

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Bank Mantap telah menerapkan *Corporate Social Responsibilities* (CSR) yang selaras dengan penerapan keuangan berkelanjutan, sebagai mana digambarkan dalam gambar berikut:



Corporate Social Responsibility

Sebagai lembaga jasa keuangan, Bank Mantap berkomitmen untuk melaksanakan penerapan keuangan berkelanjutan dalam kegiatan usahanya. Bank Mantap ingin turut serta untuk turut berkontribusi guna mewujudkan perekonomian nasional yang tumbuh secara stabil, inklusif, dan berkelanjutan. Sesuai dengan POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, tujuan penerapan keuangan berkelanjutan adalah memberikan kesejahteraan ekonomi dan sosial kepada seluruh rakyat, serta melindungi dan mengelola lingkungan hidup secara bijaksana di Indonesia. Proses pembangunan ekonomi harus mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Hal ini karena penyelenggaraan pembangunan yang hanya menargetkan pertumbuhan ekonomi akan menyebabkan kesenjangan sosial dan penurunan kualitas lingkungan hidup dengan segala implikasinya.

Penerapan keuangan berkelanjutan sangat selaras dengan aktivitas operasional Bank yang telah dilakukan, sehingga kesiapan Bank dalam menerapkan keuangan berkelanjutan sudah baik. Dalam bagian ini akan dipaparkan implementasi CSR yang meliputi CSR yang terkait dengan lingkungan hidup, CSR yang terkait dengan ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja, CSR terkait dengan pengembangan sosial kemasyarakatan, dan CSR yang terkait dengan tanggung jawab kepada konsumen.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY YANG TERKAIT DENGAN LINGKUNGAN HIDUP

KEBIJAKAN

Dalam rangka turut melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan Bank Mantap turut berpartisipasi dalam menjaga lingkungan hidup dengan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang mendorong pelestarian lingkungan dan juga kegiatan penghematan energi dan sumber daya alam dalam kegiatan operasional Bank. Kegiatan yang mendorong pelestarian alam telah mengacu pada Standar Prosedur *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank Mandiri Taspen Nomor: SP/003/2016 tanggal 30 Juni 2016 yang disahkan oleh Direksi pada tanggal 30 Juni 2016. Kegiatan pelestarian alam dilaksanakan sebagai bentuk kepedulian Bank terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan. Sedangkan kebijakan terkait dengan penghematan energi dan sumber daya alam disosialisasikan dengan menggunakan surat-surat edaran dari Direksi kepada seluruh karyawan Bank.

RENCANA KEGIATAN

Rencana kegiatan CSR yang terkait dengan lingkungan hidup melekat pada kegiatan operasional terkait maupun direncanakan secara khusus dalam kegiatan sosial kemasyarakatan. Kegiatan CSR yang melekat pada kegiatan operasional seperti konsumsi energi, penggunaan kendaraan operasional, penghematan kertas, pemeliharaan Mekanikal Elektrikal (ME) dan lainnya ditetapkan melalui anggaran kegiatan terkait. Sedangkan rencana yang terkait dengan kegiatan sosial kemasyarakatan ditetapkan dengan menggunakan anggaran khusus. Untuk tahun 2018, Bank menetapkan rencana untuk melaksanakan CSR yang terkait dengan lingkungan hidup dengan merintis program kebersihan lingkungan. Kedepannya Bank akan senantiasa mengembangkan pada program-program kegiatan lingkungan hidup dan pelestarian alam lainnya.

KEGIATAN CSR TERKAIT LINGKUNGAN HIDUP TAHUN 2018

KEGIATAN PELESTARIAN LINGKUNGAN

Selama tahun 2018, Bank Mantap telah mengadakan berbagai kegiatan sosial sebagai bagian dari pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan ragam kegiatan dana sumbangan sebagaimana dapat dilihat dalam materi pemberian dana untuk kegiatan sosial.

Untuk kegiatan terkait lingkungan hidup, Bank Mantap memberikan sumbangan berupa 10 (sepuluh) tempat sampah ke Pura Besakih Bali pada tanggal 19 Juni 2018 yang diserahkan langsung kepada pengurus Pura untuk ditempatkan di beberapa titik. Dengan demikian, kebersihan dan keasrian Pura Besakih, yang merupakan Pura terbesar di Bali, dapat terjaga dengan baik.

Di samping itu, dalam rangka menjaga kelestarian alam dari pencemaran lingkungan akibat penggunaan bahan kimia berbahaya, Bank Mantap memberikan bantuan pembangunan rumah hidroponik pada petani hidroponik di Malang pada tanggal 26 September 2018 dengan sumbangan sebesar Rp57.000.000. Dengan pemberian sumbangan tersebut diharapkan dapat membantu petani

untuk bertani hidroponik, selain untuk menyediakan sayuran dan buah-buahan yang sehat juga dapat mengurangi penggunaan bahan kimia pertanian yang berbahaya bagi lingkungan.

KEGIATAN PENGHEMATAN ENERGI DAN SUMBER DAYA ALAM

Selain kegiatan pelestarian lingkungan alam, CSR terkait dengan lingkungan hidup juga dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Bank Mantap berusaha mengurangi konsumsi kertas dengan beberapa inisiatif, seperti pemakaian kertas bolak-balik, menghentikan penggunaan kertas untuk dokumen pembukaan *tender*, membiasakan mengirim dokumen dengan *email*, sehingga hanya mencetak halaman yang diperlukan, serta pemakaian kembali kertas bekas. Penghematan penggunaan kertas terus diupayakan oleh Bank Mantap yaitu dengan melalui dukungan Teknologi Informasi sehingga transaksi yang berbasis kertas diganti dengan tanpa kertas (*paperless*).
2. Pengaturan penggunaan kendaraan operasional secara efisien dan kontrol yang ketat pada penggunaan bahan bakar minyak kendaraan operasional kantor serta pelaksanaan pemeliharaan kendaraan operasional secara teratur sehingga membantu mengurangi pencemaran lingkungan dan penghematan bahan bakar.
3. Pemeliharaan Mekanikal Elektrikal (ME) secara berkala sehingga dapat membantu mengurangi penggunaan energi dan listrik serta memperpanjang usia pemakaian peralatan ME yang dapat membantu mengurangi pencemaran lingkungan dampak dari limbah peralatan ME.
4. Sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan, Bank selalu terbuka jika ada laporan pengaduan dari masyarakat terhadap dampak lingkungan yang mungkin timbul akibat dari kegiatan operasional Bank. Namun demikian, pada masa pelaporan 2018, Bank tidak menerima pengaduan terkait dengan adanya dampak lingkungan yang diakibatkan oleh kegiatan operasional Bank.

DAMPAK KEGIATAN

Pada tahun 2018, biaya bahan bakar minyak sebesar 0,034% dari total aset, mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya yang sebesar 0,040%. Sedangkan dampak kegiatan kebersihan lingkungan diharapkan bisa mengurangi dampak polusi dari limbah sampah masyarakat dan menunjukkan kepedulian Bank dalam menjaga kelestarian lingkungan.

Sedangkan dampak pemberian sumbangan tersebut diharapkan dapat membantu petani untuk bertani hidroponik, selain untuk menyediakan sayuran dan buah-buahan yang sehat juga dapat mengurangi penggunaan bahan kimia pertanian yang berbahaya bagi lingkungan.

SERTIFIKASI

Selama periode 2018, Bank Mantap belum memiliki sertifikasi terkait dengan lingkungan hidup.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY YANG TERKAIT DENGAN KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN, DAN KESELAMATAN KERJA

KETENAGAKERJAAN

KEBIJAKAN

Bank Mantap berupaya untuk menjadi perusahaan yang taat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk di bidang ketenagakerjaan Bank Mantap memberikan perhatian dan komitmen yang tinggi dalam hal kesetaraan gender pada kesempatan kerja, pengembangan pegawai serta sistem imbal jasa yang sepadan. Kebijakan tersebut tertuang dalam Kebijakan Sumber Daya Manusia PT Bank Mandiri Taspen (KSDMBMT) yang telah disetujui dan disahkan oleh Dewan Komisaris dan Direksi.

Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Bank Mandiri Taspen (KPSDM) disusun sebagai standar dan acuan dalam mengelola sumber daya manusia yang menjadi aset berharga dalam pengembangan bisnis, agar dapat mempersiapkan sumber daya manusia menjadi pelaku bisnis yang kompeten, inovatif, kreatif dan memiliki produktivitas tinggi.

TARGET KEGIATAN

Rencana kegiatan CSR yang terkait dengan ketenagakerjaan pada tahun 2018 adalah melaksanakan pengelolaan SDM dengan menerapkan sistem kesetaraan kesempatan dalam pelaksanaan program rekrutmen, kesempatan kerja dan program-program pengembangan pegawai serta implementasi hubungan industrial. Bank juga merencanakan reviu terhadap ketentuan remunerasi pegawai agar selalu sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang berlaku dan kompetitif pada industri yang sama. Rencana kerja ketenagakerjaan dituangkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) 2018.

KEGIATAN

KESETARAAN GENDER DALAM KESEMPATAN KERJA

Bank Mantap memberikan kesempatan yang sama pada semua orang untuk memperoleh kesempatan kerja tanpa membedakan gender, suku dan agama dalam mengikuti program rekrutment pegawai. Sedangkan untuk pengembangan pegawai dilakukan berdasarkan rencana dan kebutuhan Bank. Setiap pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.

Banyaknya pegawai laki-laki dan perempuan menunjukkan adanya keseimbangan. Pada tahun 2018 banyaknya pegawai laki-laki sebanyak 57% dan perempuan sebanyak 43%. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan signifikan dalam memperlakukan perbedaan *gender* dalam kesempatan kerja.

HUBUNGAN INDUSTRIAL

Dalam pelaksanaan hubungan industrial Bank Mantap mengedepankan hak dan kewajiban semua pihak baik manajemen, pegawai dan pemerintah sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan diharapkan dapat meningkatkan produktifitas pegawai secara berkelanjutan. Untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban pegawai maka telah disusun Kebijakan Sumber Daya Manusia di Bank Mantap (KSDMBMT) sebagai acuan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia. Selain itu untuk menjamin hak dan kewajiban dari pegawai maupun Bank dapat dilaksanakan dengan baik, maka dalam setiap penerimaan pegawai baru dilaksanakan penandatanganan Kontrak Kerja/Surat Perjanjian Kerja.

REMUNERASI

Dalam penetapan remunerasi pegawai, Bank Mantap menganut kesetaraan gender sehingga tidak membedakan paket remunerasi antara pegawai pria dan wanita. Remunerasi pegawai dipengaruhi oleh posisi jabatan dan kinerja pegawai. Berikut paket remunerasi umum yang berlaku di Bank Mantap:

1) *Extrinsic Reward/Tangible Reward/Transactional Reward*

Merupakan pemberian imbalan oleh Bank yang bersifat financial atau dapat berupa fasilitas lainnya misalnya dalam bentuk barang. Pemberiannya merupakan suatu yang telah diperjanjikan kepada pegawai dan atau berupa ketentuan yang ditetapkan Bank.

a) Compensation

- (1) Gaji.
- (2) Tunjangan Tetap (*Guaranted Cash*).
 - Tunjangan Jabatan (*Guaranteed Cash*).
 - Tunjangan Hari Raya Keagamaan.
 - Tunjangan Pelaksanaan Cuti Tahunan.
 - Tunjangan Cuti Besar.
 - Tunjangan Pajak dari Perusahaan.
- (3) Tunjangan Tidak Tetap (*Non Guaranted Cash*)
 - Tunjangan Lokasi.
 - Tunjangan Kehadiran.
 - Tunjangan Teller.
 - Tunjangan Lainnya.
- (4) Bonus.
- (5) Insentif Perjualan (*Sales Incentive*).
- (6) Lembur.

b) Benefit

- (1) Perjalanan Dinas.
- (2) Hari Cuti Pegawai.
- (3) Fasilitas Jabatan.
 - Rumah Dinas / Rumah Sewa.
 - Kendaraan Dinas.
 - Fasilitas Utilities.

- Telepon Genggam.
 - Pulsa Telepon.
- (4) Pakaian Kerja Pegawai.
 - (5) Kesehatan Pegawai.
 - (6) Kredit Pegawai.
 - (7) Pesangon.

2) *Intrinsic Reward/Intangible/Relational Reward*

Merupakan pemberian imbalan oleh Bank tidak dalam bentuk barang (tidak kasat mata), dapat berupa pemberian pelatihan kepada pegawai, pengembangan pegawai, pengakuan kepada pegawai, dan lain-lain, dimana hal ini berguna untuk melengkapi *transactional reward*. Komponen *intrinsic reward* yang dibahas dalam hal ini adalah *Employee Recognition Programs*, dan Bantuan Uang Duka.

a) Pelatihan dan Pengembangan (*Learning and Development*).

- (1) Pelatihan (*Training*).
- (2) Pengembangan Karir (*Career Development*).

b) *Work Environment*

- (1) *Employee Recognition*.
- (2) Santunan and bantuan uang duka.
- (3) Bantuan dana bagi pegawai yang meninggal dunia atau pegawai yang berhenti bekerja karena mengalami cacat.

DAMPAK KUANTITATIF

Pelaksanaan kebijakan CSR terkait dengan ketenagakerjaan di tahun 2018 sudah cukup efektif sesuai dengan tujuannya dalam rangka memenuhi kepentingan para karyawan, sehingga tercipta keselarasan tujuan karyawan dengan tujuan Bank. Dampak dari kegiatan ketenagakerjaan yang efektif berdampak pada tidak terdapatnya pengaduan ketenagakerjaan maupun pengaduan terkait dengan etika kerja di 2018.

KESEHATAN

KEBIJAKAN

Kesehatan karyawan merupakan salah satu kunci utama dari tercapainya kinerja karyawan secara individu dan perusahaan secara keseluruhan. Oleh karenanya, upaya menjaga kesehatan karyawan menjadi tanggung jawab bersama. Bank memfasilitasi karyawan dengan beberapa kegiatan yang diharapkan dapat membangkitkan kesadaran dan motivasi dalam menjaga kesehatan masing-masing. Untuk memberikan ketenangan dalam bekerja, maka Bank Mantap memberikan fasilitas jaminan kesehatan kepada para pegawainya baik pegawai tetap maupun tidak tetap. Selain itu, perusahaan juga memberikan fasilitas kesehatan bagi keluarga pegawai. Ketentuan kesehatan pegawai diatur dalam Surat Keputusan Direksi No. 0112/KP-Dir/SK/BHSB/XII/2013 tentang Standar Pedoman Sumber Daya Manusia (SPSDM).

TARGET KEGIATAN

Rencana kegiatan CSR yang terkait dengan pengelolaan kesehatan pada tahun 2018 adalah melaksanakan pemberian fasilitas kesehatan bagi pegawai dan keluarganya dengan menggunakan fasilitas BPJS serta pemberian fasilitas asuransi inhealth untuk pegawai dengan level jabatan tertentu. Dengan memberikan fasilitas kesehatan yang memadai, diharapkan produktivitas karyawan akan terus terjaga dan mengalami peningkatan secara berkelanjutan. Rencana kerja kesehatan karyawan telah dituangkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) 2018.

KEGIATAN

Kesehatan merupakan unsur penting bagi kehidupan setiap orang. Setiap individu diharapkan dapat menjaga kesehatannya dengan melaksanakan pola hidup sehat sedini mungkin. Terkait dengan hal tersebut Bank Mantap turut memperhatikan kesehatan pegawai, dengan memberikan fasilitas kesehatan bagi pegawai dan anggota keluarganya. Pelaksanaan fasilitas kesehatan disesuaikan dengan kemampuan Bank.

Fasilitas kesehatan diberikan kepada:

Pegawai Bank Mantap yang tercatat dalam administrasi Bank dan memiliki Nomor Induk Pegawai (NIP), yang meliputi:

- Pegawai Bank dengan status Pegawai Tetap dan Pegawai PKWT.
- Keluarga Pegawai Bank, dengan keterangan sebagai berikut satu orang suami/isteri sah beserta anak pegawai yang sah dengan maksimal tiga orang anak yang terdaftar pada administrasi Bank dan diakui menjadi tanggungan Bank.

Bank Mantap, saat ini menggunakan BPJS Kesehatan sebagai fasilitas kesehatan bagi seluruh pegawai dan keluarganya yang menjadi tanggungan Bank. Selain itu untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan standar layanan kesehatan, perusahaan memberikan fasilitas tambahan berupa asuransi kesehatan Inhealth kepada pegawai pimpinan dari level Division Head sampai dengan Department Head/setingkat dan Kepala Cabang.

DAMPAK KUANTITATIF

Pengelolaan fasilitas kesehatan yang baik pada karyawan telah memberikan dampak peningkatan kesehatan dan kinerja pegawai yang cukup signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan produktivitas pegawai, yaitu sebesar Rp429,97 juta per pegawai di 2018, meningkat dari tahun sebelumnya yang sebesar Rp278,70 juta per pegawai.

KESELAMATAN KERJA

KEBIJAKAN

Bank Mantap berkomitmen untuk senantiasa menjaga pegawai yang merupakan aset perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasional pekerjaannya. Hal ini dilakukan baik dalam menjaga pekerjaan dalam kaitan dengan kebijakan perbankan maupun menjaga lingkungan kerja untuk menghindari kecelakaan kerja secara fisik.

TARGET KEGIATAN

Rencana kegiatan CSR yang terkait dengan pengelolaan keselamatan kerja pada tahun 2018 adalah melakukan sosialisasi dan pelatihan bagi karyawan terkait penanggulangan bahaya maupun rencana pemeliharaan terhadap alat-alat yang digunakan. Kegiatan tersebut ditujukan untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja.

KEGIATAN

Dalam pelaksanaan perlindungan keselamatan kerja terkait kebijakan operasional perbankan, Bank Mantap membekali pegawainya dengan pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan terutama terkait dengan produk dan operasional Bank serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu Bank juga menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai panduan dalam setiap kegiatan operasional Bank.

Sedangkan dalam hal menjaga dan meningkatkan keselamatan kerja secara fisik, Bank Mantap melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Melaksanakan sosialisasi kepada pegawai tentang prosedur menangani bahaya kebakaran.
2. Melaksanakan implementasi dan internalisasi prosedur dan pelatihan penggunaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR).
3. Melaksanakan simulasi evakuasi dan penanganan bahaya kebakaran.
4. Menyediakan Alat Pemadam Kebakaran Ringan (APAR) di semua jaringan kantor dan melaksanakan pemeliharaan secara rutin.
5. Pemeliharaan *Mechanical Electrical (ME)*, *Hidrant*, *Alarm* tanda bahaya kebakaran dan jaringan instalasi listrik, instalasi telepon, dan *Grounded* (Penangkal Petir) dilakukan pemeliharaan secara rutin dan berkala.

DAMPAK KEGIATAN

Dengan adanya pelaksanaan pengelolaan keselamatan kerja yang didukung dengan kegiatan sosialisasi dan berbagai pelatihan, telah memberikan dampak yang cukup efektif. Selama tahun 2018, tidak terjadi kecelakaan kerja pada pegawai (*zero accident*).

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY YANG TERKAIT DENGAN SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

KEBIJAKAN

Kebijakan pengelolaan CSR yang terkait dengan sosial kemasyarakatan Bank Mantap mengacu pada Standar Prosedur *Corporate Social Responsibility* (CSR) Bank Mandiri Taspen Pos nomor: SP/003/2016 tanggal 30 Juni 2016 yang disahkan oleh Direksi pada tanggal 30 Juni 2016. Bank Mantap memiliki *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilaksanakan sebagai bentuk kepedulian Bank terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan melalui kontribusi perusahaan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan seluruh *stakeholdersnya*.

Di samping kegiatan CSR reguler, di tahun 2018 telah ditetapkan program Retention yang khususnya diberikan kepada para masyarakat pensiunan. Program Retention ini dinamakan Program Mantap Indonesia.

Program Mantap Indonesia adalah:

Program unggulan Bank Mantap dalam rangka memberikan kontribusi positif dalam rangka terciptanya lingkungan dan masyarakat Indonesia yang mantap dan sejahtera. Melalui implementasi program Mantap Indonesia, diharapkan Bank Mantap dapat membantu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat serta dapat memberikan manfaat ekonomi dan sosial untuk kepentingan masyarakat dan lingkungan

Strategi pelaksanaan program Mantap Indonesia adalah melalui 3 Pilar:

- **Mantap Sehat,**
Bertujuan meningkatkan derajat kesehatan dan mutu kehidupan masyarakat, khususnya pensiunan untuk mencapai kondisi sehat optimal. Contoh program ini dilakukan dalam bentuk kegiatan olahraga bersama, cek kesehatan gratis dan sarapan sehat bersama.
- **Mantap Aktif,**
Bertujuan mendukung penciptaan masyarakat, khususnya pensiunan yang aktif, produktif serta tangguh dan bahagia. Contoh program ini dilakukan dalam bentuk kegiatan pendukung produktivitas pensiunan.
- **Mantap Sejahtera,**
Bertujuan menciptakan masyarakat, khususnya pensiunan yang mandiri dan sejahtera melalui kewirausahaan. Contoh program ini dilakukan dalam bentuk pelatihan dan pembinaan wirausaha.

TARGET KEGIATAN

Rencana kegiatan CSR yang terkait dengan sosial kemasyarakatan pada tahun 2018 dibagi ke dalam 4 (empat) kelompok kegiatan yaitu bantuan sarana ibadah, bantuan korban bencana alam, bantuan pendidikan atau pelatihan, dan bantuan sosial kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan. Kedepannya, Bank berkomitmen untuk terus meningkatkan anggaran kegiatan CSR seiring dengan peningkatan ukuran perusahaan.

KEGIATAN DAN BIAYA KEGIATAN

Pemberian dana untuk kegiatan sosial tahun 2018 sebesar Rp284.698.000 dengan perincian sebagai berikut:

No	Keterangan	Tanggal Pelaksanaan	Nominal (Rp)
1	Donasi pembangunan rumah tahfids Nurul ilmi Yogyakarta	04 Januari 2018	10,000,000
2	Sumbangan Bencana Alam Gunung Kidul Yogyakarta	05 Januari 2018	2,500,000
3	Sumbangan Baju Utk Acara Pelebon Desa Banjar Buleleng, Bali	27 Januari 2018	6,000,000
4	Sumbangan Renovasi Masjid At Taqwa Tangerang Selatan	02 Februari 2018	10,000,000
5	Sumbangan Renovasi Masjid Jami' Bengkulu	05 Maret 2018	2,000,000
6	Biaya Partisipasi Mandiri Group untuk pengungsi Gunung Agung Karangasem	09 Maret 2018	2,500,000
7	Donasi Pembuatan Ogoh-ogoh dalam rangka Hari Raya Nyepi Br Ketapian Kelod, Kel. Sumerta Bali	16 Maret 2018	1,000,000
8	Donasi Pembuatan Ogoh-ogoh dalam rangka Hari Raya Nyepi Mekar Sari, Psr Kreneng Bali	17 Maret 2018	1,000,000
9	Biaya Donasi untuk Bakti Sosial Ramadhan dan Silahturahmi PKP Pomad Jakarta Pusat	10 Juni 2018	10,000,000
10	Biaya Donasi untuk Bakti Sosial di Pura Penataran Agung Besakih, Karangasem	15 Juni 2018	9,225,000
11	Sumbangan Renovasi Bale Penegtegan Besakih, Karangasem	09 Juli 2018	6,000,000
12	Donasi Buka Puasa 23.000 anak yatim <i>One Heart One Mandiri</i> dan Kaum Dhuafa Solo	26 Agustus 2018	35,000,000
13	Bantuan Kegiatan Idul Qurban 1439 H untuk keluarga miskin di 18 (delapan belas) titik perkampungan pinggir pantai Pulau Flores	27 Agustus 2018	10,000,000
14	Sumbangan untuk korban Lombok	13 September 2018	57,118,000
15	Pembangunan Rumah Hidroponik dalam rangka kegiatan CSR Malang	26 September 2018	57,000,000
16	Sumbangan Situs Sejarah Ende	30 September 2018	350,000
17	Donasi pembangunan masjid nurul mutaqin Bone, Makassar	10 Oktober 2018	10,000,000
18	CSR Bank Mantap berbagi Sembako kepada para pensiunan dan masyarakat di Aula RRI Bali	19 Oktober 2018	22,505,000
19	Sumbangan Bantuan Korban Gempa Bumi di Palu dan Donggala	25 Oktober 2018	10,000,000
20	Donasi Kegiatan Program KKN LP3i Bandung	07 November 2018	15,000,000
21	Donasi Pembangunan Asrama Siswa dan Perpustakaan SD NTT	04 Desember 2018	7,500,000
Total			284,698,000

PELAKSANAAN PROGRAM MANTAP INDONESIA

MANTAP SEHAT

Tujuan pelaksanaan kegiatan Sehat Bersama Mantap dimaksud adalah :

- Mendukung Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 25 tahun 2016 tentang rencana aksi nasional kesehatan lanjut usia tahun 2016 – 2019 dengan visi terwujudnya lanjut usia yang sehat dan produktif melalui upaya pelayanan kesehatan santun lanjut usia dengan cara pendekatan siklus hidup.
- Meningkatkan derajat kesehatan lanjut usia untuk mencapai lanjut usia yang sehat, aktif, produktif serta berdaya guna bagi keluarga, masyarakat dan diri sendiri.
- Fokus tanggung jawab sosial perusahaan yang diaplikasikan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan pemberdayaan masyarakat khususnya lanjut usia.
- Meningkatkan *brand awareness* masyarakat khususnya pensiunan melalui koordinasi pelaksanaan program kesehatan di kantor - kantor cabang Bank Mantap.
- Salah satu sarana untuk menciptakan hubungan yang baik antara lansia pensiunan dan Bank Mantap guna terwujudnya loyalitas dan rasa kekeluargaan.

Aktivitas Program Sehat Bersama Mantap yang diselenggarakan di 2018 meliputi kegiatan:

- Senam Sehat
- Cek Kesehatan
- Seminar Kesehatan

Tabel Pelaksanaan Seminar Kesehatan

No.	Pelaksanaan	2018	2017
1.	Cabang	38	23
2.	Kegiatan	318	120
3.	Peserta	9.204	3.450

MANTAP AKTIF

Tujuan Pelaksanaan :

- Mempererat hubungan silaturahmi antara Kantor Cabang dengan nasabahnya.
- Meningkatkan ketaatan beribadah dan menjaga kesehatan mental para calon pensiunan dan pensiunan.
- Menumbuhkan rasa solidaritas serta kepedulian dengan sesama.

Di tahun 2018, pilar Mantap Aktif diimplementasikan dalam 3 (tiga) kegiatan utama yaitu:

- Kegiatan Produktif Pensiunan (Komunitas Mantap Indonesia)
- Buka Puasa Bersama Mantap
- Mantap Berbagi

PROGRAM AKTIF BERSAMA MANTAP

- Pada tahun 2018, program Aktif Bersama Mantap dilaksanakan di seluruh Cabang Bank Mantap sebanyak 84 kegiatan yang melibatkan 3.252 peserta.
- Kegiatan ABM yang dilakukan Cabang sepanjang tahun 2018 sangat bervariasi, yaitu 35 kali kegiatan sosial dan 49 kegiatan religi.

KOMUNITAS MANTAP INDONESIA

- Sebagai wujud implementasi atas pilar ke-2 program Mantap Indonesia, Bank Mantap melaksanakan program Komunitas Mantap Indonesia (KMI) agar dapat memberikan manfaat optimal dan mendukung produktivitas anggota komunitas untuk mencapai masa pensiun yang sehat, aktif dan sejahtera.
- Tujuan pelaksanaan KMI adalah sebagai berikut:
 - Mendukung program Pemerintah untuk menjadikan produktivitas dan kesehatan lansia sebagai prioritas nasional.
 - Menyediakan wadah resmi untuk ajang bersosialisasi yang mendukung produktivitas para pensiunan nasabah Bank Mantap.
 - Sarana untuk menuangkan ide, kreativitas, dan pengembangan diri bagi pensiunan nasabah Bank Mantap.
 - Cikal bakal program *Mantapreneur* yang bertujuan untuk menciptakan bibit – bibit wirausaha potensial dari kalangan pensiunan.

BUKA PUASA BERSAMA MANTAP

Tujuan pelaksanaan program Buka Puasa Bersama Mantap adalah :

- Memperkuat ikatan atau hubungan silaturahmi antara Bank Mantap dengan debitur pensiunan dan diharapkan melalui acara ini mereka semakin loyal dan dapat menjadi rekomender Bank Mantap di lingkungannya.
- Sebagai bentuk penghargaan dan sarana berbagi rejeki atas pencapaian bisnis Bank Mantap selama ini kepada keluarga terdekat dalam hal ini para debitur pensiunan.
- Bentuk kepedulian Bank Mantap untuk mendukung produktifitas para pensiunan selama bulan Ramadhan.
- Pelaksanaan program buka puasa bersama Mantap

No.	Pelaksanaan	2018	2017
1.	Kegiatan	84	12
2.	Peserta	3.252	403

MANTAP BERBAGI

- Untuk mewujudkan semangat berbagi di bulan Ramadhan, selain program Buka Puasa Bersama Mantap, Bank Mantap juga melaksanakan Program Mantap Berbagi melalui pembagian bingkisan sembako kepada para nasabah.
- Mantap Berbagi merupakan implementasi pilar ke-2 Mantap Indonesia dan dilaksanakan berkaitan dengan kehadiran bulan Ramadhan sebagai bulan ibadah yang merupakan saat tepat untuk mewujudkan kepedulian terhadap sesama, khususnya bagi para pensiunan yang berada di sekitar wilayah usaha Bank Mantap di seluruh Indonesia.
- Program Mantap Berbagi sudah dilaksanakan sejak tahun 2016 dan menjadi agenda rutin tahunan Bank Mantap sebagai bentuk kepedulian bagi para pensiunan.
- Pada tahun 2018, program Mantap Berbagi di Bulan Suci Ramadhan diadakan di 5 Kota di Indonesia yaitu, Banda Aceh, Bandung, Cirebon, Semarang dan Mataram dengan total peserta 1.129 orang.

Tabel Penerima Manfaat Mantap Berbagi

2018 (orang)	2017 (orang)	2016 (orang)
14.400	10.855	2.488

MANTAP SEJAHTERA

- Wirausaha Mantap Sejahtera adalah:

Program wirausaha terintegrasi antara pelatihan ide, praktek usaha, pengembangan diri dan *mentoring* usaha berkelanjutan dengan tujuan agar para calon pensiunan/pensiunan dapat berkarya membangun usaha dan hidup sejahtera di masa pensiun.

- Tujuan pelaksanaan program Wirausaha Mantap Sejahtera:
 - Bentuk dukungan kepada Pemerintah untuk menumbuhkan jumlah wirausaha di Indonesia, khususnya dari kalangan pensiunan.
 - Mendorong pensiunan untuk bisa mandiri dan tidak bergantung kepada orang lain.
 - Wirausaha dapat menjadi pilihan kegiatan utama untuk mendukung produktivitas di masa pensiun.
 - Sarana pengembangan diri dan menuangkan ide serta kreativitas untuk menjaga tingkat keaktifan di masa pensiun.
- Keunggulan/perbedaan program Wirausaha Mantap Sejahtera:

Melalui program Wirausaha Mantap Sejahtera, Bank Mantap ingin menciptakan komunitas-komunitas wirausaha yang anggotanya adalah para calon pensiunan/pensiunan yang memiliki minat usaha yang sama dengan jenis usaha sesuai dengan potensi lokal daerah dimana para pensiunan tersebut berada.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan fisik para pensiunan, maka Bank Mantap menciptakan program wirausaha yang mudah dilakukan oleh para pensiunan dengan membantu memberikan solusi dari hulu hingga hilir, dari sejak mendapatkan motivasi dan teori usaha hingga bantuan pemasaran. Untuk pelaksanaan program ini, Bank Mantap menjalin kerjasama dengan para pengusaha terpilih yang juga memiliki kepedulian yang sama untuk membina dan mensejahterakan para pensiunan.

- Pada tahun 2018 pelaksanaan program Wirausaha Mantap Sejahtera meliputi kegiatan Pelatihan Handicraft, Pelatihan Budidaya Lele, Pelatihan Hidroponik dan lainnya.

Tabel Pelaksanaan Program Wirausaha Mantap Sejahtera

No	Cabang Pelaksana	Pelatihan	Tanggal Pelatihan	Jumlah Peserta Pelatihan
1	KC Bandung	Lele	30 Januari dan 13 Februari 2018	17
2	KC Jakarta	Handicraft	6 Maret 2018	46
3	KC Makassar	Hidroponik	11-12 April 2018	17
4	KC Bengkulu	Jamur Tiram	15-16 April 2018	12
5	KC Yogyakarta	Ternak Ayam	16 April 2018	24
6	KC Bandar Lampung	Lele	17-18 April 2018	22
7	KC Surabaya	Hidroponik	23-24 April 2018	17
8	KC Yogyakarta	Ternak Ayam	4 Mei 2018	54
9	KC Malang	Hidroponik	25 - 26 April 2018	20

No	Cabang Pelaksana	Pelatihan	Tanggal Pelatihan	Jumlah Peserta Pelatihan
10	KC Purwokerto	Ternak Ayam	30 April 2018	19
11	KC Kediri	Hidroponik	2-3 Mei 2018	14
12	KC Surakarta	Ternak Ayam	9 Mei 2018	20
13	KK Banyuwangi	Hidroponik	7-8 Mei 2018	15
14	KC Melati Denpasar	Hidroponik	19-20 Mei 2018	17
15	KC Singaraja Bali	Hidroponik	13-14 Juli 2018	21
16	KC Karang Asem Bali	Hidroponik	16-17 Juli 2018	20
17	KC Tasikmalaya	Jamur Tiram	25-26 Juli 2018	18
18	KC Serang	Hidroponik	6-7 Agustus 2018	20
19	KC Jambi	Hidroponik	13-14 Agustus 2018	20
20	KC Yogyakarta	Hidroponik	16 Agustus 2018	30
21	KC Semarang	Hidroponik	27-28 Agustus 2018	19
22	KC Cirebon	Lele	12-13 September 2018	20
23	KC Pekan Baru	Jamur Tiram	17-18 September 2018	17
24	KC Kendari	Lele	18-19 September 2018	16
25	KC Pekalongan KK Tegal	Hidroponik	26-27 September 2018	20
26	KC Malang	Hidroponik	25-27 September 2018	85
27	KC Medan	Hidroponik	10 - 11 Oktober 2018	13
28	KC Pematang Siantar	Sayuran Organik	16 Oktober 2018	13
29	KC Banda Aceh	Hidroponik	16-17 Oktober 2018	20
30	KC Manado	Hidroponik	23-24 Oktober 2018	16
31	KC Pontianak	Lele	23-24 Oktober 2018	17
32	KC Palangkaraya	Jamur Tiram	27-28 Oktober 2018	20
33	KC Palembang	Hidroponik	30-31 Oktober 2018	18
34	KC Samarinda	Amplang	30 Oktober 2018	19
35	KC Serang	Hidroponik	5 November 2018	30
36	KC Jember	Hidroponik	5 - 6 November 2018	18
37	KC Jakarta KK Cibinong	Lele	6 - 7 November 2018	12
38	KC Padang	Lele	8 November 2018	27
39	KC Jayapura	Lele	14 - 15 November 2018	19
40	KC Ambon	Abon Ikan	14 - 15 November 2018	19
41	KC Serang	Hidroponik	22 - 23 November 2018	14
42	KC Jakarta	Lele	28 November 2018	28
43	KC Banjarmasin	Hidroponik	27 - 28 November 2018	20
44	KC Semarang KCP Magelang	Hidroponik	26-27 November 2018	20
45	KC Kupang	Sayuran Organik	5-6 Desember 2018	18
46	KC Mataram	Itik	11 Desember 2018	21
47	KC Makassar	Hidroponik	11 Desember 2018	25
48	KC Medan	Jamur Tiram	13-14 Desember 2018	18
49	KC Purwokerto	Lele dan Nila	17 Desember 2018	21
Total Pelaksanaan 2018				1066

DAMPAK KEGIATAN

Kegiatan CSR terkait sosial kemasyarakatan telah memberikan manfaat bagi masyarakat yang menjadi sasaran target kegiatan. Bank Mantap senantiasa berupaya agar kegiatan yang telah dilaksanakan tidak bersifat insidental tapi merupakan program jangka panjang yang kontinyu. Oleh karena itu, di tahun 2018 Bank telah meluncurkan program Mantap Indonesia yang dampaknya bisa dirasakan lebih berkelanjutan, yaitu mensejahterakan masyarakat pensiunan.

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN YANG TERKAIT DENGAN PRODUK DAN NASABAH

KEBIJAKAN

Dalam implementasi tanggung jawab sosial terhadap produk dan nasabah, Bank Mantap berkomitmen terhadap hal-hal sebagai berikut:

1. Menjaga Kerahasiaan Informasi Data Nasabah

- Kerahasiaan informasi atau disebut Rahasia Bank diatur dalam Kebijakan Operasional Bank
- Bahwa yang dimaksudkan sebagai Rahasia Bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanan.
- Bank wajib merahasiakan keterangan tentang dokumen perusahaan, nasabah penyimpan dan simpanannya .
- Untuk kepentingan penyidikan, Bank dapat memberi data kepada pihak ketiga sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia dan Undang-Undang Perbankan yang berlaku.

2. Edukasi Nasabah

- Unit Kerja Kantor Pusat yang ditetapkan sebagai unit yang menyelenggarakan Edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan masyarakat adalah Bagian Corporate Secretary dan Legal.
- Program Edukasi dilakukan dalam satu tahun sebanyak 4 (empat) kali disamping itu juga kegiatan edukasi dilakukan bekerjasama dengan Otoritas Jasa Keuangan.
- Layanan Edukasi juga disampaikan melalui Website Bank Mantap www.bankmantap.co.id

3. Pengaduan dan Penyelesaian

- Pedoman Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen ditetapkan berdasarkan SK Direksi No. 0008/K-Dir/SK/BSHB/IV/2014.
- Bahwa dengan adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan , Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen

- Unit Kerja Kantor Cabang yang ditetapkan bertugas dalam melayani dan penyelesaian Pengaduan konsumen adalah Kepala Cabang dan Customer Service (CS).
- Bahwa Unit kerja dan/atau fungsi yang melayani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen memiliki kewenangan sesuai dengan mekanisme pelayanan dan penyelesaian Pengaduan bagi konsumen.
- *Service Level Agreement* penyelesaian pengaduan konsumen adalah 20 (dua puluh) hari Kerja
- Informasi pengaduan Konsumen dapat dilakukan dengan langsung mendatangi kantor cabang terdekat, atau melalui *customer care* di nomor telepon 0361-2475555 dan melalui SMS di nomor 08113808877,

TARGET KEGIATAN

Bank telah menetapkan rencana kerja untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan melakukan kegiatan penyelesaian pengaduan nasabah dan pelaksanaan survei kepuasan nasabah. Bank menargetkan bahwa penyelesaian pengaduan di bawah *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan yaitu 14 hari kerja. Di samping itu, Bank juga menargetkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, yaitu di atas 3,5 dari skala 1 sampai dengan 4.

KEGIATAN

1. Penyelesaian laporan pengaduan dari nasabah.

Jumlah laporan Pengaduan selama tahun 2018 adalah 218, seluruh pengaduan telah diselesaikan dengan penyelesaian rata-rata di bawah SLA yang ditetapkan sampai dengan 14 hari kerja.

No	Jenis Produk Dan/ Atau Layanan	Bulan Laporan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
					(c)	(d)	(e)
1	Tabungan ATM	Januari, Februari, Maret	Transaksi ATM, payment gagal	34	√		
2	Tabungan ATM	Januari, Februari, Maret	Transaksi ATM, Uang tidak keluar tapi saldo terdebit	18	√		
3	Tabungan ATM	Januari, Februari, Maret	Transaksi ATM, reversal gagal	25	√		
4	Tabungan ATM	Januari, Februari, Maret	Transaksi ATM, Transfer <i>decline</i>	1	√		
5	Tabungan	Januari, Februari, Maret	Perbedaan nominal Bilyet dan <i>Core Banking</i>	1			√
No			Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		

	Jenis Produk Dan/ Atau Layanan	Bulan Laporan			Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
					(c)	(d)	(e)
6	Tabungan ATM	April, Mei, Juni	Transaksi ATM, <i>payment</i> gagal	3	√		
7	Tabungan ATM	April, Mei, Juni	Transaksi ATM, uang tidak keluar tapi saldo terdebit	21	√		
8	Tabungan ATM	April, Mei, Juni	Transaksi ATM, reversal gagal	6	√		
9	Tabungan ATM	April, Mei, Juni	Transaksi ATM, Transfer <i>decline</i>	1	√		
10	Tabungan ATM	April, Mei, Juni	Perbedaan nominal Bilyet dan <i>Core Banking</i>	1	√		
11	Kredit	April, Mei, Juni	Pembatalan kredit	1	√		
12	Tabungan ATM	Juli, Agustus, September	Transaksi di ATM uang tidak keluar tapi saldo terdebit, jumlah uang tidak sesuai	39	√		
13	Kredit	Juli, Agustus, September	Pembatalan kredit, keterlambatan pengembalian SK	2	√		
14	Tabungan ATM	Juli, Agustus, September	Data CCTV	1	√		
15	Kredit	Juli, Agustus, September	Transaksi tidak diketahui nasabah	1	√		
16	Tabungan	Juli, Agustus, September	Indikasi Penipuan kepada Nasabah melalui jaringan seluler	1	√		
17	Tabungan	Oktober, November, Desember	Indikasi Penipuan kepada Nasabah melalui jaringan seluler	1	√		
18	Tabungan ATM	Oktober, November, Desember	Transaksi di ATM uang tidak keluar tapi saldo terdebit, jumlah uang tidak sesuai	23	√		
No	Jenis Produk Dan/	Bulan Laporan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		

	Atau Layanan				Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
					(c)	(d)	(e)
19	Tabungan ATM	Oktober, November, Desember	Data CCTV	2	√		
20	Tabungan ATM	Oktober, November, Desember	Transaksi Payment gagal	4	√		
21	Kredit	Oktober, November, Desember	Restrukturisasi kredit, Pencairan Kredit dan lelang Objek Jaminan	11	√		
22	Kredit	Oktober, November, Desember	Pembatalan Kredit	2	√		
23	Kredit	Oktober, November, Desember	Jasa Fronting	1	√		
TOTAL		Januari-Desember		218	218	0	0

2. Pelaksanaan survei kepuasan nasabah

Sebagai *pilot project* survei kepuasan nasabah dilakukan pada nasabah yang dikelola di 8 (delapan) kantor cabang yang berada di wilayah Bali dengan metode *sampling*. Survei yang dilakukan meliputi kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan staf
- b. Kenyamanan, kebersihan, dan kelayakan gedung Bank Mantap

Dari survei yang telah dilakukan terhadap nasabah telah diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata kualitas pelayanan staff pada 8 kantor cabang yang disurvei adalah sebesar 4,335 dari skala 1 sampai 5.
- b. Nilai rata-rata kualitas kenyamanan, kebersihan, dan kelayakan gedung pada 8 kantor cabang yang disurvei adalah sebesar 4,18 dari skala 1 sampai 5.

DAMPAK KUANTITATIF

Pelaksanaan kegiatan CSR terkait dengan nasabah telah memberikan dampak pada tingginya kepuasan nasabah yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata kepuasan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan. Hasil survei kepuasan nasabah menunjukkan hasil sebesar 4,335 meningkat dari tahun sebelumnya yang sebesar 3,69 serta kualitas kenyamanan, kebersihan, dan kelayakan gedung sebesar 4,18 meningkat dari tahun sebelumnya yang sebesar 3,59 dari skala 1 sampai 5. Kepuasan nasabah selanjutnya akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan nasabah. Selama tahun 2018 telah terjadi peningkatan Dana Pihak Ketiga sebesar 56,79%.