year, in 2018, Bank Jatim has encountered a complex part from business challenges, such as global warming and unfeasible social conditions of the people. Concerning to these problems, we devote to our commitment and consistently work on sustainable contexts which are supported on 3 principles namely 3P (Profit, People, Planet) in order to increase the prosperity of people in East Java. This annual report is a sustainable report, continuing from 7th to 8th part and these reports have been written or reported since 2012.

The sustainability values for Bank Jatim is to build a long-term business and put our much attention to social, environmental, and economic aspects using numerous stages and maintaining every decisions in order to develop sustainable and healthy growth. Besides the Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017, we also use Global Reporting Initiatives/GRI and the Sustainable Development Goals/SDGs as our foundation to reach our sustainable development and inclusive goals. One of the proudest achievements of Bank Jatim is in a construction sector, is Bank Jatim have provided working capital loans for standby loans, presidential decrees, and syndication. It was indicated that the growth of investment funding in infrastructure and other government projects rose by 15.6% or a total of 2.3 trillion rupiah in 2018.

In 2018, we examine lots of opportunities for our improvement. One of the opportunities that have been drawn our attention was the issue of Sustainability. This issue becomes a challenge for us and we feel obligated to tackle it. During 2018, we worked on several actions to tackle this challenge. Forming Green-banking team was one of them. This group of people are concerned on creating plans and steps that must be taken to implement a sustainable finance. For instance, besides continuously enforcing inclusive products, we also have evolved several electronic products to improve service convenience and paper usage efficiency. Those efforts were the steps we took in facing massive digital transformation. Simpanan Laku Pandai, TabunganKu, Siklus Nelayan, and Simpanan Pelajar are our inclusive products, which rose by 36% of growth. Besides developing those products, we also have conducted a financial education through Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) as our concrete action to support money saving campaign, by collaborating with several educational institutions from elementary, middle, until high schools in order to improve financial literacy. This year, we are in the process of refining guidelines related to environmentally friendly financing, because we are aware of the great potential to overcome climate change in terms of financing food security system, energy, and sustainable infrastructure. Improvements to policies and systems to prevent from giving support to environmental and social violations become our priorities.

In terms of financing SME, we provide credit accesses such as Kredit Pundi Kencana and Kredit Jatim Mikro for low-income customers and SME. Currently, we have 257 agents of Laku Pandai Bank Jatim. A series of programs we have conducted was to show our commitment to protect the environment and improve the community economy without reducing concern and attention towards social aspects. So that the spinning wheels of economy will keep moving, which ultimately generate a national economic development equity towards Sustainable Development Goals. towards the Sustainable Development Goals.

On behalf of the entire Board of Directors of Bank Jatim, we express our gratitude and appreciation to all employees, shareholders, the government, the community, work partners and other stakeholders for their hard work and support in developing sustainable business. We hope that Bank Jatim is able to continuously to all levels of society, especially in East Java.

Surabaya, March 29th 2019
R. Soeroso,
Bank Jatim's President Director



1
R. SOEROSO
DIREKTUR UTAMA
PRESIDENT DIRECTOR

2
RIZYANA MIRDA
DIREKTUR MANAJEMEN RISIKO
DIRECTOR OF RISK MANAGEMENT

3
RUDIE HARDIONO
DIREKTUR OPERASIONAL
OPERATIONAL DIRECTOR

4
FERDIAN TIMUR SATYAGRAHA
DIREKTUR KEUANGAN
DIRECTOR OF FINANCE

5
TONY SUDJIARYANTO
DIREKTUR RETAIL KONSUMER &
USAHA SYARIAH
DIRECTOR OF CONSUMER RETAIL
& SHARIA BUSINESS

6
SU'UDI
DIREKTUR MENENGAH
KORPORASI
DIRECTOR OF MEDIUM
CORPORATION

7
HADI SANTOSO
DIREKTUR KEPATUHAN & HUMAN
CAPITAL
DIRECTOR OF COMPLIANCE &
HUMAN CAPITAL



1 AKHMAD SUKARDI
KOMISARIS UTAMA
PRESIDENT COMMISSIONER

2 BUDI SETIAWAN
KOMISARIS
COMMISSIONER

3 RUDI PURWONO
KOMISARIS INDEPENDEN
INDEPENDENT COMMISSIONER

4 CANDRA FAJRI ANANDA
KOMISARIS INDEPENDEN
INDEPENDENT COMMISSIONER

Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan

RESPONSIBILITY FOR
SUSTAINABILITY REPORT

Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk telah mengevaluasi dan menyatakan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini termasuk laporan keuangan dan informasi lain yang terkait.

Our board of directors, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, have evaluated and taking a fully and serious consideration for the data reported in this Sustainability Report. We guarantee that the data is accurate regarding to financial report and any relevant information covered here.

Surabaya, 29 Maret 2019
Surabaya, March 29th 2019

Direksi
Board Of Directors



R. Soeroso
Direktur Utama
President Director



Tony Sudjiaryanto
Direktur Ritel Konsumen & Usaha Syariah
Director of Consumer Retail & Sharia Business



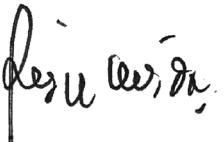
Su'udi
Direktur Menengah Korporasi
Director of Medium Corporation



Rudie Hardiono
Direktur Operasional
Operational Director



Hadi Santoso
Direktur Kepatuhan & Human Capital
Director of Compliance & Human Capital



Rizyana Mirda
Direktur Manajemen Risiko
Director of Risk Management



Ferdian Timur Satyagraha
Direktur Keuangan
Director of Finance

Dewan Komisaris PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk telah mengevaluasi dan menyatakan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi Laporan Keberlanjutan ini termasuk laporan keuangan dan informasi lain yang terkait.

Our board of commissioners, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, have evaluated and taking a fully and serious consideration for the data reported in this Sustainability Report. We guarantee that the data is accurate regarding to financial report and any relevant information covered here.

Surabaya, 29 Maret 2019
Surabaya, March 29th 2019

Komisaris
Board Of Commissioner



Akhmad Sukardi
Komisaris Utama
President Commissioner



Budi Setiawan
Komisaris
Commissioner



Rudi Purwono
Komisaris Independen
Independent Commissioner



Candra Fajri Ananda
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Rangkaian Peristiwa Dan Kegiatan Penting 2018

IMPORTANT DATES AND
EVENTS IN 2018



Januari
January

- 25 Bank Jatim Menerima CSR Award dari SINDO Weekly News
Bank Jatim received a CSR Award from SINDO Weekly News



Februari
February

- 09 Bank Jatim Salurkan Dana Bergulir Melalui Program Hulu Hilir
Bank Jatim distributes money rotation through Hulu Hilir program
- 20 RUPS PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Tahun Buku 2017
Shareholders's General Meeting of PT Bank Pembangunan Daerah East Java Tbk 2017
- 23 Dukung Swasembada Gula, Bank Jatim Kembali Salurkan KKPA Untuk PTPN X
Delivering KPPA for PTPN X in order to support sugar production



March
March

- 08 Launching Pembayaran Non Tunai Pajak Daerah Kabupaten Jombang
Local Tax Payments is launched in Kab. Jombang
- 20 Program Penguatan Permodalan Sektor Kelautan & Perikanan Kabupaten Tulungagung
Marine & Fisheries capital strengthen for Kab. Tulungagung
- Layanan Bank Jatim Syariah Rambah Kota Santri
Bank Jatim Sharia Services have expanded into the city of Santri



April
April

- 11 Kredit Hulu Hilir Sektor Kelautan dan Perikanan Bank Jatim Diakui Nasional
Hulu Hilir credit in marine and fishing areas of Bank Jatim were proven nationally



Mei
May

- 03 10 (sepuluh) Unit Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Dibedah Bank Jatim
10 (ten) units of improper housing (RTLH) were rebuild by Bank Jatim

- 07 Bank Jatim Borong Penghargaan TOP BUMD
Bank Jatim Victors TOP BUMD Awards

- 11 Tingkatkan Layanan Bagi ASN, Pemkab Sumenep Gandeng Bank Jatim
Melaunching Smart ID Card
Pemkab Sumenep and Bank Jatim work together in creating Smart ID Card for expanding the ASN services



Juni
June

- 26 Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk 2018
General meeting between shareholders of PT Bank Pembangunan Daerah East Java Tbk 2018

Rangkaian Peristiwa Dan Kegiatan Penting 2018

IMPORTANT DATES AND
EVENTS IN 2018



Juli
July

- 13 Penandatanganan Kerjasama antara Bank Jatim dengan Bank Rakyat Indonesia tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Jasa Layanan Perbankan
Bank Jatim and Bank Rakyat Indonesia agreed to sign MoU of the provision and benefit of banking services



Agustus
August

- 17 August 17th
UMKM Award
- 31 Trenggalek Peringati Hari Jadi, Bank Jatim Serahkan CSR Bank Jatim Peduli
CSR Bank Jatim Peduli was given by Bank Jatim during Trenggalek's anniversary



September
September

- 21 Diterima Langsung Oleh Walikota, Bank Jatim Serahkan CSR Kepada Pemerintah Kota Surabaya
Bank Jatim is delivered CSR to the Government of Surabaya and directly received by the mayor of Surabaya



October
October

10 Dorong Pertumbuhan Ekonomi, Bank Jatim Laksanakan Pekan Inklusi Keuangan
Financial Inclusion Week was held by Bank Jatim to boost the economic growth

23 Kunjungan International Labour Organization (ILO) dalam rangka Pengembangan Usaha Mikro dan Kecil melalui Penyediaan Akses Layanan Keuangan
International Labor Organization (ILO) visitation in order to develop micro and small business using a free access of financial services



November
November

01 Peduli Kualitas Kesehatan, Bank Jatim Gandeng BPJS Kesehatan
Bank Jatim and BPJD Kesehatan are synergized to increase the quality of health



Desember
December

06 Disaksikan OJK, Bank Jatim Berkomitmen Dukung Gerakan Gemar Menabung
Bank Jatim is committed to support money-saving ideas, proven by OJK

20 Bank Jatim dan ASABRI Bersinergi Untuk Tingkatkan Layanan Kepada Pensiunan
Bank Jatim is synergized with ASABRI to advance the access for retirees



20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestarikan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

Profil Laporan

Report Profile



20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestarikan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

Pengantar Laporan

[102-45, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-55]

Laporan Keberlanjutan 2018 ini disampaikan untuk periode 1 Januari - 31 Desember 2018. Laporan ini merupakan laporan ke-7 (tujuh) yang dibuat sejak 2012 . Kami membuat laporan ini rutin setiap tahun dan juga sebagai bagian dari Laporan Tahunan. Laporan Keberlanjutan ini dibuat sebagai salah satu bentuk komitmen Bank Jatim dalam menjalankan operasional yang bertanggung jawab, transparan dan akuntabel. Informasi yang disajikan berasal dari Kantor Pusat Bank Jatim kecuali data keuangan yang bersifat konsolidasi dari semua cabang.

Laporan ini ditujukan untuk investor dan para pemangku kepentingan lainnya seperti pemerintah, pemasok, pelanggan, dan sebagainya untuk digunakan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan. Dengan adanya laporan ini, dapat dinilai komitmen Bank Jatim dalam turut serta mencapai pembangunan keberlanjutan.

Untuk memudahkan penyampaian, digunakan istilah "Bank Jatim", "Perusahaan" dan "Kami" untuk mewakili PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Kami menyusun Laporan Berkelanjutan ini berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan, serta mengacu pada GRI Standards opsi "Core" sebagai panduan internasional penyusunan laporan Keberlanjutan. Untuk memudahkan pembaca menemukan standar GRI yang kami terapkan dalam laporan ini, kami mencantumkan indeks referensi POJK dan GRI secara keseluruhan pada halaman 164 laporan ini.

This Sustainability's Report in 2018 has been reported since our first period in January 1st – December 31st 2018. Moreover, this report is our 7th (seventh) edition which is created since 2012. We committed to make this report on regular basis and annually, as a part of our annual report. Regarding this report, we want to show our high commitment in implementing our operational systems and taking responsibility on it, being transparent and accountable. The information covered here derive from Bank Jatim's head office except financial data which is consolidate from all of our branches.

Furthermore, this report is intend to the investors, stakeholders such as governments, shareholders, customers, and so on in order to functioned as one of consideration to gain the decision. Hopefully, this annual report can full assessed as Bank Jatim's commitment in order to participate in sustainable development. Straight to the point, we use the term "Bank Jatim", "Company", and "Us" to represent PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

We organize this Sustainability's Report based on Financial Services Authority Regulation (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 about the sustainable finance, also pointed to the GRI Standards "Core" option as our international guidelines in compiling this Sustainability's Report.

In order to make the readers more easily to find GRI standard we applied on this report, we have already put POJK and GRI referrals index in overall through the pages 164 of this report.

Informasi mengenai Laporan ini dapat menghubungi:

Glemboh Priambodo
Corporate Secretary

Sulam Andjar Rochim
Pemimpin Subdivisi Komunikasi Internal

Gedung Kantor Pusat Bank Jatim
Jalan Basuki Rachmad 98-104, Surabaya,
Jawa Timur 60271
Telepon 031 5310090-5310099
Fax 031 5310838

Website www.bankjatim.co.id
Email corsec@bankjatim.co.id

Further information related to this report,
you need to contact:

Glemboh Priambodo
Corporate Secretary

Sulam Andjar Rochim
Head of Internal Communication Subdivision

Bank Jatim's Head Office
Jalan Basuki Rachmad 98-104, Surabaya,
Jawa Timur 60271
Phone 031 5310090-5310099
Fax 031 5310838

Website www.bankjatim.co.id
Email corsec@bankjatim.co.id

Proses Penentuan Isi

CONTENT DETERMINATION PROCESS

[102-46]

Kami telah melakukan serangkaian proses untuk menetapkan isi dari Laporan Keberlanjutan ini. Ada 4 (empat langkah) penting, diantaranya :

- 1 Mengidentifikasi aspek-aspek keberlanjutan yang relevan;
- 2 Memprioritaskan aspek-aspek keberlanjutan pada poin 1 (satu), untuk menetapkan tingkat materialitas yang akan dilaporkan;
- 3 Memvalidasi aspek-aspek yang telah diperingkat pada poin 1 (satu). Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa laporan memuat konten yang seimbang. Penentuan konten laporan juga mempertimbangkan masukan dan saran dari pemangku kepentingan terhadap laporan sebelumnya.
- 4 Review / meninjau kembali pada laporan tahun sebelumnya untuk meningkatkan kualitas laporan untuk tahun berikutnya. Begitupun masukan dan saran untuk laporan tahun ini akan digunakan sebagai pertimbangan untuk menentukan konten laporan tahun mendatang.

We have carried out a series of processes in determining the content from this Sustainability's Report. There are 4 (four) important stages, including:

- 1 Identifying relevant sustainable aspects
- 2 Prioritize sustainable aspects on first point, to establish materiality level to be reported
- 3 Validating aspects on first point. This stage is aiming to ensure that this report contains relevant content. We also consider any kind of inputs and suggestions for this annual report to be forwarded to the next year's report.
- 4 Reviewing the previous report in order to upgrade the quality of report for the next year as well as the inputs and suggestions used for consideration to determine the upcoming content's report.



Topik Materialitas dan Perubahan Topik Material

[102-47] [102-48, 102-49, 102-56]

Bank Jatim menetapkan lima informasi material, yaitu : kinerja ekonomi, ketenagakerjaan, portofolio produk, privasi nasabah, serta pengaruh ekonomi tidak langsung.

Topik material disajikan dengan memperhatikan dampak pengaruhnya terhadap pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Informasi yang disampaikan dalam topik material berasal dari (kantor pusat Bank Jatim), kecuali kinerja ekonomi dan ketenagakerjaan yang berasal dari seluruh kantor Bank Jatim.

Bank Jatim set five materiality information such as: economic performance, employment, product portfolios, customer's privacy, and indirect economic influence.

The material topics is served by paying attention on the impacts for the stakeholders, both internal or external. Information covered on this material topics originated from (Bank Jatim's head office), except economic performance and employment from our entire offices.



Tidak terjadi perubahan yang signifikan dari laporan sebelumnya. Tidak terdapat restatement atas informasi tahun sebelumnya. Dan kami belum menyertakan proses penjaminan atas Laporan Keberlanjutan ini.

There is no significant changes and information restatement from our previous report. We also have not attached guarantee process on this Sustainability's Report.

Batasan Dampak Topik Material & Pendekatan Manajemen

LIMITATIONS ON IMPACT OF
MATERIAL TOPICS AND MANAGEMENT
APPROACHES

[102-46; 103-1; 103-2; 103-3, 102-43]

TOPIK MATERIAL MATERIAL TOPICS	ISU ISSUES	DAMPAK PADA PEMANGKU KEPENTINGAN		THE IMPACT ON STAKEHOLDERS
		INTERNAL INTERNAL	EKSTERNAL EXTERNAL	
Kinerja Ekonomi Economic Performance	Pencapaian laba Profit Achievement	Investor/ Pemegang Saham, Pegawai Investor/ Shareholders, Employee	Nasabah, Masyarakat, Pemerintah, Pemasok Customer, Community, Government, Supplier	Perbankan memegang peranan penting bagi pembangunan ekonomi. Oleh karena itu, kinerja ekonomi penting bagi perusahaan sebagai landasan utama dalam mengambil berbagai keputusan penting dan strategis di seluruh aspek perusahaan. Untuk memantau kinerja ekonomi, maka dilakukan audit oleh internal maupun eksternal dan dilaporkan secara berkala kepada Direktur Keuangan. Hasil konsolidasi laporan keuangan disampaikan dalam Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan dan Laporan Tahunan. Hingga tahun 2018, Bank Jatim telah meningkatkan pertumbuhan laba bersih hingga 8,71% YoY. ROE meningkat menjadi 17,75% dibandingkan tahun sebelumnya. Bank Jatim juga meningkatkan pertumbuhan pinjaman sebesar 6,74% dibandingkan tahun sebelumnya. Banking has an important role on sustainable development. Therefore, economic performance is a necessary thing for a company as the main key to determine any kind of significant and strategic decisions for the entire of company. In order to maintain the economic performance, we conducted internal or external audits then reported it regularly to the Director of Finance. The result of this financial report consolidation will be delivered in The Annual Meeting of Shareholders and Report. In 2018, Bank Jatim rose by 8,71% YoY on net profit growth. ROE is increased into 17,75% and also increase the amount of loan approximately 6,74% compare with the previous year.
		Pengembangan teknologi Technology Development	Pengembangan teknologi merupakan isu yang berdampak signifikan pada pemangku kepentingan. Selaras dengan dinamika perkembangan industri perbankan, yang mana terjadi pergeseran layanan transaksi keuangan fiskal ke layanan transaksi keuangan digital, dan analisa daya saing bank untuk tumbuh dan berkembang dalam intensitas persaingan yang semakin meningkat, maka Bank perlu mengembangkan teknologi dalam rangka	

merambah perbankan digital. Ini diperlukan sebagai komitmen perusahaan mendukung Program pemerintah akan inklusi dan literasi keuangan. Disamping itu, pengembangan teknologi diperlukan dalam rangka penghematan emisi dan energi.

The development of technology is one of the important issues which significantly influences to the shareholders. In line with the dynamics of the development of banking industry, where there is a shift in fiscal financial transaction services to digital financial transaction services, and analysis of the competitiveness of banks to grow and develop in the intensifying competition intensity, the Bank needs to develop technology in order to explore digital banking. This is needed as the company's commitment to support the government's Program for financial inclusion and literacy.

Besides that, technology development is needed in order to save emissions and energy.

Ketenagakerjaan Employment	Pengembangan kompetensi Competency Development	Pegawai Employee	Masyarakat, Pemasok Community, Supplier	<p>Informasi ini penting disampaikan dalam laporan keberlanjutan karena tenaga kerja merupakan aset perusahaan yang menjalankan seluruh kegiatan serta memberikan layanan kepada nasabah dan rekanan Bank Jatim. Untuk mencapai tujuan portofolio produk berkelanjutan, Bank Jatim terus meningkatkan kompetensi dan pengetahuan pegawai terkait dalam bidang keberlanjutan. Peningkatan kompetensi tersebut dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan termasuk yang diselenggarakan oleh asosiasi industri, Bank Indonesia, maupun Otoritas Jasa Keuangan. Bank Jatim juga melakukan studi banding untuk mendapatkan wawasan baik nasional maupun internasional dalam mengimplementasikan prinsip bank berkelanjutan.</p> <p>This information is important to be conveyed in the Sustainability's Report because labor is an asset of the company that runs all activities and provides services to customers and partners of Bank Jatim. To achieve the goal of a sustainable product portfolio, Bank Jatim continues to improve the competencies and knowledge of relevant employees in the field of sustainability. These competency enhancements are carried out through education and training including those held by industry associations, Bank Indonesia, and the Financial Services Authority. Bank Jatim also conducts a comparative study to get national and international insights in implementing the principle of sustainable banks.</p> <p>Dalam hal kesetaraan gender, Bank mendasarkan kebijakan remunerasi pada kompetensi, pengalaman, dan kinerja pegawai. Bank Jatim tidak mendasarkan besaran remunerasi dan tunjangan pada perbedaan gender. Jumlah pegawai perempuan saat ini menempati 41% dari total pegawai, dan 1 orang menempati posisi Direktur Bidang. In terms of gender equality, we concern on the remuneration policies on employee competency, experience and performance. Bank Jatim is not looking on the amount of remuneration and benefits on gender differences. The number of female employees currently occupies 41% of the total employees, and 1 person occupies the position of Director of the Field.</p> <p>Bank Jatim memberikan layanan produk dan jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Perkembangan portofolio produk penting disampaikan dalam Laporan Keberlanjutan dikarenakan adanya rencana perubahan layanan menuju perbankan berbasis digital. Penerapan inklusi keuangan terus dilakukan, yang dibuktikan dengan meningkatnya pertumbuhan produk inklusi keuangan yaitu simpanan Laku Pandai,</p>
Portofolio produk Product Portfolios	Inklusi keuangan Financial Inclusion	Investor/ Pemegang Saham Investor/ Shareholders	Nasabah, Pemerintah Customer, Government	

					<p>TabunganKu, Siklus Nelayan, dan Simpanan Pelajar. Dalam rangka peningkatan ekonomi pembangunan, tercatat Bank Jatim menyalurkan kredit pada sektor konstruksi senilai total 2,3 triliun rupiah atau tumbuh 15,3%. Konstruksi ini salah satunya berupa infrastruktur seperti pembangunan jalan tol.</p> <p>Bank Jatim provides product and services based on customer needs. Our product portfolios are important to be presented on Sustainability's Report since there were changes on digital-based banking services.</p> <p>Financial inclusion is continually implemented, proven by the growth of financial inclusion products such as Simpanan Laku Pandai, TabunganKu, Siklus Nelayan, and Simpanan Pelajar.</p> <p>In order to increase the economic development, Bank Jatim distributed loans to the construction sector for approximately 2.3 trillion rupiah, or rose by 15.3%. One of these constructions is linked to the infrastructure like toll road construction.</p>
Privasi nasabah Customer's Privacy	Keamanan data nasabah Customer Data Security	Pegawai Employee	Nasabah Customer		<p>Kepercayaan nasabah merupakan kunci utama perusahaan, terutama dalam mencapai target pertumbuhan <i>Number of Account</i> (NOA) dan pendapatan perusahaan. Informasi ini penting karena nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan utama bagi perusahaan. Sebagai bentuk komitmen kami dalam memegang kerahasiaan data nasabah, Bank Jatim menjaga privasi nasabah sesuai ketentuan peraturan dan kode etik Perseroan.</p> <p>Bank Jatim juga telah menerapkan standar layanan dan mencapai posisi ke-7 <i>best overall performance service excellent</i> dari penilaian <i>Marketing Research Indonesia</i> (MRI) untuk kategori Bank Pembangunan Daerah di tahun 2018. Selain itu, Bank Jatim menerapkan <i>smart customer</i> dengan memanfaatkan Teknologi Informasi Komputer (TIK) minimal 40% diimplementasikan di seluruh wilayah kabupaten/kota di Jawa Timur sebagai media yang membantu kegiatan dan memberikan kenyamanan serta kemudahan masyarakat melakukan transaksi keuangan.</p> <p>Customer trust is the main key for the company, especially in achieving NOA growth targets and company revenues. Customers play an important role as stakeholders in a company. As a form of our commitment in holding the confidentiality of customer data, Bank Jatim maintains customer privacy in accordance with the provisions of the Company's rules and code of ethics.</p> <p>Bank Jatim has also implemented our standards for customer's services and nominated on 7th place of the best overall service performance service excellent from the Marketing Research Indonesia (MRI) assessment for the Regional Development Bank category in 2018. In addition, Bank Jatim applied smart customers by utilizing Computer Information Technology (ICT), minimum of 40% is implemented in all regions / cities in East Java as a media that assists activities and provides accessible and convenience for people to conduct financial transactions.</p> <p>Disamping pengembangan produk elektronik, sebagai bentuk tanggungjawab kami memberikan layanan prima kepada nasabah, Bank Jatim menyediakan layanan <i>call center</i> sebagai pusat informasi dan keluhan nasabah dengan layanan 24 jam.</p> <p>We also take our responsibility in providing excellent service to customers instead of developing electronic products. Bank Jatim provides call center services as our main information center and customer complaints with 24-hour service.</p>



Pengaruh ekonomi tidak langsung Indirect Economic Influence	Pemberdayaan masyarakat Community Empowerment	Pegawai Employee	Nasabah, Pemerintah, Organisasi Masyarakat, Pemasok Customer, Government, Community Organization, Supplier	<p>Bank Jatim mewujudkan prinsip <i>sustainability</i> dengan memberikan pinjaman kepada sektor usaha yang peduli terhadap isu lingkungan. Hal ini penting dilakukan karena berdampak signifikan pada keberlanjutan dan oleh karenanya informasi ini penting disampaikan dalam laporan keberlanjutan.</p> <p>Di tahun 2018, sasaran penyaluran dana lebih diutamakan untuk membiayai UMKM selain dana relatif kecil juga untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah diantaranya sebagai sarana mengentaskan kemiskinan, sarana untuk memeratakan tingkat perekonomian rakyat kecil, sekaligus memberikan pemasukan bagi devisa negara, yang merupakan merupakan salah satu goals SDGs. Peran Bank selain penyedia, juga melakukan pendampingan dan pembinaan pada UMKM agar dapat mengembangkan usahanya.</p> <p>In 2018, the fund disbursement's target was prioritized to financing Micro, Small, and Medium Enterprises to boost regional economic growth and used as a tool for alleviating poverty, equalizing the level of low people's economy, as well as providing income for foreign exchange, which is one of the SDGs goals. The Bank not only plays a role as a provider but also coaching and developing MSMEs to run their business.</p> <p>Bank Jatim embodies the principle of sustainability by providing loans to business sectors that paying attention to the environmental issues. This is important because it has a significant impact on sustainability and need to be delivered on the Sustainability's Report.</p> <p>Dari sisi <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR), Bank Jatim Peduli telah menyalurkan bantuan dengan total lebih dari 11 miliar rupiah. Bantuan ini dalam bentuk bantuan pendidikan, peningkatan kesehatan, pengembangan sarana prasarana, pelestarian lingkungan, dan mengurangi kesenjangan.</p> <p>In terms of Corporate Social Responsibility (CSR), Bank Jatim Peduli has provided an assistance with more than 11 billion rupiah. We are targeting to educational assistance, health improvement, infrastructure development, environmental preservation, and reducing inequality.</p>
--	--	------------------	--	---



Profil Bank Jatim

Bank Jatim Profile

20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestariakan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

Visi dan Misi Keberlanjutan

VISION AND MISSION OF SUSTAINABILITY

[102-16]

Visi

Vision

Menjadi Bank Regional yang
Tumbuh dan Berkembang
Secara Berkelanjutan.

Achieving a predicate of regional bank
which promote a sustainable growth
and development.

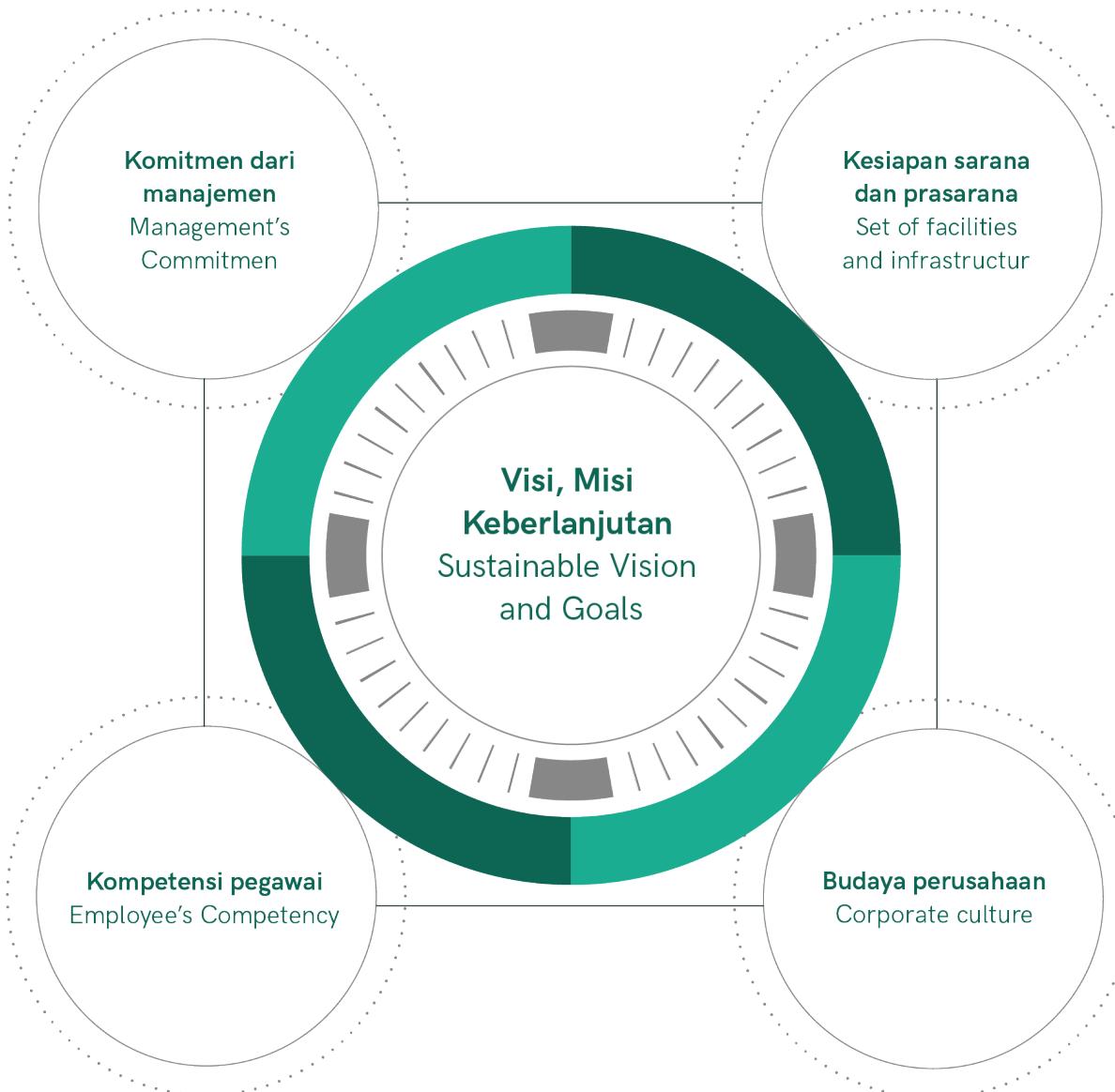


Misi

Mission

- 1 Meningkatkan pangsa pasar;
- 2 Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan berorientasi pada kebutuhan pasar;
- 3 Memberikan nilai yang optimal bagi Pemangku Kepentingan (*stakeholders*) dan Pemegang Saham (*share holders*) ;
- 4 Memfasilitasi pengembangan usaha Start Up, Mikro Kecil dan Menengah Korporasi yang mendukung program kelestarian lingkungan;
- 5 Menyeimbangkan pertumbuhan ekonomi dengan kelestarian lingkungan.

(1) Increasing the market share; (2) Increasing human resource capacity and oriented to market needs; (3) Providing optimal values for stakeholders and shareholders; (4) Facilitating the development of Startup, Micro, Small, and Medium Enterprises businesses that support environmental sustainability programs; (5) Balancing economic growth with environmental sustainability.



KOMITMEN DARI MANAJEMEN

Dalam hal penetapan tujuan dan prioritas keuangan berkelanjutan beserta penerapan dan implementasinya, komitmen serta dukungan dari manajemen merupakan salah satu faktor utama yang menjadi penentu dari terlaksananya program-program yang telah direncanakan

MANAGEMENT'S COMMITMENT

In terms of establishing sustainable financial goals and priorities along with their practices and implementation, commitment and support from management is one of the main factors that determine the success of scheduled programs.

KESIAPAN SARANA DAN PRASARANA

Dalam mendukung pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan, perlu adanya sarana dan prasana yang memadai. Bank Jatim berupaya untuk mewujudkan aksi keuangan berkelanjutan berbasis teknologi dalam rangka implementasi green banking melalui produk-produk berbasis digital, antara lain e-form, e-channel, dan lainnya. Selain produk-produk berbasis digital, Bank Jatim juga menerapkan implementasi green banking melalui penghematan kertas, air, listrik yang disosialisasikan dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai.

SET OF FACILITIES AND INFRASTRUCTURES

Sustainable financial actions can be implemented through our set of facilities and infrastructures. Bank Jatim seeks to realize technology-based sustainable financial actions in the context of implementing green banking through digital-based products, including e-form, e-channel, and others. Moreover, all of Bank Jatim's employees practice our green banking campaign by numerous activities such as limit the use of paper, water, and electricity.

KOMPETENSI PEGAWAI

Salah satu faktor penting dalam menjalankan prinsip keuangan berkelanjutan adalah kompetensi pegawai yang memadai. Oleh karena itu, Bank Jatim akan terus menerus berupaya untuk membentuk sumber daya manusia yang handal melalui pembekalan dalam bentuk pendidikan dan pelatihan khususnya yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan. Selain itu, Bank Jatim berupaya mengembangkan karir pegawai untuk mendukung pelaksanaan aksi keuangan berkelanjutan

BUDAYA PERUSAHAAN

Budaya kerja Bank Jatim merupakan akar dari seluruh layanan yang ada di Bank Jatim. Kami menerapkan prinsip *integrity, customer focus, dan impact* (I.C.I) sebagai budaya perusahaan yang menjadikan pembeda antara Bank Jatim dengan perusahaan lainnya, sebagai *corporate image* bank, serta pembangkit komitmen bersama yang berlaku bagi seluruh pegawai Bank Jatim tanpa terkecuali.

Seluruh Pegawai mulai dari jajaran Dewan Komisaris, Direksi, sampai pegawai di lini terdepan termasuk pegawai rekanan yang ditugaskan di Bank Jatim wajib mematuhi tuntunan perilaku dan tata nilai budaya kerja, selanjutnya Bank Jatim melaksanakan sosialisasi budaya kerja kepada seluruh pegawai yang rutin dilaksanakan satu tahun sekali.

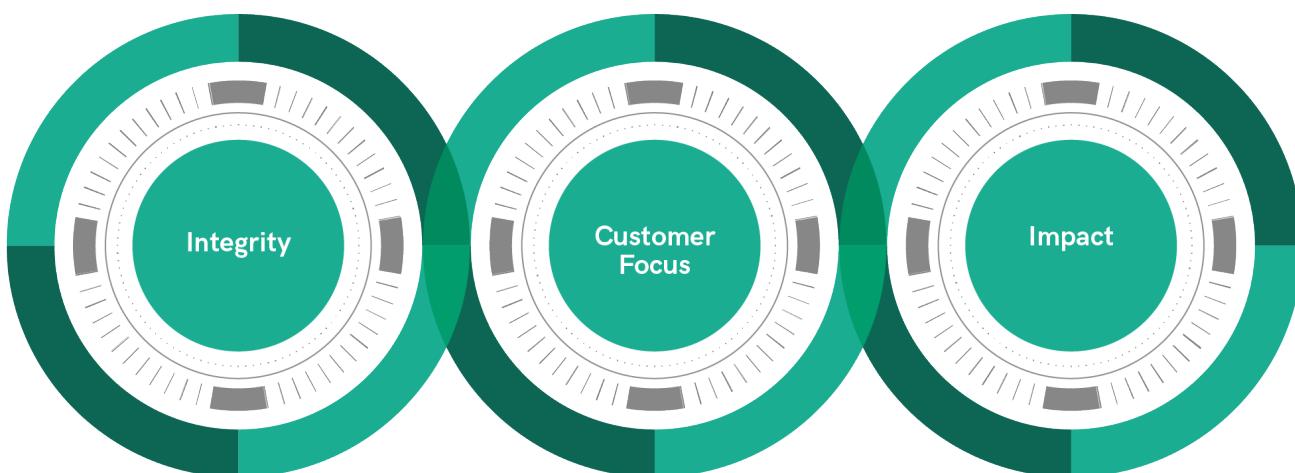
EMPLOYEE'S COMPETENCY

One of the important factor in applying the principle of sustainable finance is an adequate employee competence. Therefore, Bank Jatim will continue to strive to form reliable human resources through debriefing in the form of education and training specifically related to sustainable finance. In addition, Bank Jatim seeks to develop employee careers to support the implementation of sustainable financial actions.

CORPORATE CULTURE

Our corporate culture is the root of all the services in Bank Jatim. We apply the principles of integrity, customer focus, and impact (I.C.I) as a corporate culture which able to differentiate us and other companies, as a corporate image bank, as well as generating shared commitments that apply to all employees of Bank Jatim without exception.

All employees starting from the Board of Commissioners, Board of Directors, to employees in the front line including associate employees assigned to Bank Jatim must comply with the guidelines for behavior and work culture values, Bank Jatim then is delivered this work culture to all employees regularly once a year.



Pegawai Bank Jatim mempunyai kompetensi perilaku pegawai I.C.I (dibaca : *I See I*) secara harfiah dapat diartikan sebagai "Saya melihat diri saya sendiri" yang dijabarkan sebagai berikut :

- *Integrity*
Jujur, berkomitmen, berdedikasi, beretika, loyal, bertanggung jawab, konsisten,disiplin.
- *Customer Focus*
Proaktif dan fokus memenuhi kebutuhan nasabah.
- *Impact*
Percaya diri, santun, profesional.

I.C.I (read : *I See I*) is literally can be interpreted as "I see myself" which is described into these three categories, such as:

- *Integrity*
Truthful, highly committed, dedicated, ethical, loyal, responsible, consistent, disciplined.
- *Customer Focus*
Proactive and focused on serving customer needs.
- *Impact*
Confident, polite, professional.

Tentang Perusahaan

[102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7]

NAMA	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk	NAME	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk
NAMA PANGGILAN	Bank Jatim	NICK NAME	Bank Jatim
ALAMAT KANTOR PUSAT	Gedung Kantor Pusat Bank Jatim Jalan Basuki Rachmat 98-104, Surabaya, Jawa Timur 60271 PO. BOX 917	HEAD OFFICE ADDRESS	Bank Jatim's Head Office Building Basuki RachmaT (street) 98-104, Surabaya, East Java 60271 PO. BOX 917
KONTAK	Telepon (031) 5310090-5310099 (13 Saluran Hunting) Fax (031) 5310838	CONTACT	Phone (031) 5310090-5310099 (13 Hunting Channel) Fax (031) 5310838
WEBSITE E-MAIL	www.bankjatim.co.id corsec@bankjatim.co.id	WEBSITE E-MAIL	www.bankjatim.co.id corsec@bankjatim.co.id
INFO BANK JATIM	14044	BANK JATIM'S INFO	14044
WILAYAH OPERASIONAL	Wilayah Jawa Timur Jakarta Tangerang Depok Bekasi Batam	OPERATIONAL AREA	East Java area Jakarta Tangerang Depok Bekasi Batam
STATUS PERUSAHAAN	Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)	COMPANY'S STATUS	Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) / Regional Enterprises
BENTUK PERUSAHAAN	Perseroan Terbatas	COMPANY'S FORM	Limited Company
BIDANG USAHA	Jasa Keuangan - Perbankan	BUSINESS FIELDS	Financial Services - Banking
SKALA ORGANISASI (DALAM TRILIUN RUPIAH)	Total Aset : 62.69 Gaji & Tunjangan Pegawai : 1.41 Total Kewajiban : 54.22	ORGANIZATION'S SCALE (IN TRILLION RUPIAH)	Total of Asset : 62.689.118 Employee salaries & benefits : 1.411.911 Total of obligation : 54.217.182
JUMLAH PEGAWAI	Laki - Laki 2671 Perempuan 1846	NUMBER OF EMPLOYEES	Male 2671 Female 1846
TANGGAL PENDIRIAN	17 Agustus 1961	ESTABLISHMENT DATE	August 17 th 1961
KEPEMILIKAN SAHAM	Seri A Pemerintah Provinsi Jawa Timur (51,25%) Pemerintah Kota/Kabupaten se-Jawa Timur (28,42%) Seri B Masyarakat Umum (20,33%)	DATA OWNERSHIP	Series A The Government of East Java (51,25%) The Government of Surabaya / East Java (28,42%) Series B Local People / Public (20,33%)

SEGMENT MARKET SEGMENT	Korporasi Komersial Commercial Corporation Consumer Retail Local People / Public Masyarakat Umum Local / National Institutions Lembaga / institusi Nasional and Daerah SME & Cooperative UMKM dan Koperasi	PRODUC T	Dana Pihak Ketiga Third-party funds Pembiayaan/Kredit Financing / Credit Layanan Jasa Bank Jatim Bank Jatim's services	ENTITAS ANAK JARINGAN KANTOR	Tidak Ada None	CHILD ENTITY
JARINGAN KANTOR	001 Kantor Pusat 041 Kantor Cabang Konvensional 007 Kantor Cabang Syariah 160 Kantor Cabang Pembantu 009 Kantor Cabang Pembantu Syariah 207 Kantor Kas 191 Kantor Layanan Syariah 203 Payment Point 008 Payment Point Syariah 092 Kas Mobil/Counter 006 Kas Mobil/Counter Syariah 735 Anjungan Tunai Mandiri (ATM) 022 Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Syariah 002 Cash Deposit Machine (CDM) dan tergabung dengan 77.000 terminal jaringan ATM BERSAMA, 110.137 terminal ATM PRIMA, 510.043 Electronic Data Capture (EDC) PRIMA	OFFICE NETWORK	001 Head Office 041 Conventional Branch Office 007 Shariah Branch Office 160 Branch Office 009 Shariah Sub-Branch Office 207 Cash Office 191 Shariah Service Office 203 Payment Point 008 Shariah Payment Point 092 Car Cash/Counter 006 Car Cash/Shariah Counter 735 Mandiri Cash Platform (ATM) 022 Mandiri Shariah Cash Platform (ATM) 002 Cash Deposit Machine (CDM) and incorporated with 77.000 terminal of network ATM BERSAMA, 110.137 terminal ATM PRIMA, 510.043 Electronic Data Capture (EDC) PRIMA			

Selama tahun 2018 terjadi peningkatan yaitu 2 Kantor Cabang Pembantu Konvensional, 1 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 8 Kantor Kas, 21 Payment Point, 1 Payment Point Syariah, 10 Kas Mobil, 27 mesin ATM, dan 7 mesin ATM Syariah.

During 2018, there has been an increase of 2 Conventional Sub-Branch Offices, 1 Sharia Sub-Branch Office, 8 Cash Offices, 21 Payment Points, 1 Sharia Payment Point, 10 Mobile Cash, 27 ATM machines, and 7 Sharia ATM machines.

Keanggotaan Perusahaan Dalam Asosiasi Industri

COMPANY'S MEMBERSHIP ON
INDUSTRY ASSOCIATIONS

[102-13]

Dalam memperkuat eksistensinya, Bank Jatim bergabung di berbagai organisasi bergengsi di Indonesia, beberapa diantaranya adalah :

In order to strengthen its existence, Bank Jatim is participated in various prestigious organizations in Indonesia, for example :

(dalam juta rupiah)

(in million rupiah)

NO.	NAMA ASOSIASI ASSOCIATION'S NAME	TAHUN BERGABUNG INCORPORATED YEAR	KEANGGOTAAN MEMBERSHIP	SKALA SCALE
1	Asbanda (Asosiasi Bank Pembangunan Daerah) A sbanda (Regional Development Bank Association)	1993	Anggota Member	Nasional National
2	AEI (Asosiasi Emiten Indonesia) AEI (Association of Indonesian Issuers)	2012	Anggota Member	Nasional National
3	FK-LJKD (Forum Komunikasi Lembaga Jasa Keuangan Daerah) FK-LJKD (Regional Financial Services Institution Communication Forum)	2016	Anggota Member	Regional Regional
4	FKDK-BPDSI (Forum Komunikasi Dewan Komisaris BPD Se-Indonesia) FKDK-BPDSI (BPD Indonesian Board of Commissioners Communication Forum)	2002	Anggota Member	Nasional National
5	FCSR Social Ministry Corporate Social Responsibility Forum	2016	Anggota Member	Nasional National





3

Tata Kelola Keberkelanjutan

Sustainability Governance

20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestariakan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

"Bank Jatim meyakini bahwa dengan penerapan tata kelola perusahaan yang baik (GCG) secara konsisten merupakan hal mendasar untuk mendukung tercapainya pertumbuhan kinerja perusahaan yang berkelanjutan."

"Bank Jatim believed that as long as we have a suitable treatment for our Good Corporate Governance (GCG) consistently as a basic thing needed to support the growth of our sustainable performances."



Pedoman Tata Kelola

GOVERNANCE GUIDELINE

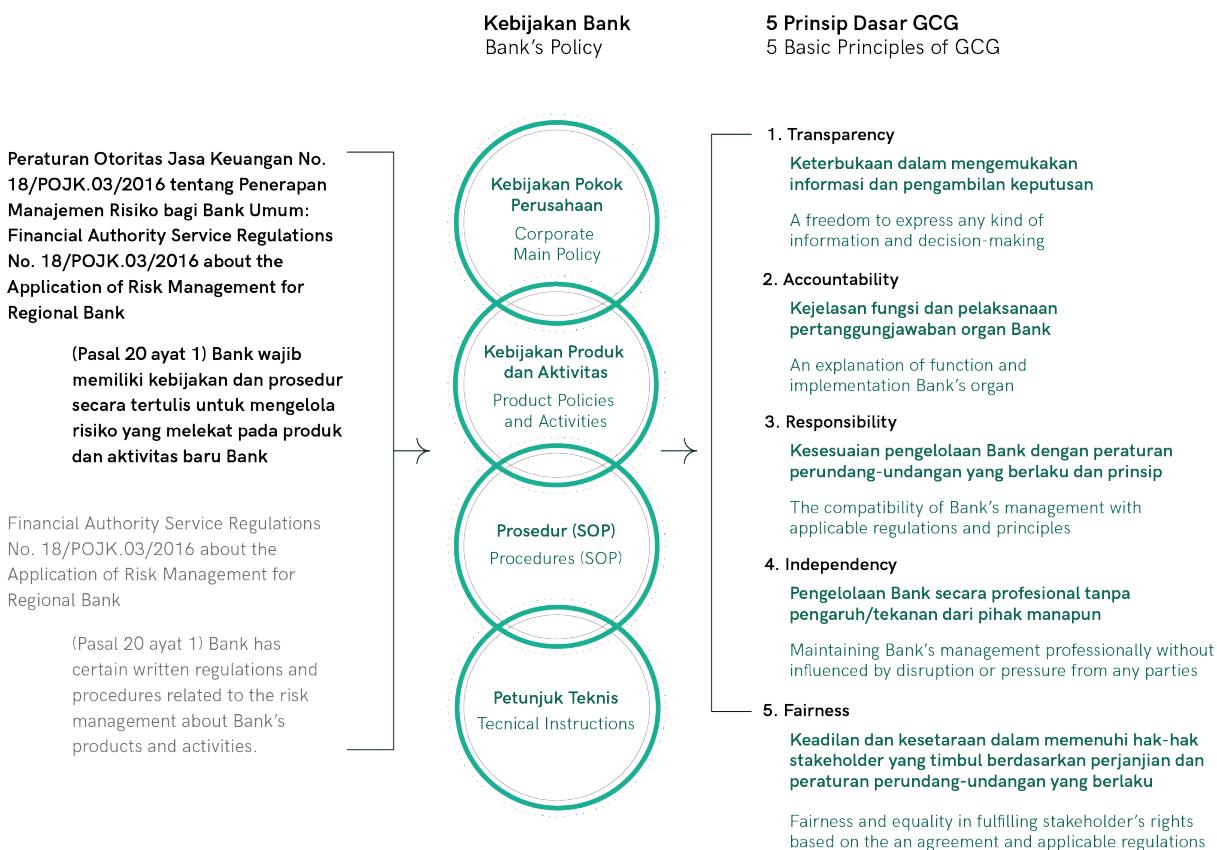
Bank Jatim berkomitmen menerapkan praktik-praktik Tata Kelola Perusahaan yang baik dalam operasional perusahaan, untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai perusahaan (*Corporate value*), mendorong pengelolaan perusahaan lebih profesional, yang dilakukan secara berkesinambungan dan lebih dari sekedar kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Disamping itu, implementasi Tata Kelola Perusahaan juga bertujuan untuk mencapai hasil kinerja yang maksimal dan dapat memberikan nilai kepada pemegang saham dalam jangka panjang tanpa mengabaikan pemangku kepentingan lainnya.

Dengan demikian, untuk mendapatkan praktik tata kelola yang baik, Bank Jatim mengimplementasikan pedoman Tata Kelola yang berlaku di Indonesia maupun internasional, sebagaimana tercantum pada gambar dibawah ini.

Bank Jatim is committed to apply practical things related to the Good Corporate Governance in terms of operational work of our company, in order to increase and maximize the values of our company (*Corporate value*), encourage to maintaining our corporate professionally, which operated continuously more than just an obedience to the applicable laws and regulations. Besides, the implementation of Corporate Governance is also aiming to raise the maximal level of our performance and able to presents a great value to our shareholders in a long term vision without ignoring another shareholders.

Therefore, in order to get a result on Good Corporate Governance, Bank Jatim is implementing Governance Guidelines which is applicable in Indonesia or international, as stated in the picture below.





Bank Jatim merupakan perusahaan publik yang mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia. Dengan demikian, dalam menerapkan standar penerapan Tata Kelola, kami mengacu pada Pedoman Tata Kelola yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) baik berupa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan maupun Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, Bank Jatim juga menerapkan ASEAN Corporate Governance Scorecard yang diterbitkan oleh ASEAN Capital Markets Forum. Laporan penilaian mandiri terakhir (*self assessment*) atas implementasi ASEAN Corporate Governance Scorecard dapat dibaca di halaman website www.bankjatim.co.id. Pada 21 November 2018, Bank Jatim memperoleh penghargaan '2 Most Improved PLCs (Indonesia)' pada acara "2nd Asean Corporate Governance Awards Ceremony" di Kuala Lumpur yang diselenggarakan oleh Asean Capital Markets Forum. [102-12]

Bank Jatim belongs to the public company which is registered our shares in Indonesia Stock Exchange. Therefore, in applying our standard for governance, we concern on the Governance Guidelines published by the Financial Services Authority (OJK) both Financial Services Authority Regulations and Financial Services Authority Form Letter. Moreover, Bank Jatim also applies ASEAN Corporate Governance Scorecard which is published by ASEAN Capital Markets Forum. The recent self-assessment about the implementation of ASEAN Corporate Governance Scorecard can be access on our website www.bankjatim.co.id. On November 21st 2018, Bank Jatim received awards as '2 Most Improved PLCs (Indonesia)' on the event entitled "2nd Asean Corporate Governance Awards Ceremony" in Kuala Lumpur held by Asean Capital Markets Forum.

Merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, Bank Jatim secara berkala selalu memperbarui kebijakan perusahaan sesuai dengan best practices, kondisi dan perkembangan lingkungan bisnis Perusahaan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan harapan mampu mengakomodasi Prinsip dasar tata kelola perusahaan (GCG).

Pointing to the Financial Services Authority Regulations about the Application of Risk Management for Commercial Banks, Bank Jatim always updating our company's policy regularly using best practices the condition and development of corporate's businesses environment, and applicable laws and regulations, hoping that we are able to accommodate the basic principles of Good Corporate Governance (GCG).

Kebijakan dan Strategi Keberkelanjutan

SUSTAINABLE POLICIES AND STRATEGIES

Sebagai Perusahaan yang mendukung keuangan berkelanjutan, di tahun 2018 Bank Jatim sedang dalam proses pembentukan rencana kerja penerapan keuangan berkelanjutan sesuai delapan Prinsip Keuangan Berkelanjutan didalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

As a part of a company who take a responsibility and support with the sustainable finance, in 2018, Bank Jatim is working on our plan to formed our sustainable finance in accordance with 8 Sustainable Finance Principles in Financial Authority Service Regulations No. 51/POJK.03/2017 about the Application of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuer, and Public Company.

DELAPAN PRINSIP KEUANGAN BERKELANJUTAN (PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 51/POJK.03/2017)	PENERAPAN DI BANK JATIM
8 SUSTAINABLE FINANCE PRINCIPLES IN FINANCIAL AUTHORITY SERVICE REGULATIONS NO. 51/POJK.03/2017	THE IMPLEMENTATION AT BANK JATIM
Prinsip investasi bertanggungjawab Responsibility Investment Principles	<p>Bank Jatim memberikan pembiayaan kepada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soetomo Surabaya untuk membangun Gedung Pusat Layanan & Riset Kanker (<i>Oncology Service & Research Centre</i>) yang merupakan satu-satunya di Indonesia. RSUD dr. Soetomo merupakan salah satu rumah sakit rujukan nasional (14 Rumah Sakit) yang mempunyai tanggung jawab dalam melayani pasien kanker, menerima rujukan dari wilayah sekitarnya dan (potensi) sebagian wilayah Indonesia Timur.</p> <p>Bank Jatim delivers our funding to RSUD dr. Soetomo Surabaya (Hospital) for the construction of Oncology Service & Research Centre which become the one and only in Indonesia. RSUD dr. Soetomo belongs to one of the national preferred hospital (14 hospitals) which has responsibility to show their best services to cancer patients, pointed from certain regions and (potentially) for East Java.</p>
Prinsip strategi dan praktik bisnis berkelanjutan Strategic principles and sustainable business practices [102-26]	<p>Dalam hal penetapan tujuan dan prioritas keuangan berkelanjutan beserta penerapan dan implementasinya, komitmen serta dukungan dari manajemen merupakan salah satu faktor utama yang menjadi penentu dari terlaksananya program-program yang telah direncanakan.</p> <p>Dengan demikian, kami telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan menetapkan visi misi keberlanjutan yang bertujuan untuk mengarahkan Bank Jatim menjadi bank regional yang unggul dan ikut serta menggerakkan perekonomian Jawa Timur yang mengedepankan keselarasan antara aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.</p> <p>In terms of establishing goals and sustainable financial priority, practice, and implementation, commitment and support from management is one of the main factors to determine the success of programs.</p> <p>Therefore, we have arranged Sustainable Finance Action Plan (RAKB) and set sustainable vision and goals which lead Bank Jatim into an excellent regional bank and participated on East Java's economy that puts forward the harmony of economic, social, and environmental aspects.</p>
Komitmen dari Manajemen Commitment from Management	Penetapan Visi & Misi Berkelanjutan Vision and Mission Determination
Prinsip pengelolaan risiko sosial dan lingkungan hidup Social and environmental risk management principles	Tahun ini Divisi Kepatuhan dan Tata Kelola sedang dalam proses penyempurnaan kebijakan dan pedoman terkait penerapan keuangan berkelanjutan. This year, Compliance and Governance division is in our progress to complete the policies and guidelines related to the implementation of sustainable finance.
Prinsip tata kelola Governance principles	Direksi telah membentuk tim <i>green banking</i> melalui Surat Keputusan Direksi Nomor 057/145/DIR/PRS/KEP sebagai komitmen seluruh jajaran Direksi dan karyawan dalam pelaksanaan program keuangan berkelanjutan. The Directors have formed green banking's team through the letter of Director's Decisions No. 057/145/DIR/PRS/KEP as a commitment of the whole range Directors and employees incorporated in sustainable finance program.
Prinsip komunikasi yang informatif Informative communication principles	Metode pelibatan pemangku kepentingan yang kami gunakan guna menyediakan informasi yang jelas terutama topik-topik ekonomi, sosial, dan lingkungan kami laporan dalam Laporan Keberlanjutan ini pada halaman 66-67. We use a certain method for engage the Stakeholders in order to provide information clearly, especially our economic, social, and environmental topics is reported in this sustainability report stated on pages 66-67.
Prinsip inklusif Inclusive principles	Tahun 2018 ini, Bank Jatim melaksanakan pekan inklusi keuangan yang dipusatkan di Kabupaten Ponorogo. Disamping itu, Bank Jatim juga mengembangkan produk inklusi keuangan yang kami sampaikan dalam laporan ini pada halaman 79-81. This year on 2018, Bank Jatim has implemented financial inclusive week which mainly placing on Kab. Ponorogo. Besides, Bank Jatim also develops financial inclusive products which have been reported in this Sustainability Report on pages 79-81.
Prinsip pengembangan sektor unggulan prioritas Top prioritize sector of development principles	Di sektor konstruksi, Bank Jatim telah menyalurkan KMK pola <i>Standby Loan</i> , KMK pola Keppres, dan Kredit Sindikasi yang merupakan pembiayaan proyek-proyek pemerintah seperti pembangunan infrastruktur. Tercatat pertumbuhan pembiayaan tersebut meningkat dari 2 triliun rupiah di tahun 2017 menjadi 2,3 triliun rupiah di tahun 2018 atau naik sebesar 15,3 %. In construction's sector, Bank Jatim has distributed Kk's pattern Standby Loan, KMK's pattern of Presidential Decree and Sindication Credit which belong to the government's project funding like infrastructure's constructions. It is noted that the growth of this funds rose by 2 trillions rupiah from 2017 and 2,3 trillion rupiah in 2018 or increase for approximately 15,3 %.
Prinsip koordinasi dan kolaborasi penyusunan laporan Coordination and collaboration principles of organizing report	Bank Jatim telah melakukan pendekatan-pendekatan kepada pemangku kepentingan terhadap topik-topik material yang kami laporan dalam Laporan Keberlanjutan ini pada halaman 65-67. Bank Jatim has did some approaches to the stakeholders in terms of material topics which have been reported in this Sustainability Report on pages 65-67.

Struktur Tata Kelola

GOVERNANCE STRUCTURES

[102-18, 102-20, 102-22, 102-23]

Struktur tata kelola keuangan berkelanjutan di Bank Jatim telah tertuang dalam Surat Keputusan Direksi Nomor 057/145/DIR/PRS/KEP yang bernama Tim *Green Banking*. Tim *Green Banking* adalah tim yang dibentuk oleh Direksi untuk pelaksanaan program keuangan berkelanjutan. Tujuan dibentuknya tim green banking ini adalah untuk membuat dan melaksanakan *action step* yang tertuang dalam *action plan* dan roadmap *Green Banking* Bank Jatim.

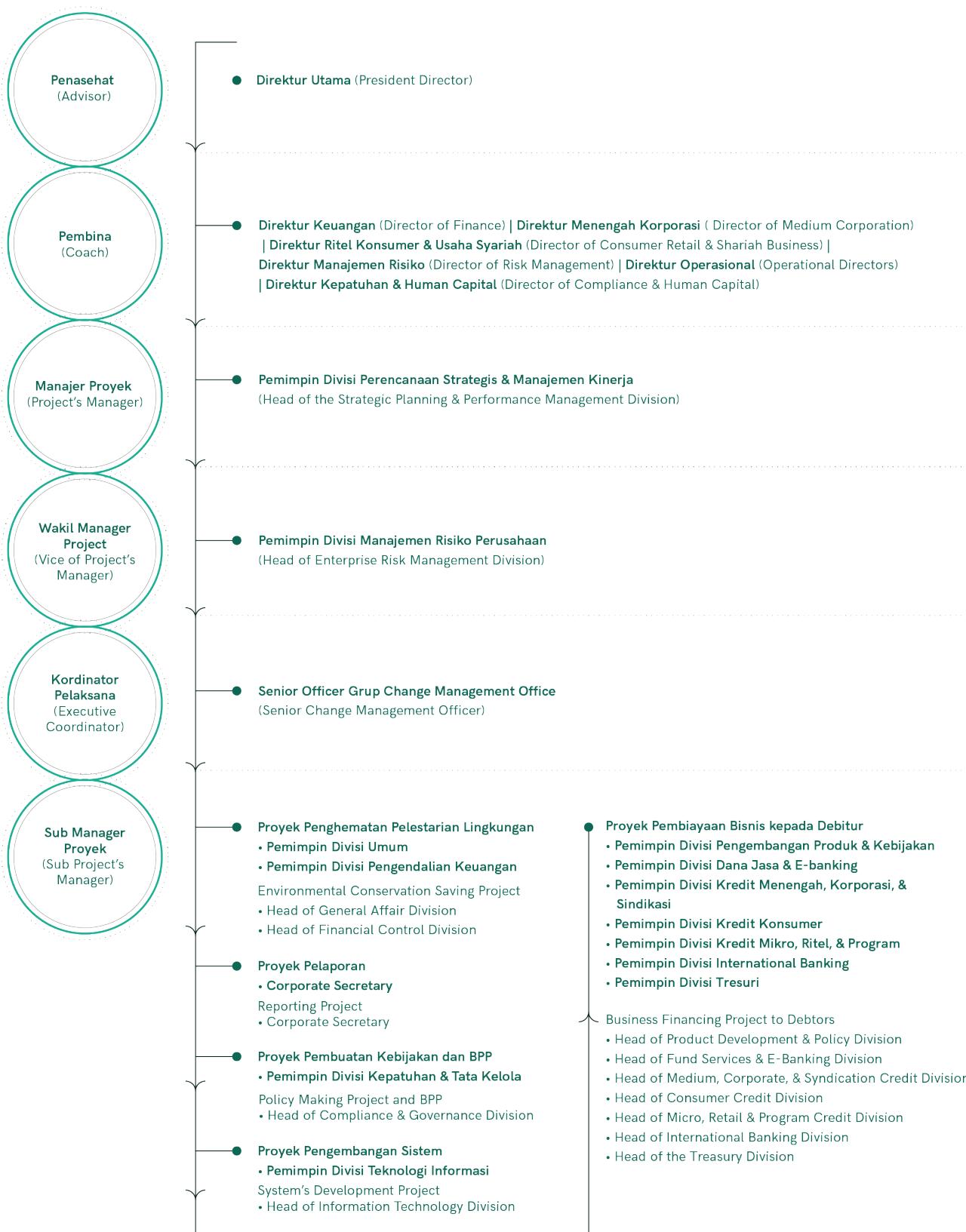
This governance's structure in Bank Jatim has been noted in Directors' Decree No. 057/145/DIR/PRS/KEP namely Green Banking team. This team is formed by the Directors to implemented the sustainable finance's programs. The purpose of this green banking team is to create and do the action step covers in action plan and roadmap Green Banking of Bank Jatim.

KETERANGAN

- A Penasehat adalah Direktur Bank yang bertugas memberikan nasehat dan saran
- B Pembina adalah Direktur Bank yang bertugas membina, membimbing serta bertanggung jawab dalam pencapaian maksud dan tujuan *Green Banking*
- C Manajer Proyek adalah pegawai pemegang jabatan yang diberi tanggung jawab untuk mewujudkan *green banking*
- D Sub Manajer Proyek adalah pegawai pemegang jabatan yang bertanggung jawab kepada Manajer Proyek dan bertugas sebagai koordinator tim yang bergabung dalam Tim *Green Banking*
- E Koordinator Pelaksanaan adalah unit kerja yang diberi tanggung jawab sebagai koordinator pelaksana *Green Banking*

INFORMATION

- A The advisor is our Bank's Director who served as an advisor to delivering advices and suggestions
- B The coach is our Bank's Director who served as a coach to forstering, guiding, and taking a responsibility in achieving the purpose of Green Banking
- C The Project Manager is an office employee who have a responsibility on realizing Green Banking
- D Sub-Project Manager is an office employee who work for Project Manager and as a team's coordinator for Green Banking's team.
- E Executive Manager is a work unit who work as a project coordinator for Green Banking.



Remunerasi

REMUNERATION

Bank Jatim menerapkan azas keseimbangan internal (*internal fairness*) dan kompetitif di pasar (*external competitiveness*) agar mendapatkan dan memiliki modal manusia terbaik, dan pengembangan sistem remunerasi diberikan berdasarkan kinerja dan kompetensi karyawan serta mempertimbangkan pula aspek pemeliharaan kader-kader terbaik yang dimiliki. Kebijakan remunerasi diberikan dalam bentuk penghasilan/gaji yang telah menggunakan sistem *grading* sesuai dengan tanggungjawab yang diembannya. Pemangku kepentingan memiliki peran penting dalam proses penetapan remunerasi, yaitu sebagai pengambil keputusan pada saat penyelenggaraan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tahunan.

[102-35, 102-37]

Bank Jatim applies an internal fairness and external competitiveness in order to gain and possess the best human assets, and the development of remuneration systems are given based on the employee's performances and competencies and considered more on other aspect like maintaining the best cadres. This remuneration's policy is given in the form of income/salary which has applied grading's system in accordance with their responsibilities or work's performances. The stakeholders have an important role in determining remuneration's process, such as the decision maker at the time of Annual Meeting of Shareholders (RUPS).

Dalam proses untuk menentukan remunerasi, Bank Jatim membentuk Komite Remunerasi & Nominasi dengan berdasarkan Surat Keputusan Dewan Komisaris Nomor 046/09/SK/DK/BPD/2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Pedoman Kerja Komite Remunerasi & Nominasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. [102-36]

During the time of determining the remuneration's process, Bank Jatim is forming Remuneration & Nomination Committees based on Board of Commissioners' Decree No. 046/09/SK/DK/BPD/2008 dated on December 23rd 2008 about Remuneration & Nomination Committees Performance Guideline of PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Program kerja Komite Remunerasi & Nominasi diantaranya :

- 1 Melakukan evaluasi terhadap kebijakan remunerasi Pengurus dan Pegawai Bank Jatim dengan menggunakan sistem *grading* yang berbasis kompetensi
- 2 Melakukan evaluasi terhadap penempatan jabatan eksekutif dibawah Direksi dan percepatan pengisian kekosongan pejabat di unit kerja operasional berdasarkan skala prioritas dalam rangka pengembangan organisasi.
- 3 Program pengisian pejabat melalui *multi level entry* dengan standar profesi yang dibutuhkan Bank jatim dalam rangka mengejar kekosongan dan meningkatkan kinerja.
- 4 *Monitoring* pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia mengenai prinsip kehati-hatian dalam penyerahan pelaksanaan pekerjaan dan sumber daya manusia kepada pihak lain atau alih daya termasuk *outsourcing*.
- 5 Memverifikasi data dan memberikan rekomendasi atas usulan Direksi dalam rangka pemilihan calon pengurus (Direksi dan Dewan Komisaris) untuk persiapan *spin off* Bank Jatim Syariah.
- 6 Mempersiapkan dan memberikan rekomendasi serta prosedur pemilihan, penggantian atau penambahan anggota Direksi sesuai struktur organisasi Bank Jatim serta calon Dewan Komisaris periode 2018 - 2021 sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Remuneration Committee and Nomination Programs such as :

- 1 Evaluating the remuneration's policies of Bank Jatim's administrator and employees using grading's system based on competencies.
- 2 Evaluating the placement of executive position below Directors and accelerating the empty space of officials in operational work's unit based on priority scale in terms of developing the organizations.
- 3 Fulfilling the official's programs through multi-level entry with profession standard needed for Bank Jatim in order to complete the empty space and increase the work's performances.
- 4 Monitoring the implementation of Bank Indonesia's Regulations related to caution principles in delivering employment's practices and human resources to other parties or outsourcing.
- 5 Verifying the data and giving a recommendation based on Director's proposal in terms of selcting the candidates of (Directors and Board of Commisioners) for preparing spin off Shariah Bank Jatim.
- 6 Preparing and giving a recommendation and selection procedure, replacement/replenishment of Director's member based on Bank Jatim's organization structure and Commisioner's candidates 2018 - 2021 period with an applicable provisions.



Self Assessment

[102-25, 102-28, 102-30]

Sebagai upaya peningkatan penerapan tata kelola perusahaan secara terus-menerus, Bank Jatim melakukan penilaian terhadap pelaksanaan tata kelola yang telah dilakukan. Bank Jatim melakukan penilaian sendiri atas penerapan tata kelola sesuai dengan POJK No. 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum dan SEOJK No. 13/POJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum. Sesuai dengan regulasi tersebut, Bank Jatim melakukan penilaian sendiri terhadap pelaksanaan tata kelola secara semesteran.

In terms of supporting the application of corporate's governance continually, Bank Jatim is assessing on the implementation of the existing governance. Bank Jatim did a self-assessment for the application of governance based on POJK No. 55/POJK.03/2016 tentang and SEOJK No. 13/POJK.03/2017 about Regional Bank Governance Implementation. Incorporated with this regulations, Bank Jatim did a self-assessment of governance's enforcement in semester.



Self assessment yang dilakukan meliputi 11 (sebelas) faktor penilaian pelaksanaan tata kelola yang meliputi:

- 1 Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris
- 2 Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi
- 3 Kelengkapan dan pelaksanaan tugas Komite
- 4 Penanganan benturan kepentingan
- 5 Penerapan fungsi kepatuhan
- 6 Penerapan fungsi audit internal
- 7 Penerapan fungsi audit eksternal
- 8 Penerapan manajemen risiko termasuk sistem pengendalian internal
- 9 Penyediaan dana kepada pihak terkait dan penyediaan dana besar
- 10 Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan Bank, laporan pelaksanaan Good Corporate Governance dan pelaporan internal
- 11 Rencana strategis bank

Self assessment that being conducted by Bank Jatim include 11 (eleven) factors of governance's implementation assessment covers the following details such as:

- 1 The enforcement of duty and responsibility of Board of Commissioners
- 2 The enforcement of duty and responsibility of Directors
- 3 Comprehensiveness and enforcement of Committee's duty
- 4 Handling conflicts of interest
- 5 The application of compliance's function
- 6 The application of internal audit's function
- 7 The application of external audit's function
- 8 The application of risk managements including internal management's system
- 9 The provisions of funding to other parties and large funding
- 10 Transparency of financial conditions and Bank's non-financial, implementation's report of Good Corporate Governance and internal's report
- 11 Bank's strategic plans

2

NILAI KOMPOSIT SELF ASSESSMENT TATA KELOLA

GOVERNANCE COMPOSITE SELF ASSESSMENT'S VALUES

Mencerminkan Manajemen Bank telah melakukan penerapan Tata Kelola yang secara umum Baik. Hal ini tercermin dari pemenuhan yang memadai atas prinsip Tata Kelola. Dalam hal terdapat kelemahan penerapan prinsip Tata Kelola, secara umum kelemahan tersebut kurang signifikan dan dapat diselesaikan dengan tindakan normal oleh Manajemen Bank,

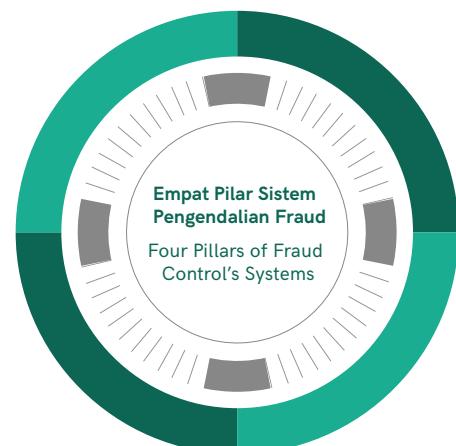
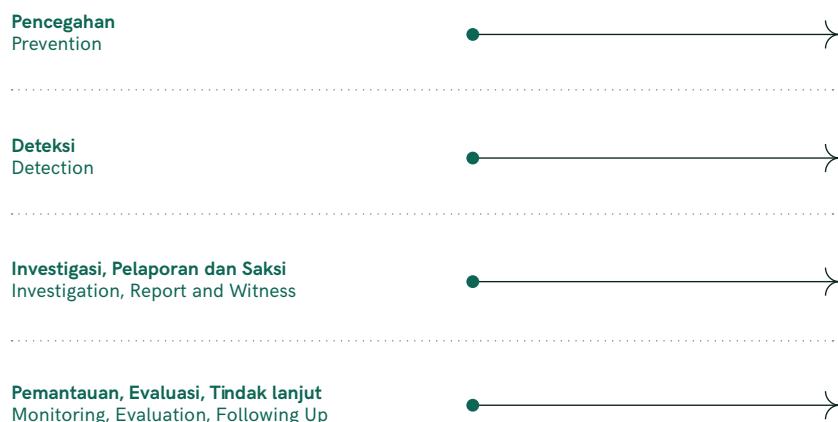
Reflecting Bank's Management in implementing the Good Corporate Governance in a good way. This can be shown from the compliance of an adequate Governance's principles. In terms of the weakness, generally it is only significant and can be solve through normal action by Bank's Management .

Anti-Fraud

ANTI-FRAUD

Dalam rangka mencegah terjadinya kasus - kasus penyimpangan operasional pada bank, khususnya fraud yang dapat merugikan nasabah atau bank, serta merujuk pada Surat Edaran Bank Indonesia No. I3/28/DPNP tanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum maka diperlukan suatu peningkatan efektifitas pengendalian internal sebagai upaya meminimalkan risiko fraud termasuk menerapkan strategi anti fraud. Penerapan sistem pengendalian fraud telah dilakukan sesuai dengan pedoman strategi anti fraud sesuai Surat Keputusan Direksi nomor 050/119 / KEP/DIR/AI tanggal 29 Juni 2012 tentang Buku Pedoman Penerapan Strategi Anti Fraud. Setiap kejadian fraud menjadi perhatian khusus dalam penyelesaian kasusnya, Pihak Manajemen Bank mengharuskan seluruh jajaran terkait dalam lingkungan internal Bank mempunyai kedpedulian terhadap anti fraud. Kepedulian anti fraud diupayakan secara berkesinambungan dalam bentuk zero tolerance terhadap fraud.

In order to prevent the occurrence of operational irregularities cases in the Bank, particularly fraud that could harm the customer or the Bank, and refer to Letter of Bank Indonesia No. I3 / 28 / DPNP dated December 9th 2011 regarding the Implementation of Anti-Fraud Strategies for Commercial Banks, it is necessary to increase the effectiveness of internal controls as an effort to minimize fraud risk including implementing an anti-fraud strategy. The implementation of the fraud control system has been carried out in accordance with the anti-fraud strategy guidelines based on the Directors Decree No. 050/119 / KEP / DIR / AI dated June 29th 2012 concerning on the Anti-Fraud Strategy Implementation. Every incident of fraud is of particular concern in the settlement of the case, the Bank Management requires that all relevant levels within the Bank's internal environment have concern for anti-fraud. Anti-fraud concerns are continuously pursued in the form of zero tolerance for fraud.



Tindakan pencegahan dan deteksi serta identifikasi terhadap potensi-potensi risiko kerawanan merupakan *early warning system* terhadap jalannya proses operasional. Identifikasi temuan yang berindikasi fraud, diimplikasikan dalam kebijakan dan mekanisme whistleblowing. Melalui mekanisme ini diharapkan mendeteksi secara dini atas terjadinya suatu pelanggaran dan dapat meningkatkan tingkat partisipasi pegawai,

Prevention and detection measures and identification of potential risks of vulnerability are an early warning system for the operation of the operational process. Identification of findings that indicate fraud, is implicated in whistleblowing policies and mechanisms. Through this mechanism it is expected to detect early occurrence of a violation and can increase the level of participation of employees, customers and other stakeholders in

nasabah dan *stakeholder* lain dalam melaporkan suatu pelanggaran dan digunakan sebagai peringatan dini atas kemungkinan terjadinya suatu pelanggaran di Bank Jatim. Indikasi awal fraud berasal dari beberapa sumber yaitu *whistleblower* melalui *hotline* yang telah disediakan Bank, *Surprise Audit*, *Surveillance Audit* dan *General Audit*. Informasi awal tersebut kemudian dilakukan audit pendahuluan berupa penggalian informasi, pengujian bukti awal dan tambahan, pemeriksaan saksi. Apabila dari audit pendahuluan tidak diperoleh cukup bukti sebagai tindakan fraud maka investigasi dihentikan, dan jika diperoleh cukup bukti sebagai tindakan fraud, maka dibuat laporan awal fraud yang dikirim ke Direktur Utama dan Dewan Komisaris. Kemudian dilakukan audit khusus dan dilakukan pemantauan, evaluasi serta pelaporan sesuai ketentuan yang berlaku. Mekanisme *whistleblower* dilaksanakan langsung oleh Pemimpin Divisi Audit Intern dan 2 Pemimpin Sub Divisi sebagai pengendalian mutu. Pegawai yang terlibat kasus kecurangan (fraud) dikenakan sanksi sesuai Pedoman Reward & Punishment Bank Jatim yang berlaku diantaranya surat peringatan, demosi hingga pemutusan hubungan kerja tergantung jenis pelanggaran yang telah dilakukan dan kerugian yang dialami. Dalam tiga tahun terakhir tidak terjadi kasus yang terbukti fraud.

reporting a violation and is used as an early warning of the possibility of a violation at Bank Jatim. Early indications of fraud originated from several sources, namely whistleblower through hotlines provided by the Bank, Surprise Audit, Surveillance Audit and General Audit. The initial information is then carried out by a preliminary audit in the form of extracting information, testing the initial and additional evidence, examining the witness. If there is not enough evidence from the preliminary audit as a fraud then the investigation is stopped, and if enough evidence is obtained as a fraud, then the initial fraud report is sent to the President Director and the Board of Commissioners. Then a special audit is carried out and monitoring, evaluation and reporting are carried out in accordance with applicable regulations. The whistleblower mechanism is carried out directly by the Leader of the Internal Audit Division and 2 Leaders of Sub Division as quality control. Employees involved in fraud cases are subject to sanctions in accordance with Bank Jatim's Reward & Punishment Guidelines which apply including warning letters, demotion to termination of employment depending on the type of violation committed and the loss experienced. In the past three years there have been no cases of proven fraud.

JUMLAH KEJADIAN FRAUD TOTAL OF FRAUD'S INCIDENTS

2016	2017	2018
0 Kasus Terbukti Fraud 0 Cases are Proven as Fraud	0 Kasus Terbukti Fraud 0 Cases are Proven as Fraud	0 Kasus Terbukti Fraud 0 Cases are Proven as Fraud

STRATEGI ANTI KORUPSI [102-17, 205-2]

- 1 Melakukan program Strategi Anti Fraud (SAF), antara lain *surprise audit* (Operasional & Kredit).
- 2 Melakukan sosialisasi terkait penerapan strategi anti fraud dan *whistleblowing system* pada saat *exit meeting* hasil audit dan pegawai termasuk pegawai baru.
- 3 Pemberian materi terkait penerapan strategi anti fraud dan *whistleblowing system* pada jadwal pendidikan program promosi pegawai.
- 4 Pengembangan sistem Strategi Anti Fraud (SAF).
- 5 Penandatanganan deklarasi Anti fraud oleh Manajemen yang baru dan penandatanganan Pakta Integritas Kepatuhan oleh seluruh Pegawai Bank Jatim.
- 6 Melakukan *monitoring* dan *update* Buku Pedoman Pelaksanaan (BPP) dalam Portal Kepatuhan, sehingga BPP beserta update-nya dapat diakses langsung oleh seluruh pegawai.
- 8 Divisi Human Capital tetap meminta rekomendasi Divisi Audit Intern dalam pelaksanaan pengangkatan, promosi dan pemberhentian (*resign*) pegawai.
- 9 Penyelenggaraan pembelajaran/pelatihan kepada Auditor khususnya terkait investigasi untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan dan kecakapan dalam bertugas. Di tahun 2018, Bank Jatim memberikan pelatihan kepada pegawai kantor pusat berupa pelatihan anti-fraud yang diikuti 26 pegawai dan pelatihan APU-PPT kepada 108 pegawai.
- 10 Penerapan fungsi kepatuhan dan budaya kepatuhan serta membentuk pegawai yang memiliki integritas yang tinggi serta melaksanakan komitmen bersama dengan menunjukkan itikad baik untuk bertanggungjawab dan melaksanakan tugas sesuai ketentuan yang berlaku, pada awal tahun setiap pegawai diwajibkan untuk melakukan penandatanganan Pakta Integritas Kepatuhan.
- 11 Adanya kebijakan perihal pengendalian gratifikasi.

ANTI CORRUPTION STRATEGY

- 1 Conducting an Anti-Fraud Strategy (SAF) program, including surprise audits (Operations & Credit).
- 2 Conducting socialization related to the implementation of anti-fraud strategies and whistleblowing system during audit exit meetings and employees including new employees.
- 3 Provision of material related to the implementation of anti-fraud strategies and whistleblowing system in the education schedule of employee promotion programs.
- 4 The development of Anti Fraud's Strategy Systems (SAF).
- 5 Signing the new Anti-fraud declaration by Management and Compliance Integrity Pact by all Bank Jatim Employees.
- 6 Monitoring and updating the Book of Implementation's Guidelines (BPP) in the Compliance Portal, therefore the BPP and its updates can be accessed directly by all employees.
- 8 The Human Capital Division continues to ask for recommendations from the Internal Audit Division in implementing employee appointments, promotions and (*resign*).
- 9 Implementation of learning / training for the Auditor especially in relation to investigations to improve competence, skills and abilities at work. In 2018, Bank Jatim provided training skilss to employees from the head office in the form of anti-fraud training which was attended by 26 APU-PPT employees and training skills to 108 employees.
- 10 Implementation of the compliance and compliance culture functions and forming employees who have high integrity and carrying out joint commitments by demonstrating good intentions to be responsible and carry out duties in accordance with applicable regulations, at the beginning of each year, employees are required to sign the Compliance Integrity Pact.
- 11 There is a policy regarding controlling gratuities.

Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme

ANTI-MONEY LAUNDERING AND
COMBATING THE FINANCING
OF TERRORISM

Kegiatan pencucian uang merupakan suatu ancaman bagi perbankan,karena pada dasarnya perbankan dapat dimanfaatkan oleh para pelaku kejahatan khususnya pelaku tindak pidana pencucian uang. penerapan Program APU PPT menjadi suatu keharusan dan telah menjadi komitmen bagi Bank Jatim untuk menjalankannya secara konsisten dan efektif. Dalam rangka meningkatkan efektifitas penerapan Program APU PPT di Bank Jatim, juga telah didukung dengan pengawasan aktif dari Direksi dan Dewan Komisaris. Peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam melakukan pengawasan sangat memengaruhi tingkat pencapaian tujuan organisasi dalam penerapan Program APU PPT. Selain itu, peranan Direksi dan Dewan Komisaris juga dapat memotivasi pegawai dan unit kerja dalam mendorong terbentuknya budaya kepatuhan di seluruh jajaran organisasi. Bank Jatim juga terus meningkatkan diri dengan menggunakan teknologi terkini agar lebih terakomodasi dalam melakukan pemantauan penerapan program APU PPT.

Pelaksanaan program APU PPT dilakukan oleh Sub Divisi APU PPT yang secara struktural berada dibawah Divisi Kepatuhan & Tata Kelola Bank Jatim.

Money laundering is a threat to banks, because basically banks can be misused by criminals, especially those who commit money laundering. The application of AML-CFT Program is a necessity and has become a commitment for Bank Jatim to run it consistently and effectively. In order to increase the effectiveness of the implementation of AML-CFT Program at Bank Jatim, it is also supported with active participation and supervision from the Board of Directors and the Board of Commissioners. The role of the Board of Directors and the Board of Commissioners in conducting supervision greatly influences the level of achievement of the organization's goals in implementing AML-CFT Program. In addition, the role of the Board of Directors and the Board of Commissioners can also motivate employees and work units to encourage the establishment of a culture of compliance throughout the organization. Bank Jatim continuously improving by cutting-edge technology utilization in order to accomodate the monitoring of APU PPT implementation program.

The implementation of AML-CFT program is carried out by AML-CFT Sub Division which is structurally under the Bank Jatim Compliance & Governance Division.

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

[102-21, 102-33, 102-34, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 402-1]

Bank Jatim menjalin kerjasama dengan pemangku kepentingan sesuai dengan prinsip GCG yang sehat, yaitu Transparan, dimana perusahaan dituntut untuk menyediakan informasi yang jelas untuk pemangku kepentingan, terutama topik-topik ekonomi, sosial, dan lingkungan. Bank Jatim menjalin kerjasama dengan pemangku kepentingan guna dapat memberikan manfaat yang pesat terhadap perkembangan perusahaan.

Bank Jatim collaborates with stakeholders in accordance with GCG principles, called Transparent, where companies are required to provide clear information to stakeholders, especially economic, social and environmental topics. Bank Jatim collaborates with stakeholders in order to provide a number of benefits to the corporate's development. Below are several actions held by Bank Jatim in consulting with stakeholders, such as:



NO.	PEMANGKU KEPENTINGAN NO.	METODE PELIBATAN METHOD OF INVOLVEMENT	TOPIK PEMBAHASAN TOPIC OF DISCUSSION	FREKUENSI FREQUENCY
1	Nasabah Customers	Layanan Call Center 14044 Call Center Services 14044	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi mengenai produk/jasa perbankan yang diberikan oleh BankJatim; - Keamanan transaksi perbankan; - Solusi atas permasalahan yang dihadapi nasabah dalam menggunakan jasa dan produk Bank Jatim; - Menampung keluhan nasabah untuk dilanjutkan ke bagian terkait di Bank Jatim sebagai upaya penyelesaian selanjutnya; - Melakukan pengamanan dini atas rekening nasabah segera setelah nasabah melaporkan terjadinya peristiwa yang menyebabkan hilangnya kartu ATM, lupa password <i>internet banking</i> dan unregistrasi <i>SMS Banking</i>. - Information related to banking products/services provided by Bank Jatim; - Banking's transaction security; - Providing solutions about the latest problems faced by customers in using services and products of Bank Jatim;) - Accomodating customer's complaints to be proceed on relevant part in Bank Jatim as an effort of next completion; - Providing an early security of customer's accounts as soon as possible at the time when customers are reported their incidents such as losing ATM card, forget their internet banking password and SMS Banking unregistered 	(setiap saat) 24 jam nonstop (everytime) 24 hours nonstop
	Survei Kepuasan Pelanggan Customer's Satisfaction Survey		<ul style="list-style-type: none"> - Mengidentifikasi kepuasan nasabah dan aspek peningkatan yang diperlukan sebagai tolak ukur layanan di Bank Jatim - Identifying customer's satisfaction and aspects of improvement needed as a benchmark of Bank Jatim's services. 	Setahun sekali Once a year
	Website Bank Jatim Bank Jatim's website		<ul style="list-style-type: none"> - Edukasi Perbankan kepada nasabah mengenai produk-produk Bank Jatim - Transaksi <i>Real-Time</i> 24 Jam melalui <i>internet banking</i> Bank Jatim - Mengupdate informasi terkait adanya perubahan operasional termasuk suku bunga, dan lainnya - Banking education to the customers about Bank Jatim's products - 24 hours Real-Time transactions through internet banking - Updating the information about operational changing include interest rate and others 	Saat diperlukan When needed
2	Pemegang Saham / Investor Shareholders/ Investor	Pelaporan Kinerja Perfomance's Report (analyst meeting, one on one meeting, site visite, and conference call)	<ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan informasi kinerja dan stabilitas perusahaan - Informing about the company's performances and stability 	Setiap kuartal Every quarter
	Rapat Umum Pemegang Saham Shareholder's General Meeting		<ul style="list-style-type: none"> - Melaporkan tata kelola perusahaan - Reporting corporate's governance 	Minimal 1 kali setahun Minimum once a year



3	Pegawai Employees	Media Portal Portal Media	<ul style="list-style-type: none"> - Mensosialisasikan kebijakan, peraturan dan strategi perusahaan; - Pengembangan karir - Socializing policies, regulations and corporate's strategies; - Career's development 	Setiap saat Everytime
4	Pemerintah dan Otoritas Keuangan Government and Financial Authority	Pelaporan pelaksanaan kepatuhan Compliance Application's Report	Menginformasikan pelaksanaan kepatuhan atas peraturan perundangan yang berlaku Informing the implementation of compliance about applicable regulations	Setahun dua kali Twice a year
		Pelaporan Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan Corporate Governance's Report	Melaporkan pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan dan hasil <i>self assessment</i> atas penerapan Tata Kelola Bank. Reporting the application of Corporate Governance and the result of self assessment about the Bank's Governance practices.	Semesteran Semester
5	Organisasi Masyarakat/ Lembaga Non Pemerintah Community Organization/ Non-Governmental Institution	kerja sama strategis dalam kepedulian sosial Strategic cooperation in social concerns	<ul style="list-style-type: none"> - Memberdayakan lingkungan sosial dan meningkatkan kesejahteraan sasaran program; - Informasi kegiatan perusahaan; - Program CSR - Empowering social environment and increase the targeted programs for prosperity; - Corporate's activities information; - CSR Programs 	Minimal setahun dua kali Minimum twice a year
6	Media Media	Siaran Pers dan media gathering Pers Conference & media gathering	Memberikan informasi terkait bisnis perbankan Giving an information related banking	Saat diperlukan When needed
7	Pemasok Suppliers	Website Bank Jatim dan media massa cetak Bank Jatim's website and printed mass media	Pengumuman atas pengadaan barang dan jasa yang adil dan transparan The announcement of products and services procurement fairly and transparent	Saat diperlukan When needed

Manajemen Pemasok

SUPPLIER MANAGEMENT

[102-9]

Peningkatan kualitas penyelenggaraan barang dan jasa melalui penyelenggaraan manajemen yang baik dan bersih perlu didukung dengan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa sesuai Surat Keputusan Direksi Bank Jatim Nomor 057/335/DIR/UMM/KEP, Bank Jatim mengklasifikasikan pemasok sebagai berikut :

Improving the quality of products and services performances through a good and clear management need a support or the balance of effective, efficient, transparent, and accountable financial. Based on Products/Services Procurement Guidelines related to Directors' Decree of Bank Jatim No. 057/335/DIR/UMM/KEP, Bank Jatim is classified the suppliers into several categories, such as:

- 1 Berdasarkan proses pengadaan barang/jasa :
- Pengadaan melalui swakelola,
 - Pengadaan melalui penyedia barang/jasa, dengan metode : *tender*, seleksi umum, pemilihan langsung, seleksi langsung, pengadaan langsung, penunjukan langsung, sayembara, dan kontes;

- 1 Based on the products/services process:
- Procurement through self-management,
 - Procurement through providers of goods/services, with methods: tenders, general selection, direct election, direct selection, direct procurement, direct appointment, competition, and contest;

NILAI PENGADAAN BERDASARKAN KRITERIA PEMASOK [204-1]

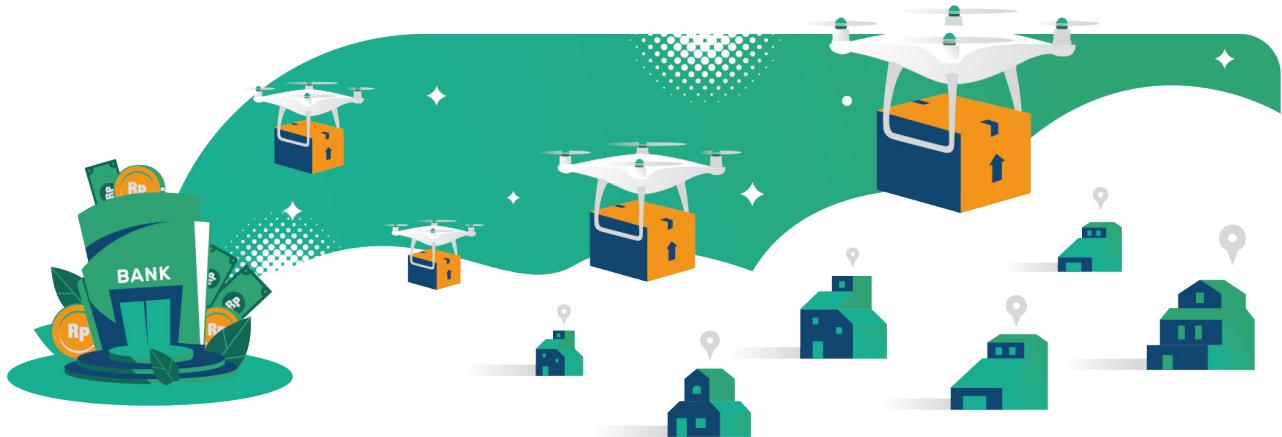
PROCUREMENT VALUES BASED ON SUPPLIER'S CRITERIAS

PEMILIHAN PEMASOK UNTUK PENGADAAN					PROCUREMENT VALUES BASED ON SUPPLIER'S CRITERIAS
METODE PEMILIHAN PEMASOK	BARANG	PEKERJAAN KONSTRUKSI	JASA LAINNYA	JASA KONSULTASI	NILAI PENGADAAN
METHOD TO DETERMINING SUPPLIERS	GOODS	CONSTRUCTION'S	OTHER SERVICES	CONSULTATION'S	PROCUREMENT'S VALUES
Tender Tender	●	●	●	●	Diatas Rp. 1 miliar Above 1 billion rupiah
Seleksi Umum General Selection	●	●	●	●	Diatas Rp. 1 miliar Above 1 billion rupiah
Pemilihan Langsung Direct Election	●	●	●	●	Sampai dengan Rp. 1 miliar Up to 1 billion rupiah
Seleksi Langsung Direct Selection	●	●	●	●	Sampai dengan Rp. 1 miliar Up to 1 billion rupiah
Pengadaan Langsung Direct Procurement	●	●	●	●	Sampai dengan Rp. 250 juta Up to 250 millions rupiah
Penunjukan Langsung Direct Appointment	●	●	●	●	Tidak ada batasan nilai dengan syarat memenuhi kriteria pengadaan khusus There is no limitation on value as long as fulfilling a specific procurement's criterias
Sayembara Competition	●	●	●	●	Tidak ada batasan nilai (tidak dapat ditentukan harga satuan) There is no limitation on value (can not be determine based on unit price)
Kontes Contest	●	●	●	●	Tidak ada batasan nilai (tidak dapat ditentukan harga satuan) There is no limitation on value

- 2 Berdasarkan klasifikasi bidang usaha :
- Barang, meliputi namun tidak terbatas pada : bahan baku, barang setengah jadi, barang jadi/peralatan, makhluk hidup,
 - Pekerjaan konstruksi,
 - Jasa konsultansi,
 - Jasa lainnya;
- 3 Berdasarkan domisili: dibedakan antara pemasok lokal maupun asing;
- 4 Pengadaan barang dan jasa bidang teknologi informasi, yaitu : pengadaan *hardware*, pengadaan *software*, pengadaan layanan teknologi informasi, pemeliharaan *hardware*, pengadaan/perpanjangan lisensi *software*, pengadaan jasa konsultasi teknologi informasi;

- 2 Based on business's sector classification:
- Goods, are included but not limited with : ingredients, half-finished, totally-finished/tools, living things.
 - Construction's job,
 - Construction's job,
 - Other services;
- 3 Based on domicile address: differentiated between local or foreign suppliers;
- 4 Products and services' procurement in information's technology field, such as: hardware, software, information's technology, hardware maintainance, license software extension, consultation of information's technology procurements.

- 5 Kriteria pemasok. Persyaratan pemasok yaitu mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menjalankan kegiatan/usaha, memiliki keahlian, pengalaman dan kemampuan teknis, memiliki nomor wajib pajak dan telah memenuhi kewajiban perpajakan, tidak dalam pengawasan pengadilan, tidak pailit, tidak menjalani sanksi pidana, tidak masuk dalam daftar hitam, dan tidak masuk dalam daftar kredit macet dari Bank Indonesia atau instansi lain yang berwenang. Pemilihan pemasok Bank Jatim untuk saat ini masih belum mensyaratkan standar pengadaan terkait ramah sosial dan lingkungan.
- 5 Supplier's criteria. The criteria of suppliers must obey the applicable regulations in terms of running their activities or business, having certain skills, experiences, and technical abilities, having taxpayer number and has fulfilled tax obligations, not under court supervision, not bankrupt, not undergoing criminal sanctions, not blacklisted, and not included in the list of bad loans from Bank Indonesia or other authorized institutions. In determining Bank Jatim's suppliers currently has not provided the procurement standards yet about environmentally friendly.



Sebagai salah satu upaya penerapan manajemen penyediaan barang dan jasa yang baik, Bank Jatim menetapkan prosedur *screening/assessment* secara berkala atas kinerja pemasok. *Assessment* pemasok dilakukan dalam aspek keikutsertaan, kualitas barang/pekerjaan, komitmen selama memasok barang atau menyelesaikan pekerjaan, biaya yang kompetitif, kepatuhan terhadap standar etika, dan ketentuan yang berlaku untuk mitigasi risiko.

Pada tahun 2018, Bank Jatim telah memiliki kurang lebih 115 pemasok yang terdaftar di Tim pengadaan, dimana seluruhnya merupakan pemasok lokal.

Kami ingin memastikan bahwa perusahaan mewujudkan tata kelola yang baik dalam hal transparansi. Karenanya, dalam rangka penerapan efisiensi untuk memilih para pemasok yang menjadi mitra Bank Jatim, kami melakukan pengumuman pemilihan pemasok, melalui :

- 1 Pengumuman pengadaan barang dan jasa melalui metode kontes/sayembara sekurang-kurangnya dilakukan di website dan papan resmi Bank Jatim;
- 2 Pengumuman pengadaan barang dan jasa melalui *tender/seleksi umum* sekurang-kurangnya dilakukan di website dan media massa cetak;
Undangan kepada peserta dapat dilakukan untuk
- 3 pengadaan barang dan jasa melalui metode pemilihan langsung/seleksi langsung, pengadaan langsung/penunjukan langsung;
- 4 Pengumuman atas penetapan penyedia barang/jasa dilakukan antara lain melalui :
 - A Surat pemberitahuan,
 - B Website Bank Jatim,
 - C Papan pengumuman resmi Bank Jatim.

In terms of showing our support to the establishment of providing good products and services management, Bank Jatim is created screening/assessment procedures regularly based on the supplier's performances. Their assessment includes participation's aspects, product's quality/employment, commitment during supplying the goods or finishing their tasks, competitive expenses, compliance with ethical standards, and applicable provisions for risk mitigations.

In 2018, Bank Jatim has for approximately 115 supplier which listed as procurement team, where all of them are local supplier.

We would like to ensure that our company is able to embody a good governance even transparently. Therefore, in terms of applying the efficiency of deciding Bank Jatim's suppliers to be our partner, we announce several things for the suppliers, such as:

- 1 The announcement of goods and services procurement through contest/competition at least from our website and Bank Jatim's official fan pages;
- 2 The announcement of goods and services procurement through tender/commercial selections at least from our website and Bank Jatim's printed platform;
- 3 The invitation to candidates can be done for goods and services procurement through the direct election/selection, direct procurement/appointment;
- 4 The announcement of the establishment of products/services provider is delivered into:
 - A Letter of Information
 - B Bank Jatim's website
 - C Bank Jatim's Official Fan Pages





Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan

Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement

20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestariakan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

"Sebagai *agent of development* di daerah, Bank Jatim senantiasa berinovasi untuk pelayanan publik yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas transaksi, transparan, dan akuntabel."

"As a part of agent of development in our region, Bank Jatim tends to work innovatively for giving the best services for public and able to increase the efficiency and effectiveness of our transactions, work transparently, and accountable."

Bank Jatim Sekarang dan Masa Depan

BANK JATIM NOW, AND
IN THE FUTURE

Bank Jatim merupakan BPD yang berperan sebagai penggerak ekonomi daerah, memfokuskan kegiatan bisnis di tahun 2018 dengan memacu efektivitas dan efisiensi pembiayaan pembangunan dalam rangka keberlangsungan hidup perusahaan. Dengan melihat peluang-peluang yang ada, Bank Jatim memformulasikan arah kebijakan manajemen dalam menunjang kegiatan bisnis Bank antara lain melaksanakan penyempurnaan bidang perkreditan, pengembangan teknologi, penguatan *risk management* dan konsistensi penerapan *prudential banking*, serta peningkatan kompetensi pegawai untuk mencapai visi keberlanjutan.

Selaras dengan dinamika perkembangan industri perbankan untuk tumbuh dan berkembang dalam intensitas persaingan yang makin meningkat, maka ditempuh langkah-langkah strategi yang antara lain dengan cara mengimplementasikan *digital banking* fase awal, sebagai langkah awal persiapan masa depan menuju revolusi industri 4.0.

Bank Jatim is a part of BPD who plays an important role to drive the local economy, focusing on business activities in 2018 to boost the effectiveness and efficiency of financing development to keep the run of our company. Looking on some opportunities, Bank Jatim starts to formulate our management's policies direction in order to support our business activities such as applying credit's refinement, technology's development, strengthening risk management and consistency of prudential banking's implementation, and increasing the employees competency to reach our sustainable vision.

In line with the dynamics of banking industry's development to grow and develop in this competitive era, so that's why we start to apply some strategies such as implementing digital banking on the first phase. This also becomes our first strategy to face the industry's revolution of 4.0.

Transformasi BPD

Bank Jatim berkomitmen untuk dapat berperan aktif dalam program Transformasi BPD, dimana visi Transformasi BPD adalah menjadi Bank yang mempunyai daya saing yang tinggi dengan tetap berperan sebagai *agent of development* di daerah.

Bank Jatim is committed to work actively in BPD Transformation's programs, achieving BPD Transformation goals to be considered as a bank with high competitiveness but still perform as the local agent of development.

Sasaran dari Program Transformasi BPD yakni :

- 1 Meningkatnya daya saing (kompetitif)
- 2 Menguatnya ketahanan kelembagaan
- 3 Meningkatnya kontribusi terhadap pembangunan daerah

Strategi pengembangan bisnis yang dilakukan, meliputi :

- 1 Penataan kembali bisnis (*business restructuring*) bidang perkreditan pada lima segmen pasar serta melakukan regenerasi segmen pasar potensial untuk membangun *long term relationship* dan *sustainability*;
- 2 Melaksanakan penyempurnaan bidang perkreditan melalui *organization development*;
- 3 Pendeklasian wewenang negosiasi dan limit kepada pemasar produk dan layanan secara berjenjang dengan *service level agreement* yang efektif dan efisien namun tetap aman;
- 4 Pengembangan aplikasi bisnis dan infrastruktur bisnis;
- 5 Melakukan inisiasi program keuangan berkelanjutan

Bank Jatim mengintegrasikan program transformasi BPD kedalam program keuangan berkelanjutan. Terlihat pada inisiatif-inisiatif yang dilakukan sebagai misi dalam mencapai digital perbankan yang ramah lingkungan. Inisiatif yang dilakukan antara lain dengan melakukan penyempurnaan pedoman-pedoman terkait keuangan berkelanjutan, mengembangkan *green banking*, *office automation*, menggalakkan program inklusi keuangan, transformasi *human capital*, serta transformasi budaya.

BPD Transformation's Programs, are :

- 1 Increasing our high competitiveness
- 2 Strengthening institutional resilience
- 3 Increasing our contribution on local developments

Some strategies to develop our business, such as:

- 1 Re-arrange our business (*business restructuring*) in terms of credit sector on five market segments and dealing with potential market segment's regeneration to develop long term relationship and sustainability;
- 2 Improving the credit sector through organization's developments;
- 3 Delegating the negotiate authority and limited on the product and service's marketer using service level agreement effectively, efficiently, and safe;
- 4 Developing business applications and infrastructures;
- 5 Initiating sustainable finance's programs

Bank Jatim is integrating BPD Transformation's programs into sustainable finance's programs. It is proven by our initiatives that has been done before in order to achieve our goals as a environmentally friendly digital banking. Some strategies from us such as improving certain guidelines which are related to the sustainable finance, expanding green banking, office automation, supporting financial inclusion's programs, human capital and culture's transformations.

Membangun Budaya Keuangan Berkelanjutan

BUILDING THE SUSTAINABLE FINANCE'S CULTURES

Sebagai bentuk kepedulian dan tanggungjawab kepada lingkungan dan komunitas, pada pekan minggu kedua di bulan Oktober 2018, Bank Jatim bersama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyelenggarakan pekan inklusi keuangan dengan tema : Sinergi Mendorong Percepatan Akses Keuangan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengedukasi, mengkampanyekan serta memberikan sosialisasi terkait dengan keuangan, baik perbankan, pembiayaan, pasar modal, pegadaian, asuransi, dan lembaga jasa keuangan lainnya. Bank Jatim melaksanakan pekan inklusi keuangan yang dipusatkan di Kabupaten Ponorogo. Bukan tanpa alasan memilih Kabupaten Ponorogo sebagai pelaksana, tercatat dalam laporan yang disampaikan, bahwa Bank Jatim Cabang Ponorogo memiliki potensi pembukaan rekening Tabungan Simpel terbesar dari cabang yang lain. Per September 2018, total pencapaian Tabungan Simpel Bank Jatim sebesar Rp. 37 Miliar dengan jumlah rekening 200 ribu rekening. Bank Jatim patut berbangga bahwa edukasi perbankan di usia dini telah dilaksanakan dengan baik. Kegiatan inklusi keuangan ini juga melibatkan agen siPandai Bank Jatim (agen laku pandai) serta beberapa debitur UMKM Bank Jatim Cabang Ponorogo. Diharapkan setelah kegiatan ini, semakin banyak masyarakat yang lebih melek perbankan dan tidak ragu untuk bertransaksi dan menggunakan jasa perbankan.

Selain itu, komitmen Bank Jatim terhadap keuangan berkelanjutan juga tercermin dari pengembangan produk elektronik yang mengangkat konsep efisiensi emisi dan *paperless*.

In order to show our respect and responsibilities through the environment and community, on the second month of October 2018, Bank Jatim together with Financial Services Authority (OJK) held the financial inclusion session with a theme: Encouraging Accelerated Financial Access. This activity aims to educating, campaigning, and socializing financial terms, both banking, financing, capital market, pawnshop, insurance, and other financial services institutions. Moreover, this program is mainly placed on Kab. Ponorogo. There was a reason in choosing Kabupaten Ponorogo; it is noted that our branch office in Kabupaten Ponorogo has a potential and biggest chance in opening an account for Simpel compare with our other branc offices. Since September 2018, the total achievement of Tabungan Simpel of Bank Jatim is 37 millions with the recent amount of 200 thousand of accounts. Bank Jatim is supposed to be proud with this number because the real action to educating people about banking services has been delivered well. This financial inclusion's program is involving our agent namely Bank Jatim Pandai (Agent of Laku Pandai) and some of debtors from Micro, Small, and Medium Enterprises in Bank Jatim's branch office at Ponorogo. Hopefully, after this activity, there will be more communities or people who aware with banking knowledges and convince to do transactions and using banking services.

Furthermore, Bank Jatim's commitment about sustainable finance is also presents through the development of electronic products which linked to the emmision's efficient and paperless concepts.

Produk Inklusi Keuangan Bank Jatim

FINANCIAL INCLUSION PRODUCTS
OF BANK JATIM

Selain produk dan layanan kepada nasabah umum, Bank Jatim juga memberikan kemudahan akses bagi nasabah tertentu melalui produk inklusi keuangan. Program inklusi keuangan selaras dengan komitmen Pemerintah untuk memperkenalkan dan memberikan edukasi pengelolaan keuangan, terutama bagi masyarakat yang berada di daerah yang sulit dijangkau.

Instead of products and services that served to our customers, Bank Jatim also provides an accessible way for customers through our financial inclusion products. This program is in line with the commitment of the government in order to promote and educate the management of finance, especially for the communities who live in a remote area.

PRODUK PRODUCT	DESKRIPSI DESCRIPTION	JUMLAH (JUTA RUPIAH) TOTAL (IN MILLION RUPIAH / IDR)			REKENING ACCOUNTS		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
TABUNGAN							
Simpanan Laku Pandai	Tabungan Bank Jatim yang memungkinkan nasabah dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi ke Bank, cukup melalui agen SiPandai Bank Jatim. Sehingga, memudahkan masyarakat dalam berhubungan dengan Bank	6,64	517,41	684,06	34	1.456	3.176
Simpanan Laku Pandai	The first type of our products is potential for the customers to do their financial transactions without going to the Bank, all they need is using the help from agent of Si Pandai of Bank Jatim. Therefore, customers will be easy to engage and interact with the Bank.						
TabunganKu	Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank - bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.	1.176.735,12	1.487.105,81	2.053.414,39	2.804.966	3.040.297	3.398.486

Siklus Nelayan Siklus Nelayan	The second category of our products is linked for personal. The requirement is also easy and light. TabunganKu is published together with Indonesian banks in order to create a habit of mone savings and increase prosperity.	12,20	28,40	147,87	63	73	111
Simpanan Pelajar Simpanan Pelajar	SiMPLE merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana, dilengkapi dengan fitur yang menarik, guna mendorong budaya menabung sejak dini. SiMPLE is our product that is linked to the students, published it nationally from Indonesian banks. There is no difficulty in terms of requirement, completed with interesting features, in order to encourage the awareness of people about the habit of money savings at the early stage.	19.868,19	33.905,65	38.407,45	106.981	155.303	207.636

	PINJAMAN		LOANS				
			2016	2017	2018	2016	2017
KPR Sejahtera FLPP KPR Sejahtera FLPP	kredit dengan dukungan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) yang diterbitkan oleh Bank Jatim kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam rangka pemilikan Rumah Sejahtera yang dibeli dari Badan Hukum atau orang perseorangan yang bekerjasama dengan Badan Hukum. This credit is supported with Housing Financing Liquidity Facility (FLPP) which is published by Bank Jatim to low-income people (MBR) in order to owned Rumah Sejahtera purchased from the legal entity or individual person who work together with the legal entity.	18.972	35.479	70.343	208	372	700

PRODUK PENDUKUNG INKLUSI KEUANGAN BANK JATIM

Bank Jatim memiliki Agen Laku Pandai, sebagai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang disediakan dan ditunjuk oleh Bank Jatim dalam memberikan layanan perbankan sebagai perwakilan Bank Jatim. Di tahun 2018, Bank Jatim telah memiliki 257 Agen Laku Pandai.

PRODUK PENDUKUNG INKLUSI KEUANGAN BANK JATIM

Bank Jatim has an agent of Laku Pandai, as a financial service without office in order to inclusive finance which provided and pointed by Bank Jatim in giving the banking services as the represented of Bank Jatim. In 2018, Bank Jatim has 257 agent of Laku Pandai.

Digitalisasi Banking Menuju Keuangan Berkelanjutan

BANKING DIGITALIZATION
TOWARDS SUSTAINABLE FINANCE

Perkembangan digital banking menjadi salah satu strategi bagi seluruh perbankan untuk tetap bertahan di era teknologi yang semakin meningkat tajam. Demikian pula di Bank Jatim, konsep *digital banking* ini terus berkembang. Hingga akhir Desember 2018, kinerja dan pertumbuhan *digital banking* cenderung meningkat dari tahun 2017.

The development of digital banking is becoming one of the strategies for all of the banking system to keep alive in this era of modern technology which is going sharply. As well as Bank Jatim, this concept of digital banking has been developed. Until the end of December 2018, the performance and growth of digital banking tend to increase from 2017.

KINERJA DAN PERTUMBUAHAN DIGITAL BANKING THE PERFORMANCE AND GROWTH OF DIGITAL BANKING

DIGITAL BANKING DIGITAL BANKING	TRANSAKSI TRANSACTION		PERTUMBUHAN GROWTH (%)
	2017	2018	
Mobile Banking	1.430.953	2.571.791	80
SMS Banking	648.424	457.808	-29
Internet Banking	40.505	729.203	1.700
EDC	47.844	367.616	668
ATM	31.925.623	55.175.210	73

PENGEMBANGAN PRODUK ELEKTRONIK

Bank Jatim telah mengembangkan produk layanan jasa keuangan yang berbasis elektronik, antara lain :

1 e-KD (elektronik Keuangan Daerah)

Sistem informasi keuangan daerah untuk mengelola keuangan daerah baik dari sisi penerimaan maupun pengeluaran, sehingga Pemerintah Daerah dapat dengan mudah memantau arus kas masuk dan keluar dari rekening kas daerah maupun rekening dinas/OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dibawahnya.

Keuntungan Bank Jatim Elektronik Keuangan Daerah (E-KD) :

- Mudah dioperasikan
- Layanan laporan keuangan Pemerintah Daerah secara eksekutif yang dapat diakses kapanpun, dimanapun dengan jangkauan luas
- Tanpa biaya

e-KD mulai dioperasikan di akhir tahun 2017. Sejak tahun 2018, jumlah Kabupaten/Kotamadya yang tergabung dalam e-KD semakin meningkat.

THE DEVELOPMENT OF ELECTRONIC PRODUCTS

Bank Jatim has developed electronic financial services products, such as :

1 e-KD (electronic Local Finance)

Local finance information systems used to maintaining the local finance both from revenue or expenditure side. Therefore, the local government is easy to maintaining the flow of cash in and out from the local cash or service account/OPD (regional organizations) below of it.

The benefits of using electronic local finance (e-KD) are:

- Easy to operate
- The report of financial services in local government can be access exclusively anytime and everywhere with a wide reach
- No expense is necessary

e-KD start to operated at the end of the year 2017. Since 2018, the number of Kabupaten/Kotamadya which participated in e-KD has increased.

PEMERINTAH	RETRIBUSI JASA UMUM	SP2D ONLINE	INTERNET BANKING CORPORATE	PBB	BPHTB	PKB	PDL
GOVERNMENT	PUBLIC RETRIBUTION	SP2D ONLINE	INTERNET BANKING CORPORATE	PBB	BPHTB	PKB	PDL
Pemprov Jawa Timur	●	●	●	●	●	●	●
Kota Surabaya	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Sidoarjo	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Gresik	●	On Progress	●	●	●	●	●
Kota Mojokerto	●	On Progress	●	●	●	●	●
Kab. Mojokerto	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Lamongan	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Tuban	●	On Progress	●	●	●	●	●
Kab. Bangkalan	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Sampang	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Pamekasan	●	On Progress	●	●	●	●	●
Kab. Sumenep	●	●	●	●	●	●	●
Kota Malang	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Malang	●	●	●	●	●	●	●
Kota Batu	●	●	●	●	●	●	●
Kota Pasuruan	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Pasuruan	●	●	●	●	●	●	●
Kota Blitar	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Blitar	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Jombang	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Banyuwangi	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Situbondo	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Bondowoso	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Jember	●	●	●	●	●	●	●
Kota Probolinggo	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Probolinggo	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Lumajang	●	●	●	●	●	●	●
Kota Kediri	●	On Progress	●	●	●	●	●
Kab. Kediri	●	On Progress	●	●	●	●	●
Kab. Nganjuk	●	●	●	●	●	●	●
Kota Madiun	●	On Progress	●	●	●	●	●
Kab. Madiun	●	On Progress	●	●	●	●	●
Kab. Tulungagung	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Trenggalek	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Pacitan	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Magetan	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Ngawi	●	On Progress	●	●	●	●	●
Kab. Bojonegoro	●	●	●	●	●	●	●
Kab. Ponorogo	●	●	●	●	●	●	●

- 2 e-form Kredit
e-form Kredit adalah alat bantu dalam proses pengajuan kredit bagi calon debitur melalui website Bank Jatim. Aplikasi ini bertujuan mengurangi pengajuan form kredit dalam bentuk dokumen cetak menjadi *paperless*.
- 3 e-Dapem
e-Dapem adalah aplikasi *online* untuk penyaluran dana dan pelaporan data pensiun dari PT. Taspen ke Bank Jatim. Keberadaan aplikasi tersebut bertujuan mempermudah layanan dan mengurangi transaksi teller di kantor cabang.
- 4 Kerjasama Host to Host (H2H)
Bank Jatim telah melakukan kerjasama dalam hal pembayaran kebutuhan sehari-hari melalui aplikasi *sms banking/mobile banking*.
- 2 e-form Kredit
e-form Kredit is an option tool for our prospective debtors in requesting for credit through Bank Jatim's website. This platform is used to reduce the amount of manual or printed documents and changed into paperless.
- 3 e-Dapem
e-Dapem is an online application to distribute the funds and report the retirement data of PT. Taspen to Bank Jatim. This platform is functioned to easier our services and reduce the number of transactions in teller at our branch offices.
- 4 Kerjasama Host to Host (H2H)
Bank Jatim has cooperated with certain parties in terms of daily necessity payments through SMS Banking or Mobile Banking.

Bank Jatim bersama Pemerintah Kabupaten Sumenep melaunching program *Smart ID Card* bagi aparatur sipil negara (ASN). *Smart ID Card* merupakan yang pertama di Jawa Timur. Program ini berkonsep *one stop card* bagi para PNS khususnya di Kabupaten Sumenep.

Penerapan *Smart ID Card* ini bertujuan untuk meningkatkan disiplin ASN, meningkatkan kemudahan untuk akses dan pelayanan administrasi kepegawaiannya, sekaligus fungsi perbankan. Fungsi perbankan ini layaknya kartu ATM, yang dapat digunakan untuk bertransaksi di mesin ATM. Kedepannya, *Smart ID Card* akan dikembangkan selain sebagai uang elektronik, juga menjadi kartu diskon di *merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Jatim. Melalui Bank Jatim Cabang Sumenep, *Smart ID Card* telah dicetak sebanyak 7.777 kartu dan didistribusikan kepada ASN di Kabupaten Sumenep. Harapannya, kedepan *Smart ID Card* terus berkembang dan dapat melayani seluruh wilayah Jawa Timur.

Bank Jatim together with Kab. Sumenep have launched Smard ID Card's program for state civil apparatus (ASN). Smart ID Card is the first program in East Java. This program is conceived as one stop card for civil servant especially in Kab. Sumenep.

The implementation of this Smart ID Card is aiming to increase the discipline work of state civil apparatus, boost the accessible administration services for employees, and banking functions. Furthermore, this card has a function as well as ATM which able to do transactions in ATM machines. In long-term vision, Smart ID Card hopefully have multi functions not only for electronic money but also become a discount's card for preferred merchant of Bank Jatim. Our branch office in Sumenep has printed 7.777 of Smart ID Card and distributed to state civil apparatus in Kab. Sumenep. We hope this card will be more advance in the future and able to use.



Nilai Ekonomi Yang Dihasilkan dan Didistribusikan

[201-1]

ECONOMIC VALUES PRODUCED AND DISTRIBUTED

Bank Jatim terus tumbuh dan berkembang menjadi salah satu bank daerah terbesar di Indonesia. Hal ini tercermin dalam pencapaian nilai ekonomi yang diterima dan didistribusikan. Pada tahun 2018, kinerja ekonomi Bank Jatim menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini ditandai dengan kenaikan 7,5% dalam nilai ekonomi yang didistribusikan dan 6,7% dalam nilai ekonomi yang diperoleh dibandingkan dengan tahun 2017.

Bank Jatim has growth and developed as one of the biggest local bank in Indonesia. This is proven by our achievement in terms of economic values which has been produced and distributed. In 2018, the economic performance of Bank Jatim has shown a significant of increase. This is stated that Bank Jatim raised 7,5% of increase in terms of economic values which are distributed and 6,7% in economic values obtained compare with the previous year in 2017.

NILAI EKONOMI YANG DIPEROLEH (RP JUTAAN)

ECONOMIC VALUES PRODUCED (IN MILLIONS RUPIAH)

URAIAN DESCRIPTION	2018	2017	2016	
Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan	5.661.837	5.254.994	5.254.675	Direct Economic Values Produced
A Pendapatan Bunga dan Syariah	5.200.739	4.889.674	4.904.378	Dividend and Sharia Revenue A
B Pendapatan Operasional Selain Bunga	413.321	371.186	349.751	Operational Revenue except Dividend B
C Pendapatan Non Operasional	47.777	(5.866)	546	Non Operational Revenue C
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	4.401.529	4.095.624	4.226.459	Distributed Economic Values
A Biaya Operasional	972.551	1.021.536	1.281.198	Operational Costs A
B Biaya Tenaga Kerja	1.360.578	1.138.258	999.322	Labor Costs B
C Biaya Pendidikan dan Latihan	51.333	41.122	60.723	Social and Training Expenses C
D Pembayaran kepada Pemangku Kepentingan	1.512.632	1.404.762	1.446.372	Payments to Stakeholders D
E Pengeluaran untuk Pajak (Beban Pajak Penghasilan Badan)	493.390	477.571	423.912	Expenditures for Taxes (The Expense of Corporate Income Tax E
F Pengeluaran untuk Masyarakat (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan)	11.045	12.375	14.932	Community's Expenditures & Social and Environment Responsibilities F
Nilai Ekonomi yang Diperoleh	1.260.308	1.159.370	1.028.216	Economic Values Obtained



5

Portofolio Produk Keberlanjutan

Portfolio of Sustainable Products



20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestarikan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

"Penerapan konsep keuangan berkelanjutan dalam penyaluran kredit sebagai wujud dukungan Bank Jatim dalam memelihara kelestarian lingkungan."

"Implementation of the concept of sustainable finance in the credit disbursement was as a form of support of Bank Jatim in maintaining environmental sustainability."

Portofolio pemberian kredit kepada debitur disampaikan berdasarkan sektor ekonomi dan skim kredit. Pelaksanaan pemberian kredit dijalankan oleh Divisi bisnis kredit, antara lain Divisi Kredit Konsumen; Divisi Kredit Mikro, Ritel & Program dan Divisi Kredit Menengah, Korporasi & Sindikasi.

Our credit portfolios to the debtors is delivered based in economy sector and credit's scheme. The team unit of credit business takes a responsibility in giving this credit to the debtors. Here are the division categories: Credit Consumer Division, Micro Credit Division, Retail & Program and Medium Credit Division, Corporation & Sindication.

DALAM JUTA RUPIAH**IN MILLION RUPIAH**

SEKTOR EKONOMI ECONOMY SECTOR	DEBITUR DEBTORS			NOMINAL NOMINAL		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib The Government of Administration, Defense and Mandatory Social Security	2	1	42	370,42	-	17.98
Industri Pengolahan Industrial Process	4.501	4.406	2.968	786.639,39	801.283,20	901.107,36
Jasa Kemasyarakatan, Sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan Lainnya Community Services, Socio-Cultural, Entertainment and Others	6.661	5.631	5.025	401.836,18	340.119,98	387.031,35
Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial Health Services and Social Activities	343	376	407	222.264,11	143.423,50	130.361,04
Jasa Pendidikan Education Services	92	86	81	167.254,75	127.474,39	111.486,15
Jasa Perorangan Yang Melayani Rumah Tangga Household Services	61	59	63	3.019,86	3.228,66	3.251,86
Kegiatan Yang Belum Jelas Batasannya Unclear Activities Limitation	17	22	21	11.121,39	10.867,42	12.530,85
Konstruksi Constructions	2.208	2.538	1.642	2.642.214,72	2.291.192,35	2.206.387
Listrik, Gas dan Air Electricity, Gas and Water	42	22	29	193.454,70	230.301,74	329.424,39
Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Accommodation, Food and Drinks Provisions	700	693	721	189.031,94	177.916,72	183.954,19
Perantara Keuangan Financial Intermediary	5.565	3.215	2.102	375.476,40	369.348,68	359.380,92
Perdagangan Besar dan Eceran Big Trade and Retail	20.687	21.448	23.205	3.206.700,87	3.170.220,02	3.481.564,62
Perikanan Fishery	292	298	346	28.621,43	25.068,52	28.493,41
Pertambangan dan Penggalian Mining and Excavation	28	33	41	41.592,61	43.068,49	49.069,12
Pertanian, Perburuan dan Kehutanan Agriculture, Hunt and Forestry	8.937	8.147	7.905	685.906,40	628.946,08	711.163,62
Real Estate, Usaha Persewaan dan Jasa Perusahaan Real Estate, Rental and Corporate Services	200	209	238	68.617,37	111.617,65	118.674,13
Rumah Tangga Household	237.074	240.297	244.893	23.718.353,40	22.332.255,83	19.801.995,37
Transportasi, Pergudangan dan Komunikasi Transportation, Warehouse and Communication	150	160	171	31.098,99	28.944,49	30.532,71
Lainnya Others	-	-	-	-	-	113.775.160
GRAND TOTAL	287.560	287.596	289.902	32.773.574,93	30.835.277,73	28.846.539,88

**PENGEMBANGAN PENYALURAN KREDIT BANK
JATIM CABANG KONVENTIONAL DESEMBER 2016 -
DESEMBER 2018**

**CREDIT DEVELOPMENT DISTRIBUTION BANK JATIM
CONVENTIONAL BRANCH FROM DECEMBER 2016 -
DECEMBER 2018**

DIVISI/UNIT & SKIM KREDIT DIVISION/UNIT & CREDIT SKIM	2016		2017		2018	
	DEBITUR DEBTORS	NILAI WAJAR REASONABLE VALUE	DEBITUR DEBTORS	NILAI WAJAR REASONABLE VALUE	DEBITUR DEBTORS	NILAI WAJAR REASONABLE VALUE
KREDIT MENENGAH & KORPORASI MEDIUM & CORPORATE CREDITS						
KREDIT PRODUKTIF PRODUCTIVE CREDIT						
SINDIKASI	21	1.254.721	20	991.593	22	1.268.728
PRODUCTIVE CREDIT						
PEMBIAYAAN PIUTANG DEBT FINANCING	1	225	1	150	-	-
BLUD	3	13.107	3	41.014	2	111.017
BLUD						
INVEST UMUM GENERAL INVESTMENT	359	671.932	314	743.669	301	766.006
MODAL KERJA PEMDA	-	-	-	-	-	-
LOCAL GOVERNMENT WORKING CAPITAL						
KEPRES	1.090	528.089	1.441	555.447	1.338	611.856
PRESIDENTIAL DECREE						
MODAL KERJA UMUM GENERAL WORK CAPITAL	938	157.020	793	190.714	836	216.741
STANDBY LOAN	613	531.315	1.108	472.353	850	453.784
STANDBY LOAN						
PRK	3.646	2.985.503	3.471	2.928.009	3.308	3.124.789
PRK						
RESTRUKTURISASI RESTRUCTURATION	29	171.752	47	219.198	65	221.116
KONSTRUKSI DAN PROPERTI CONSTRUCTION AND PROPERTY	25	190.414	37	115.362	53	115.393
KREDIT TRADE FINANCE FINANCE TRADE CREDIT	-	-	-	-	1	165
SUB TOTAL I	6.725	6.504.076	7.235	6.257.510	6.776	6.889.595
SUB TOTAL I						
KREDIT KONSUMTIF CONSUMPTIVE CREDIT						
KREDIT DEPOSITO DEPOSIT CREDIT	121	21.503	279	22.391	439	31.106
SUB TOTAL II	121	21.503	279	22.391	439	31.106
SUB TOTAL II						
TOTAL KREDIT MEN & KORP (I+II)	6.846	6.525.579	7.514	6.279.901	7.215	6.920.700
TOTAL OF MEN & CORP CREDIT						
KREDIT MIKRO RITEL & PROGRAM RETAIL MICRO & PROGRAM CREDIT						
PUNDI KENCANA	20.852	1.300.929	22.087	1.368.859	22.668	1.488.532
PUNDI KENCANA						
LAGUNA	1.534	35.872	1.854	50.096	1.269	16.428
LAGUNA						
LINKAGE BPR APEX & NON APEX	280	252.779	196	203.182	112	133.192
LINKAGE BPR APEX & NON APEX						
KUR	2.998	142.544	734	62.568	291	48.157
KUR						
RESI GUDANG WAREHOUSE RECEIPT	13	50	-	-	6	-

BANKIT KKPA	5.354	272.642	7.383	251.803	11.152	384.107
BANKIT KKPA	62	31.902	61	27.537	64	28.308
BANKIT KKOP	1.913	163.639	1.143	71.828	447	18.121
KUMK SU-005/KIP	22	51.178	16	47.157	15	45.516
KUMK SU-005/KIP	514	27.551	177	10.670	107	5.849
KUPS	4	81	-	-	2	-
KUPS						
KKPE						
KKPE						
DANA PENGUATAN MODAL (DPM)						
PERIKANAN						
FUNDING FOR FISHERY						
KREDIT JATIM MIKRO	4.807	562.361	6.366	637.832	7.311	724.147
JATIM MICRO CREDIT						
KREDIT SI UMI	229	26.523	361	34.953	577	55.047
SI UMI CREDIT						
TOTAL KREDIT MIKRO & RETAIL PROGRAM	38.582	2.868.051	40.384	2.766.485	44.021	2.947.402
TOTAL OF RETAIL MICRO CREDIT & PROGRAM (III)						
KREDIT KONSUMER						
CONSUMER CREDIT						
MULTIGUNA	233.663	17.107.496	227.724	18.393.670	223.602	19.236.930
MULTIFUNCTION						
ALMABUR	79	978	33	413	2	-
ALMABUR						
KREDIT PEGAWAI	3.206	963.389	4.028	1.877.709	4.484	2.078.449
EMPLOYEE CREDIT						
SERTIFIKASI TANAH	-	-	1	148	-	-
LAND TITLE CERTIFICATE						
KP (KPR, KKBP)	7.526	1.381.047	7.918	1.516.951	8.052	1.583.152
KP (KPR, KKBP)						
KPR SUBSIDI	-	-	-	-	62	4.789
HOME OWNERSHIP CREDIT (KPR) SUBSIDY						
KREDIT KENDARAAN BERMOTOR	-	-	-	-	122	2.153
MOTOR LOANS						
SUB TOTAL IV	244.474	19.452.909	239.704	21.788.892	236.324	22.905.473
SUB TOTAL IV						
TOTAL KREDIT PRODUKTIF (I + III)	45.307	9.372.127	47.619	9.023.994	50.796	9.836.996
PRODUCTIVE CREDIT						
TOTAL KREDIT KONSUMTIF (II + IV)	244.595	19.474.412	239.983	21.811.283	236.763	22.936.578
TOTAL OF CONSUMPTIVE CREDIT (II + IV)						
TOTAL KREDIT KONVEN. (I + II + III + IV)	289.902	28.846.540	287.596	30.835.278	287.560	32.773.575
TOTAL OF CONVEN. CREDIT (I + II + III + IV)						



Portofolio Kredit Terkait Pembangunan Nasional

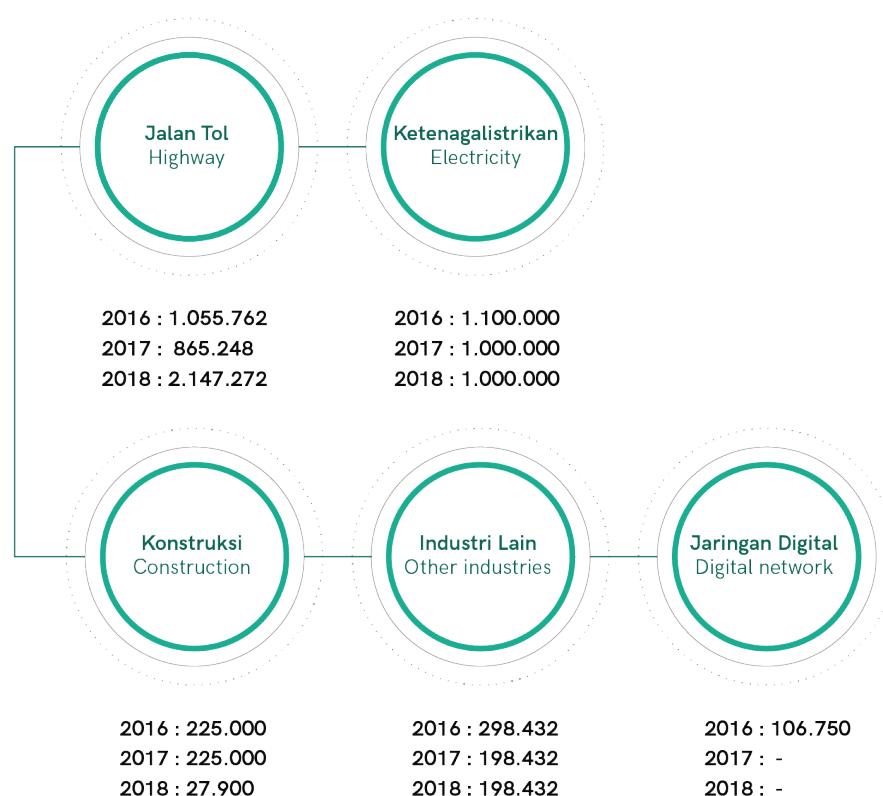
NATIONAL DEVELOPMENT
CREDIT PORTFOLIOS

Bank Jatim mendukung peningkatan ekonomi negara melalui pemberian kredit untuk pembangunan proyek nasional antara lain membangun jalan tol, membangun proyek pembangkit tenaga listrik, membangun hotel, mendukung pembangunan industri pengolahan gula dan industri pengolahan kertas melalui skema sindikasi. Persentase pembangunan proyek nasional selama tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.

In order to improve the national development, Bank Jatim supports our economic sector through our credit services. This credit will beneficial to develop some targeted areas such as build toll roads, electricity generator, hotels, sugar factory's infrastructure, and paper's industry using syndication schemes. The percentage of national project development during 2016 until 2018

**Presentase pembangunan proyek nasional selama tahun 2016 sampai dengan tahun 2018.
(Dalam Jutaan Rupiah)**

The precentage of national project development during 2016 until 2018.
(In Million Rupiah)





Jalan tol merupakan salah satu pendukung utama dinamika dan aktivitas perekonomian, pengembangan wilayah serta sebagai prasarana penunjang utama bagi wilayah yang dilewatinya. Sebanyak 63,6% dari total keseluruhan kredit sindikasi disalurkan untuk pengembangan infrastruktur jalan tol. Proyek tersebut antara lain pembangunan Jalan Tol Surabaya-Mojokerto, pembangunan Jalan Tol Gempol-Pandaan, Jalan Tol Gempol-Pasuruan, Jalan Tol Ruas Balikpapan, Jalan Tol Ruas Krian Sidoarjo, serta pembiayaan talangan tanah Tol Depok-Antasari.

Bank Jatim juga memberikan pembiayaan pada proyek pembangunan pembangkit tenaga listrik energi terbarukan dengan kontribusi sebesar 37% dari total keseluruhan kredit sindikasi. Pembiayaan tersebut ditujukan untuk proyek pembangunan PLTU yang termasuk dalam program *fast track* 10.000 MW, pembiayaan pembangunan Pabrik Semen Tonasa dan Pembangkit Listrik Tonasa di Biring Kassi, Pengkep, Sulawesi Selatan. Dukungan tersebut merupakan upaya Bank Jatim dalam mendukung program pembangunan infrastruktur dasar sekaligus mendorong pembangunan dan pemerataan ekonomi diberbagai wilayah di Indonesia.

Harapannya akibat pembangunan jalan tol dan pembangkit listrik ini berdampak signifikan pada lapangan kerja baru bagi masyarakat sekitarnya, peningkatan sumberdaya lokal serta meningkatkan sektor riil melalui penciptaan *multiplier effect* bagi pembangunan daerah khususnya yang dilewati jalan tol.

Highways is one od the main important factor to support the economic flow and activities, functioned as the significant tool giving an access to connect one place to another. As much as 63.6% of the total syndicated loans distributed to the construction of toll road infrastructure. The projects include the construction of Surabaya-Mojokerto, Gempol-Pandaan, Gempol-Pasuruan, Balikpapan, Krian Sidoarjo, and Depok-Antasari Highways.

Bank Jatim also contributes in financing for a renewable energy power plant development projects. This funs is intended for PLTU construction projects and belong to fast track program 10,000 MW, Tonasa Cement Factory, and Tonasa power station in Biring Kassi, Pengekp, South Sulawesi. This support can be considered as our goodwill to advance the development of basic infrastructure's programs and encouraging the economic development and equity in every regions in Indonesia.

Regarding to the present of toll roads and power station, hopefully those things bring significant impacts for employment and community, increase the local resources and real sector using multiplier effect for regional development, especially those that crossed by toll roads.

Portofolio Kredit Usaha Rakyat

COMMUNITY BUSINESS CREDIT PORTFOLIOS

Sejak tahun 2010 (awal Bank Jatim mengikuti program KUR), Bank Jatim telah menyalurkan KUR kepada 2.998 debitur dengan *outstanding* kredit Rp 142 miliar hingga akhir tahun 2016, dan berturut-turut semakin menurun hingga akhir tahun 2017 dengan debitur menjadi 734 dengan *outstanding* Rp 62 miliar dan di tahun 2018 menjadi 291 debitur dengan nilai wajar Rp 48 miliar. Penurunan ini disebabkan karena Bank Jatim telah menghentikan penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) sejak tahun 2015.

Since 2010 (at the beginning of Bank Jatim following the KUR program), Bank Jatim has distributed KUR to 2,998 debtors with an outstanding credit of Rp 142 billion by the end of 2016, and respectively declined until the end of 2017 with debtors becoming 734 with outstanding Rp 62 billion and became 291 debtors in 2018 with a fair value of Rp. 48 billion. This decrease was due to Bank Jatim decision to stop Community Business Credit (KUR) since 2015.

Dengan penghentian penyaluran KUR pada tahun 2015, Bank Jatim tetap fokus pada penyaluran kredit produktif melalui skim Kredit Pundi Kencana dan Jatim Mikro. Kredit Pundi Kencana dan Jatim Mikro merupakan produk kredit Bank Jatim yang memiliki sasaran untuk memberikan pembiayaan kepada semua usaha produktif yang dinyatakan layak berdasarkan asas-asas perbankan dan perkreditan yang sehat. Dalam perkembangan Kredit Pundi Kencana dari tahun 2016 - 2018 perolehan *outstanding* dan jumlah debitur cenderung mengalami peningkatan sebanyak 2.440 debitur dan *outstanding* rata-rata meningkat sebesar 7 % (tujuh persen).

Sama hal nya dengan Kredit Pundi Kencana, Jatim Mikro dalam perkembangannya juga menunjukkan peningkatan jumlah debitur dan *outstanding* dari tahun 2016 - 2018. Secara keseluruhan terjadi peningkatan jumlah debitur sebanyak 2.696 dan *outstanding* rata-rata meningkat sebesar 25 % (dua puluh lima persen).

Due to the termination of KUR distribution in 2015, Bank Jatim remained focused on productive lending through the Pundi Kencana and Jatim Micro Credit schemes. Kredit Pundi Kencana and Micro Jatim are Bank Jatim's credit products which aiming to provide funding to all productive businesses that are declared eligible based on banking and credit principles. Pundi Kencana Credit has developed from 2016 - 2018 with the acquisition of outstanding and the number of debtors tend to increased by 2,440 debtors and the average outstanding increased by 7% (seven percent).

Likewise with Kredit Pundi Kencana, Micro East Java in its development also showed an increase in the number of debtors and outstanding from 2016 - 2018. Overall there was an increase in the number of debtors as much as 2,696 and the average outstanding increased by 25% (twenty five percent).

Portofolio Kredit Berwawasan Sosial dan Lingkungan

SOCIAL AND ENVIRONMENTAL
CREDIT PORTFOLIOS

Bank Jatim memiliki kebijakan perkreditan yang berwawasan sosial dan lingkungan, dimana dalam pemberian kreditnya tidak diperkenankan untuk membiayai usaha-usaha yang bertentangan dengan norma-norma kesusilaan dan atau mengganggu ketertiban umum serta bertendensi politik praktis. [415-1]

Bank Jatim has a credit policy concerning on social and environmental portfolios. We are prohibited to provide credit funds for businesses which against the social norms or disturbing the public's order and practical politic's tendency.

RSUD dr Soetomo merupakan salah satu Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu Rumah Sakit rujukan nasional yang dalam tugasnya juga melayani pasien kanker, menerima rujukan dari wilayah Indonesia bagian Timur. Oleh karena itu, RSUD dr Soetomo selalu ingin meningkatkan sarana dan prasana agar menunjang pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kontribusi yang sangat positif untuk mengatasi permasalahan kanker. Hal ini sangat wajar karena kanker merupakan salah satu penyakit yang paling banyak menyebabkan kematian.

Atas dasar hal tersebut, maka Provinsi Jawa Timur melalui RSUD dr Soetomo mendirikan Pusat Layanan & Riset Kanker. Dengan concern nya RSUD dr Soetomo dan Provinsi Jawa Timur untuk mengatasi masalah kanker, Bank Jatim turut hadir dalam proses pendirian Gedung Pusat Layanan & Riset Kanker (*Oncology Service & Research Centre*) melalui bentuk Pinjaman Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Gedung Pusat Layanan & Riset Kanker ini merupakan satu-satunya di Indonesia.

Saat ini pembangunan Gedung Pusat Layanan & Riset Kanker masih terus berjalan. Rencananya dalam gedung tersebut menjadi pusat pelayanan kanker, mulai dari poliklinik onkologi sampai tempat penelitian dan pengembangan kanker.

RSUD dr Soetomo (Hospital) is one of regional public service agency (BLUD) in East Java as a national preferred hospital to provide a medical service for cancer's patients, is linked to eastern of Indonesia. Therefore, RSUD dr Soetomo (Hospital) always keen to improves the quality of facilities and infrastructure in order to provide a good service for community and contribute positively about cancer's problems and find the solution of it. As we know tahta cancer is one of the disease which potential to send human into death.

In this case, the Government of East Java is decided to build Oncology Service and Research Center through the help of RSUD dr Soetomo (Hospital). Bank Jatim also wants to take a part in spreading the awareness of cancer through our dedicated work for the construction of Oncology Service & Research Centre in the form of loans of regional public service agency (BLUD). This building is the one and only in Indonesia.

Now, the construction of Onkology Service and Cancer Resarch is still going on. Inside of the building, it is targeted as a cancer's research, starting from onkology polyclinic until research and cancer's development centre.



Portofolio Pembiayaan Syariah

SHARIAH FUNDING PORTFOLIOS

Bank Jatim melalui Unit Usaha Syariah juga turut memberikan kontribusi pada kinerja keseluruhan Bank Jatim dengan penyaluran skim pembiayaan konsumtif maupun produktif. Tercermin pada jumlah debitur dan *outstanding* KPR yang cenderung meningkat dari tahun 2016 sampai dengan 2018, yaitu total kenaikan debitur sebanyak 657 dengan total kenaikan *outstanding* sebesar Rp 149.062 juta. Sedangkan untuk skim produktif melalui pembiayaan Investasi juga mengalami peningkatan jumlah debitur dan *outstanding*, yaitu 9 debitur dan Rp 148.546 juta.

Dalam pembiayaan sektor produktif melalui skim Investasi Umum, Bank Jatim Unit Usaha Syariah turut mendukung pembangunan infrastruktur. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2018 dimana Bank Jatim Unit Usaha Syariah berpartisipasi dalam pembangunan Bandar Udara International Java Barat Tahap II yang berlokasi di Majalengka Jawa Barat dan Pembangunan Ruas Tol Pasuruan-Probolinggo seksi I-III yang melewati Daerah Pasuruan dan Probolinggo.

One of Bank Jatim's work unit, Shariah, is also contributed in all of our work's performances by distributing consumtive or productive skim funding. It can be shown through the number of our debtors and KPR (Home Ownership Credit) outstanding which tend to be increased from 2016 until 2018. This significant change has reached 657 in total and 149.063 million for the growth of outstanding. Meanwhile, for productive skim through investment is also rose by 9 debtors and 148.546 million.

In terms of financing the productive sector through General Invest skim, Bank Jatim Shariah Unit is also supported with the development of infrastructure. This is proven by our several participation in 2018 for the construction of International Airport in West Java Stage II located in Majalengka West Java and the construction of toll road in in Pasuruan-Probolinggo section I-III passing Pasuruan and Probolinggo.

DALAM JUTAAN RUPIAH

IN MILLION RUPIAH

NO. NO.	KETERANGAN INFORMATION	2016		2017		2018	
		DEBITUR DEBTORS	NOMINAL NOMINAL	DEBITUR DEBTORS	NOMINAL NOMINAL	DEBITUR DEBTORS	NOMINAL NOMINAL
KONSUMTIF							
GADAI PAWN		2.732	44.368	1.447	23.719	1.708	27.465
KPR HOME OWNERSHIP CREDIT		1.159	208.082	1.363	260.221	1.816	357.144
A. KPR UMUM		-	-	-	260.221	1.455	315.230
B. FLPP		-	-	-	-	361	41.914
PEMBIAYAAN PEGAWAI EMPLOYEE COST		188	73.594	283	154.498	278	141.976
MULTIGUNA MULTIFUNCTION		471	23.703	640	37.757	775	47.907
KEPEMILIKAN LOGAM EMAS GOLD OWNERSHIP		1	4	3	12	1	1
KUR KUR		13	205	4	54	3	50
TALANGAN UMROH UMRAH BAILOUTLOAN		15	304	18	400	19	316
TALANGAN HAJI HAJJ BAILOUTLOAN		39	720	15	337	12	270
LINKAGE LINKAGE							
A. PKPA/PKOP		1.023	248.072	1.186	223.726	967	154.685
B. BPRS		30	40.588	16	31.983	10	18.978
SUBTOTAL		5.671	639.640	4.975	732.707	5.589	748.792
PRODUKTIF							
UMUM GENERAL							
A. INVESTASI INVESTMENT		155	105.800	156	105.638	164	254.346
B. MODAL KERJA WORKING CAPITAL		486	65.125	413	46.740	453	82.668
C. ANJAK PIUTANG FACTORING		-	-	-	-	-	-
KEPPRES PRESIDENTIAL DECREE		44	18.317	71	34.049	40	33.856
MIKRO KECIL SMALL MICRO		-	-	-	-	-	-
A. PBY PRODUKTIF IB BAROKAH		-	-	-	-	-	-
SUB TOTAL		685	189.242	640	186.427	657	370.871
TOTAL		6.356	828.882	5.615	919.135	6.246	1.119.663

Catatan:

Realisasi Desember '18 bersumber dari Neraca LBBU.

Notes:

This Data Is Derived From Lbbu Pair Of Scales

Dampak Ekonomi Yang Dihasilkan

Bank Jatim mewakili Provinsi Jawa Timur dalam mengembangkan program yang telah digagas oleh Kementerian Tenaga Kerja RI bekerja sama dengan *International Labour Organization (ILO)* dan *Swiss State Secretariat For Economic* dalam rangka Pengembangan Usaha Mikro dan Kecil melalui Penyediaan Akses Layanan Keuangan. Kegiatan ini bertujuan untuk mendorong terciptanya lapangan kerja, dan peningkatan produktivitas dengan mendukung usaha mikro dan kecil (UMK) agar lebih mudah untuk memperoleh akses jasa keuangan. Bank Jatim mendapat penawaran kerjasama kelembagaan dalam bentuk pelatihan/pengembangan kapasitas pegawai untuk lebih jeli dalam menggali kebutuhan debitur/calon debitur. Pelatihan pegawai mencakup peningkatan sistem manajemen, pengembangan produk, manajemen resiko, dan analisa keuangan, yang nantinya pagawai Bank Jatim dapat melanjutkan pemberian pelatihan kepada debitur Bank Jatim. Manfaat langsung yang dapat diterima oleh Bank Jatim adalah pemberian pinjaman yang berulang dan lebih besar, meminimalkan resiko nasabah seperti gagal bayar dan pengembangan produk dan jasa baru, meningkatkan loyalitas Debitur kepada Bank Jatim. Selain itu Bank akan mendapatkan pengakuan yang lebih besar dimana hal ini dapat membantu lembaga keuangan dalam menarik dana dari para investor yang berorientasi sosial.

Bank Jatim plays a role to be a representative for East Java in developing any kind of programs created by Indonesian Ministry of Labour in collaboration with International Labour Organization (ILO) and Swiss State Secretariat for Economic in order to advance Micro and Small Enterprises by providing access to financial services. This activity is aiming to encourage the number of work's field, boost the productivity by supporting Micro and Small Enterprises (UMK) for having an easy access of financial services. Bank Jatim has received an offer to collaborate in terms of institutional collaboration such as trainings/skills development to increase the employee's capacity in digging the our debtor/prospective debtor's needs. This training for our employee covers some activities such as developing the management system, products, risks, and financial analysis, which then delivered to Bank Jatim's debtors. Bank Jatim has received some advantages like continuous and bigger loans, minimize risks like default and product's development and new service, increase our debtor's loyalty to Bank Jatim. Furthermore, Bank will receive a high recognition to help financial institutions in attracting funds from investors who oriented to social.

Secara umum debitur Bank Jatim dapat memperoleh pengetahuan dalam membuat laporan keuangan, sehingga nantinya dapat digunakan sebagai dasar pengajuan kredit kepada Bank untuk mendapatkan dana yang lebih besar yang bertujuan untuk mengembangkan usaha debitur, selain itu Debitur Bank Jatim akan mendapatkan cara untuk memasarkan produknya dan pengetahuan untuk proses produksi yang efisien.

Salah satu debitur Bank Jatim menerima manfaat dari hasil pelatihan tersebut. Nasabah Bank Jatim Cabang Utama ini sebelumnya mengawali usaha sepatu yang diperoleh dari kredit Laguna Bank Jatim, menambah plafonnya untuk peningkatan produksi karena banyaknya permintaan pasar. Pengusaha sepatu dan sandal ini telah memperluas pangsa pasar menjadi sewilayah Jawa Timur, baik perhotelan maupun sentra industri.

In general, Bank Jatim's debtors are able to gain knowledges in creating financial reports. This report is functioned to use as a basic credit application to the Bank in order to receive large funds to develop their own business. Moreover, our debtors also able to market their products and got an opportunity to trained an efficient production process from Bank Jatim.

One of our debtors has received a great advantage from her training's program. She was our client on Bank Jatim's main branch office, previously she is started her shoe's business using Laguna credit from Bank Jatim, increase her business to enhance the production due to the number of market's demand. She has been widening her business on shoes and sandals in the entire of East Java's markets, both in hotels or industrial center.





Pemenuhan Kepentingan Nasabah

Customer Compliance

20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestariakan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

"Bank Jatim senantiasa berupaya memberikan nilai tambah atas produk dan layanan demi kepuasan nasabah dan seluruh pemangku kepentingan"

"Bank Jatim always strives to provide value-added to products and services for customers and all stakeholders satisfaction."

Tanggung Jawab Kepada Nasabah

CUSTOMER'S RESPONSIBILITIES

LAPORAN KEBERLANJUTAN SUSTAINABILITY REPORT | CUSTOMER COMPLIANCE

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab perseroan kepada nasabah dalam rangka pemenuhan kepentingan nasabah salah satunya telah dijabarkan dalam ketentuan internal perseroan dalam bentuk kewajiban untuk menyediakan dan atau menyampaikan informasi mengenai produk dan atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan, dimana produk dan atau layanan tersebut harus dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti. Informasi produk dan atau layanan wajib disampaikan oleh petugas Bank pada saat memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai hak dan kewajibannya, disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan nasabah serta dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media antara lain melalui iklan dimedia cetak atau elektronik, sehingga produk dan atau layanan tersebut benar-benar transparan dan dimengerti oleh Nasabah. [102-11, 402-1]

Di tahun 2018, Bank Jatim menjalankan kegiatan operasional perbankan dengan baik dan patuh terhadap semua peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, tidak terdapat denda atas ketidakpatuhan Bank Jatim terhadap undang-undang atau peraturan terkait penyediaan produk dan layanan jasa. Komitmen ini juga diwujudkan dengan meningkatkan kepercayaan nasabah dengan tetap menjaga kerahasiaan data nasabah. Data nasabah hanya dapat diakses oleh pihak berwenang dan disimpan dalam database berbasis teknologi tinggi. Untuk keamanan bertransaksi dengan menggunakan kartu, Bank Jatim telah mendapatkan sertifikasi dan sesuai dengan standar NSICCS (*National Standard Indonesian Chip Card Specification*). Terkait dengan jaminan atas perlindungan nasabah, Bank Jatim mengacu kepada POJK No.1/POJK.03/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan POJK No.1/POJK.7/2013 tanggal 13 Juli 2013 tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Adapun prinsip perlindungan konsumen di Bank Jatim tertuang dalam Keputusan Direksi Nomor 056/076/DIR/PBC/KEP tentang Pedoman Pelaksanaan Perlindungan Nasabah dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah. [418-1]

As one form of corporate responsibility to customers to fulfill customer needs, Bank Jatim has been described one of duties in the company's internal provisions in the form of an obligation to provide and/or convey information about products and/or services with accurate, honest, clear, and not misleading principles where products and/or the service must be stated in agreement documents or other forms that can be used as evidence. Products/services information must be conveyed by Bank staff when conducting transaction to the Customer regarding their rights and obligations, or making an agreement with the Customer and published when it is already conveyed through various media, including print or digital media advertisements, so that the product and or service is truly transparent and the Customer is familiar about it.

In 2018, Bank Jatim runs the banking operations well and complies with all applicable regulations. Therefore, there is no penalty for Bank Jatim's non-compliance with laws or regulations relating to the supply of products and services. This commitment is also realized by increasing customer trust while maintaining the confidentiality of customer data. Customer data can only be accessed by authorized parties and stored in databases using high technology. Talking about the security of transactions using cards, Bank Jatim has been certified and complies with the NSICCS (*National Standard Indonesian Chip Card Specification*) standard. Related to the guarantee of customer protection, Bank Jatim refers to POJK No.1/POJK.03/2013 concerning on protecting the customers in financial services sector and POJK No.1/POJK.7/2013 dated on July 13th 2013 about being transparently in the form of the information of ban's products and using our customer's data in personal. The principles used for the consumer's protection at Bank Jatim are contained in Directors' Decree Number 056/076 / DIR / PBC / KEP regarding the Customer Protection Implementation Guidelines and the Completion of Customer's Complaints.

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK

107

Pengaduan Nasabah

CUSTOMER'S COMPLAINTS

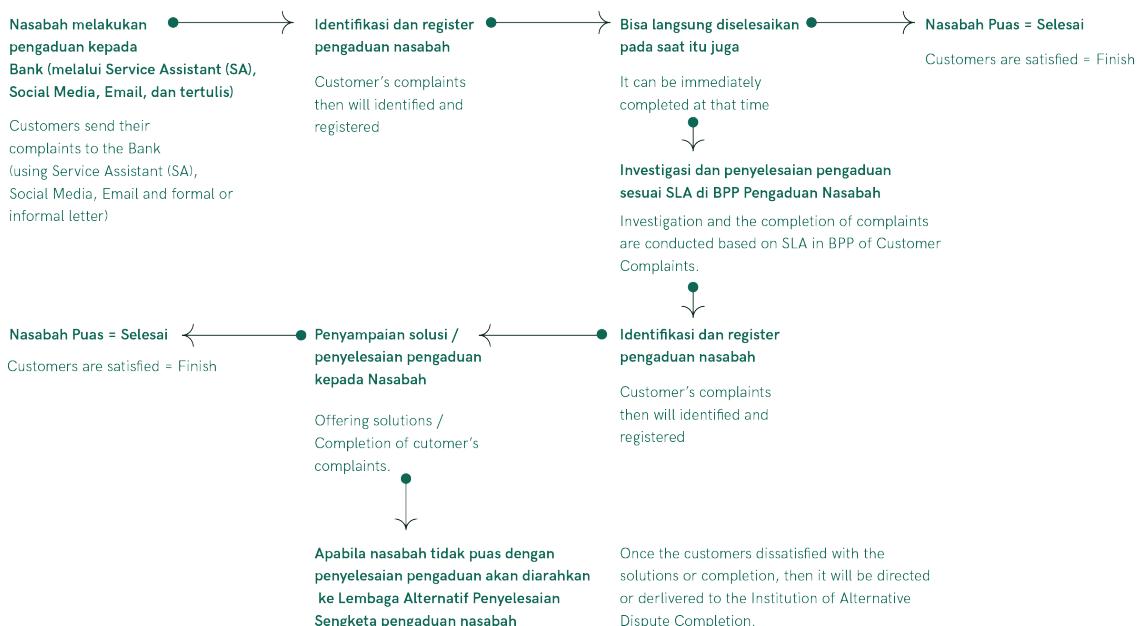
[418-1]

Sebagai Perusahaan yang bergerak dalam bidang Layanan Jasa Keuangan, Bank Jatim menyadari bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen menjadi salah satu concern dalam keberhasilan bisnis perseroan. Untuk mewujudkan hal tersebut khususnya dalam rangka menangani pengaduan nasabah, perseroan membentuk unit kerja Sub Divisi Service Quality yang bertanggungjawab terhadap penerimaan pengaduan nasabah, penanganan pengaduan nasabah, penyelesaian pengaduan nasabah, mediasi pengaduan nasabah dan pemantauan penanganan pengaduan nasabah.

As a part of company focusing on Financial Services, Bank Jatim realizes that providing service quality and customer's satisfaction are our concern and one of the key's point to determine the success of company's business. Therefore, we created a service quality sub division unit to deal with some cases such as delighted to give response to customer's complaints, handling them, prepare the solutions, mediating them and monitoring the running of customer's complaints handling.

MEKANISME DAN ALUR PENGADUAN NASABAH CUSTOMER'S COMPLAINTS PROCEDURES

MEKANISME DAN ALUR PENGADUAN NASABAH CUSTOMER'S COMPLAINTS PROCEDURES



JENIS PENGADUAN MELALUI CALL CENTER

Call Center Bank Jatim turut berperan dalam melayani pengaduan oleh nasabah melalui Call Center 14044 berupa pengaduan financial maupun pengaduan non financial. Call Center Bank Jatim senantiasa melakukan evaluasi proses dan efektivitas penyelesaian pengaduan nasabah melalui kerjasama sinergis antar unit kerja terkait.



Pengaduan financial adalah segala bentuk permasalahan nasabah yang menyebabkan kerugian keuangan nasabah

Contoh:

Pengaduan gagal tarik tunai,
Pengaduan gagal transfer, dsb.

Financial complaints are anything dealing with customer's problems related to their financial loss.

e.g.:

Unsuccessfull ATM cash pull,
unsuccessfull ATM transfer, etc.



Pengaduan Non Finansial adalah segala bentuk permasalahan nasabah yang disebabkan ketidakpuasan nasabah terhadap layanan Bank Jatim

Financial complaints are anything dealing with customer's problems caused by their dissatisfaction with Bank Jatim's services.

Pada tahun 2018 Call Center Info Bank Jatim 14044 melakukan pengembangan layanan *Help Desk* pengaduan nasabah dan mengintegrasikan kepada divisi-divisi terkait, sehingga membuat penanganan pengaduan nasabah menjadi lebih efektif dan efisien serta melakukan pembaruan terhadap *Interactive Voice Response (IVR)* Call Center Info Bank Jatim 14044 menjadi lebih *user friendly* dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

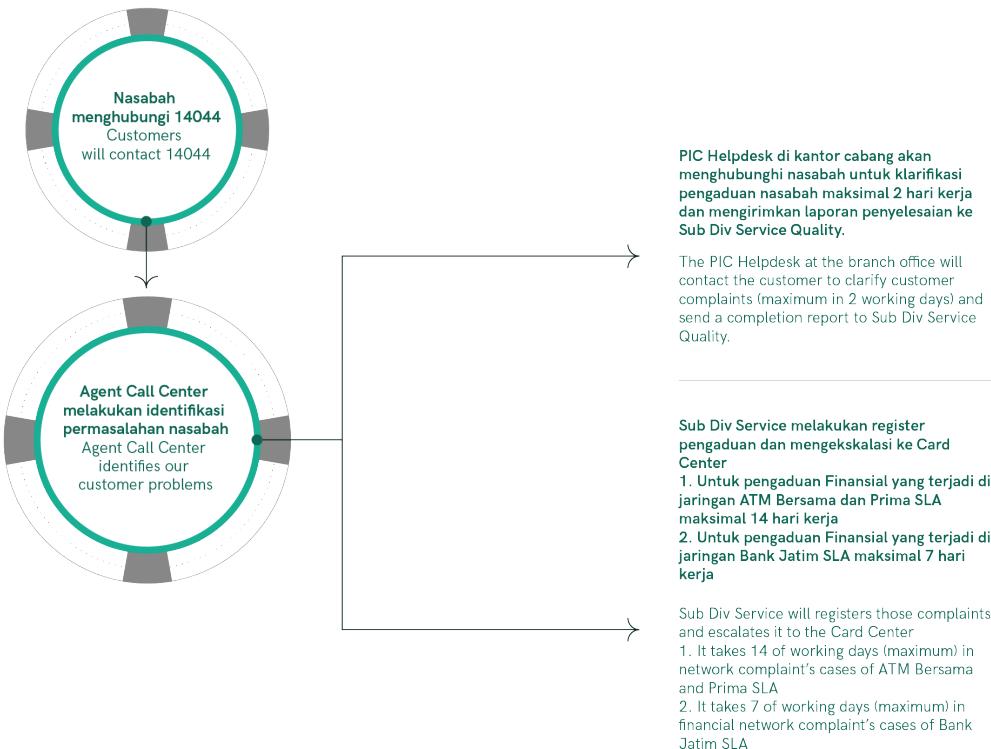
CUSTOMER COMPLAINTS RECEIVED IN CALL CENTER CENTER

Bank Jatim's Call Center also plays a role in serving customer's complaints through Call Center 14044 in the form of financial and non-financial complaints. Our Call Center will evaluates the process and effectiveness in solving customer's complaints and synergizing through our work with certain units.

In 2018, the Call Center Info of Bank Jatim (14044) developed a Help Desk service for customer's complaints and integrated them with related divisions, thus making the handling of customer complaints more effective and efficient and updating the Interactive Voice Response (IVR) Call Center Info of Bank Jatim (14044) become more user friendly and based on customer needs.

METODE PENANGANAN MELALUI CALL CENTER

HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS PROCEDURE USING CALL CENTER



JENIS PENGADUAN NASABAH

TYPES OF CUSTOMER COMPLAINTS

JENIS PRODUK DAN ATAU LAYANAN

TYPES OF PRODUCTS AND / OR SERVICES

TOTAL PENGADUAN NASABAH

THE TOTAL OF CUSTOMER'S COMPLAINTS

	2018	2017	2016
Gagal Tarik Tunai di ATM			
Gagal Transfer di ATM			
Setor Tunai CDM			
Internet Banking			
Mobile Banking			
Bayar Tagihan Telepon			
Beli Pulsa			
ATM Tertelan			
Layanan Kredit			
Layanan Bank			
	4.385	5.630	6.505

Gagal Tarik Tunai di ATM	Unsuccessfull ATM Cash Pull
Gagal Transfer di ATM	Unsuccessfull ATM transfer
Setor Tunai CDM	CDM Cash Deposit
Internet Banking	Internet Banking
Mobile Banking	Mobile Banking
Bayar Tagihan Telepon	Pay Phone Bill
Beli Pulsa	Credit Purchase
ATM Tertelan	ATM Swallowed
Layanan Kredit	Credit Services
Layanan Bank	Bank Services

PENYELESAIAN KELUHAN

COMPLAINT'S COMPLETION

TAHUN YEARS	MEDIA CETAK PRINTED MEDIA	MEDIA SOSIAL, SURAT ELEKTRONIK SOCIAL MEDIA, EMAIL	SURAT TERTULIS FORMAL / INFORMAL LETTER	LAPORAN YANG MASIH DITINJAKLANJUTI REPORT IS IN PROGRESS	LAPORAN YANG TELAH SELESAI CLOSED REPORT
2016	-	5	-	-	5
2017	3	26	6	-	35
2018	1	19	25	-	45



Sesuai Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Pebruari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dijelaskan bahwa dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Nasabah dan mempertimbangkan aspek manajemen risiko, PUJK wajib melakukan pelatihan. Untuk itu dalam rangka peningkatan kualitas *human capital* yang berkaitan dengan penanganan pengaduan nasabah dan penyelesaian pengaduan nasabah serta untuk mengelola eksposur Risiko reputasi yang di timbulkan atas penanganan pengaduan nasabah, bank memberikan pelatihan secara berkelanjutan.

According to the Financial Services Authority Form Letter No: 2/SEOJK.07/2014 dated on February 14th 2014 concerning about Services and Completion of Consumer Complaints in Financial Service Businesses, it is noted that in the context of implementing our services and completion of customer complaints and considering risk management aspects, PUJK is required to conduct training. Due to this reason, in order to improve the quality of human capital related to customer complaint's handling and resolving, managing the reputation risk exposure caused of handling customer complaints, banks provide the training on an ongoing basis.

Survey Kepuasan Nasabah

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Dalam rangka peningkatan kepuasan nasabah, kami melakukan survey kepuasan nasabah dengan melibatkan surveyor *independent* sehingga dapat diketahui keinginan dan ekspektasi nasabah terhadap produk dan layanan Bank Jatim. Survey kepuasan nasabah menggunakan beberapa pendekatan variabel.

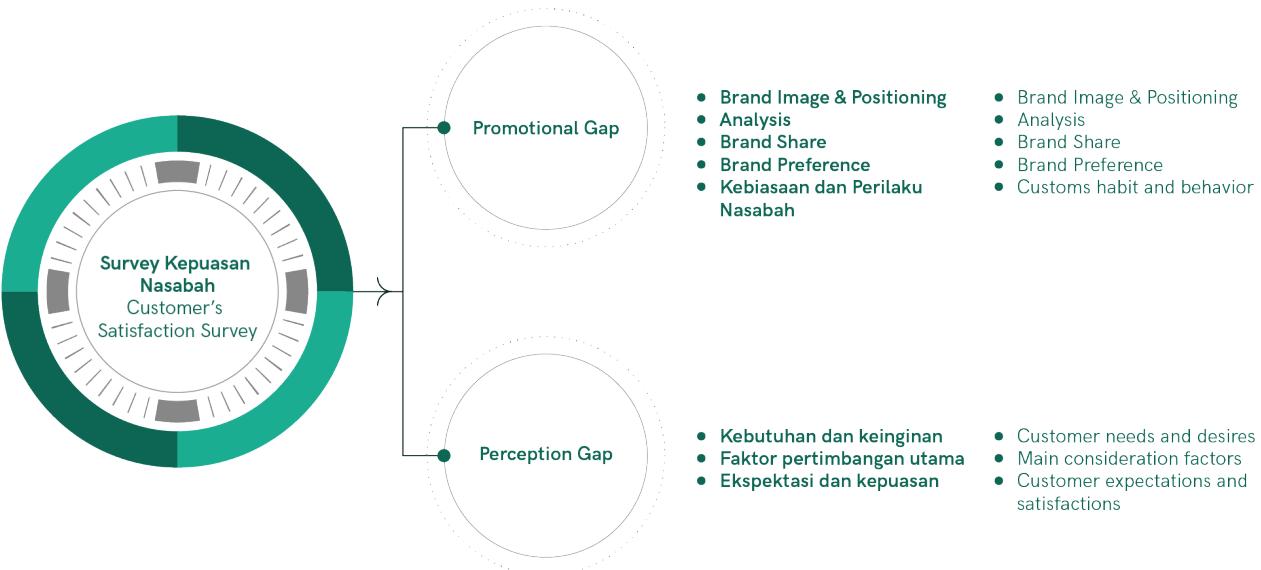
- 1 *Promotional gap*, yaitu penilaian yang didasarkan dari segi usaha bank untuk mempromosikan dan mengkomunikasikan produk dan layanan yang dimiliki kepada publik.
- 2 *Perception gap*, yaitu penilaian berdasarkan persepsi atas kesesuaian kebutuhan nasabah.

Metode penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode *face to face interview* untuk mendapatkan hasil berupa indeks kepuasan nasabah Bank Jatim.

In order to increase our customer's satisfaction, we conduct our customer's satisfaction survey by involving independent surveyors for gaining the information about their desires and expectations for our products and services. We use two different variable approaches, such as:

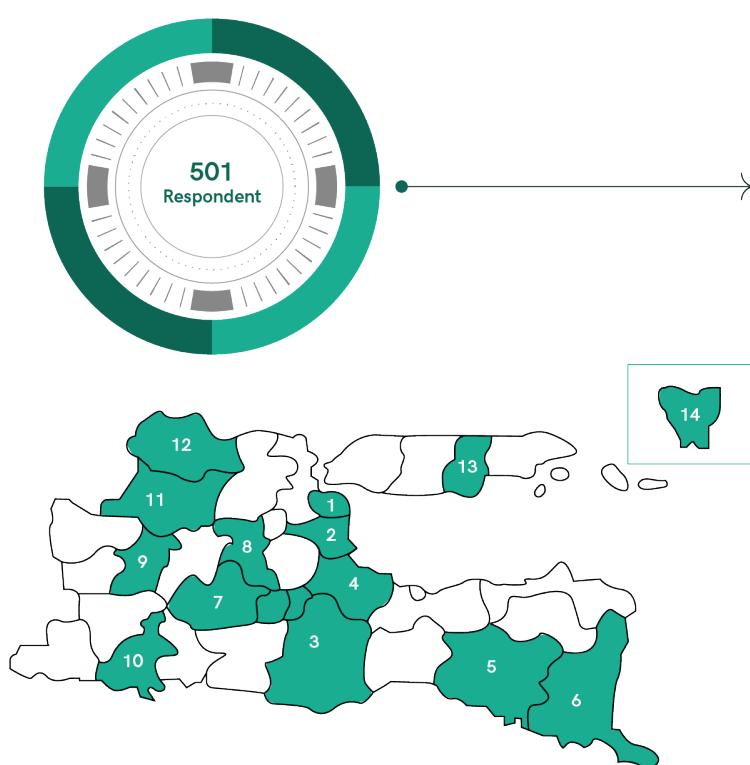
- 1 Promotional gap, we assess the way Bank Jatim promotes and communicates our products and services in public.
- 2 Perception gap, we assess based on our customer's perception and their needs.

We use face to face interview method in conducting the research in order to get the index of Bank Jatim's customer satisfaction.



survey dilakukan menggunakan 501 responden yang tersebar dibeberapa lokasi dimana terdapat kantor cabang Bank Jatim.

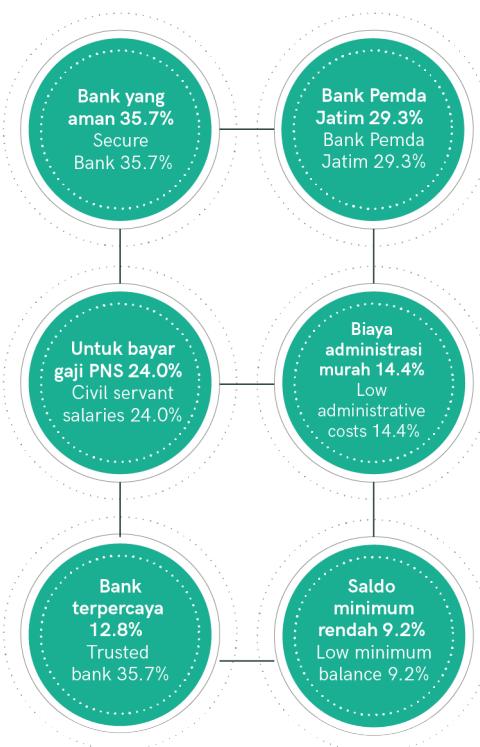
There were 501 respondents used for this survey and they are spreaded into several place in Bank Jatim branch offices.



NO	Kota	Resp
1	Surabaya	60
2	Sidoarjo	40
3	Malang	40
4	Pasuruan	31
5	Jember	40
6	Banyuwangi	30
7	Kediri	40
8	Jombang	30
9	Madiun	40
10	Trenggalek	30
11	Ngawi	30
12	Tuban	30
13	Pamekasan	30
14	Jakarta	30
Total		501

Persepsi terhadap Bank Jatim
Base: Semua Responden (n = 501)

Customer's perception towards Bank Jatim
Base: All Respondent (n = 501)

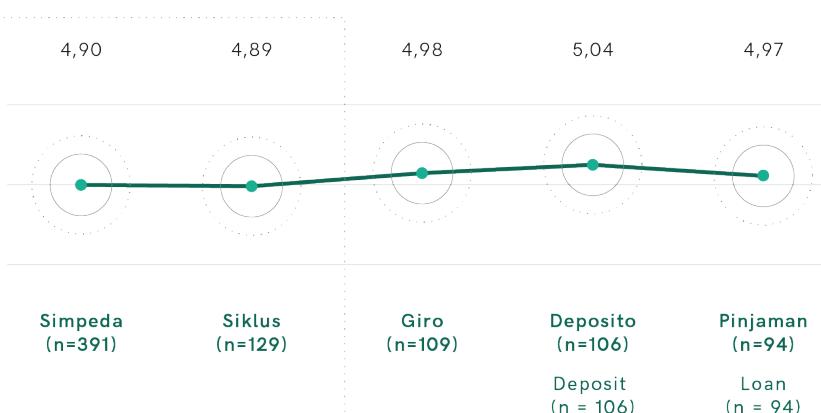


Berdasarkan Hasil survey didapatkan bahwa persepsi nasabah terhadap Bank Jatim adalah bank yang aman. Bank Jatim akan terus memperbaiki kualitas pelayanan dan memberikan kemudahan dalam pelayanan guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

According to the survey, our customers are considered Bank Jatim as a secure bank. Therefore, Bank Jatim will continue to improve our service quality and provide any convenience for our services to increase customer satisfaction and trust.

Kepuasan Nasabah Bank Jatim terhadap Produk Bank Jatim
Base: Responden Masing-Masing Produk Bank Jatim

Bank Jatim Customer Satisfaction through Bank Jatim Products
Base: Each Respondents of Bank Jatim's Products



Skala pengukuran yang digunakan adalah skala 1-6 dengan detail sebagai berikut
The satisfaction measurement scale used is scale 1-6 with the following details



Dari sisi produk yang dimiliki, hasil survei menunjukkan bahwa responden puas dengan produk-produk Bank Jatim. Nilai terendah melekat pada Simpeda dan Siklus. Kedepannya kami akan meningkatkan fitur dan benefit produk tersebut agar sesuai dengan kebutuhan nasabah.

In terms of products, the bar chart above is shown that our customers are satisfy with our products. Simpeda and Siklus got small percentages compare with others. We will increase more on features and the benefit of those products which are suitable for our customer's needs.

Kepuasan Nasabah Bank Jatim terhadap Layanan Bank Jatim
Base: Semua Responden (n = 501)

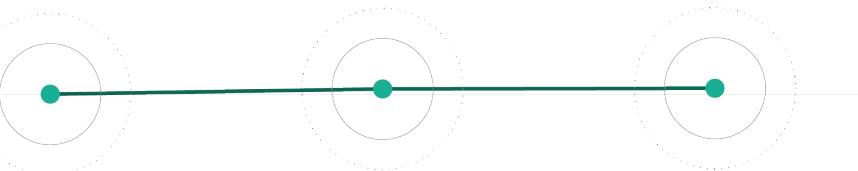
People

Bank Jatim Customer Satisfaction through Bank Jatim Services
Base: All Respondents (n = 501)

5,12

5,15

5,15



Satpam
Security

Customer Service
Customer Service

Teller
Teller

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala 1-6 dengan detail sebagai berikut
The satisfaction measurement scale used is scale 1-6 with the following details



Kepuasan Nasabah Bank Jatim terhadap Layanan Bank Jatim
Base: Semua Responden (n = 501)

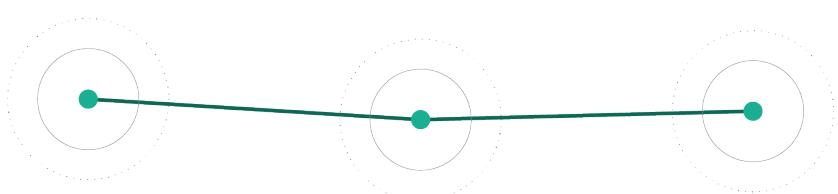
Physical Evidence

Bank Jatim Customer Satisfaction through Bank Jatim Services
Base: All Respondents (n = 501)

5,13

4,99

5,09



Ruang Tunggu
Waiting Room

Toilet
Toilet

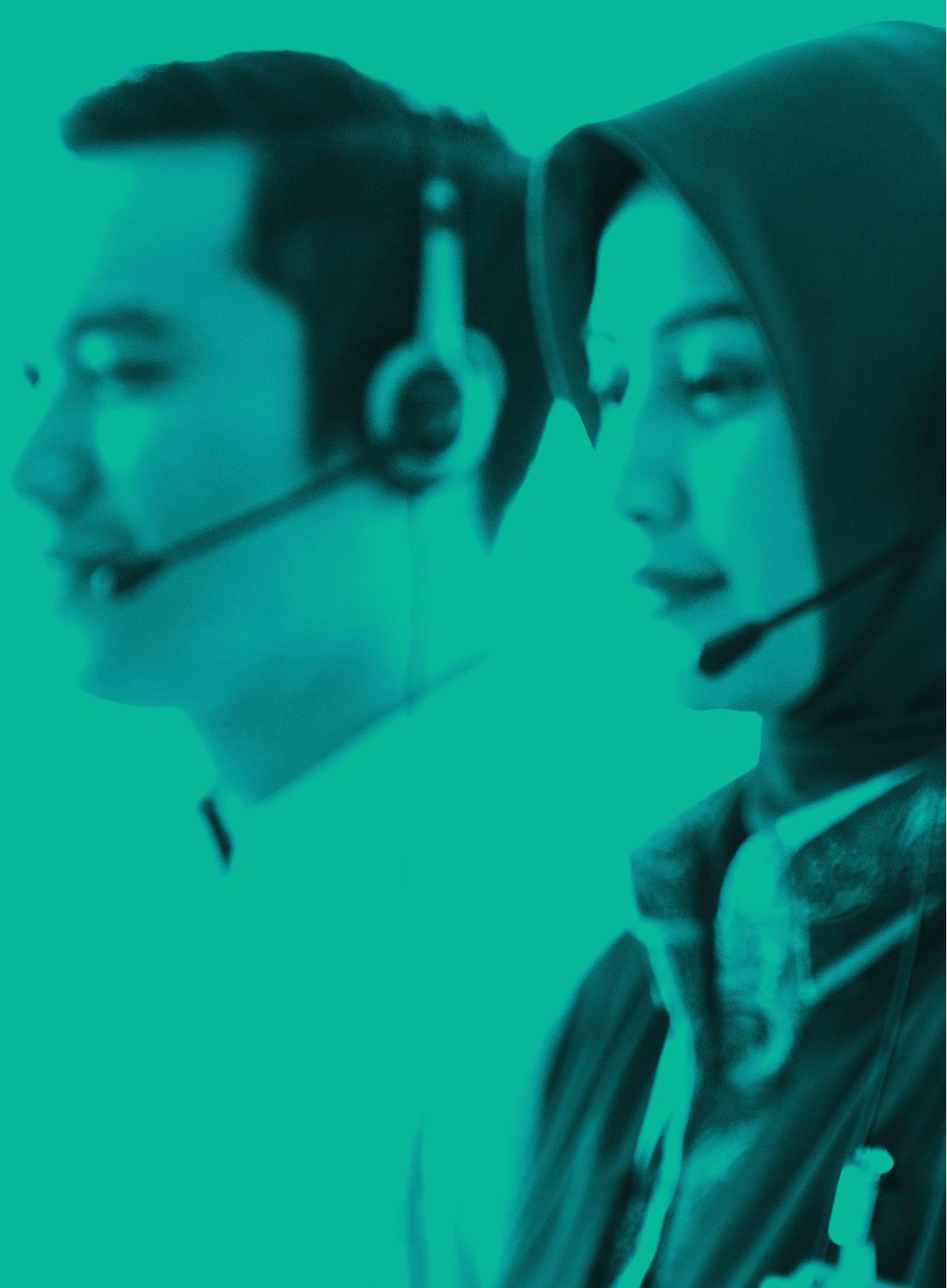
ATM
ATM

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala 1-6 dengan detail sebagai berikut
The satisfaction measurement scale used is scale 1-6 with the following details



Berdasarkan hasil survei dari segi layanan, rata-rata nasabah Bank Jatim puas dengan layanan Bank Jatim. Namun tetap kami terus melakukan inovasi dalam menggali kebutuhan nasabah agar dapat melayani seluruh kebutuhan keuangan nasabah.

The bar chart above illustrates the customer's satisfaction of Bank Jatim. On average, our customer are satisfy with our services based on the survey. However, we continue to innovate in exploring customers' needs so that they can serve all of the customer's financial needs.





Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan

Concern for Social and Community Affairs

20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestarikan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

"Kami berharap agar kehadiran Bank Jatim dapat turut menopang pertumbuhan ekonomi dan menjaga keberlanjutannya. Namun kami menyadari bahwa tidak seluruhnya dapat dijangkau oleh produk dan layanan yang kami sediakan serta manfaat atas kehadiran Bank Jatim. Untuk itu kami bertanggungjawab untuk berkontribusi pula pada lingkungan dan masyarakat dimana kami berada agar dapat bertumbuh bersama Bank Jatim secara berkelanjutan."

"Hopefully, Bank Jatim has a strong presence on ensuring the economic growth to environmentally sustainable. Nonetheless, this scope can't be accessed only with our products, services, or well-being. In other words, we are responsible to heightened and contribute actively to create prosperity of society, growing up together with Bank Jatim on an ongoing basis."

Meskipun di Bank Jatim saat ini masih dalam proses penyusunan ketetapan terkait penerapan keuangan berkelanjutan, namun dalam prakteknya kami telah menerapkan proses pembiayaan ramah lingkungan dalam beberapa penyaluran pembiayaan maupun dalam *Corporate Social Responsibility* (CSR). Ini merupakan wujud nyata kami dalam pembangunan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat bagi perusahaan, masyarakat, dan komunitas setempat.

Currently, we work on drafting provisions related to the implementation of sustainable finance. Instead of this, we also practiced an environmentally friendly of financing process in several funding disbursements and in Corporate Social Responsibility (CSR). This is our concrete manifestation in sustainable development to improve the quality of life and the environment that is beneficial to the company, community, and local community.

Bank Jatim Peduli

Sebagai wujud kepedulian kami dalam memberdayakan masyarakat yang berkelanjutan, melalui *Corporate Social Responsibility (CSR)*, Bank Jatim menerapkan program Bank Jatim Peduli, dengan menyasar bidang budaya, pendidikan, kesehatan, dan sosial.

Program Bank Jatim Peduli telah memberikan bantuan kepada masyarakat dalam bentuk :

- A Bantuan pendidikan dan pengetahuan,
- B Peningkatan kesehatan,
- C Pengembangan sarana dan/atau prasarana umum,
- D Pelestarian lingkungan,
- E Pengentasan kemiskinan, dan
- F Mengurangi kesenjangan.

Program Bank Jatim Peduli telah memberikan dampak positif terhadap pembangunan sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat. Beberapa manfaat yang telah dirasakan masyarakat adalah : [203-2]

- A Peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan keahlian berbisnis,
- B Peningkatan layanan transportasi,
- C Meningkatnya kualitas sarana dan prasarana kesehatan, termasuk meningkatnya kualitas kesehatan,
- D Meningkatnya kualitas lingkungan, dengan adanya program gerakan pungut sampah
- E Meningkatnya kualitas sarana dan prasarana pendidikan yang tersedia,
- F Berkurangnya kemiskinan dari para penerima program
- G Tersedia tempat tinggal yang layak, karena adanya perbaikan rumah tidak layak huni
- H Perekonominan yang lebih baik, dengan adanya bantuan sarana dan prasarana pendukung UMKM mandiri kaum disabilitas.

Bank Jatim also participates in promoting sustainable development, along with our Corporate Social Responsibility (CSR) namely Bank Jatim Peduli program. This scheme applies on targeted group of areas such as cultural, educational, health, and social fields. Bank Jatim Peduli has provided a full range of assistances to the community in the form of:

- A Educational and knowledge assistance,
- B Health improvement
- C Infrastructure and / or public services development,
- D Environmental conservation,
- E Poverty alleviation, and
- F Reducing social gaps.

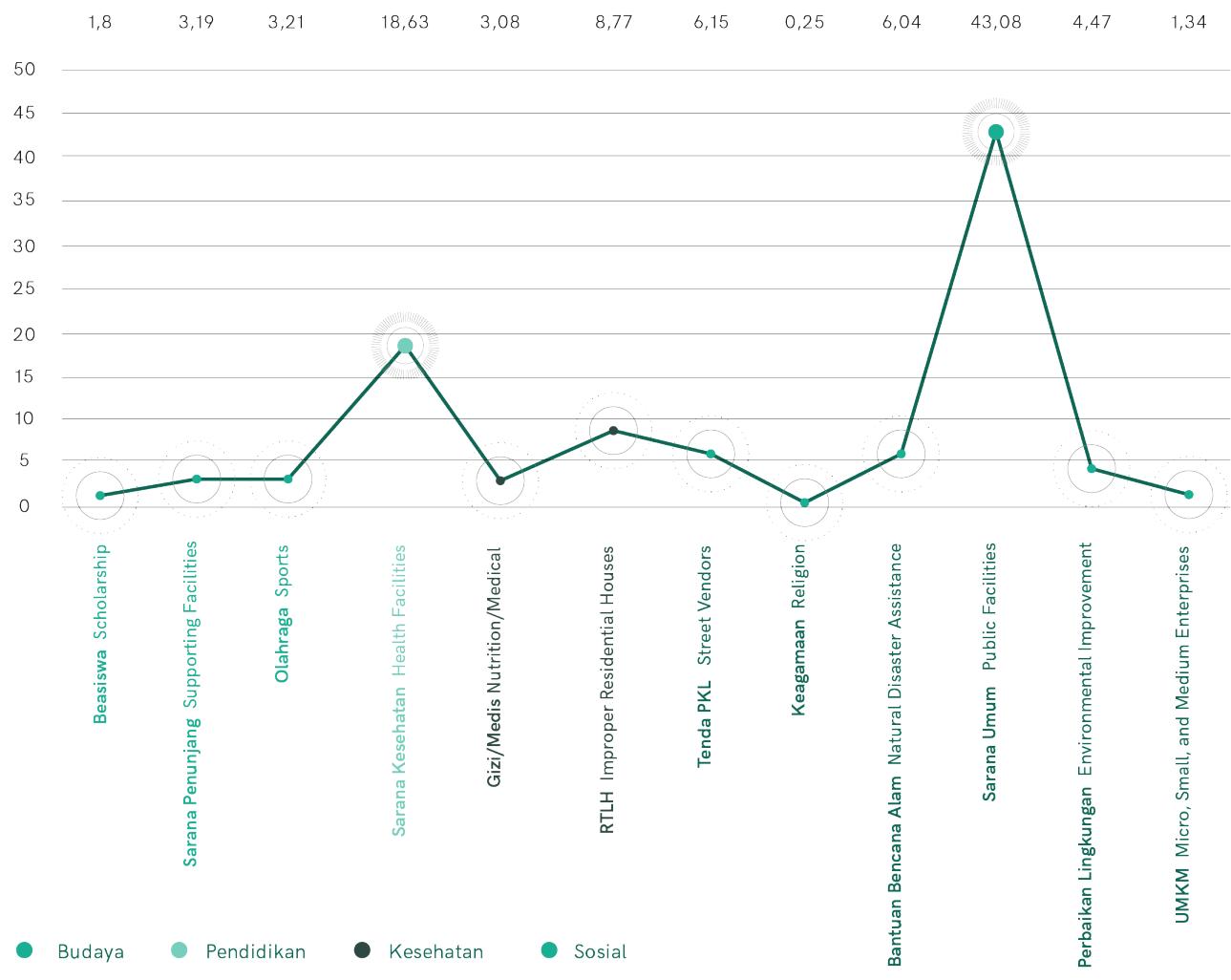
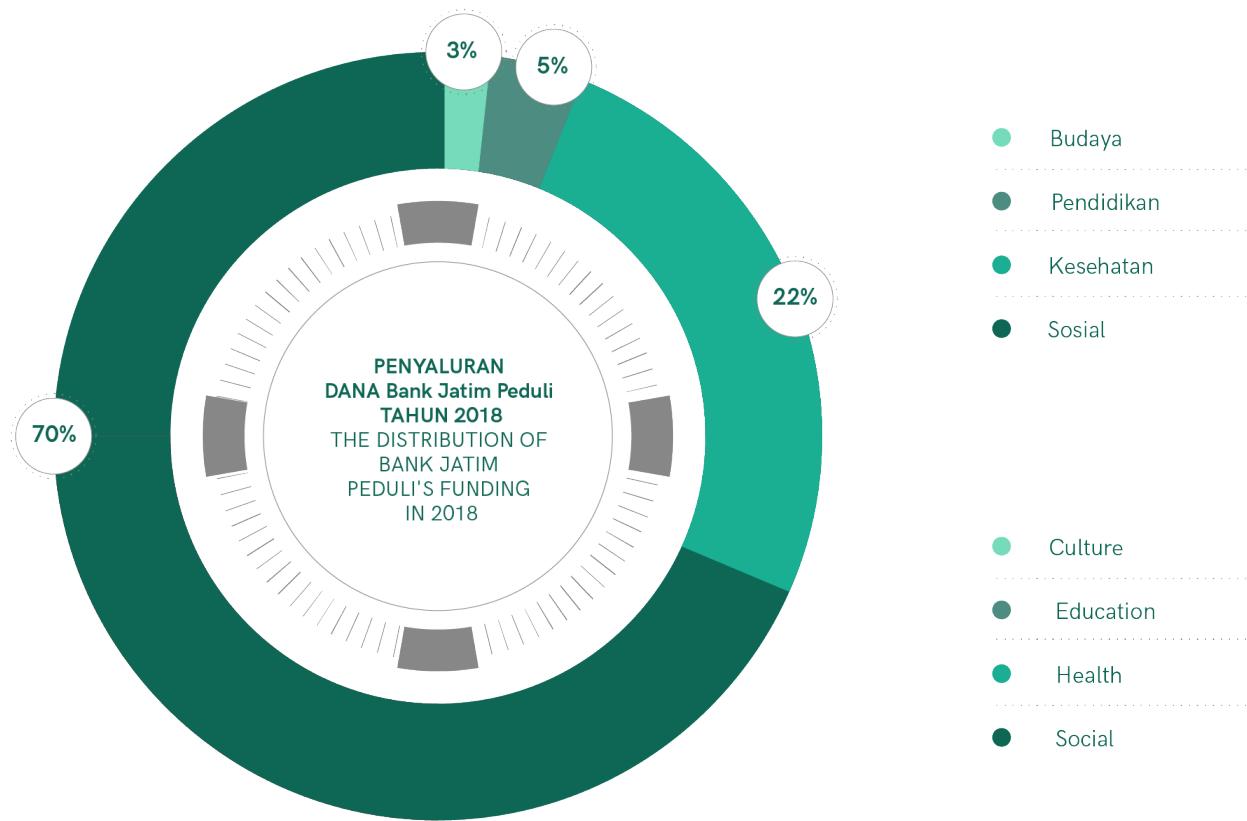
Bank Jatim Peduli has brought direct impacts on social, economic, and cultural development for community. To give an illustration, below are the impacts :

- A Boosting business skills, knowledges, and expertises
- B Improving transportation services
- C Increasing the quality of health facilities and infrastructure, including health quality improvement
- D Creating waste management that leads to friendly environment by supporting litter movement
- E Improving the quality of school facilities and infrastructure
- F Cut the amount of poverty from the program's recipient
- G Providing a proper residential houses, housing repairs and maintenance
- H A growing and more productive economy through the support of micro, small, and medium enterprises from disabilities

DANA YANG DIKEMBALIKAN KE MASYARAKAT DALAM BENTUK PROGRAM BANK JATIM PEDULI TAHUN 2018 :

THE SOURCE OF FUNDING COME FROM THE COMMUNITY AND IT IS ALLOCATED TO BANK JATIM PEDULI PROGRAM. HERE IS THE TOTAL AMOUNT OF FUNDS IN 2018:

Rp. 11.045.340.217



● Budaya ● Pendidikan ● Kesehatan ● Sosial

Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat

[413-1]

Bank Jatim Peduli UMKM Awards merupakan sebuah *ceremonial* tahunan yang diadakan oleh Bank Jatim sejak Tahun 2016, sebagai bentuk apresiasi terhadap para pelaku UMKM yang telah menyediakan lapangan pekerjaan baru serta membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Bank Jatim Peduli UMKM Awards adalah salah satu program Bank Jatim Peduli dengan hadiah berupa uang pembinaan.

Bank Jatim Peduli UMKM Awards 2018 merupakan penyelenggaraan ketiga dan diikuti oleh debitur UMKM Bank Jatim dari beberapa Kantor Cabang Bank Jatim di Jawa Timur. Peserta tersebut dipilih oleh Kantor Cabang dengan pertimbangan sebagai berikut:

- A Memberikan dampak Sosial bagi Lingkungan
- B Proses pengolahan limbah
- C Mempekerjakan kaum disabilitas
- D Mendapatkan kenaikan omset (pasca menjadi debitur)
- E Memiliki inovasi/ keunikan produk

Bank Jatim Peduli SME Awards is an annual ceremonial held by Bank Jatim since 2016, as a form of appreciation for Micro, Small, and Medium Enterprises who have provided job's opportunities and improved the welfare of the community and surrounds. Bank Jatim Peduli UMKM Awards is one of the Bank Jatim Peduli programs which supports certain community with coaching funds.

Bank Jatim Peduli SME Awards 2018 is our third event which participated by Micro, Small, and Medium Enterprises debtors from our several branch offices in East Java. The participants are selected through these following considerations, such as:

- A Demonstrate a social impact for community
- B Waste management process
- C Open minded and respect to the disabilities
- D Get a turnover increase (after becoming a debtor)
- E Show their product innovation / uniqueness



Bank Jatim
Peduli UMKM
Awards 2018 dan
UKM
Bank Jatim
Peduli UMKM
Awards 2018 and
UKM



Produksi anyaman bambu
(salah satu pemenang UMKM Awards
2018)

Woven Bamboo Production
One of the nominated business of
UMKM Award 2018

Usaha ini telah berjalan sejak Tahun 2003 dan sebagai inisiatör kampung anyaman di daerah Magetan, produknya telah dipasarkan di daerah Magetan, Madiun, Ponorogo, Surabaya, Jepara, dan Jakarta. Saat ini beliau memiliki karyawan tetap sebanyak 9 orang dan mengkaryakan warga kampung sekitar sebanyak 90-100 orang untuk menganyam bambu yang di dominasi oleh ibu rumah tangga dan kaum lanjut usia serta memberikan lapangan pekerjaan bagi kaum disabilitas.

This business has been running well since 2003 and considered as the first area of woven which are spreaded into Magetan, and its products have been marketed into Magetan, Madiun, Ponorogo, Surabaya, Jepara, and Jakarta. Currently Mr. Rustam has 9 permanent employees and provides an opportunity for approximately 90-100 villagers to work there, mostly are the housewives, the elder, and disabilities are welcome.

Usaha HSA UD. Bintang Terang jaya yang berada di daerah Situbondo ini telah dijalankan oleh Bapak Hariyono sejak Tahun 2003, industri pengolahan biji kopi ini telah bekerjasama dengan Bank Jatim dan menjadi debitur Bank Jatim pada Tahun 2009 serta telah melakukan ekspor biji kopi ke Korea dan mendapatkan penghargaan juara 1 tingkat ASEAN kopi Arabica original yang diwakilkan melalui SMA Asembagus. Usaha HSA UD. Bintang Terang jaya milik Bapak Hariyono ini banyak memberi manfaat bagi masyarakat di sekitarnya, salah satunya memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat di sekitar lokasi usaha HSA UD. Bintang Terang Jaya Kabupaten Situbondo yang saat ini 60 karyawan lepas yang bertugas memetik dan mengumpulkan biji kopi.

HSA UD. Bintang Terang Jaya placed in Situbondo, controlled by Mr. Hariyono since 2003, this coffee bean industry has collaborated with Bank Jatim, became our debtor in 2009 and has exported its coffee beans to Korea and won the 1st place award of ASEAN original Arabica coffee that was represented through Asembagus High School. HSA UD. Bintang Terang Jaya founded by Mr. Hariyono, this business is beneficial for community, provided job's opportunities for surrounds. Bintang Terang Jaya now has 60 freelances in charge of picking and collecting coffee beans.

Pengusaha Kopi di Situbondo
(salah satu pemenang UMKM Award 2018)

Coffee Producer in Situbondo
One of the nominated business of
UMKM Award 2018





Bank Jatim Peduli Disabilitas
Bank Jatim Peduli for Dissabilities

Bank Jatim Peduli disabilitas bertujuan untuk membantu kaum disabilitas yang mempunyai UMKM secara mandiri, agar mendapatkan penghasilan sendiri dari pekerjaan yang mampu mereka kerjakan dengan keterbatasannya, pemberian bantuan tersebut berupa pengadaan sarana dan prasarana pendukung UMKM penyandang disabilitas. Bank Jatim bekerjasama dengan Dinas Sosial Provinsi Jawa timur mengenai adanya program tanggung jawab sosial dan lingkungan yang berkaitan dengan peduli disabilitas, maka dalam hal ini Bank Jatim bekerjasama dalam membantu untuk memberikan data penyandang disabilitas di Wilayah Surabaya yang memiliki usaha sendiri meskipun belum berkembang dan terdaftar di Dinas Sosial Provinsi Jawa timur.

Bapak Jamaludin salah satu penerima manfaat Bank Jatim Peduli, mendapatkan bantuan melalui program Bank Jatim Peduli Disabilitas Mandiri pada tahun 2018 melalui Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur berupa alat pendukung usaha. Memulai usaha rumahan berupa kerajinan daur ulang dari bahan sampah kering, kulit kuaci, daun pelepas pisang, biji-bijian kulit singkong dengan media kardus dan triplek, yang kemudian diolah menjadi lukisan yang memiliki nilai.

Sejak Desember 2018, Bapak Jamaludin resmi menjadi debitur Bank Jatim untuk mengembangkan usaha agar bisa membuka galeri sendiri. Dengan jumlah karyawan 6 (enam) orang, beliau mengikuti banyak pameran kesenian atau lukisan di area Jawa Timur dan juga secara rutin mendapat pesanan lukisan maupun souvenir.

Bank Jatim Peduli for dissabilities is aiming to help people with disabilities who works on Micro, Small, and Medium Enterprises independently, collecting their own income against their limitation. We support them by covering the supporting facilities for their business. In this case, Bank Jatim cooperates with East Java Provincial Social Service to take a responsibility in social and environmental aspects for dissabilities, helping them to report the information about them who run on their business (although it is still in progress and registered on our data).

Mr. Jamaludin, is one of the nominated candidate who received our assistances from Bank Jatim Peduli, especially from our program namely Bank Jatim Peduli Disabilitas Mandiri in 2018. Bank Jatim and East Java Provincial Social Service supported him with additional tools for his business. He worked as an entrepreneur, starting his business from the small stage (home industry) produced recycled handicrafts from dry waste materials, sunflower seed, banana midrib leaves, cassava skin grains with cardboard and plywood as its media, which are then processed into valuable paintings.

Since December 2018, Mr. Jamaludin had officially become a debtor of Bank Jatim to develop his business until he was able to open his own gallery. He had 6 employees and actively being participated in lots of art or painting exhibitions in East Java. Also, he is regularly received a number of orders for paintings and souvenirs from his customers.



Kepedulian Dalam Melestarikan Lingkungan

Concern in Environment Preservation

20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestariakan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

"Kami menyadari bahwa kegiatan operasi bisnis Bank Jatim baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dampak bagi lingkungan. Meskipun operasinya bersifat jasa, namun dampak negatif yang ditimbulkan terhadap lingkungan tidak dapat dikecualikan. Untuk itu Kami berusaha menerapkan sadar lingkungan mulai dari efisiensi penggunaan energi, kertas, dan air."

"We recognize that Bank Jatim's business operations both directly and indirectly have an impact for the environment. Even though the operation is serviceable, the negative impacts on the environment cannot be excluded. The impacts that arise directly from general operations are paper use, electricity use, water use."

Penggunaan Energi

[302-1]

Penggunaan listrik untuk mendukung kegiatan operasi bisnis di Kantor Bank Jatim antara lain penerangan, peralatan elektronik kantor, pendingin (AC), dan operasi *lift*. Energi listrik yang kami gunakan seluruhnya dipasok oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sedangkan penggunaan bahan bakar minyak adalah solar yang dipergunakan untuk transportasi dinas kantor, perawatan lift maupun untuk genset.

Pada Tahun 2018 jumlah konsumsi listrik mencapai 1.727.187 kWh dan 177.287 liter bahan bakar solar. Sedangkan di tahun 2017 sebesar 1.267.762 kWh dan 49.208 liter bahan bakar solar. Jumlah tersebut hanya untuk Kantor Pusat Bank Jatim dan tidak termasuk di Kantor Cabang atau yang lainnya.

We use the electricity to support our business operations in the office starting from lighting, electronics, refrigeration (AC), and elevator. It is entirely supplied by the National Electricity Company (PLN). Meanwhile, we prefer diesel to be applied on our office transportation, lifts, and generators.

In 2018, the amount of electricity consumption reached 1,727,187 kWh and 177,287 liters of diesel. This number is higher than the previous year, only 1,267,762 kWh and 49,208 liters of diesel in 2017. The amount above is only used in our head office, our branches are not included yet.

KONSUMSI ENERGI ENERGY CONSUMPTION	2018	2017	2016
Listrik (kWh) Electricity (kWh)	2.278.470	1.267.762	3.204.228
Solar (liter) Diesel (liter)	177.287	49.208	160.710

Persentase penggunaan listrik maupun solar meningkat dari tahun 2017 dikarenakan adanya perbaikan gedung dan penambahan ruang kerja sebagai akibat dari adanya pelebaran jaringan struktur organisasi, yang sebelumnya terdapat 19 divisi, ditahun 2018 menjadi 22 divisi. Demikian pula meningkatnya penggunaan kendaraan dinas karena kebutuhan perjalanan dinas.

The percentage of electricity and diesel usage are increased from 2017 due to building's improvement and workspaces additional as a result of organization's network structure expansion from 19 into 22 divisions in 2018. Likewise, official vehicles are increasing due to the needs of outstation.

EFISIENSI ENERGI

ENERGY EFFICIENCY



Untuk menghemat penggunaan energi listrik, langkah-langkah yang ditempuh Bank Jatim diantaranya: [302-4]

- A Mematikan seluruh lampu penerangan ruang kerja dan ruang rapat jika seluruh pegawai pada lantai tersebut telah meninggalkan kantor.
- B Mematikan penerangan pada ruang rapat jika tidak dipergunakan dan membuka tirai jendela secukupnya.
- C Mematikan lampu ruangan jika akan meninggalkan ruangan dalam waktu cukup lama.
- D Menyalakan lampu kamar mandi secukupnya.
- E Pengaturan pencahayaan untuk ruangan kantor dan gedung yang terpantau, tidak berlebih-lebihan dan secukupnya.
- F Mengurangi kunjungan fisik dengan cara video atau *call conference*.
- G Mematikan unit AC seluruh gedung setelah jam operasional selesai.
- H Mematikan lampu di seluruh ruang kerja setelah operasional selesai.
- I Pemeliharaan unit AC secara berkala.
- J Pengecekan panel maupun instalasi listrik.
- K Mengganti lampu menggunakan LED.

To save electricity or to reduce electricity use, Bank Jatim has undertaken several efforts, such as:

- A Turn off all the lamp in all rooms and meeting rooms after office hours and after all employees have left the office.
- B Do not turn on the lamp on morning/afternoon. Open the window or curtains for the alternative.
- C Turn the lights off when you leave the room.
- D Turn on the lights of the bathroom only in an urgent case.
- E Arrangement of lighting for office and building rooms that are monitored, not excessive and sufficient.
- F Reducing physical visits by video or conference call.
- G Turn off the AC unit throughout the building after operating hours are complete.
- H Turn off the lights in the entire workspace after the operation is complete.
- I Maintenance of AC units regularly.
- J Checking panels and electrical installations.
- K Replacing lights using LEDs.

Penggunaan Kertas

Aktivitas dan operasional bank tidak terlepas dari penggunaan kertas. Oleh karena itu, sebagai tanggung jawab dan berusaha untuk meraih keseimbangan akan pentingnya menjaga lingkungan Bank Jatim melakukan penghematan kertas dengan melakukan berbagai macam upaya.

Bank activities and operations are inseparable from the use of paper. Therefore, Bank Jatim is committed to cut the amount of paper use through these efforts, such as:

EFISIENSI PENGGUNAAN KERTAS

- A Mendorong alih teknologi untuk menggantikan pelayanan perbankan secara tradisional menjadi modern yang *paperless*. Di tahun 2018, kami sedang mengembangkan berbagai program maupun aplikasi dalam rangka menerapkan *office automation* sebagai bentuk komitmen kami menggalakkan *green banking*.
- B Mengedukasi nasabah untuk memaksimalkan fungsi *internet banking*, website, email, dan perangkat digital lainnya untuk keperluan perbankan mereka.

Untuk data penggunaan kertas hanya dapat kami tampilkan di tahun 2018, karena di tahun sebelumnya mengalami kendala dalam penghitungan besarannya. Data penggunaan kertas di Kantor Pusat Bank Jatim selama tahun 2018 adalah total sebanyak 3.538 rim.

PAPER USAGE EFFICIENCY

- A Replacing traditional method and support paperless movement. In 2018, we are developing various programs and applications to apply office automation to demonstrate our commitment to promote green banking.
- B Educate customers to maximize the functions of internet banking, websites, e-mail, and other digital devices for their banking needs.

We can only display paper usage data in 2018. Last year, we had the difficulties in calculating the number of paper. The total amount of paper use in Bank Jatim's head office is 3,538 reams.

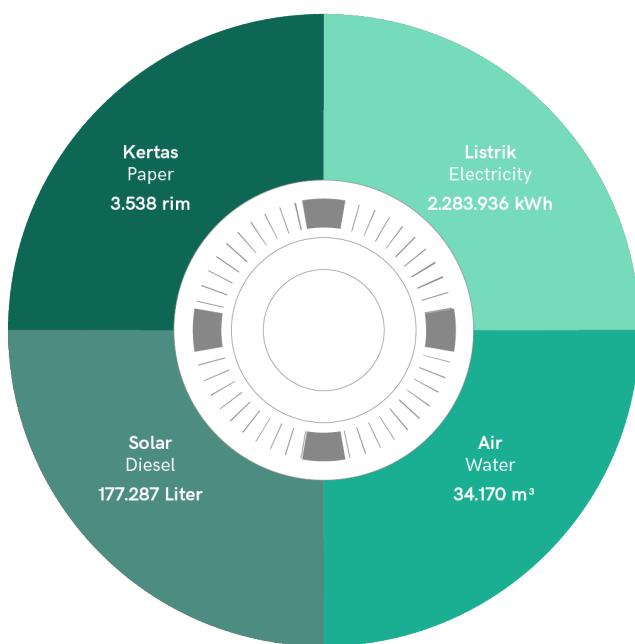
Penggunaan Air

WATER USAGE

[303-1]

Sumber air di lingkungan kantor pusat Bank Jatim berasal dari PDAM. Efektivitas kebijakan dan pelaksanaan efisiensi konsumsi air terlihat dari upaya-upaya kami dalam penghematan penggunaan air, diantaranya:

PDAM (Municipal Waterworks) supplies the main water usage in Bank Jatim's head office. We applies some efforts regarding to allocate the use of water more efficient. Below are the examples:



- A Menggunakan air seperlunya.
- B Menggunakan peralatan seperti kran, *shower*, dan penggelontor otomatis yang akan mati apabila tidak digunakan.
- C Membuka kran separuh putaran sehingga air yang keluar tidak berlebih.
- D Mengganti kran dan *shower* yang bocor atau tidak bekerja dengan baik.
- E Merawat peralatan pipa air, kran, dan penampungan air dengan baik.
- F Memperbaiki kebocoran atau rembesan dari kran, wastafel, dan *closed*.
- G Memperbaiki instalasi pipa air yang rusak.

- A Only use water when it is needed.
- B Use equipment like faucets, showers, and automatic fans that automatically turn off when it is not used.
- C Open the faucet in a half to save the amount of water usage
- D Replacing faucets and showers that are leaking or nt working properly.
- E Take care of water pipe equipment, faucets, and water reservoirs properly.
- F Repair leaks or seepage from faucets, sinks, and closet
- G Repairing damaged water pipe installations.

KONSUMSI AIR WATER USAGE

2018

2017

2016

PDAM (m ³)	34.170	33.591	52.192
PDAM (m ³)	-	-	-
Sumur (m ³)	-	-	-
Well (m ³)	-	-	-

Pengelolaan Limbah

WASTE MANAGEMENT

Dalam kegiatan sehari-hari kami tak lepas dari penggunaan kertas dan plastik. Demikian pula dengan adanya penyelenggaraan rapat baik internal maupun dengan pemangku kepentingan eksternal setiap saat. Dalam menyikapi kebijakan *reduce, reuse, and recycle* untuk mengurangi limbah, limbah kertas dengan kondisi baik masih dapat digunakan untuk mencetak dokumen yang diperlukan, sedangkan limbah kertas berkondisi layak dapat digunakan untuk catatan-catatan internal pegawai. Inisiatif lain yaitu dengan mengurangi mencetak/duplikasi dokumen yang tidak diperlukan. Limbah plastik dan kertas lainnya disalurkan kepada pihak ketiga untuk didaur ulang. Limbah kertas dan plastik yang dihasilkan oleh Kantor Pusat dan Cabang Utama rata-rata 20 kilogram setiap minggunya, sedangkan sampah plastik rata-rata 10 kilogram perminggu.

It is impossible for us to separate away from the use of paper and plastic in our daily activities. At the same time, our internal or external stakeholders are experienced the same thing. In this case, we agreed with the policy of reduce, reuse, and recycle, so that's why we tend to filter the papers, classifying them into two categories: proper and improper conditions. The proper one will be used to print the documents, internal's record, etc. We also reduce the amount of unnecessary documents to be printed. The other will be sent to the third party to be recycled. In a week, we usually produced around 20 kilograms of papers from our main office and branches and 10 kilograms on average of plastic waste.

Pelestarian lingkungan selain kami terapkan di lingkungan internal perusahaan, juga kami terapkan dalam kegiatan pembiayaan maupun Bank Jatim Peduli guna mendorong praktik pembangunan yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

Besides protecting our environment in the company's internal environment, we also apply it in financing activities and Bank Jatim Peduli to encourage sustainable and environmentally friendly development practices.



Pembiayaan
yang sudah
mengadopsi
penerapan
Ramah
Lingkungan
Environmentally
Friendly
Application for
Funding

Industri batik yang dikelola oleh Bapak Zaini nasabah Bank Jatim Cabang Sumenep adalah Pemenang UMKM Awards juara 2 kategori usaha kecil menengah. UMKM Awards ini adalah kegiatan tahunan yang diadakan oleh Bank Jatim sebagai bentuk apresiasi terhadap para pelaku UMKM yang telah menyediakan lapangan pekerjaan baru serta membantu meningkatkan kesejahteraan lingkungan di sekitarnya.

Industri batik ini merupakan industri kecil dan menengah yang menghasilkan kain batik dengan motif yang halus yang memerlukan ketelitian yang tinggi. Untuk menyelesaikan satu lembar kain batik halus memerlukan waktu kurang lebih 1 sampai 2 bulan. Sedangkan untuk menyelesaikan batik tulis dengan motif sederhana, diperlukan waktu kurang lebih 1 sampai 2 minggu. Produksinya adalah hasil kerajinan tangan langsung/*hand made* dan proses pewarnaannya dilakukan dengan bahan-bahan pewarna alami. Perpotongnya bisa dijual dengan harga 500 ribu hingga 5 juta per lembar.

Industri batik ini telah berkembang menjadi sektor usaha yang ramah lingkungan dengan penggunaan zat warna alam pada kain tersebut. Kriteria yang dipenuhi oleh industri batik ini sehingga keluar sebagai pemenang adalah, selain mempekerjakan pegawai yang disabilitas, juga melakukan pengelolaan limbah hasil proses pengerjaan batik tersebut. Sisa pembuangan air limbah ini bisa dimanfaatkan untuk keperluan rumah tangga yang lain seperti mencuci, menyiram tanaman dan sebagainya. Hal ini juga menjadikan batik sebagai produk yang bernilai ekonomi tinggi. Selain itu industri batik ini juga menggunakan zat warna alami sehingga ikut mengurangi pencemaran limbah sintetik yang berdampak buruk terhadap lingkungan. Karena persaingan global yang semakin kompetitif dan dinamis, maka konsumen lebih memilih industri yang ramah lingkungan.

Batik industry, managed by Mr. Zaini, a customer of Bank Jatim on Sumenep, won the 2nd place of UMKM Award in the category of small and medium enterprises. This UMKM Award held annually by Bank Jatim as an appreciation for Micro, Small, and Medium Enterprises entrepreneurs who have provided job's opportunities and improved the welfare of the community and surrounds.

This batik industry belongs to small and medium industry which produces batik fabrics with subtle patterns that require high accuracy. It took 1 to 2 months for finishing one sheet of fine batik cloth. Meanwhile, they need approximately 1 to 2 weeks to finish Batik Tulis with a simple pattern. As a result, they produce handmade products with natural coloring materials. The price is vary from 500 thousand to 5 million rupiah on each.

Since they use of natural dyes on the fabric, this batik industry can be considered as an industry which support friendly-environment. This industry can fulfill some criterias such as: wellcome to disabilities, waste management of their cloth, so it does not ended up on throwing the water into the river. It means that other this water can be used as household needs such as washing, gardening, etc. Moreover, their batik also has a high economic value. Going deeper, it is useful to reduce the water pollution since they prefer to use natural color for their Batik. The market will be more competitive nowadays, so this is one of the best way to attract consumer to support enviromentally friendly.



Program
Pelestarian
Lingkungan
Environmental
Conservation
Program

Bank Jatim mendukung program Pemerintah Kota Surabaya dalam gerakan pelestarian lingkungan. Melalui Bank Jatim Peduli memberikan 1 (satu) unit *dump truck* dan 1 (satu) unit *excavator* kepada Pemerintah Kota Surabaya. *Dump truck* dan *excavator* tersebut digunakan Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan Kota Surabaya untuk mengeruk sungai dan pembuatan waduk agar terbebas dari banjir.

Bank Jatim as well as the Government of Surabaya have shown our support through the movement of environmental conservation program. Therefore, Bank Jatim Peduli has delivered unit of dump truck and unit of excavator to the Government of Surabaya. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga and Pematusan Surabaya will operates them in order to dredge the river and make the reservoir to be free from flooding.



Mengadakan
Gerakan Pungut
Sampah
Liter
Movement

Bank Jatim Peduli telah menyalurkan bantuan kepada Gerakan Pungut Sampah "GPS" pada acara Car Free Day yang di pelopori oleh PPMH C70 (perkumpulan penggemar motor Honda c70 Kontoel Soerobojo) yang berada di bawah naungan Dinas Lingkungan Hidup serta bersinergi dengan Dinas Kebersihan Kota Surabaya. Bantuan yang diberikan dalam bentuk 2(dua) unit sepeda gerobak sampah yang bertujuan untuk mengajak masyarakat untuk peduli terhadap lingkungan sekitar serta mengedukasi masyarakat dan para pedagang agar sampah hasil jualan tidak dibuang sembarangan.

Bank Jatim Peduli has distributed an assistance to Gerakan Pungut Sampah "GPS" on Car Free Day event pioneered by PPMH C70 (Honda motorbike fan c70 Kontoel Soerobojo) which is under the auspices of the environmental service and synergized with Surabaya City Sanitation Office. We deliver 2 (two) units of garbage carts aiming to spread awareness and educate people not to throw away the waste carelessly.

Inisiatif Keberlanjutan Internasional

INTERNATIONAL SUSTAINABILITY
INITIATIVES

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

APA YANG TELAH DILAKUKAN BANK JATIM



End poverty in all its forms everywhere

Bank Jatim menyalurkan dana Bank Jatim peduli untuk pengentasan kemiskinan sebanyak 7,07 miliar rupiah.



Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all

Bank Jatim telah menyediakan fasilitas pendidikan yaitu Pusdiklat yang berlokasi di Prigen Pasuruan. Sebanyak lebih dari 41% pegawai telah diberikan pelatihan diberbagai kompetensi selama 2018.



Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all

Bank Jatim telah menyalurkan dana Bank Jatim Peduli untuk peningkatan kesehatan berupa pembangunan jamban dan septictank total senilai 698,775 juta rupiah.



Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all

Sejak 2016, Bank Jatim menyelenggarakan UMKM Awards sebagai apresiasi kepada pelaku usaha UMKM Bank Jatim yang telah menyediakan lapangan kerja sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitarnya.



Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation

- Bank Jatim telah berkontribusi dalam pembiayaan pembangunan jalan tol senilai total 2,1 triliun rupiah.
- Bank Jatim memberikan pembiayaan kepada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Soetomo Surabaya untuk membangun Gedung Pusat Layanan & Riset Kanker (*Onkology Service & Research Centre*) yang merupakan satu-satunya di Indonesia.







Kepedulian Dalam Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni

Concern in Developing Qualified Human Resources

20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestariakan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

"Bank Jatim berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik bagi seluruh pegawai. Kami ingin setiap pegawai Bank Jatim merasa bangga untuk berkarya dan menorehkan prestasi bersama Bank Jatim. Tanpa dedikasi, kerja keras serta dukungan dari seluruh pegawai, tidak akan mungkin bertumbuh dengan baik dan mencapai keberlanjutan."

"Bank Jatim is trying to present the best condition and experience for all of our employees. We would like to ensure that they feel proud and keen to work with us by showing their great performances for Bank Jatim. In short, we would like to send our gratitude and thankful to our employees for their dedication to work well, grow, and bring the sustainable result for Bank Jatim."

Kebijakan Human Capital

HUMAN CAPITAL POLICY

[103-1, 103-2]

Arah kebijakan *Human Capital* Bank Jatim adalah menjadikan *human capital* sebagai partner strategis yang mampu mewujudkan tujuan perusahaan kedepannya dengan menterjemahkan setiap kebijakan menjadi rencana tindak yang terstruktur. Untuk proses ini dibutuhkan kompetensi pengetahuan bisnis, kompetensi untuk memahami dan menjual setiap produk bank, khususnya *human capital* mampu memetakan setiap *talent* yang ada sesuai dengan kemampuan pegawai sehingga secara signifikan dapat mempengaruhi kinerja.

Pengembangan *human capital* ditujukan untuk mengembangkan *sustainable competitive advantage* Bank Jatim yang ditopang oleh sumberdaya manusia yang memiliki kualitas *human capital* yang unggul secara terpadu, baik dari sisi *intellectual capital, psychological capital, and social capital*.

The Human Capital Policy of Bank Jatim is heading to create human capital as a strategic partner who able to bring our future goals by transcribing each policy into structural plans. Hence, there are some competencies needed like business knowledge's competency (understanding and selling each of bank's products), specifically human capital is competent to mapping every talent based on the employee's capability so they able to influence significantly to their work's performances.

The development of human capital is intended to develop sustainable competitive advantage of Bank Jatim which is supported by human resources who have an excellent quality of human capital in an integrated manner based on intellectual capital, psychological capital, and social capital.

- Inisiatif strategis yang dikembangkan adalah :
- A Mengembangkan kompetensi pegawai yang mendukung strategi bisnis bank
 - B Menyempurnakan sistem remunerasi menjadi lebih kompetitif dan berdasarkan kinerja (*pay for performance*)
 - C Mengembangkan sistem dan infrastruktur teknologi *human capital* yang efektif
 - D Menyiapkan talent yang akan menjadi penerus pada setiap posisi dengan didahului proses assessment sehingga posisi yang ada ditempati oleh talenta yang tepat
 - E Membangun budaya kerja yang mendorong produktivitas dan menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan positif serta menciptakan hubungan yang harmonis antar pegawai.

We initiate to develop some strategies, such as:

- A Developing the competency of employees to support the strategy of bank's business
- B Accomplish the remuneration's systems to be more competitive and assess on the performance (*pay for performance*)
- C Developing systems and effective infrastructures of *human capital's* technology
- D Preparing futuristic talent which will become our successor in every position by assessing and positioning them in proper position with the precise talent
- E Creating a positive work's cultures who able to encourage productivity and open-minded workspace and surrounds with compatible relationship between the employees.

Agar bisnis dapat tumbuh dan bersaing di industri saat ini maupun akan datang, baik dalam skala regional, nasional maupun internasional, maka perlu adanya fondasi organisasi yang kuat, efisien, dan efektif sebagai penopang. Manajemen berkomitmen terhadap perkembangan struktur organisasi, *job description* maupun penilaian kinerja secara obyektif serta melakukan evaluasi terkait kebijakan promosi karyawan sehingga mampu meningkatkan kemampuan bersaing bank. Manajemen terus menjaga komitmennya untuk memperlakukan seluruh karyawan sebagai aset berharga dengan melakukan perencanaan yang seksama terhadap kebutuhan karyawan yang selaras dengan pertumbuhan bisnis.

In order to make this business runs and compete well in nowadays or future industry, both in regional, national or international scales, it will needs a strong and efficient organization's foundation to support it. Our management is committed to the development of organization's structures, job description or the assessment of performances objectifically and evaluating the policy of employee's promotion so that it is able to boost the ability of bank's competitiveness. The management always to maintain our commitment to treat all of our employees as a valuable asset by setting carefully of our plans about employee's necessity which is consistent with the growth of business.

Profil dan Distribusi Pegawai

[102-8, 405-1]

Sumber daya manusia merupakan aset bagi Bank Jatim. Komposisi sumber daya ini menjadi perhatian Bank Jatim untuk memahami tren dan kebutuhan sesuai dengan generasinya.

Human resources are an important asset for Bank Jatim. The composition of this human resources become our attention to understand and follow the latest trend and needs based on each generations.

KETERANGAN	INFORMATION	2016	2017	2018
Jumlah pegawai	The Number of Employees	4517	4410	4302
Jenis kelamin	Gender			
Laki-laki	Male	2671	2602	2538
Perempuan	Female	1846	1808	1764
Usia	Age			
<30 tahun	<30 years	1911	1566	1138
30-54 tahun	30-54 years	2539	2705	3028
>54 tahun	>54 years	67	139	136
Pendidikan	Education			
SD+SLTP	Elementary + Junior High	12	11	11
SLTA	Senior High	303	290	277
Diploma	Diploma	356	348	287
S1	Bachelor	3625	3549	3513
S2	Postgraduate / Master	221	212	214
S3	Ph.D. / Doctoral	-	-	-
Status kepegawaian	Employment Status			
Pegawai tetap	Permanent Employee	3217	4023	4172
Pegawai tetap non karir	Non-Career Permanent	229	19	14
Pegawai tidak tetap/kontrak	Employee			
	Temporary Employee/Contract	1071	368	116
Penempatan	Placement			
Cabang	Office's Branches	3885	3757	3642
Kantor Pusat	Head Office	632	653	660

PROFIL PEGAWAI BERDASARKAN TINGKAT JABATAN

EMPLOYEE'S PROFILE BASED ON THE POSITION LEVEL

KETERANGAN	2016	2017	2018	TYPE
NO	327	318	315	NO
S,C&T	3094	2906	2737	S,C&T
PLI,Pngl,PK,Au,ARM&An	696	791	814	PLI,Pngl,PK,Au,ARM&An
PBO,PCP,S.Au&RM	276	260	296	PBO,PCP,S.Au&RM
PSD,PC&PB	103	106	109	PSD,PC&PB
PD&PCU	21	29	31	PD&PCU
TOTAL	4517	4410	4302	

KETERANGAN

NO	: Non Administrasi
S, C, & T	: Staf, Calon Pegawai & Tenaga Kontrak Ikatan Kerja
PII	: Penyelia
PK	: Pemimpin Kantor Kas
Au	: Auditor
ARM	: Assistant Relation Manager
An	: Analis
PBO	: Pemimpin Bidang Operasional
PCP	: Pemimpin Cabang Pembantu
S.Au	: Senior Auditor
RM	: Relationship Manager
PSD	: Pemimpin Sub Divisi
PC	: Pemimpin Cabang
PB	: Pemimpin Bidang
PD	: Pemimpin Divisi
PCU	: Pemimpin Cabang Utama

KETERANGAN

NO	: Non-Administration
S, C, & T	: Staff, Prospective Employee & Contract Labor Force
PII	: Supervisor
PK	: Cash Office Leader
Au	: Auditor
ARM	: Relation Manager Assistant
An	: Analyst
PBO	: Operational Field Leader
PCP	: Sub-Branch Leader
S.Au	: Senior Auditor
RM	: Relationship Manager
PSD	: Sub-Division Leader
PC	: Office's Branch Leader
PB	: Field Leader
PD	: Division Leader
PCU	: Office's Branch Leader

Selama tahun 2018, Bank Jatim tidak membuka lowongan kepada pihak eksternal karena jumlah SDM untuk melaksanakan kegiatan operasional perbankan masih mencukupi. Namun kami melakukan rekrutmen Internal melalui Program Alih Jalur Non Admin dan Seleksi Pegawai Non Karir. Dari total jumlah pegawai, seluruhnya merupakan warga berstatus WNI. [401-1, 202-2]

PERGANTIAN PEGAWAI [401-1]

Demi stabilitas kondisi kerja, Bank Jatim menyadari rasio pergantian pegawai harus diminimalisir. Bank Jatim telah menetapkan angka rasio turnover pegawai di tahun 2018 harus dibawah 4%.

Perhitungan turnover pegawai Bank Jatim apabila memperhitungkan pegawai yang mengundurkan diri, diberhentikan dan telah mencapai masa pensiun adalah 2,27% dari total pegawai atau 98 orang dengan rincian sebagai berikut:

PERGANTIAN PEGAWAI BERDASARKAN GENDER EMPLOYEE'S TURNOVER BASED ON GENDER

GENDER	JUMLAH	PERSENTASE
GENDER	TOTAL	PRESENTATION
Pria	Male	50
Wanita	Female	48
Jumlah	Total	98
		2,27%

Jumlah pegawai yang diberhentikan pada tahun 2018 sebanyak 98 orang. 56 pegawai diantaranya mengundurkan diri disebabkan sebagian besar karena alasan keluarga, 10 pegawai meninggal karena sakit, dan 31 pegawai diberhentikan dengan alasan *indisipliner/punishment*.

During 2018, Bank Jatim did not provide any kind of job vacancy for external parties since the number of our human resources to work on banking's operational activity are still sufficient. But, we also hire our employees through an internal recruitment (Non Admin Transfer Program and Non-Career Employees Selection). From the total number of our employees, all of them are having Indonesian citizenship

EMPLOYEE'S TURNOVER

In maintaining the stability of workplace's condition, Bank Jatim is aware to minimize the turnover ratio of employees. Bank Jatim has established the ratio number of employee's turnover in 2018 must set below 4%.

We calculate this based on the amount of employees who decided to resign from their job, or dismissed them after they has reached their retirement (2,27%) from the total of employees or 98 person with the following details:

The amount of employees that have been dismissed in 2018 were 98 of people. 56 of them are decided to resign from the company because of personal's reason (family), while 10 of them are passed away because of illness, and 31 of them are dismissed due to the indisicpliner/punishment's reasons.

Remunerasi dan Tunjangan Pegawai

EMPLOYEE REMUNERATION
AND ALLOWANCE

[401-2, 401-3]

Bank mendasarkan kebijakan remunerasi pada kompetensi, pengalaman, dan kinerja pegawai. Semakin baik kinerja, kompetensi, prestasi, serta tanggung jawab yang diemban oleh pegawai, maka semakin tinggi pula kompensasi serta tunjangan yang akan diterima. Bank Jatim tidak mendasarkan besaran remunerasi dan tunjangan pada perbedaan gender. Bank Jatim ingin memastikan remunerasi dan tunjangan yang diberikan sesuai dengan perusahaan sejenis dan Upah Minimum Provinsi (UMP) yang berlaku.

Pada tahun 2018, total realisasi pengeluaran dana untuk remunerasi dan tunjangan pegawai adalah sebesar Rp 1.099.463.519.624,10. Jumlah ini meningkat sebesar 31,14% dibandingkan tahun sebelumnya Rp 838.394.234.417,05. Dana ini mencakup pembayaran gaji pegawai, bonus, cuti, uang makan, Tunjangan Hari Raya (THR), Keagamaan, pengobatan, akomodasi, perumahan, tunjangan kerja bergilir, jaminan hari tua, pensiun, dan jenis tunjangan pegawai lainnya.

Bank concern on the remuneration's policy based on competency, experience, and employee's performance. The better their performance, competency, and responsibility, the more they receive compensations and allowances. Bank Jatim is not concerned on gender to differentiate the amount of remunerations and allowances. Bank Jatim wants to ensure that this remunerations and allowances are given properly in line with similar companies and applicable provincial minimum wage.

In 2018, it is noted that the total of fund's expenditure for remunerations and allowances are 1.099.463.519.624,10. (trillions rupiah). This number is increased for approximately 31,14% compare with the previous year 838.394.234.417,05 trillions rupiah. This fund covers salaries, bonus, leave, meal allowance, holiday allowance (THR), religions, medicine, accomodations, housing, work's allowances, pension's allowances, retirement, and other allowances.



REMUNERASI DAN MANFAAT YANG DITERIMA PEGAWAI TETAP DAN KONTRAK [201-3]

REMUNERATION AND BENEFITS RECEIVED BY PERMANENT AND CONTRACT EMPLOYEES

JENIS REMUNERASI DAN MANFAAT YANG DITERIMA	TYPES OF REMUNERATIONS AND ITS BENEFITS	PEGAWAI TETAP PERMANENT EMPLOYEE	PEGAWAI KONTRAK CONTRACT EMPLOYEE
Gaji dan upah	Salaries and wages	●	●
Jamsostek	Social security	●	●
Santunan kematian dan uang duka	Death allowances	●	●
Insentif dan tunjangan	Incentives and allowances	●	●
Tunjangan penugasan/kesetaraan	Assignments allowances/equal	●	●
Tunjangan hari tua	Pension allowances	●	●
Tunjangan perumahan dan pengobatan	Housing and medication allowances	●	●
Cuti tahunan dan cuti khusus dukungan berkeluarga	Annual and specific leaves,	●	●
Cuti melahirkan	Maternity leave	●	●
Cuti menunaikan/menjalankan kewajiban beragama	Day Off for Religious Event	●	●
Cuti besar setiap 6 tahun	Annual leave every 6 years	●	●
Dana Pensiun	Pension Funds	●	●
Pesangon	Severance pay	●	●

RASIO GAJI PEGAWAI YANG TERTINGGI DAN TERENDAH [202-1, 405-2]

Gaji adalah hak pegawai yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari perusahaan atau pemberi kerja kepada pegawai yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan.

THE HIGHEST AND LOWEST EMPLOYEE'S SALARIES RATIO

Salary is the main rights intended and formed as a money to be rewarded or given to the employees. The company or corporation will delivers this salary based on an employment agreement, deal, or regulations.

KETERANGAN	INFORMATION	RASIO GAJI	RATIO OF SALARY
Rasio gaji pegawai yang tertinggi dan terendah	The highest and lowest employee's salaries ratio	1	8.05
Rasio gaji pegawai laki-laki dibanding pegawai perempuan	Male vs female employee's salaries ratio	1	1.36
Rasio gaji Direksi yang tertinggi dan terendah	The highest and lowest Director's salaries ratio	1	1.11
Rasio gaji Komisaris yang tertinggi dan terendah	The highest and lowest Commisioner's salaries ratio	1	1.11
Rasio gaji Direksi tertinggi dan pegawai tertinggi	The highest salaries ratio of Directors and Employees	1	5.13

Kesempatan Berkarir di Bank Jatim

CAREER OPPORTUNITIES
AT BANK JATIM

Bank Jatim menyadari kehadiran ditengah-tengah masyarakat turut membuka lapangan pekerjaan dan dapat menciptakan peluang bagi jutaan orang. Kesempatan bekerja terbuka bagi siapapun yang ingin bergabung. Bank Jatim memiliki kebijakan yang memastikan bahwa setiap pegawai dan calon pegawai diperlakukan dengan adil dan penuh rasa hormat tanpa melihat perbedaan usia, ras, agama, kepercayaan, jenis kelamin, dan kondisi fisik. Bank Jatim menentang segala bentuk diskriminasi dan menjunjung tinggi prinsip-prinsip kemanusiaan serta menghormati hak asasi manusia dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia. Sampai dengan saat ini, Bank Jatim tidak menemukan ataupun menerima pengaduan terkait tindak diskriminasi. [406-1]

Bank Jatim menentang segala bentuk kerja paksa dan eksplorasi anak. Bank Jatim tidak mentoleransi kerja paksa dan mempekerjakan anak-anak di bawah usia sesuai peraturan ketenagakerjaan nasional yang berlaku. Kebijakan rekrutmen, praktik-praktik kerja dan prosedur, dipastikan bahwa seluruh pegawai memahami hak serta kewajibannya dan berusia di atas 18 tahun. [408-1]

Bank Jatim realizes that our present must brings an important value for surrounding. Therefore, we would like to served our community by provide them career's opportunities in Bank Jatim. This opportunity is available for anyone who is interested to work with us. We also have certain policies to ensure that our employees or prospective candidates fairly and respectfully without grouping them based on age, race, religion, belief, sex/gender, and physical conditions. Bank Jatim is also against any kinds of discriminations, uphold human's principles, and honor with human's rights in terms of Human Resources management. We feel relieved because we have not find any complaints regarding discrimination until today.

Bank Jatim is against with any kinds of forced laboring and exploiting child as a labor. We can not tolerate someone who exploit children under the ages to work based on applicable national employment's regulations. Recruitment's policy, practical works and procedure, ensuring that all of employees understand their rights and obligations and must on 18 years of age.

PROSES REKRUTMEN YANG BERKUALITAS [401-1, 404-2]

Pelaksanaan rekrutmen pegawai pada tahun 2018 diprioritaskan untuk memenuhi kebutuhan *Human Capital* menggantikan pegawai pensiun dan mempersiapkan pembukaan / perluasan jaringan bisnis Bank.

Pada tahun 2018, Bank Jatim melakukan rekrutmen Internal melalui Program Alih Jalur Non Admin dan Seleksi Pegawai Non Karir dengan tujuan:

- 1 Menyaring calon pegawai yang telah berpengalaman bekerja di Bank Jatim sehingga telah memahami produk Bank, ketentuan yang berlaku serta budaya kerja di Bank;
- 2 Memotivasi tenaga ali daya dan pegawai Bank Jatim untuk meningkatkan kompetensi serta kinerjanya untuk memenuhi kriteria dalam program alih jalur dan seleksi yang dilakukan oleh Bank;
- 3 Memberikan kesempatan dan apresiasi kepada tenaga ali daya dan pegawai yang memiliki kompetensi dan kinerja baik untuk dapat meniti karir di Bank sehingga dapat memberikan lebih banyak kontribusi dari sebelumnya.

Adapun tahapan pelaksanaan Program Alih Jalur Non Admin sebagai berikut:

- A Pembukaan pendaftaran Program Alih Jalur Non Admin yang dapat diikuti oleh Pegawai Tetap Non Admin dengan persyaratan dan kualifikasi yang telah ditetapkan;
- B Pegawai Non Admin (peserta program) yang memenuhi persyaratan dan kualifikasi mengikuti tes kesehatan melalui Lab/Klinik yang ditunjuk oleh Bank;
- C Peserta program yang memenuhi kriteria tes kesehatan dan dinyatakan fit, selanjutnya mengikuti tahapan tes berikutnya yaitu tes tulis (produk dan ketentuan bank), tes komputer, psikotes dan wawancara Internal;
- D Pada tiap tahapan tes, terdapat batas nilai minimal kelulusan tes serta terdapat bobot dan poin pada tes tersebut yang dapat digunakan untuk menentukan ranking masing-masing peserta program;
- E Peserta yang memenuhi persyaratan dan kualifikasi serta lulus pada seluruh tahapan tes maka selanjutnya diusulkan untuk ditugaskan sebagai Pegawai Tetap Administrasi.

Selanjutnya tahapan pelaksanaan Seleksi Pegawai Non Karir sebagai berikut:

- A Pembukaan pendaftaran Seleksi Pegawai Non Karir yang dapat diikuti oleh Tenaga Alih Daya (Administrasi, Pemasaran, *IT Support*, Operator dan Kasir) dengan persyaratan dan kualifikasi yang telah ditetapkan;
- B Tenaga Alih Daya (peserta seleksi) yang memenuhi persyaratan dan kualifikasi mengikuti tes kesehatan melalui Lab/Klinik yang ditunjuk oleh Bank dan dilaksanakan secara mandiri;
- C Peserta seleksi yang memenuhi kriteria tes kesehatan dan dinyatakan fit, selanjutnya mengikuti tahapan tes berikutnya yaitu tes assessment dan wawancara Internal;
- D Peserta seleksi yang tidak lulus tes maka tidak dapat mengikuti tahapan seleksi berikutnya (sistem gugur);
- E Peserta yang memenuhi persyaratan dan kualifikasi serta lulus pada seluruh tahapan tes maka selanjutnya diusulkan untuk diangkat sebagai Pegawai Non Karir.

QUALIFIED RECRUITMENT'S PROCESS

The application of employee's recruitment in 2018 is prioritize to fulfill the necessity of Human Capital to replace pension's employees and prepare for opening / widening Bank's business network.

In 2018, Bank Jatim has applied Internal recruitment through (Non Admin Transfer Program and Non-Career Employees Selection) with the following goals:

- 1 Selecting our prospective candidates who has an experience working in Bank Jatim, understand about Bank's products, and applicable provisions and work's cultures in Bank;
- 2 Motivating outsourced power and Bank Jatim's employees in order to increase the competency and performance to fulfill the criteria of transfer's program and selection held by Bank;
- 3 Provide an opportunity and appreciation to outsourced power and employees who have great competency and performance to be able to pursue a career in Bank so they can give more contribution than before.

Below are the stages of Non Admin Transfer's Program:

- A The opening registration of Non Admin Transfer's Program is available to be participated by Non Admin Permanent Employee with a set of requirements and qualifications;
- B Non Admin Employee (Program's participants) who meet the requirements and qualifications then will conduct health test in lab/clinic preferred by Bank;
- C The participant who meet the criterias of health test and stated as "Fit", then will participate on the next test: written test (product and Bank's provisions), computer test, psychotest and internal's interview;
- D On each test, there is a minimum score to be fulfilled, proportion, and point on the test which can be used to determine the candidate's ranking.
- E The candidates who meet all the requirements and qualifications and success on all the test's phases then will be proposed to be assigned as Administration Permanent Employee.

Furthermore, there are five stages on selecting Non Career Employees, such as:

- A The opening registration of Non Career Employees can be participated by outsourced power (Administration, Marketing, *IT Support*, Operator and Cashier) with applicable requirements and qualifications.
- B The outsourced power (candidates) who meet the requirements and qualifications then will registered themselves for health test conducted in Lab/Clinic preferred by Bank and independently;
- C Candidates who able to meet the criterias like health test and considered as "Fit", then will join the next test: assessment test and internal's interview.
- D Candidates who fail on the test can not continue their step into the next stages (in other words: fail/knockout)
- E Candidates who meet all the requirements and qualifications and success in all of the test's phases will then continue to be accepted and appointed as Non Career Employees.

Dalam proses rekrutmen pegawai, tidak terdapat diskriminasi gender (laki-laki atau wanita), suku, ras dan agama karena proses pelaksanaan penilaian seleksi berbasis kompetensi dan kinerja untuk menarik Human Capital terbaik. [406-1]

PENGEMBANGAN KOMPETENSI [404-1, 404-2]

Program pengembangan kompetensi yang dilaksanakan oleh Bank Jatim pada tahun 2018 didasarkan pada kriteria prioritas yaitu program yang hasilnya akan berdampak besar terhadap pencapaian kinerja bisnis Bank Jatim dan yang mutlak dibutuhkan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas/pekerjaannya. Selama tahun 2018, Bank telah mengikutkan pegawai dalam pendidikan yang sesuai dengan jabatannya dan kebutuhannya dengan jumlah peserta 1832 orang.

JUMLAH PELATIHAN DI TAHUN 2018 BERDASARKAN JENIS PELATIHAN

JENIS PELATIHAN TYPE OF TRAININGS	JUMLAH PELATIHAN TRAININGS TOTAL	JUMLAH PESERTA PARTICIPANTS TOTAL	DURASI (JAM) DURATION (HOURS)	JUMLAH PELATIHAN JAM/ORANG TOTAL OF TRAININGS HR/PEOPLE
Public Training	249	349	7.032,35	20,15
In House Training	51	1.429	52.572,91	36,79
Dekom/Direksi	13	14	371	26,5

sebagai langkah penguatan bidang IT, pelatihan-pelatihan bidang IT yang telah diikuti oleh pegawai, yaitu :

In recruiting the employees, there is no discrimination in terms of gender (male or female), tribe, race, and religion because all of the selections are based on their competencies and performances. We use this assessment to find the best of our Human Capital.

COMPETENCY'S DEVELOPMENT

The development of competencies held by Bank Jatim in 2018 are concerned to our prior's criterias like a program who has a big impact to our business's performance achievement and absolutely needed for the employees to carry out the tasks and works. During 2018, Bank has sent our employees to conduct an education based on their job's position and needs with the total of participant 1832 people.

TOTAL OF TRAININGS IN 2018 BASED ON ITS CATEGORIES

NO NO	NAMA PELATIHAN TRAINING'S NAME	JUMLAH PESERTA PARTICIPANTS TOTAL
1	Budgeting Practices And Cash Flow Forecasting Techniques Budgeting Practices And Cash Flow Forecasting Techniques	3
2	ITIL Intermediate-Service Strategy ITIL Intermediate-Service Strategy	4
3	IT Architecture With Togaf IT Architecture With Togaf	1
4	IT Comptia Security + IT Comptia Security +	2
5	DBMS Administration With Oracle 10 OR 11g (Ujian Sertifikasi BNSP) DBMS Administration With Oracle 10 OR 11g (Certification Test BNSP)	2
6	Pengelolaan Persediaan Barang Berbasis IT Management of IT-based Inventory	1
7	Pendaftaran Dan Pelaporan Wajib Pajak Bank Sehubungan Akses Informasi Keuangan Secara Otomatis Bank Taxpayer Registration and Automatic Report of Financial Information Access	2
8	Workshop Trend Pengadaan Teknologi Informasi 2018 Information Technology Procurement Trend Workshop in 2018	2
9	SLIK - Cegah Denda Regulator Regulatory Fines Prevention	2
	Jumlah Total	19

Selain itu terdapat beberapa pelatihan pada bidang kompetensi :

Furthermore, there are some trainings in field of competence :

BIDANG KOMPETENSI FIELD OF COMPETENCE	JUMLAH PESERTA PARTICIPANTS TOTAL	BIDANG KOMPETENSI FIELD OF COMPETENCE	JUMLAH PESERTA PARTICIPANTS TOTAL
Kredit Credit	1017	Strategic Planning Strategic Planning	108
Auditing Auditing	107	<i>Labor Law & Industrial Relation Regulation</i> Labor Law & Industrial Relation Regulation	150
Career Management Career Management	80	<i>Marketing</i> Marketing	89
Banking Operations Banking Operations	881	Sertifikasi Manajemen Risiko Level 1 Management Certification Level 1	120
IT IT	747	Sertifikasi Manajemen Risiko Level 2 Management Certification Level 2	183
Fundamental Banking Fundamental Banking	434	Sertifikasi Manajemen Risiko Level 3 Management Certification Level 3	39
Tresuri Treasury	162	Sertifikasi Perkreditan Level 1 Credit Certification Level 1	351
Tax Tax	110	Sertifikasi Treasury Dealer Level Basic Basic Level of Treasury Dealer Certification	1
Compliance Compliance	158	Sertifikasi Treasury Dealer Level Intermediate Intermediate Level of Treasury Dealer Certification	7
<i>Islamic Banking Principles</i> Islamic Banking Principles	25	Sertifikasi Treasury Dealer Level Advance Advance Level of Treasury Dealer Certification	2
Performance Management Performance Management	312	Sertifikasi Compliance Level 1 Compliance Certification Level 1	10
Hukum/Litigasi Law/Litigation	160	Sertifikasi Compliance Level Executive Executive Level of Compliance Certification	1

PENGEMBANGAN KARIR [404-1, 404-2]

Untuk mendukung ekspansi bisnis dan menjamin kelancaran proses bisnis secara berkesinambungan, Bank Jatim mempunyai sistem perencanaan dan pengembangan karir pegawai yang terintegrasi. Komponen penting dalam sistem ini adalah penetapan kriteria dan identifikasi pegawai dengan kinerja unggul yang masuk dalam kategori *talentpool* yaitu pegawai yang dinilai memiliki potensi untuk menjadi pemimpin masa depan.

CAREER'S DEVELOPMENT

In order to support the expand of our business and convince the continuity of Bank Jatim's business, we have planning systems and integrated career's development for our employees. The important components in this system consists of criteria's determination and employee's indetification with a great performance which belongs to the talentpool category (an employee who is potential as a leader in the future).

JUMLAH PELATIHAN DI TAHUN 2018 BERDASARKAN JENIS PELATIHAN

TRAINING TOTAL IN 2018 BASED ON THE TYPE OF TRAINING

PROGRAM PROGRAM	JUMLAH PELATIHAN TOTAL OF TRAININGS	JUMLAH PESERTA PARTICIPANTS TOTAL	DURASI (JAM) DURATION (HOURS)	JUMLAH PELATIHAN JAM/ORANG TOTAL OF TRAININGS HR/PERSON
Management Development Program (MDP)	2	65	17.160	264
Staff Development Program (SDP)	2	120	31.680	264

PUSDIKLAT BANK JATIM

Pusdiklat Prigen Bank Jatim memberikan setiap pegawainya tak hanya berkesempatan untuk belajar dan mendapatkan pengetahuan yang aplikatif, tetapi juga tumbuh melalui kinerja yang baik dan memberikan kontribusi secara signifikan dalam pencapaian kinerja bisnis perusahaan.

Pusdiklat Bank Jatim merupakan sarana untuk belajar dan mengembangkan diri bagi seluruh pegawai Bank Jatim sehingga nantinya dapat meningkatkan wawasan, kompetensi dan ilmunya dapat berguna pada saat kembali ke unit kerja masing-masing.

Untuk mendukung peningkatan kebutuhan pelatihan, Pusdiklat Prigen Bank Jatim yang terletak di Jl. Raya Ngemplak No. 2 Prigen Pasuruan telah dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut :

- A Ruang kelas memiliki 2 ruang kelas untuk kegiatan diklat yang dapat menampung hingga 150 orang
- B Asrama, memiliki 22 kamar dengan berkapasitas sebanyak kurang lebih 50 orang
- C Perpustakaan
- D Ruang Makan
- E Ruang Tunggu Dosen
- F Ruang kantor (administrasi), dll

Pusdiklat Prigen Bank Jatim dibangun dengan tujuan untuk :

- A Menjadi wahana pengembangan profesional bagi Bank Jatim
- B Mengakselerasi persiapan kaderisasi pemimpin Bank Jatim untuk menjawab kebutuhan bisnis di masa depan
- C Menjadi pendorong kualitas dan kuantitas Human Capital di Bank Jatim
- D Sebagai sarana untuk menciptakan iklim akademik yang kondusif, sehingga selama proses kegiatan diklat berjalan dengan lancar.

BANK JATIM EDUCATION AND TRAINING CENTER

Pusdiklat Prigen Bank Jatim gives our employees not only an opportunity to study and receive an applicative knowledges, but also grow through well-performance and presents a significant contribution in achieving business's performances.

Pusdiklat Bank Jatim is a medium to learn and develop their self, in a long-term vision it can enrich their knowledges and competencies then useful to be applied after returning to their work's units.

In order to develop the training needs, Pusdiklat Prigen Bank Jatim located in Jl. Raya Ngemplak No. 2 Prigen has been completed with numerous facilities, such as:

- A Classrooms: 2 classes for training's activity to accomodate approximately 150 people
- B Boarding houses, consist of 22 rooms to accomodate more or less 50 people
- C Library
- D Diningroom
- E Waiting room for lecturer
- F Office room (administration), etc

Pusdiklat Prigen Bank Jatim was built for the following goals, such as:

- A Become a development tool for professional work for Bank Jatim
- B Accelerating the preparation of Bank Jatim's leader regeneration in answering business's needs in the future
- C Encourage the quality and quantity of Human Capital at Bank Jatim
- D As a platform to create a conducive academic climate, so the training's process run well.



Kesehatan dan Keselamatan Kerja

OCCUPATIONAL HEALTH
AND SAFETY

Sampai dengan akhir tahun 2018, tidak terjadi insiden yang membahayakan kesehatan dan keselamatan pegawai. Bank Jatim terus berupaya untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan pegawai. Berbagai program kesehatan pegawai termasuk olah raga rutin setiap hari jumat pagi yang dilaksanakan di seluruh cabang dan berbagai kampanye serta penyuluhan terkait penyakit kronis dan tips hidup sehat, optimalisasi waktu istirahat dan antisipasi kelelahan (*fatigue*) dan stres. Selain itu, untuk menjamin keselamatan setiap pegawai, Bank Jatim mengadakan simulasi waspada kebakaran dan evakuasi di setiap cabang terutama cabang yang menempati *high-risebuilding*. Keselamatan dan Kesehatan Kerja Pegawai juga diatur dalam Perjanjian Kerja Bersama yang mencakup penggunaan alat-alat perlindungan kerja, fasilitas bagi pekerja di wilayah operasi tertentu (*Remote Area*) dan jaminan perlindungan kecelakaan diri.

Until the end of 2018, there were no crucial incidents which harm the occupational health and safety of our employees. Bank Jatim always keen to keep and increase the health of our employees. Numerous health's programs including regular exercise have been done every Friday morning located on all of our branch's offices and various campaigns, also counseling related to chronic disease and healthy life's tips, break time optimization, fatigue and stress anticipation. Moreover, in order to ensure our employee's safety, Bank Jatim tend to held simulations such as fire alert awareness, and evacuation in each branches especially our *high-risebuilding* branch. Occupational health and safety also controls in our Collective Labor Agreement which covers work's equipment, certain facilities for workers in a particular operational area (*Remote Area*) and specific allowances related to accidents.

PROGRAM-PROGRAM UNTUK KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Sebagai upaya untuk menjamin hak-hak pegawai Bank Jatim untuk pemeliharaan kesehatan dan keselamatan kerja, Bank Jatim memberikan beberapa program antara lain:

1 BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

Sebagai upaya Bank Jatim untuk menjamin hak-hak pegawai dan perlindungan dasar terhadap kecelakaan kerja, kematian dan hari tua, dan Jaminan Pensiun maka Bank Jatim mengikutsertakan pegawai dalam BPJS Ketenagakerjaan sehingga para pegawai dapat bekerja dengan tenang dan nyaman. Program BPJS Ketenagakerjaan yang disediakan Bank Jatim meliputi:

A Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK);

Jaminan Kecelakaan Kerja memberikan kompensasi dan rehabilitasi bagi pegawai yang mengalami kecelakaan kerja pada saat mulai berangkat kerja sampai tiba kembali di rumah atau menderita penyakit akibat hubungan kerja dengan kriteria ada perintah dari perusahaan dan berkaitan dengan kepentingan perusahaan.

B Jaminan Kematian;

Jaminan Kematian adalah jaminan yang diberikan kepada pegawai yang meninggal dunia bukan karena akibat kecelakaan kerja yang perlindungannya adalah saat pegawai aktif bekerja sampai dengan 6 bulan setelah pegawai berhenti bekerja, guna meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang.

C Jaminan Hari Tua (JHT);

Program jaminan hari tua diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua, yang iurannya ditanggung perusahaan dan pegawai.

D Jaminan Pensiun (JP);

Program Jaminan Pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat dan atau meninggal dunia;

2 Bantuan kesehatan rawat jalan

Apabila pegawai Bank Jatim sakit, dapat memperoleh fasilitas pengobatan secara rawat jalan di Poliklinik Bank Jatim atau dokter yang bekerja sama dengan Yayasan Pegawai Bank Jatim.

3 Bantuan kesehatan rawat inap

Jika ada pegawai Bank Jatim sakit dan memerlukan pengobatan rawat inap, maka Bank Jatim memberikan fasilitas rawat inap kepada pegawai sesuai dengan kelas kamar rawat inap yang diatur didalam ketentuan internal Bank Jatim

4 Donor Darah

Salah satu upaya Bank Jatim untuk menjaga kesehatan pegawai adalah mengkoordinir dan mengikutsertakan pegawai untuk kegiatan donor darah yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia secara berkala.

5 General Check Up

General Check Up merupakan program pemeliharaan kesehatan pegawai dengan memberikan pemeriksaan kesehatan kepada pegawai yang dilakukan secara berkala.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY PROGRAMS

In order to ensure Bank Jatim's employee rights to maintain the occupational health and safety, we provide them with various programs like:

1 BPJS Ketenagakerjaan (Social Security Administrator)

We ensure that our employees will receive an occupational health and safety, life and death insurance, and pension plan/retirement. Therefore, we attach BPJS Ketenagakerjaan for our employees to convince they work calmly and comfort. This insurance covers lots of things, such as:

A Accident Insurance (JKK);

This insurance provides a compensation and rehabilitation for employees who experience any kinds of work's accidents starting from going to the workplace until they finish their office-hour, or having illness the corporate's instructions and related to our concerns.

B Death Insurance;

This insurance will be delivered to our employees who accidentally passed away, not because the accidents on the workplace, but it is more intended to them after 6 months working with us, in order to alleviate their family's burden both for funeral's expense or a compensation in the form of money.

C Pension Plan (JHT);

Program jaminan hari tua diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua, yang iurannya ditanggung perusahaan dan pegawai.

D Pension Plan (JHT);

We applies savings systems to run this pension plan's program, all the payments are headed to the company and employees.

2 Health care assistance

We assist to provide a health care for our employees who accidentally having an illness, they are able to get a health facility in the form of outpatient treatment in Bank Jatim's polyclinic or doctor affiliated with Bank Jatim's Institutions.

3 Full health care assistance

We also provide full assistance for our employee's health, including inpatient treatment. There is certain provisions regarding hospital's rooms that able for them based on our internal's regulations.

4 Blood Donation

We also coordinate and encourage our employees to donate their blood regularly in any kinds of blood donation's events held by Indonesian Bank.

5 General Check Up

General Check Up is a health care maintenance program for our employees by giving them general medical check up to them regularly.

- 6 Penggantian biaya kacamata bagi pegawai Bank Jatim. Pemberian penggantian biaya kacamata kepada seluruh pegawai sesuai dengan *plafond* masing-masing jabatan yang ditetapkan dalam ketentuan internal Bank Jatim.
- 7 Penggantian biaya melahirkan bagi pegawai wanita dan istri pegawai. [401-3]
Bagi pegawai dan atau istri pegawai yang akan melahirkan Bank Jatim memberikan penggantian biaya persalinan baik secara normal atau *ceasar* sesuai dengan *plafond* yang ditetapkan dalam ketentuan internal Bank Jatim.
- 6 Reimbursement for eyeglasses for Bank Jatim's employees. We will reimburse the cost of sunglasses for all of Bank Jatim's employees in line with plafond of job's positions which is set on our internal's provisions.
- 7 Reimbursement for maternity's expense for female or the wife of male's employees.
For those (female the wife of male's employees) who have their pregnancy, Bank Jatim is responsible in reimburse their maternity's expense both from normal or cesar birth in line with plafond of job's positions which is set on our internal's provisions.

PEMBINAAN HUBUNGAN INDUSTRIAL

Bank Jatim mendukung penuh kebebasan pegawai untuk berkumpul, berserikat dan berpendapat melalui Serikat Pegawai. Serikat ini menjadi wadah komunikasi dan aspirasi.

Bank Jatim membina hubungan industrial sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku, secara rutin mengadakan berbagai pertemuan *sharing session* bersama Serikat Pekerja. *Sharing session* ini bertujuan untuk menampung aspirasi, usulan, saran serta kritik.

PROGRAM RETENSI PEGAWAI [403-1]

Untuk mempertahankan pegawai-pegawai terbaik, Bank Jatim terus memperbaiki dan inovatif dalam program-program retensi pegawai, termasuk:

- A Terus mengajak dan melibatkan seluruh pegawai di setiap langkah strategis dan pengambilan keputusan.
- B Melakukan penilaian kinerja untuk seluruh pegawai setiap tahunnya.
- C *Career Path Planning* untuk setiap pegawai.
- D Program pelatihan, pengembangan dan pendidikan pegawai, termasuk beasiswa untuk pegawai Bank Jatim.
- E Penyesuaian remunerasi dan berbagai fasilitas serta tunjangan untuk pegawai dan keluarga pegawai.

EMPLOYEE ENGAGEMENT [102-11]

Employee Engagement merupakan salah satu cara untuk mengetahui tingkat loyalitas pegawai terhadap perusahaan sehingga mengurangi keinginan untuk meninggalkan perusahaan secara sukarela. *Employee engagement* sendiri merupakan keadaan psikologis di mana pegawai merasa berkepentingan dalam keberhasilan perusahaan dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi *job requirement* yang diminta serta secara emosional berkomitmen terhadap pekerjaannya, dan memiliki kemampuan sumber daya untuk melakukan pekerjaannya. *Employee engagement* juga dianggap sebagai sesuatu yang dapat memberikan perubahan pada individu, *team work*, dan perusahaan.

Keuntungan penerapan *Employee Engagement* adalah sebagai berikut:

- A Meningkatkan produktivitas

INDUSTRIAL RELATIONSHIP DEVELOPMENT

Bank Jatim is fully supported with the employee's rights to gather, unite, and argue through the employee's union. This union then becomes a platform to have a communication and aspiration.

Bank Jatim develops the industrial relationship in line with an applicable employment's regulation, holding various meeting or sharing session regularly with the employee's union. This sharing session is aiming to collect aspiration, ideas, suggestions, and critics.

EMPLOYEE'S RETENTION PROGRAMS

We do not want to loss our great employees for any reasons. Therefore, Bank Jatim is committed to improve and innovate in employee's retention programs, such as:

- A Active to invite and involve all of the employees in every strategical stages and the decision making process.
- B Asses our employee's work performance per year.
- C Career Path Planning for each employees.
- D Training programs, developing and educating the employees, including giving them a scholarship.
- E The adjustment of remuneration and any kinds of facilities and allowance for our employees and their family.

EMPLOYEE ENGAGEMENT

Employee Engagement is one of our way to find out how far they (employees) loyal with us. Therefore, we can avoid their desire to leave our company as they wish. This Employee engagement means a psychology condition when they feel that they belong to a part of our company who have a consideration to succeed the company and indirectly motivated to increase their work's performances to the next level of job requirement which is requested emotionally to commit with their work, and having an ability for their work. Employee engagement also considers as a thing which can brings an impact for individual, team work, and company.

The benefits of applying *Employee Engagement* for the company, such as:

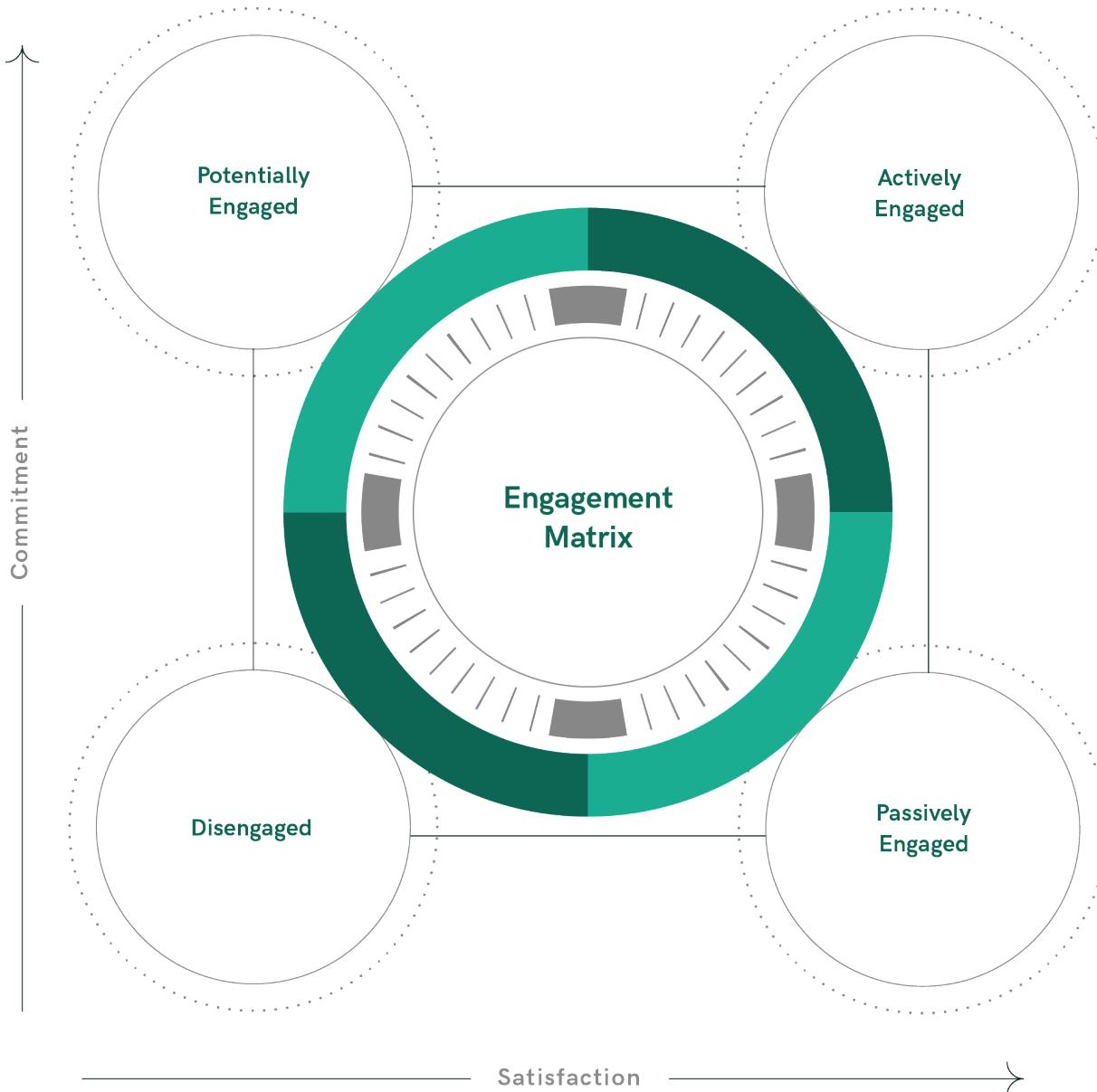
- A Increase productivity

- B Meningkatkan keuntungan perusahaan
- C Kualitas kerja yang tinggi
- D Meningkatkan efisiensi kerja
- E Turnover yang rendah
- F Mengurangi ketidakhadiran
- G Meminimalkan kecurangan dan kesalahan karyawan
- H Meningkatnya kepuasan pegawai
- I Mengurangi waktu yang hilang akibat kecelakaan kerja

Pengukuran tingkat keterikatan pegawai tersebut menggunakan *Employee Engagement Matrix* digunakan untuk melihat persentase tingkat keterikatan yang dinilai berdasarkan dua sumbu yaitu *Commitment* (komitmen) dan *Satisfaction* (keterikatan) yang didalamnya terdapat empat *level engagement*. Hasil yang terdapat pada matrix tersebut dapat mencerminkan keterikatan setiap individu maupun unit kerja serta perusahaan secara keseluruhan. Matrix yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- B Boost the company's profit
- C High working's performances
- D Escalate job's efficiency
- E Small percentage of turnover
- F Reducing the amount of absence
- G Minimalizing deception and errors
- H Increase the number of employee's satisfaction
- I Cut the loss of time because of work's accidents

The measurement of employee engagement uses Employee Engagement Matrix to identify the percentage level of engagement assessed based on two axes, namely Commitment and Satisfaction, which are incorporated four levels of engagement. The results contained in the matrix can reflect an attachment of each individual and work unit and company as a whole. The intended matrix is as follows :



Dari matrix diatas dapat diketahui tingkatan keterikatan pegawai atau *Employee Engagement* dibagi menjadi 4 (empat) level yaitu :

- 1 *Actively Engaged* (Komitmen & Keterikatan Tinggi)
Pegawai dalam level ini memiliki kepentingan pribadi yang selaras dengan organisasi. Mereka berkontribusi penuh untuk keberhasilan organisasi dan menemukan kepuasan besar dalam pekerjaan.
- 2 *Potentially Engaged* (Komitmen Tinggi Tetapi Keterikatan Rendah)
Pegawai dalam level ini termasuk golongan kontributor penting di organisasi, namun mereka tidak dapat menemukan keterikatan dan kesuksesan pribadi dari dalam organisasi. Mereka akan cenderung menurunkan performa apabila tetap tidak mendapatkan kepuasan dari organisasi.
- 3 *Passively Engaged* (Keterikatan Tinggi Tetapi Komitmen Rendah)
Pegawai pada level ini merupakan orang-orang yang merasa nyaman akan kondisi perusahaan. Mereka bisa merupakan orang baru atau mendapatkan peran baru. Mereka belum berkontribusi secara penuh terhadap kesuksesan perusahaan atau bahkan bersembunyi dibalik kerja keras orang lain.
- 4 *Dissengaged* (Komitmen & Keterikatan Rendah)
Pegawai dalam level ini merupakan sekelompok orang yang paling terputus dari organisasi, seringkali mereka merasa kurang dimanfaatkan, dan tidak mendapatkan apa yang mereka butuhkan dari pekerjaan. Mereka dapat menularkan pemikiran-pemikiran negatif kepada karyawan lainnya.

PENGHARGAAN TERHADAP PEGAWAI

Untuk memberikan penghargaan kepada pegawai sebagai wujud perhatian dari Bank Jatim kepada pegawai tetap yang telah berprestasi dan mempunyai masa kerja tertentu, Bank Jatim terus berupaya untuk menjaga kualitas sumber daya manusia dengan meningkatkan hubungan dan menumbuhkan rasa memiliki (*sense of belonging*) pegawai terhadap perusahaan.

Based on the matrix above, it can be stated that the Employee Engagement are divided into 4 (four) levels, such as :

- 1 Actively Engaged (High Commitment and Engagement)
On the first level, the employees have a personal interest in line with the organization. They are fully contributed to raise the success of organization and discover a great satisfaction in their work.
- 2 Potentially Engaged (Komitmen Tinggi Tetapi Potentially Engaged (High Commitment but Small Engagement))
On the second level, it covers an important group of contributors in the organization, but they did not find an engagement and self-success from their organization. They tend to reduce their performa if they fail to get their satisfcation from the organization.
- 3 Passively Engaged (High Engagement but Small Commitment)
On the third level, they belong to the people who feel comfort with the corporat's condition. They may be a new people or receiving a new role. They have not contribute fully with the success of company or even only hiding from other's work.
- 4 Dissengaged (Commitment and Low Engagement)
On the fourth level, they belong to the people who are not connected with the organization, they tend to feel like they are underutilized, and unable to find what they need from their work. They are easily to transmit negative thoughts to another employees.

APPRECIATION FOR THE EMPLOYEES

We are pleasure to give an awards for Bank Jatim's employees in order to show our appreciate to the permanent employees who work passionately and have certain time of works. Bank Jatim always strives to maintain the quality of human resources by increasing the relationship and creates the sense of belonging towards the employees of our corporation.



Referensi POJK, dan Indeks GRI

Reference of POJK, and GRI Index

20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestarikan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet

Referensi POJK dan GRI

REFERENCE OF POJK, AND GRI

POJK no. 51/POJK.03/2017
POJK no. 51/POJK.03/2017

HALAMAN
PAGES

1 Penjelasan Strategi Keberlanjutan, Bagian ini berisi penjelasan mengenai strategi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik. The explanation of Sustainability Strategy, this section contains an explanation of the sustainability strategies of LJK, Issuers, and Public Companies.	54
2 Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan, Diisi dengan perbandingan kinerja 3 (tiga) tahun terakhir (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang telah beroperasi lebih dari 3 (tiga) tahun) An overview of Sustainability Aspect Performances, completed with performance comparison in the last 3 (three) years (for LJK, Issuers, and Public Companies that have been operating for more than 3 (three) years)	
A Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi: Economic aspects, at least include:	
• Kuantitas produksi atau jasa yang dijual; Quantity of production or services	5
• Pendapatan atau penjualan; Income or sales;	5
• Laba atau rugi bersih; Net profit or loss;	5
• Produk ramah lingkungan; Environmentally friendly products;	N/A
• Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan. Local parties involvement related to the business process of Sustainable Finance.	97, 100, 123, 138
B Aspek Lingkungan Hidup, paling sedikit meliputi: Environmental aspects, at least include:	
• Penggunaan energi (antara lain listrik dan air); Energy use (including electricity and water);	5, 133-136
• Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); Emission reduction produced (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment);	N/A
• Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup); The reduction of waste and effluent (directly send to the environment) produced (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment);	N/A
• Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup). Biodiversity conservation (for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment).	N/A
C Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana). Social aspect describes the positive and negative impacts of implementing Sustainable Finance for the community and environment (including people, regions and funds).	N/A
3 Profil singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat: A brief profile presents an overall picture of the characteristics of LJK, Issuers, and Public Companies, at least contains:	
A Visi, misi, dan nilai keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik; Vision, goals, and value of sustainability of LJK, Issuers, and Public Companies;	38
B Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik; Name, address, telephone number, faximile number, e-mail address, and website of LJK, Issuer, and Public Companies, as well as branch offices and / or representative offices of LJK, Issuers and Public Companies;	42

C Skala usaha LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik secara singkat, meliputi:	
The business scale of LJK, Issuers, and Public Companies in brief, includes:	
• Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah);	42
Total assets or asset capitalization, and total liabilities (in millions rupiah or IDR);	
• Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan;	42
The number of employees categorized based on gender, position, age, education, and employment status;	
• Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah);	42
The percentage of share ownership (public and government);	
• Wilayah operasional.	42
Operational area.	
D Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	42
A brief explanation of the products, services, and business activities carried out;	
E Keanggotaan pada asosiasi;	44
Membership in associations;	
F Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	43
Significant changes in LJK, Issuers and Public Companies, among others, are related to branch closure or opening, and ownership structure.	

4 Penjelasan Direksi memuat:

The explanation of Directors contains:

A Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:	
The policies in responding challenges for meeting sustainability strategies, at least include:	
• Penjelasan nilai keberlanjutan bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik;	10
The explanation of sustainability's values for LJK, Issuers, and Public Companies;	
• Penjelasan respon LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan;	10
The explanation of the response of LJK, Issuers and Public Companies to issues related to the implementation of Sustainable Finance;	
• Penjelasan komitmen pimpinan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan;	10, Semua Bab
The explanation of the commitment of LJK leaders, Issuers, and Public Companies in achieving the implementation of Sustainable Finance;	10, All Chapters
• Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan;	10
The achievement of the performance in implementing Sustainable Finance;	
• Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan.	10
Challenges in achieving the implemented-performance of Sustainable Finance.	
B Penerapan Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit meliputi:	
The implementation of Sustainable Finance, at least includes:	
• Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup) dibandingkan dengan target;	N/A
The achievement of the performance in implementing Sustainable Finance (economic, social and environmental) compared to the target;	
• Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).	16
The explanation of achievements and challenges including important events during the reporting period (for LJKs that are required to make a Sustainable Financial Action Plan).	
C Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi:	
Target achievement strategies, at least include:	
• Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup;	10
Risk management in implementing Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects;	
• Pemanfaatan peluang dan prospek usaha;	5
Utilization of opportunities and business prospects;	
• Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	10
The explanation of external economic, social and environmental situations which are potential in affecting the sustainability of LJK, Issuers and Public Companies.	

5 Tata kelola keberlanjutan memuat:

Sustainability governance includes:

A Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.	56
A description of different duties of the Board of Directors and Commissioners, employees, officials and / or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance.	
B Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab	155

	penerapan Keuangan BerkelaJutan.	
	The explanation of competency development carried out for members of the Board of Directors, Board of Commissioners, employees, officials and / or work units who are responsible for implementing Sustainable Finance.	
C	Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan BerkelaJutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	54
	The explanation of the procedures of LJK, Issuers and Public Companies in identifying, measuring, monitoring, and controlling risks for the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing effectiveness the risk management process of LJK, Issuers and Public Companies.	
D	Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:	
	A description of stakeholders which includes:	
	• Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya;	65
	Stakeholder involvement based on management assessment, GMS, decree or other results;	
	• Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan BerkelaJutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.	65
	The approach used by LJK, Issuers, and Public Companies in engaging stakeholders in the implementation of Sustainable Finance, including in the form of dialogues, surveys and seminars.	
E	Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan BerkelaJutan.	N/A
	Problems faced, developments, and influence on the implementation of Sustainable Finance.	
6	Kinerja keberlanjutan paling sedikit memuat:	
	Sustainability performance contains at least:	
A	Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.	79
	The explanation of activities to build a culture of sustainability within LJK, Issuers, and Public Companies.	
B	Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir meliputi:	87
	A description of economic performance in the last 3 (three) years includes:	
	• Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dalam hal Laporan Keberlanjutan disusun secara terpisah dengan Laporan Tahunan;	N/A
	The comparison of target and production performance, portfolio, financing target, or investment, income, profit and loss in the case of a Sustainability Report prepared separately from the Annual Report;	
	• Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan BerkelaJutan.	N/A
	The comparison of target and portfolio performance, financing targets, or investments in financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance.	
C	Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir:	
	Social performance in the last 3 (three) years:	
	• Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/ atau jasa yang setara kepada konsumen.	78-85
	The commitments of LJK, Issuers, or Public Companies to provide services for equivalent products and / or services to consumers.	
	• Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat:	
	Employment, at least contains:	
	• Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;	153
	The statement of employment's equality opportunities and the presence or absence of forced and child labor;	
	• Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional; The percentage of employee remuneration remains at the lowest level against regional minimum wages	152
	• Lingkungan bekerja yang layak dan aman;	158
	Decent and safe working environment;	
	• Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	155
	Training and development of employee capabilities.	
	• Masyarakat, paling sedikit memuat:	
	Community, at least contains	
	• Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan;	79-80

The information of activities or operational areas that produce positive and negative impacts for communities including financial literacy and inclusion;	
• Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti;	108
Public complaints mechanism and number of public complaints received and acted upon;	
• TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.	123
TJSL which can be linked to support for sustainable development goals includes the types and achievements of community empowerment program activities.	
D Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:	
Environmental Performance for LJK, Issuers and Public Companies, at least contains:	
• Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan;	N/A
Environmental costs incurred;	
• Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang;	N/A
The description of the use of environmentally friendly materials, for example using recycled materials;	
• Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:	
The description of energy use, at least contains:	
• Jumlah dan intensitas energi yang digunakan;	133
The amount and intensity of energy used;	
• Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan;	134
The efforts and achievements of energy efficiency carried out include the use of renewable energy sources;	
E Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup paling sedikit memuat:	
Environmental Performance for LJK, Issuers and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment at least contain:	
• Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d;	N/A
Performance as referred to the letter d;	
• Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem;	N/A
The information of activities or operational areas that produce positive and negative impacts for surrounds or environment, especially the efforts in increasing the capacity of ecosystems;	
• Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat:	
Biodiversity, at least contains:	
• Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati;	N/A
The impact of operational areas, close to the conservation area or possess biodiversity;	
• Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna;	N/A
Biodiversity conservation efforts carried out, including the protection of flora or fauna species;	
• Emisi, paling sedikit memuat:	
Emissions, at least contains:	
• Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya;	N/A
The amount and intensity of emissions produced based on the type;	
• Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan;	133-137
The efforts and achievement of emissions reductions carried out;	
• Limbah dan efluen, paling sedikit memuat:	
Waste and effluent, at least contains:	
• Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis;	136
The amount of waste and effluent produced based on the type;	
• Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen;	137
Mechanism for waste and effluent management;	
• Tumpahan yang terjadi (jika ada);	N/A
Spills that occur (if any);	
• Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan Hidup yang diterima dan diselesaikan.	N/A
The number and material of environmental complaints received and resolved.	
F Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan, paling sedikit memuat:	
Responsibility for developing Sustainable Financial Products and / or Services, at least contains:	
• Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan;	83
The innovation and development of Sustainable Financial Products and / or Services;	
• Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan;	N/A
The amount, product percentages and services that have been evaluated for customer's security;	
• Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif;	N/A
Positive and negative impacts from Sustainable Financial Products and / or Services and the distribution process, as well as mitigation carried out to overcome negative impacts;	

• Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; The number of products being recalled and its reason;	N/A
• Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan. Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada. Customer satisfaction survey of Sustainable Financial Products and / or Services.	112
7 Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada. Written verification from an independent party, if any.	N/A



PENGUNGKAPAN DISCLOSURE			DESCRIPTION
REFERENSI POJK DAN INDEKS GRI STANDAR GRI STANDARDS AND POJK REFERENCE INDEX	INDEKS YANG DILAPORKAN REPORTED INDEX	KETERANGAN REMARKS	HALAMAN PAGE
GRI 102 : Pengungkapan Umum 2018	102-1	Nama organisasi Organization's names	42
GRI 102 : General Disclosure 2018	102-2	Kegiatan, merk, produk, dan jasa Activity, brand, product, and service	42
	102-3	Lokasi kantor pusat Head office's location	42
	102-4	Lokasi operasi Operation's location	42
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum Ownership and legal form	42
	102-6	Pasar yang dilayani Market served	42
	102-7	Skala organisasi Organization's scale	42
	102-8	Informasi mengenai karyawan dan pekerja lain Employees information	149
	102-9	Rantai pasokan Supply chain	68
	102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasokannya Significant changes on organization and supply chain	N/A
	102-11	Pendekatan atau prinsip pencegahan Prevention approaches and principles	107, 160
	102-12	Inisiatif eksternal External initiative	53
	102-13	Keanggotaan asosiasi Association membership	44
	102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior Senior decision maker's statement	10
	102-15	Dampak utama, risiko, dan peluang Key impacts, risks, and opportunities	10
	102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku Values, principles, standards and norms of behavior	38
	102-17	Mekanisme untuk saran dan kekhawatiran tentang etika Mechanism for advice and concerns about ethics	63
	102-18	Struktur tata kelola Governance structure	56
	102-19	Mendelegasikan wewenang Delegating authority	56
	102-20	Tanggung jawab tingkat eksekutif untuk topik ekonomi, lingkungan, dan sosial Executive level responsibilities for economic, environmental and social topics	56
	102-21	Berkonsultasi dengan para pemangku kepentingan mengenai topik-topik ekonomi, lingkungan, dan sosial Consult with stakeholders about economic, environmental and social topics	65
	102-22	Komposisi badan tata kelola tertinggi dan komitenya The composition of the highest governance body and its committee	56
	102-23	Ketua badan tata kelola tertinggi Chairman of the highest governance body	56
	102-24	Menominasikan dan memilih badan tata kelola tertinggi Nominating and choosing the highest governance body	N/A
	102-25	Konflik kepentingan Conflict of interest	60
	102-26	Peran badan tata kelola tertinggi dalam menetapkan tujuan, nilai-nilai, dan strategi The role of the highest governance body in setting goals, values, and strategies	56
	102-27	Pengetahuan kolektif badan tata kelola tertinggi Mutual knowledge of the highest governance body	N/A
	102-28	Mengevaluasi kinerja badan tata kelola tertinggi Evaluate the performance of the highest governance body	60
	102-29	Mengidentifikasi dan mengelola dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial Identifying and managing economic, environmental and social impacts	N/A
	102-30	Keefektifan proses manajemen risiko The effectiveness of the risk management process	60

	102-31	Pengkajian topik ekonomi, lingkungan, dan sosial Economic, environmental, and social topics assessment	N/A
	102-32	Peran badan tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan The role of the highest governance body in Sustainability's Report	56
	102-33	Mengomunikasikan hal-hal kritis Communicating critical things	65
	102-34	Sifat dan jumlah total hal-hal kritis The characteristic and total number of critical things	65
	102-35	Kebijakan remunerasi Remuneration policy	N/A
	102-36	Proses untuk menentukan remunerasi The process for determining remuneration	58
	102-37	Keterlibatan para pemangku kepentingan dalam remunerasi Engagement of stakeholders in remuneration	N/A
	102-38	Rasio kompensasi total tahunan Annual total compensation ratio	N/A
	102-39	Persentase kenaikan dalam total rasio kompensasi total tahunan Percentage enhancement in the total of annual compensation ratio	N/A
	102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan List of stakeholder groups	30, 65
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif Collective bargaining agreement	N/A
	102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan Identifying and selecting stakeholders	65
	102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder involvement	30, 65
	102-44	Topik utama dan masalah yang dikemukakan Main topics and issues raised	65
	102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi Entities included in the financial statements are consolidated	24
	102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik Establishing content's reports and topic limitations	26, 30
	102-47	Daftar topik material List of material topics	28
	102-48	Penyajian kembali informasi Restatement of information	28
	102-49	Perubahan dalam pelaporan Changes in reporting	28
	102-50	Periode pelaporan Reporting period	24
	102-51	Tanggal laporan terbaru Date of the latest report	24
	102-52	Siklus pelaporan Reporting cycle	24
	102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan Contact point for questions regarding reports	24
	102-54	Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan standar GRI Claims that reporting is in accordance with GRI standards	24
	102-55	Indeks isi GRI GRI content index	24, 168
	102-56	Assurance oleh pihak eksternal Assurance by external parties	28
	103-1	Pendekatan topik material dan batasannya Approach to material topics and limitations	30, 148
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya Management approach and its components	30, 148
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of management approach	
		Topik Material Material Topic	
		Ekonomi Economic	
GRI 201 : Kinerja Ekonomi Economic Performances	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	85
	201-2	Implikasi finansial serta risiko dan peluang lain akibat dari perubahan iklim Financial implications as well as other risks and opportunities resulting from climate change	N/A
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya Obligations of defined benefit pension plans and other	5, 152
	201-4	Bantuan finansial yang diterima dari pemerintah Financial assistance received from the government	N/A

GRI 202 : Keberadaan Pasar Market Existence	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional The ratio of the standard wage of entry-level employees by sex to regional minimum wages	152
	202-2	Proporsi manajemen senior yang berasal dari masyarakat lokal The proportion of senior management comes from local communities	151
GRI 203 : Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan Infrastructure investment and service support	95
	203-2	Dampak ekonomi tidak langsung yang signifikan Significant indirect economic impacts	121
GRI 204 : Praktik Pengadaan Procurement	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal Proportion of expenditure for local suppliers	69
GRI 205 : Anti Korupsi Anti-Corruption	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi Operations that are considered to have risks related to corruption	N/A
	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi Communication and training on anti-corruption policies and procedures	63
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil Proven corruption incidents and actions taken	N/A
GRI 206 : perilaku anti persaingan Anti-Competitive Behavior	206-1	Langkah-langkah hukum untuk perilaku anti persaingan, praktik anti trust dan monopoli Legal steps for anti-competitive behavior, anti-trust and monopoly practices	N/A
Lingkungan Environment			
GRI 302 : Energi Energy	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi Energy consumption in organizations	133, 136
	302-2	Konsumsi energi di luar organisasi Energy consumption outside the organization	N/A
	302-3	Intensitas energi Energy intensity	N/A
	302-4	Pengurangan konsumsi energi Reducing energy consumption	134
	302-5	Pengurangan pada energi yang dibutuhkan untuk produk dan jasa Reduction in the energy needed for products and services	N/A
GRI 303 : Air Water	303-1	Pengambilan air berdasarkan sumber Extracting water from the source	136
	303-2	Sumber air yang secara signifikan dipengaruhi oleh pengambilan air Water source that significantly influenced by extracting water	N/A
	303-3	Daur ulang dan penggunaan air kembali Water recycling and reused	N/A
GRI 305 : Emisi Emmision	305-5	Pengurangan emisi GRK GRK emission reduction	N/A
GRI 307: Kepatuhan Lingkungan Environmental Compliance	307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup Non-compliance with environmental laws and regulations	N/A
Sosial Social			
GRI 401 : Kepegawaian Employment	401-1	Perekutan karyawan baru dan pergantian karyawan Recruitment of new employees and employee turnover	150, 154
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu Benefits provided to full-time employees not given to temporary or part-time employees	151
	401-3	Cuti melahirkan Maternity leave	151, 160
GRI 402 : Hubungan Tenaga Kerja/ manajemen Labor / Management Relations	402-1	Periode pemberitahuan minimum terkait perubahan operasional Minimum notification period related to operational changes	65, 107
GRI 403 : Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety	403-1	Perwakilan pekerja dalam komite resmi gabungan manajemen-pekerja untuk kesehatan dan keselamatan Workers' representatives on the joint management-worker official committee for health and safety	160
	403-2	Jenis kecelakaan kerja dan tingkat kecelakaan kerja, penyakit akibat pekerjaan, hari kerja yang hilang, dan ketidakhadiran serta jumlah kematian terkait pekerjaan Types of work accidents and rates of workplace accidents, occupational diseases, lost workdays, and absences and the number of work-related deaths	N/A
	403-3	Para pekerja dengan risiko kecelakaan atau penyakit berbahaya tinggi terkait pekerjaan mereka Workers with high risk of accidents or dangerous diseases are related to their work	N/A
	403-4	Topik kesehatan dan keselamatan tercakup dalam perjanjian resmi dengan serikat buruh Health and safety topics are covered by official agreements with trade unions	N/A

tGRI 404 : Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	404-1 404-2 404-3	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan Average hours of training per year for employee Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan Employee skills and transition assistance programs Percentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karir Percentage of employees who receive regular reviews of performance and career development	155, 156 154, 155, 156 N/A
GRI 405 : Keanekaragaman dan Kesempatan Setara Diversity & Equal Opportunity	405-1 405-2	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan Diversity of governance bodies and employees Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki Ratio of basic salary and remuneration of women compared to men	149 152
GRI 406 : Non Diskriminasi Non Discrimination	406-1	Insiden diskriminasi dan tindakan perbaikan yang dilakukan Discrimination incidents and corrective actions taken	153, 155
GRI 407 : Kebebasan Berserikat dan Perundingan Kolektif Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1	Operasi dan pemasok dimana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan kolektif mungkin berisiko Operations and suppliers freedom collective bargaining may have a risk	N/A
GRI 408 : Pekerja Anak Child Labor	408-1	Operasi dan pemasok yang berisiko signifikan terhadap insiden pekerja anak Operations and suppliers have a significant risk of child labor's incidents	153
GRI 413 : Masyarakat Lokal Local community	413-1 413-2	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan program pengembangan Operations with local community involvement, impact assessments and development programs Operasi yang secara aktual dan yang berpotensi memiliki dampak negatif signifikan terhadap masyarakat lokal Actual operations which are potential to have a significant negative impact on local communities	123 N/A
GRI 414 : Penilaian Sosial Pemasok Supplier Social Assessment	414-1 414-2	Seleksi pemasok baru dengan menggunakan kriteria sosial Selecting the suppliers using social criteria Dampak sosial negatif dalam rantai pasokan dan tindakan yang telah diambil Negative social impacts in the supply chain and actions taken	N/A N/A
GRI 415 : Kebijakan Publik Public Policy	415-1	Kontribusi politik Political contribution	97
GRI 418 : Privasi Pelanggan Customer's Privacy	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Complaints on violations of customer privacy and loss of customer data	108
GRI 419 : Kepatuhan Sosial Ekonomi Socio-Economic Compliance	419-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi Non-compliance with laws and regulations in the social and economic fields	N/A



SITI NURUL YULIAMI,
NOTARIS
PEJABAT PEMBUAT AKTA
Jl. Raya Dharmahusada 104
Telp. (031) 594 2554 Fax. (031)
Surabaya



Tanggal
Nomor
Akta

15 MEI 2018

- 30 -

PERNYATAAN KEPUTUSAN RAPAT
PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK

----- PERNYATAAN KEPUTUSAN RAPAT -----
----- PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK -----

----- Nomor : 22 -----

- Pada hari ini, Kamis, tanggal (tigabelas Juli duaribu tiguh)

mulai pukul 14.30 WIB (empat puluh lima menit setelah

Waktu Indonesia Barat) saya

ditandatanganinya akta ini

- Hadir di hadapan saya Sarjana Hukum, Magister

surabaya, dengan dihadiri oleh telan dikenal oleh saya disebutkan pada bagian

- Atas permintaan dari PT Bank Pembangunan

disebut juga PT BJB, Surabaya, suatu perusahaan berdasarkan hukum terdiri dari

(satu Mei sebelas puluh sembilan) PC HIDAYAT JUI

Surabaya, yang berjangka pada Indonesia

Terbatas, dari Pengembang PT BJB

berdasarkan surat perintah

PENGGALAN KERJA

PT BJB, yang bertujuan

menurut ketentuan

mereka selaku :

a. Direksi dari perusahaan

b. selaku kuasa dalam



Lembar Tanggapan

Response Sheet



PERIYAKAAN KEPUTUSAN DAN

- untuk sementara berada di Surabaya ;
- menurut keterangannya dalam hal ini bertindak
sebagai Direktur Operasional Perseroan ;
3. Tuan SU'UDI, lahir di Pati, pada tanggal 3-1-1961 (tiga Januari seribu sembilanratus
enam puluh satu), Warga Negara Indonesia,
karyawan Badan Usaha Milik Daerah, bertempat
tinggal di Kota Surabaya, jalan Bendul Merisi
Utara 7/16, Rukun Tetangga 003, Rukun Warga 009,
Wonocolo, pemegang Kartu Tanda Penduduk (NIK)
nomor 3578040301610010 ;
- menurut keterangannya dalam hal ini bertindak
sebagai Direktur Menengah Korporasi Perseroan ;
4. Tuan Insinyur TONY SUDIARYANTO, Magister
Manajemen, lahir di Kediri, pada tanggal 7-8-1959 (tujuh Agustus seribu sembilanratus
limapuluhan sembilan), Warga Negara Indonesia,
Pegawai Negeri Sipil (PNS), bertempat tinggal
di Kota Surabaya, jalan Klampis Semolo Timur
/AB-53, Rukun Tetangga 001, Rukun Warga 009,
Ruang Kartu Tanda Penduduk (NIK) nomor
990708590001 ;
- menurut keterangannya dalam hal ini bertindak
sebagai Direktur Ritel Konsumen & Usaha
dan sekaligus sebagai Pelaksana
Direktur Kepatuhan dan Human Capital
;
- perangan mereka dalam hal ini
bersama-sama dalam kedudukan
perseroan ;
- Rir Rapat Umum Pemegang Saham
Perseroan sebagaimana ternyata dari -

R
Ke
Pen
- Yang
Walikota
sah mewak
ota Blita
16.987.084
delapanpuluhan
saham Seri A

20 - 33	1	Profil Laporan Reports Profile
34 - 45	2	Profil Bank Jatim Bank Jatim's Profile
46 - 71	3	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance
72 - 85	4	Kontribusi Penguatan Ekonomi Daerah yang Berkelanjutan Contribution of Sustainable Local Economic Reinforcement
86 - 101	5	Portofolio Produk Keberlanjutan Portfolio of Sustainable Products
102 - 115	6	Pemenuhan Kepentingan Nasabah Customer Interest Compliance
116 - 127	7	Kepedulian Terhadap Sosial dan Kemasyarakatan Concern for Social and Community Affairs
128 - 141	8	Kepedulian Dalam Melestariakan Lingkungan Concern In Environment Preservation
142 - 163	9	Kepedulian Mengembangkan Sumber Daya Manusia yang Mumpuni Concern in Developing Qualified Human Resources
164 - 177	10	Referensi POJK dan Indeks GRI Reference of POJK and GRI Index
178 - 184	11	Lembar Tanggapan Response Sheet



Lembar Tanggapan atas Laporan Keberlanjutan Bank Jatim 2018

Kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan tanggapan setelah membaca Laporan Keberlanjutan Bank Jatim tahun 2018 ini dengan mengirim melalui email atau melalui pos.

Nama (bila berkenan)

Institusi/Perusahaan

Email

Telp/HP

Golongan Pemangku Kepentingan yang Paling mewakili Anda

- | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pemerintah | <input type="checkbox"/> Perusahaan | <input type="checkbox"/> Media |
| <input type="checkbox"/> LSM | <input type="checkbox"/> Masyarakat | <input type="checkbox"/> Akademik |
| <input type="checkbox"/> Pegawai | <input type="checkbox"/> Investor | <input type="checkbox"/> Nasabah |
| <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) | | |

Bagaimana penilaian Anda mengenai Laporan ini? (1=buruk sekali; 5= bagus sekali)

PARAMETER	1	2	3	4	5
Dapat memenuhi informasi yang anda butuhkan					
Konten lengkap					
Transparan					
Jelas dan mudah dimengerti					
Kemudahan mencari informasi tertentu					
Keseluruhan Laporan					

Bagaimana penilaian Anda mengenai tingkat aspek material yang dinilai penting dan bermanfaat menurut Anda bagi keberlanjutan Bank Jatim? (1 = tidak penting; 5 = paling penting)

PARAMETER	1	2	3	4	5
Kinerja Ekonomi					
Ketenagakerjaan					
Portfolio Produk					
Pengaruh Ekonomi Tidak Langsung					
Privasi Nasabah					

Terima kasih atas partisipasi Anda. Mohon agar lembar tanggapan ini dikirimkan kembali ke alamat :

Corporate Secretary
Gedung Kantor Pusat Bank Jatim
Jalan Basuki Rachmat 98-104,

Surabaya, Jawa Timur 60271
Telepon 031 5310090-5310099
Fax 031 5310838

Website & Email
www.bankjatim.co.id
corsec@bankjatim.co.id

Bank Jatim's Sustainability Report

2018 Response Sheet

It is our consideration to collect your response once you have read Bank Jatim's Sustainability Report 2018. You may send your response by email or post.

Name (if you wish)

Institution/Company

Email

Phone Number/Mobile

Choose one type of stakeholders that represent you the most

- | | | |
|--|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Government | <input type="checkbox"/> Company | <input type="checkbox"/> Media |
| <input type="checkbox"/> Non-governmental Organization | <input type="checkbox"/> Community | <input type="checkbox"/> Academic |
| <input type="checkbox"/> Employee | <input type="checkbox"/> Investor | <input type="checkbox"/> Customer |
| <input type="checkbox"/> Other (please specify)..... | | |

How do you rate this report? (1 = very bad; 5 = very good)

PARAMETER	1	2	3	4	5
Able to complete all the information needed					
Content is fulfilled					
Transparent					
Clear and easy to understand					
Certain information are accessible					
Overall Report					

How do you assess the level of material aspects that are considered important and useful according to you for the sustainability of Bank Jatim? (1 = not important; 5 = most important)

PARAMETER	1	2	3	4	5
Economic Performance					
Employment					
Product Portfolio					
Incidental Economic Effects					
Customer Privacy					

Many thanks for your participation. Please return back this response sheet to the address below :

Corporate Secretary
Bank Jatim (Head Office) Building
Basuki Rachmat (street) 98-104,

Surabaya, East Java 60271
Phone 031 5310090-5310099
Fax 031 5310838

Website & Email
www.bankjatim.co.id
corsec@bankjatim.co.id

